

**نحو رقمنة الإدارة العمومية في الجزائر  
- قطاعي التعليم العالي والجماعات المحلية أنموذجاً -**

administration in Towards Digitalizing the public  
Algeria

- The Sectors of Higher Education & Scientific Research  
and Local Collectivities as a model -

مسعود البلي، جامعة باتنة I  
messsaoud.elbelli@univ-batna.dz  
سارة أوجحج، باحثة دكتوراه، جامعة باتنة I  
sara.oudjih @univ-batna.dz

تاريخ القبول: 2020/10/23

تاريخ الاستلام: 2020/07/15

**ملخص:**

تعتبر الإدارة الإلكترونية واقعاً فرضته التحولات الجديدة في الجانب المعلوماتي والتكنولوجي؛ فنموذج الإدارة الإلكترونية هو نموذج يوفر الكثير من فرص النجاح، الوضوح والدقة، في تقديم الخدمات وتسهيل المعاملات الإدارية، وذلك أجل تحسين الخدمات العمومية وترشيدها.

الجزائر من بين الدول التي اتجهت إلى عصرنه خدماتها العمومية من خلال تبني مشروع الإدارة الإلكترونية، في عدة قطاعات منها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي وقطاع الجماعات المحلية، سنحاول من خلال دراستنا تحليل واقع القطاعين ومعرفة الخدمات الإلكترونية المتاحة في كل منهما.

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، التعليم العالي، الجودة، الجماعات المحلية .

\* المؤلف المراسل

**Abstract:**

Electronic administration is considered as a reality that has been, imposed by the new shifts in information and technology. Thee-administration model is one that offers many success opportunities, clarity and accuracy in services delivery and facilitates of administrative transactions, in order to improve and rationalize public services.

Algeria is one of the countries that have tended to modernize its public services, by adopting the e-administration project, in several sectors including Higher Education & Scientific Research and the Local Collectivities. Through this study, we will try to analyze the two sectors' realities and know about the electronic services available in each of them.

**Keywords:** Electronic Administration, Public Service, Higher Education, Quality, Local Collectivities.

**المقدمة:**

بعد الثورة المعرفية التي عرفتها الالفية الثالثة في عدة مجالات، خاصة في المجال العلمي والتكنولوجي، والتي احدثت تغييرات جذرية في التعاملات التقليدية بهدف تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية، هذا التحول الذي فرض واقعاً جديداً يستوجب ضرورة الانتقال من العالم المادي، إلى عالم افتراضي رقمي، ما جعل الدول تحاول جاهدة مواكبة هذا التطور ومسايرة هذا التحول لأجل التأقلم في ظل هاته البيئة الجديدة .

إن هذا التطور الذي أدى الى الاتجاه نحو المعاملات الإلكترونية للتعامل مع المفاهيم الادارية الجديدة، والتي افرزها التطور التكنولوجي الهائل، بهدف تسهيل المعاملات الإدارية التي كانت تمتاز بالتعقيد والتشابك، أدى الى اعتماد الجودة في الخدمة العمومية؛ حيث نجد أن قطاعي التعليم العالي والبحث العلمي والجماعات المحلية، في الجزائر من بين أهم القطاعات التي اتجهت نحو نهج العصرنة الإدارية والسير إلى تجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية هذا ما يدفعنا لطرح الإشكالية التالية: الى أي مدى يمكن الوصول الى مستوى

الجودة في تحسين الخدمات العمومية إلكترونياً تماشياً مع مضامين عصرنة الإدارات العمومية<sup>5</sup>.

يتيح لنا الموضوع، استخدام المنهج التحليلي في تقصي واقع القطاعات المدروسة من جهة، ورصد أهم نقاط الضعف فيها، وإثار اعتماد الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية من جهة ثانية، إضافة إلى استخدام المدخل الإصلاحي في توضيح إعادة ضبط الإدارات العمومية بما يستجيب للواقع الخدماتي في العالم من حيث التنافسية، وأخيراً مقارنة جودة الخدمة العمومية والتي تتيح لنا امكانية تفسير العلاقة بين اصلاح الإدارة العمومية من منطلق السياسات العامة، ذات الأثر الفعال على المستفيدين من حيث تلقي الخدمات بشتى أنواعها.

### 1/ الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية: أصبح التحول نحو الإدارة

الإلكترونية يمثل توجهاً عالمياً، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية التي من بينها الخدمة العمومية، حيث كانت هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة توجت بنجاح كبير في مناطق منها.

يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بالخدمة العامة أهمية بالغة انطلاقاً من كون، التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية، هو أساس ترشيد الخدمات العمومية، وتحسينها والنهوض بجهودها، بما يؤسس لتطوير وتطبيق مفاهيم الحكم الراشد وعقلنة السلوك الإداري.

### الإدارة الإلكترونية:

ظهر مفهوم الإدارة الإلكترونية أول مرة، في الولايات المتحدة الأمريكية باعتبارها الرائدة في مجال الاتصال والتكنولوجيا؛ فكانت الإدارة الإلكترونية تشير إلى استخدام المعلومات ووسائل الاتصال التكنولوجي، الشبكات المتكاملة وجهاز الكمبيوتر والإنترنت من قبل الإدارات الحكومية، حيث تم إثراء الأدبيات التي تناولت الموضوع بجملة من التعاريف من بينها:

الإدارة الإلكترونية هي استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة في تسيير أداء الإدارة الحكومية لخدمتها العامة الإلكترونية "Teleservices" ذات القيمة وكذا التواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام، بمزيد من الديمقراطية بتمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة. (مطر، 2008، ص.05)

أما مزهر شعبان العاني فيعرفها بأنها " استراتيجية إدارية في عصر المعلوماتية غايتها، التوظيف الأمثل للموارد المعلوماتية وفي إطار إلكتروني حديث، بالتشغيل السليم للموارد البشرية والمادية بأسلوب إلكتروني لأجل تحقيق الكفاءة. (مزهر، وشوقي، 2013، ص، 33)

يعرفها محمد سمير أحمد " الإدارة الإلكترونية هي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه من الممارسة، التنظيم، التجارة، والإعلان" (محمد سمير، 2008، ص، 27).

و في مفهوم آخر تعني قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن والقطاعات بطريقة سريعة، مع كفاءة عالية وبأقل تكلفة ذلك كم خلال شبكة الأنترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة، معتمدة بذلك على مبدئين أساسيين هما: (مطر، ص.06)

- المبدأ التقني: يتمثل في اعداد المعلومات إلكترونيا وتناقلها عبر شبكة الانترنت وضمن دقتها وسريتها .
- والمبدأ الإجرائي: ويتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها .
- إلا أن هناك العديد من المصطلحات التي تتشابه مع مصطلح الحكومة الإلكترونية كالأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية:

- فالحكومة الإلكترونية هي تلك الوظائف أو الخدمات الإلكترونية التي تنفذ بالوسائل الإلكترونية لفائدة الجمهور العام، بهدف تقديم الخدمة. (الصريفى، 2006، ص.59)

حيث نجد أن الإدارة الإلكترونية تتميز بعدة مميزات وسمات، والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية: (بوعمامة و حليلة، 2015، ص، 214)

- الاتقان: الإدارة الإلكترونية تعمل على اجراء المعاملات بسرعة فائقة وبدقة ووضوح تام.
- تخفيض التكاليف: حيث تعتمد الإدارة الإلكترونية على الكمبيوتر بنسبة كبيرة مما يجعلها في غنى عن اليد عاملة، وهذا ما يؤدي إلى تقليل التكاليف وتوفير المال .
- التبسيط: تبسيط الاجراءات من خلال الاستخدام الامثل للمعلومات مما يسمح بتلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع .
- الشفافية: الاعتماد على الرقابة الإلكترونية التي تضمن الرقابة الدورية وبمختلف الخدمات المقدمة.

## 2/ الخدمة العمومية:

تعتبر الخدمة العمومية حالها حال الإدارة الإلكترونية، فمعظم التعاريف ترتبط بالصالح العام أو بالسياسة الحكومية فتعرف بأنها:

- ضمان الصالح العام للمجتمع عن طريق الاستجابة لحاجة عامة.

-أما في مفهومها القانوني يعرفها القانون الفرنسي انها تلك الخدمة الفنية التي تزود بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة ما ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكليف لتحقيق الصالح العام. ( مختار حماد، ص.95)

فمصطلح الخدمة العمومية يشير أساسا إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين، على مستوى تلبية الرغبات واشباع مختلف الحاجات للأفراد، من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة؛ فهي الصورة

العاكسة لسوء أو حسن تسيير الإدارة العمومية، كما تسعى إلى كسب ثقة المواطن والتقرب منه من خلال تحسين الخدمات العمومية المقدمة له .

حيث نجد أن الخدمة العمومية تتميز بمجموعة من الخصائص وهي: (عبد الكريم عاشور، د.س.ن، ص.55)

- اللاملموسية: الخدمة العمومية هي خدمة غير ملموسة، فالمستهلك لا يمكن أن يلمسها أو يتذوقها أو يراها .
- التلازمة: هو ذلك الترابط بين الخدمة وبين مقدمها حيث يصعب في بعض الأحيان الفصل بينهما، حيث نجد تزامناً في عملية تقديم الخدمة واستهلاكها .
- التباين في تقديم الخدمة: ان خاصية التباين موجودة مادامت الخدمات تعتمد على مهارة واسلوب وكفاءة مقدميها ومكان وزمان تقديمها، وهذا ما يعطيها ميزة عدم الثبات .
- عدم الملكية: لا يمكن امتلاك الخدمة بالتالي لا يمكن نقل ملكيتها من المقدم إلى المستهلك.
- عدم قابلية الخدمة للتخزين: لا يمكن تخزين الخدمة المقدمة فهي سريعة الاستهلاك.

- دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية:

ان التطورات التي افرزتها الثورة المعلوماتية والرقمية في العديد من المجالات خاصة تلك المتعلقة بالإدارة، جعلت العديد من حكومات الدول تتجه نحو تطبيق الخدمات العامة إلكترونياً، ذلك في سبيل تجسيد مضامين الحكم الراشد وتفعيل مبادئه المتمثلة في الشفافية، الرقابة، المحاسبة، روح المسؤولية، دولة الحق والقانون، سرعة الاستجابة للخدمات العامة...الخ.

حيث نجد أن الإدارة الإلكترونية، تقوم على مبادئ أساسية والتي تتمثل في الأهداف المبتغاة الوصول إليها، في إطار تقديم الخدمات العمومية وتحقيق مبدأ الرضا، فالهدف من الإدارة الإلكترونية هو: (بوخالفة، 2018، ص.110).

- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وذلك بخلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهياة مهنيا.
  - التركيز على النتائج: تهتم الإدارة الإلكترونية بتحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، تعود بفائدة على الجمهور بتخفيف العبء عليهم من حيث الجهد والمال والوقت.
  - سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.
  - تخفيض التكلفة: والذي يتم من خلال الاستثمارات من طرف الخواص في مجال تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات يؤدي بالضرورة إلى تقديم عروض بتكاليف تنافسية لإرضاء المواطن من حيث الأسعار أو جودة الخدمات المقدمة وذلك بمبالغ زهيدة .
  - حيث نجد أن الإدارة الإلكترونية تعمل ضمن منظومة متكاملة، لأجل تقديم خدمات ذات مستوى وبطريقة سهلة وسريعة؛ فالانتقال من المفهوم التقليدي للإدارة والاتجاه إلى المفهوم الجديد، جاء لأجل تجسيد شروط الخدمة العمومية وذلك من خلال: ( بوخالفة، ص.111)
  - التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة، والتي تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة، وهو ما تهدف إليه الإدارة الإلكترونية وهو تلبية احتياجات العميل في أسرع وقت ممكن.
  - ترشيد الوقت المهدر في إدارة المعاملات الإدارية، واستثمار الوقت في تطوير خدمات الإدارة.
  - تجسيد الشفافية بتوفير المعلومات لتقديمها إلى الجهات الإدارية أو المواطنين.
- فالإفرازات التي خلفتها الثورة التكنولوجية والمعلوماتية، في مجال الإعلام والاتصال، أحدثت تغييرات جذرية في حياة الشعوب والمجتمعات، هذا التطور

التقني الذي وظفته العديد من الحكومات في القيام بمهامها، في تقديم الخدمات للمواطنين، بحثا عن النوعية والجودة، أصبح ضرورة فرضتها هاته التطورات والتغيرات الحاصلة في الواقع الدولي، إلا أن مسايرة هاته التطورات ليس بالأمر اليسير؛ بالنسبة لمعظم الحكومات خاصة في البلدان النامية؛ بسبب سرعة تطور هاته التقنيات من جهة، وقلة مواردها وإمكاناتها من جهة أخرى. إلا أن هاته الأسباب لم تعد مبررا لعدم تبني برنامج الإدارة الإلكترونية والخوض في هاته التجربة خاصة في ظل الحاجة الملحة الى ما يظهر اهتمام وحرص الهيئات الرسمية والقطاع الخاص، على تبني العديد من الخطط الهامة، فالجزائر هي الأخرى اتجهت إلى تبني مشروع الإدارة الإلكترونية والذي يعتبر من أحدث المشاريع على المستوى الإقليمي، وهو من بين المشاريع التي راهنت عليه الحكومة، وذلك من خلال وضع نظام إلكتروني شامل في البلاد عن طريق تحديد استراتيجية الجزائر الإلكترونية 2000 - 2013 م. (فتيحة فرطاس، 2016، ص.316).

وذلك من خلال تعميم استخدام الأنترنت وترقية البحث والتطور التكنولوجي مما يسمح بدمج نظم المعلومات وتقنيات الاتصال في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والجماعات المحلية وغيرها من القطاعات، فبالرغم من تأخر مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية، إلا أن اعداد الاستراتيجية ووضع بوابة إلكترونية على شبكة الأنترنت وتقديم بعض الخدمات للمواطنين، يعتبر انجازا سيتطور مع مرور الوقت وذلك من خلال اكتشاف الفجوات والنقائص الموجودة وادراكها ومحاولة إيجاد حلول وبدائل لتلك العقبات.

واقع الإدارة الإلكترونية في قطاعي التعليم العالي والبحث العلمي، والجامعات المحلية.  
- الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي:

إن التحديات والرهانات التي تواجه الجزائر لا تكمن فقط في الحاجة الملحة إلى المشاركة في مجتمع انجاز المعرفة فحسب، وانما تكمن في كيفية التطبيق الفعال والناجح لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتحكم في كفاءات استخدامها في سبيل تضيق الفجوة التنموية بين الدول المتقدمة والمتخلفة .

يعتبر قطاع التعليم العالي من بين القطاعات التي اريد له مواكبة التطورات الحاصلة في المجال المعلوماتي والتكنولوجي، وهي من أهم المؤسسات التي لها دور حيوي في المجتمع، باعتبارها الركيزة الاساسية في بناء الانسان معرفياً وثقافياً وتنافسياً، على النحو الذي يساعد على تحقيق تنمية للموارد البشرية في كافة التخصصات التي تحتاجها خطط التنمية المستدامة.

حيث سعت الجامعة الجزائرية في مجال التكوين والبحث إلى، اقامة شبكة معلوماتية داخلية والى الربط بشبكة الانترنت على مدار 24 ساعة، وذلك لتمكين الاساتذة والباحثين والطلبة من تصفح المواقع، التي تهمهم كما تمنحهم فرصة الاتصال بالجامعات والمراكز البحثية على المستوى العالمي.(عبد الناصر، ومحمد، 2011، ص.90)

من جهة أخرى تقوم الجامعة بتوفير الامكانيات المادية الضرورية واللازمة للتكوين، بهدف جعل التكوين يتميز بالطابع التطبيقي، أكثر من كونه تكويناً نظرياً فقط، حيث سعت الجزائر إلى اقامة مشروع يعرف بالشبكة الاكاديمية والبحثية وهي شبكة خاصة بالجامعات والمراكز البحثية، على كافة التراب الوطني، منها المكتبات الرقمية، كإحدى النماذج التي اتجه اليها قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، في سبيل تسهيل وصول المعلومات إلى الباحثين والطلبة، وتوفير الجهد والوقت في نفس الوقت.(عبد الناصر، ومحمد، ص. 91).

يعتبر مفهوم المكتبة الرقمية من أحد المصطلحات الحديثة، الذي ظهر في السنوات الأخيرة بقوة، فالمكتبات الرقمية ما هي، إلا أشكال حديثة من نظم استرجاع المعلومات التي تدعم إنتاج المحتوى الرقمي والافادة منه والبحث فيه، وهو نفس المفهوم الذي اقترحه معهد فريجينيا للتقنيات: "المكتبة الرقمية لا تقتصر على المجموعات المرقمنة وأدوات إدارة المعلومات، بل إنها أيضا تضم مجموع النشاطات التي تربط المجموعات والخدمات والمستفيدين خلال مراحل انشاء واستخدام وتخزين المعطيات والمعلومات". فالمكتبة الرقمية هي مجموعة منظمة من المعلومات الرقمية كما يعرفها أعضاء اتحاد المكتبة الرقمية: DLF The Digital Library Federation هي تلك المؤسسات التي تتطوي على عدد من المصادر، قوامها مجموعة العاملين المتخصصين الذين يتولون القيام بمهام الاختيار والتوليف والتفسير والبحث والحفظ في إطار متكامل يكفل إتاحة الأعمال الرقمية لمجتمع محدد أو لعدد من المجتمعات بما يراعي الأبعاد الاقتصادية (ميلود صغيري، 2015، ص.42).

أما الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات، فعرفتُها بأنها: مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره الجامعات، لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس والباحثين، كما تساند برامج التدريب والأبحاث والخدمات. (سيد حسب الله، 2001، ص.231)

غير أن التعاريف جميعها تجتمع في مجموعة من الخصائص وهي:

- أنها تحتوي على كم هائل من المعلومات.
  - إدارة مصادر المعلومات المتاحة تتميز باللامركزية.
  - تعتمد على مشاركة واقتسام مصادر المعلومات.
  - تتخطى الحدود الزمنية والمكانية.
- فتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية لم يأت من فراغ، وإنما كان نتيجة لمجموعة من الأسباب وعوامل دفعتها لإدخال التقنيات الحديثة في أنشطتها والمتمثلة، أساساً في التخفيف من أعباء الأعمال اليدوية والروتينية وتطوير الإنتاجية، تطوير الخدمات المكتبية والمعلوماتية والاستفادة من خدمات

الاستخلاص والكشف الآلي، خاصة في مجال الدوريات العلمية ومصادر المعلومات غير التقليدية، والحصول على خدمات بنوك المعلومات وقواعد بياناتها، في إطار مواكبة تطور المعلومات الثورة المعلوماتية والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير البحث العلمي (سمير عماري، 2018، ص، 185). لأجل تحقيق الأهداف التالية:

-تحسين خدمات المكتبية وتطويرها بشكل يتماشى مع المكتبات المتطورة في الجامعات العالمية، مع تنويع هذه الخدمات لتشمل خدمات جديدة يتوقف تقديمها على الأدوات الحديثة .

-تطوير نظمها من خلال مراجعة الأنظمة التقليدية، ودراسة محيطها للتعرف على أداء النظام الحالي، وتقدير جدوى النظام الجديد الذي تريد المكتبة الاستعانة به لمراجعة احتياجات المستفيدين المتزايدة.

-كما يشير هندرسون (HENDERSON) إلى الأهداف التالية والتي تسعى المكتبات الجامعية إلى تحقيقها و تتيحها التقنيات الحديثة : (ناصر بن سعيد الزهراني، 2004، ص.35)

- ✓ إتاحة الاستخدام عن بعد .
- ✓ توفير معلومات حديثة وآنية لمستخدمي المكتبات الجامعية .
- ✓ تقديم وسائل سهلة وسريعة الوصول إلى المعلومات
- ✓ مرونة معلوماتية مرتبطة بإحتياجات ومتطلبات المستخدمين.
- ✓ إتاحة الاستخدام للمكتبات على مدار الساعة للمستفيدين .

فالمقصود من إنشاء المكتبة الرقمية الجامعية، هو تقديم خدمات المعلومات لأعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين، حيث نجد أن وزارة التعليم العالي والبحث العلمي قد اتجهت إلى اعتماد المكتبات الرقمية عبر الخط أو ما يعرف بالنظام الوطني للتوثيق على الخط (SNDL)، يعتبر هذا النظام مصدر مهم للمعلومات والبيانات داخل الجامعة الجزائرية حيث جاء هذا النظام ضمن مشروع عصرنه الجامعة الجزائرية ( سمير عماري، 2018، ص، 112).

لتسهيل البحث امام الاساتذة والباحثين والطلبة، جاء بناءً على مشروع تطوير البحث العلمي في الوطن والذي نص عليه المرسوم التوجيهي في اكتوبر 2008، وهذا المشروع نظّمته المديرية العامة للبحث العلمي والتطوير التكنولوجي وذلك بالتعاون مع، مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني حيث دخل حيز التنفيذ كفترة تجريبية لمدة 3 اشهر في 15 أكتوبر 2010، إلى غاية 15 ديسمبر 2010 كان متاح للجميع اساتذة، باحثين مكّتبين، وطلبة، ثم في جانفي 2011 اصبح النظام رسميا متاح للباحثين من خلال رؤساء المخابر ومراكز البحث ومحافظي المكتبات المركزية. (سمير عماري، ص، 185).

حيث جاء هذا النظام لدوافع والتي تتمثل أساساً في تطوير البيئة التكنولوجية في الجزائر، وتعميم الأجهزة الحاسوبية لمختلف فئات المجتمع. (عبد الكريم، 2010، ص.35). ناهيك عن محاولة تقليص الفجوة التكنولوجية وموجة الانتشار الذي عرفه العالم الرقمي، وكذلك ارتفاع ثمن الوثائق الورقية الخاصة بالمجلات العلمية، كانت هاته من بين أهم الاسباب والدوافع التي أدت إلى ضرورة اعتماد هذا النظام في مجال البحث العلمي؛ حيث يوفر نظام الوطني للتوثيق SNDL (ميلود صغيري، ص.48)

❖ تقنية الوصول للمعلومات في اي وقت ومن اي مكان يتواجد فيه الباحثين وبدون جهد يذكر، وذلك باستعمال كلمة السر فقط .

❖ يحتوي النظام على 1500 دورية علمية متخصصة في جميع الميادين تضم عدد معتبر من المجلات العلمية المتاحة.

❖ يساعد على تقليص تكلفة الاشتراك في الدوريات الإلكترونية وتجنب الاشتراكات المتكررة حيث معظم المصادر تتوفر على النص الكامل.

حيث اتجهت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي إلى تطبيق هذا المشروع لأجل تطوير البحث العلمي ورفع مستوى البحث العلمي والتقني في الجزائر والاطلاع على التطورات الدولية خاصة في المجال العلمي الخاص بكل التخصصات والميادين، هذا من شأنه أن يحفز الباحثين على الانتاج الفكري

وتطوير المهارات في سبيل السير ضمن مسار التطور من خلال تبني مشاريع جديدة وجادة. ( عبد الكريم، 2013، ص. 100)

فالملاحظ أنه في سبيل تحقيق هذا المشروع، تضافرت الجهود المادية والبشرية والتقنية، كأدوات أساسية في نجاح النظام الوطني للتوثيق SNDL لما له أهمية بالغة، في الوصول إلى المعلومات وتطوير البحث العلمي وتسهيل الأمر أمام الباحثين. (ميلود صغيري، ص.50).

### **الإدارة الإلكترونية في قطاع الداخلية والجماعات المحلية:**

تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن الورشات الكبرى، التي باشرتها الدولة لتحسين الخدمات العمومية وتخفيف الإجراءات الإدارية وهي عبارة عن، جملة من التدابير تسمح بتسهيل الأمور للمواطن ورفع العوائق البيروقراطية، من أجل تقليص الفجوة المتواجدة بين الإدارة والمواطن.

حيث في إطار تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية 2013- 2019 (بوظفنان، 2013، ص. 13) بادرت الجزائر للقيام بعدة مشاريع خصت بها بعض المناطق في البداية ليتم تعميمها فيما بعد، وتعد وزارة الداخلية من أكثر الوزارات التي سارعت بالتوسع في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع في هذا الإطار والتي تتمثل خاصة في: (الحاج عرابة، 2016، ص.133).

-مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية: يتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري، من عقود الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة وحفظها، ليتم استرجاعها لاحقاً، سواءً بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية، من عرض نسخ إلكترونية لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، ليتمكن من حفظها أو طباعتها وهي تقنية تجسد أيضاً إمكانية إعداد وتسليم الوثائق، على مستوى فروع البلدية الواحدة ودون أن

يضطر المواطن للتقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية (Farid,Houali,2017 ,p.14-15).

-جواز سفر وبطاقة التعريف البيومترين: في إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومتري وكذلك بطاقة التعريف البيومترية، أصدرت وزارة الداخلية عدة قرارات:

- ❖ قرار مؤرخ في 17 أكتوبر 2010: (لخ) يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطني وجواز السفر البيومتري .
- ❖ قرار مؤرخ في 26 ديسمبر 2011: (ب) يحدد تاريخ 5 يناير 2012 بداية تداول جواز البيومتري الإلكتروني .

ويهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين إلى عصنة وثائق الهوية والسفر، حيث تكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما بشكل أكثر مرونة تضمن للمواطن القيام بكافة الإجراءات اليومية وفيما يتعلق بجواز السفر البيومتري فهو وثيقة هوية وسفر قابلة للقراءة آليا، ومطابقا للمعايير المعتمدة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني .

-التسجيل الإلكتروني للحج: شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في عملية التسجيل الإلكتروني للحج سنة 2016 وذلك عبر كافة بلديات الوطن، وساهم هذا الإجراء في تخفيف العبء على المواطنين في التقل واستخراج الوثائق والانتظار في شبابيك البلدية .

<sup>1</sup> قرارا صادر عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ 9 أي القعدة عام 1431 الموافق 17 أكتوبر سنة 2010 والأي جاء فيه تحديدا مواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر.

<sup>2</sup> قرار صادر عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في اول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011 يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيومتري الإلكتروني.

-مشروع البطاقة الرمادية و رخصة السياقة الإلكترونية: تعمل وزارة الداخلية على استحداث بطاقة رمادية إلكترونية للمركبات و رخصة سياقة بيومترية إذ تم بتاريخ اول أفريل 2018 إصدار أول رخصة سياقة بيومترية في الجزائر العاصمة ثم تعميم هذا الإجراء في كل قطر الجزائر قبل نهاية 2018.

-تقديم الخدمات الإلكترونية: وهذا من خلال تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد 12 مباشرة عبر خدمة الأنترنت والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها. (وسيلة واعر، ص، 16)

-إنشاء السجل الوطني الآلي ترقيم المركبات: هذا السجل الذي يمكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة انية دون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل هذه البطاقة الإلكترونية بداية صدورها من 3سبتمبر 2018.

-تطوير عملية الاتصالات اثناء الانتخابات: إذ ان من البرامج التي تم الاعتماد عليها أثناء الانتخابات تلك التي تتكفل بنقل المعلومات والإحصائيات بين البلديات ثم بين الدوائر والولايات ومن ثم على المستوى المركزي في الجزائر العاصمة .

-ربط مختلف القطاعات بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية: وهذا ما يسمح بإلغاء طلب وثائق الحالة المدنية في الملفات والإجراءات التي تطلبها إدارة معينة فهذا السجل يسمح بالاطلاع المباشر على المعلومات المراد معرفتها .

حيث تعد هذه الإجراءات خطوة هامة في دخول الجزائر مجال الإدارة الإلكترونية كمحور اساسي لمشروع الجزائر الإلكتروني 2013. (Houda ,Lounes,2018,pp.500-501). والذي جاء فيه ثلاثة عشر محور رئيسي، حيث تم إعداد تقييم لكل محور متبوع بتحديد الأهداف الكبرى والخاصة التي يجب بلوغها في غضون 5 سنوات، حيث وضع هذا المشروع شبكات ربط ما بين المؤسسات وبين الوزارات، يكون بمثابة البوابة الرقمية

الحكومية التي تسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية باستعمال الوسائل التكنولوجية.

البلدية من أهم المؤسسات التي تتعاضم حاجتها يوماً بعد يوم لتبني مفهوم الإدارة الإلكترونية، وذلك بحكم علاقتها المباشرة بالمواطن، وهو ما يتطلب منها ضرورة العمل الجاد لإرساء معالم الإدارة الإلكترونية، التي أصبحت ضرورة حتمية في ظل التطورات التكنولوجية الحاصلة، والتي أضحت مختلف المواطنين على دراية وإطلاع عليها، من خلال توفير المتطلبات الضرورية لإنجاح هذا المشروع الإلكتروني وتعظيم النتائج الإيجابية المترتبة عنه، إلا أن هناك تحديات ينبغي تجاوزها عند الشروع في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

#### **- جودة الخدمة العمومية المحلية في ظل الإدارة الإلكترونية:**

لقد أصبحت الإدارة الإلكترونية تمثل عصب المجتمعات الحديثة وضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل المؤسسات من أجل مواكبة التقدم التكنولوجي، فلقد كان للإدارة الإلكترونية دوراً هاماً، في تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين بسرعة الإنجاز من جهة والانتقان والدقة من جهة أخرى، وكذلك تخفيض الإجراءات في إنجاز المعاملات بين المواطن والإدارة، فالضمان تقديم خدمات إلكترونية لا بد من نشر ثقافة إلكترونية لدى المواطنين، وإعادة البنية التحتية للمؤسسات وقت ما يتلاءم مع البيئة العصرية.

فجودة الخدمة المحلية تظهر جلياً من خلال الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية تظهر جلياً من خلال الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية ونوعية الخدمات المقدمة في ظل الإدارة الإلكترونية: ( ليندة فليسي، 2012، ص. 67)

-تحسين الخدمة العمومية: إن ترشيد الخدمة العمومية يدفع إلى ضرورة اعتماد عمل مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة معاملاته بما فيها تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، ففي ظل اعتماد المنظمات الحكومية على أنظمة المعلومات تزامناً مع ظهور شبكة الأنترنت وظهور خدمات المواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني على مستوى الدوائر الحكومية، (الطعامنة، والعلوش، 2004،

ص.05). أصبحت خدمة المواطن، تتم من خلال الموقع الذي يخزن الطلبات في الأنظمة المبرمجة مسبقا لقبول الطلب وإرجاع نتائجه للمواطن، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين المواطن وجهاز الحاسوب إلى موظف الإدارة العامة الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية المباشرة، ومن مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة المحلية تتمثل في: ( مختار حماد، 2007، ص، 38)

✓ تقليص تكاليف الخدمة: والمتمثلة في الحصول على الخدمة العمومية من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال واعتماد النوافذ والشبكات الإلكترونية

✓ الدقة وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد: تتحقق دقة تقديم الخدمات العمومية في إنجاز الأعمال وفق معايير مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة، أما سرعة الاستجابة فتتحقق من خلال استخدام تقنية الشبكات الواحد للأنشطة الإدارية المتماثلة.

✓ سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: إن توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة إذ لا مجال لإخفاء المعلومات ولا فرصة للاستثمار بخدمة جهات معنية دون الأخرى .

✓ فعالية منظمات الخدمة العمومية: ما سيمكن الإدارة القائمة على توفير الخدمة العمومية من خلال تسهيل توصيل الخدمات للمستخدمين وتحقيق درجة عالية من الراحة والملائمة، مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، والذي من شأنه أن يوفر السرعة في إنجاز المهام وأداء الخدمات والحصول عليها، مما يقلل من الأخطاء في التسليم والأداء واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد والتخلص من البيروقراطية.

فتطبيق الإدارة الإلكترونية بعكس مدى فعالية منظمات الخدمة العامة من خلال حرصها على تقديم أحسن الخدمات للمواطنين، باعتمادها الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تطور مهارات وكفاءات القائمين على تقديم

الخدمات العمومية، وجعل اهتمامهم ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع في سبيل تحقيق مبدأ الرضا. (عبد القادر عبان، 2016، ص.70).

من بين أهم الأهداف المرجوة من الإصلاح الإداري، اتخذت وزارة الداخلية عدة إجراءات في سبيل خدمة عمومية ذات نوعية للمواطنين؛ فقد أصبح بإمكانهم استخراج جميع الوثائق المتعلقة بالحالة المدنية، من أقرب بلدية ممكنة بغض النظر عن البلدية التي ولدوا فيها زيادة على بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترين، ما عجل باستئصال الطوابير التي كانت تشهدها الدوائر والبلديات على حد سواء، مثلما أكده مواطنين اللذين استحسنوا كذلك قرار استخراج البطاقات الرمادية على مستوى البلديات. (سايح، 2018، ص. 77).

فالإدارة الإلكترونية تعمل على تنشيط وتنظيم العلاقة بين المواطن والإدارات العمومية، الأمر الذي يكرس لديه روح المواطنة والانتماء للمجتمع والذي من شأنه أن يحقق التنمية الاقتصادية والتنمية المستدامة ككل، تمثل الإدارة الإلكترونية أسلوباً إدارياً متطوراً لتقديم الخدمات للمواطن، بحيث تهدف لرفع كفاءة الأداء الحكومي وترشيد الاتصال العمومي. (Kederouci,sabah,2010,p.38)، رغم ذلك فإن عالم الاتصالات المرتبط بشبكات الأنترنت يحوي على مخاطر أمنية عديدة كعمليات خرق وقرصنة للبيانات وهذا ما يمكن أن تتعرض له الإدارة الإلكترونية، فالاعتماد الكامل على التكنولوجيا من شأنه أن يزيد من مخاطر الأمن المعلوماتي ما يستوجب ضرورة وضع معايير أمن المعلومات، فأى خطأ في هذا الإطار سيجعل المواطن يفقد الثقة بالتطبيقات الذكية والخدمات الإلكترونية.

### الختامة:

خلصت هاته الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية أصبحت ضرورة حتمية فرضتها التوجهات الجديدة في عالم الإصلاح الإداري الرقمي، حيث نجد الجزائر أنها حاولت مواكبة هاته التطورات في مختلف القطاعات كما تم عرضه في قطاعي التعليم العالي والبحث العلمي والداخلية والجماعات المحلية من خلال التوجه إلى عصرنه وتطبيق الإدارة الإلكترونية هذا ما يدل ان هناك إرادة حقيقية من طرف الدولة للتوجه نحو هذا التغيير الجديد وهو رقمنة الإدارة باعتبارها ضرورة حتمية لأنها تعمل بشفافية وتقضي على البيروقراطية في الإدارة وتسهل الإجراءات والمعاملات الإدارية وتقديم الخدمات للأفراد بطريقة سهلة وسريعة وكذلك اختصار الإجراءات الروتينية التي تعترض المواطنين، كما أن أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية تكمن أساسا في مدى فاعلية المؤسسات وقدرتها على الاستجابة المرنة لرغبات وانشغالات المواطنين وتقريب المواطن من الإدارة وتحسين جودة الخدمات المقدمة ليشعر المواطن بالرضا في الخدمات المقدمة له إلا أن الإدارة الإلكترونية تعترضها مجموعة من المعوقات التي تواجهها والتي سنتقوم بعرضها في النقاط التالية:

معوقات إدارية: وتتمثل في:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا .
- غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلوماتية.
- مقاومة التغيير في المنظمات والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي .
- أما المعوقات المالية والتقنية تتمحور في:
- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية .
- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات الكفاءة العالية .

أما المعوقات البشرية هي:

- الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنيات الحديثة .

- إشكاليات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية وحلول الآلة محل الإنسان.

التوصيات والمقترحات:

- تكريس جهود الدولة في تطوير العنصر البشري لأنه هو أساس نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال وضع برامج تدريبية ودورات تكوينية حول التقنيات الحديثة، من شأنه تسهيل التعامل مع الوسائل الحديثة.
- وضع قواعد تنظيمية للإدارة الإلكترونية لتحسين الأداء داخل الإدارة وتقسيم المهام بين الموظفين بالشكل الذي يتلاءم مع خبراتهم وكفاءتهم .
- وضع بنية تحتية حديثة تكون ذات تدفق عال الجودة في مجال الاتصال والمعلومات، هذا لتفادي الخلل في الانظمة لتحقيق الرضا للمواطنين بشأن الخدمات المقدمة لهم لمزيد من التسهيل .
- تعميم التعاملات الإلكترونية في مختلف المجالات الذي من شأنه تحقيق التنمية لسهولة التعامل الإداري بين مختلف القطاعات فيما بينهم .
- تزويد أجهزة الإعلام الآلي بأنظمة حماية قوية، تجنباً لاختراق قواعد البيانات، كالاختراق الذي تعرضت له وكالة الأنباء الجزائرية، نتيجة ضعف الجانب الأمني في نظام الأرشفة الإلكترونية والتي تتعلق بالمعلومات والوثائق، هذا ما يستوجب ضرورة وضع أرضية أمنية لحماية نظام المعلومات من أي اختراق محتمل .

## قائمة المراجع:

- الصيرفي، محمد، (2006)، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر .
- الحاج، عرابية، وإلياس شهاد، وعبد المنعم دفرور، (2016)، "تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، المجلة الجزائرية للداراسات المحاسبية والمالية: العدد الثالث .
- الطعامنة، محمد، وطارق العلوس، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، مصر .
- بن سعيد الزهواني، ناصر، (2004)، تقنية المعلومات بين التبنّي والإبتكار، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، السعودية .
- بوعمامة، العربي، ورقاد، حليلة، (2015)، "الإتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية: العدد 14/13 .
- بوخالفة، فيصل، (2018)، " الإدارة الإلكترونية: بين متطلبات الترشيد ومعوقات التطبيق"، مجلة الإمتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة: المجلد(02)، العدد (02).
- بوظفان، نور الدين، (2013)، "الجزائر تسابق الزمن لتجسيد الإدارة الإلكترونية"، جريدة الشعب الجزائرية، الجزائر.
- حماد، مختار، (2007)، "تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية"، رسالة ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، الجزائر.
- سمير أحمد، محمد، (2008)، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
- سايج، فطيمة، (2018)، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة نماء للإقتصاد والتجارة: العدد 4 .
- سيد، حسب الله، (2001)، الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات: إنجليزي-عربي، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، مصر.
- عابد، عبد الكريم، غريسي، شريفي محمد، (2013)، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية"، المجلة الجزائرية للمالية العامة: العدد 03.
- عبان، عبد القادر، (2016)، "تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر-دراسة سوسيولوجية ببلدية الكالتوس العاصمة -"، رسالة دكتوراه، قسم العلوم الاجتماعية، بسكرة الجزائر.
- عبد الناصر، موسى، قريشي، محمد، (2011)، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي"، مجلة الباحث: العدد 09.

عاشور، عبد الكريم، (2010)، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر"، رسالة ماجستير، قسم العلوم السياسية، قسنطينة، الجزائر.

فرطاس، فتحة، (2016)، "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين"، مجلة الاقتصاد الجديد: العدد 15. فليسي، ليندة، (2012)، "واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أمحمد بوقرة -"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بومرداس، الجزائر. مزهر شعبان، العاني، وشوقي ناجي، (2013)، الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

مطر، عصام عبد الفتاح، (2008)، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، مصر.

ميلود صغيري، ميلود، (2015)، "دور قواعد البيانات النظام الوطني للوثيق على الخط SNLD بالمكتبات الجامعية في دعم وتطوير البحث العلمي -دراسة ميدانية لجامعة مسيلة -"، رسالة ماجستير، قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية، وهران، الجزائر. واعر، وسيلة، " دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية - حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية بالجزائر" (ورقة في ملتقى دولي بعنوان إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، قسنطينة).

Amar,a,& Berthier ,M.(2007) , Le nouveau management public ,avantage et limité , Gestion et management public , vol 5 , pp3-4.

Houali farid,(2017) ,Modernisation et Rapproche de l'administration de citoyen noureddine bedoui gagne la révolution numérique,El-Djazair: N 109 ,pp14-17.

Kederouci ,Sabah ,(2010),Administration et performance le cas de l' administration Algérienne,mémoire de magister ,faculté des sciences Economiques, de Gestion et des sciences commerciales, Algérie.

Lounes, Houda, (2018), " L'administration électronique en Algérie ,entre plan et réalisation ,revue des sciences économiques,de Gestion et Sciences commerciales: vol 11 n 02 ,496-506.