



الجامعة الجزائرية - تيزي وزو

كلية الحقوق و العلوم السياسية

العلوم السياسية



الجامعة الجزائرية - تيزي وزو

مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو

2015-2009

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية

العلوم السياسية : سياسات عامة و ادارة محلية

الجامعة الجزائرية - تيزي وزو

- عباس زاهية

الجامعة الجزائرية - تيزي وزو

- عباس زاهية

- ناسي كريمة

الجامعة الجزائرية - تيزي وزو

رئيسة -

عباس زاهية -

لعرابي كريمة -

السنة الجامعية 2015-2016



الرحمان الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد
وعلى آله وصحبه أجمعين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين .

فالحمد لله الذي لا ينتهي فضله ولا عطائه ،الذي أهدانا الصحة والعافية وأنار
دربنا بالصبر والعزيمة لإتمام هذا العمل المتواضع.وعملا بقول نبينا المصطفى

"من لم يشكر الله لم يشكر الله"

وبعد نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الإمتنان إلى مشرفة
"إعباسن زهية" التي قدمت لنا الكثير من وقتها وجهدها وكانت
وتوجيهاتها الأثر الكبير في دعم وتوجيه
بهذه الصورة وإثراء موضوع
.

الذين إقتطعو من وقتهم الثمين لقراءة
البريدية لولاية تيزي وزو وإلى كل من ساعدنا على إنجاز هذا العمل من قريب
أو من بعيد.



إلى والدي العزيزين اللذان ربياني ولهما الفضل الكبير بعد فضل الله
وتعالى في إكمال مشواري الدراسي.
إلى أختي العزيزة ليندة التي كانت دائما إلى جانبي وإخوتي صفيان
وندير وإلى جدتي أطال الله في عمرها.
إلى كل العائلة والأقارب من قريب أو من بعيد.
إلى زملائي و أصدقائي يوسف ، لويضة، مناد، غيلاس ، لامية، كاهنة،
ماسي، ياسين وخاصة محند الذي كان دائما إلى جانبي وساندني كثيرا
خاصة من الناحية المعنوية.
إلى من شاركتني في إنجاز هذه المذكرة كريمة وعائلتها المحترمة
إلى أساتذة قسم العلوم السياسية بجامعة مولود معمري تيزي وزو
خاصة إعباسن زاهية إلى أساتذة ،التعليم المتوسط والثانوي خاصة
الأستاذة أيت حبيب فاطمة ، والأستاذة سناسل غانية .



الحمد لله الذي وفقني في الحياة و في انجاز هذا العمل الذي
اهديه الى:

امي الغالية التي تدعو لي سرا وجهرا ليلا و نهارا سائلة
الله ان يحفظها ويطيل عمرها
ابي الغالي الذي شجعني بكل اخلاص لإكمال مشواري
هذا متمنية له دوا مالصحة والعافية ويكون من الذين يحبهم
الله و يرضى عنهم
الى اخوتي وأخواتي تقديرا و احتراما
الى كل من ساهم في مساندتي شكرا و عرفانا

كريمة

خطة الدراسة

مقدمة

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية .

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

- المطلب الأول: تعريف ونشأة الإدارة الإلكترونية
- المطلب الثاني: خصائص وأهمية الإدارة الإلكترونية
- المطلب الثالث: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

- المطلب الأول: المتطلبات الإدارية
- المطلب الثاني: المتطلبات الفنية والتقنية
- المطلب الثالث: المتطلبات البشرية والتشريعية

خلاصة وإستنتاجات

الفصل الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

المبحث الأول: الجهود الرامية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

- المطلب الأول: إستراتيجية الجزائر الإلكترونية
- المطلب الثاني: القوانين المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية
- المطلب الثالث: مؤسسات تطبيق الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني: أمثلة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

- المطلب الأول: تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية
- المطلب الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع الضمان الإجتماعي
- المطلب الثالث: تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة

خلاصة وإستنتاجات

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو

المبحث الأول: تقديم عام لمديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو

- **المطلب الأول: التعريف بمديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو**
- **المطلب الثاني: أهمية مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو**
- **المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو**

المبحث الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية في مديرية الوحدة البريدية لولاية

- **المطلب الأول: الأسباب التي أدت بالمؤسسة بالإننتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية**

- **المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مديرية الوحدة البريدية**
- **المطلب الثالث: صعوبات (عراقيل) تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل مديرية**

الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو والحلول المقترحة

خلاصة وإستنتاجات

خاتمة

مقدمة

مقدمة

لقد أدت الثورة التكنولوجية إلى إحداث تغيرات جذرية مست جميع المجالات السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية وخاصة الإدارية منها. هذه الأخيرة التي كانت تعتمد في بدايتها على الوسائل التقليدية في تقديم الخدمات، وفي ظل هذه التغيرات ظهر مصطلح جديد يتمثل في الإدارة الإلكترونية التي تركز على الوسائل الحديثة مثل شبكة الأنترنت ليصبح هذا النموذج هو المسيطر على جميع الإدارات.

إن الجزائر كغيرها من الدول تأثرت بالثورة التكنولوجية لذلك قامت بإعداد إستراتيجية وهي "إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2009 / 2013" وكانت تهدف من خلال هذه الأخيرة إلى تغيير نمط إدارتها العمومية إلى إدارة إلكترونية وإزالة الفجوة وتحسين الخدمة العمومية وتقديم أرقى الخدمات.

❖ أهمية الدراسة :

من الناحية النظرية وباعتبار أن الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الجديدة التي ظهرت في الآونة الأخيرة بفعل التحولات التي يشهدها العالم خاصة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال ومع الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أصبحت هذه الإدارات تقدم خدمات جديدة بما يتوافق مع طموحات المواطن ومن كل هذا جاءت دراستنا هذه من أجل توضيح الغموض الذي أحاط بالموضوع لذلك ركزت دراستنا هذه على مفهوم الإدارة الإلكترونية والوصول إلى التعرف على متطلبات تطبيقها.

أما من الناحية العملية فقد تم التركيز على الجانب التطبيقي الذي يتمحور حول مدى قدرة الجزائر في تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعاملاتها مع المواطنين ويظهر ذلك في دراسة حالة مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو.

- إن محدودية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الدول العربية عامة وفي الجزائر خاصة راجع إلى العديد من الأسباب لذلك تأتي دراستنا للتعرف على هذه الأسباب ومحاولة تجاوزها بإقتراح بعض الإقتراحات لتفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

❖ مبررات إختيار الموضوع:

إن إختيارنا لموضوع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر كان نتيجة لميولتنا الذاتية والموضوعية

أ-المبررات الذاتية:

- بإعتبار أن الإنسان فضولي بطبعه يقوم دائما بالبحث والتطلع والإجتهاد الشديد في معرفة كل ما يحيط به من تغيرات في جميع المجالات فنحن أيضا تراودنا نفس الأفكار ونفس الرغبة في معرفة كل ما يتعلق بالموضوع من حيث المفهوم والتطبيق.

- الرغبة في التعرف على نقائص تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
- الإقتناع المبدئي بأن الإدارة الإلكترونية هو السبيل الأمثل لتسريع المعاملات وتقريب الإدارة من المواطن.
- كوننا مواطنين كثيرتين التعامل مع الإدارة العامة الجزائرية وملاحظتين لمدى تراجع مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

ب- المبررات الموضوعية:

تظهر المبررات الموضوعية لإختيارنا لهذا الموضوع في:
- الأهمية التي قدمت للإدارة الإلكترونية من طرف العديد من الدول من بينها الجزائر وذلك نظرا لحدثة الموضوع وإرتباطه بالوسائل التكنولوجية الحديثة لتقريب الإدارة من المواطن.

- معرفة ما حققته الإدارة الجزائرية في تطبيقها لهذا النموذج من الإدارة وأين هي في خضم كل التغيرات الحاصلة في العالم.

❖ أدبيات الدراسة:

نظرا لأهمية موضوع الإدارة الإلكترونية فلقد حظي بإهتمام محوري من طرف العديد من المفكرين وحتى الباحثين ،وأثناء بحثنا عن هذه الدراسات وجدنا مجموعة منها والتي تتمثل أهمها في :

- دراسة عبد الفتاح بيومي حجازي التي تأتي بعنوان "الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح"¹، هي دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية، التنظيم والبناء، الأهداف والمعوقات والحلول ، فقد ركز على مجموعة من العناصر تخص الإدارة الإلكترونية من: أسباب ومتطلبات تطبيق هذه الإدارة مع ذكر المخاطر الناجمة عن سوء التسيير.

- دراسة عادل حرحوش المفرجي وآخرون "الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية"² حيث تطرقت هذه الدراسة على الإطار النظري للإدارة الإلكترونية من تعريف ،نشأة ، مبادئ وعناصر تطبيق الإدارة الإلكترونية مع ذكر مزايا والتحديات التي تواجه الدول في تطبيقها لهذه الإدارة.

- دراسة محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، "المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتهما المعاصرة"³ تناولت هذه الدراسة ماهية الإدارة الإلكترونية من حيث(الأهداف، المكاسب، أسباب التحول ومعوقاته في المؤسسات العربية.

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح. ط1، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي. 2008.

² عادل حرحوش المفرجي وآخرون، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية. ط2، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2010.

³ -محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية. ط1 عمان :دارصفاء للنشر والتوزيع، 2011.

- دراسة حسين بن محمد الحسن "الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق"¹ تمحورت هذه الدراسة حول مفهوم الإدارة الإلكترونية والفرق بينها وبين الإدارة التقليدية والدوافع التي أدت إلى هذا التحول. أما دراستنا هذه ركزت على إختيار الجزائر كنموذج لتطبيق الإدارة الإلكترونية وخاصة في مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو.

❖ الإشكالية:

في نطاق دراستنا هذه تمت صياغة الإشكالية التالية :

إلى أي مدى تم تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر عامة وفي مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو خاصة؟

من هذه الإشكالية ظهرت مجموعة التساؤلات الفرعية التي تتمثل في:

* ما الجديد الذي جاء به مفهوم الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية؟

* ما هي المجهودات التي قامت بها الجزائر في إطار تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

* ما هي الصعوبات التي تواجه الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو في تطبيقها للإدارة الإلكترونية؟

❖ حدود الإشكالية:

حدود هذه الدراسة في شكلها النظري يتمثل في التركيز على مفهوم الإدارة الإلكترونية والمتطلبات المرتبطة بتطبيق هذه الإدارة والتي ترتبط كثيرا بوسائل التكنولوجيا الحديثة مع التعرف على مجهودات الجزائر في سعيها لتطبيق هذا النموذج الجديد ويظهر ذلك من

¹-حسين بن محمد الحسن ، "الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق "، ورقة بحث قدمت في المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية حول : نحو أداء متميز في القطاع الحكومي ، المملكة العربية السعودية، 1 -4 نوفمبر 2009 .

خلال تقديم خدمات جديدة للمواطن الجزائري التي تعتمد على شبكة الأنترنت، هذا فيما يخص الإطار المكاني.

أما في الإطار الزمني فتم تحديد فترة الدراسة المتمثلة من 2009 إلى 2015، لأن في 2009 تم تطبيق إستراتيجية الجزائر الإلكترونية وفي 2015 ظهرت نتائج هذه الإستراتيجية من بينها المجال الإداري مثل الجماعات المحلية وغيرها.

❖ الفرضيات:

- 1- هناك علاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتوفير البنية التحتية التكنولوجية الحديثة اللازمة لذلك.
- 2- يتوقف نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية على توفر كل المتطلبات الضرورية لعملية التنفيذ.

❖ منهجية الدراسة:

لقد إقتضت الضرورة لدراسة موضوع الإدارة الإلكترونية إلى إتباع منهجية خاصة بالدراسة تتمثل في :

- 1- **المنهج الوصفي:** يرتكز اساسا على دراسة الظاهرة او الواقع كما هو دون تغيير و تحليلها و تفسيرها من اجل الوصول الى نتائج او استنتاجات قابلة للتعميم¹ طبقنا هذا المنهج في معرفة كل ما يتعلق بتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر
- 2- **منهج دراسة الحالة:** يعد منهج دراسة الحالة من أقدم المناهج الوصفية التي إستخدمت في العلوم الإجتماعية يقوم بدراسة الظواهر والحالات الفردية والثنائية، الجماعية والمجتمعية موجهها جل إهتمامه إلى تشخيصها وذلك من خلال المعلومات التي تم جمعها

¹- عمار الطيب كشرود ، البحث العلمي ومناهجه في العلوم الإجتماعية والسلوكية . ط1 ،الأردن : دار المناهج للنشر والتوزيع، 2007 ، ص 227.

مع تتبع مصادرها بغرض الحصول على الحقائق والعوامل التي سببت الحالة وبالتالي الوصول إلى نتائج المعالجة.¹

إستخدم هذا المنهج في الفصل الثالث، يظهر ذلك في دراسة مؤسسة عمومية صناعية وتجارية، تتمثل في "مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو" التابعة لبريد الجزائر لمحاولة إبراز مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة.

3- المقابلة: تعتبر المقابلة من الأساليب البحثية التي تتضمن جمع البيانات من خلال التفاعل الشفوي المباشر بين الأفراد² يتطلب موضوع دراستنا هذه على ضرورة إجراء مقابلة مع المسؤولين لذلك قمنا بمجموعة من المقابلات التي تتمثل في كل من المقابلة التي أجريناها مع كل من:

-السيدة بن فوضيل رئيسة المصالح البريدية.

-السيد طابيش رئيس الخدمات البريدية.

❖ تقسيم الدراسة:

لقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول تضمن كل فصل على مبحثين، و كل مبحث مقسم إلى ثلاثة مطالب ففي **الفصل الأول** قمنا بدراسة الإطار النظري للإدارة الإلكترونية، فتطرق من خلاله المبحث الأول إلى مفهوم المصطلح من حيث التعريف، النشأة، الخصائص ومراحل التطبيق أما في المبحث الثاني فقد تم التركيز على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية من، المتطلبات الإدارية، الفنية والتقنية، البشرية والتشريعية. هذا فيما يخص الفصل الأول.

أما في **الفصل الثاني** فقد تم التركيز على تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وذلك من خلال مبحثين، فالمبحث الأول يتناول الجهود الرامية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في

¹-نفس المرجع، ص. 279.

²-نفس المرجع، ص. 190.

الجزائر من خلال التركيز على إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2009-2013، وعلى الجانب التشريعي الذي يتمثل في إقامة مجموعة من القوانين التي تسير حسن سير هذه العملية . والمؤسسات المكلفة بتطبيق الإدارة الإلكترونية ،من خلال هذه الجهود عملت الحكومة الجزائرية على إدخال هذا النموذج إلى كل من الجماعات المحلية، وفي قطاع الضمان الإجتماعي وقطاع العدالة وهذا ما يتضمنه المبحث الثاني.

وأخيرا وفي **الفصل الثالث** فقد دعت الضرورة العلمية للقيام بدراسة ميدانية حول مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو للوقوف على حقيقة تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة، وبعد التعريف بالمؤسسة من حيث الأهمية و الهيكل التنظيمي الذي تتكون منه هذه الأخيرة من مديريات تابعة لها هذا فيما يخص المبحث الأول من الفصل الثالث أما المبحث الثاني فقد جاء للتعرف عل أسباب إنتقالها من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ومدى توفرها على المتطلبات اللازمة للإنتقال والعراقيل أو النقائص التي تعاني منها المؤسسة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

❖ صعوبات الدراسة

إن إنجاز أي بحث ليس بالأمر الهين إذ يواجه الباحث العديد من الصعوبات فنحن بدورنا لم نسلم من هذه الأخيرة ، فقد واجهتنا العديد من الصعوبات كون أن الإدارة الإلكترونية موضوع جديد لم يحظ بالعديد من الدراسات خاصة في الجزائر و كذا صعوبة إجراء الدراسة الميدانية وذلك راجع إلى تحفظ المسؤولين عن تقديم المعلومات خاصة فيما يتعلق بالإحصائيات.

الفصل الأول:

الإطار النظري

لإدارة الإلكترونية

الفصل الأول: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

لقد أدى التطور السريع لوسائل الإتصال والتكنولوجية إلى إحداث تغيرات جذرية مست مختلف الميادين السياسية الإقتصادية الإجتماعية الثقافية والإدارية وإلى ظهور مفاهيم جديدة مخالفة للمفاهيم التقليدية من بين هذه المفاهيم نجد مفهوم الإدارة الإلكترونية الذي عرف إنتشارا واسعا في دول العالم ليتم تطبيقه في العديد من المنظمات كآلية جديدة لتطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المنظمات وما يحققه من مزايا كالشفافية والرقابة والمحاسبة وتحقيق روح المسؤولية والسرعة في الإستجابة للخدمات العامة.

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

من اجل تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية سنتطرق الى تعريفها و نشأتها وخصائصها و متطلباتها والتركيز على الأهداف والوظائف التي تقوم بها.

المطلب الأول: تعريف ونشأة الإدارة الإلكترونية

أولا: تعريف الإدارة الإلكترونية.

قبل التطرق إلى الإدارة الإلكترونية تجدر الإشارة أولا إلى مصطلح الإدارة:

1 -تعريف الإدارة:

تعددت التعاريف حول الإدارة ويظهر ذلك في مختلف الدراسات التي عالجت هذا الموضوع ومن بين هذه التعاريف نجد:

أ- التعريف اللغوي للإدارة:

هي كلمة مشتقة من أصل لاتيني مكون من كلمتين هما ad وto ومعناه يخدم ويساعد

الآخرين.¹

¹ --محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية . ط1، الإسكندرية : مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2008، ص

أما في اللغة الإنجليزية فيطلق عليها إحدى اللفظين:¹

Management: ويعني مهام الإدارة في مستويات التنفيذ والعمل الجاري ويطلق هذا اللفظ على ما يقوم به المدير في منظمة الأعمال التي تسعى إلى تحقيق الربحية. administration: هذا اللفظ يشير إلى المهام الأساسية التي تنهض بها الإدارة العليا أو الإدارة في المنظمات التي تسعى إلى تحقيق الربحية أي القطاع الحكومي.

ب- التعريف الإصطلاحي:

يختلف مفهوم الإدارة من مفكر إلى آخر فقد عرفها: تعرف الإدارة على أنها: "المعرفة الدقيقة لما يريد من الناس أن يعملوه، ثم التأكد من أنهم يقومون بعملهم بأحسن طريقة وأقل تكلفة".² من خلال هذا التعريف يمكن اعتبار الإدارة بأنها المعرفة المرتبطة بالأعمال التي يقوم بها الناس بأحسن طريقة وبأقل التكاليف. وتعرف أيضا على أنها "الإدارة أن تتبأ وأن تخطط وأن تنظم وأن تصدر الأوامر وأن تراقب".³

من التعريف السابق يمكن القول بأن الإدارة مجموعة من الوظائف التي يقوم بها الإداري مثل التنبؤ، التخطيط، التنظيم والمراقبة من أجل التسيير الجيد للمؤسسة. كما أنه تم تعريف الإدارة من طرف الدكتور محمد الصيرفي في كتابه الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية على أنها "مجموعة من المبادئ والإفتراضات التي لا ترقى بعد إلى مستوى النظرية ير أنها تساهم في تحديد الأطر العامة التي ينبغي أن تسيير عليها المنظمة في سبيل تحقيق أهدافها".⁴

¹ - محمد الصيرفي، مرجع سابق الذكر، ص 14

² - سمير الشويكي، المعجم الإداري . ط1، الأردن : دار أسامة للنشر والتوزيع، 2006، ص 10.

³ - نداء محمد الصوص ، مدخل إلى علم الإدارة . ط1، الرياض : دار الأجنادين للنشر والتوزيع، 2007، ص 10.

⁴ - محمد الصيرفي، مرجع سابق الذكر، ص 21.

من التعريف السابق لمحمد الصيرفي يمكن القول بأن الإدارة تتمثل في مجموعة من الأسس التي تقوم عليها المنظمة والتي تحدد القواعد العامة التي تسير عليها أي منظمة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة والمرغوبة للوصول إليها.

أما التعريف الآخر للإدارة فيتمثل في "ذلك العلم الذي يؤدي وظائف ومهام ومسؤوليات عن طريق الآخرين فهي عملية تحقيق الأهداف عن طريق الإستغلال الأمثل للموارد المادية والمالية والبشرية أفضل إستغلال وصولاً لتحقيق الأهداف والغايات وتحقيقاً للنتائج المتوخاة والمتوقعة والمخطط لها من إيرادات وأرباح تعوض رأس المال المستثمر وتدعم الميزة التنافسية والتوسع والإنتشار مع مراعاة كل التكاليف وتحقيق الجودة والنوعية وخدمة العملاء وتحقيق رغباتهم".¹

من التعريف السابق يمكن القول بأن الإدارة تتمثل في مجموعة من الوظائف والمسؤوليات التي يقوم بها الآخرين من أجل تحقيق الأهداف وذلك عن طريق إستغلال الموارد المتاحة داخل المؤسسة من الموارد المادية والبشرية وذلك من خلال الميزة التنافسية مع مراعاة التكاليف من أجل تحقيق جودة ونوعية المنتج بما يتوافق مع رغبات العملاء. في حين هناك من يرى أن الإدارة هي "عملية إتخاذ قرارات بإستخدام الموارد المادية والبشرية المتاحة لتحقيق أهداف محددة بأعلى درجة من الكفاية أي أنها نشاط الجماعات التي تتعاون مع بعضها لتحقيق مصالح مشتركة".²

من التعريف السابق يمكن تعريف الإدارة على أنها إستغلال للموارد المادية والبشرية لتحقيق الأهداف التي تصبو المؤسسة إلى تحقيقها بكل كفاءة وفعالية.

بالرغم من هذا الإختلاف إلا أنه يمكن إعتبار الإدارة بأنها مجموعة من الأنشطة والتعليمات التي يقوم بها الموظفون بغرض تحقيق أهداف معينة أو مجموعة من الوظائف

¹ - عبد الله حسين جوهر، إستراتيجيات الإدارة الحديثة. ط1، الإسكندرية : دار النشر الأجنادين للنشر والتوزيع، 2007 ، ص - ص

² - رضا إسماعيل البسيوني ، الإدارة العامة. ط1 ، القاهرة : مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، 2008 ، ص 5.

التي يقوم بها الإداري مثل التنظيم، التخطيط، الرقابة، من أجل تحقيق الأهداف وإستمرار سير المنظمة.

2-تعريف الإدارة الإلكترونية.

هناك العديد من التعاريف حول مفهوم الإدارة الإلكترونية وفي هذا الجزء سيتم التركيز على بعض التعاريف:

كما تم تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها : "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنيت وشبكات الأعمال في تخطيط توجيه رقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة"¹

من التعريف السابق للإدارة الإلكترونية يمكن القول أنها إستغلال للإمكانيات المتطورة للأنترنيت من أجل القيام بمجموعة من العمليات الإدارية المتمثلة في التخطيط، التوجيه، الرقابة على الموارد المتاحة والمتوفرة داخل الشركة بالتعامل مع الآخرين من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

إلى جانب التعاريف السابقة هناك من عرفها على النحو التالي : "أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال إستخدام تكنولوجيات المعلومات المتطورة بالتعامل مع الشركاء الآخرين من أجل السعي إلى تحقيق كفاءة وفعالية الأداء"²

هناك تعريف آخر للإدارة الإلكترونية والذي يتمثل في "الإستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الإستخدام الواسع لتكنولوجيات المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً"³

¹ -محمد صادق إسماعيل، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية. ط1، القاهرة : العربي للنشر والتوزيع، 2010، ص 14.

² -موسى عبد الناصر ،محمد قرشي ، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري : دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بكرة ، مجلة الباحث ، عدد 2011، 9، ص 89.

³ - علاء عبد الرزاق السالمي ، خالد إبراهيم السليطي ، الإدارة الإلكترونية . ط1 ، دون بلد النشر : دار وائل للنشر، 2008، ص 32.

من التعريف السابق يمكن إستنتاج تعريف للإدارة الذي يتمثل في إحلال وإستبدال المعاملات الورقية بالمعاملات الإلكترونية ولا يتم ذلك إلا من خلال إستخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة

تعرف أيضا الإدارة الإلكترونية : "إطار عام ومنظومة تقنية متكاملة تختلف عن الممارسات التقليدية تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة العادية إذ أنها تعتبر تحولا كبير في العمل يشمل الأنشطة الحياتية في الدولة من بشرية، إجتماعية، إقتصادية، وإنتاجية للتطوير الداخلي لها وبهدف تقديم خدمات أفضل من تلك التي تؤديها الإدارة التقليدية"¹

هناك تعريف آخر للإدارة الإلكترونية يتمثل في : "الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الأنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة"²

من هذا التعريف يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية تتمثل في أنها مجموعة من الجهود الإدارية التي تسعى إلى إدخال أجهزة الحاسوب وشبكات الأنترنت من أجل السرعة والكفاءة في العمل مع ضمان حماية المعلومات الموجودة داخل الشبكة.

من كل ما سبق ومن التعاريف السابقة الذكر يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية تركز أساسا على إستخدام وسائل التكنولوجيا بكل أنواعها من أجهزة الحاسوب وشبكة الأنترنت مع توفير الحماية للمعلومات المتواجدة داخل الشبكة والعودة إليها وقت الحاجة دون أخذ الكثير من الوقت وهذا ما سيضمن السرعة في التنفيذ.

ثانيا : نشأة الإدارة الإلكترونية.

ظهرت ثلاثة إتجاهات حول نشأة الإدارة الإلكترونية وهي:

¹- عادل حrchوش المبرجي وآخرون ، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية. ط2، دون بلد النشر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2010، ص 11.

²- حسين بن محمد الحسن ، "الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق" ، ورقة بحث قدمت في المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية، 1 - 4 نوفمبر 2009، ص 4.

• **الاتجاه الأول :**

هذا الاتجاه عمل على ربط الإدارة الإلكترونية بالتطور السريع الذي شهده العالم في تقنية المعلومات والاتصالات وهذا ما أدى إلى ظهور وتبني نمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية كي تحسن من مستوى أعمالها وجودة خدماتها وهذا النمط يتمثل في نمط الإدارة الإلكترونية الذي يعتمد على وسائل المعلومات والاتصالات.¹

ما يعاب على هذا الاتجاه هو تركيزه على جانب التطور السريع الذي شهده العالم في تقنية المعلومات والاتصالات وأهمل بذلك الجوانب الأخرى المتعلقة مثلا بالرغبة السياسية ومساوئ الإدارة التقليدية.

• **الاتجاه الثاني :**

يؤكد هذا الاتجاه بأن نشأة الإدارة الإلكترونية ناتج عن إمتداد للمدارس الإدارية وتجاوزا لها والدليل على ذلك هو أن دراسة تطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية يكشف أن المتخصصين في الإدارة قد حددوا مسارا تاريخيا متصاعدا لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية وعلى مدى أكثر من قرن من الزمن فقد بدأ هذا التطور بالمدرسة الكلاسيكية المتضمنة في النموذج البيروقراطي المثالي لماكس فيبر ومبادئ الإدارة العلمية لفردريك تايلور ووظائف الإدارة لهنري فايول ثم إنتقلت إلى مدرسة العلاقات الإنسانية في تجارب هاوثون والتي تنامت لتصل إلى المدرسة السلوكية وإلى المدخل الكمي أثناء الحرب العالمية الثانية ثم مدرسة النظم ثم المدرسة الموقفية فمدخل منظمة التعلم في الثمانينيات لتنتج مسيرة التطور في منتصف التسعينيات بظهور الإدارة الإلكترونية.²

¹ -عشورعبدالكریم ، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في ال.و.م.أ والجزائر " ، رسالة الماجستير ،جامعة قسنطينة : كلية الحقوق والعلوم السياسية ، 2010،ص11 .

² -نجم عبود نجم ، المعرفة الإلكترونية.ط1، عمان : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،2009،ص185

لقد ركز هذا الإتجاه على أن نشأة الإدارة الإلكترونية عائد إلى التسلسل والتغيرات الحاصلة التي عرفتھا المدارس الإدارية وإلى تطور الفكر الإداري وأهمل بذلك كل ما يتعلق بالتطور التقني والتكنولوجي كما أنه لا يمكن تحديد المسار التاريخي للتطور الفكري الإداري وذلك راجع إلى تعدد الأسباب التي أدت إلى هذه التغيرات الإدارية ومن ناحية أخرى يمكن القول أن التطور التقني هو الذي أدى إلى ظهور منظمة التعلم وبالتالي نشأة الإدارة الإلكترونية.

• الإتجاه الثالث:

هذا الإتجاه يرجع ظهور ونشأة الإدارة الإلكترونية إلى ثمانينيات القرن الماضي عندما بدأت المنظمات بإستخدام أتمتة المكتب وإعتماد أنظمة التصميم والتصنيع بمساعدة الكمبيوتر والتوسع في إستعمالها بالإستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجالات الإنتاج والخدمات.¹

ما يعاب على هذا الإتجاه هو تركيزه على أتمتة المكتب أي إستعمال الحاسبات ومكائن الأجهزة الآلية في المكاتب والمؤسسات وبذلك تجاهله لعوامل أخرى مثل التطور التقني الذي عرفته وسائل التكنولوجيا بكل أنواعها.

من كل ما سبق نجد إختلافات عديدة حول نشأة الإدارة الإلكترونية وهذا الإختلاف أدى إلى ظهور ثلاثة إتجاهات فهناك من يرجعها إلى التطور السريع الذي شهده العالم وتنافس الإدارات البيروقراطية إلى تحسين مستوى أدائها وأعمالها وهناك من يرجعها إلى التغيرات التي شهدتها المدارس الإدارية إبتداء من المدرسة الكلاسيكية إلى المدرسة الموقفية إلى ظهور الإدارة الإلكترونية أما الإتجاه الأخير فيرجع إنشاء الإدارة الإلكترونية إلى أتمتة المكتب بمساعدة الكمبيوتر في مجالات الإنتاج والخدمات.

¹ - عادل حرحوش المفرجي، مرجع سابق الذكر، ص 6.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية الإدارة الإلكترونية

أولاً : خصائص الإدارة الإلكترونية

تتسم الإدارة الإلكترونية بالخصائص التالية:¹

- الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال عدم وجود دعائم ورقية ووجود وثائق إلكترونية.
- عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة إذ يكفي الإعتماد على الوسائل التكنولوجية من أنترنيت وحواسب من أجل تقديم خدمة للمواطنين دون الانتقال من مكان لآخر.
- التعامل الجمعي أو المتوازن بين عدة أطراف في وقت واحد وإمكانية تنفيذ كافة المعاملات إلكترونياً.
- الإستخدام المكثف لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات وتحويلها لتكون الوسيط الأساسي بين الإدارات والزيائن.
- إلى جانب هذه الخصائص يمكن ذكر مجموعة من الخصائص التي تتمثل في:²
- إدارة بلاورق: حيث تتكون من الأرشفة الإلكترونية والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- إدارة بلا مكان: وتتمثل في وجود التلفون المحمول والتلفون الدولي والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد دون تضيق الوقت بالانتقال من مكان إلى آخر أو من مؤسسة إلى أخرى.
- إدارة بلا زمان: فالإدارة الإلكترونية تعمل على مدار الساعة فهي تستمر 24 ساعة متواصلة من أجل تلبية المصالح والحاجيات الضرورية للمواطنين.

¹ -خالد ممدوح إبراهيم ، أمن الحكومة الإلكترونية. ط1 ، الإسكندرية : دار الجامعية ، 2008 ، ص 62 .

² -علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، مرجع سابق الذكر ،ص ص 40 -42.

- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فالإدارة الإلكترونية تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.
- عملية إدارية: فهي لا تخرج عن نطاق الخبرات الإدارية سواء في تحديد الأهداف ورسم وتوجيه الموارد المتوفرة داخل المؤسسة وفق خيارات إستراتيجية وعملية الرقابة عليها.
- الإمكانيات المتميزة للأنترنيت وشبكات الأعمال ويظهر ذلك في السرعة الفائقة التي تتميز الأنترنيت في الإتصالات وذلك من خلال سرعة التوصيل الكهربائي التي تجعل إرسال الرسالة من مؤسسة لأخرى عبر البريد الإلكتروني لا يأخذ أكثر من 15 ثانية.

يحدد محمد بن حسين مجموعة من الخصائص والتي تتمثل في:¹

- المرونة: تتميز الإدارة الإلكترونية بالمرونة إذ يمكنها بفعل التقنية وإمكاناتها الإستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها متعددة بذلك حدود الزمان والمكان.
- السرية والخصوصية: من خصائص الإدارة الإلكترونية نجد سرية وخصوصية المعلومات ويظهر ذلك من خلال قدرة الإدارة على سن برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة السر للنفاد إلى تلك المعلومات.
- الرقابة المباشرة: تعد خاصية من خصائص الإدارة الإلكترونية فالمؤسسات أصبحت بإمكانها متابعة مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلطها على كل المواقع الإدارية التابعة للمؤسسة.
- من خلال ما سبق يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية تتمتع بمجموعة من الخصائص التي يمكن من خلالها تقديم أفضل الخدمات وذلك راجع إلى الإعتماد المكثف على الوسائل

¹ - حسين بن محمد الحسن، مرجع سابق الذكر، ص 21.

التكنولوجية المتمثلة في الحاسوب والإنترنت مح حفظ سرية المعلومات المتواجدة داخل المواقع التابعة للإدارة وذلك من خلال الرقابة المسطرة على هذه المواقع.

• **ثانياً: أهمية الإدارة الإلكترونية**

لتطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات الإدارية أهمية بالغة سواء كان ذلك على المستوى الداخلي أو الخارجي وتظهر هذه الأهمية في:

- **تحسين مستوى أداء المنظمات الإدارية:** فالإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين الخدمات الإدارية وتبسيط إجراءاتها مما يسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها للمواطنين ويحقق التواصل بين المنظمة والمواطنين حيث تقوم بتوفير المعلومات والبيانات أمامهم وكذلك أمام المستثمرين بشفافية كاملة، كما أن الإدارة الإلكترونية تتيح للمنظمة فرص فتح قنوات إتصالات جديدة بين المدراء والعاملين.¹

- **زيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم على المشاركة في حركة التجارة العالمية:** إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يسمح للمشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم بالمشاركة مع التجارة العالمية لكون الإدارات الإلكترونية تسمح بالتعرف على المشروعات الصغيرة التي يصبح بإمكانها الالتقاء بعملائها في الخارج وتوقيع الاتفاقيات وذلك راجع لما تقدمه الإدارة الإلكترونية من مزايا كمزايا الوفرة في الوقت لأداء الأعمال والمعاملات التجارية وهذا ما يزيد من نشاط هذه المشروعات في تدعيم الإقتصاد الوطني.²

- **إيجاد فرص جديدة للعمل الحر:** تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في إيجاد فرص جديدة للعمل وذلك من خلال إدماج الأيدي العاملة إلى عنصر فعال لتطبيق الإدارة الإلكترونية.³

¹- محمد صادق إسماعيل، مرجع سابق الذكر، ص 20.

²- حسين محمد لحسين، الإدارة الإلكترونية . ط1، عمان : مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع، 2011، ص 64.

³- يوسف محمد يوسف أبو أمونه ، "واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً في الجامعات الفلسطينية النظامية لقطاع غزة"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة : كلية الدراسات العليا، 2009، ص 34.

- تساهم الإدارة الإلكترونية في تحديث المنظمات: والقضاء على المشكلات الإدارية التي تعرقل سير نظام الإدارات سواء الداخلية أو الخارجية باعتبار أن الإدارة الإلكترونية تعتمد أساساً على استخدام التقنيات الإلكترونية المتقدمة ذات التأثير الفعال وزيادة ربحية المنظمة.

- إتساع نطاق الأسواق: التي تتعامل فيها المنظمة ، إذ تسمح الإدارة الإلكترونية للمنظمات من إيجاد أسواق جديدة تتعامل فيها المنظمة سواء كانت الأسواق محلية أو عالمية وذلك نتيجة للتعطية الكبيرة لشبكات الإتصال الإلكترونية.

- توجيه الإنتاج: وفقاً لإحتياجات ورغبات العملاء والمستهلكين المستفيدين: يسمح استخدام الإدارة الإلكترونية داخل المنظمات بالتعرف على المعلومات الدقيقة عن إحتياجات ورغبات العملاء والمستهلكين وبالتالي تمكن المنظمات من توجيه عملياتها الإنتاجية لإشباع رغبات هؤلاء العملاء.¹

تظهر أهمية الإدارة الإلكترونية في الأهداف التي تصبو إليها، فهذه الأخيرة تسعى إلى تحقيق العديد من الأهداف والغايات التي تحقق من خلالها أهداف المنظمة ويمكن ذكر هذه الأهداف في:²

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأتها وحدة مركزية.
- توظيف تكنولوجيات المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- توظيف البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة.
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.

¹ - محمد صادق إسماعيل، مرجع سابق الذكر، ص - ص. 26-28.

² - محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية. ط1، عمان : دارصفاء للنشر والتوزيع، 2011، ص- ص. 291-292.

- تخفيف العبء عن الموظفين الإداريين وذلك من خلال تخفيف ضغط المراجعات اليومية في الإدارات.
 - تساهم الإدارة الإلكترونية في إكتساب الموظفين الخبرة في التعاملات الإلكترونية.
 - التماشي مع التقدم التكنولوجي الإلكتروني للعمل على تسهيل المعاملات الإدارية.¹
- مما سبق يمكن القول أن للإدارة الإلكترونية أهمية بالغة تظهر في تطوير الخدمات التي تقوم الإدارة وذلك من خلال تحقيق السرعة والدقة في معالمتها كما تظهر هذه الأهمية في الأهداف التي تصبو إليها الإدارة الإلكترونية كتجميع كافة الأنشطة والخدمات والمعلوماتية في نظام واحد يتم الرجوع إليها كلما إقتضت الضرورة لذلك.
- تظهر أهمية الإدارة الإلكترونية في الوظائف التي تقوم بها فتطبيق هذا النموذج من الإدارة قد أدى إلى تغيير الوظائف من الوظائف التقليدية إلى الوظائف الإلكترونية وتتمثل وظائف الإدارة الإلكترونية في الوظائف التالية:

• وظيفة التخطيط الإلكتروني:

يتمثل التخطيط الإلكتروني في تلك العملية الديناميكية في إتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد وقابلة للتجديد والتطوير المستمر ويعني أيضا تحديد ما يراد عمله بإعتماد تدفق معلوماتي هائل وبالتعاون المشترك بين الإداريين والعاملين داخل المؤسسة مع الإستفادة من الشبكة الإلكترونية من أجل تلبية حاجيات المستفيدين وفقا لخطط طويلة الأمد.²

¹-سناء عبد القادر مصطفى ، " الأعمال الإلكترونية وتأثيرها في رفع فاعلية إدارة المشاريع الإنتاجية "، ورقة بحث مقدمة إلى المؤتمر الدولي التاسع حول الوضع الإقتصادي العربي وخيارات المستقبل ، الأردن 2009 ، ص41.

²-إيمان حسن مصطفى خلوف ، "واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية"، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية ، جامعة نابليون قسنطينة : كلية الدراسات العليا، 2010، ص 30.

يمكن القول مما سبق أن التخطيط الإلكتروني عبارة عن تلك العملية المعقدة التي تعتمد على قدرات عقلية هائلة مع توفر كم هائل من التدفق المعلوماتي وبالتعاون المشترك بين الإداريين والعاملين داخل المؤسسة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة لها.

يتمثل التخطيط الإلكتروني الأداة أو الركيزة التي تحقق التناغم والتنسيق بين العناصر الأساسية للنموذج حيث يوفر الأساس العلمي لعملية اتخاذ القرارات ويحقق التكامل على المستوى الكلي للإدارة كما يجمع بين التغيرات الداخلية والخارجية المطلوب إحداثها على مستوى المنظمة.¹

إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين إدارة التخطيط وبين القائمين بأعمال التنفيذ يتم تجاوزها في ظل الإدارة الإلكترونية فجميع العاملين يساهمون بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تنشأ في كل موقع وفي كل وقت لكي تتحول إلى فرصة عمل والتخطيط التقليدي في جوهره تخطيط من أعلى إلى أسفل أما التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي في إطاره العام ويتم التداخل بشكل كبير بين الإدارة والعاملين فيها² و تعتبر أيضا عملية مستمرة وذلك راجع إلى تدفق المعلومات باستمرار.

يمكن القول أن التخطيط الإلكتروني هو السبيل الأمثل لتحقيق التنسيق بين المدراء والعاملين داخل المنظمة فأهمية الإدارة الإلكترونية تظهر في وظيفة التخطيط الإلكتروني الذي يسمح بإيجاد فرص عمل جديدة للمواطنين فأى فكرة يتم إيجادها داخل موقع إلكتروني يتم التركيز عليها إذ يمكن أن تكون تلك الفكرة عبارة عن مخرج للإدارة من أزمة معينة يتم تطبيقها على أرض الواقع وبالتالي يتم مشاركة العمال مع المدراء لتحقيق الاستقرار داخل المنظمة وتوفر كم معين من مناصب الشغل.

¹ -سهام شيهاني، "دور التخطيط الإستراتيجي في تفعيل التحول إلى الحكومة الإلكترونية"، ورقة بحث قدمت في الملتقى العلمي الدولي حول الحكومة الإلكترونية ودورها في إنجاح الخطط التنموية، جامعة مستغانم، 19، 20 أبريل 2010، ص 13.

² -خليفة مصطفى أبو عاشور وآخرون، "مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإدارية"، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 9، عدد 2، جانفي 2013، ص 13.

• وظيفة التنظيم الإلكتروني:

يعتبر التنظيم وظيفة من الوظائف الإدارية والتي من خلالها يتم تحديد الأنشطة المطلوب إنجازها لتحقيق الأهداف وتحديد الأفراد الذين سيقومون بتنفيذ هذه الأنشطة بحيث يتم إسناد نشاط معين إلى الشخص الذي تتواءم قدراته مع متطلبات هذا النشاط وهذا ما يؤدي إلى التنسيق بين الأنشطة.¹

إن التنظيم هو الذي يعطي للمنظمة شخصيتها وميزتها الإدارية وهذا ما يظهر من خلال المكونات الأساسية للتنظيم والتي تتمثل في:

- **الهيكل التنظيمي:** فالهيكل التنظيمي لن يبقى على أوضاعه بل تطرأ عليه مجموعة من التغيرات ويظهر ذلك في تغيير بنائه وتصميمه وفق متطلبات الوضع الجديد الذي يعتمد في معاملاته على التدفق العلمي والمعلوماتي.

- **التقسيم الإداري:** يعتبر التقسيم الإداري قاعدة أساسية تقوم بجمع المراكز والأنشطة والوظائف في الإدارات وعلى جميع الإدارات والعاملين فيها إحترام هذا التقسيم وجراء الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية تظهر مجموعة من التغيرات التي تتمثل في تفكيك وحدات إدارية ودمج وحدات أخرى هذه العملية تسمح بتقسيم الوظائف بين الإدارات والمكاتب والموظفين كل حسب وظيفته دون التدخل في الوظائف الأخرى مع ضرورة توفر المعلومات لدى كل عامل.

- **المركزية واللامركزية:** نقصد بالمركزية تركيز سلطة إتخاذ القرار في مستوى واحد يتمثل في المستوى الأعلى أما اللامركزية فنقصد بها توزيع السلطة وعدم تركيزها²

أما في التنظيم الإلكتروني فالمركزية تعني تعدد مراكز السلطة أما اللامركزية فيعني بها تمتع الوحدات الإدارية بالاستقلالية³ ومن هنا فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية سينتج عنها

¹ -موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مرجع سابق الذكر ، ص92.

² -محمد صادق إسماعيل، مرجع سابق الذكر، ص ص، 38-39.

³ -محمد بن سعيد محمد العريشي، "الإدارة التربوية والتخطيط"، مذكرة ماجستير، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية : كلية التربية، 2008، ص 57.

صلاحياتها أوسع في تنفيذ النشاطات والخدمات التي تقدمها فروع المؤسسة مع الإبقاء على مركزية القرار.¹

- **التوجيه الإلكتروني:** يعتمد التطبيق الفعال للتوجيه الإلكتروني على ضرورة وجود قيادات تتسم بالابتكار والكفاءة والإستعداد الكامل لتحمل كل المخاطر التي تتعرض لها عندما يتم التعامل بالنظم الإلكترونية فعند تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل أي مؤسسة يتم فتح نظام فعال من المعلومات وذلك من خلال فتح مواقع إلكترونية خاصة بالمؤسسة ومن خلالها يتم توجيه الموظفين والعاملين داخل المؤسسة ومن هنا تتحول القيادات من مشرفين إلى موجهين حيث يتم تواجدهم بالقرب من مواقع العمل بما يكفي لتقديم المساعدة وتوجيه الموظفين.²

مما سبق يمكن القول بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات سيسمح للقيادات بتوجيه الموظفين داخل المؤسسة وذلك من خلال مواقع إلكترونية خاصة بها من خلالها سيتم التقرب أكثر إلى توجيه الموظفين.

الرقابة الإلكترونية: تتمثل الرقابة الإلكترونية في تلك العملية التي تتم باستخدام التقنية الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت³ بحيث تكون هذه الرقابة على مختلف أعمال وأنشطة ووظائف المنظمة وأيضاً على العاملين باستخدام العديد من أساليب المراقبة الإلكترونية على شكل مطبوعات يمكن إستخدامها عدة مرات أو على شكل عرض يتم نشره على شبكة الأنترنت لتعكس صورة المنشأة لدى الأفراد وكذلك يمكن إستخدام أسلوب التفتيش والفحص الإلكتروني وذلك للتأكد من هوية بعض الأطراف المتعاملة، فالرقابة الإلكترونية ستسمح

¹- عبد الله العكش ، " الإصلاح الإداري في الأردن "، مجلة جامعة دمشق في العلوم الإدارية والمالية، مجلد 19 ، عدد 2، 2013، ص 18.

² - محمد صادق إسماعيل، مرجع سابق الذكر ،ص- ص 38- 39.

³ -مصطفى محمد موسى ، المراقبة الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت . مصر : دار الكتب القانونية، 2005، ص 27.

بالقدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ في الوقت المحدد وهذا ما يسمح بمواجهة الأزمات التي تهدد إستقرار أي مؤسسة.¹

نستطيع القول أن تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل أي مؤسسة ضرورة من ضروريات التطور والتقدم والإزدهار وذلك راجع إلى الأهمية التي تلعبها الإدارة الإلكترونية في توفير كم هائل من البيانات والمعلومات وإتاحتها لجميع فئات أفراد المجتمع كما أنها تؤدي إلى فتح قنوات إتصال جديدة بين الإدارة والمواطنين وتساهم في السرعة بإتخاذ القرارات في الوقت المناسب نظرا لتوفر البيانات الدقيقة والآنية إلى جانب ذلك تظهر أهمية الإدارة الإلكترونية في الأهداف التي تسعى للوصول إليها وفي الوظائف التي تقوم بها من تخطيط، تنظيم، توجيه ورقابة إلكترونية وجل هذه الوظائف تؤدي إلى التطور والتقدم والإزدهار.

تتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:²

- تقديم خدمات شاملة لتستجيب لحاجات المواطنين بأقل التكاليف.
- التقليل من الإعتماد على الورق وذلك من خلال تخزين المعلومات داخل الحواسيب أو داخل الأقراص المضغوطة.
- تحسين سبل الوصول إلى المعلومات والشفافية في التعامل.
- تسمح الإدارة الإلكترونية للمؤسسات بالإنفتاح على الأسواق العالمية مما يضمن لها عنصر التجديد التي تقدمها للمستفيدين.³

¹-خليفة مصطفى أبو عاشور وآخرون، مرجع سابق الذكر، ص 3.

²-وأروسيلة، "دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية"، ورقة بحث قدمت إلى الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة الحاج لخضر، 2011، ص 8.

³-حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية. ط1، عمان: مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع، 2011، ص 36.

المطلب الثالث: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية

مشروع الإدارة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لتطبيق هذا النموذج من الإدارة وذلك من خلال المرور بمجموعة من المراحل التي تتمثل في:¹

- **المرحلة الأولى:** تتمثل هذه المرحلة في عرض المعلومات عن طريق نشر المعلومات العامة على الموقع الإلكتروني ووضع النماذج القابلة للطباعة (مثل نماذج الحصول على الخدمة) وتسمى هذه المرحلة بمرحلة النشر الإلكتروني. في هذه المرحلة تقوم الإدارات بوضع المعلومات التابعة لها في شبكة الأنترنت من أجل الإطلاع عليها من طرف المستفيدين وهنا يتم ملء الإستمارات وإعادة إرسالها بالبريد والتسليم المباشر دون الحاجة للانتقال من مكان لآخر

- **المرحلة الثانية:** هذه المرحلة يتم تنفيذ المعاملات عن طريق الإستفادة أو تبادل المعلومات بين طالب الخدمة وموقع مجهز للخدمة على الشبكة من خلال نظام الإتصالات المتبادلة

- **المرحلة الثالثة:** في هذه المرحلة يتم تبادل المنفعة بين الجهات الإدارية مع عملائها من حيث الحصول على البيانات والمعلومات من العميل وتخزينها للرجوع إليها بكل سهولة.

- **المرحلة الرابعة:** يتم فيها الإجراء الكامل للمعاملات على الأنترنت دون الحاجة لانتقال المواطن إلى مراكز الخدمة وتقوم المواقع الإلكترونية في هذه المرحلة بتبادل المعلومات والإتصال المتبادل بشكل رسمي بينها وبين المواطن وتتميز هذه المرحلة بالتركيز الكبير للإدارة بإنشاء أنظمة فعالة ضمانا لسرية المعلومات الخاصة بالمستفيدين من الخدمات وسن مجموعة من القوانين والتشريعات التي من شأنها حماية هذه المعلومات

¹-فاطمة الدويسان وآخرون ، "مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت- دراسة حالة بيت الزكاة -"، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 5، 2007، ص256.

من خلال ما سبق يمكن القول بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية تمر بأربعة مراحل أساسية أين تتمثل أولاً في فتح موقع إلكتروني أين سيتم نشر المعلومات العامة ليقوم المواطن بالوصول إليها بكل سهولة ليتم بعد ذلك تنفيذ المعاملات وذلك من خلال تبادل المعلومات بين المواطن والموقع داخل نظام إتصالات فعال من أجل تخزينها للرجوع إليها بكل سهولة وأخيراً يتم تنفيذ المعاملات على الأنترنت دون الحاجة للانتقال من مكان لآخر. كما أن عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية عملية معقدة تستدعي بالضرورة إلى المراحل السابقة الذكر من أجل تحقيق إدارة إلكترونية فعالة.

إلى جانب المراحل السابقة هناك من أضاف مرحلة أخرى تتمثل في:¹

مرحلة توسيع المشاركة المدنية في تطوير الإدارة الإلكترونية: إن نجاح الإدارة الإلكترونية مرتبط أساساً بمشاركة المواطنين في إتخاذ القرارات على كافة المستويات الإدارية وتتمثل الخطوات الضرورية لهذه المرحلة في الخطوات التالية:

- توعية جمهور المتعاملين بأهمية القضايا المطروحة من خلال إعلامهم بالإجراءات التي تم إتخاذها في مجال الإدارة الإلكترونية.

- تجزئة الأمور والمشكلات إلى مكونات سهلة الفهم يمكن بذلك حل هذه المشاكل.

- تشجيع المستخدمين على المشاركة ويتم ذلك من خلال وسائل الإعلام الجماهيرية

¹-إياد خالد عدوان ،"مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية" ، مذكرة ماجستير ،الجامعة الإسلامية غزة : كلية التجارة،2007 ، ص 45

المبحث الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يستلزم تطبيق الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية داخل المنظمة ،فالإدارة الإلكترونية تمثل تحولا جذريا في المفاهيم والأساليب والتقنيات والتشريعات،لذلك فمن الضروري توفير كم كبير من التغييرات والنماذج في مختلف المجالات سواء الإدارية أو التقنية أو البشرية وحتى التشريعية،ومن خلال هذه الأخيرة سيتم تهيئة المنظمة للدخول في نظام الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: المتطلبات الإدارية

يحتاج التطبيق الفعال للإدارة الإلكترونية إلى إحداث تغييرات على مستوى الإدارة وتتمثل هذه التغييرات في:

-وضع الإستراتيجيات :تعتبر الإستراتيجية من العبارات القديمة وتم إستخدامها لأول مرة في الحروب والتي تعبر عن الإستعداد والتهيؤ للحروب وذلك عن طريق إعداد خطة لتحركات الجيش لتحقيق هدف معين ولقد عرفها chalender أنها "تحديد الأهداف الأساسية طويلة الأمد للمنظمة وإختيار طرق التصرف وتخصيص الموارد الضرورية لتحقيق تلك الأهداف".¹

نظرا لأهمية الإستراتيجية في تحقيق أهداف المسطرة لها إقتضت الضرورة إلى وضع إستراتيجية فعالة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وتتمثل هذه الأخيرة في تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع خطط مع الإستعانة بالجهات الإستشارية لدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس تطبيق الإدارة الإلكترونية وتتضمن هذه الإستراتيجية إجراء مختلف التعديلات التي يجب إجراؤها على البنى التنظيمية والإجراءات والخطط والهيكل

¹-عالم عبد الله،عمر تيمحدين ، أثر إستراتيجية التنوع على أداء المؤسسة الإقتصادية ، <http://webcach.google> تم الإطلاع عليه في (2016/10/04).

الإدارية لأجهزة الإدارة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليتها بما يتناسب مع متطلبات عملية الحوسبة وإستخدام تقنيات المعلومات والإتصالات داخل الهياكل الإدارية ويندرج في هذا الإطار وضع المعايير والقواعد الناظمة الخاصة بإنتاج البيانات والتعامل معها وضبط تنافليها.

التحول من الهياكل التنظيمية التقليدية المبنية على الأساس الوظيفي إلى هياكل مصممة على أساس التدفقات المعلوماتية التي تتمتع بالديناميكية والتفاعل بإستمرار مع المتغيرات الخارجية والداخلية ويستند الهيكل التنظيمي ضمن نمط تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرتكزات التالية:¹

- تفعيل وظائف الإدارة الإستراتيجية التي تتمثل في التخطيط القيادة والرقابة الإلكترونية خدمة لتفعيل توجهات المؤسسة نحو تحقيق أهداف الإدارة الإلكترونية.

- تضم وحدات إدارية جديدة مثل إدارة الموارد البشرية، الإدارة المالية، إدارة التخطيط، إدارة البحوث والتطوير وغيرها.

- تطوير المؤسسات الإدارية حيث أن نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب إعادة تطوير المؤسسات وذلك من خلال تغيير الهياكل بالتحول إلى الهياكل الشبكية مما يقلل التوجه نحو الاختصاص وتقسيم العمل ويزيد التوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الإدارية.²

- القيادة والدعم الإداري: يتمثل هذا العنصر أهم العناصر المؤثرة في نجاح أي مشروع ولذلك فمن الضروري إلزام القيادات بمتابعة كل نقطة من نقاط إستراتيجية المؤسسة في تطبيقها للإدارة الإلكترونية³

¹ - أحمد بن عشاوي، " أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال "، مجلة الباحث ، العدد 7 ، 2009-2010 ، ص5.

² -مريم خالص، " الحكومة الإلكترونية" ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد2، 2013، ص 449 .

³ -عبد الناصر موسى، محمد قرشي، مرجع سابق الذكر ، ص90.

- إعتقاد الهياكل الإدارية على المعلومات أي أن المعلومات هي العامل الأساسي الذي يحكم تدفق العلاقات بين وحدات التنظيم وهذا ما سيؤدي إلى تدفق العمل في كل الهياكل في آن معا وهذا ما يميز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية التي يتتابع فيها الأداء على مراحل وفقا لتدفق المعلومات والتعليمات من الأعلى إلى الأسفل، كما تولي هذه الإدارات الجديدة إهتماما كبيرا بالتعليم والتكوين والتوجيه والإرشاد ويظهر ذلك في فرضها أساليب لازمة لتكوين المهارات والقدرات للعاملين بما يتناسب مع متطلبات العمل مع وجود إدارات ذات كفاءة عالية.¹

مما تم ذكره سابقا فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الدول أدى إلى ظهور مجموعة من الإصلاحات الإدارية التي تتمثل خاصة في التغييرات الجوهرية في الهياكل الإدارية من أجل التكيف مع الخدمات العامة للإدارة الإلكترونية والذي ينتج عنه الإستغناء عن بعض الوظائف التقليدية وإستحداث وظائف جديدة وهذا وفقا لما يتطلبه الهيكل التنظيمي لتطبيق الإدارة الإلكترونية وهذه التغييرات في التنظيمات الإدارية سيؤدي بالضرورة إلى ظهور تنظيم جديد يقوم على أساس تدفق المعلومات .

المطلب الثاني: المتطلبات الفنية والتقنية

يستلزم تطبيق الإدارة الإلكترونية بالضرورة لوجود وسائل علمية متطورة بمختلف أنواعها لذلك يجب توفير هذه الوسائل فلا يمكن تصور إدارة إلكترونية دون توفر الحواسيب وما توفره من نظم وبرمجيات وشبكات إتصال.

كذلك فإن إستخدام الأنترنت من الركائز الأساسية التي تقوم عليها الإدارة الإلكترونية فكلما تم التوسع في إستخدامه كلما سهل ذلك من عمل الإدارة الإلكترونية مع توفر أجهزة أخرى مكاملة لدور الحاسب الآلي في نطاق تطبيق الإدارة الإلكترونية.

¹-نجم الأحمد، "المتغيرات الاقتصادية العالمية وسياسة الإصلاح الإداري في سوريا"، مجلة جامعة دمشق للعلوم القانونية والإقتصادية والقانونية، المجلد 24، العدد 1، 2008، ص- ص 366-367 .

- الجانب البرمجي: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود ما يسمى تصميم قاعدة بيانات من أجل تغطية إحتياجاته من البيانات المتعلقة بأنشطة المنظمة المعنية والمنظمات ذات العلاقة بها ويعتمد عمل هذه القاعدة على توفر شبكة الحواسيب ومجموعة من البرمجيات التي سوف تتحكم في إنشاء هذه البيانات وصيانتها وإستخدامها كما تقوم بإدارة أنشطة التخزين، التحديث، الإسترجاع والمعالجة للبيانات القاعدية.¹

إلى جانب ذلك يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى ضرورة توفير مجموعة من الشبكات ونقصد هنا بالشبكة مجموعة من الأسلاك المتوازية التي تتباعد فيما بينها بصورة منتظمة عن طريق وسائل أخرى مثبتة بها مع ترك مسافات مفتوحة والتي تعمل على نقل المعلومات ولقد ظهرت هذه الشبكات نتيجة لتطور الحاسب الآلي وزيادة سرعته وقدراته بشكل مذهل مما يعني إمكانية إستخدامه من قبل أكثر من مستفيد عن طريق وحدات إدخال مستقلة ومن أنواع هذه الشبكات نجد:

- **الشبكة الخطية (BUS):** تعتبر من أكثر أنواع الشبكات إستعمالاً وتعتمد على وجود سلك يستعمل لتوصيل كل عناصر الشبكة ببعضها البعض.

- **الشبكة النجمية (STARNET WORK):** تعتبر من أوائل الشبكات التي ظهرت في هذا المجال وسميت بهذا الإسم لأن شكلها يشبه النجمة إذ يكون الحاسب الرئيسي في الوسط والحواسيب الأخرى حوله ومرتبطة به ومن مميزات هذه الشبكة نجد أنه لا يؤثر تعطل أي جهاز في الشبكة على عملها بإستثناء تعطل الجهاز الذي يتوسط الشبكة.

الشبكة الحلقية: هذه الشبكة تتصل فيها الحواسيب معاً بحلقة مغلقة تأخذ الشكل الحلقي بحيث يكون الإتصال في إتجاه واحد

يقوم نظام الإدارة الإلكترونية على شبكة إتصالات فعالة لذلك فمن الضروري توفير هذه الشبكات خاصة ضرورة توفر كل من:

¹-إيمان حسن مصطفى خروف ، "واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية "، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية نابلس فلسطين : كلية الدراسات العليا، 2010، ص -ص 25، 26

شبكة الأنترنت (INTERNET) وهي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشبكة حول العالم وتربط المجتمعات بكل قطاعاتها والتي تسمح لمستخدميها بالوصول إلى المعلومات المختلفة بكل سهولة

الشبكة الداخلية الأنترنت (INTRANET): هي شبكة اتصالات خاصة تستخدم الموارد المتاحة للأنترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة ويمكن لمجموعة خاصة فقط من الوصول إلى هذه المعلومات.

الشبكة الخارجية الإكسترانت (EXTRANET): هي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعة المؤسسات الخارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة كالموردين والزبائن وهذه الشبكة تسمح لهذه الأطراف الخارجية بالإطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة شبكة الأنترنت.¹

مما ذكر سابقا فإن الإدارات ملزمة في تطبيقها للإدارة الإلكترونية على توفير مجموعة من التقنيات والبرمجيات من حواسيب وشبكات اتصالات فعالة يتم من خلالها توصيل المعلومات إلى المواطنين بكل سهولة وبالتالي السرعة والدقة في إنجاز العمليات الإدارية دون الانتقال من مكان إلى آخر. فهذه الشبكات ستسمح بحسن سير المعلومات والبيانات داخل الأنظمة الإدارية ومن أجل ضمان حماية المعلومات المتواجدة على مستوى الحواسيب يتم وضع أرقام سرية وأدوات تشفير فعالة للبرمجيات الحديثة وخصوصا في تلك المتعلقة بخدمات الأنترنت لتمكين المستخدم من المحافظة على سرية تعاملاته عبر الشبكة.

¹-فاطمة الدويسان وآخرون ، مرجع سابق الذكر ، ص 255.

المطلب الثالث: المتطلبات البشرية والتشريعية

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب الإهتمام بالجانب البشري أي الإهتمام خاصة بالتكوين مع الإلتزام بمجموعة من التشريعات التي من خلالها يتم التطبيق الفعال للإدارة الإلكترونية، إذ يتم إصدار العديد من القوانين التي من خلالها يتم حماية معطيات الإدارة الإلكترونية وما يتضمنها من جرائم إلكترونية.

من أهم مقومات وعناصر الإدارة الإلكترونية وجود العنصر البشري الذي يقوم بتشغيل أدوات الإدارة الإلكترونية من عناصر البنية التحتية والتقنية ولذلك يجب الإهتمام بالجانب البشري وذلك من خلال توفير كم هائل من العاملين داخل المنظمة مع إدكاء جيل مثقف يستند على إعداد بحوث في مجال تقنية المعلومات لتسمح للعنصر البشري في إتخاذ القرار المناسب. ولأن الفرد الذي يتعامل مع الإدارة الإلكترونية عليه أن يتصف بالكفاءة التقنية في كيفية التعامل مع التكنولوجيات الحديثة، ومن حيث علاقة تخصص العنصر البشري في عمل الإدارة الإلكترونية يجب عدم الإقتصار على فئة معينة على حساب فئة أخرى بل لا بد من خلق تخصصات دقيقة حتى يمكن تقسيم فريق العمل إلى فئات ومجموعات متخصصة.¹

إن المورد البشري هو العامل الأساسي لمعرفة متطلبات تقنيات المعلومات والإتصال والفرص التي تتيحها وأساليب التعامل معها ويتجلى ذلك أساسا من خلال توفر درجة عالية من النشاط والديناميكية لدى العاملين والعنصر البشري في تأدية الأعمال وتميزها بدرجة عالية من العلاقات التبادلية حيث يعملون بمنطق تشابك وتكامل الترابط وتنمية رأي العمل المشترك وروح الفريق.²

¹ - عبد الفتاح بيومي حجازي ، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح . ط 1 ، الإسكندرية : دار الفكر الجامعي، 2008 ، ص - ص 175 - 176.

² - أحمد بن عيشاوي ، مرجع سابق الذكر، ص 291.

مما سبق الذكر فإن العنصر البشري يعتبر من العناصر الأساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ولذلك يجب توفير كم هائل من العاملين والقادرين على استخدام تكنولوجيات الإعلام ففاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس العنصر البشري وقدرته على التعايش مع المتغيرات الحاصلة سواء من الناحية التنظيمية أو التقنية.

مما لا شك فيه فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى إستعداد تشريعي متكامل يقوم على أساس إصدار مجموعة من الأحكام والقوانين التي من خلالها يتم تطبيق الإدارة الإلكترونية وهذه التشريعات تتمثل في إصدار قوانين تنظم نشر المعلومات والمحافظة على سريتها مع التشريعات الخاصة بتحديد رسوم استخدام المواقع الإلكترونية.¹

لقد أدركت بعض الدول أهمية الإدارة الإلكترونية لذلك عملت على إصدار تشريعات متعددة تحقق هذا الغرض وتجعل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ومن بين هذه التشريعات نجد التشريعات الصادرة من أجل التحول للإدارة الإلكترونية وكما عملت أيضا على إصدار القوانين المتعلقة بحماية الإدارة الإلكترونية من مختلف التعسفات التي ستقام ضد هذه الإدارة سواء على مستوى الإدارة والعاملين فيها أو على مستوى المواطنين والجرائم الإلكترونية التي قد تصيب المعلومات الموجودة داخل أنظمة الأنترنت.²

من كل ما سبق يمكن القول أن للجانب التشريعي أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية إذ من الضروري توفير عدد كبير من التشريعات التي من خلالها سوف يتم حماية نظام الإدارة الإلكترونية والمعلومات التي يتضمنها هذا النظام وذلك من خلال إقامة مجموعة من القوانين والتشريعات سواء ما تعلق بالقوانين التي تطبق من خلالها الإدارة الإلكترونية أو ما تعلق بحماية الأنظمة والمعلومات ضد الجرائم الإلكترونية.

¹-رافيق بن مرسل، " الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق "، رسالة ماجستير ، جامعة مولود معمري : كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2011، ص 136.

²-عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص180.

خلاصة وإستنتاجات:

من خلال كل ما تم عرضه يمكن إستخلاص مجموعة من الإستنتاجات التي تتمثل في:

وجود العديد من الدراسات التي قامت بدراسة مفهوم الإدارة الإلكترونية إلا أن معظم هذه الدراسات تشير إلى أن مصطلح الإدارة الإلكترونية يشير إلى إعادة التصميم الشامل للعمليات الإدارية وذلك بإدخال وسائل التكنولوجيا الحديثة بكل أنواعها على الهياكل الإدارية التي تقوم بالإعتماد على الإمكانيات المتميزة للأنترنيت والشبكات في تعاملاتها مع المواطنين دون الحاجة للإنتقال من مكان إلى آخر.

يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية في الهياكل الإدارية إلى ظهور وظائف جديدة تتمثل في التخطيط، التنظيم والرقابة الإلكترونية وهذه الوظائف مخالفة للوظائف التقليدية من حيث إعتماها على التدفق المعلوماتي الهائل والشبكة الإلكترونية للأنترنيت وهذا ما يسمح بتحقيق التكامل داخل الإدارات وكذا إتاحة فرص عمل جديدة.

يسمح تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل الإدارة إلى السرعة في العمل وإنجاز المعاملات بدقة وكفاءة دون الإنتقال من مكان لآخر كما تسمح أيضا بالإستغناء عن الممارسات التقليدية والإنتقال إلى الممارسات الإلكترونية وذلك من خلال التخلي عن الدعائم الورقية والإعتماد على الوثائق الإلكترونية.

إن عملية الإنتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية عملية معقدة تستدعي بالضرورة التركيز على مجموعة من العناصر إذ أن التحول إلى هذا النمط من الإدارة يستلزم تهيئة البيئة المواتية لتطبيقها وذلك من خلال توفير وسائل التكنولوجيا الحديثة من أنترنيت وبرمجيات وشبكات إلكترونية مع التركيز على عملية التكوين وتوفير البيئة التشريعية اللازمة التي تتمثل في مجموعة من القوانين التي تيسر عليها الإدارة الإلكترونية.

الفصل الثاني:

تطبيق الإدارة الإلكترونية

في الجزائر

الفصل الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

إن الجزائر كغيرها من الدول وجدت نفسها أمام وضع لا يمكن تجاوزه إلا بإقتناء الوسائل الحديثة والتحول من خلالها إلى مجتمع معلوماتي وبناء إدارتها إلكترونيا وذلك من خلال بذل العديد من الجهود سواء كان ذلك على الصعيد الإستراتيجي أو التشريعي أو التنظيمي.

المبحث الأول: الجهود الرامية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر لم تأت من فراغ بل كان نتيجة لبذلها العديد من الجهود وتركيزها على جوانب عديدة.

المطلب الأول: إستراتيجية الجزائر الإلكترونية

تعتبر إستراتيجية الجزائر الإلكترونية من أهم الجهود التي قامت بها الجزائر، لتطبيق الإدارة الإلكترونية، والتي تهدف من خلالها إلى ربط المؤسسات التابعة للدولة، والجماعات المحلية اللامركزية (البلدية والولاية) ذات الإتصال المباشر مع المواطنين وذلك من خلال إنشاء شبكة وطنية تسمح بتحقيق التواصل، بواسطة تقنية رقمية، وقد تم تخصيص 300 خبير لتنفيذ هذا المشروع والذي يهدف حسب مضمونه إلى جعل المجتمع المعلوماتي والإقتصاد الرقمي في الجزائر أداة تأثير فاعلة تسمح بتحقيق النمو الإقتصادي للبلاد وإقامة مجتمع معلوماتي.¹

ويندرج مشروع الجزائر الإلكترونية 2009-2013 ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها الدولة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف المجالات والذي يرمي إلى

¹ - الحمزة منير، "الحكومة الإلكترونية في الجزائر التحديات والرهانات" مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، ورقة بحث قدمت في الملتقى الدولي حول الحكومة الإلكترونية ودورها في إنجاح الخطط التنموية، مستغانم 19 / 20 جانفي 2010، ص 21.

إحلال نظام إلكتروني متطور وشامل ، وتعميم إستخدام التكنولوجيا الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في جميع القطاعات مما يسمح بتقديم خدمات ذات نوعية وتكون بشكل أفضل وأبسط للمواطنين من خلال شبكة الأنترنت والشركات والإدارات فتصبح بذلك أداة تواصل بين الدولة والمواطن.¹

صدرت هذه الوثيقة سنة 2009 وهي بمثابة برنامج يهدف بالنهوض بالإقتصاد الوطني وتحسين الخدمات الموجهة بالأساس إلى المواطن من خلال توفير تكنولوجيات المعلومات والاتصال ودعم المؤسسات الإدارية والإقتصادية عن طريق إستخدامها لهذه التكنولوجيا.²

تعتبر إستراتيجية الإدارة الإلكترونية ضمن رؤية رامية إلى مجتمع العلم والمعرفة مع الأخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة والسريعة التي يعيشها العالم وتهدف هذه الإستراتيجية إلى ممارسة خطة عمل متماسكة وقوية ، تتمحور خطة العمل هذه على ثلاثة عشر محور رئيسيا وهذه المحاور تسعى إلى تحديد الأهداف الرئيسية و الخاصة المزمع تحقيقها على مدى السنوات في الإدارات العمومية الجزائرية.

تتضمن هذه الإستراتيجية 13 محورا (الملحق رقم 3) تسعى من خلالها إلى تسريع إستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية والشركات الخاصة مع تطوير آليات وإجراءات التحفيز الكفيلة بتمكين المواطنين من الإستفادة من تحفيزات وشبكات تكنولوجية الإعلام والاتصال وهذا ما يسمح بتطوير التوصيلات ذات التدفق السريع والمضامين المتعددة الوسائط ببرامج تكوين من أجل تسريع عملية إستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

¹ - عادل غزال، "الحكومة الإلكترونية في الجزائر والنفوذ إلى مجتمع المعلومات"، الملتقى الوطني الثامن حول مستقبل الشباب في الجزائر ، جامعة باتنة ، قسم علم المكتبات والتوثيق 08 / 09 نوفمبر 2014، ص 15

² - محمد الشايب، "الحكومة الإلكترونية كآلية لتوطيد الحكم" ، رسالة ماجستير ، جامعة الحاج لخضر باتنة : كلية الحقوق و العلوم السياسية 2009 ، ص 185

إلى جانب هذا فقد أعطت الجزائر أهمية لإقتصادها الوطني حيث خصصت له محور يتضمن تشجيع إنشاء الشركات في مجال إنتاج المضامين المحلية والتفعيل من خبرات المؤسسات الجزائرية العاملة في تكنولوجيات الإعلام والاتصال من أجل الوصول إلى تحقيق إقتصاد رقمي متطور و تحقيق شبكة إتصالات فعالة ذات التدفق السريع، مع الإهتمام بالعنصر البشري والإطار القانوني والمالي للمشروع مع توقيع إتفاقيات الشراكة والتعاون مع الدول الرائدة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

-يهدف هذا المشروع إلى تحقيق العديد من الأهداف التي تتمثل في:

*** تسريع إستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المؤسسات العمومية والخاصة**

: ومن أجل تحقيق هذا الهدف يتم التركيز على مجموعة من العناصر التي تتمثل في تنمية الكفاءات البشرية، تحسين وتطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى سواء كانت عامة أو خاصة، نشر تطبيقات قطاعية متميزة، وضع نظم إعلام مندمجة، رفع القدرة التنافسية لدى الشركات وتطوير التطبيقات لتحسين أداء هذه الشركات مع تطوير الخدمات الإلكترونية وتملك تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.¹

*** تطوير آليات وإجراءات التحفيز الكفيلة بتمكين المواطنين من الإستفادة من**

شبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال: لا يتم ذلك إلا من خلال توفير شبكة الأنترنت و تعميم الدخول إلى الأنترنت بحيث يجب أولا توسيع هذا الدخول من أجل السماح لكل مواطن أينما وجد عبر التراب الوطني بالإستفادة من الخدمات العمومية ومن قاعدة المعارف والعلم الهائل المتمثلة في الأنترنت وكذلك إرفاق برامج التجهيز وتطوير التوصيلات ذات التدفق السريع والمضامين المتعددة الوسائط ببرامج التكوين من أجل التسريع في عملية إستعمال تكنولوجيا

¹ - عادل غزال، 18

الإعلام والاتصال وبالتالي فإن عملية تعميم النفاذ إلى الأنترنت لا يتم إلا من خلال توسيع شبكة الأنترنت.¹

*** تطوير الإقتصاد الرقمي:** يتمحور حول ثلاثة مكونات أساسية تتمثل في البرمجية، الخدمات، التجهيزات، ليتم تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيايات الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا. ويتفرع هذا الهدف إلى أربعة أهداف فرعية في مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات والتي تمت مباشرتها في إطار إعداد إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية"، توفير كل الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيز ووضع إجراءات تحفيزية وتوجيه النشاط الإقتصادي في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

*** تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع :** لا يمكن تطبيق إستراتيجية الجزائر الإلكترونية إلا من خلال توفير شبكة إتصالات، ذات التدفق السريع، كما أن هذه الشبكة تمثل القاعدة الأساسية التي تقوم على تقديم خدمات إلكترونية للمواطنين والإدارات العامة والخاصة وذلك من خلال:² إقتناء التجهيزات وإنجاز شبكات الربط البصرية وشبكات الربط المحلي، تأمين الشبكات من خلال وضع الإطار القانوني لحماية منشآت تكنولوجياية الإعلام والاتصال وتدعيم الكفاءات التقنية المختصة في مجال الحماية.

*** تطوير الكفاءات البشرية:** تتم عملية تطوير الكفاءات البشرية من خلال تدريبها على إستعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال وإقامة دورات تكوينية للموارد البشرية في كافة المجالات من أجل إستخدامها بطريقة صحيحة وسليمة.

*** تدعيم البحث التطوير والإبتكار:** تشمل عملية البحث والإبتكار العمود الفقري للإقتصاد المعرفي من خلال دعم كفاءات البحث وذلك من خلال تنظيم لقاءات ودورات

¹ - بوشول السعيد، "إستراتيجية الجزائر الإلكترونية"، ورقة بحث قدمت في المؤتمر الدولي حول الحكومة الإلكترونية وبدورها في إنجاح الخطط التنموية، جامعة مستغانم، 19 / 20 أفريل 2010، ص 8.

² - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، اللجنة الإلكترونية، ص 38-13.

تكوينية ومنح الجوائز للمبتكرين وتطوير وتشجيع الشراكات مع الجامعات ومراكز البحث الأجنبية.¹

***ضبط مستوى الإطار القانوني:** وذلك من خلال توفير إطار قانوني فعال الذي يتمثل في مجموعة من القوانين والتشريعات فلا بد من وجود إطار قانوني يضبط استخدام وتطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

***الإعلام والاتصال:** إن الهدف الأساسي من المحور هو محاولة توعية المواطنين والمؤسسات بأهمية تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تحقيق التنمية الاقتصادية وتحسين مستوى معيشة الأفراد.

***تثمين التعاون الدولي:** تسعى الجزائر إلى إكتساب التكنولوجيا والمهارات من خلال عقد إتفاقيات الشراكة والمشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية أي الدول الرائدة في هذا المجال مثل الولايات المتحدة الأمريكية.

*** آليات التقييم والمتابعة:** وذلك بتحديد نظام مؤشرات متابعة وتقييم بحيث تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية من جهة وبإجراء تقييم دوري ومستمر لتنفيذ برنامج إستراتيجية الإلكترونية بضمان تطبيقها بشكل فعال وناجح والتخلص أو إزالة العراقيل الموجودة للحد من تفاقمها لأن كل هذه يؤدي إلى فشل وعدم تطبيق هذه الإستراتيجية.

*** إجراءات التنظيم:** يتمثل الهدف الفعلي لهذا المحور في وضع تنظيم للتنفيذ الفعلي للمخطط الإستراتيجي الجزائري الإلكترونية بفضل تأطير فعال ومتابعة دائمة وتنسيق منسجم بين مختلف الفاعلين المعنيين وذلك من خلال تدعيم الإنسجام وتنسيق وطني وتدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئة المتخصصة.

¹ -سمية ديمش، "التجارة الإلكترونية واقع وآفاق"، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، 2011، ص- ص250-251

***الموارد المالية:** لا يمكن تنفيذ إستراتيجية الجزائر الإلكترونية إلا بتوفير الموارد المالية وكذلك إستغلال أحسن إستغلال كما أنه يجب أن تكون الإجراءات التشريعية أو المادية مقرونة بالتقييم المالي الدقيق ويستلزم الأمر ترتيب هذه الإجراءات حسب تأثيرها على التنمية الإقتصادية.¹

مما سبق يمكن القول أن الجزائر حددت مجموعة من الأهداف من أجل التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية في جميع مؤسساتها ويظهر ذلك من خلال إستراتيجية الجزائر الإلكترونية .

المطلب الثاني: القوانين المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية :

لقد قام المشرع الجزائري بسن العديد من القوانين والتي من خلالها تحدد كيفية تطبيق الإدارة الإلكترونية فقد كانت بداياتها في:

إعتمد المشرع الجزائري على مجموعة من القوانين التي يتم من خلالها تنظيم عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية وتتمثل هذه الأخيرة في التركيز على ضبط شروط كيفية إقامة خدمات الأنترنت وإستغلالها أحسن إستغلال من أجل السعي لإدخال الأنترنت إلى الجزائر وذلك من خلال إدخال خدمة web والبريد الإلكتروني e-mail مع مجموعة من الخدمات الأخرى وهذا ما يظهر في:

*** المرسوم التنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 3 جمادي الأول عام 1419 الموافق 25 أوت سنة 1998 الذي يضبط شروط كيفية إقامة خدمات الأنترنت وإستغلالها، يتضمن هذا المرسوم 18 مادة كل مادة تتضمن على مجموعة من العناصر فالمادة الأولى تتضمن شروط وكيفية إقامة خدمات الأنترنت التي تتمثل مثلا في خدمة واب web والبريد**

¹ - رافيق بن مرسل ، مرجع سابق الذكر ، ص -ص 160 - 161.

الإلكتروني e-mail¹ يتم الإطلاع من خلالها على صفحات متعددة الوسائط تركز على النصوص والرسوم البيانية (الصوت والصورة، متصلة فيما بينها بوصلات) وهذا ما تنص عليه المادة 2، من القانون وتقدم هذه الخدمات من موقع يتوفر على وسائل للإعلام الآلي والاتصالات .

في إطار هذا المرسوم ظهرت تعديلات جديدة على مضمون هذا القانون ويظهر ذلك في المرسوم التنفيذي رقم 2000 - 307 الذي تم إصداره من طرف المشرع الجزائري في سنة 2000.

* **المرسوم التنفيذي رقم 2000 - 307** مؤرخ في 16 رجب عام 1421 الموافق 15 أكتوبر سنة 2000 يعدل المرسوم التنفيذي رقم 98 - 257 المؤرخ في 03 جمادى الأول عام 1419 الموافق ل 25 أوت 1998 الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الأنترنت وإستغلالها ويتضمن هذا المرسوم 7 مواد.²

ظهرت في هذا المرسوم العديد من التعديلات التي تتمثل في التغييرات الحاصلة في بعض المواد كالتغيير الذي حصل على مستوى تقديم خدمات الأنترنت ففي القانون الأول تقدم خدمات الأنترنت من موقع يتوفر على وسائل الإعلام الآلي والاتصالات أما في المرسوم رقم 2000 - 307 فإن خدمات الأنترنت تحدد بقرار من الوزير المكلف بالمواصلات السلكية واللاسلكية.

* **القانون رقم 2000 - 03** الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية الذي يكرس الفصل بين وظائف المتعامل البريدي ومتعامل الاتصالات وإعادة هيكلة وزارة البريد والمواصلات سمح بظهور متعاملين أساسيين هما بريد الجزائر واتصالات الجزائر وتحديد الإطار الدستوري لسلطة ضبط مستقلة فتحت أبوابها للمستثمرين

¹ - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، المرسوم التنفيذي رقم 98 - 257 مؤرخ في 3 جمادى الأول عام 1419 الموافق 25 أوت 1998، الجريدة الرسمية، العدد 63، ص- ص 5-6.

² - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية المرسوم التنفيذي رقم 2000 - 307 مؤرخ في 16 رجب الموافق 14 أكتوبر 2000 ، الجريدة الرسمية، العدد 60، ص 15

الخواص ومنحهم رخص سواء المتعلقة بالهاتف النقال أو الثابت وترخيصات موزعي خدمات الإنترنت ومراكز النداء

*** إصدار قانون الدفع الإلكتروني:** تتمثل عملية الدفع الإلكتروني في دفع الفواتير بشكل إلكتروني وذلك بالإعتماد على بعض الوسائل التي تتمثل في بطاقة الدفع الإلكتروني وقد بدأ الاعتراف بوسائل الدفع الإلكتروني منذ سنة 2003 وذلك من خلال الأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض من خلال المادة 69 التي تنص على: "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل الأموال مهما كان السند أو الأسلوب التقني المستعمل"

*** إصدار قانون رقم 10-05 المؤرخ في 20 جوان 2005 المعدل للقانون المدني** حيث إعتبر الإثبات بالشكل الإلكتروني كإثبات بالكتابة الورقية¹ ومن هنا إنتقل المشرع الجزائري من الكتابة التقليدية الورقية التي تعتمد على الورق والحبر إلى كتابة أكثر إثباتا وتطورا وهي الكتابة الإلكترونية التي تركز على الوسائل الحديثة مثل الحاسوب والأقراص المرنة والصلبة أو تكون على شكل رسائل إلكترونية.

*** إصدار قانون لحماية الأنظمة الإلكترونية:** من أجل حماية كل ما يتعلق بالأنظمة أو العمليات الإلكترونية تم إصدار القانون رقم 04 - 15 المؤرخ في نوفمبر 2004 المعدل والمتمم لقانون العقوبات والذي ينص على ضرورة حماية أنظمة المعلومات من خلال تجريم كل أنواع الإعتداءات التي تستهدف أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات كالدخول غير المشروع للأنظمة المعلوماتية من أجل محاولة تغيير أو إتلاف المعطيات.

*** إصدار قانون الجريمة الإلكترونية في رقم 09-04 المؤرخ في 05 أوت 2009** والذي يتضمن القاعدة الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها.

¹ - سولم سفيان ، "الإطار القانوني للتوقيع والتصديق الإلكترونيين في الجزائر" ، تم الإطلاع عليه في 25 سبتمبر 2016 على الساعة 9 صباحا www.achababonline.com

*إصدار قانون رقم 04 - 15 المؤرخ في 1 فيفري 2015 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين قصد التكفل بالمتطلبات القانونية والتنظيمية والتقنيات التي ستسمح بإحداث جو من الثقة المواتية لتعميم وتطوير المبادلات الإلكترونية وترسيخ المبادئ العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين.

جدول رقم 1: قضايا المساس بأمن المعلومات التي طرحت على المحاكم وعدد الأشخاص المتابعين (من سنة 2005 إلى 2010)

السنة	2005	2006	2007	2008	2009	2010	المجموع
عدد الجرائم	01	01	03	06	12	12	35
عدد الأشخاص المتابعين	00	01	03	13	51	20	88

المصدر: عماد بوقلاشي، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية دراسة حالة وزارة العدل ، رسالة ماجستير ، ص 192.

من خلال هذا الجدول نلاحظ تزايد عدد الأشخاص المتابعين من سنة 2005 / 2010 على حساب عدد الجرائم بحيث وصل عدد المتابعات 88 متابعة ، أما عدد الجرائم فوصل عددها إلى 35 جريمة.¹

أما في سنة 2010 إنخفضت فيه عدد الأشخاص المتابعين بقضايا المساس بأمن المعلومات إلى 20 شخصا بدل من 51 شخص في سنة 2009 ويمكن إرجاع ذلك إلى:

¹- عماد بوقلاشي، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية دراسة حالة وزارة العدل ، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر: كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير ، 2010/ 2011، ص 192.

الفصل الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

إصدار القانون المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات المعلومات والاتصال ومكافحتها (قانون رقم 04-09 المؤرخ في 05 أوت 2009).

-تزامن هذه الفترة مع تطبيق إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2009 – 2013 والرغبة بالإننتقال نحو مجتمع معلوماتي فعال¹

جدول رقم 2 : التطور السكاني وعدد مستخدمي الأنترنت في الجزائر من 2014-2009

السنوات	2009	2010	2012	2013	2014
عدد المستخدمين	4100000	4700000	5230000	6404264	6669927
عدد السكان	34178188	34586184	37367226	38813721	38813722
من عدد السكان %	12	6,13	14	5,16	2,17

المصدر: صارة بالساكر، "التجارة الإلكترونية وآفاق تطورها في البلدان العربية دراسة حالة الجزائر"، رسالة ماجستير، جامعة حمة لخضر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، ص 50

نلاحظ من الجدول أن نسبة زيادة مستخدمي الأنترنت في الجزائر خلال الفترة 2009-2014 كانت ضئيلة جدا بالمقارنة مع الجهود المبذولة في هذا المجال حيث لا تتجاوز 2,17 % من عدد السكان في 2014.²

¹- عماد بوقلاشي، نفس المرجع، ص 193

²- صارة بالساكر، "التجارة الإلكترونية وآفاق تطورها في البلدان العربية دراسة حالة الجزائر"، رسالة ماجستير، جامعة حمة لخضر بالوادي : كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، ص 50.

من الوسائل التي يتم من خلالها النفاذ أو الدخول إلى الأنترنت نجد توفر شبكة الاتصالات الهاتفية الثابتة والنقالة وبالنظر إلى اتجاه تطور الهاتف الثابت إلى الإستقرار ويلاحظ أن نسبة المشتركين فيه تنخفض من سنة إلى أخرى ففي الجزائر نلاحظ 08 أشخاص من أصل 100 يستفيدون من خدمات الهاتف الثابت ويرجع السبب إلى توجه المواطنين نحو تكنولوجيا الهاتف النقال (الملحق رقم 4)

المطلب الثالث: مؤسسات تطبيق الإدارة الإلكترونية

في إطار تطبيق ما يسمى بالإدارة الإلكترونية تم إنشاء العديد من المؤسسات من أجل مواكبة مختلف التغيرات والتحولات التكنولوجية.

1- إنشاء مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني: تم إنشاء هذا المركز بموجب المرسوم 85-56 في 16 مارس 1985 وهو عبارة عن المزود الأول والرئيسي لشبكة الأنترنت في الجزائر تابع لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي يتكفل بتفعيل إستخدام شبكة الأنترنت في الجزائر وقد عمل على فتح العديد من حسابات الأنترنت وربط العديد من المؤسسات بهذه الشبكة شملت مختلف الجامعات والمعاهد والمستشفيات.¹

2- سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية:

أنشأت هذه السلطة بموجب القانون رقم 2000 - 03 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يعرفها في مادته العاشرة من الفصل الثالث بأنها سلطة ضبط مستقلة تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي.²

¹ - حسن حرز الله فؤاد، "الحكومة الإلكترونية في الجزائر دراسة في إمكانية التطبيق"، رسالة ماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة: كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، 2013، ص 81 .

² - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 2000 - 03 المؤرخ في 5 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية، العدد 48، ص 8 .

من مهام سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية و اللاسلكية محددة في المادة 13 من نفس القانون التي تنص على ما يلي:

- السهر على وجود منافسة فعالة، عادلة تقوم على مبدأ التمييز على مستوى البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

- تخطيط ،إدارة ،تخصيص و مراقبة استخدام الترددات في النطاقات المقدمة لها.
- وضع خطة وطنية للترقيم الهاتفي ومراجعة طلبات الأرقام، وتخصيصها للمتعاملين.
- الموافقة على العروض المرجعية للربط البثي.
- البث في النزاعات المتعلقة بالربط البثي.
- منح تصاريحات التشغيل وإعتماد معدات البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية ووضع المواصفات والمعايير التي يجب الإستجابة لها.

-التحكيم في المنازعات التي تنشأ بين المتعاملين فيما بينهم أو مع المستخدمين.
ومن أجل إتمام مهامها على أكمل وجه تتشكل سلطة الضبط من هيئتين هما المجلس(هيئة تداولية) يتشكل مجلس سلطة الضبط للمواصلات السلكية واللاسلكية من ستة أعضاء و يعين رئيس المجلس من طرف رئيس الجمهورية.

المديرية العامة :يتم تسيير سلطة الضبط من طرف مدير عام يتم تنصيبه بموجب مرسوم رئاسي يحضر المدير العام اجتماعات المجلس برأي استشاري ويتولى فيها الامانة التقنية إطار يكلف المدير العام بمتابعة و تنفيذ قرارات المجلس
تتمثل مهام المديرية العامة في تنفيذ برنامج العمل الذي يحدده مجلس سلطة الضبط للمواصلات السلكية و اللاسلكية و ادارته.¹

3- وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال:

¹ - www.mptic.dz موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في يوم 4 أكتوبر 2016 على الساعة 15:10

في إطار إصلاحات قطاع الإتصالات التي باشرتها الجزائر سنة 2000 تم وضع بعض الهياكل لدعم سياسة الجزائر في مجال تكنولوجيا الإعلام والإتصال والتي شملت تحويل وزارة البريد والمواصلات سابقا إلى وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والإتصال بهدف تنظيم قطاع تكنولوجيا الإعلام والإتصال.

تضم هذه الوزارة مجموعة متنوعة من الهياكل مثل المفتشية العامة، مديرية البريد، مديرية الشؤون القانونية، مديرية الموارد البشرية... وغيرها من الهياكل التي تتأسس عليها. تشرف هذه الأخيرة على قطاع الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات من خلال: "المديرية العامة لتكنولوجيا الإعلام والإتصال" التي تتكفل بمهمة تنفيذ المهام الآتية:

- إعداد إستراتيجية لتطوير المواصلات السلكية واللاسلكية والمعلوماتية وتقنيات السمعية البصرية.
 - المشاركة في تحديد إطار تشييد مجتمع المعلومات الجزائري.
 - السهر على إحترام شروط دوام الشبكات المبنية على تكنولوجيا الإعلام والإتصال وإستمراريتها وأمنها.
 - المشاركة في إطار وطني منسق في تحديد السياسة الوطنية بغرض الإستعمال السلمي لمجال الفضاء الخارجي.
 - إقتراح كل التدابير المساهمة في تطوير البحث التطبيقي في ميادين المواصلات السلكية واللاسلكية والمعلوماتية.
- وبغية تنفيذ هذه الأهداف تم هيكلة هذه المديرية العامة في شكل ثلاث مديريات فرعية والتي تتمثل في:¹

¹ - نفس المرجع

*** مديرية الدراسات والإستشراف والتقييس:** تتولى إعداد الدراسات حول سوق تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتتابع التحولات والتطورات التكنولوجية الوطنية والدولية على المدى المتوسط والبعيد وتدرس مدى تأثير هذه التحولات على المحيط الوطني.

***مديرية تطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال:** تسهر هذه المديرية على وضع إستراتيجية مبنية على منهجية متكاملة لبناء مجتمع معلومات كما تسعى إلى تطوير البنية التحتية للاتصالات لكي تتلائم مع متطلبات الإقتصاد الرقمي من خلال وضع عناصر تنفيذ السياسة القطاعية لفتح سوق تكنولوجيات الإعلام والاتصال في مجال المنافسة.

***مديرية مجتمع المعلومات:** تقوم هذه المديرية بترقية وتنشيط مجتمع المعلومات من خلال تعزيز وتطوير مخططات أعمال خاصة بهذا المجال ومتابعة تنفيذها بغية تحفيز التطور نحو مجتمع المعلومات.

4-الوكالة الفضائية والقمر الصناعي الجزائري: نظرا لأهمية تكنولوجيا الفضاء والدور الذي تلعبه الأقمار الصناعية في توفير الإستغلال المستقل في مجال الاتصالات الهاتفية الثابتة والنقالة، الأنترنت؛أولت الجزائر توجيه عناية خاصة لهذا القطاع من خلال إنشاء الوكالة الفضائية (ASAL) بموجب المرسوم الرئاسي المؤرخ في جانفي من أجل تدعيم البحث وإخراجه من الإطار النظري إلى الإطار التطبيقي بالإضافة إلى السهر على تنفيذ التوجيهات الوطنية والإستراتيجية لترقية النشاط الفضائي وتطويره.¹

5- الوكالة الوطنية للحضائر التكنولوجية: ترمي هذه التجربة إلى نقلة نوعية في إطار تحقيق وتهيئة مناخ تشريعي وتنظيمي ملائم كمحصلة للتطور الذي شهده قطاع البريد والمواصلات وما إتسم به من تغيير جذري وكان الإطار التقديري لها يتمحور حول ثلاثة جوانب تبني عليها الحضيرة والتي تنحصر ففي مراكز البحث والتكوين ثم المؤسسات إضافة إلى الحضانة والدعم ويجدر التأكيد على أن الحضيرة تتكون من معهد العالي للاتصالات

¹ -سمية ديمش،مرجع سابق الذكر،ص - ص 261 - 263 .

ووكالة الأنترنت والاتصالات وكذلك مكاتب الحضانات لمؤسسات التكنولوجية المتقدمة والذي يتجسد في مشروع تطبيق تقني وإقتصاد مستقبلي والذي يلقي دعما وتمويل من أطراف محلية إضافة إلى الشراكة الدولية بين الجزائر والدول الأخرى¹

6- صندوق دعم إستخدام وتطوير الإعلام والاتصال: تم إنشاؤه بموجب القانون 08-21 الصادر في 30 ديسمبر 2008 المتعلق بقانون المالية لسنة 2009 ووضع حيز التطبيق من طرف الحكومة الجزائرية في إطار تمويل النشاطات الهادفة إلى تطبيق البرنامج الإستراتيجي "الجزائر الإلكترونية" حيث يقوم بتمويل العديد من المؤسسات من بينها الإدارات، المؤسسات العمومية والخاصة، الجمعيات المهنية التي تعمل وفق تكنولوجيات الإعلام والاتصال، مستخدمي تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وكذا تمويل العديد من المشاريع المتمثلة في إقتناء تجهيزات الإعلام الآلي والبرمجيات، إقتناء تجهيزات الشبكة، إستثمار مادي ولا مادي الموجه لدعم النهوض بمؤسسات مختصة في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، إطلاق خدمات على الأنترنت، تطوير وتسيير بوابات الدخول للخدمات، تطوير المواقع الإلكترونية.²

المبحث الثاني: أمثلة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

في ظل سعي الجزائر إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية ظهرت مجموعة من المشاريع التي تعتمد أساسا على إستخدام الوسائل الإلكترونية من أجل تقريب الإدارة من المواطن مع تحقيق السرعة في التنفيذ عملت الجزائر على عصرنه كل ما يتعلق بالوثائق المتعلقة بالجماعات المحلية وقطاع العدالة وكذا الضمان الإجتماعي.

¹ - عاشور عبد الكريم، مرجع سابق الذكر، ص 124

² - صندوق دعم إستخدام وتطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال FAUDTIC على الموقع www.elmouwatine.dz في 14-10-2016 على الساعة 15: 20 .

المطلب الأول: تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية

في إطار الجزائر الإلكترونية ومع ظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية قامت الجزائر بعصرنة ما يتعلق بالجماعات المحلية ويظهر ذلك في جواز وبطاقة التعريف البيومترين ووثيقة الحالة المدنية.

1- جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين

تهدف الحكومة إلى إدارة إلكترونية مبنية على تكنولوجيات الإعلام والاتصال حيث إتخذت عدة إجراءات في سبيل تقديم خدمة نوعية للمواطنين حيث أصبح بإمكانهم إستخراج جوازات السفر وبطاقة التعريف الوطني الكترونيا ¹.

في إطار تطوير وتحسين الخدمات العمومية ومن أجل تقريب الإدارة من المواطن وزارة المالية والجماعات المحلية أطلقت خدمات جديدة ،هذه الخدمات تسمح للمواطنين الحائزين على جواز السفر البيومترى بطلب الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية من المنزل دون عناء التنقل وبدون إيداع أي وثيقة جديدة يكفي إيداع الطلب على الموقع الإلكتروني وسيتم الإعلام بوصول البطاقة عبر رسالة نصية عن طريق ومكان إستلامها. وذلك من خلال توفير قاعدة قانونية وتنظيمية فعالة تتمثل في القوانين التالية:

ولقد تم تعزيز طلب جواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية، بالتركيز على عدة قرارات نذكر منها:

- قانون رقم 03 - 04 المؤرخ في ربيع الثاني عام 1435 الموافق ل 24 فيفري سنة 2014 يتعلق بسندات ووثائق السفر يهدف هذا القانون إلى تحديد شروط وكيفيات إعداد وتسليم وتجديد سندات ووثائق السفر.

¹ - رزاقى جميلة،التحول " نحو الإدارة الإلكترونية مخرج الجزائر لمواجهة التحديات الاقتصادية" ، www.elhahatonline.net
تم الإطلاع عليه في 10 سبتمبر 2015، على الساعة 15:12.

- القرار المؤرخ في 17 أكتوبر سنة 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد (S12) الخاص بإصدار بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر البيومتريين.

- القرار المؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر 2011م، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني يودع النموذج الأصلي لجواز السفر بمقر وزارة الداخلية والجماعات المحلية، مع تحديد تاريخ بداية الشروع في تداول جواز السفر البيومتري جانفي 2012.

- القرار المؤرخ في 22 جمادى الثانية عام 1432 الموافق 25 مايو سنة 2011 يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر يحدد هذا القرار الوثائق المكونة لملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر.

من الناحية التطبيقية فقد أعلنت الوزارة الداخلية والجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2010 م¹ عن إطلاق المرحلة الأولى بإصدار جواز السفر البيومتري الإلكتروني بداية من 12 جانفي 2010 على مستوى 45 دائرة بعواصم الولاية بالمقاطعة الإدارية لحسين داي ثم تعميم هذه العملية النموذجية على مستوى المدن الكبرى كقسنطينة، وهران، عنابة و ثم تعميمها في باقي ولايات الوطن مع إقامة فرق متنقلة لصالح ذوي الاحتياجات الخاصة.²

لقد تم تكوين عدد من التقنيين وعمال الإدارة للتعامل مع الوسائل الإلكترونية الحديثة. كما تم تخصيص مساحة خاصة لأعوان الشرطة و الدرك الذين سيشاركون من جهتهم في تسهيل عملية توفير المعلومات الشخصية و التعرف على هوية الأشخاص ويعتزم مسؤولوا الدائرة رفع الرهان ليكون في مستوى التطلعات لإعطاء دفعة جديدة لعصرنة الإدارة الجزائرية بعيدا عن البيروقراطية، التي تعبر نقطة سوداء لمختلف الهيئات الإدارية وتشير الأصداة الأولى إلى تقديم عملية التحضير بشكل يساهم في توفير الظرف في انتظار تنصيب مركز وطني لجمع البيانات و مراقبتها للوزارات الداخلية

¹ -الجمهورية الجزائرية الديمقراطية،وزارة الداخلية والجماعات المحلية،بيان إصدار جواز السفر البيومتري،ديسمبر 2013 ص8

² - بدوي يقضي،بيروقراطية الوثائق ،تم الإطلاع عليه في 23 سبتمبر 2016 على الساعة 11، www.elhewardz.com

فعوض التقنيات القديمة المنتهجة و التي كانت تقوم على أساس نقل الملفات المكتوبة شهريا إلى مصالح الأمن للتأكد من هوية طالبي جوازات السفر فقد كانت مدة استخراج هذه الوثيقة تدوم وقت كبير أما اليوم أصبحت تسلم خلال 24 ساعة.

لقد سلمت أول بطاقة تعريف بيومترية يوم السبت 30 جانفي 2016 م بالجزائر العاصمة على التلاميذ المرشحين لامتحان شهادة البكالوريا. بلغ عددهم 7000 تلميذ فيما سيتم تعميمها على باقي شرائح المجتمع.¹

2-شهادة الحالة المدنية:

-جاء مشروع القانون المتعلق بالحالة المدنية الذي عرض على نواب المجلس الشعبي الوطني لتحسين الخدمة العمومية تعيين وكلاء الجمهورية لدى جميع المحاكم للقيام بالتصحيح الإداري في مجال العقود الحالة المدنية و استعمال الرقمنة.

و نص مشروع القانون المتمم و المعدل للأمر رقم 70 - 20 المؤرخ في 19 فيفري 1970 المتعلق بالحالة المدنية المكون من 109 مادة حيث أنه يمكن لوكلاء الجمهورية لدى جميع المحاكم القيام بالتصحيح الإداري في مجال عقود الحالة المدنية بالنسبة للجزائريين المقيمين داخل الوطن أو خارجه.

و تضمن نص المشروع أنه سيكون من الممكن تقديم طلبات التصحيح الإلكتروني بموجب هذا التعديل الذي يدخل في إطار إصلاح العدالة، وزير العدل حافظ الأختام قد أعلن في جويلية 2015 عن تعديل القانون المتعلق بالحالة المدنية في أحكامه الخاصة بالتصحيح الإداري لأخطاء عقود الحالة المدنية موضحا أن الأحكام الخاصة بتصحيح العقود تعود إلى سنة 1970 و أنه من الضروري تعديلها بعدما أصبحت هذه الأحكام تشكل

¹ - تسليم بطاقة التعريف البيومترية، تم الإطلاع عليه في 24 سبتمبر 2016 ،على الساعة 22 www.algeriapresonline.com

الفصل الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

عائق للمواطنين يتم على إثرها بتوسيع اختصاص عملية تصحيح الأخطاء الإدارية في وثائق الحالة المدنية في جميع أنحاء الوطن.

إن عملية رقمته كل سجلات الحالة المدنية المقدرة ب 400.000 ستتم في أجل أقصاه سنتين.

وتم رقمته الحالة المدنية ابتداء من سنة 2013 باستحداث السجل الوطني للحالة المدنية مع وضع رقم تعريف وطني لكل مواطن حيث يسمح بتحقيق الإجراءات الإدارية على مستوى المرافق العامة و ذلك لتسهيل التعرف على الأشخاص ووثائق الحالة المدنية كما سيكون أهم هذه المكونات السجل الوطني للحالة المدنية.¹

و قد وضعت الدولة الخطوة الأولى في طريق عاصرته بافتتاح أول بلدية إلكترونية بباتنة و هي متواجدة بالمقر الغربي الإداري بحي 500 مسكن و كان ذلك في 14 مارس 2011.²

المطلب الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع الضمان الاجتماعي

يعرف نضام بطاقة الشفاء بكونه نظام عصري يركز على آليات تقنية حديثة فهي بطاقة مزودة تحتوي على معلومات إدارية، وطنية للمؤمن الاجتماعي و ذوي حقوقه، هذه المعلومات مخزنة في صيغة إلكترونية كما أنها تحتوي على سائر المعلومات الشخصية للمؤمن كاسمه و لقبه و رقم التأمين و من خلال ذلك يتم التعرف بصفة المؤمن اجتماعيا وكيفية استعمال البطاقة الإلكترونية الشفاء من طرف ممتنهي الصحة.

جاء قانون 01-08 المؤرخ 15 محرم 1429 هـ الموافق ل 23 جانفي 2000 م تكملة نصوص القانون 38-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية و يعتبر الوعاء التشريعي الذي يقر استعمال بطاقة الشفاء، و هذه الأخيرة تهدف أساسا إلى الانتقال من النظام القديم

¹ - تفعيل مشروع قانون الحالة المدنية سبيل لتوديع المعاناة الإدارية من الموقع: www.aps.dz يوم 2016/09/25 على 19h00

² - الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مجلس الوزراء، البرنامج الخماسي 2010، 2014، ص - ص16 - 17 .

إلى النظام الجديد العصري يركز على تقنيات حديثة تعتمد في الأساس على المعالجة الآلية للمعلومات المتوفرة لدى الضمان الاجتماعي.

و يهدف هذا النظام إلى تحسين وتيرة معالجة ملفات التعويض و السهولة و لإسراع في عملية التعويض¹.

• **المستفيدون من بطاقة الشفاء:**

المستفيدون من بطاقة الشفاء هم:

- المؤمن لهم اجتماعيا وذوي الحقوق المصابين بأمراض مزمنة، المتكفل بهم بنسبة 100 % و كذلك هؤلاء المصابين بمرض الربو أو ارتفاع الضغط الدموي أو مرض القولون المتكفل بهم بنسبة 80 %².

- المؤمن لهم اجتماعيا الحائزين على منح العجز المباشرة أو معاشات التقاعد المباشرة ، ربوع حوادث العمل والأمراض المهنية بنسبة تفوق أو تساوي 50 %، وذوي الحقوق.

- المؤمن لهم اجتماعيا الأجراء أو المنتمين لأحد الفئات الخاصة (منحة جزائية للتضامن ذات النفع العام، المعوقين، الطلبة) و ذوي الحقوق. هذه البطاقة بتأمين المعلومات الشخصية للمواطن و تقادي التزوير.

تم إدخال بطاقة الشفاء في شهر جوان 2007 لتعتبر قفزة نوعية في عملية تحديث نظام الضمان الاجتماعي في الجزائر، إذ بهذه الوسيلة الجديدة لتحديد الهوية و التعويض انتهت معاناة فئات كثيرة من المواطنين نظرا للصعوبات التي يواجهها المؤمنون لتعويض عطله طبية أو عطله مرضية .

¹ - الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على المستخدمين من الموقع: www.grhelectronic.blospot.com يوم 2016/09/25 على الساعة 11h00.

² - هوارية بن دهم، "الحماية الاجتماعية في الجزائر دراسة تحليلية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي"، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد : كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، قسم تلمسان، 2015، 2014، ص 132 .

• المراحل التي مر بها مشروع بطاقة الشفاء:¹

إن تطور نظام "الشفاء" تم تدريجيا وفق إستراتيجية محكمة و بفضل جهود كفاءات وطنية تابعة لقطاع الضمان الاجتماعي للجزائر. و بالرجوع إلى المعالم الرئيسية لهذا المشروع نشير أنه تم إطلاقه بين شهر أفريل و شهر جويلية من سنة 2007 وذلك بتدشين مركز شخصنة بطاقة الشفاء، ثم تم انطلاق عملية شخصنة البطاقات الأولى ، ثم تعميم العملية في سنة 2011 م إلى كافة ولايات الوطن و إلى جميع فئات المؤمنين اجتماعيا.

أما على المستوى التشريعي و التنظيمي فقد تم وضع السند القانوني لهذا المشروع بإصدار قانون رقم 08-01 المؤرخ في 23 جانفي 2008 م المعدل و المتمم للقانون رقم 83-11 المؤرخ في 22 جويلية 1983 م المتعلق بالتأمينات الاجتماعية و المرسوم التنفيذي 10-163 المؤرخ في 18 أفريل 2010 م المحدد لمحتوى و شروط تسليم البطاقة الإلكترونية للمؤمن الاجتماعي و المفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج لمعني الصحة

كما شهد انتشار نظام "الشفاء" على مستوى مهني، الصحة عدة مراحل بدءا من سنة 2007 م و ذلك عن طريق استخدام النظام من طرف الصيادلة باعتبارهم الشريك الأول الذي ساهم في إنجاح المشروع، ثم في سنة 2009 تم انطلاق استخدام بطاقة "الشفاء" من طرف الطبيب المعالج ، ثم من قبل صانعي النظارات الطبية المتعاقدين في سنة 2012 ، و في سنة 2013 تم توسيع نظام " الشفاء" إلى أصناف جديدة من مقدمي العلاج إلى مصالح أخرى من مقدمي الخدمات المرتبطة بالعلاج، أما بخصوص استعمال بطاقة " الشفاء" في إطار الدفع من قبل الغير الأدوية و الذي يشكل مكسبا كبيرا للمواطنين فقد تم تعميمه لعدة مراحل نذكر من بينها:

-المرحلة الأولى في سنة 2007 التي كانت تخص المصابين بالأمراض المزمنة والمتعاقدين و العجزة، و بعض الفئات المؤمن لهم اجتماعيا لذوي المداخل المحدودة.

¹ - الحاج عرابية ، محمد زرقون ، " عصرنة نظام الضمان الإجتماعي"، مجلة الباحث الإقتصادي، العدد 5، 2014، ص - ص126 - 127.

- المرحلة التجريبية لسنة 2007 و التي شهدت توسيع نظام الدفع من قبل غير المؤمن لهم اجتماعيا الناشطين و ذوي حقوقهم على مستوى خمس ولايات نموذجية.¹
- ثم مرحلة تعميم النظام إلى كافة المؤمنين اجتماعيا لحاملي "الشفاء" و ذلك ابتداء من شهر أوت من سنة 2011.
- المرحلة الأخيرة سمحت بتوسيع بطاقات الشفاء على كافة التراب الوطني.

المطلب الثالث: تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة

- يعتبر قطاع العدالة من القطاعات العمومية التي يرتبط ارتباطا وثيقا بالمواطنين ،لذلك فقد حظي هو الآخر بإصلاحات عديدة ،قصد تطويره وتحسين خدماته وتقريبه أكثر من المواطن من خلال تزويده بتكنولوجيات الحديثة.
- إعتمدت الجزائر على مجموعة من الإستراتيجيات من أجل عصنة قطاع العدالة ويظهر في الإنجازات التالية:
- إنجاز أرضية الأنترنت: تم إنجاز أرضية الأنترنت في سنة 2003 ،بحيث تم تزويدها بشبكة الأنترنت من أجل تلبية الأهداف الخاصة والهيئات القضائية وكل المؤسسات المعنية ،والتي تسمح له بإنشاء وتسيير ذاتي لإتصالاته الإلكترونية وتعميم عملية الوصول للمعلومة لكل موظفي العدالة.

- إنشاء موقع إلكتروني خاص بقطاع العدالة www.majustice.dz : أنشأ في أواخر نوفمبر 2003² بهدف تزويد المواطنين بالمعلومات القانونية المرتبطة بهذا القطاع من مهامه وبرامجه ونشاطاته وتنظيماته ،بما يساعد في إنجاز أعمال مشتركة بين مختلف المصالح وذلك عن طريق الإتصال الداخلي بين الموظفين ،وفي 2006 تم إنشاء بوابة

¹ - 127 □ □ □ □ □ □ □ □

² - www.majustice.dz تم الإطلاع عليه في 15 □ □ □ □ □ □ 2016 □ □ □ □ □ □ □ □ 15

خاصة بالوزارة التي تساهم في تبادل المعلومات بين مختلف مصالح الوزارة والمجالس القضائية.¹

***إنشاء بوابة القانون:** تم إنشاء هذه البوابة في أواخر نوفمبر 2003 وهي مواقع وضعت تحت تصرف المختص في القانون كل الوثائق المتعلقة بالتشريع، التنظيم، والإجتهاد القضائي.

***الشبكة القطاعية لوزارة العدل:** تعد هذه الشبكة بمثابة إتحاد وتواصل شبكات محلية على مستوى كل جهة قضائية بمعدل 36 مجلس قضائي، 192 محكمة، 21 ملحق، 127 مؤسسة عقابية بالإضافة إلى الإدارة المركزية والمحكمة العليا ومجلس الدولة والمدرسة العليا للقضاء وإدارة السجون، تمثل هذه الشبكة أداة عصرية لفك العزلة والقضاء عليها لبعض الجهات القضائية والمؤسسات العقابية.

***إنشاء مكتب وطني للسوابق العدلية:** تم إستلامها في فيفري 2004 وهو مشروع يمثل مرجعية حقيقية لتطوير وعصرنة الإدارة، هدفه الأساسي أداء خدمة عمومية هامة وإعداد ومنح البطاقة رقم 3 لصفيحة السوابق العقلية في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية، كما يسعى إلى عدة أهداف وهي:²

- تسهيل على المواطن طلب وسحب صحيفة السوابق العدلية في بعض ساعات وفي أي نقطة من الوطن، كما يمكن للمؤسسات من الحصول على المعلومة مباشرة من المحكمة، وفي السياق نفسه فإنه من المستجدات المحدثه من 2005 على 2005 تسمح للأشخاص المولودين بالخارج بطلب وسحب صحيفة السوابق العدلية من أي محكمة في التراب الوطني.
- إعطاء إحصائيات دقيقة ومفصلة على التوجهات الكبرى للإجرام، تقليص معالجة الملفات المتعلقة بالحبس المؤقت.

¹ - رفيق بن مرسل، مرجع سابق الذكر، ص - ص 151 - 152.

² reasearch1514.blogspot.com، عصرنة العدالة، تم الإطلاع عليه في 20 سبتمبر 2016 على الساعة 9.

***نظام سير ومتابعة الملفات القضائية:** يسمح هذا النظام في إيجاد سيولة أكثر في تسير المنازعات بفضل التسيير والمتابعة المعلوماتية للملفات القضائية من تاريخ إيداع القضية إلى يوم النطق بالحكم، الشفافية والموضوعية في جدولة وتصفية القضايا من خلال التمكن بسرعة من معرفة الملفات لكل المتدخلين بما فيهم المواطن المعني والمحامي عن طريق الإستشارة المالية أو الشباك الإلكتروني¹

***تنظيم الخريطة القضائية الجديدة:** يعد مشروع الخريطة القضائية الذي إنطلق سنة أداة مساعدة في عمليات إنشاء جهات قضائية جديدة وفي عقلنة توزيع القضاة، وهذه الآلية تمكن تحقيق ما يلي:

- توزيع الموارد البشرية من قضاة وموظفي أمانة الضبط وأعاون متخصصي توزيعا عقلانيا، تمكين المجلس الأعلى للقضاء من إعداد مخطط الحركة السنوية للقضاة في آجال قصيرة وبموضوعية.

- تصنيف الجهات القضائية حسب معايير ومقاييس معتمدة عالميا.

- تحقيق الإحتياجات الجديدة من الموارد البشرية وكذا التوزيع الجغرافي للهياكل القضائية حسب مقاييس علمية تضمن تغطية قضائية عادلة.

***رقمنة الأرشفة القضائي:** يسمح هذا النظام بتحسين حفظ وتسيير الأرشفة قصد ضمان قدر أكبر من الأمن أي حفاظها من التلف، السرعة في البحث والإسترجاع، توفير أفضل خدمة للمواطن لإسترجاع الوثيقة وإنشاء ملف يشكل أهمية كبيرة²

¹ - www.startimes.com ، عصرنة قطاع العدالة ، تم الإطلاع عليه في 25 سبتمبر 2016 على الساعة 20

² - عماد بقلاشي، مرجع سابق، ص ص 253 254.

خلاصة وإستنتاجات:

- لقد قامت الجزائر بالسعي إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية ويظهر ذلك، منذ الإعلان عن إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2009/2013، من خلال هذه الإستراتيجية ظهرت العديد من المؤسسات التي تسعى للإشراف على تنفيذ هذه الإستراتيجية، ونقصد هنا كل من وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال التي قسمت إلى إتصالات الجزائر و بريد الجزائر، وسلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.
- مع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر ظهرت مجموعة من الخدمات التي يتم من خلالها طلب الوثائق إلكترونيا دون الإنتقال إلى الإدارة المعنية ويظهر ذلك في عصنة كل من الجماعات المحلية جواز السفر وبطاقة التعريف والبيومتريين، شهادة الميلاد والضمان الإجتماعي بطاقة الشفاء، وقطاع العدالة ،صحيفة السوابق العدلية.
- ان قيام الجزائر بتطبيق الادارة الالكترونية في مؤسساتها، واداراتها، وتقديم كل الخدمات الكترونيا كان من أجل ضمان الشفافية والقضاء على البيروقراطية.

الفصل الثالث

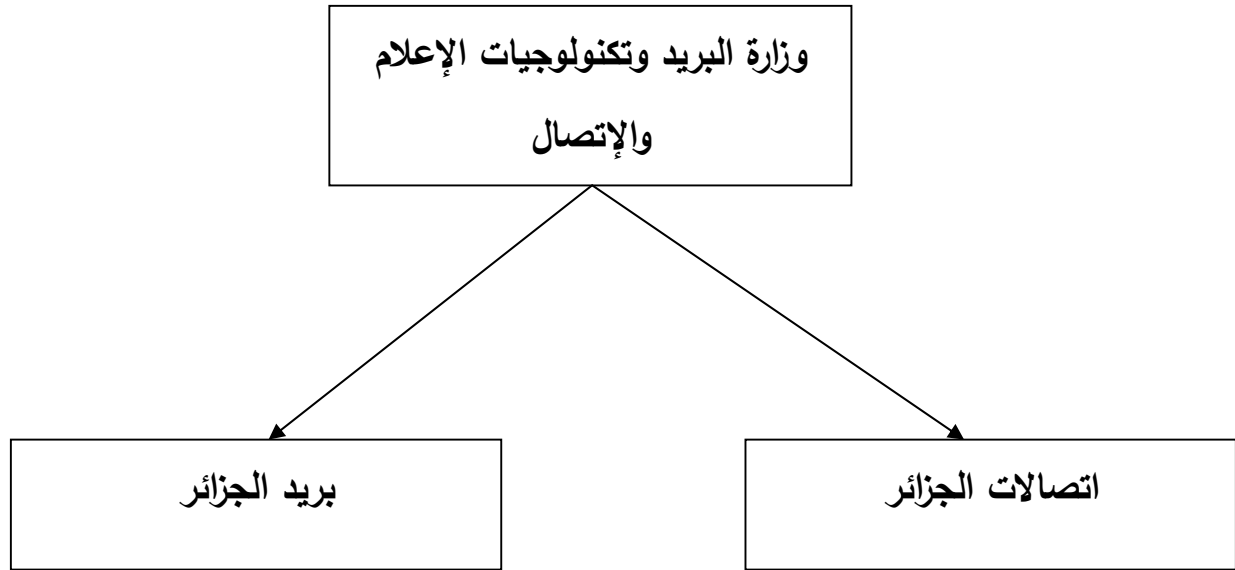
دراسة ميدانية حول مديرية

الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو

تمهيد

بعد الدراسة التي قمنا بها في كل من الفصل الأول والثاني حول موضوع الإدارة الإلكترونية والذي نرى فيهما تمهيدا يحتاج إلى دراسة تطبيقية لنتناولها في هذا الفصل الذي نتطرق فيه إلى مديرية أنشأتها مؤسسة بريد الجزائر وهي مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو حيث تصب دراستنا هذه على المديرية من حيث التركيز على هيكلها التنظيمي والمهام التي تقوم بها زائد الجهود المبذولة من طرف هذه الأخيرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في معاملاتها.

في إطار تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر شهد قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال العديد من الإصلاحات كان الغرض منها تحقيق التنمية الاقتصادية والإدارية للبلاد عامة وللقطاع خاصة وتمثلت هذه الإصلاحات أساسا في تفويض وظيفة إستغلال الخدمات العمومية إلى مؤسستين عموميتين هما إتصالات الجزائر وبريد الجزائر فالمؤسسة الأولى تساهم في إقامة وإستغلال شبكات عمومية للمواصلات السلكية واللاسلكية أما المؤسسة الثانية فترتكز مهمتها على تقديم منتوجات ذات الصفة المالية والبريدية تحت وصاية وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.



شكل (1) من إعداد الطالبتين إستنادا إلى الوثائق المقدمة من طرف مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو

من هنا فإن مؤسسة بريد الجزائر عملت على تطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك بتغيير هيكلها التنظيمي وذلك من خلال إنشاء هياكل جديدة تتمثل في الهياكل المركزية والهياكل الإقليمية مع وجود هياكل ولائية تتواجد على مستوى كل ولاية ليصل عددها إلى 48 مديرية من بين هذه المديريات نجد مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو.

المبحث الأول: تقديم عام لمديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو

تعتبر مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو من الوحدات التابعة لبريد الجزائر التي بدورها تعمل تحت وصاية وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

المطلب الأول: التعريف بمديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو

مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو عبارة عن مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري ظهرت سنة 2000 في القانون رقم 2000 3-5 أوت 2000 بالمرسوم 14 جانفي 2002 الذي يعرف مهامها وأهدافها التي تحتوي تقديم منتجات ذات الصلة المالية والبريدية تحت وصاية وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال ولها شخصية معنوية وإستقلالية مالية تخضع من جهة لقواعد القانون العام في معاملاتها مع الدولة وتعتبر مؤسسة ذات طابع تجاري في تعاملاتها مع الآخرين.

تنقسم مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو إلى قسمين قسم خاص بالخدمات البريدية التي تختص بالطابع البريدي وقسم آخر للخدمات المالية والبريدية التي تختص بالخدمات البريدية التي تعني بكل ما هو نقدي وتحويل الأموال من الصكوك البريدية والحوالات البريدية والتحويل السريع للأموال عبر الدول وهذه المؤسسة تقوم بتسيير المكاتب البريدية المتواجدة في البلديات وتقوم بحملات تفتيش مفاجئة لهذه المكاتب.

تحتوي هذه المؤسسة على 166 مكتب بريد، 300 شباك، 36 شباك آلي للصرف، حوالي 150 ألف حساب جاري، 242 ألف خدمة، 50 ألف بطاقة إلكترونية موزعة على مستوى الولاية.¹

باعتبار مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو من الهياكل التابعة لبريد الجزائر عملت على إختيار رسما مميزا للتعبير عن طابعها التجاري والصناعي مركزة في ذلك على الألوان الأصفر الفاقع للتذكير وجلب الانتباه اما الأزرق الداكن للدلالة على خاصية الإعلام.

تقع مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو في جنوب ولاية تيزي وزو وبالضبط في شارع بوليل أعمر يحدها من الشرق كل من مديرية المجاهدين ومدرسة ميمون موح أرزق

¹ - مقابلة مع السيدة بن فوضيل، مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو، 20 جوان 2016 على الساعة 11:12

ونهج ايت مولود محمد اوسالم ومن الغرب مسجد العتيق، بخالفة، صيدلية بكال ومكتب الدراسات التجريبية ومن الشمال ثانوية فاطمة نسومر وعين الحلوف ومحافظة جبهة التحرير الوطني ومن الجنوب نجد قاعة السينما بدار الثقافة مولود معمري.

المطلب الثاني: أهمية مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو

إن الإطار القانوني لمديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو الذي منحها صفة الطابع التجاري والصناعي والإقتصادي يؤدي إلى ضرورة إضطلاعها بالعديد من المهام التي تتمثل في:¹

- بإعتبار مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو مؤسسة عمومية يفرض عليها توفير أحسن الخدمات للمواطنين وذلك بأقل التكاليف لتسمح بكل شرائح المجتمع الإستفادة منها.
- وبإعتبارها مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري يجب أن تعمل على تخطيط وترقية تنميتها وتقليص تكاليفها والعمل على الحصول على نتائج إيجابية للإستمرار في التطور.
- وبإعتبارها مؤسسة إقتصادية يجب أن تلعب دورا مهما لتنمية الإقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البث والإستثمار لتوفير الشروط الضرورية لباقي القطاعات سعيا منها لتحقيق التنمية.

يمكن تلخيص مهام مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو في المهام التالية:

- القيام بكل النشاطات الملحقة بها سواء تعلق الأمر بنشاطات المؤسسة من الطرود البريدية والإمدادات والمصالح المالية بما في ذلك مصلحة التوفير.

¹ - عن الوثائق المقدمة من أرشيف المؤسسة

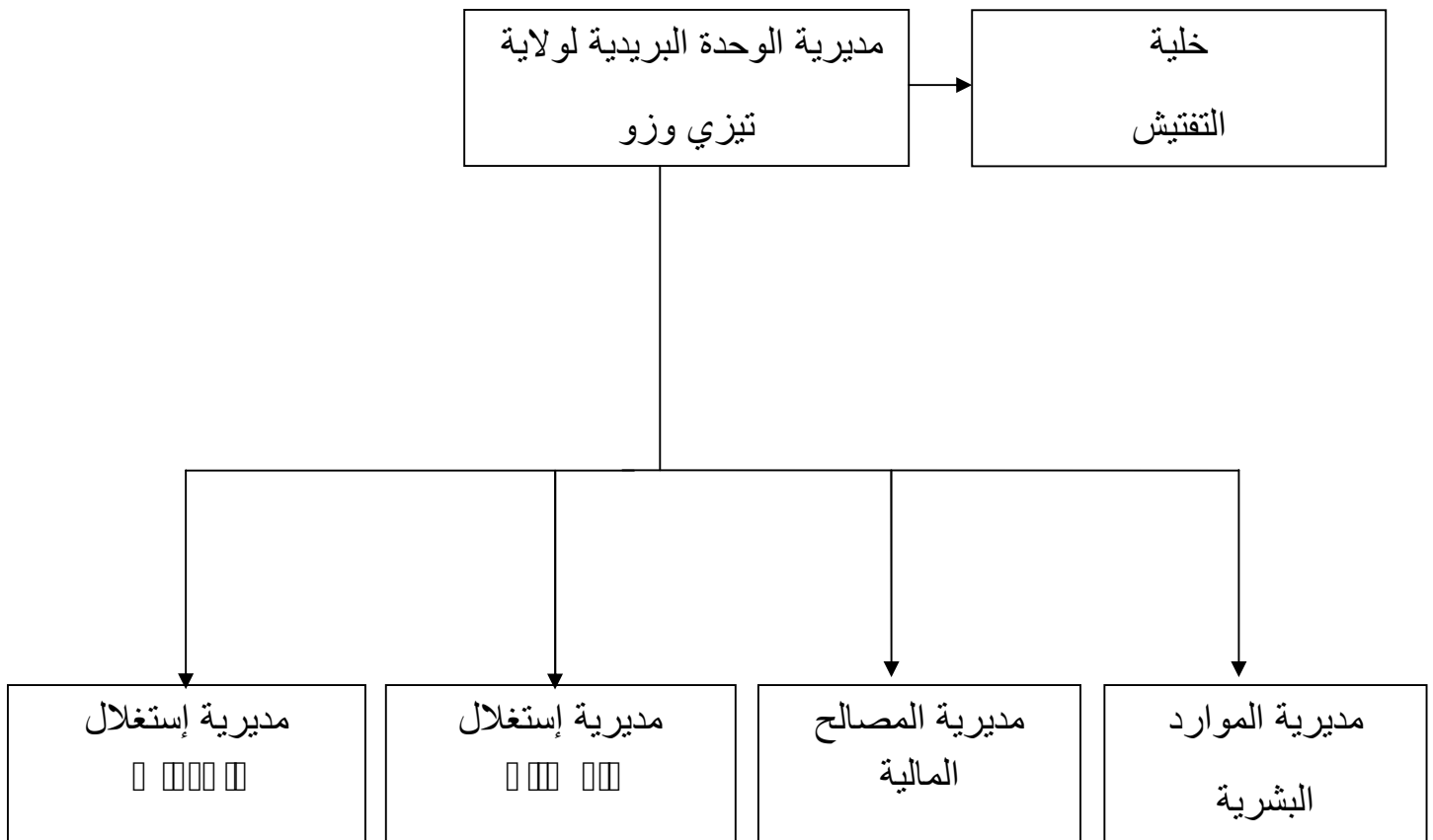
- ### المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو

$$\begin{array}{ccccccc} & & & & & & 1 \\ & & & & & & - \\ \square & \square & \square & \square & \square & \square & \square \end{array}$$

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو

مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو كمؤسسة تجارية يمكن لها من تحسين أدائها من خلال تحسين هيكلها لتستجيب لمهامها كمؤسسة تجارية تهدف إلى تحقيق الأرباح ولتستجيب لأهدافها كمؤسسة عمومية تسعى إلى تقديم خدمة عمومية.¹

الهيكل التنظيمي الخاص بالمديرية



المصدر: الوثائق الداخلية للمديرية

¹ - □ □□□ □□ □□ □□□□ □□

تشرف مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو على مختلف المؤسسات البريدية والمراكز المالية على مستوى ولاية تيزي وزو وتتكفل بما يلي:¹

- تنفيذ برامج التنمية وإعداد التقارير الدورية حول نشاطاتها.
 - تسهيل الهياكل القاعدية وإستغلالها في المجال البريدي.
 - تنفيذ برامج التفتيش للمكاتب البريدية.
 - تنشيط عمليات إعلامية بغرض الترقية والتعريف بالخدمات البريدية.
- تشمل مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو على هيكل تنظيمي يضم مجموعة من المديریات التي بدورها تنقسم إلى مجموعة من المكاتب :

- تنفيذ برامج التفتيش المعدة مسبقا وإقترح دورات تفتيشية بالتنسيق مع المديرية الإقليمية.

- الإضطلاع بقضايا العدالة (عرض الحالات، تكوين الملفات ومتابعتها).
- تنفيذ العقوبات التأديبية.
- السهر على الإجراءات المتعلقة بأمن نقل الأموال المعدة من طرف المديرية المركزية.

المهام التي تتمثل في:

- تسيير وتطبيق السياسات فيما يتعلق بتسيير الموارد البشرية والسهر على تطبيق قوانين العمل وتنقسم هذه المديرية إلى مكتبين:
- * **مكتب الموارد البشرية:** يقوم بتسيير الموارد البشرية.

 $\square \square \square \square \square \square \square \square \square -^1$

- تنفيذ مخططات وبرامج تنفيذية.

- تنفيذ مخططات وبرامج تنفيذية.

- تسيير الوسائل المادية من بيانات ووسائل نقل وإقتناء تجهيزات الإعلام الآلي وصيانتها.

- تسيير مصلحة الأمن والحماية وربط المؤسسات بالحماية المدنية وأجهزة الأمن بخطوط هاتفية.

- إعداد الوضعية المالية الدورية وإرسالها إلى مركز المحاسبة الإقليمية.

3- مديرية المصالح المالية والمحاسبة¹: تشرف هذه المديرية على مجموعة من

المهام التي تتمثل في:

- إنجاز الدراسات المتعلقة بإعادة تقييم أرصدة حسابات الصكوك وصندوق التوفير.

- تنفيذ المشاريع التي تهدف إلى تحسين نوعية الخدمات والرفع من الإنتاجية.

- تحسين الهياكل في الميدان المحاسبي والمالي.

- جمع الميزانيات والقيام بعملية التحليل المالي والمحاسبة للمؤسسة.

تتقسم هذه المديرية إلى قسمين:

- قسم خاص بالمصالح المالية .

- قسم خاص بمصالح المحاسبة.

4- مديرية إستغلال المصالح البريدية: تقوم هذه المديرية على:

- ترشيد الاستعمال العقلاني للوسائل البشرية والمادية لتحسين أداء المكاتب البريدية.

- مراقبة نشاط المصالح البريدية.

- إنشاء مكاتب بريدية جديدة بما يتوافق مع إحتياجات الولاية.

- إعداد الإحصائيات الدورية والسنوية وإعادة تصنيف المكاتب البريدية.

$$\begin{array}{ccccccc} \square & \square & \square & \square & \square & \square & \square \\ \square & \square & \square & \square & \square & \square & \square \end{array} = 1$$

- المبحث الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية في مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو**

المطلب الأول: الأسباب التي أدت بالمؤسسة بالانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

لقد تعددت أسباب إنتقال مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية وتتمثل هذه الأسباب في الأسباب الداخلية والأسباب الخارجية

1-الأسباب الداخلية:

$$\begin{array}{ccccccc} \square & \square & \square & \square & \square & \square & \square \\ \square & \square & \square & \square & \square & \square & \square \end{array} - 1$$

إن التحول نحو تطبيق الإدارة الالكترونية راجع إلى مختلف التغيرات الحاصلة على مستوى المؤسسات الجزائرية لتجد مديرية الوحدة البريدية نفسها أمام حتمية التغيير وذلك راجع للأسباب التالية:¹

- التطور التقني والاهتمام الكبير بوسائل الاتصال والتكنولوجية والسعي إلى تحسين خدمات المؤسسة هو الدافع الأساسي للسعي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- التطور الاقتصادي الذي شهدته البلاد منذ الانتقال من النهج الاشتراكي إلى النهج الليبرالي.
- سرعة وتسهيل الخدمات مما يؤدي إلى ربح الوقت وتنفيذ أكبر عدد من الخدمات.
- صعوبة الرجوع إلى المعلومات نظرا إلى كثرة الملفات وإمكانية الإتلاف.
- نظرا إلى تعدد البيانات اقتضت الضرورة إلى إدماجها داخل نظام معلوماتي كبير يسمح لأي طرف من المؤسسة الوصول إليها دون الانتقال من مكتب إلى آخر.
- ازدياد المنافسة بين الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو والمؤسسات الأخرى DHL و EMS مع ضرورة وجود آليات للتميز داخل المؤسسة.
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.
- احتياج المؤسسة إلى وسائل التكنولوجية الحديثة للإعلام والاتصال لتحقيق النمو الاقتصادي.
- إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة راجع إلى المساوئ التي كانت تعاني منها الإدارة التقليدية من كثرة الملفات الورقية وانتشار البيروقراطية داخل المؤسسة.

2- الأسباب الخارجية:

تتمثل الأسباب الخارجية التي أدت إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في:

¹مقابلة مع السيد طابيش، رئيس الخدمات البريدية، 25 04 2014 14:45

- المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو**

نظرا للمتغيرات الحاصلة في البلاد خاصة في مجال تطوير الوسائل التكنولوجية واستخدام هذه التكنولوجيا في مختلف المؤسسات وفي توصيل الخدمات الإدارية للمواطن، اقتضت الضرورة بمديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو التماسي مع هذه المتغيرات، والانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال توفير البيئة الضرورية وكل ما تحتاجه المؤسسة لإحداث هذا التغيير

1- المتطلبات الإدارية:

لقد وضعت المؤسسة خطط واستراتيجيات جديدة لتطبيق الإدارة الالكترونية ويظهر ذلك في تغيير هيكلها التنظيمي وبناءه وتصميمه بما يتوافق مع متطلبات تطبيق الإدارة

$$\begin{array}{ccccccc} \square & \square & \square & \square & \square & \square & \square \\ \square & \square & \square & \square & \square & \square & \square \end{array} - 1$$

الإلكترونية فعملت على إنشاء مجموعة من المديريات التابعة لها مثل مديرية المصالح المالية والمحاسبة، مديرية الموارد البشرية، مديرية إستغلال المصالح البريدية ومديرية إستغلال الخدمات الإلكترونية بصدد إشراكها في صنع القرار.

ركزت مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو على تفكيك هيكلها التنظيمي خاصة المديريات التابعة لها ويظهر ذلك مثلاً في تقسيم مديرية الموارد البشرية والمادية إلى مكتب الموارد البشرية ومكتب الوسائل العامة والإعلام الآلي وكذا تقسيم مديرية المصالح المالية والمحاسبة إلى مكتب المصالح المالية ومكتب المحاسبة.

وبما أن الدعم الإداري هو أهم العوامل المؤثرة في نجاح أي مشروع فإن مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو تأخذ دعمها من وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال وكذا من مؤسسة بريد الجزائر هذه الأخيرة تقوم بمراقبة كل نقطة من نقاط استراتيجيات المديرية.

2- المتطلبات الفنية والتقنية:¹

تعتبر المتطلبات الفنية والتقنية من أهم العناصر الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية لذلك قامت المديرية بمضاعفة جهودها لتوفير هذا العنصر وذلك من خلال إنشاء حساب بريدي خاص بها يتمثل في الحساب التالي www.poste.dz الذي يتضمن مختلف الخدمات التي تقوم بها المؤسسة اتجاه زبائنها والذي يحدد نمط العمل داخل المؤسسة كما أنها قامت بتوفير عدد كبير من الحواسيب التي يتم تركيبها بالتعاون مع الشركات الخاصة مثل Hitesh هذه الحواسيب مرفقة بشبكة الانترنت من اجل استخدامها للوصول والرجوع إلى المعلومات دون الانتقال من مكان إلى آخر أو من مكتب إلى آخر وأيضاً قامت بتوفير شبكة الاتصال وذلك من خلال تركيب هاتف ثابت داخل كل مكتب من اجل تحقيق التواصل بين الهياكل الموجودة على مستوى المؤسسة .

¹ - ٠٠٠٠٠٠ ٠٠٠ ٠٠٠٠ ٠٠٠٠٠٠٠٠

من أجل تحقيق الأمن وضمان حماية وحفظ المعلومات قامت المؤسسة بوضع وتطوير أدوات التشفير المتمثلة في وضع أرقام سرية مشتركة بين أعضاء معينين من داخل المؤسسة كما أنها قامت بتوزيع عدد كبير من البطاقات الإلكترونية على مستوى الولاية وذلك بالتعاون مع مركز شخصنة البطاقات المغناطيسية الذي تم إنشاؤه بتاريخ 22 سبتمبر 2011 الذي يقع بمجمع البريد الكائن ببئر توتة تتمثل مهمته الأساسية في صنع البطاقات المغناطيسية. ومع بداية هذه العملية تم صنع عدد كبير من البطاقات ليصل عددها إلى 6 ألف بطاقة إلكترونية¹ وهذا ما صرح به مدير مكتب الخدمات الإلكترونية.

قامت المؤسسة بتوسيع الشبكة المعلوماتية للحساب البريدي الجاري من خلال تجهيز كافة المكاتب البريدية المتواجدة على مستوى الولاية بحواسيب تم ربطها بالشبكة البريدية ونتيجة لهذه العملية تم ربط 166 مكتب بريد بالشبكة المعلوماتية في سنة 2016² وتم تصوير نماذج إمضاءات أصحاب الحسابات البريدية الجارية ووضعها على الشبكة المعلوماتية ومن خلال هذه العملية سيتم التأكد من إمضاء الزبون وذلك من خلال الإطلاع عليه عبر الشبكة.

إلى جانب كل هذا صممت المديرية شبكة إتصالات فعالة تقوم على أساس توفر كل من شبكة الأنترنت، الأنترانيت والإكسترانت للسماح لكل شخص داخل المؤسسة وخارجها بإستغلالها للوصول إلى المعلومات مع وضع مجموعة من الأرقام السرية التي من خلالها سوف تنتشر الثقة بين المواطنين والإداريين فعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية ليست عملية سهلة بل هي عملية تحتاج إلى توفر إتصالات مركزة على المستوى الداخلي والخارجي

3- المتطلبات البشرية:

¹ - ٠٠٠٠٠ ٠٠٠ ٠٠٠ ٠٠
² - ٠٠٠ ٠٠٠ ٠٠٠

يعتبر العنصر البشري قاعدة تطبيق الإدارة الالكترونية لذلك عملت المؤسسة بالاهتمام بهذا الجانب ويظهر ذلك من خلال توفير كم كبير من العمال بما يتوافق مع احتياجات المؤسسة واختيار أفضل الخريجين من الجامعات كما أنها عملت على تكوين العمال من اجل التعرف على ماهية الإدارة الالكترونية وسبل استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة من حواسيب وأجهزة الإدخال وأجهزة الإخراج وغيرها من الأجهزة وذلك من خلال عقد شراكة بين وزارتي التكوين المهني ووزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بتاريخ 13 سبتمبر 2009¹ من خلال برمجة أيام دراسية يخضع فيها العمال إلى برنامج إعدادي حول الإدارة الإلكترونية يدرسون من خلالها أساسيات الكمبيوتر وأنماط الحياة الرقمية الأنترنت وشبكة الواب العالمية وهذه العملية صالحة لكل فئات المجتمع لمدة 15 يوم بمراكز التكوين المهني على مستوى الوطن ومع نهاية العامل من هذه المدة سيتحصل على شهادة كفاءة.

4-المتطلبات التشريعية:

تستدعي الإدارة الإلكترونية إلى وجود نظام تشريعي فعال يتمثل في تشريعات تنظم المعلومات والمحافظة على سريتها وذلك من خلال تشريعات خاصة بتحديد رسوم استخدام المواقع الإلكترونية

تتمثل المتطلبات التشريعية في تلك القوانين والقرارات التي تسيّر المجتمعات والتي من خلالها يعم النظام والاستقرار داخل أي مؤسسة سواء أن كانت عامة أو خاصة ومديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزوو مثلها مثل أي مؤسسة تتماشى مع المتغيرات الحاصلة ومع القرارات والقوانين الصادرة ومن بين هذه القرارات ضرورة إدخال نموذج جديد من الإدارة الذي يتمثل في الإدارة الالكترونية ومن اجل تحقيق المؤسسة لهذا القرار اعتمدت في ذلك على مجموعة من القوانين التي تتمثل في القوانين التالية:

¹ -

كانت هذه المؤسسة تسير وفق القانون رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 الذي يتضمن قانون البريد والمواصلات والذي يجعل من مديرية الوحدة البريدية مؤسسة تابعة لقطاع البريد والمواصلات.

ومع التطور السريع لوسائل التكنولوجيا كان من الضروري للمؤسسة مسايرة هذا التطور ويظهر ذلك من خلال صدور قانون رقم 2000-03 بتاريخ 3-5 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة للمؤسسة ليقسم قطاع البريد والمواصلات إلى قسمين قسم خاص ببريد الجزائر وقسم آخر إتصالات الجزائر لتصبح مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو جزء من مؤسسة بريد الجزائر تتعامل معها وتنفيذا لمحتويات هذا القانون صدرت مجموعة من المراسيم التنفيذية التي تتمثل في التالي:

- المرسوم التنفيذي 01-418 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001 الذي يهدف إلى تحديد نظام الاستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات المديرية.

- المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المؤرخ في 14 جانفي 2002 المتضمن إنشاء مؤسسة بريد الجزائر كمؤسسة عمومية وطنية ذات طابع صناعي وتجاري تسير المؤسسة تحت وصاية وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال لتصبح مديرية الوحدة البريدية جزء من هيكل بريد الجزائر.

مع تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو ظهرت خدمات جديدة في نطاق تطبيق هذا النموذج الجديد من الإدارة والتي تتمثل في:

- **خدمة برقيتك:** تعتبر من الخدمات الجديدة التي ظهرت مع تطبيق الإدارة الإلكترونية في 22 جوان 2013 متوفرة في مكاتب البريد المرتبطة بشبكة الإعلام الآلي وهي عبارة عن نقل إلكتروني لرسالة الزبون عبر شبكة الويب عكس الطريقة الكلاسيكية للبرقيات.¹

¹ - www.poste.dz تم الإطلاع عليه في 22 أوت 2016 على الساعة 10:15

- **خدمة eccp** : بريد الجزائر يقدم خدمة سريعة وسهلة لمعرفة رصيد الحساب في بريد الجزائر ccp من خلال الموقع الإلكتروني على شبكة الانترنت الذي يقدم خدمة معرفة الرصيد بمبلغ 10 دج لصاحب الحساب وتقديم طلب من أجل الحصول على الرقم السري للدخول إلى الحساب عبر الأنترنت بواسطة الرقم السري المكون من 4 أرقام مشفرة خاصة من خلال رقم حساب ccp وكلمة المرور ليتمكن كل فرد من معرفة رصيد حسابه مباشرة دون الانتقال إلى مكاتب البريد وذلك من خلال الموقع الخاص ببريد الجزائر للإطلاع على رصيد ccp المتمثل في eccp.poste.dz وتقوم هذه الخدمة بطلب دفتر الصكوك البريدية

- **خدمة RACIDI** : تسمح هذه الخدمة الجديدة التي يقترحها بريد الجزائر بالإطلاع على رصيد الحساب الجاري عبر رسالة قصيرة SMS من موبيليس بإرسال رقم الحساب بدون مفتاح يليه المسافة ثم الرقم السري الخاص بالإطلاع إلى الرقم 603 لتستلم كشف الرصيد في رسالة قصيرة مقابل إقتطاع 20 دج من طرف موبيليس و 10 دج من طرف البريد الجزائري مقابل الخدمة.

- **خدمة 1530**: تسمح هذه الخدمة للمواطن الجزائري من الإطلاع على الرصيد عبر مكالمة هاتفية إلى الرقم 1530 من هاتف ثابت أو موبيليس كما أنها تسمح بطلب دفتر الصكوك عبر مكالمة هاتفية إلى نفس الرقم .

- **السحب الآلي للأموال** : تتم هذه العملية بإستخدام بطاقة السحب عن طريق الصراف الآلي نجدها على مستوى المكاتب البريدية يتم حمايتها برقم سري وتعمل على كل أجهزة الصراف الآلي المتواجدة في الجزائر بشرط أن لا يتعدى المبلغ 20000 دج لكل عملية وعمولة كل عملية 30 دج¹

- **خدمة الدفع الإلكتروني**: ظهرت هذه الخدمة في 2006 وتتمثل هذه العملية في إستعمال بطاقة ccp للدفع الإلكتروني وهذا ما أدى إلى إعادة برمجة النظام المعمول به

¹ - - - - -

- **خدمة ANWI:** لقد تم إطلاق هذه الخدمة من طرف والتي تتمثل في خدمة جديدة تم إطلاقها لتعزيز خدمات وجودة الفروع التجارية لتحصيل بعض الخدمات.²

ليس من السهل تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو
فلقد واجهت وما زالت تواجه العديد من الصعوبات في تطبيقها لهذا النموذج من الإدارة
ويمكن ذكر هذه العراقيل في العراقيل الآتية:

- ضعف التنسيق بين الهياكل: من المشاكل التي يعاني منها بريد الجزائر في تطبيقها للإدارة الالكترونية نجد ضعف التنسيق بين الهياكل الإدارية التي تتكون منها مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو فعملية تحديث الهياكل الإدارية للمؤسسة قد أطالت في السلم الهرمي وهذا ما أدى إلى ضعف الإتصال بين جميع هذه الهياكل.
- ضعف التخطيط على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.

2- الوثائق المقدمة في المديرية

- عدم وضع إستراتيجيات فعالة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك راجع للإهتمام ببعض الجوانب وإهمال جوانب أخرى وهذا ما يرجع بالسلب على تطبيق هذا النموذج الجديد من الإدارة.

2-الصعوبات الفنية والتقنية:

لقد واجهت المؤسسة في تطبيقها للإدارة الإلكترونية العديد من العراقيل من بينها العراقيل الفنية والتقنية التي تتمثل في:¹

- ضعف شبكة الإتصالات :لقد أدى تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو إلى ظهور العديد من الخدمات التي تعتمد على شبكة الإتصالات لكن ما يعاب على هذا الشيء هو أن منشآت شبكة الإتصال ليست تابعة للمؤسسة وإنما هي ملك لمتعاملين آخرين مثل شبكة الإتصالات وفعالية هذه الأخيرة تتمثل في طاقة هذه الشبكات وكفاءة عملية صيانتها تحدد بشكل كبير نوعية الخدمات المقدمة فمعظم العطلات المتكررة التي تطرأ في هذه الخدمات سببها إنقطاع الخطوط الهاتفية أو عجز الشبكة على استيعاب حجم نشاط المؤسسة.
- تأخير إستكمال البنية التحتية للإتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى وبالتالي تراجع مستوى التطبيق
- كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الآلي الإلكتروني المتواجدة في المكاتب البريدية المتواجدة على مستوى الولاية وعدم إصلاح هذه الأخيرة وهذا ما يؤدي إلى عدم إعتداد المواطنين على هذه الأجهزة
- نقص عمليات التفتيش على مستوى المديرية من طرف المديريات الإقليمية وكذا على المكاتب البريدية من طرف المديرية نفسها.

¹ - ١١ ١١ ١١ ١١ ١١ ١١ ١١ ١١ ١١ ١١

- [illegible]

خلاصة وإستنتاجات

بعد الانفصال الذي حدث في قطاع البريد والمواصلات بين مؤسسة بريد الجزائر وإتصالات الجزائر تم إنشاء مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو كمؤسسة عمومية تابعة لبريد الجزائر من أجل تحقيق التنمية على مستوى الولاية.

لقد تعددت أسباب التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وهذا ما أدى بمديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو بالتمشي مع هذه المتغيرات وتطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة وذلك بتوفير قاعدة مادية وبشرية معتبرة وتجهيزات تقنية وفنية وموارد بشرية جاهزة للعمل مع توفرها على تجربة مهنية من خلالها سيتم التعامل مع وسائل التكنولوجيا الحديثة من حواسب وشبكة إتصالات فعالة.

لقد واجهت مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو في تطبيقها للإدارة الإلكترونية العديد من العراقيل التي تتمثل خاصة في ضعف التشريعات و التنسيق بين الهياكل الإدارية وضعف عملية التكوين للعمال داخل المؤسسة مع غياب عامل الثقة بين المواطنين والإدارة ويظهر ذلك في عدم إستخدام البطاقات الإلكترونية من طرف المواطنين وذلك راجع إلى الأخطاء التي يقع فيها جهاز الصرف الآلي. وهذا ما أدى إلى محدودية تطبيق الإدارة الإلكترونية.



إن توجه الجزائر لتطبيق الإدارة الإلكترونية في جميع مؤسساتها و إدارتها كانت ضرورة حتمية لا مفر منها نظرا لتغيرات الجذرية التي أحدثتها وسائل الإعلام و تكنولوجيا الإتصال في جميع الدول و في جميع الدول و جميع المجالات أي أنه لا يمكن القول بأن هناك إدارة إلكترونية ما لم تتوفر على الوسائل الحديثة لأن هذه الأخيرة سلاح ذو حدين إما إمتلاكها، و إستغلالها بشكل فعلي يؤدي إلى نجاح الإدارة فتصبح إدارة إلكترونية و إما الإستغناء عنها و البقاء في الإدارة التقليدية إذن إن نجاح أي مؤسسة أو إدارة مرتبطة بتوفير الوسائل الحديثة و هذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى القائلة "هناك علاقة بين تطبيق الادارة الالكترونية و توفر البنية التحتية التكنولوجية الحديثة اللازمة لذلك".

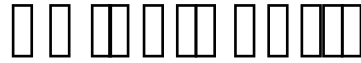
فقامت الجزائر لتخطيط لهذا التوجه بإعلان عن إستراتيجية "إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2009-2013" و تحوي هذه الإستراتيجية على عدة محاور تهدف من خلالها الجزائر إلى جعل الجزائر إلكترونية.

إن إقامة الجزائر لهذا المشروع هو الرغبة في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين، بالمواطن حيث تكون سريعة و خالية من الأخطاء و التي لا طالما عانت كثيرا منها المواطن و كذلك الحد من تنقل الأشخاص من مكان لآخر أو من مؤسسة لأخرى من أجل الحصول على الخدمة التي يطلبها و أما اليوم و من أجل تحسين الإدارة الإلكترونية في الجزائر أصبح بإمكان المواطن الحصول على هذه الخدمات عن طريق وجود شبكة الأنترنت عبر الموقع المخصص للخدمة.

و لكن و بالرغم ما فعلته الجزائر من أجل إرساء دعائم الإدارة الإلكترونية و فهم كل الخدمات الإلكترونية سواء بين المؤسسات أو بين الإدارة و المواطن هو ضمان خدمات جيدة إلا أنها لم تفحل في تطبيقها بالشكل الذي كان يطمح إليه المواطن الجزائري و يظهر

ذلك منذ البداية في عدم إمتلاكها كفاءات الموارد البشرية التي تسيرها سواء على المستوى المركزي و اللامركزي و كذلك في العراقيل التي تواجه مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو هذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية القائلة " يتوقف نجاح تطبيق الادارة الالكترونية على توفر كل المتطلبات الضرورية لعملية التنفيذ".

قائمة المراجع



* الكتب:

1. البسيوني رضا إسماعيل، الإدارة العامة، القاهرة : مؤسسة طيبة K8 للنشر والتوزيع، 2008.
2. المفرجي عادل حرحوش وآخرون ، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، دون بلد النشر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، ط2 ، 2010.
3. السالمي علاء عبد الرزاق ، السليطي خالد إبراهيم ، الإدارة الإلكترونية ، عمان : دار وائل للنشر، 2008.
4. الصيرفي محمد ، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، الإسكندرية : مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2008 .
5. بيومي حجازي عبد الفتاح ، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2008
6. حسين جوهر عبد الله، إستراتيجيات الإدارة الحديثة، الإسكندرية : دار النشر الأجنادين للنشر والتوزيع، 2007.
7. حسين الوادي محمود ،بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية ،عمان :دارصفاء للنشر والتوزيع، 2011.
8. كشروود عمار الطيب، البحث العلمي ومناهجه في العلوم الإجتماعية والسلوكية، الأردن : دار المناهج للنشر والتوزيع، ص.2007.
9. محمد الصوص نداء، مدخل إلى علم الإدارة، الرياض : دار الأجنادين للنشر والتوزيع، 2007 .
10. ممدوح إبراهيم خالد، أمن الحكومة الإلكترونية، الإسكندرية: دار الجامعية ، 2008.

11. -محمد موسى مصطفى، المراقبة الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت، مصر : دار الكتب القانونية، 2005.
12. محمد لحسين حسين، الإدارة الإلكترونية، عمان: مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع، 2011.
13. نجم عبود نجم، المعرفة الإلكترونية، عمان : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2009.
14. -عبد الرزاق السالمي علاء ، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية ، دون بلد النشر : دار وائل للنشر، 2008 .
15. صادق إسماعيل محمد ،الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية ، القاهرة : العربي للنشر والتوزيع، 2010.

*المقالات:

16. الدويسان فاطمة وآخرون ، "مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت : دراسة حالة بيت الزكاة "، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، عدد 2007، 5.
17. الأحمد نجم ،"المتغيرات الإقتصادية العالمية وسياسة الإصلاح الإداري في سوريا"،مجلة جامعة دمشق للعلوم القانونية والإقتصادية والقانونية، مجلد 24، عدد، 1، 2008.
18. العكش فوزي عبد الله ، "الإصلاح الإداري في الأردن "،مجلة جامعة دمشق في العلوم الإدارية والمالية، مجلد 19، عدد 2، 2013.
19. الحاج عرابية، - زرقون محمد ،"عصرنة نظام الضمان الإجتماعي "،مجلة الباحث الإقتصادي، العدد 5، 2014.

20. بن عيشاوي أ حمد ، "أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال" ،
مجلة الباحث ، عدد7، 2009-2010.
21. خالص حين مريم ، "الحكومة الإلكترونية" ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية،
العدد2، 2013.
22. عبد الناصر موسى ، قريشي محمد ، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير
العمل الإداري : دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة" ، مجلة
الباحث ، عدد2011، 9 .

***الوثائق الرسمية:**

23. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية المرسوم التنفيذي رقم 2000-307 مؤرخ
في 16 رجب الموافق 14 أكتوبر 2000 ، الجريدة الرسمية، العدد 60.
24. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، بيان إصدار
جواز السفر البيومتري، ديسمبر 2013 .
25. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم التنفيذي رقم 98-257 مؤرخ
في 3 جمادى الأولى عام 1419 الموافق 25 أوت 1998، الجريدة الرسمية،
العدد 63.
26. -الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، مجلس الوزراء، البرنامج
الخماسي 2010 ، 2014 .

*الدراسات غير المنشورة:

27. العريشي محمد بن سعيد محمد ، الإدارة التربوية والتخطيط ، مذكرة الماجستير
الإدارة التربوية والتخطيط (جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية: كلية التربية،
2008.
28. إياد خالد عدوان ،مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة
الإلكترونية ، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية غزة: كلية
التجارة، 2007.
29. الشايب محمد ،الحكومة الإلكترونية كآلية لتوطيد الحكم ، رسالة ماجستير جامعة
الحاج لخضر باتنة : كلية الحقوق و العلوم السياسية2008/2009.
30. أبو أمونه يوسف محمد يوسف ، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات
الفلسطينية النظامية لقطاع غزة، مذكرة الماجستير الجامعة الإسلامية غزة : كلية
الدراسات العليا، 2009.
31. بن دهمه هوارية، الحماية الإجتماعية في الجزائر دراسة تحليلية للصندوق الوطني
للضمان الإجتماعي، رسالة ماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد:كلية العلوم
الإقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، تلمسان ،2014-2015.
32. بالساكر صارة ،التجارة الإلكترونية وآفاق تطورها في البلدان العربية دراسة حالة
الجزائر، مذكرة الماستر في العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم
العلوم التجارية، جامعة حمه لخضر بالوادي.
33. بوقلاشي عماد، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية
دراسة حالة وزارة العدل، مذكرة الماجستير في علوم التسيير، قسم علوم التسيير،
جامعة الجزائر،2010/ 2011.

34. بن مرسلې رافيق، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، رسالة ماجستير في التنظيمات السياسية والعلاقات الدولية جامعة مولود معمري : كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2011.
35. حسن مصطفى خلوڤ إيمان ، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية جامعة النجاح الوطنية نابلس فلسطين : كلية الدراسات العليا.
36. حرز الله فؤاد حسن ،"الحكومة الإلكترونية في الجزائر دراسة في إمكانية التطبيق"، رسالة ماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة: كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية 2013 .
37. عبدالكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الو.م.أ والجزائر ، مذكرة الماجستير جامعة قسنطينة : كلية الحقوق والعلوم السياسية ، 2010.
38. -ديمش سمية ،التجارة الإلكترونية واقع وآفاق، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، 2011.

*المقالات:

39. -الحمزة منير ،الحكومة الإلكترونية في الجزائر التحديات والرهانات، مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، الملتقى الدولي حول الحكومة الإلكترونية ودورها في إنجاح الخطط التنموية مستغانم 19 / 20.

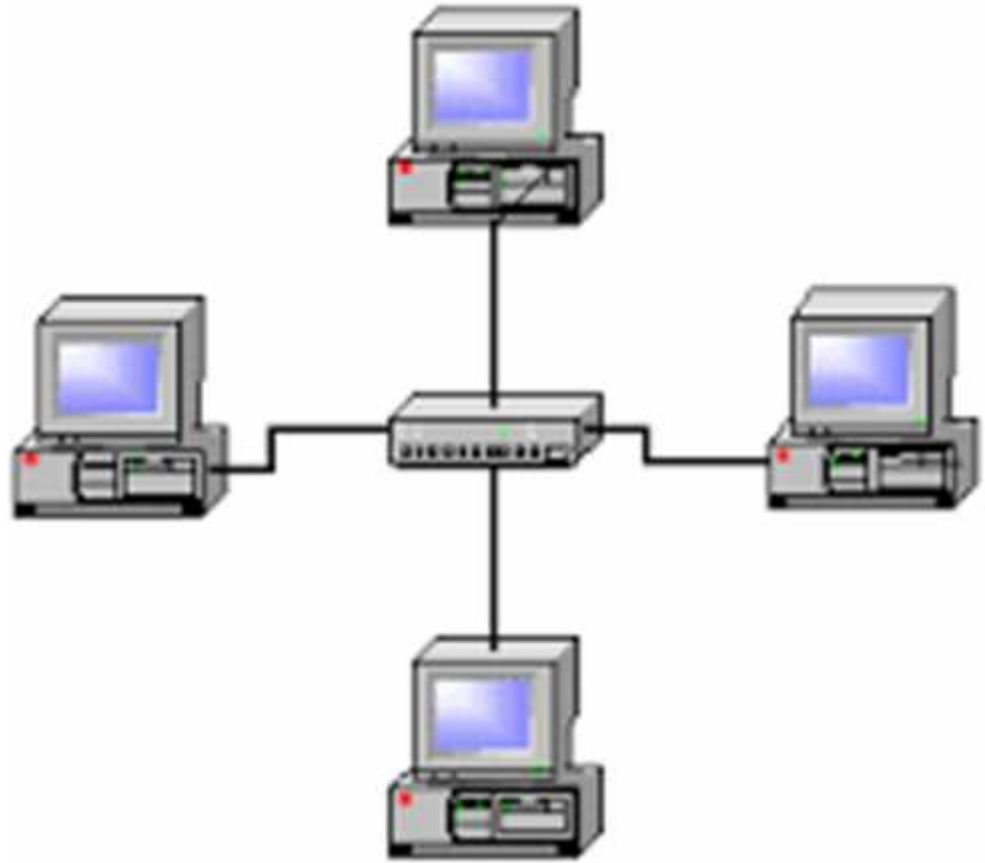
40. -السعيد بوشول، إستراتيجية الجزائر الإلكترونية ورقة بحث قدمت في المؤتمر الدولي : الحكومة الإلكترونية ودورها في إنجاح الخطط التنموية ،جامعة مستغانم ،19 / 20 أبريل 2010.
41. -الحسن ، حسين بن محمد الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ورقة بحث قدمت في المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية حول : نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المملكة العربية السعودية، 1- 4 نوفمبر 2009.
42. -وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية ورقة بحث قدمت إلى الملتقى الدولي حول : إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات ،جامعة الحاج لخضر، 2011.
43. -سناء عبد القادر مصطفى ،ورقة بحث مقدمة إلى امؤتمر الدولي التاسع للوضع الإقتصادي العربي وخيارات المستقبل : الأعمال الإلكترونية وتأثيرها في رفع فاعلية إدارة المشاريع الإنتاجية، الأردن 2009.
44. -شيهاني سهام ، دور التخطيط الإستراتيجي في تفعيل التحول إلى الحكومة الإلكترونية ورقة بحث قدمت في الملتقى العلمي الدولي حول : الحكومة الإلكترونية ودورها في إنجاح الخطط التنموية ، جامعة مستغانم، 19. 20أفريل 2010.
45. -غزال عادل ،الحكومة الإلكترونية في الجزائر والنفاز إلى مجتمع المعلومات، الملتقى الوطني الثامن حول مستقبل الشباب في الجزائر، جامع باتنة، قسم علم المكتبات والتوثيق 08/ 09 نوفمبر 2014.

*المواقع الإلكترونية:

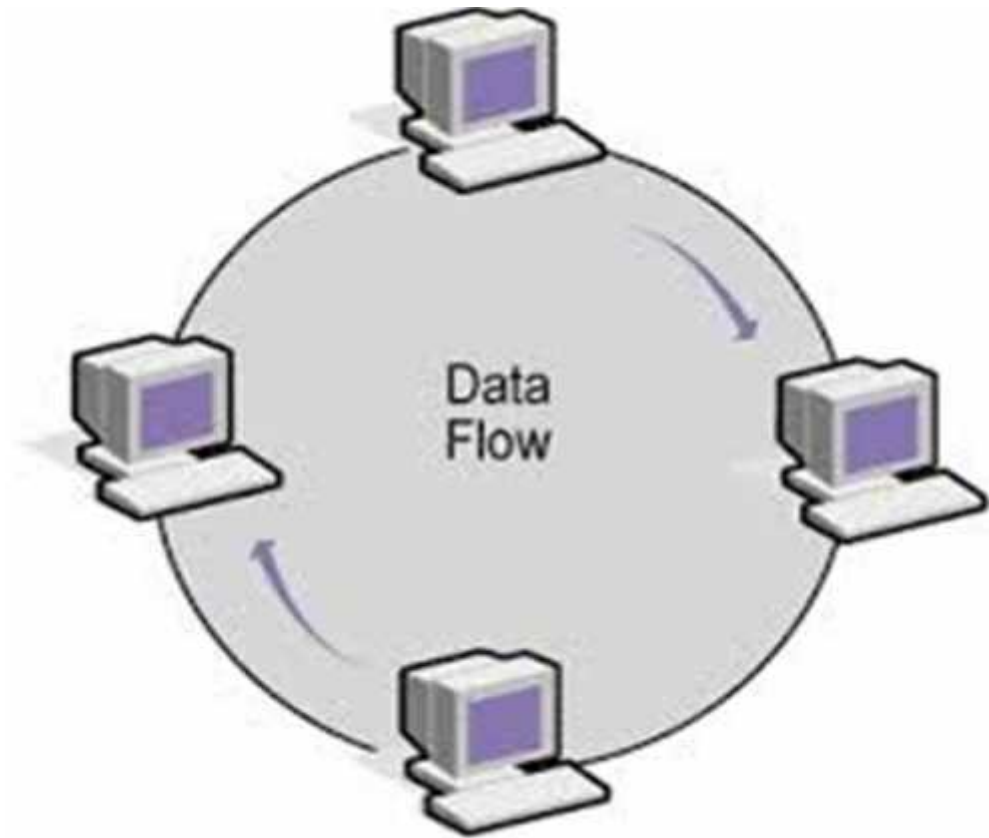
46. بدوي يقضي، بيرقراطية الوثائق ، (23 سبتمبر 2016 على الساعة 11،)
www.elhewardz.com
47. - سوالم سفيان، الإطار القانوني للتوقيع والتصديق الإلكترونيين في الجزائر ،(25 سبتمبر 2016 على الساعة 9 صباحا) www.ac.hababonline.com
48. رزاقى جميلة، التحول نحو الإدارة الإلكترونية مخرج الجزائر لمواجهة التحديات الإقتصادية، www.elhahatonline.net، (تم الإطلاع عليه في سبتمبر 2015، على الساعة 12:15)
49. - تسليم بطاقة التعريف البيومترية www.algeriapresonline.com ، (تم الإطلاع عليه في 24 سبتمبر 2016)
50. - عصرنة قطاع العدالة ، www.startimes.com (تم الإطلاع عليه في 25 سبتمبر 2016 على الساعة 20) ،
51. - عصرنة العدالة، reasearch1514.blogspot.com (تم الإطلاع عليه في 20 سبتمبر 2016 على الساعة 9).
52. - www.mptic.dz (تم الإطلاع عليه في يوم 4 أكتوبر 2016 على الساعة 15) .
53. صندوق دعم إستخدام وتطوير تكنولوجيات الإعلام والإتصال FAUDTIC على الموقع www.elmouwatine.dz

قائمة الملاحق

شکل 1: یببن طبععة نظام الشبكة النجمية¹



شکل 2: یبیین ططبیعة نظام الشبکة الحلقیة²



¹ -مرجع سابق www.google.com

الملحق رقم 3: يبين محاور الجوائر الإلكترونية 2009/2013³

- المحور الأول: تسريع إستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال في الإدارة العمومية
- المحور الثاني: تسريع إستعمال تكنولوجيا الإعلام والإتصال في الشركات
- المحور الثالث: تطوير آليات وإجراءات التحفيز الكفيلة بتمكن المواطنين من الإستفادة من تحفيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والإتصال.
- المحور الرابع: دفع تطوير الإقتصاد الرقمي
- المحور الخامس: تعزيز البنية الأساسية للإتصالات ذات التدفق السريع
- المحور السادس: تطوير الكفاءات البشرية
- المحور السابع: تدعيم البحث التطوير والإبتكار
- المحور الثامن: ضبط مستوى الإيطار القانوني
- المحور التاسع: الإعلام والإتصال
- المحور العاشر: تهمين التعاون الدولي
- المحور الحادي عشر: آليات التقييم والتابعة
- المحور الثاني عشر: إجراءات التنظيم
- المحور الثالث عشر: الموارد المالية

المؤشرات 4: مؤشرات شبكة الهاتف الثابت والنقل¹

2015	2014	2013	البيان
3192064	3098787	3138914	عدد المشتركين في الهاتف الثابت
%8.08	%7.85	%8.11	الكثافة الهاتفية
2756875	2669241	2692264	عدد المشتركين في الهاتف السكينة
%47.89	%40.04	%41.23	عدد المشتركين في الهاتف السكينة
435189	429546	446650	عدد الإشتراكات المهنية

المؤشرات 5: مؤشرات شبكة الإنترنت²

2015	2014	2013	البيان
66958	61556	50800	طول الألياف البصرية
1296	1229	1081	عدد البلديات الموصولة بالألياف البصرية
117000	348000	172021	عرض نطاق الإنترنت الوطنية
357000	278000	166000	عرض نطاق الإنترنت الدولية

المؤشرات 6: مؤشر مستخدمي الإنترنت³

2015	2014	2013	البيان
1709496	1518629	1283241	عدد مستخدمي الإنترنت
179683	82693		الجيل الرابع للهاتف
226	216	179	ويماكس
	8509053	308019	مستخدمين الجيل الثالث
1889405	1599538	1283420	عدد مستخدمي الإنترنت الثابت
%28	%24	%19.65	نسبة مستخدمي الإنترنت على الإنترنت

¹ - www.mptic.dz

² -
³ -

The map shows the geographical location of the CRFT in Algiers. A red circle highlights the specific location of the center, with a red arrow pointing to it from the text 'Centre de Recherche et de Formation en Technologie'. The map also shows the surrounding regions and cities, including Oran, Constantine, and Tunis. A scale bar at the bottom indicates distances in kilometers.



الفهرس

شكر وتقدير

إهداء

خطة الدراسة

02 مقدمة

الفصل الأول:

الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

10 المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

10 المطلب الأول: تعريف ونشأة الإدارة الإلكترونية

17 المطلب الثاني: خصائص وأهمية الإدارة الإلكترونية

26 المطلب الثالث: مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية

28 المبحث الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

28 المطلب الأول: المتطلبات الإدارية

30 المطلب الثاني: المتطلبات الفنية والتقنية

33 المطلب الثالث: المتطلبات البشرية والتشريعية

35 خلاصة وإستنتاجات

الفصل الثاني:

تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

37 المبحث الأول: الجهود الرامية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

37 المطلب الأول: إستراتيجية الجزائر الإلكترونية

42 المطلب الثاني: القوانين المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية

47 المطلب الثالث: مؤسسات تطبيق الإدارة الإلكترونية

51	المبحث الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.....
51	المطلب الأول: تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية.....
55	المطلب الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع الضمان الاجتماعي.....
58	المطلب الثالث: تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة.....
61	خلاصة وإستنتاجات.....

الفصل الثالث

دراسة ميدانية بمديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو

65	المبحث الأول: تقديم عام لمديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو.....
65	المطلب الأول: التعريف بمديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو.....
66	المطلب الثاني: أهمية مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو.....
67	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو.....
71	المبحث الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية في مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو.....
71	المطلب الأول: الأسباب التي أدت بالمديرية للانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية..
73	المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مديرية الوحدة البريدية.....
79	المطلب الثالث: صعوبات (عراقيل) تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل مديرية الوحدة البريدية لولاية تيزي وزو والحلول المقترحة.....
83	خلاصة وإستنتاجات.....
85	خاتمة.....
88	قائمة المراجع.....

ملاحق

