

دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل أداء الخدمة العمومية –قطاع العدالة نموذجا-

**The role of electronic management in activating public
–service performance - the justice sector as a model**

تاريخ الإرسال: 09/10/2019 تاريخ القبول: 03/12/2019

الدكتورة: بوبكر صبرينة/ كلية الحقوق بجامعة سوق أهراس

s.boubaker@univ-soukahras.dz

الأستاذة: خماسية حفيظة/ كلية الحقوق بجامعة تبسة

الملخص

للإدارة الإلكترونية دور مهم ومنتامي في استخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات، من أجل تسيير وتفعيل العمل الإداري وتقديم الخدمات العمومية بأفضل شكل و في أقل وقت، في محاولة للقضاء على البيروقراطية التي تعيق تلبية حاجيات المواطنين من طرف المرافق العمومية.

وقد عرفت الجزائر على غرار دول العالم، عدة تغييرات شملت مختلف مناحي الحياة السياسية و الاقتصادية و الثقافية، كما تأثرت كباقي دول العالم بظاهرة العولمة الأمر الذي شكل تحديا أمام الإدارة العامة الجزائرية بضرورة مسايرة مختلف التطورات التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات وربطها بمجال الخدمة العمومية، و بالتالي عصرنة الإدارة العامة باتخاذ إجراءات تقنية وتشريعية للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية لا سيما في قطاع العدالة و الذي كان أول المشاريع الإصلاحية في أجندة برنامج الحكومة الذي انطلق سنة 1999، من جهة، و باعتباره من أهم القطاعات التي سارت في مواكبة التطور التكنولوجي وحققت نتائج مرضية على أرض الواقع من جهة أخرى، فانعكس ذلك إيجابا على كل من المواطن، و المتقاضي، و موظف القطاع.

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية- الإدارة الإلكترونية- تكنولوجيا المعلومات - قطاع العدالة.

Abstract

Algeria has included several changes to different horizons of life, political, economic and cultural, as affected as other countries in the world, to the phenomenon of globalization, which has formed a challenge to the general administration of Algeria , The need to deal with the various developments that have emerged in information and communication technology, and related to the field of public service, and therefore the modernization of public administration to take the procedures for technical change and legislative, with a view to electronic management, especially in the justice sector, which was the first reform project in the government program, which was launched in 1999, as one of the most important sectors, which has followed the pace of technological development, and which has obtained satisfactory results on the ground, which reflects positively on each of: citizens, and the litigant, and the employee of the sector.

Key words: public service - electronic administration - information technology - justice sector.

مقدمة

عرفت الجزائر على غرار باقي دول العالم، جملة من التغييرات التي شملت كل مناحي الحياة، خاصة مع مطلع التسعينات من القرن الماضي، باعتبارها نسقا فرعيا من النسق الكلي العالمي لم تكن في منأى عن التغييرات البيئية المصاحبة لقيام النظام العالمي الجديد وهيمنة ظاهرة العولمة على مختلف المجالات بما فيها مجال الخدمة العمومية، ما شكل تحديا أمام الإدارة العامة الجزائرية التي أصبحت مضطرة للتكيف مع المعطيات العالمية الجديدة، حيث لم يعد الاستعانة بالإدارة الإلكترونية مجرد خيارا تقنيا أو بديلا يمكن أن تنتظر فيه الإدارة العامة بالقبول أو بالرفض، بل أصبح واقعا تفرضه ضرورة تحسين نوعية الخدمة العمومية و أدائها التي أصبح يتطلع إليها المواطن، لذلك بدأت الإدارة العامة في إعادة النظر في أساليبها الإدارية التي كانت منتهجة سابقا بهدف تفعيل التنمية الشاملة في المجتمع بما في ذلك مجال

الخدمة العمومية خاصة قطاع العدالة لاعتباره من القطاعات العامة التي تتفرد بتقديم خدمات هامة للمواطنين تتطلب الدقة و السرعة.

لذلك حرصت الجزائر على تبني مشروع عصرنة قطاع العدالة بإدراج تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الذي يتلخص في الإدارة الإلكترونية من أجل تغيير قواعد العمل في هذا القطاع و أساليبه التي كانت تنتهج في السابق ولم تعد تستجيب لمتطلبات السرعة التي يفرضها عالم التكنولوجيا الحديثة و الاتصال، وبذلك أصبحت الإدارة العمومية واقعا في الإدارة الجزائرية، الأمر الذي جعلنا نطرح التساؤل التالي: إلى أي مدى تشكل الإدارة الإلكترونية آلية فعالة في تحسين أداء الخدمة العمومية لا سيما في قطاع العدالة بإعتباره من أول المشاريع التي طبقت عليها التكنولوجيا الحديثة في الجزائر؟

وتتفرع أسئلة فرعية عن التساؤل الرئيسي الذي سنتكفل ورقنتنا البحثية في الاجابة عنها وهي:

- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية؟
- ماهي دوافع و أهداف التحول نحو الادارة الالكترونية في الجزائر؟
- ماهي الاستراتيجية المتبعة من طرف الجزائر لتحقيق هذا التحول في قطاع العدالة؟ وما هو واقع عصرنة هذا القطاع وانعكاساته على واقع الخدمة العمومية في هذا المجال؟

وللإجابة على جملة هذه التساؤلات، ارتأينا تقسيم البحث إلى ثلاث محاور أساسية:

- * المحور الاول: الإطار المفاهيمي
 - * المحور الثاني: متطلبات التحول نحو الادارة الالكترونية في الجزائر واستراتيجيتها
 - * المحور الثالث: واقع الادارة الالكترونية في قطاع العدالة الجزائري
- سنحاول من خلال هذا المحور وقيل الاجابة عن الاشكالية الدراسة التطرق للاطار المفاهيمي لإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية حتى يتسنى لنا تفكيك عناصر

الموضوع للوقوف على واقع الخدمة المقدمة في الإدارة التي اعتمدت على وسائل التكنولوجيا الحديثة في تسير مصالحها وتقديم خدماتها .

1- مفهوم الخدمة العمومية

للتوصل إلى تعريف الخدمة العمومية علينا أولاً أن نعرف ما معنى الخدمة بصفة عامة وما هي خصائصها.

1-1- تعريف الخدمة

في الحقيقة هناك عدة تعريفات للخدمة لا يتسع المقام لذكرها جميعاً لذا سنكتفي بذكر تعريفين حتى يتسنى لنا استخلاص خصائصها المميزة.

عرف "كوتلر و أرم مسترونغ" الخدمة على أنها: "نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر ، وتكون في الأساس غير ملموسة أو غير محسوسة و لا يترتب عليها أي ملكية ، فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو لا يكون"¹.

في حين عرفها غينوز Goonroos على أنها: "أي نشاط أو سلسلة من النشاطات ذات طبيعة غير ملموسة في العادة، ولكن ليس ضرورياً أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك و موظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة التي يتم تقديمها كحل لمشكل العميل"¹.

1-2- خصائص الخدمة: من خلال التعريفين يتبين لنا أن الخدمة تتميز بمجموعة

من الخصائص التي يمكن إجمالها في النقاط التالية¹:

✓ الخدمات عبارة عن أنشطة غير ملموسة عكس السلع المادية إذ لا يمكن لمسها و لا تذوقها أو الإحساس بها و بالتالي يصعب تقييمها بسعر يمثل قيمتها الحقيقية.

✓ الخدمة غير متجانسة إذ يختلف تقديم الخدمة من شخص إلى آخر خاصة إذا تعلق الأمر بخدمات تعتمد بالدرجة الأولى على التدخل الإنساني و بالتالي لا تقدم بنفس الشكل و بنفس المواصفات على أن الخدمات لا تقدم في نفس المكان بل في أماكن مختلفة و من أشخاص يختلفون من مؤسسة

إلى أخرى.

✓ الخدمة غير قابلة للتخزين و ذلك ما يجعل المؤسسات الخدمية تعمل على مسايرة الطلب على خدماتها في فترة زمنية معينة حيث يمكن أن يزداد الطلب على خدماتها في فترة معينة و ينخفض في فترة أخرى.

2- مفهوم الخدمة العمومية:

2-1 تعريف الخدمة العمومية

يمكن تعريف الخدمة العمومية على أنها "كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا و مضبوطة من قبل الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق و تنمية الترابط الإجتماعي و من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل الحاكمين .

2-2 خصائص الخدمة العامة

من خلال التعريف المذكور يمكننا استنتاج خصائص الخدمة العمومية:

✓ تحقيق المصلحة العمومية (الهدف) فأى نشاط لا يؤدي مفهوم الفائدة العمومية و المصلحة العامة لا يكون خدمة عمومية لأنه لم يصدر في الأساس من مصلحة عمومية.

✓ تمتعها بمعيار ثنائي فهي من جهة خدمة /نشاط قد يكون اقتصاديا (صناعي،تجاري) أو إداريا و من جهة أخرى سلطة مراقبة الدولة التي تعمل على حسن سير خدمات المصلحة العمومية.

هذا وقد حدد Rolland ثلاث قواعد أو مبادئ رئيسية حتى يؤهل النشاط لكي يكون خدمة عمومية وهي:¹

- مبدأ المساواة امام الفئتين: (مستعملي الخدمة و غير المستعملين لها).
 - مبدأ الاستمرارية: (بانتظام و دون انقطاع).
 - مبدأ الملائمة: من خلال تكييف و انسجام الخدمة مع رغبات الجمهور .
- و هناك من أضاف قاعدتين أخريين هما:
- مبدأ الحيادية: أي دون أي اعتبارات خارج المصلحة العامة.

➤ مبدأ المجانية: بمعنى وجوب استغلال المصلحة العمومية بدون مقابل.

2-3 أنواع الخدمة العمومية

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة و غير متجانسة من النشاطات المنظمة من طرف الدولة يمكن حصرها في الخدمات التالية:

الخدمات الإدارية: و هي الخدمات التي تقدمها مصالح الحالة المدنية و قطاع العدالة....

الخدمات الصناعية و التجارية: كالخدمات التي تقدمها مؤسسات الكهرباء و الغاز و الاتصالات و الماء..

الخدمات الاجتماعية والثقافية: الخدمات الصحية، التعليم....

و يرى البعض أنه يمكن أن نميز بين ثلاث أنواع من الخدمات العمومية وفقا لتصنيفات أخرى هي:

من حيث طبيعة الخدمة المقدمة: هناك صنفان خدمة فيؤدوا خدمة جماعية . من حيث طبيعة استهلاك الخدمة صنفان أيضا هما: الخدمات ذات الاستهلاك الإجباري و خدمات ذات استهلاك اختياري.

من حيث تحمل تكلفة الخدمة: هناك ثلاث أصناف من الخدمات هي:

➤ خدمة مجانية (يتحمل تكاليفها الخزينة العمومية

كالإنارة العمومية، اللقاح، الأمن العمومي)

➤ خدمة بالمقابل: يتحمل كامل تكاليفها الزبون كالكهرباء، الهاتف، الماء...

➤ خدمة مدعمة: يتحمل جزء من تكاليفها المستفيد من الخدمة و تتكفل

السلطة بالباقي كالنقل العمومي والسلع الاستهلاكية ذات الاستهلاك

الواسع كالحليب و الخبز...

فيما ذهب فريق ثالث الى تصنيف الخدمة العمومية ضمن نوعين من الخدمات اعتمادا على المعيار التسويقي هما¹:

➤ النوع الاول: الخدمات غير المسوقة (المفروضة على الجميع سواء كانوا

مواطنين أو مقيمين) الحصول عليها يكون مجانياً ومن أمثلتها، الأمن، الدفاع، النظافة العمومية و الإنارة العمومية... يتم تمويلها في الغالب من الإيرادات العامة للدولة (الضرائب...).

➤ النوع الثاني: الخدمات المسوقة (اختيارية) الحصول عليها إما يكون مدعماً من طرف السلطة العامة في الدولة بحيث لا يدفع الجمهور المستفيد إلا المبالغ رمزية في شكل رسوم كتذاكر المتاحف و الملاعب و النقل العمومي للسلع والخدمات... وإما أن يغطي كامل تكاليفها كالكهرباء و الغاز و الماء¹....

2- مفهوم الإدارة الإلكترونية

بالرغم من حداثة النسبية لمصطلح الإدارة الإلكترونية، إلا أن هناك العديد من التعريفات التي رصدت للدلالة عليه وإن كانت جل هذه التعريفات قد وضعت في الأساس للتعريف بالحكومة الإلكترونية Government. فنظراً للبس الذي وقع فيه شراح القانون و المفكرين، وعليه فإن البحث يحتم علينا قبل التطرق لمفهوم الإدارة الإلكترونية لاستجلاء هذا الغموض.

هناك من يرى بأن الإدارة الإلكترونية هي جزء من الحكومة الإلكترونية التي تمثل الكل والتي تعني العمليات الإلكترونية التي يتم من خلالها الربط بين الإدارات التي تطبق الإدارة الإلكترونية، في حين أن الأولى تعني وبكل اختصار الأعمال الإلكترونية و ذلك بتحويل المعلومات و الوظائف الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية، و على ذلك يرى الدكتور "سعد غالب ياسين"، أن الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة تشمل كل الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة، و الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين أو للمؤسسات الحكومية¹.

و معنى ذلك أن الإدارة الإلكترونية لا تعني ممارسة سلطة الحكم بطريقة إلكترونية، بل هي إدارة الأمور بطريقة إلكترونية سواء على المستوى الحكومي و الأهلي، بطريقة سهلة من خلال استخدام تقنية المعلومات و تطويع الاتصالات في أداء مهام

كل منها، و للوقوف على مفهوم الإدارة الإلكترونية أكثر علينا بداية بيان مفهوم الإدارة قبل تعريف الإدارة الإلكترونية.

1-2 مفهوم الإدارة

يقصد بالإدارة مجموعة الخطوات المتتالية و المتعاقبة التي تهدف إلى توجيه الموارد البشرية نحو تحقيق الأهداف المنشودة عن طريق تنسيق الجهود و الترتيب الهادف لعناصر الإنتاج¹.

و هناك من يرى بأن الإدارة هي استثمار الإمكانيات المتاحة، سواء كانت بشرية، مادية، مالية، علمية فنية، أو تكنولوجية من أجل تحقيق الأهداف المرجوة على أكمل وجه.

من خلال هذين التعريفين يمكننا استنتاج أهمية الإدارة و التي نوجزها في النقاط التالية:

- ✓ الإدارة هي بلوغ الأهداف و تحقيق النتائج عن طريق أسلوب متفق عليه بين الرؤساء و المرؤوسين (بعث الفعالية و تحسين مستوى الأفراد العاملين في المنظمة).
- ✓ تعتبر الإدارة الأداة الفعالة لتنفيذ مختلف المشاريع و ضمان نجاحها عن طريق توحيد الجهود.
- ✓ الإدارة هي الحافز الأساسي للجهود الإنسانية و المدبرة لعناصر الإنتاج و الساهرة على تقدم المشروع بتقديم أفضل المنتجات والخدمات للجميع.
- ✓ تعتبر الإدارة عين المشروع الداخلية و الخارجية من خلال متابعتها لكل مراحل الإنتاج.

2-2 مفهوم الإدارة الإلكترونية

1-2-2 تعريف الإدارة الإلكترونية: يرتبط تعريف الإدارة الإلكترونية بالدور المهم و المتنامي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات من أجل تسيير و تفعيل

العمل الإداري، وتقديم الخدمات العمومية بأفضل شكل و في أقل وقت، في محاولة للقضاء على البيروقراطية السلبية التي تعيق تلبية حاجات الزبائن و لقد رصدت عدة تعريفات الإدارة الإلكترونية لا يتسع المجال للتعرض لها كلها لذا سنكتفي بذكر أهمها فقط.

هناك من عرف الإدارة الإلكترونية بأنها: "إنجاز المعاملات الإدارية و تقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يتوافق من إهدار للوقت والجهد و الطاقات"¹، لقد حاول التعريف الربط بين الإدارة الإلكترونية و الخدمة العمومية المعقلنة انطلاقاً مما تضيفه تطبيقات الإدارة الإلكترونية على الأجهزة البيروقراطية الإدارة.

كما عرفت بأنها: "استخدام و سائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة في تسيير سبل أداء الإدارة الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة، و التواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام و سائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة"¹.

في حين ذهب الدكتور "سعد غالب ياسين" إلى تعريفها بأنها: "منظومة الاعمال و الأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً و عبر الشبكات"¹، وهو بذلك يرى بأن الإدارة الإلكترونية تتمثل وظيفتها في إنجاز الأعمال باستخدام النظم و الوسائل الإلكترونية، من أجل إنجاز الأعمال بصورة أكثر جودة، و بتحليل التعريفات السابقة نصل إلى القول بأن الإدارة الإلكترونية هي في المقام الأول عملية إدارية تشمل على كل وظائف الإدارة التقليدية من تخطيط و تنظيم و توجيه و رقابة*، إلا أن ما يميزها عنها هو استخدامها و اعتمادها على الإمكانيات التكنولوجية التي توفرها شبكة الإنترنت، و أن وظيفتها لم تعد مقتصرة على الأعمال التقليدية تلك وإنما أصبحت تمتد للقيام بالوظائف الخارجية و تسعى إلى التخفيف من حدة المشكلات الناجمة عن التعامل مع طالب الخدمة، بما يساهم في تحقيق الكفاءة و الفعالية في الأداء الإداري¹.

وعلى ذلك يمكن القول في المحصلة أن الإدارة الإلكترونية هي عملية تهدف إلى إعادة بناء العمليات الإدارية بأسلوب إلكتروني يهدف إلى تسريع أداء الخدمة و القضاء على البيروقراطية و تخفيض التكاليف العامة ما ينعكس في النهاية بالإيجاب على نوعية الخدمة المقدمة.

2-2-2 مزايا الإدارة الإلكترونية

- **تحسين مستوى الخدمة للمواطنين:** و هو ما يتطلب خلق بيئة عمل متنوعة فيها المهارات و الكفاءات المؤهلة مهنيا لتقادي الأخطاء اليدوية التي قد تحدث عند تأدية الخدمة بالطريقة التقليدية¹.
- **التقليل من التعقيدات الإدارية و سهولة الاستعمال و الإتاحة للجميع:** إذ بفضل هذه التقنية يمكن القضاء على البيروقراطية السيئة التي عهدناها في إدارتنا التقليدية من خلال اختصار مراحل إنجاز المعاملات و التقليل من عدد الدوائر القائمة على الإنجاز في زمن قصير، كما أنها تتيح للزبون الحصول على الخدمة دون عناء التنقل فهي متوفرة في المنزل و العمل و المدرسة و المكتبة...¹
- **تخفيض التكاليف:** من خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ما يعود بالمنفعة على الجهة مقدمة الخدمة، فهذا لإدارة لاحتجاجي توفير مباني ضخمة لاستقبال الجمهور و للتقليل من عدد الموظفين و تخفيض كمية الأوراق و الخدمات المستخدمة في إنجاز المعاملات، و نظرا للتنافسية فإن الخدمات ستقدم بأسعار منخفضة وهو ما سينعكس على تخفيض التكاليف¹.
- **التركيز على النتائج:** (تحقيق أقصى درجة للإفادة لعملاء الإدارة)

ينصب اهتمام الإدارة العامة الإلكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج ملموسة و هو ما يحقق فوائد لجمهور تتمثل خاصة في تخفيف العبء، من خلال توفير الخدمة بشكل مستمر على مدار الساعة ما يسمح للزبون الدخول على الشبكة في كل وقت ليلا و نهارا سواء في أوقات العمل الرسمية أو خارجها، و هو ما يوفر الجهد، المال و الوقت¹.

➤ تحقيق الشفافية الإدارية: تعملا لإدارة الإلكترونية على توحيد خطوات تنفيذ

الخدمة بمعنى إيجاد أسلوب موحد للتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الإدارة، و جعل الموقع متاح لكل من يرغب في التعامل معها من الجمهور دون اخفاء أو حجب أي معلومة، إلا ما تعلق منها بالحياة الخاصة للأفراد أو الماسة بالأمن و السلامة العامة، كما أن العملية دون أن يكون هناك اتصال مباشر بين طالب الخدمة و الموظف، ما يفوت عليهم فرص الرشوة و التلاعب ما يساهم في مكافحة الفساد الإداري¹.

2-2-3 أهداف الإدارة الإلكترونية: من خلال المزايا التي سقناها سابقا، يتضح لنا جليا ان أغلب مبررات الإدارة الإلكترونية تعمل على الإنتقال و التحول الجذري من الأساليب الإدارية التقليدية إلى العمل الإلكتروني، و مدى مواكبتها للتطور النوعي و الكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات و نظم المعلومات و ذلك في محاولة منها تجسيد جملة من الأهداف العامة التي نحاول إيجاز أهمها في النقاط التالية¹:

✓ إعادة هيكلة المؤسسة التقليدية من أجل تحسين الأداء الإداري عن طريق كسب الوقت و التقليل من التكلفة اللازمة لإنجاز الأعمال وصولا إلى خدمة عامة معقلنة.

✓ التخفيض من حدة الجهاز البيروقراطي و الحد من تعقيداته من خلال إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة و العمل على رفع كفاءتها و مهارتها تكنولوجيا، و التحول نحو الاعتماد على

المراسلات الإلكترونية بدلا من البريد الصادر و الوارد .

✓ التوجه نحو شفافية العمل الإدارة و شفافية المعلومات المعروضة على جميع العملاء و المواطنين.

✓ ترشيد القرارات المتعلقة بالعمل الحكومي و تقليص الازدواجية في الاجراءات المعقدة و تخفيض القيود البيروقراطية قدر الإمكان من خلال تبسيط و اختصار الاجراءات.

المحور الثاني: متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر واستراتيجيتها

عرفت الجزائر على غرار باقي دول العالم جملة من التغيرات التي شملت مختلف مناحي الحياة السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية خاصة مع مطلع التسعينات من القرن الماضي، إذا أنها لم تكن في منأى عن التغيرات البيئية المصاحبة لقيام النظام العالمي الجديد و هيمنة ظاهرة العولمة التي سيطرت على كل المجالات السالفة الذكر، الأمر الذي شكل تحديا أمام الإدارة العامة الجزائرية التي لم تجد من مهربا في التكيف مع المعطيات الجديدة لمسيرة مختلف التطورات التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات **متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر**

لم ينطلق مشروع الجزائر نحو اعتماد الإدارة الإلكترونية من فراغ، بل جاء ذلك نتيجة لعدد من المتطلبات لعله يمكننا إبراز أهمها في النقاط التالية:¹

✓ إيجاد بنية أساسية إلكترونية متكاملة كأجهزة الحاسوب و خطوط الاتصال و خدمة الانترنت.

✓ وجود مؤهلات بشرية ما يستوجب تأهيل و تدريب القيادات الإدارية على التعامل مع التقنيات الجديدة و متابعة المستجدات المتسارعة .

✓ تبسيط الإجراءات الحكومية و توفير المعلومات الضرورية للتعامل معها عن طريق إحداث تغيرات جوهرية في الهياكل الإدارية و الإدارات الحكومية، و هو ما يعني الاستغناء عن وظائف روتينية

- ✓ تقليدية و استحداث وظائف جديدة تتناسب و الوضع الجديد.
- ✓ خلق بيئة تشريعية تضمن التعامل بأساليب الحكومة الالكترونية.
- ✓ تحقيق الإصلاح الإداري الشامل بما يتناسب و البيئة الالكترونية الجديدة، و الذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الالكترونية و ايجاد خبراء التامين و حماية البرامج و التعاملات الالكترونية.

1- استراتيجية الجزائر نحو التحول نحو الادارة الالكترونية

كغيرها من المشاريع الساعية للتغيير لم يتم تطبيق مشروع الادارة الالكترونية في الجزائر دفعة واحدة بل تم تنفيذها بشكل مرحلي، فلقد أدركت الجزائر مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات الحديثة في أداء الخدمة العامة بسبب الدقة المتناهية التي تتميز بها الانشطة الالكترونية و اختصار للوقت و هو ما يساهم لا محالة في ترشيد الخدمة العمومية.

2-1 مخططات التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية

سعت الجزائر إلى تبني مشروع الحكومة الالكترونية عبر مجموعة من المخططات الهادفة لتحقيق هدفها نحو عصنة الادارة العامة و سنحاول استعراض فحوى أهم تلك المخططات في النقاط التالية:

➤ التسريع في اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال داخل الادارة العامة: اذ تسعى الجزائر إلى إعطاء الاولوية لتكنولوجيا الاعلام و الاتصال و في مقدمتها شبكة الانترنت* التي تتيح توفر المعلومات في أي وقت و في كل مكان و هو ما يعد مؤشرا إيجابيا و لو على مستوى التخطيط الاول في دعم التحول الرقمي الذي يمنح للمؤسسة و لتحقيق ذلك يجب¹:

- ✓ إستكمال البنى الأساسية للمعلومات و وضع نظم اعلامية مندمجة و تنمية الكفاءات البشرية.
- ✓ نشر تطبيقات قطاعية متميزة.

✓ تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين و الشركات و الإدارات الأخرى.

➤ تطوير الاقتصاد الرقمي : و الذي يعد المحور الرئيسي نحو التحول الإلكتروني و يتم ذلك من خلال دعم امتلاك تكنولوجيا الاعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، غير أن الدراسات تشير إلى أنه بالرغم من التحول الإلكتروني الذي شهدته الجزائر فإنه يبقى دون المستوى المطلوب، باعتباره لا يمثل الا 01% من الناتج المحلي الخام¹، و هو الأمر الذي يحتم على الجزائر - كما يرى المختصون - الدخول في شراكة مع المؤسسات و الشركات الأجنبية بهدف تطوير بنيتها التحتية أكثر في مجال اقتصادها الرقمي.

➤ الرفع من كفاءة القوى العاملة بالإدارة العمومية (الموارد البشرية): الذي يعد مطلباً أساسياً للتحول المنشود و هو ما ركزت عليه إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 من خلال الاهتمام بمجال التكوين و تطوير الموارد البشرية تحقيقاً لهدفين هما¹:

• اعادة النظر في برنامج التعليم العالي و التكوين المهني في مجال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال.

• تلقين تكنولوجيا الاعلام و الاتصال لجميع الفئات الاجتماعية . و في هذا الإطار أكد وزير البريد و تكنولوجيا الاعلام و الاتصال اعادة تكوين و مضاعفة عدد المهندسين التابعين للوزارة الى ثلاث أو أربع مرات عددهم الحالي و البالغ خمسة آلاف مهندس¹.

2-2 الجهود التقنية و التشريعية للتحول نحو الإدارة الإلكترونية

سنحاول من خلال هذا العنصر التعرف على مستوى الجاهزية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارتنا سواء من جانبها التقني أو التشريعي.

1-2-2 البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

هناك العديد من البرامج التي عملت الجزائر على استحداثها من أجل انتقال فعال وسلس نحو إدارة الكترونية من خلال أدوات تكنولوجيا الاعلام و الاتصال نتطرق في هذه الورقة الى اهمها بإيجاز:

➤ إنشاء الحظيرة السيبرينية بلدية سيدي عبد الله بالعاصمة ،التي تمثل نقلة نوعية في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال،والتي من بين اهدافها انشاء قطب تقني واقتصادي مستقبلي و لقد لقي هذا المشروع دعما مهما محليا خارجيا¹.

➤ الوكالة الفضائية و القمر الصناعي الجزائري ، قامت الوكالة الفضائية الجزائرية في شهر نوفمبر من عام 2002 بإطلاق القمر الصناعي "السات 1" (ALSSATI) وبهذا تكون قد ساهمت في دعم حركة التنمية و التكنولوجيا. نشر وتعميم شبكة الانترنت في المجتمع،و في سبيل تحقيق ذلك عملت الجزائر على إقرار برنامج أسرتك، الذي يهدف إلى الوصول إلى جهاز كمبيوتر في كل عائلة و الذي يعد من أهم البرامج التي رصدتها الجزائر في مجال التحول إلى الإدارة الإلكترونية، و فيما يخص دعم نشر تكنولوجيا المعلومات و سياسة تحرير الاتصالات، فيلاحظ أن هناك مجال واسع للحرية في استخدام الشبكة غير أن هناك عراقيل عديدة تحد من الاستفادة الفعلية من خدمات الشبكة التي تعمل الجزائر على تجاوزها خاصة بعد ادخالها حيز النفاذ خدمات الجيل الثالث G3.

➤ لجنة قيادة مجتمع المعلوماتمن أجل تعزيز القدرات التقنية للبيئة الرقمية، التي نادى بها الاتحاد الدولي للاتصالات بموجب القرار رقم 112 عام 2006 بغية الوصول إلى إقامة مجتمع معلومات عالمي شامل، فقد استحدثت الجزائر لجنة تهدف إلى البحث عن آفاق تنمية التكنولوجيا في البلاد والتي تم في إطارها إبرام العديد من المشاريع أهمها، تعاقد مؤسسة البريد والمواصلات مع المزود الامريكي Lucent technologies، من أجل

وضع قاعدة للنفاذ إلى الانترنت موجهة خصيصا للمؤسسات و لها طاقة 10000 منفذ موزع على 48 ولاية ما يسمح بتزويد 100000 زبون و منح خدمات البريد الالكتروني والويب

2-2-2 البنية التشريعية

التحول من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الالكترونية، يستلزم استنباط قواعد قانونية جديدة و استخدام مفاهيم خاصة للعقود والقرارات و المحررات الالكترونية¹ ، وفي هذا الإطار أبرمت شركة سوناطراك و مؤسسة البريد اتفاقيتان مع أوراكل oracle الامريكية، التي تعد من كبار الرواد في مجال برمجية المؤسسة و قد ارتبطت مجموعة أوراكل في اتفاقيتها الأولى مع المدرسة الوطنية للبريد والمواصلات و الثانية مع مؤسسة سوناطراك والتي تعد من أولى الاتفاقيات في افريقيا، و التي منحتها شهادة مطابقة و من أجل بسط الحماية، فقد سنت الجزائر مجموعة من القوانين الردعية لمعاقبة مرتكبي الجرائم التي تقع في البيئة الافتراضية خاصة تلك المتعلقة بالإدارة العامة، ومن بين ما استحدثه المشرع غضافة الباب السابع مكرر لقانون العقوبات تحت عنوان الجرائم الماسة بنظام المعالجة الآلية للمعلومات تم إدراج هذا القسم بموجب القانون رقم 04.15 المؤرخ في 10/11/2004 المعدل والمتمم لقانون العقوبات، و كان من أولوية المشرع الجزائري منذ سنة 2006 تدعيم الاجراءات الجزائية بوسائل قانونية للتحقيق من أجل جمع الادلة الرقمية، وتجعل منها أدلة أصلية على الصعيد القانوني، و لقد احتوى القانون 82/06 المؤرخ في 20/12/2006 المعدل لقانون الاجراءات الجزائية، على مجموعة من الاجراءات الجديدة لمكافحة أنواع جديدة من الجرائم من بينها الجرائم الماسة بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات، كما استحدث القانون رقم 04/09 المؤرخ في 05/08/2009 المتضمن قواعد الخاصة بالوقاية من جرائم المتصلة بتكنولوجيا الاعلام والاتصال، من أجل تحقيق سرعة وفاعلية أكثر بالنسبة للتحريات و التحقيقات الخاصة بهذا النوع المستحدث من الاجرام.

المحور الثالث: واقع الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة الجزائري

تماشياً و أهداف موضوع هذه الورقة للكشف عن دور الإدارة الإلكترونية كآلية لتفعيل و ترشيد الخدمة العمومية في الادارة الجزائرية، ينطلق هذا العنصر للبحث في الانجازات التي تم تحقيقها في قطاع العدالة الجزائري كنموذج و تقصي أهم أوجه الاخفاقات أو الازهافات المسجلة، والذي تم اختياره باعتباره كان من أول المشاريع الاصلاحية في أجندة برنامج الحكومة، الذي انطلق سنة 1999 من جهة، و باعتباره من أهم القطاعات التي سارت في مواكبة التطور التكنولوجي و حققت نتائج مرضية على أرض الواقع.

و للوقوف على واقع و آفاق الادارة الإلكترونية في هذا القطاع، سنتحدث بداية عن الاستراتيجية التي اعتمدها الجزائر لتهيئة الاوضاع من اجل تحول سلس و فعال من الادارة التقليدية التي لطالما عانى واشتكى منها المواطن إلى الادارة الإلكترونية، لنقوم بعدها برصد أهم الإنجازات التي حققها القطاع وصولاً لهذا الهدف.

1- وضع الارضية المناسبة للولوج لعالم الإدارة الإلكترونية (الاستراتيجية)

جاء إصلاح قطاع العدالة بالجزائر بناء على ايجاد استراتيجية مناسبة لحسن سير المرفق العمومي لعصرنة هذا القطاع، وأهم منجزات هذه الاستراتيجية كان في:

1-1 إنجاز أرضية الانترنت (ISP): تم تزويد قطاع العدالة منذ سنة 2003

بممول ذو نوعية رفيعة للدخول إلى الانترنت من أجل تلبية الاهداف الخاصة بالإدارة، و الهيئات القضائية، و كل المؤسسات المعنية و هو ما يسمح بالوصول للمعلومة لكل مواطني الدولة، كما تلبي الأهداف الخاصة بالإدارة و الهيئات القضائية و كل مؤسسة معنية، و تسمح له بإنشاء و تسيير ذاتي لاتصالاته الإلكترونية، و تعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة.

2-1 إنشاء موقع الكتروني: تم إنشاء هذا الموقع

"contact@mjustice.dz من أجل إعطاء المعلومات القانونية لطالبيها في زمن قصير، و يحتوي الموقع حاليا على العديد من المعلومات حول مرفق القضاء و مهامه ونشاطاته و تدعيما له تم انجاز منتدى خاص بالموقع لتبادل الآراء¹، كما تم إنجاز مواقع واب خاصة بالمجالس القضائية تتضمن هذه المواقع، معلومات حول نشاطات هذه المجالس القضائية كل على حدى، كما تم إنجاز مواقع "واب" المؤسسات و الهيئات القضائية التالية: المحكمة العليا، مجلس الدولة، الديوان الوطني لمكافحة المخدرات و إيمانها، مركز البحوث القانونية و القضائية، كما تم الانتهاء من وضع الشبكة القطاعية لوزارة العدل: **protail internet de ministère de la justice** لتشكل قاعدة تحتية مادية للتوسع في التطبيقات المعلوماتية و تبادلها بين مختلف مصالح الوزارة و المجالس القضائية عن طريق الانترنت.

3-1 إنشاء بوابة القانون: تم إنشائها في أواخر شهر نوفمبر تهدف إلى تزويد المتخصصين في القانون بكل الوثائق المتعلقة بالتشريع و التنظيم و الاجتهاد القضائي و الاتفاقيات و المعاهدات الدولية و ذلك للتعريف بالقانون على المستوى الوطني و الدولي.

من خلال ما تم ذكره نستخلص بأن الأهداف الأساسية لعصرنة قطاع العدالة تكمن في:

- ✓ تحسين وسائل الاتصال.
- ✓ تعزيز تفتح القطاع على العالم الخارجي بصفة عامة و المواطن بصفة خاصة.
- ✓ تحسين خدمات مرفق القضاء سواء الموجهة للمجتمع أو للمتقاضين.

2- الإنجازات المحققة تدعيما للتحويل: بتتبع البرنامج الخاص بعصرنة قطاع العدالة يمكننا رصد مجموعة من الانجازات التي حققت التحويل الفعلي نحو

الإدارة الإلكترونية في هذا القطاع نعرضها على النحو التالي¹:

1-2 الأنظمة المعلوماتية

هي برامج تم استحداثها من أجل خدمة المواطن و المتقاضي على حد سواء
يتمثل هدفها في تحسين أداء الخدمة العمومية التي يقدمها مرفق القضاء
وتتمثل هذه الأنظمة في:

➤ نظام صحيفة السوابق القضائية* يشكل هذا المشروع مرجعية
حقيقية لمفهوم الإصلاح و عصنة العدالة في نظر المواطنين،
يكمن هدفه الرئيسي في أداء خدمة عمومية هامة تمثل في إعداد
ومنح البطاقة رقم 03 لصحيفة السوابق العدلية للمواطنين و
صحيفة السوابق العدلية رقم 02 للإدارات في ظروف تتسم بالسرعة
و الفعالية، و هو بذلك يرمي إلى تحقيق عدة أهداف في آن واحد¹:
• تجاه المواطن، حيث يسهل عليه عملية الطلب و يمكنه من
سحب صحيفة السوابق العدلية في بضع دقائق، و في أي نقطة
من الوطن.
• تجاه الجهات المتعاونة، خاصة المؤسسات المعنية، حيث
يمكنها من الحصول على المعلومة مباشرة من المحكمة.
• تجاه الجهات القضائية نفسها، حيث يساعد على المعالجة
السريعة و الفعالة لملفات المساجين من طرف قاضي التحقيق أو
وكيل الجمهورية، خاصة في الأوضاع الحساسة، كحالة اتخاذ قرار
الإفراج المؤقت و الحجز تحت النظر.

➤ نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية¹: و هو النظام الذي يسمح
بمتابعة مسار الملف القضائي منذ تسجيله إلى غاية الفصل فيه و
تنفيذ العقوبة، كما يمكن للمواطنين على الحصول على المعلومات
الخاصة بقضاياهم عبر الشباك الإلكتروني دون عناء التنقل إلى

- مكاتب المحاكم و المجالس القضائية، و يمكن أيضا مساعدي
القضاء من إنجاز مهامهم بطريقة عصرية ميسرة و بكل شفافية.
- **نظام تسيير ومتابعة فئة المحبوسين***: يشكل أداة فعالة لرسم و
تنفيذ سياسة إعادة إدماج نزلاء المؤسسات العقابية فهو يمكن من
تتبع ملفات نزلاء المؤسسات العقابية و توزيعهم حسب درجة
الخطورة الإجرامية و التخطيط في نفس الوقت لإنجاز مؤسسات
عقابية جديدة تتماشى و المعايير المعتمدة ويهدف إلى¹ :
- ✓ الحصول على بطاقة خاصة لكل نزيل، يمكن الاعتماد
عليها في حالة استفادة المحبوس بالإفراج المشروط أو
اتخاذ أي إجراء آخر من طرف قاضي تنفيذ العقوبات.
 - ✓ يتكفل بتسيير نشاط النزيل منذ أول يوم يدخل فيه
المؤسسة العقابية إلى غاية خروجه منها.
 - ✓ معالجة سريعة وفعالة لإجراءات العفو أو الإفراج
المشروط.
- **نظام تسيير ومتابعة المسار المهني للقضاة و ائناء الضبط**: يشكل
أداة في خدمة تطويرية و عصرنة تسيير المسار المهني للقضاة و سائر
موظفي العدالة يسمح ب:
- ✓ إنتقال وظيفة تسيير الموارد البشرية من تسيير كلاسيكي
يعتمد على التوثيق إلى تسيير ألييساهم في التسيير العملي
للقضاة على مستوى كافة الجهات.
 - ✓ يضمن التسيير الحسن للملفات.
 - ✓ يساعد على اتخاذ القرارات المتعلقة بالتسيير المسار
المهني للقضاة و باقي موظفي العدالة.
- **النظام الآلي لتسيير ملف الارشيف التاريخي**: يتكفل هذا النظام

بفئة المحبوسين أثناء فترة حرب التحرير الكبرى و يهدف إلى:

- ✓ تقديم خدمة للمساجين القدامى إبان حرب التحرير.
- ✓ حفظ هذه الوثائق المهمة من أجل الحفاظ على الذاكرة الوطنية.

و في نفس هذا السياق تم اعتماد نظام اخر يتمثل في **رقمنة الارشيف القضائي** الذي يهدف إلى تحسين ظروف حفظ الأرشيف القضائيوتسييره، من خلال الاستعانة بالأدوات الحديثة التي تضمن في نفس الوقت حماية أكبر ضد تلف و ضياع الوثائق، و جعل عمليات البحث و الاسترجاع تتم بسرعة و فعالية أكثر و بذلك ستمكن مصلحة الأرشيف القضائي من أداء خدمتها العمومية على أحسن وجهتجاه المواطن الذي سيساعده الأمر في الحصول على وثيقة ما، أو استكمال ملف قضائي له أهمية بالغة.

2-2 الأنظمة المساعدة على رسم السياسات المستقبلية للقطاع: هي عبارة عن مجموعة من الانظمة التي تهدف إلى المساعدة على اتخاذ القرارات، سواء فيما يخص اضافة أجهزة جديدة للقطاع أو فيما يخص تنظيم الموارد البشرية للقطاع، و تزويد المواطن والمتقاضي بكل معلومة يحتاجها عن الاعوان المساعدين لمرفق العدالة من موثقين ومحامين و مترجمين و.... و تتمثل هذه الانظمة أساسا في البرامج التالية :

➤ **الخريطة القضائية:** هو برنامج انطلق في شهر جويلية 2004، يهتم بإنجاز إدارة تساعد على اتخاذ قرار إعداد خريطة قضائية جديدة و تسيير تطورها، ما يسمح بإضفاء نوع من العقلانية على سياسة انشاء الجهات القضائية الجديدة و تكوين و تعين القضاة، اعتمادا على التشخيص المقدم من طرف الجدول التحليلي و عند الحاجة إلى المنظومة الاستشارية الدائمة، كما يوفر معايير موضوعية لاتخاذ القرار بالاعتماد على

التكنولوجيا الحديثة SIG (الأنظمة الاعلامية الجغرافية).

و بناء على ما تقدم يمكننا تحديد أهداف هذه الخريطة في النقاط التالية:

- ✓ توزيع الموارد البشرية لاسيما القضاة و أمناء الضبط توزيعا عقلانيا
- ✓ يضمن التسيير الحسن لكافة الجهات القضائية و المؤسسات العقابية.
- ✓ التمكين من إعداد مخطط الحركة السنوية للقضاة في آجال قصيرة.
- ✓ تصنيف الجهات القضائية حسب معايير و مقاييس معتمدة عالميا.
- ✓ تحديد الاحتياجات الجديدة من الجهات القضائية و التوزيع الجغرافي حسب معايير و مقاييس علمية يضمن تغطية قضائية عادلة و فعالة.

➤ **الجدول التحليلي¹**: هو نظام تم الشروع في إعداده في ديسمبر 2003 و

استلمت الطبعة الأولى منه في فيفري 2004، يسمح بجمع كل الاحصائيات المتعلقة بالقطاع و الذي يمكن من خلالها اجراء حصيلة تساهم في رسم الاستراتيجية المستقبلية، ويعتبر هذا الجدول بالنسبة للمسيرين وسيلة فعالة لتنظيم القطاع، حيث يوفر في آن واحد قراءة حقيقية شاملة عن: (الخريطة القضائية الحالية، توزيع الهيئات القضائية، الموارد البشرية و المادية، حجم النشاط...) و مؤشرات تحليلية للتطور في نفس الوقت، وهو بذلك يعد أداة تسمح بتحديد مدى إنجاز أهداف السياسة العامة، كما يقدم مونوغرافية شاملة تهدف إلى :

- ✓ تحديد موقع الجهات القضائية و المؤسسات القضائية.
- ✓ تقديم أرقام دالة حول الوسائل و الهياكل و الموارد البشرية، المالية، و كذا النشاط القضائي.
- ✓ تقديم مؤشرات حول نسبة التغطية القضائية.
- ✓ تقديم معلومات دقيقة معينة و باستمرار حول الموارد البشرية و النشاط القضائي لكل جهة قضائية أو مؤسسة.

➤ **نظام التسيير الآلي لملفات مساعدي القضاء:** يهدف هذا النظام إلى إيجاد قاعدة معلومات خاصة بكل مساعدي مرفق القضاء بمختلف أصنافهم المهنية، خبراء، موثقين، محامين، محافظي البيع بالمزاد العلني، محضرين قضائيين وغيرهم، بحيث يكشف هذا السجل عن أماكن ممارستهم للنشاط، و تاريخ التحاقهم بمهنتهم، و سجلات ممارستهم للمهنة.

الخاتمة:

نصل في نهاية هذه الدراسة التي حاولنا من خلالها الاجابة عن اشكالية رئيسية تتمثل في مدى قدرة الادارة الالكترونية التي اعتمدها الجزائر مع مطلع القرن الحالي، في ترشيد الخدمة العمومية انطلاقا من تجربتها الرائدة في قطاع العدالة الذي شهد تحولات جذرية في مجال الخدمات المقدمة ما انعكس ايجابيا على شعور المواطن بصفة عامة، و المتقاضى بصفة خاصة بالرضا من جهة، و على موظفي القطاع من جهة أخرى، إلى القول بأن الإدارة الإلكترونية أصبحت تشكل مرحلة فيصلية للارتقاء بالخدمة العمومية كبديل للإدارة التقليدية، فتطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة كنموذج قد أسهم بشكل كبير في تقريب المواطن من الإدارة بسبب التسهيلات التي أحدثتها الإدارة الجديدة، ويمكن القول في نهاية هذه الورقة بأن قدرة الإدارة الجزائرية على التكيف و الاستجابة للتغيرات التقنية، ستكون المحك لقدرتها على مواجهة تحديات المستقبل و التغلب عليها بنجاح، لذلك يتعين على الحكومة أن تلعب دورا قياديا في مجال التخطيط المحكم من خلال وضع سياسات هادفة والتحفيز عليها، بتسهيل دخولها و إتاحة الوصول إليها و التعامل معها بشكل واسع، بالإضافة إلى تحديث الطرق و الإجراءات الإدارية فضلا عن ذلك فإن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ليست مجموعة من الآلات و الأسلاك فقط يمكن الحصول عليها في أي وقت و بأي ثمن، بل الأمر يتعلق بالدرجة الأولى بكيفية استعمالها و ترشيدها و صيانتها، الشيء الذي يتطلب تغييرا في السلوكيات و العقليات لذلك أساس نجاح

التمتية الإدارية، و أخيرا يجب أن ترافق خطط استخدام تقنية المعلومات و الاتصال،
خطط مماثلة لتنمية القوى العاملة و تطوير التعليم و إدخال الحاسوب في المدارس و
نشر الثقافة التقنية، ودعم البحوث العلمية في هذا المجال رغم المجهودات المبذولة،
ما تزال الحكومة الإلكترونية في الجزائر في مرحلتها الجنينية

وعليه فإن هناك مجموعة مطالب يجب أخذها بعين الاعتبار حتى نبنى إدارة
الالكترونية سليمة و فعالة بالجزائر:

1 - حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الالكترونية،
وللتمثيل على أهمية هذا المطلب نضرب المثال بشأن محتوى الإدارة الالكترونية، إذ
يجب على الحكومات أن تقوم بتوفير المعلومات اللازمة لمواطنيها عبر الانترنت،
حيث يجب أن تتواجد سياسة يتم بموجبها تحديد جميع الوثائق والمعلومات والنماذج
الحكومية مباشرة عبر الانترنت، وباختصار كلما ظهرت وثيقة حكومية جديدة أو
معلومات جديدة يجب وضعها مباشرة على الانترنت، وفي هذا الإطار فإن أكبر
مشكلة تواجهنا هي مشاكل التوثيق القائمة في الحياة الواقعية، إذ ليس ثمة نظام
توثيق فاعل يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح بالوقت
المطلوب، فإذا ما كان هذا واقع العمل الحقيقي فإن من الخطورة الاتجاه لبناء الإدارة
الالكترونية قبل إنهاء المشكلة القائمة في الواقع غير الالكتروني .

2 - توفير البنى والاستراتيجيات المناسبة الكفيلة ببناء المجتمعات، فبناء المجتمعات
يتطلب إنشاء وسيط تفاعلي على الانترنت يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات
الحكومية وبينها وبين المواطنين وبينها وبين مزوديها، حيث يتم توفير المعلومات
بشكل مباشر عن حالة أية عملية تجارية أو إدارية تم تأديتها في وقت سابق، إضافة
إلى استخدام مؤتمرات الفيديو لتسهيل الاتصال بين المواطن والموظف الحكومي.
لكن و رغم ذلك، فمفهوم الإدارة الالكترونية يعكس سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار
نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل ببعضه البعض

عبر الشبكة؛ والإدارات الإلكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها على نطاق لم نشهده منذ بداية العصر الصناعي.

قائمة المراجع

اولا الكتب

- 1- فريد كورتل، تسويق الخدمات، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر، الطبعة الاولى، 2009.
- 2- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات ، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر، 2008.
- 3- براينيس عبد القادر ،التسويق في مؤسسات الخدمة العمومية ، اطروحة دكتوراه ،تخصص علوم اقتصادية ،جامعة الجزائر 2006.
- 4- سعد غالب ياسين، الادارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية لنشر والتوزيع، دون طبعة، 2010.
- 5- رايس حدة ،لخضر مرغاد، الادارة بالاهداف و الادارة بالقيم في منظمات الاعمال، يتراك للنشر والتوزيع ،الجزائر، دون طبعة، 2006.
- 6- الفلكاويهيثم، الحكومة الالكترونية ،مجلى الحرس الوطني الكويتي، العدد 19، السنة الخامسة، نوفمبر 2002.
- 7- خالد ممدوح ابراهيم ،الادارة الالكترونية ،الدار الجامعية ،الاسكندرية، الطبعة الاولى، 2010.
- 8- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الادارة ،الاصول العلمية و التوجهات المستقبلية ،المكتبة العصرية للنشر والتوزيع المنصورة، 2006.
- 9- بخوش عمار، نظريات الادارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دون طبعة دار الغرب الاسلامي ،بيروت ، 2006.
- 10- عبد الرزاق السالمي علاء ، الادارة الالكترونية، دار وائل للنشر، الاردن ،دون طبعة.

11- داود عبد الرزاق الباز، الإدارة العامة (الحكومة) الإلكترونية و أثرها على النظام القانوني للمرفق العام و اعمال موظفيه مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، 2004.

12- لعقاب محمد، الانترنت وعصر المعلومات، الجزائر، دار هومة للنشر، دون طبعة، 1999، .

13- طارق المجذوب الإدارة العامة و الإدارة الإلكترونية و الوظيفة العامة و الاصلاح الاداري بيروت منشورات الحلبي الحقوقية الطبعة الاولى، 2005.

ثانيا : الرسائل الجامعية :

- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، في الولايات المتحدة الامريكية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، 2009-2010،

ثالثا: البحوث الإلكترونية:

1- بلعيط.ف، الحكومة الإلكترونية هدفها تقليص البيروقراطية و تحريك الاقتصاد، جريدة صوت الاحرار الإلكترونية، متوفرة على العنوان الإلكتروني التالي: <http://www.swat.alahrar.net> زيارة يوم 2014/04/23.

2- شنوفي نور الدين، المناجمنت العمومي، الهدف من دراسة المناجمنت العمومي، سلسلة دروس، بحث متوفر على شبكة الانترنت على العنوان:

التالي:

http://www.campus.ufc.dz/.../Managment_publicque_%20adminis
trateur.pdf

3- علي عيد الباز، الحكومة الإلكترونية و الإدارة المحلية الإلكترونية العربية ، بحث
متوفر على شبكة الانترنت على العنوان التالي : <http://www.arablawinfo.com>:
زيارة يوم 2014/04/21 .

4- علي حسن باكير، المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية ، مجلة آراء حول الخليج
، الامارات العربية المتحدة، العدد 23 مركز الخليج للابحاث، 2006، متوفرة على شبكة
الانترنت على العنوان التالي: <http://alibkeer-maktoublog.com/85589yd8>:
زيارة يوم: 2014/04/20.

5- عصرنة قطاع العدالة ، موقع و زارة العدل الجزائرية، متوفر على العنوان التالي :
<http://www.arabic.mjjustice.dz/?=refom4>

6- ملخص عصرنة قطاع العدالة ، بحق متوفر على شبكة الانترنت على العنوان
التالي: [na](http://www.arabic.mjjustice.dz/?=refom4) زيارة يوم 2014/04/20.

- م، س في اطار عصرنة قطاع العدالة و تقريباها من المواطن ، جريدة الاحرار
، العدد 3356 بتاريخ 2009/03/04 ص، 02،