الإدارة الإلكترونية ودورها في تفعيل أداء المؤسسات تجربة الجزائر في بعض القطاعات "نموذجا"

The role of electronic Administration to measure effectiveness performance of institution Algeria's experience in some sectors as a "model"

تاريخ الارسال: 10/03/2017 تاريخ القبول: 03/05/2017

خنفري خيضر
جامعة أمحمد بوقرة-بومرداس
khenfri.kheider@hotmail.fr

بورنيسة مريم
جامعة أمحمد بوقرة-بومرداس
ritagemeriem@yahoo.fr

ملخص:
أضحت تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمثابة ثروة حقيقية في الإدارة لما تحدثه من تغير في أسلوب العمل الإداري، عبر تحقيق التوازن والتناسق المرغوب بين سلوك الأفراد والعلاقات بين الإدارات، المؤسسات و أساليب أدائها. و في إطار تحسين جودة الخدمات المقدمة حاولت الجزائر زيادة فعالية مستوى المعلومات و الاتصالات، فمن أجل تحقيق ذلك انتهجت الجزائر مجموعة من التدابير الرامية إلى تحسين واقع الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها، حيث تجلت أبرزها في توسيع استخدام أساليب تكنولوجية حديثة تتسم بالدقة والمرونة في أن واحد كمحاولة لمواكبة العصرنة. حيث قامت بربط مهام الإدارات و المؤسسات بشبكات الحاسب الآلي (الأنترنت)، هذه الأخيرة ساعدتها في التوجه نحو إدارة إلكترونية حديثة، التي تهدف أساسا إلى رفع مستوى و جودة أداء المؤسسات. لكنه على الرغم من الجهود المبذولة والرامية إلى تجسيد الإدارة الإلكترونية في الجزائر، إلا أن هذه الأخيرة تواجه العديد من المشاكل التي تقف حاجزا أمام تطورها وانتشارها.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الأداء، تجربة الجزائر في بعض القطاعات.

Abstract
Information and communication technologies became a reel wealth in divers administration for changing method of work, and achieve the balance between individuals behaviors and relationship between organizations, departments and their performance. In the purpose to improve the quality of the services, Algeria has adopted many structures, most notably demonstrated by recent technologies measurers sufficiently precise and flexible as an attempt, to keep with modernization. Where, corporate the function of department, with the computer (network), this last one helped her in moving towards recent electronic administration, which is essentially aimed to raise the quality and performance institutions. Finally, in spite of the efforts made to realize the electronic administration in Algeria, Nevertheless, This latter faces many problems that may be a barrier to its development and spread.

Keywords: electronic Administration, performance, Algeria experience in some sectors.

المقدمة:

تمثل الإدارة الإلكترونية حلقة جديدة في بناء تصور حديث لمفاهيم الخدمات بشكل عام مما نتج عنها تحولا جوهريا في أداء الخدمات للمواطنين نتيجة اعتمادها على تكنولوجيات المعلومات و الاتصال ، هذه الأخيرة التي أحدثت تطورات هائلة وملفته في مسار تحسين الخدمة العمومية، سواء على مستوى الأفراد الذين يرغبون في الحصول على خدماتهم بصورة أكثر تطورا وبسرعة ودقة عالية، أو على مستوى الهيئات والمؤسسات القائمة على تقديم تلك الخدمات. ولقد أدى تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تزامنت مع ثورة المعلوماتية الشبكة الدولية الإنترنت (Internet) والاتصالات الهائلة في عصرنا الراهن إلى تحسين الاتصالات خاصة ما بين الإدارات، حيث أصبحت وسيلة الاتصال في الإدارة لمختلف القطاعات مسألة في غاية الأهمية، وحتمية حضارية مأمولة في المجتمعات الواعدة وخاصة في الدول النامية.

و في هذا الإطار سعت الجزائر و بجهود متواصلة لإصلاح إدارتها الإلكترونية كغيرها من الدول النامية لمواكبة التطورات الاقتصادية و الاندماج في الاقتصاد، حيث اتخذت مجموعة من التدابير تجلت أبرزها في إطلاق برامج واسعة لهيكلة و تحديث كل من قطاعها الخدماتي، البنكي القطاع الصحي، التعليمي.، كي يكونوا جاهزين لخدمة اقتصاد البلد و مؤسساته و تحسين أدائهم من جهة أخرى .و في إطار دعم سير إصلاح الإدارة الإلكترونية، قامت الجزائر باتخاذ العديد من الإجراءات لتحديث منظومة الإدارة الإلكترونية من خلال ضبط المعايير و المقاييس، التي تحكمها و تحديث البنية التحتية للقطاعات في مجال الأنظمة الإلكترونية و تدعيم قطاعاتها بالتكنولوجيا الحديثة (الأنترنت) المتربطة بها تحقيقا للفعالية المالية و الاقتصادية للمنظومة الجزائرية.

و بما أن كفاءة و جودة المؤسسات أصبحت من أهم المؤشرات التي يضعها المسيرون في اعتباراهم قبل قراراتهم بشأن الاستثمار أو التسيير، صار لازما على صناع القرار في الجزائر رفع المزيد من التحديات التي تقف عائقا أمام القطاعات لجعلها في مستوى التحديات الحالية. و تعتبر الإدارة الإلكترونية أحد المداخل لتحسين ادائها لتهيئة بيئة ملائمة للأعمال. و انطلاقا مما سبق نطرح الإشكالية الرئيسية التالية:

ماهي أبرز مجالات الإدارة الإلكترونية في الجزائر ؟

محاور الدراسة: و سيتم تناول هذه الدراسة من خلال المحاور التالية

المحور الأول: الإطار المفاهمي للإدارة الإلكترونية.

المحور الثاني: نموذج الإدارة الإلكترونية في القطاعات الجزائرية.

المحور الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى:

- تشخيص واقع الإدارة الإلكترونية في عدة قطاعات.
- محاولة تقديم حلول و مقترحات لتحسين لتفعيل أداء الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

المحور الأول: الإطار المفاهمي للإدارة الإلكترونية

يركز هذا المحور على الجوانب المرتبطة بنشأة الإدارة الالكترونية، و محاولة ضبط مختلف ما قدم حولها من تعاريف خصائص الإدارة الإلكترونية و أهدافها دون إهمال ما تتسم به الإدارة الالكترونية من أهداف .

تعريف الإدارة الإلكترونية: تعرف منظمة التعاون و التطوير الاقتصادي (L'OCDE) الإدارة الإلكترونية على أنها " استعمال التكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بالأخص الأنترنت

، كونها أداة تسمح بتسيير الإدارة بجودة عالية". كما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها القدرة على تحويل الإدارة العامة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أو تستخدم بحكم الأمر الواقع لوصف شكل جديد من أشكال الحكم القائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويرتبط هذا الجانب عادة باستخدام الإنترنت.[1]

كما يقصد بها أيضا " استخدام التكنولوجيا (الأنترنت) التي تسهل عملية تقديم الخدمات الإدارية وتجريد الإدارة من الملفات.[2]

انطلاقا من التعاريف السابقة نستنتج مايلي:

- ترتكز الإدارة الإلكترونية على استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال.
- تمنح الإدارة الإلكترونية للمسؤولين فرصا جديدة للقيام بعملهم بشكل أفضل.
- تسمح الإدارة الإلكترونية بمراقبة أداء الخدمات المقدمة بكفاءة و فعالية.[3]
- تزود الإدارة الإلكترونية المستخدم بواجهة واحدة ومتماسكة تعكس احتياجاتها.[4]

خصائص الإدارة الإلكترونية: يسمح استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الإدارة الإلكترونية بتوفير ثلاث خدمات للمواطنين تتمثل أبرزها فيمايلي:

- **خدمات المعلومات**: البحث عن المعلومات التي تساعد على تحديد الاحتياجات بدقة.
- **خدمات الاتصالات**: التي تسمح لهم بالاتصال مع المسؤولين الإداريين أو الموظفين .
- **خدمات المعاملات**: تساعد المواطن على التواصل مع الإدارة مباشرة وبدون عراقيل. [5]

أهداف الإدارة الإلكترونية: تتجلى أبرزها في النقاط التالية:

- ✓ تحقيق الانسيابية والتفاعل وتحسين واجهة التواصل بين الإدارة المركزية والمركزية.
- ✓ تغيير صورة المؤسسات المالية والخدماتية من الصور التقليدية إلى الصورة الإلكترونية التي تعتمد على الوسائل التكنولوجية الحديثة للدفع و التحصيل.[6]
- ✓ السرعة والمرونة في تقديم الخدمات كونها تستخدم الشبكة العنكبوتية.[7]
- ✓ التقليل من التعقيدات الإدارية (التخلص من البيروقراطية).[8]
- ✓ استيعاب عدد أكبر من الزبائن في وقت واحد إذ أنّ قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات الزبائن تبقى محدودة وتضطرّهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.[9]

---

[1] Organisation de coopération et de développement économique, Administration économique impératifs, 2004, P132

[2] Gadded Chawki, L'administration électronique et la diffusion des données publiques 3eme édition, novembre, 2004, p795

[3] من إعداد الباحثين.

[4] IRO Adamou, Partage des expériences et des défis en matière de Gouvernance Electronique, Séminaire de Haut Niveau sur les Stratégies d'E-Gouvernance/E-Administration en Afrique, Maroc 2014, p04

[5]Gadded Chawki, L'administration électronique et la diffusion des données publiques Op , cit , p 797

[6] من إعداد الباحثين

[7] Organisation de coopération et de développement économique, Administration économique, 2008, P11

[8]ربحي مصطفي عليان، ، البيئة الإلكترونية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 18.

[9] *www*.grhelectronique.blogspot.com/, le14/09/2017 a 15h58

المحور الثاني: نماذج تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

تسعى الجزائر كغيرها من الدول العربية والنامية إلى تفعيل إدارتها و تحسين أداء مؤسساتها لغرض مواكبة التغيرات العالمية في كافة قطاعاتها، حيث قامت خلال السنوات الأخيرة بإدخال العنصر التكنولوجي في إداراتها و مؤسساتها أملا في تحسين مستوى جودة الخدمات التي تقدمها لمواطنيها. و على هذا الأساس سنتطرق في هذا المحور إلى بعض تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، ذلك في كل من القطاع البنكي ، القطاع الصحي و القطاع الخدماتي و ذلك على النحو التالي:

أولا: نموذج الإدارة الإلكترونية في القطاع البنكي الجزائري:

يعد التقدم التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل البنكي في عصر العولمة حيث اهتمت البنوك بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات و الاتصالات و الحواسيب الألية بغية خدمات بنكية مستحدثة في النظام و تطوير أدوات تقديمها بما يكفل انسياب الخدمات البنكية من البنوك، الأمر الذي يتوائم مع المتطلبات المعاصرة. و في هذا الإطار، انتهجت الجزائر مجموعة من القوانين لمواكبة هذا التطور التكنولوجي[10]، حيث أصدرت قانون النقد و القرض الذي تناول أشكال و وسائل الدفع الحديثة الواجب تطبيقها في البنوك، إذ عرفت المادة 69 من الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد و القرض وسائل الدفع بأنها" الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل" .

و تتمثل وسائل الدفع في :

1.البطاقات البنكية: **Les cartes bancaires** تعرف البطاقات البنكية على أنها " عبارة عن بطاقة بلاستيكية و مغناطسية يصدرها البنك لصالح عملائه لاستعمالها بدل من حمل النقود"، فهي بطاقة بلاستيكية مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها، شعارها، توقيع حاملها و بشكل بارز على وجه الخصوص رقمها، اسم حاملها ، رقم حسابه و تاريخ انتهاء صلاحيتها.

2.بطاقة السحب الألي:cash card : و هذه البطاقة يصدرها البنك رغبة في عدم وجود زحام على شباك الصرف، حيث يمكن للعميل على إثرها سحب مبالغ نقدية من حسابه، و ذلك خلال الفترة التي يكون فيها البنك مغلقا. و تتم هذه العملية عن طريق إدخال هذه البطاقة في الصراف الألي الخاص بالبنك و إدخال الرقم السري و هو يتكون في الغالب من أربعة أرقام ؛ حيث يتم الضغط على لوحة المفاتيح الموجود بجهاز الصراف الألي ، التي تظهر علة شاشة الجهاز عدة اختيارات للعميل، مما يتيح للعميل تحديد المبالغ المراد سحبها و يحرر الصراف الألي فاتورة أو كشف بالأموال المسحوبة من قبل العميل مبينا فيها تاريخ الائتمان، كون العميل يسحب نقوده من رصيده لدى البنك.[11]

3.بطاقة الدفع: Debit card : هذه البطاقة تسمح بسداد مقابل السلع و الخدمات، حيث يتم تحويل ذلك من حساب العميل إلى حساب التاجر، لذلك تعتمد هذه البطاقة على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك. و يتم الوفاء بهذه البطاقة بطريقتين: إحداهما مباشرة تتم بقيام المشتري بتسليم بطاقته

[10] من إعداد الباحثين

[11] ميهوب سماح، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2005 ، ص3

إلى التاجر و الذي يمرر البطاقة على جهاز للتأكد من وجود رصيد لهذا العميل في البنك الخاص به، أما الطريقة الثانية فهي غير مباشرة ،إذ تتم بتقديم العميل بطاقته للتاجر و هذا الأخير يدون البيانات الموجودة على البطاقة و يوقع عليها العميل.

4.بطاقة الصرف البنكي: Change card: تتيح هذه البطاقة لحاملها الشراء على الحساب في الحال، على أن يتم التسديد بصورة لاحقا، أي على حاملها أن يسدد قيمة مشترياته مباشرة بمجرد إرسال الفاتورة له و لا يتحمل جراء ذلك أي فوائد في الفترة ما بين الشراء و السداد، ولا تتجاوز فترة الائتمان فيها مدة الشهر حيث أن المحاسبة فيها تتم شهريا، و في حال تأخر العميل عن السداد خلال الفترة المحددة فإن البنك يحمله فوائد .

5.بطاقة الائتمان: Crédit Card : تمكن العميل من الحصول على السلع و الخدمات من محلات و أماكن معينة عند تقديمه لهذه البطاقة، و يقوم البائع بتقديم الفاتورة الموقعة من العميل إلى البنك مصدر الائتمان فيسدد قيمتها له، و يقدم البنك للعميل كشفا شهريا بإجمالي القيمة لتسديدها أو لخصمها من حسابه الجاري، و المتعامل لا يدفع أي فوائد على هذا الائتمان في حال سدد خلال الأجل المحدد.[12]

6.النقود الإلكترونية (الرقمية): La Monnaie Electronique: يعرف صندوق النقد الدولي النقود الإلكترونية على أنها " قيمة نقدية في شكل وحدات إئتمانية مخزنة في شكل إلكتروني أو في ذاكرة إلكترونية لصالح المستهلك".[13]

7.نظام المدفوعات (RTGS) régime de traitement des grande sommes يعرف نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة" بأنه نظام يخص أوامر الدفع التي تتم ما بين البنوك باستخدام التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو للدفع الفوري، المحقق من قبل المشاركين في هذا النظام". و هو نظام يخص مايلي:

- ✓ الأموال المحولة بين البنوك أو مع البنك المركزي، مما يسمح بتحسين طريقة تسيير السيولة و الاحتياط الإجباري بتقليل المخاطر التنظيمية.
- ✓ المعالجة السريعة للمدفوعات التجارية و المؤسسات الذي له أهمية كبيرة نظرا لأنه يساهم في ترقية التجارة و تطوير الاقتصاد.

8.بطاقة الاعتماد: Les cartes accréditives بطاقة الاعتماد هي بطاقة يصدرها إما تاجر أو هيئة مكلفة بمنح قروض الاستهلاك و تسمح لصاحبها بالحصول على خط اعتماد يستعمله كيفما شاء في حدود مبلغ محدد مسبقا و يعاد تشكيله بفضل التسديدات.

9.نظام المقاصة الإلكترونية: Système de compensation électronique يعتمد هذا النظام على المعالجة عن بعد لتسويات المعاملات فيما بين البنوك و المؤسسات المالية و يعرف بنظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة بحيث تتم عملية المقاصة بصورة ألية بين

[12] أيمن عبد الحفيظ ،حماية بطاقة الدفع الإلكترونية، القاهرة، دار النهضة العربية، 2007، ص 33-45.
[13] صندوق النقد الدولي.

البنوك بالاعتماد على الربط الشبكي فيما بينها و هذا تحت إشراف و إدارة البنك المركزي .[14]

ثانيا: نموذج الإدارة الإلكترونية في القطاع الصحي في الجزائر تشكل بطاقة الشفاء أحد الإصلاحات الرئيسية التي أجريت في سياق تحديث قطاع الضمان الاجتماعي في الجزائر. وهو محدد من حيث الإدارة الحديثة التي تجمع بين التقنيات الإلكترونية والحاسوب، من خلال دمج التكنولوجيات المتقدمة وبالتالي تشكيل صلة بين منظمة الضمان الاجتماعي والمهنية الصحية والمؤمن الاجتماعي.

بطاقة الشفاء هو جزء من تحديث إجراءات إدارة التأمين الاجتماعي في الجزائر. وهو مشروع مبتكر مستوحى من تلك الموجودة بالفعل في العديد من البلدان العالمية. إذ يكمن الهدف من استخدام البطاقة الإلكترونية الشفاء إلى تحديث الأمن الاجتماعية من خلال إدخال التكنولوجيا المتقدمة لإدارتها وعلاقاتها مع شركائها.

مراحل تأسيس بطاقة الشفاء: تأسست هذه البطاقة على مرحلتين و ذلك على النحو التالي:

المرحلة الأولى: انتشرت من 2007 إلى 2012 مع إنشاء بنية تحتية أساسية مجهزة بالمعدات اللازمة لتشغيل النظام مما سمح بإنشاء شبكة كمبيوتر وتطبيقات تجارية مختلفة .

المرحلة الثانية: التي بدأت في 3 فبراير 2013 و هي المرحلة النهائية لتوسيع استخدام بطاقة تشيفا على الصعيد الوطني. وسيتيح ذلك للأشخاص المؤمن عليهم الاستفادة من الأدوية من جميع الصيدليات المسجلة في الإقليم الوطني.[15]

بطاقة الشفاء:Carte Chifa : تسمى البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا " بطاقة الشفاء" و يتم إعدادها طبقا للمقاييس التقنية المعمول بها في هذا المجال[16]. كما يمكن أن تكون بطاقة الشفاء عائلية و تخص المؤمن له اجتماعيا أو ذوي حقوقه، كما يمكن أن تكون بطاقة الشفاء فردية أو لذي الحق أو لذوي الحقوق[17]. و تسلم بطاقة الشفاء للمؤمن له اجتماعيا من طرف هيئة الضمان الاجتماعي التي ينتسب إليها.[18]

المفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج: La clé du professionnel de la santé (PS) يدرج المفتاح الإلكتروني لهيكل العلاج والخدمات المرتبطة بالعلاج والمفتاح الإلكتروني لمهني الصحة تركيبة إلكترونية " الدارة المصغرة " تحدد مواصفاتها التقنية طبقا للمقاييس التقنية المعمول بها في هذا المجال والتي تحتوي على رقم تسلسلي. [19] يعتبر المفتاح الإلكتروني لهياكل العلاج أو الخدمات المرتبطة بالعلاج أو مهني الصحة شخصيا ولا يمكن استعماله إلا من قبل صاحبه و تحت مسؤوليته فيما يخص الأداءات المقدمة فقط لصالح المستفيدين المسجلين في بطاقة المؤمن له اجتماعيا و بالنسبة للعمليات المتصلة بها. كما لا

---

[14]سيد أحمد حميزي ، تحديث وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 2002/2001، ص 74.

[15]صندوق الضمان الاجتماعي الجزائري لسنة 2013

[16]مرسوم تنفيذي رقم 10-116 المؤرخ في 3 جمادي الأول عام 1431 الموافق ل 18 أفريل سنة 2011 الذي يحدد مضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا و المفاتيح الإلكترونية هياكل العلاج و لمهني الصحة و شروط تسليمها و استعمالها و تجديدها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 26، المادة ص 12 .

[17]المادة 3 ، نفس المرجع السابق، ص 13.

[18]المادة 4 ، نفس المرجع السابق، ص 13

[19]المادة 28 ، من المرسوم التنفيذي رقم 10-116، الذي يحدد مضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا و المفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج، مرجع سبق ذكره ، ص 15.

يمكن إعارة المفتاح الإلكتروني إلى الغير بأي حال من الأحوال ولأي غرض كان.[20] يسمح استعمال المفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج أو الخدمات المرتبطة بالعلاج ولمهني الصحة الاطلاع على المعطيات المرخصة لبطاقة الشفاء للمؤمن له اجتماعيا وكذا إعداد وتوقيع الفاتورة الإلكترونية وإرسال كل وثيقة أو معطيات أخرة موجهة لهيئات الضمان الاجتماعي.[21]

ثالثا: نموذج الإدارة الإلكترونية في القطاع الخدماتي في الجزائر

استفاد القطاع الخدماتي بالجزائر على غرار القطاع الصحي والقطاع البنكي من الرقمنة الإلكترونية التي تم بموجبها استحداث مختلف الخدمات الحالة المدنية كاستحداث جواز سفر بيومتري وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية.

جواز السفر البيومتري: Passeport Biométrique حرصت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية الجزائرية أن يكون هذا الملف المتعلّق بوثائق الحالة المدنية، ناجحا نظرا لما خصّص له من إمكانيات مادية وبشرية هائلة لعصرنة المرفق العمومي وتكوين الأعوان تكوينا راقيا مع مراعاة التعليمات الصارمة الصادرة عن الوصاية، حيث أصدرت الوزارة جواز السفر البيومتري للقضاء نهائيا على عمليات التزوير، حيث يحتوي على شريحة إلكترونية تخزن فيها معلومات حامل الجواز وصورته الرقمية وبصماته وتوقيعه الرقمي والبيانات الخاصة بوثيقة السفر. ويتضمن الجواز البيومتري كذلك صورة طيفية لحامل الجواز لا تظهر إلا بزاوية انعكاس معينة للضوء، وغلافا شفافا به صور مرئية وغير مرئية يتضمن 19 عنصرا أمنيا لا ترى إلا بالانعكاس البصري كخريطة الجزائر.[22]

بطاقة التعريف الوطنية البيومترية:Carte D'identité Biométrique

وضعت وزارة الداخلية خدمة جديدة لفائدة المواطنين حيث يمكن للجزائريين المقيمين داخل أرض الوطن طلب الحصول على بطاقة التعريف البيوميترية بطريقة الكترونية بالولوج إلى الموقع الرسمي لوزارة الداخلية في شبكة الانترنت، ويمكن لكل من يملك جواز سفر بيومتري أن يتقدم بالطلب الكترونيا عن طريق إتباع التعليمات الموجودة في الموقع حيث يدون رقم جواز سفره المكتوب على يمين الصفحة التي تتضمن بيانات صاحبه وعلى اليسار أسفل الصورة يوجد رقم يكتبه المواطن في البيانات التي يعبئها وبعدها يدون عنوانه الكامل ورقم هاتفه والبلدية التي يقطن فيها وفي ظرف أيام يتلقى المواطنون الذين تقدموا بالطلبات الكترونيا رسالة نصية في هواتفهم النقالة تعلمهم بأن بطاقات تعريفهم البيومترية جاهزة ويمكن أن يتسلموها من البلديات والدوائر التابعة لمقر سكناهم، وتم الشروع في توزيع بطاقات التعريف البيومترية للتلاميذ الذين اجتازوا امتحانات شهادة البكالوريا وعمدت وزارة الداخلية الاعتماد على التكنولوجيا و الرقمنة من أجل السماح للمواطن باستخراج بطاقة التعريف البيوميترية دون أي بيروقراطية، كما تمكن الراغبين في

---

[20] المادة 32 ، من المرسوم التنفيذي رقم 10-116، الذي يحدد مضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا و المفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج، مرجع سبق ذكره ، ص 15.

[21] المادة 33، من المرسوم التنفيذي رقم 10-116، الذي يحدد مضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا و المفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج، مرجع سبق ذكره ، ص 16.

[22] حسان حويشة ، أول جواز بيومتري يدخل سميا الخدمة بالجزائر، أنظر
www.echoroukonline.com/ara/?news=89874 a 16H34 04/10/2017 ,

طلب موعد لإيداع ملف جواز سفر بيومتري جديد بالتسجيل عبر الشبكة العنكبوتية ، وهو ما سيسمح بتخفيف الضغط على البلديات والدوائر كما سيتخلص المواطنون من الطوابير وطول الانتظار لاستخراج وثائقهم الإدارية.[23]

رابعا: نموذج الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر:

أصدرت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في سبتمبر 2017، بوابة إلكترونية تسمح للطلبة الحاصلين على شهادة الماستر، أو شهادة أجنبية معادلة أو مهندس دولة التسجيل وتنظيم مسابقات الدكتوراه على مستوى الجامعات و ذلك على النحو التالي:

بوابة الدكتوراه

تسمح بوابة الدكتوراه التعرف عل جميع التكوينات في الدكتوراه التي تضمنها المؤسسات الجامعية سنويا حسب الشعبة.

للولوج إلى بوابة الدكتوراه، يمكنك زيارة الموقع الإلكتروني لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي **https://www.mesrs.dz/**

التسجيل عبر الخط في مسابقة الدكتوراه

- يتم الالتحاق بالدكتوراه على أساس مسابقة بالنسبة للحائزين على شهادة ماستر أو شهادة أجنبية معترف بمعادلتها.
- مسابقة الالتحاق بالدكتوراه من قبل المؤسسات الجامعية وفق مرحلتين:
- دراسة ملفات الترشح و إجراء اختبارات كتابية.
- **التسجيل في مسابقة الدكتوراه** يتم عبر الخط عن طريق الأرضية الإلكترونية الخاصة
- يتم التسجيل بالشعبة جميع تخصصات الشعبة معنية بالتسجيل في المسابقة.
- تجد المعلومات المتعلقة بمسابقة الدكتوراه على المواقع الإلكترونية للمؤسسات الجامعية.

تنظيم التكوين في الدكتوراه

- مدة التكوين في الدكتوراه محددة ب 3 إلى5 سنوات متتالية.
- طالب الدكتوراه ملزم بالمصادقة على التكوين التكميلي من خلال دفتر طالب الدكتوراه.

دفتر طالب دكتوراه

- يحدد دفتر طالب الدكتوراه المرفق بميثاق الأطروحة، حقوق وواجبات طالب الدكتوراه، المشرف، مدير المخبر...إلخ).[24]

المحور الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تقييم الأداء:

يستحوذ موضوع الأداء اهتمام العديد من الإدارات العامة و المؤسسات لما له من أهمية في تقييم العمل التسييري لديهم و نظرا لأهميته ارتأينا في هذا المحور إلى التطرق إلى مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات العامة ذلك على النحو التالي:

---

[23] سليمان رفاس، استخراج بطاقة التعريف البيومترية عبر الأنترنت ، أنظر
https://www.djazairess.com/search/ملف+جواز+السفر+البيومتري *19h52* a 2017 le 08/10/2017 ,

[24] موقع وزارة التعليم العالي و البحث العلمي الجزائرية أنظر:
https://www.mesrs.dz, le 20/09/2017 a 18H02

تعريف الأداء:La Performance يعرف الأداء "على أنه درجة بلوغ الفرد أو الفريق أو المنظمة الأهداف المخططة بكفاءة و فعالية".[25] أما تقييم الأداء على أنه "عملية إشراف ومراجعة من قبل سلطة أعلى بقصد معرفة كيفية سير الأعمال والتأكد من أن الموارد المتاحة داخل المنظمة تستخدم وفقا للخطة الموضوعة.[26]

1. تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة الإدارة: عملت وزارة الإعلام و الاتصال الجزائرية منذ الأزل على تطوير و تحسين خدمات الإدارة العامة بشتى الطرق ،حيث تبنت العديد من الإصلاحات بغية استحداث المنظومة الإدارية، حيث استعانت في ذلك إلى العنصر التكنولوجي في الإدارات وبالضبط على وسيلة (الأنترنت) و يكمن الهدف من إدخال تكنولوجيات المعلومات (TIC) في مايلي:

تطوير أنظمة التشغيل الداخلية للإدارات العامة، تطوير الأنظمة المالية خاصة في المجال البنكي، تبادل المعلومات بين الرؤساء والإداريون، تحسين أساليب معالجة البرامج الاتصالات الداخلية. وللإشارة أن الأساليب السابقة قد تكون عامل للفاعلية ولتحسين الأداء.

2.تحسين نوعية الخدمات: إن فكرة تحسين نوعية خدمات الإدارة العامة من خلال استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال كانت قائمة منذ عقدين زمنيين ماضيين، حيث كانت تهدف الإدارة العامة إلى تحسين خدماتها أملا في مواكبة العولمة والتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة، التي تعتمد على تكنولوجيات المعلومات والاتصال، وبالضبط على الأنترنت التي أثبتت جدارتها في تسهيل و تلبية مختلف الخدمات للعديد من قطاعات الدولة هذا من جهة و إرضاء الزبائن و كافة مستعمليها من جهة أخرى.

3.تسمح تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالحصول على نتائج مرضية في القطاعات الرئيسية للحوكمة : مثل الصحة الحماية الاجتماعية، الأمن و التربية.

4.تساعد الإدارة الإلكترونية في تحقيق الأهداف الاقتصادية المسطرة من طرف الإدارة العامة وبشكل صحيح يمكن أن تظهر ملامح الإدارة الإلكترونية مباشرة على إنتاجية المؤسسات إنتاج المعلومات والتكنولوجيا ونشر التجارة الإلكترونية وبطريقة غير مباشرة تساعد الإدارة الجبائية في تحصيل إيراداتها التي تعد المصدر الرئيسي في تمويل الاقتصاد.

5.تساعد التكنولوجيا الإدارات العامة على تركيز جهدهم و اهتمامهم على التغيرات الضرورية لمواجهة التحديات المتعلقة بتقديم الخدمات و تطبيق جيد للحوكمة ، و في نفس الوقت تمنح أساليب ثمينة للإصلاح هذا من جهة كما تحث كبار المسؤولين و الإداريون على ضرورة تحقيق أهدافهم.

6.تعمل الإدارة الإلكترونية على تعزيز الثقة بين الرؤساء والإدارة العامة وذلك من خلال تسهيل تدفق المعلومات والاتصالات بينهم وبين المواطنين.[27]

التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

- افتقار الإدارة الإلكترونية إلى نص قانوني يعالج مواضيع مرتبطة بحفظ المعلومات وطريقة التعامل معها عن طريق التكنولوجيا الحديثة.
- غياب المتابعة الدورية لخطوات التحول التكنولوجي، داخل الإدارات العمومية.

[25]أحمد سيد مصطفى،" إدارة البشر (الأصول و المهارات)" ، بدون ذكر دار النشر ، مصر ، 2002 ، ص 415

[26]فارس رشيد البياتي، محاسبة الأداء في المؤسسات الخدمية، دار آيلة للنشر و التوزيع ط01 ، عمان 2008 ، ص 18

[27]Organisation de coopération et de développement économique, op , cit , pp30,31.

- ضعف مؤشر البنية التحتية لمشروع التحول للإدارة الإلكترونية في الجزائر.
- تدهور واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر مقارنة مع الدول المغاربية، إذ يبلغ استخدام الأنترنت في الجزائر حوالي 13 مليون جزائري من أصل 41,5 مليون جزائري.[28]

الخاتمة : سارعت الجزائر خلال السنوات الأخيرة لإصلاح المنظومة الإلكترونية، لمواكبة التطورات العالمية خاصة و أن مجمل القطاعات اليوم أصبحت مرتبطة بالتكنولوجيات الحديثة، و في هذا الصدد إتبعت النهج العالمي الذي تسير عليه المؤسسات في مجال تكنولوجيات المعلومات الرقمية حيث أصدرت الجزائر في هذا الشأن عدة قوانين سواء في المجال البنكي (كقانون النقد و القرض القائم على مبادئ الحوكمة الإلكترونية للاقتصاد) ، و قانون رقم 06-116 الذي يحدد مضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا و المفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج، و القوانين المتعلقة بالحالة المدنية (جواز السفر البيومتري و بطاقة التعريف البيومتري)، حيث تنص هذه القوانين على تحسين جودة الخدمات كل في قطاعه عن طريق إدخال تكنولوجيات حديثة و رقمية ، مما نتج عنه استخدام واسع للأنترنت والبطاقات الالكترونية في انجاز مختلف المعاملات. و على الرغم من الجهود المبذولة و الرامية إلى إصلاح الإدارة الإلكترونية في الجزائر ، إلا أن هذه الأخيرة تواجه العديد من المشاكل التي تقف حاجزا أمام تطورها و انتشارها. و انطلاقا مما سبق **استنتجنا** ما يلي:

- أن الجزائر خطت خطوة جيدة نحو رقمنه إدارتها في السنوات الأخيرة ، حيث تجلى ذلك في اعتماد كل من قطاعها البنكي ، الصحي و القطاع الخدماتي على البطاقات الإلكترونية، التي مكنتها من تحسين نوعية خدماتها مقارنة بالأساليب التقليدية.
- ساهمت الإدارة الإلكترونية من تخفيف الضغط على الإدارات العامة في تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية إلى الشكل الالكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت و المال و الجهد.

-توفير الوسائل الإلكترونية الازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية من خلال توفير أجهزة الكمبيوتر والبرمجيات وتزيدها بالشبكة العنكبوتية.
-عجز قطاع البريد والاتصالات في توفير السرعة العالية للأنترنت التي تعد من أهم وسائل التواصل.
-تعرض البطاقات الإلكترونية للعديد من المخاطر بسبب قصور أنظمة الرقابة الإلكترونية وغياب قانون المعاملات الإلكترونية.

التوصيات:

-تطوير التشريعات واللوائح المنظمة للعمل سواء في الإدارات أو القطاعات وتبسيطها وفق لمقتضيات التعامل الإلكتروني و التوجه نحو رقمنة الاقتصاد الجزائري.
-تأهيل العاملين في الإدارات للتكفل بمجمل القضايا التقنية المتولدة عن الاستخدامات الرقمية ضمن الفضاء الإلكتروني المتميز.
-توفير برامج حماية البيانات التي تخص المواطنين في كافة التعاملات الإلكترونية.
-تطوير النظم والإجراءات الداخلية المساندة للخدمات الإلكترونية.
-مواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و "الإدارة الالكترونية" على مستوى العالم.

[28] فاطمة الزهراء، س،" الجزائر حكومة الكترونية، 2013، بوابة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر متاح في: http://elabweb.online.fr/articles.php?lng=ar&pg=1049, le 25/09/2017 a 22H23

-توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية.

المراجع:

الكتب باللغة العربية:

1. أحمد سيد مصطفى،" إدارة البشر (الأصول و المهارات)" ، بدون ذكر دار النشر ، مصر ، 2002 .
2. أيمن عبد الحفيظ، حماية بطاقة الدفع الإلكترونية، القاهرة، دار النهضة العربية، 2007.
3. ربحي مصطفي عليان، البيئة الإلكترونية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
4. فارس رشيد البياتي، محاسبة الأداء في المؤسسات الخدمية، دار آيلة للنشر والتوزيع، الطبعة 01، عمان 2008.

رسائل ماجستير:

1.أحمد سيد حميزي، تحديث وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 2003.

2.ميهوب سماح، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2005.

القوانين والمراسيم:

1.مرسوم تنفيذي رقم 10-116 المؤرخ في 3 جمادي الأول عام 1431 الموافق ل 18 أفريل سنة 2011 الذي يحدد مضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا و المفاتيح الإلكترونية هياكل العلاج لمهني الصحة و شروط تسليمها و استعمالها و تجديدها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 26.

التقارير:

1.تقرير صندوق النقد الدولي.

1. تقرير صندوق الضمان الاجتماعي الجزائري لسنة 2013 .

الكتب باللغة الأجنبية:

1. Organisation de coopération et de développement économique Administration économique impératifs, 2004, P132.

2. Organisation de coopération et de développement économique, Administration économique, 2008, P11.

3. Gadded Chawki, L'administration électronique et la diffusion des données publiques 3eme édition, novembre, 2004, p795.

4. IRO Adamou, Partage des expériences et des défis en matière de Gouvernance Electronique, Séminaire de Haut Niveau sur les

Stratégies d'E-Gouvernance/E-Administration en Afrique, Maroc 2014, p04.

المواقع الإلكترونية:

1. حسان حويشة ، أول جواز بيومتري يدخل سميا الخدمة بالجزائر، أنظر :
www.echoroukonline.com/ara/?news=89874 , 04/10/2017 a 16H34
2. سليمان رفاس، استخراج بطاقة التعريف البيومترية عبر الأنترنت ، أنظر :
https://www.djazairess.com/search/ ملف+جواز+السفر+البيومتري , le 08/10/2017 a *19h52*
3. موقع وزارة التعليم العالي و البحث العلمي الجزائرية أنظر:
https://www.mesrs.dz, le 20/09/2017 a 18H02.
4. فاطمة الزهراء، س،" الجزائر حكومة الكترونية، 2013، متاح في:
http://elabweb.online.fr/articles.php?lng=ar&pg=1049, le 25/09/2017 a 22H23.
www.grhelectronique.blogspot.com/