

النماذج الإلكترونية للخدمات في ظل الرقمنة - حالة الجزائر

Electronic models for services in light of digitization - the case of Alegria

ولد عابد عمر¹، لكحل محمد²، بن عدة أمحمد³¹ جامعة الشلف، الجزائر، مخبر المقاوالاتية وحوكمة المؤسسات، o.ouldabed@univ-chlef.dz² جامعة غليزان، الجزائر، mohbkack0075@gmail.com³ جامعة غليزان، الجزائر، مخبر الأسواق المالية بإستخدام الرياضيات والإعلام الألي، benadda.mhamed1976@gmail.com

تاريخ النشر: 2022/03/15

تاريخ القبول: 2021/12/18

تاريخ الاستلام: 2021/10/03

ملخص: أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مؤشر قوي يعكس التنمية الاقتصادية والاجتماعية لمختلف بلدان العالم، و ذلك لدورها الفعال و الاستراتيجي في الارتقاء بالجانب الإداري فعملت على تطوير أساليبه وهذا بانتقاله من الشكل التقليدي الروتيني الى الالكتروني ومن بين المزايا التي قدمتها تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الإدارة الإلكترونية والتي بدورها ساهمت في تحقيق جودة الخدمات العمومية ومن ثم تقليص الجهد والوقت وترشيد التكاليف، ومن جهة أخرى تمكنت من تحسين الأداء الإدارة العمومية من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية في إطار اللامركزية في التعامل، ومن خلال هذه الدراسة تم الإشارة إلى بعض القطاعات التي تطبق الرقمنة كقطاع الجماعات المحلية، العدالة، التعليم العالي وغيرها ومن ثم الوصول إلى خدمة إلكترونية متميزة ورقمية سواء كان تقديمها مباشرة أو عن بعد، أما فيما يتعلق بالقيمة المضافة المحققة من تطبيقات الرقمنة يتمثل في إرساء الحكومة المرفق العام مما يضمن التقليل من الممارسات الغير السليمة في الإدارات والمؤسسات العمومية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، النماذج الإلكترونية، الرقمنة، المرفق العام، الحوكمة الإلكترونية.

تصنيفات JEL: M15، L97

Abstract: Information and communication technology has become a strong indicator that reflects the economic and social development of various countries of the world, due to its effective and strategic role in upgrading the administrative aspect. In achieving the quality of public services and then reducing effort and time and rationalizing costs, and on the other hand it was able to improve the performance of public administration by simplifying administrative procedures within the framework of decentralization in dealing, and through this study, reference was made to some sectors that apply digitization such as the sector of local communities, justice Higher education and others, and then access to a distinguished and digital electronic service, whether it is provided directly or remotely. As for the added value achieved from digitization applications, it is represented in the government establishing a public facility, which ensures the reduction of unhealthy practices in public administrations and institutions.

Keywords: electronic management, electronic models, digitization, public administration, e-governance.

Jel Classification Codes: M15, L97

1. مقدمة:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحدثت تحول عميق في جميع جوانب الحياة، أين بدا التحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الأنشطة الإلكترونية عبر شبكات الانترنت، الهواتف الذكية والحسابات الاجتماعية، وفي خضم هذه التحولات السريعة ظهر ما يعرف بالإدارة الإلكترونية الذي أعطت صبغة وواجهة حديثة لمؤسسات الأعمال، وفي ذات الحين دفع المؤسسات والإدارات الحكومية إلى إعادة النظر والتقييم في خدماتها المقدمة إلى مختلف شرائح المجتمع والعمل على استبدالها بخدمات أكثر جودة وفعالية و كفاءة ضمن نظام إلكتروني متميز بسرعة والدقة، وتدرج هذا النظام نحو القطاع العام الذي بات اليوم مطالب بالتأقلم والتكيف مع المتغيرات الحديثة والوقوف على ما يطلبه المجتمع من متطلبات متباينة و سريعة مما نجم عن ذلك انضمام العديد من المؤسسات والإدارات العمومية في الجزائر إلى إنشاء مواقع إلكترونية يعرضون من خلالها خدماتهم الإلكترونية والمعلومات الضرورية للمواطنين بأقل تكلفة و بجودة وفي الوقت المناسب بغية ضمان تقديم فعال و سلس للخدمات العمومية، فتطبيق الواسع للإدارة الإلكترونية يعتبر بمثابة حل مناسب و امثل باعتباره ضمان لتحقيق ابعاد الحوكمة (الشفافية، العدالة، المساءلة) ومن ثم تحقيق رضا المواطنين، وارتأينا ان تكون إشكالية هذه الدراسة على النحو التالي :

"ما النماذج الإلكترونية المتوصل إليها في قطاع الخدمات في ظل الرقمنة في الجزائر؟"

-أهمية الدراسة: تنبع أهمية البحث من الأهمية التي تحظى بها الإدارة الإلكترونية في الوقت الراهن، حيث يساهم هذا الأخير في إبراز الدور المهم والمؤثر على المتغيرات محل الدراسة (جودة، الخدمة العمومية)، ومدى أهمية الواسعة في تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر مع تبيان الفوائد التي يمكن تحقيقها في الواقع، والوقوف على مستوى وموقع الإدارة الإلكترونية في ظل المؤشرات والتقارير العالمية، وما المعوقات والتحديات التي تقف أمام نظام الإدارة الإلكترونية وكيف أثرت على منظومة الخدمة العمومية في الجزائر

-خطة الدراسة: بهدف الإجابة على الإشكالية والإمام أكثر بهذه الدراسة تم اعتماد الخطة التالية:

2. الإدارة الإلكترونية المفاهيم والعلاقة التفاعلية .

1.2. مفهوم الإدارة الإلكترونية : تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها " إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت و شبكات الاتصال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد و إخفاء الأشياء و ما يرتبط به إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعرفي هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاءة في استخدام موارده " (نجم، 2009، صفحة 157)، كما تعني "القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال و التقنيات الحديثة لتنفيذ الأنشطة الإدارية الكترونيا عبر الأنترنت و شبكات الحاسب الآلية في كل مكان وزمان، مما يؤدي للجودة و تحسين الأداء و توحيد الإجراءات و سرعة التنفيذ و خفض التكلفة و توفير البيانات و المعلومات اللازمة، بهدف تحقيق أهداف المنظمات بأقل وقت و جهد وتكلفة و تطوير العمليات الإدارية (ياسين، 2005، صفحة 23)"، وتعرف أيضا بأنها : " تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر، سواء الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية، بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة و فعالية الأداء في الإدارة وإنجاز العمل بها بسرعة و بكفاءة و بأقل التكاليف (فرطاس، 2016، صفحة 315)"، كما أنها: "استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل مقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو الإعلان، بما يتيح لجميع الإداريين التعامل الفوري و الآلي مع بعضهم البعض، لتحقيق أهداف مشتركة (فرطاس، 2016، صفحة 315)"، ومما سبق يمكن القول بأن: " الإدارة الإلكترونية هي منهج حديث متكامل يعتمد على تنفيذ الأعمال و المعاملات بين الأفراد و المؤسسات باستخدام الوسائل الإلكترونية بهدف تحقيق الجهد، الوقت و التكاليف"، كما تقوم الإدارة الإلكترونية على نموذج يعتمد بدرجة الأولى على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، حيث يتكون هذا النظام من تطبيقات الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على قواعد

البيانات الداخلية ، ومن مدخلاته الموارد المادية الداخلية و الخارجية ، و المعلومات عن المحيط في اطار عمليات المعالجة التي تقوم بها المؤسسات ، يستفاد من هذا النموذج في إعطاء تصور عن الإدارة الالكترونية و كيفية تقديم البيانات و المعلومات من اجل انجاز أعمال مختلفة، إن عمل هذا النموذج يكون بالشكل الاتي (يوسف جمال، 2010، صفحة 214):

- يتم ادخال البيانات من خلال نظام فيزيائي حيث تتم المعالجة، ومن ثم تدخل مباشرة الى قاعدة البيانات.
- استخدام المعلومات كمدخل للتطبيقات التي تعتمد على الحاسوب، والتي تستخدم في أتمته المكاتب بواسطة معالجة الكلمات، البريد الالكتروني والتحاور عن طريق الحاسوب.

رغبة في زيادة كفاءة وفعالية أداء العمل الإداري، فان العديد من الدول تعمل على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإدارة المشاريع وتسير الإدارات المختلفة والتخلي تدريجيا على أساليب العمل التقليدي ومن الإدارة المباشرة وجها لوجه الى الإدارة عن بعد، وذلك للحصول على أفضل النتائج على صعيد الأنشطة والخدمات المقدمة ومن بين اهداف الإدارة الالكترونية نجد (فرطاس، 2016، صفحة 315):

- تهيئة البيئة الداخلية، وتسهيل عملية خزن واسترجاع المعلومات
- تعميق مفهوم الشفافية والابتعاد عن المحسوبية والبيروقراطية، وكسب ثقة المواطنين من خلال تحسين مستوى الخدمات واتباع معايير جودة الخدمات
- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات، وكذا زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع الأطراف الفعالة في بيئة الداخلية والخارجية
- تقليل من التعقيدات الإدارية، وتسريع انجاز الاعمال والمهام المختلفة
- التوجه نحو أنظمة تسيير الكترونية قادرة على نشر الوثائق الى أكثر من جهة وفي اقل وقت ولها القدرة على تصحيح الأخطاء في حالة حدوثها

2.2. العلاقة بين الإدارة الالكترونية، الحكومة الالكترونية والحكومة الإلكترونية.

لقد سبق وان تطرقنا إلى الإدارة الالكترونية، أما فيما يتعلق بالحكومة الالكترونية تعني: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال دون إغفال تأهيل الموظفين، ليس فقط لتحسين الخدمات العامة ولكن أيضا لتعزيز الديمقراطية ودعم السياسة العامة" (حديد و بوزيد، 2015، صفحة 194)، "إذ لا ينحصر مفهوم الحكومة الالكترونية في تلك الزاوية الضيقة، فهي ليست مجرد برامج وأجهزة ومواقع الكترونية، بل هي شكل جديد يحمل معه طريقة عمل واتصال وتشارك وثقافة مغايرة في تعاملات الحكومة (حديد و بوزيد، 2015، صفحة 194)"، ويتم تصنيف الأطراف المتعاملة مع الحكومة الالكترونية كالآتي (حديد و بوزيد، 2015، صفحة 194):

G to G : للدلالة على الخدمات المتبادلة بين أعوان الحكومة الالكترونية بين بعضهم البعض

G to B : للدلالة على الخدمات المتبادلة بين الحكومة و المؤسسات الاقتصادية

G to C : للدلالة على الخدمات المتبادلة بين الحكومة و المواطنين

تعددت تعاريف الباحثين فنجد ان كل من Kaufmann et al يعرفها بانها: "الطريقة التي تمارس بها المنظمات السلطة في بلد ما" ويتضمن هذا التعريف ثلاث مؤشرات أساسية متمثلة في الطريقة التي تتم بها اختيار الحكومات ومراقبتها و استبدالها، إضافة الى قدرة الحكومة في وضع سياسات رشيدة وفعالة مع احترام المواطنين ومؤسسات الدولة للمنظمات التي تدير التفاعلات الاجتماعية والاقتصادية فيما بينهم ، و في ذات السياق فان الحكومة الالكترونية فهي: " استخدام الانترنت من قبل الحكومة لتقديم خدماتها للمواطنين"، وقد أشار Coleman ان الحكومة الالكترونية لديها القدرة الكافية على تحسين أداء المؤسسات العمومية و جعلها أكثر شفافية و استجابة

مع تمكين المواطنين و المؤسسات من الوصول الى المصادر الحكومية (المواقع) بطريقة مباشرة ،الا ان المنظمة العربية للتنمية الإدارية ترى ان الحكومة الالكترونية هي شبكة من المنظمات تشمل المنظمات الغير ربحية والقطاع الخاص، النموذج التطبيقي الشائع للحكومة الالكترونية هو بوابة المعلومات الالكترونية (portaille)، ويشير استخدام مصطلح الحكومة الالكترونية بدلا من الحكومة الالكترونية الى فكرة تغيير العلاقات المؤسسية و اشراك الشركاء من المجتمع المدني وقطاع الاعمال في الإدارة الالكترونية ،و لقد أكد Heeks ان الحكومة الالكترونية تتطلب ثلاث دعائم أساسية من اجل تحقيق الحكومة الرشيدة و دعمها متمثلة في الإدارة الالكترونية ،المواطن الالكتروني و المجتمع الالكتروني ،وتتجلى مخرجات العلاقة القائمة بين المتغيرات السالفة الذكر في العمل على تحقيق المساءلة والعدالة والشفافية، وحماية ومراعاة مصالح المتعاملين سواء مؤسسات أو افراد وتغليب المصلحة العامة على الخاصة، وابعد من هذا فان هذه العلاقة تساهم في الجاني الاقتصادي وتنوعه كانتقال نحو اقتصاد المعرفة المبني في الأساس على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما ان هذه العلاقة قائمة على التبادل والتكامل وهدفها يتمثل بدرجة الأولى في تحقيق جودة الخدمة العمومية والارتقاء بأداء المؤسسات والإدارات العمومية (لكحل، تقرورت، و بن عدة، 2021، صفحة 218)

الأدق أن يقال " الإدارة الإلكترونية " وذلك للدلالة على المفهوم القانوني للأعمال الإلكترونية، لأن مهمة الحكومة هي صنع السياسة العامة للدولة وتحديد الأهداف العامة المراد إدراكها، بواسطة العقل البشري والعقل الإلكتروني الذي يساعد في إعداد البيانات والمعلومات، والتي بدورها تعمل على رسم السياسة، أما مهمة الإدارة فهي تنفيذ هذه السياسة العامة التي سبق تحديد معالمها وتتم هذه المهمة بطريقة رقمية من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدلا من أن تتم بطريقة تقليدية، إن لفظ الحكومة ما هو إلا بديل عن المراقبة لفظا ومعنا، فالريادة التي يتمتع بها أي إقتصادا دولة ما لا يكون إلا بريادة وكفاءة مؤسساتها الخاصة والعامة ،وبهذا تحدد الوضع التنافسي لحكومات الدول، وهذا هو جوهر الحكومة، ويعرف أهل الاختصاص الحكومة على أنها نظام بمقتضاه تدار المؤسسات وتراقب ، كما يمكن تعريفها على أنها ذلك النظام الذي يتم من خلاله توجيه أعمال المؤسسة ومراقبتها على أعلى مستوى من أجل تحقيق أهدافها والوفاء بالمعايير اللازمة للمسؤولية والنزاهة والشفافية ، كما يمكن تعريفها على أنها : " تلك الحكومة التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقديم الخدمات الحكومية وتبادل المعلومات وتكامل مختلف الأنظمة والخدمات القائمة بذاتها بين الحكومة والمواطن، أو بين الحكومة والمؤسسات أو بين الحكومات فيما بينها (لكحل، تقرورت، و بن عدة، 2021، صفحة 216)

كما أن الحكومة الإلكترونية إستراتيجية ضرورية وفعالة لتطبيق الحكم الرشيد على المستوى الكلي والمؤسسات الحكومية أو الخاصة،وعلى غرار ما سبق ذكره فإن العناصر السلفية الذكر تشير إلى معنى الإنضباط، الشفافية والمساءلة، كما اعتبرت الأدوات الاقتصادية المعاصرة الحكومة كيان مؤسساني له أهداف واضحة قابل لتطبيق عليه مبدأ الحكومة ، كما أصبحت تطبيقات الحكومة ضرورة ملحة في الفكر الإداري من أجل مجابهة الإختلالات التي تعيشها أو تتعرض اليها المؤسسات سواء في القطاع العام أو الخاص ، ومن ثم التحول الجزئي أو الكلي نحو الحكومة دون إهمال الجانب المادي للمؤسسات بغية تفعيل الرقابة بأنواعها وتقويم الأخطاء ورفع الإختلالات، وبمأن الحكومة تقوم على الإفصاح فهي بدورها تلزم الحكومات على المعالجة الإلكترونية والتدفق المعلوماتي على شبكة الإنترنت والإستثمار في البنى التحتية الإلكترونية عبر التوسع في الأنشطة الإقتصادية إلكترونيا بإحداث التجارة الإلكترونية، الصيرفة الإلكترونية وهذه الميادين كفيلة بنشر الثقافة والوعي الإلكتروني الإقتصادية ، وسيلة تفاعل بأداء أعلى وتكاليف أقل، ومن خلالها يتم إجتياز كل مظاهر التأخير والبطء والترهل في الجهاز الحكومي كما تعد من بين أفضل الوسائل لتحقيق الرقابة بواسطة النظم التقنية، لما تتميز هذه الأخيرة من تحليل ومراجعة آلية للأنشطة بشكل دوري على الموقع (لكحل، تقرورت، و بن عدة، 2021، صفحة 216)

3. النماذج التطبيقية للخدمات الالكترونية في الجزائر في ظل الرقمنة .

يعد مشروع الجزائر الالكترونية من بين المشاريع التي اطلقتها وزارة البريد و تكنولوجيا الاعلام والاتصال بداية من العام 2009، في اطار مشاورات شملت العديد من المؤسسات والإدارات العمومية و المتعاملين الاقتصاديين الخواص ، كما شملت الجامعات و مراكز البحث والمخابر والجمعيات التي تنشط في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، و البعد الاستراتيجي من وراء هذا المشروع هو الإسراع في اعداد مجتمع المعلومات و صناعة اقتصاد رقمي في الجزائر ، وهذا من خلال تعميم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على كافة القطاعات ، و من ثم عصنة الإدارة العمومية و تقدم خدماتها بشكل سريع و افضل و بمردودية عالية .

1.3. قطاع الداخلية و الجماعات المحلية: تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية و تقريب الإدارة من المواطن ضمن التوجهات الكبرى التي باشرتها الدولة من اجل رفع العوائق البيروقراطية ، و في هذا السياق باشرت السلطات الوصية على اصدار شهادات الميلاد و جوازات السفر و بطاقات التعريف البيو مترية ، كما وضعت الدولة الخطوة الأولى في طريق عصنة بافتتاح اول بلدية الكترونية بالجزائر و المرتكزة أساسا على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، زيادة على انشاء بوابة المواطن الالكترونية التي تضم كافة الخدمات الإدارية، وجاءت هذه التدابير و الإجراءات مصاحبة للمرسوم التنفيذي الصادر في جويلية 2015 الذي يتضمن اعفاء المواطنين من تقديم وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم لأنها متوفرة على مستوى السجل الوطني للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية ، و هذا ما يوضحه الشكل الموالي الخاص ببطاقة التعريف البيو مترية و طلبها (www.interieur.gov.dz، 2021)، كما توفر مجموعة من الخدمات عن بعد (لكحل، تقرورت، و بن عدة، 2021، صفحة 219)

الخدمات الإعلامية: يوفر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، مجموعة من المعلومات للمواطنين وكذا المهتمين والمتعاملين مع قطاع الداخلية ، ومن بين الخدمات الإعلامية نجد معلومات تتعلق بهيكل الوزارة، معلومات عن الجماعات المحلية (الإقليمية) والمعلومات المتعلقة بالوثائق التي تهم المواطنين والمصالح المختصة وتتعلق ببطاقة التعريف البيو مترية، جواز السفر البيومتري الإستعجالي إضافة إلى رخصة السياقة البيومتري.

-الخدمات التفاعلية: تهدف الخدمات التفاعلية بوزارة الداخلية والجماعات المحلية إلى ضمان تحقيق الإنصاف عن بعد بالوزارة وهيكلها ،عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بها ،وتوفير الإستثمارات وتمكين المواطنين من تحميلها في أي وقت ممكن، ومنها نجد: إستمارة بطاقة التعريف البيومتري الإلكترونية وإستمارة طلب جواز السفر البيومتري والإستعجالي.

-الخدمات المعاملاتية: يسمح هذا النوع من الخدمات الإلكترونية بسماع للمواطنين بإجراء الحصول على الخدمات عن طريق الأنترنت، والإطلاع على ملفهم الإداري الخاص بنوع الخدمة المطلوبة سابقا مثل الخدمة الخاصة بالمرشحين لشهادة البكالوريا 2017 والأشخاص المتحصلين على جواز السفر البيومتري.

الشكل رقم (01): بطاقة التعريف البيومتري



المصدر: وزارة الداخلية والجماعات المحلية

2.3-قطاع العدالة: يعتبر قطاع العدالة من بين اهم القطاعات التي تتطلب قواعد عمل شفافة، وهذا لا يأتي الا من خلال تطوير اليات الأداء التكنولوجي، الذي من شأنه ان يؤثر على عمل القطاع والتوجه به نحو الإدارة الالكترونية، التي تتسم بالسرعة، الشفافية

والفعالية، ويظهر من خلال إنجاز أراضية خدمات الانترنت التي تسمح بالتسيير الذاتي للاتصالات الالكترونية، بهدف تعميم ووصول المعلومة الى كافة الموظفين وموقع ويب خاص بوزارة العدل موجهة لإعلام المواطنين بكل نشاطات وزارة العدل و تنظيم القطاع و مهامه و الخدمات التي يقدمها لعامة الناس، وهذا بهدف تعميم و نشر الثقافة القانونية ، كما يحتوي الموقع على نوافذ خاصة بكل مجلس قضائي على مستوى الوطن متمثلة في بوابة القانون الجزائري ، الشبكة الداخلية للقطاع، إضافة الى الشبكة القطاعية للوزارة حيث يزود القطاع العدالة بوسيلة مؤمنة لضمان السير والتبادل الفوري للمعلومات، وتهدف هذه الشبكة الى ما يسمى بالجهات القضائية الافتراضية التي يتم من وراءها الشباك الالكتروني الذي يعمل على تقريب الإدارة من المواطن وكسر طواير الانتظار في المجالس القضائية، كما تم انشاء المركز الوطني لصحيفة السوابق العدلية الذي يهدف الى تسليم صحيفة السوابق القضائية رقم 3 من أي جهة قضائية عبر التراب الوطني، في ظروف تتسم بالسرعة والفعالية، حيث يتم طلب صحيفة السوابق العدلية عبر الانترنت من خلال الموقع الخاص بالقطاع ، و يمكن توضيح الاطار العملي خاص بذلك في الشكل الموالي (www.m.justic.dz, 2021)

الشكل رقم (02): نموذج السوابق العدلية الكترونيا

« معلوماتكم الشخصية: »

اللقب : *
 الاسم : *
 اللقب الأصلي للمرأة :
 البريد الإلكتروني : *
 تاريخ الميلاد : *
 مكان الميلاد : *
 الجنس : * [الجنس]
 اسم الأب : *
 لقب و اسم الأم : *
 (الجهة القضائية التي يتم فيها استخراج الصحيفة)
 [اخترنا الجهة القضائية]
 [أرسلوا طلبكم]

Source : www.m-justic.gov.dz

- استعمال المحادثة المرئية عن بعد أثناء الإجراءات الإدارية : لتحقيق العدالة و حيث أن الشهادة محور أساسي لتبيان وقائع القضية وحتى لا يحتاج الشهود بعد المسافة وعدم الحضور، حيث تناول القانون 15-03 في فصله الرابع فكرة إستعمال المحادثة المرئية عن بعد أثناء الإجراءات القضائية ويجب أن تكون الوسيلة المستعملة سرية الإرسال، كما يجب أن تتم تسجيل التصريحات على دعامة تضمن سلامتها وترفق بملف الإجراءات مع تدوين التصريحات كاملة على محضر يوقع من طرف القاضي المكلف بالملف (مزيتي، 2019، صفحة 27)

- نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية: هو نظام يسمح بمتابعة مسار الملف القضائي منذ تسجيله إلى غاية الفصل فيه وتنفيذ العقوبة ، كما يمكن للمواطنين على الحصول على المعلومات الخاصة بقضاياهم عبر الشباك الإلكتروني دون عناء التنقل إلى مكاتب المحاكم والمجالس القضائية ويمكن أيضا مساعدي القضاء من إنجاز مهامهم بطريقة عصرية ميسرة وبكل شفافية (صبرينة و حفيظة، 2019، صفحة 222)

بالإضافة إلى رقمنة الأرشيف القضائي حيث يسمح هذا النظام بتسيير الأرشيف القضائي وتأمينه كما يعمل النظام على توفير خدمة إلكترونية متميزة للمواطنين على غرار تحقيق السرعة والبحث عند إسترجاع الملفات، كما تم إنشاء مركز شخصية شريحة الإضاء الإلكتروني ويهتم هذا النظام بالعمليات المتعلقة بالتوقيع والتسليم الإلكتروني للوثائق وتبادلها إلكترونيا مع تسيير أنظمة مركز الشخصية وقواعد البيانات الخاصة به، كما يتكفل بإرسال المفاتيح نحو الجهات القضائية (لكحل، تفرورت، و بن عدة، 2021، صفحة 220)

3.3. قطاع البريد والمواصلات: يعد قطاع البريد هو الآخر الذي عمل على التوجه نحو الإدارة الالكترونية في معاملاته مع زبائنه حيث يقدر عدد حاملي بطاقات الدفع الإلكترونية في الجزائر حوالي 1.300.000 شخص قبل نهاية 2016 وأنه تم توزيع حوالي 500

ألف كلمة سر على حاملي بطاقات الدفع الإلكتروني²²، و من ملامح هذا القطاع نجد الشباك الإلكتروني الذي يقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين، وهي كل الأجهزة التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية اليا ، إضافة الى بطاقات السحب الإلكترونية التي يتم استعمالها للحصول على المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر، والتي تعمل مع وجود الشباك الإلكتروني، وعن طريقها يتم لأي مواطن من سحب نقوده من أي شباك بريدي أو موزع أوتوماتيكي عبر التراب الوطني، إضافة الى خدمات الاطلاع على الرصيد وهذا عن طريق ادخال بطاقة السحب البريدية، ومع تشكيل الرقم السري الخاص بكل متعامل يحصل الزبون على كشف الرصيد، مع إمكانية الاحتفاظ بالكشف الرصيد ، كما يحق لزبائن طلب نماذج من الصكوك البريدية عن طريق ملاء الاستمارة الكترونية التي يتم استظهارها على الموزع الالي. كما توفر حيث توفر شبكة الانترنت خدمات الكترونية لكل الافراد والمتعاملين لدى مؤسسة البريد الجزائر، اذ لهم إمكانية الاطلاع على رصيد حسابهم البريدي، حيث يمتلك كل متعامل رقم سري ، يتم تشكيله انطلاقا من رقم حسابه البريدي، وباعتبار البطاقة الذهبية البريدية من بين اخر المستجدات الخاصة بالقطاع ، ارتأينا ان نقدم نموذج لها و كيفية طلبها الكترونيا، كما وفرت وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام والاتصال مجموعة من الخدمات الإلكترونية متمثلة في(www.mptt.dz, 2021) :

-الشباك الإلكتروني: الذي يقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين، وهي كل الأجهزة التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا إضافة إلى بطاقات السحب الإلكترونية التي يتم إستعمالها للحصول على السيولة المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر، والتي تعمل مع وجود الشباك الإلكتروني، وعن طريقها يتم لأي مواطن سحب نقوده من أي شباك بريدي أو موزع أوتوماتيكي عبر التراب الوطني.

- خدمات الإطلاع على الرصيد: وهذا عن طريق إدخال بطاقة السحب البريدية، ومع تشكيل الرقم السري الخاص بكل متعامل يحصل الزبون على كشف الرصيد، مع إمكانية الاحتفاظ بالكشف الرصيد، كما يحق لزبائن طلب نماذج من الصكوك البريدية عن طريق ملاء الإستمارة إلكترونية التي يتم إستظهارها على الموزع الألي. حيث توفر شبكة الأنترنت خدمات إلكترونية لكل الأفراد والمتعاملين لدى مؤسسة البريد الجزائر، إذ لهم إمكانية الإطلاع على رصيد حسابهم البريدي، حيث يمتلك كل متعامل رقم سري، يتم تشكيله انطلاقا من رقم حسابه البريدي.

في إطار التحول الجزائر نحو **الدفع الإلكتروني**، عرفت هذه الأخيرة فعالية كبيرة، حيث أنه توفر أكثر من 3,6 مليون أورو، خصصت لتعميم وتطوير كل ما يخص البطاقات البنكية (CIB cartes interbancaire bancaires)، والموزعات الآلية للأوراق النقدية للبنوك (DAB distributeurs automatique de billets) وكذا نفايات التسديد الإلكتروني (les terminaux de paiement électronique TPE)، كما أنه وصل عدد البطاقات البنكية المتداولة سنة 2011 أكثر من 800000 بطاقة، إلا أنه يتم إستعمال نسبة 1% من مجموع 5000 محطة تسديد الكترونية TPE، والتطور الملحوظ في الجانب التقني للمصارف وخدماتها سمح بإنطلاق خدمة الدفع الإلكتروني يوم 3 أكتوبر 2016 حسب ما أقره وزير المنتدب المكلف بالاقتصاد الرقمي وعصرنة الأنظمة المالية، حيث أشار أن عدد حاملي البطاقات قدر عددهم بـ 1,300,000 مليون ويمكنهم الإستفادة من الخدمة بمجرد حصولهم على الأرقام السرية وأن 11 بنك عمومي وخاص على أتم الإستعداد لتقديم خدمة الدفع الإلكتروني (آيت مبارك سامية، 2016، ص39)، ومن مستجدات قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية لسنة 2017، صدور البطاقة الذهبية التي تكمن من إجراء مختلف عمليات السحب والدفع، كدفع فواتير الكهرباء والشراء في الفضاءات التجارية .

الشكل رقم (03) : نموذج لطلب البطاقة الذهبية إلكترونيا في الجزائر

Source : www.mptt.dz

4.3. قطاع التعليم العالي و البحث العلمي : ان اقحام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في القطاع يعد بمثابة تحول في أساليب وطرق عمل الجامعات ،خاصة في ظل التحول نحو مفاهيم التعلم الإلكتروني و الجامعات الافتراضية و التعليم عن بعد ، فلقد استطاعت الجامعات الجزائرية السير وفق ما هو الكتروني فمعظم جامعات تمتلك مواقع الكترونية خاصة بها وبهاكلها و عدد طلابها و مخبرها ، كما ساهمت هذه الأخيرة في تسهيل الإجراءات الخاصة بالطلبة سواء من حيث التوقيت ، البرامج ،الولوج الى المكتبة ،علامات الامتحانات دروس على الخط ،فهذا كله متاح على الموقع وهذا بهدف تقريب الطالب من الجامعة ، و في سنة 2017 تم تعميم التعامل الإلكتروني مع الطلاب الجدد المتحصلين على شهادة البكالوريا و العمل على معالجة ملفاتهم الكترونيا ، إقحام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في القطاع يعد بمثابة تحول في أساليب و طرق عمل الجامعات خاصة في ظل التحول نحو مفاهيم التعلم الإلكتروني والجامعات الافتراضية التعليم عن بعد، فلقد استطاعت الجامعات الجزائرية السير وفق ما هو إلكتروني فمعظم جامعات تمتلك مواقع الكترونية خاصة بها وبهاكلها وعدد طلابها ومخبرها ،كما ساهمت هذه الأخيرة في تسهيل الإجراءات الخاصة بالطلبة سواء من حيث التوقيت، البرامج ،الولوج الى المكتبة ،علامات الامتحانات و دروس على الخط ، فهذا كله متاح على الموقع وهذا بهدف تقريب الطالب من الجامعة، كما تم تعميم التعامل الإلكتروني مع الطلاب الجدد المتحصلين على شهادة البكالوريا والعمل على معالجة ملفاتهم إلكترونيا، وفي سنة 2018 تم فتح أرضية جديدة لتسجيل في الماستر، إضافة إلى الأرضية المخصصة لطلبة الحائزين على شهادة البكالوريا 2018، ويندرج ضمنها طلبات التسجيل، النقل، الإيواء والمنحة، وكان وفق الشكل الإلكتروني التالي:(www.mesrc.dz, 2021)

الشكل رقم (04): البرنامج الإلكتروني لطلبة البكالوريا 2018.

المصدر : وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كما عملت وزارة التعليم العالي على تقديم نموذج إداري للارتقاء بأداء هذا القطاع الحيوي، ومن أهم المشاريع التي طبقت في هذا المجال مشروع اللجنة الأوربية (Avicenne) الهادف لدعم مشروع الجامعة الافتراضية والارتقاء بمستوى جامعات البحر الأبيض المتوسط من خلال إنشاء روابط شبكية بينها بهدف تطوير نظام التعليم عن بعد الذي تعزز بفضل الممون لبياد (LEEPAD) الذي يقوم بدور هام في التغطية الشبكية وضمن التوجه نحو انفتاح الشبكة على الزبائن ومؤسسات التكوين حيث تتوفر على بناء قاعدي للموارد البيداغوجية تسمح بتسهيل عملية التعليم عن بعد وترقيتها، كما تم الاعتماد على شبكة الانترنت في العديد من العمليات (محمد و مسعودين، 2021، صفحة 90):

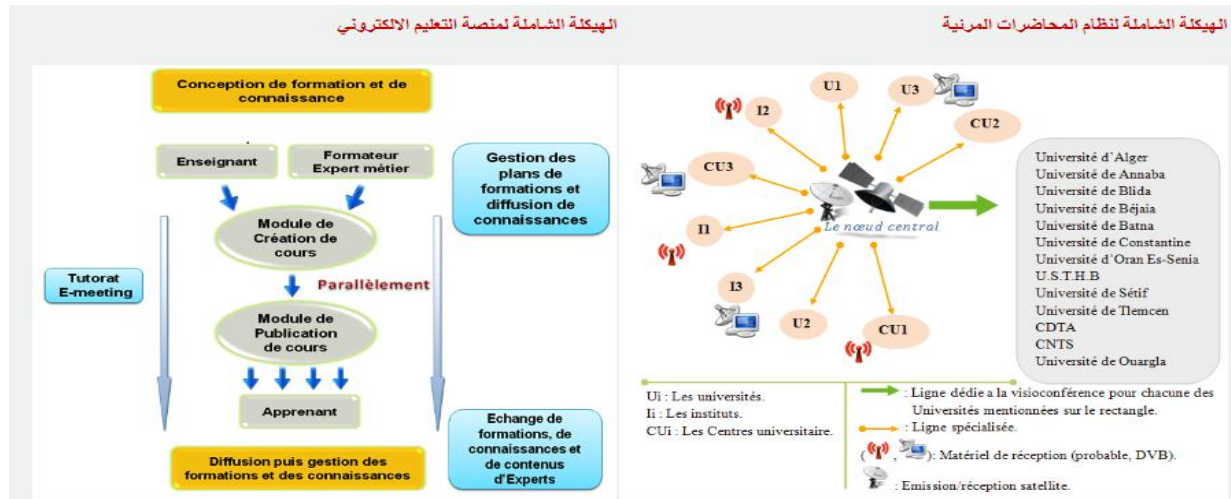
-التسجيلات الجامعية لحاملي شهادة البكالوريا الجدد: (التسجيل الأولي، ملأ بطاقة الرغبات في شكل استمارة الكترونية متاحة على مستوى المواقع الإلكترونية www.orientation.ini.dz/www.ini.dz التي توفرها الوزارة ثم الإطلاع على نتائج التوجيه، وتأكيد التسجيل، وكذلك القيام بعملية الطعن على مستوى الشبكة.

-التعليم عن بعد: قصد تخفيف نقائص التأطير من جهة، وأيضا من أجل تحسين نوعية التكوين، تماشيا معمتطلبات ضمان النوعية، تم إدخال طرائق جديدة للتكوين والتعليم، تتضمن إجراءات بيداغوجية جديدة خلال مسار التكوين . لهذا تم إطلاق المشروع الوطني للتعليم عن بعد، والذي يرمي إلى تحقيق أهداف تتوزع على ثلاثة مراحل:

- المرحلة الأولى: وهي مرحلة استعمال التكنولوجيا، المحاضرات المرئية على الخصوص، قصد امتصاص الأعداد الكبيرة للمتعلمين، مع تحسين محسوس لمستوى التعليم والتكوين (سياق على المدى القصير).

-المرحلة الثانية: تشهد اعتمادا على التكنولوجيات البيداغوجية الحديثة، تعتمد خاصة على الواب (التعلم عبر الخط أو التعلم الإلكتروني)، وذلك قصد تحقيق ضمان النوعية (سياق على المدى المتوسط).

الشكل رقم (05) : نظام التعليم عن بعد



المصدر: وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

-المرحلة الثالثة: هي مرحلة التكامل، وخلالها يصادق على نظام التعليم عن بعد ويتم نشره عن طريق التعليم "من بعد" بواسطة قناة المعرفة، التي يتعدى مجال استعمالها والاستفادة منها بكثير النطاق الجامعي، حيث تستهدف جمهورا واسعا من المتعلمين: أشخاص يريدون توسيع معارفهم، أشخاص يحتاجون لأموار متخصصة، أشخاص في العقد الثالث من أعمارهم، مرضى متواجدون في المستشفيات، أشخاص في فترة النقاهة، الخ...، ويرتكز التعليم عن بعد حاليا على شبكة منصة للمحاضرات المرئية و التعليم الإلكتروني،

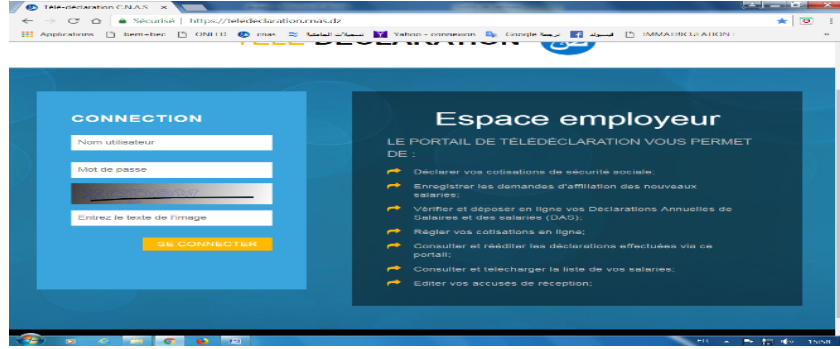
موزعة على غالبية مؤسسات التكوين، والدخول إلى هذه الشبكة ممكن عن طريق الشبكة الوطنية للبحث (ARN). وكثيرة هي صور استغلال التكنولوجيا الحديثة في قطاع أو مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي من خلال بوابات الجامعات كما تعتبر مودل منصة رائد تعد من أفضل بيئات التعليم الرقمي وتستخدم منصة مودل من قبل عدد كبير من المؤسسات التعليمية والأكاديمية وما يميزها أنها منصة مجانية ومفتوحة المصدر، وصممت هذه المنصة على أسس تعليمية لمساعدة على توفير بيئة تعليمية إلكترونية عبر الأنترنت وتسمح هذه المنصة بتبادل المعلومات بين المستخدمين ومن جهة نظر وظيفية لديها وظائف تسمح بإنشاء عمليات تقييم الطلبة كالاختبارات والإستطلاع عبر الأنترنت، كما وفرت المنصة ثلاث أنظمة مساعدة على التعلم حيث يتم توزيعها من قبل الأساتذة والطلبة وهي نظام الدخول حيث يتكون من خطة عامة للتكوين بالتركيز على صاحب الدرس و الجمهور المستهدف بالإضافة إلى مخطط الدرس، إختبار الدخول و الأهداف المنتظرة من المعرفة والأداء في نهاية الدرس، بالإضافة إلى نظام التعلم ويشكل هذا النظام المرحلة التي يبين فيها الأستاذ الدرس من خلال إختباره المحتوى ثم تقسيمه إلى مقاطع ودعمه بالمواد التوضيحية كما يحدد أنشطة التعلم ووضعيات التقويم، ووضعت المنصة الرقمية مجموعة من الموارد والأنشطة المساعدة على التعلم وهي متمثلة في المنتدى، المحادثة، الورشة والموارد. (جمال و ابوبكر، 2021، صفحة 19)

3.5-قطاع التجارة "السجل التجاري الإلكتروني أنموذجا" : دخل حيز الخدمة بالجزائر العاصمة يوم 16/03/2014، وتم تعميمه في أنحاء الوطن في شهر جوان، وشرعت وزارة التجارة في التسجيل عبر الأنترنت للحصول عليه، هذا الأخير يسمح بالدرجة الأولى بمكافحة التزوير من خلال رمز مشفر يحتوي على كل المعطيات الخاصة بالتاجر، وبلغ عدد المستفيدين منذ 14/03/2014 قرابة 13 ألف مسجل)، في سنة 2018، تم إصدار قانون رقم 05 / 18 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق ل 10 ماي 2018 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، والذي يبين ممارسات التجارة الإلكترونية في المادة 7 والتي توضح طريقة الدفع الإلكتروني بمناسبة الشراء عن طريق الحساب البنكي بالعملة الصعبة، ومن الفصل الثاني من الباب الثاني نجد المادة 8، والتي تبين أن كل نشاط التجارة الإلكترونية يقيد في السجل التجاري حسب كل حالة، وينشر عبر الموقع الإلكتروني على الأنترنت بنطاق www.minister de commerce.dz, (2021)

3.6-قطاع العمل والتشغيل والضمان الإجتماعي : قطاع العمل والتشغيل والضمان الإجتماعي هو الآخر تبنى الإدارة الإلكترونية وعمل بها داخل مقراته الإدارة، مشكلا بذلك واسطة بين هيئة الضمان الاجتماعي والمؤمن له إجتماعيا، ولعل من أهم المشاريع التي طرحت من طرف القطاع تمثلت أساسا في بطاقة الضمان الاجتماعي وأطلاق خدمات التصريح عن بعد للإشتراكات المتعلقة بأصحاب المؤسسات الاقتصادية، يعتمد مشروع نظام الشفاء على إستعمال التكنولوجيا الدقيقة في إنتاج بطاقات ذات شريحة إلكترونية تسمى "الشفاء"، هذا النظام يأتي في إطار العصرية الشاملة لمنظومة الضمان الاجتماعي، وتعتبر الجزائر السبابة في العمل بهذا النظام عربيا، وهو نظام إستراتيجي متعدد الأبعاد وله إنعكاسات إيجابية على سير هيئات الضمان الاجتماعي، ومن بين إحدى مراحل هو تعميم إستعمال البطاقة عبر جميع ولايات الوطن منذ 03 فيفري 2013، ومن ثم أصبح لأي مؤمن إجتماعيا الحصول على البطاقة لإقتناء الأدوية عبر جميع صيدليات الوطن. (www.mtss.dz, 2021)

وفي ذات السياق أعلن الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء أصحاب العمل عن إطلاق نظام للتصريح بالاشتراكات عن بعد عبر الموقع الخاص www.cnass.dz وتعتبر هذه الخانة مؤمنة بدرجة عالية ومتوفرة على مدار 24/24 ساعة، والتي تسمح بالإستفادة من خدمات التصريح المقدمة لدى وكالات إنخراطهم، بالإضافة إلى التصريح يمكن لأصحاب العمل إرسال التصريح السنوي للأجراء (DAS (déclaration annuelle des salariées عبر ذات الموقع.

الشكل رقم (06): نظام التصريح الإلكتروني لقطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر



Source : teledeclaration.cnas.dz

4. **الخاتمة :** مما سبق عرضه نلخص أن الإدارة الإلكترونية نظام إداري متكامل ومعاصر شكل قيمة إيجابية للمؤسسات والإدارات العمومية حيث أصبح خيار استراتيجي وحتمية تفرضها تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل مسايرة التطورات الحاصلة في البيئة العالمية وأهمية هذا النظام الإداري أنه وفر الوقت والجهد والمال مع تبسيط الإجراءات الإدارية ، ومن ثم تحقيق الجودة في الخدمة العمومية والإرتقاء بأداء الإدارات العمومية في إطار حوكمة العمليات الداخلية للإدارات والمؤسسات وتحققت الشفافية و المساءلة ، مما أدى بالضرورة إلى التقليل من الممارسات السلبية الإدارية ، والجزائر إحتضنت مشروع الإدارة الالكترونية ووفرت كل الإمكانيات المتاحة بغية تجسيد الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية وتعميمها على كل القطاعات ، بهدف تقريب الإدارة من المواطن ، عبر نماذج الخدمات الإلكترونية المطبقة حاليا مما أدى بالوصول المجتمع إلى جميع الخدمات المعروضة عبر المواقع التابعة للقطاعات لكن في مقابل هذا تبقى الإدارة الإلكترونية تواجه مجموعة من التحديات متمثلة في ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعدم توسيعها بالقدر المتساوي على المناطق إضافة إلى غياب الثقافة الإلكترونية-الأمية الالكترونية- في المجتمع مما يترتب عليه أثر بليغ في نجاح وديمومة الإدارة الإلكترونية على المدى البعيد ، ومن خلال ماسبق توصلنا إلى النتائج التالية:

-الرقمنة خيار تكنولوجي بالنسبة للجزائر بهدف التأقلم مع التطورات التكنولوجية الحاصلة في مجال الخدمات

-التوصل إلى تحقيق ثلاثية الجودة، الدقة والتكلفة في التعاملات سواء كانت خدمية .، معلوماتية أو تفاعلية

-الرقمنة تعمل على إرساء تفعيل الثقة بين المواطن ومؤسسات الدولة من خلال تقليل الممارسات الغير السليمة في الإدارات .

-الرقمنة تعمل على إضفاء الشفافية والحكامة في سير المرفق العام وذلك من خلال النماذج التكنولوجية المطبقة .

-التحول نحو العمل عن بعد يعمل على تحسين الموقع التكنولوجي للجزائر في مؤشرات الجاهزية التكنولوجية.

5. قائمة المراجع:

بوبكر صبرينة، و خماسية حفيظة. (2019). دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية قطاع العدالة نموذجاً. مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية (02)، 222.

فاتح مزيتي. (2019). مظاهر رقمنة مرفق العدالة وأثرها على تحسين الخدمة العمومية. مجلة بيليفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات (04)، 27.

كويحل جمال، و سناطور ابوبكر. (2021). دور منصات الرقمية في دعم التعليم الجامعي عن بعد في ظل إنتشار جائحة كوفيد 19 منصة MODEL لجامعة سطيف. مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية ، 12 (01)، 19.

www.m.justic.dz.. Consulté le 15.06.2021

www.m.justic.dz. (2021). Consulté le 15.06.2021

www.interieur.gov.dz. (2021). Consulté le 15.06.2021
www.mesrc.dz. (2021).
www.minister de commerce.dz. (2021).
www.mptt.dz. (2021). Consulté le 2021
www.mtss.dz. (2021).

- بدير يوسف جمال. (2010). ، اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة و المعلومات،،. الاردن: دار الكنوز.
- سعد غالب ياسين. (2005). ، الإدارة الالكترونية و افاق تطبيقاتها العربية . ،الرياض: معهد الإدارة العامة .
- عبود نجم نجم. (2009). الادارة والمعرفة الالكترونية . الاردن : دار اليازوري .
- فتيحة فرطاس. (2016). فرطاس فتيحة ،عصرنة الإدارة العمومية في الجزائرمن خلال تطبيق الإدارة الالكترونية و دورها في تحسين خدمة المواطن. مجلة الاقتصاد الجديد (15)، 315.
- لكحل محمد، و ايمان مسعودين. (2021). الاجارة الالكترونية نموذج حديث لعصرنى الخدمة العمومية. مجلة الجوكمة المسؤولة الاجتماعية والتنمية المستدامة ، 03 (01)، 90.
- محمد لكحل، محمد تقوروت، و أمحمد بن عدة. (2021). القيمة المضافة لمشروع الادارة الالكترونية في الجزائر. مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال ، 02 (07)، 218.
- نوفل حديد، و هجيرة بوزيد. (2015). ،نجاح مشروع الحكومة الالكترونية اجتناب للفشل من خلال ادراك المخاطر الالكترونية ،. مجلة علوم الاقتصاد و التسيير و التجارة ، 31، 194.