

مسارات التحول الرقمي نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: بين الإنجازات والتحديات
د. ساري حورية
جامعة عمار ثليجي بالأغواط، الجزائر
h.sari@lagh-univ.dz

**Digital Transformation Paths Towards E-Administration in Algeria: Between
Achievements and Challenges**

Dr. Sari Houria
Amar Telidji University of Laghouat, Algeria
h.sari@lagh-univ.dz

Abstract:

This study aimed to determine the extent to which the achievements of digital transformation pathways contribute to strengthening e-administration in Algeria, and the most important challenges that hinder its reaching the required level of efficiency to improve public services, by presenting various concepts related to the study. The Algerian experience in this context was also presented.

The study concluded that Algeria has made commendable efforts in modernizing public administration by integrating information and digital systems into administrative services within the framework of digital transformation. However, the e-administration project faces challenges that hinder its implementation, necessitating the development of solutions.

Keywords: digital transformation ; e-administration ; public services; public administration.

ملخص:

لقد استهدفت هذه الدراسة معرفة مدى مساهمة إنجازات مسارات التحول الرقمي في تعزيز الإدارة الإلكترونية بالجزائر، وأهم التحديات تعيق تعزيزها، من خلال تقديم مختلف المفاهيم المتعلقة بالدراسة، كما تم القيام بعرض تجربة الجزائر في هذا الإطار.

ولقد توصلت الدراسة إلى أن الجزائر بذلت مجهودات يُمكن الإشادة بها في عصرنة الإدارة العمومية من خلال دمج الأنظمة المعلوماتية والرقمية في الخدمات الإدارية ضمن إطار التحول الرقمي، غير أن يواجه تحديات تعيق تطبيقه، مما يتطلب إيجاد حلولاً لها.

الكلمات المفتاحية: تحول رقمي؛ إدارة إلكترونية؛ خدمات عمومية؛ مرافق عمومية؛ تحديات.

مقدمة:

في ظل التطورات والتغيرات السريعة التي شهدتها العالم في مختلف المجالات، خاصة العلمية والتكنولوجية، ومع انتشار استخدام شبكة المعلومات، وجدت الإدارة نفسها أمام ضرورة تغيير أساليبها لمواكبة التحول الرقمي الحاصل، وحثمية الانتقال من الممارسات التقليدية إلى الإلكترونية، نظراً لأهميتها البالغة في تبسيط الإجراءات وتقليصها وتحقيق السرعة والدقة في إنجاز المعاملات.

وفي هذا السياق، سعت الجزائر إلى دمج الإدارة الإلكترونية ضمن التحول الرقمي، مع عصرنة مرافقها العمومية كمصدر أساسي للخدمة العمومية والمحرك الرئيسي للتنمية، لتقديم خدمات أكثر كفاءة

وأقل تكلفة وبأسرع وقت، مع حل مشكلات البيروقراطية والعراقيل، لتحقيق رضا المواطنين وتلبية الصالح العام؛ إذ أصبحت ضرورة ملحة تربط الإدارة بالمواطن مباشرة.
الاشكالية الرئيسية:

ومن خلال هذه الورقة البحثية نحاول الاجابة على الاشكالية التالية:
إلى أي مدى ساهمت إنجازات مسارات التحول الرقمي في تعزيز الإدارة الإلكترونية بالجزائر، وما هي التحديات الرئيسية التي تعيق وصولها إلى مستوى الكفاءة المطلوب لتحسين الخدمات العمومية؟

2

1.

فرضية البحث:

ساهمت إنجازات مسارات التحول الرقمي في الجزائر في تعزيز الإدارة الإلكترونية، رغم التحديات التي تعيق وصولها إلى مستوى الكفاءة المطلوب لتحسين الخدمات العمومية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- تسليط الضوء على مفهوم كل من الإدارة الإلكترونية و التحول الرقمي ؛
- إبراز أثر الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية ؛
- محاولة إبراز الجهود المبذولة من طرف الدولة الجزائرية في مجال التحول الرقمي من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحديات التي تعيق تطبيقها.

المنهج المعتمد:

من أجل الوصول إلى الأهداف المرجوة من هذا الدراسة، تتم معالجة الموضوع المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع البيانات لدراستها وتحليلها، وذلك بهدف الوقوف على مدى مساهمة إنجازات مسارات التحول الرقمي في تعزيز الإدارة الإلكترونية بالجزائر، والتعرف على التحديات التي تواجه تطبيقها، من خلال اعتمادنا على أهم الدراسات والكتب والمقالات العلمية محاولة منا الإحاطة بأهم الأبعاد للإجابة على الاشكالية المطروحة.

أولاً: الإطار المفاهيمي لمتغيرات الدراسة.

يتم في هذا الجانب من الدراسة تحديد معالم الإدارة الإلكترونية وكذا التحول الرقمي.

1 مفهوم الإدارة الإلكترونية

من خلال هذا العنصر سيتم تسليط الضوء على مفهوم الإدارة الإلكترونية بعرض مختلف التعاريف المقدمة للإدارة الإلكترونية وايضاح بعض القضايا المتعلقة بها مثل مبادئها .

أ- تعريف الإدارة الإلكترونية

يعرف البنك الدولي الإدارة الإلكترونية بأنها: "مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، وتمكنهم من المعلومات، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة" (عيدوني و بن حجوبة حميد، 2017، صفحة 221) كما يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها: "القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة لتنفيذ الأنشطة الإدارية إلكترونياً عبر الأنترنت وشبكات الحاسبات الآلية في كل زمان ومكان مما يؤدي لجودة وتحسين الأداء وتوحيد الإجراءات وسرعة التنفيذ وخفض التكلفة وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة بهدف تحقيق أهداف المنظمات بأقل جهد وتطوير العمليات الإدارية" (يطو، 2023، صفحة 48).

من هذه التعريفات، نستنتج أن الإدارة الإلكترونية هي منظور جديد للممارسات الإدارية لمختلف أنشطتها باستخدام مختلف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يهدف إلى تحسين جودة خدمات المقدمة للمواطنين.

ب- مبادئ الإدارة الإلكترونية

تقوم الإدارة الإلكترونية على مبادئ عديدة تتمثل نذكر منها (العربي و رقاد، 2014، الصفحات 40-41):

- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة مهنيًا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.
- التركيز على النتائج: حيث ينصب اهتمام الحكومة الإلكترونية الإدارة العامة الإلكترونية (على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجماهير تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة) دفعا لفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف، الغاز، لتسديد الرسوم، والفواتير المطلوبة.
- سهولة- الاستعمال والإتاحة للجميع: أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

- تخفيض التكاليف: يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف.
 - التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.
 - تقليص الإجراءات الإدارية: فمع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تنقل الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدويا، وزيادة دقة البيانات فالثقة بصحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها ستكون مرتفعة وسيغيب القلق من عدم دقة المعلومات أو الأخطاء الناتجة عن الإدخال اليدوي.
- ## 2 الإطار المفاهيمي للتحويل الرقمي.

سنحاول من خلال هذا العنصر توضيح مفهوم التحويل الرقمي بعرض مختلف التعاريف المقدمة له وإيضاح بعض القضايا المتعلقة بهما مثل فوائده.

أ- تعريف التحويل الرقمي.

سيتم التطرق من خلال هذا الفرع إلى تعريف التحويل الرقمي.

يعرف التحويل الرقمي بأنه: "انتقال أو تغيير نظم عمل يعتمد على التقنيات الرقمية، وهذا يتعلق بتغيير وتسريعه وتوفير فرص زيادة الكفاءة والنمو من خلال فهم الروابط بين التكنولوجيا والأفراد، ومفهوم التحويل الرقمي هو مفهوم حديث لكنه بدأ يحل تدريجيا محل مفهوم الرقمنة الذي استخدم منذ عام 2004 والذي يشير إلى إحداث الثورات التكنولوجية، ويرتبط ارتباطا شاملا بحجم الشركة من خلال مراعاة كل من الابتكارات التكنولوجية وكذلك الأبعاد الاستراتيجية والإنسانية" (حويش و مجدوب، 2024، صفحة 62).

كما عرف على أنه: "محاولة احداث تحول جذري في أسلوب وطريقة العمل بالاعتماد على الأساليب التقنية الحديثة والمتطورة وتوظيف الابتكار من أجل تحسين أداء الحكومة وتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين وبشكل أسرع وأقل جهد وكلفة" (أحمد أشقر، 2022، صفحة 12)

وعرف أيضا بأنه "مشروع حكومي يشمل كافة خدمات المؤسسات والقطاعات المختلفة بالدولة، ويتمثل في تحويل الخدمات الحيوية والأساسية المرتبطة بخدمة الأفراد والمؤسسات والاستثمارات المختلفة من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني الذكي، باعتماد على التقنيات الحديثة والمتطورة" (شاوش و خلوف، 2023، صفحة 18).

من جملة هذه التعاريف نستخلص التحويل الرقمي هو عملية حكومية شاملة تغطي خدمات المؤسسات والقطاعات المختلفة بالدولة، تعتمد على التقنيات الرقمية الحديثة والمتطورة لتحويل خدماتها من شكلها التقليدي إلى نماذج إلكترونية ذكية، بهدف تحقيق أداء أفضل وتقديم خدمات أسرع وأكثر كفاءة للمستفيدين.

ب- أبعاد ومتطلبات التحول الرقمي.

تتمثل أبعاد أو متطلبات التحول الرقمي في (بلقاضي، 2024، الصفحات 695-696):

- بناء استراتيجية للتحول الرقمي: يقصد بها مدى اتخاذ الحكومة لخطة إستراتيجية للتحول الرقمي تتضمن الرؤية والرسالة المتوافقة مع الغايات والاهداف الاستراتيجية، ومدى تطويرها للخطط التشغيلية للتحول الرقمي وفق التطورات التكنولوجية والتنظيمية والتشريعية، بالإضافة إلى مدى تكامل وتوافق الخطة الاستراتيجية مع الأطراف ذوي العلاقة ومدى امتلاك الحكومة للأساليب الإبداعية المبتكرة في التخطيط الاستراتيجي المتعلقة بالرقمنة؛

- المتطلبات التقنية: يستلزم تقديم خدمات ذات مستوى مناسب لموظفي الإدارة ومتعاملها على حد سواء توفر بنية تحتية تقنية متكاملة تستخدم جميع الموارد بكفاءة من أنظمة تشغيل، أجهزة متخصصة، وسائط تخزين زبرامج، يتطلب ذلك وجود فرق تقنية متخصصة لإدارة هذه البنية تعمل جميعها بسلاسة عبر بيئات تقنية ومراكز معلومات؛

- المتطلبات الإجرائية: تتطلب عملية التحول الرقمي وضع استراتيجية شاملة لأمن المعلومات تضمن حماية البيانات وضمان جودتها بسن ضوابط صارمة لمنع سرقة البيانات وانتهاك خصوصية المعلومات واستخدامها بشكل آمن، وهي متطلبات ضرورية لضمان نجاح عملية التحول الرقمي؛

- المتطلبات البشرية لعملية الرقمنة: يعد المورد البشري عنصر أساسي لنجاح عملية التحول الرقمي، وذلك من خلال توفير كوادر بشرية مؤهلة ومدربة تتمتع بمهارات رقمية متقدمة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحليل البيانات واتخاذ القرارات الفعالة، كما يجب أن يكون لدى العنصر البشري دراية تامة ورؤية استراتيجية بحتمية عملية التغيير نحو الرقمنة؛

- الثقافة التنظيمية: إن توفر ثقافة تنظيمية قوية وإيجابية ركيزة أساسية لنجاح التحول الرقمي، فنشر ثقافة التحول الرقمي هو أحد أبرز المناهج الحديثة في إدارة التغيير والتطوير، ببعديها المادي (استخدام التقنيات المختلفة) والبعد الأخلاقي (الالتزام بأخلاقيات التعامل مع هذه التقنيات من المحافظة عليها واحترام الملكية الفكرية وغيرها)، وتشكل ثقافة التحول الرقمي الإطار الذي يبين أسلوب العمل في المؤسسات وتميزها، كما تلعب دور أساسي في التأثير على سلوك العاملين فيها، تعزيز لمشاركة المهارات والموارد والمعرفة، التعلم والتنمية وتكييف المؤسسات ككل لممارسات جديدة.

ثانياً: تجربة التحول الرقمي نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

لقد تبنت الجزائر مشروع الجزائر الرقمية، حيث يهدف هذا الأخير إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وقد تم تطبيق الإدارة الإلكترونية في العديد من المرافق العمومية في الجزائر بغية ترشيد

وترقية الخدمة العمومية، وعلى الرغم من تحديات التي تعيق سير هذا المشروع إلا أن المجهودات التي تقدمها الجزائر في هذا المجال في تحسن مستمر، وهذا ما سنوضحه في مايلي:

1 مسارات التحول الرقمي في الإدارة العمومية بالجزائر.

مسارات التحول الرقمي في الإدارة العمومية بالجزائر تشمل استراتيجيات وطنية ومشاريع عملية تركز على الرقمنة والكفاءة. بدأت بـ "الجزائر الإلكترونية 2013" وتتسارع نحو "الجزائر الرقمية 2030". وفي مايلي عرض موجز للإطار الاستراتيجي والقانوني والتنظيمي للتحول الرقمي في الجزائر (العيدودي، 2026):

أ- الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي 2025-2030 (SNTN):

تُعد الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي بمثابة خارطة طريق متكاملة تهدف إلى تحقيق نقلة نوعية شاملة. تركز هذه الاستراتيجية على خمسة محاور رئيسية مترابطة:

- البنية التحتية: تطوير شبكات اتصالات قوية ومؤمنة.
- رأس المال البشري: تكوين الكفاءات والمواهب الوطنية في مجالات التكنولوجيا المتقدمة.
- الحوكمة الرقمية: رقمنة الخدمات الإدارية بالكامل لتعزيز الشفافية والفعالية.
- الاقتصاد الرقمي: دعم الشركات الناشئة وتحفيز الابتكار لزيادة مساهمة القطاع الرقمي في الناتج المحلي الإجمالي.
- المجتمع الرقمي: ضمان إدماج جميع فئات المجتمع في الفضاء الرقمي وتعميم الثقافة الرقمية.

ب- المحافظة السامية للرقمنة (HCN): قاطرة التحول:

تأسست المحافظة السامية للرقمنة (HCN) لتكون القوة الدافعة والموجهة للتحول الرقمي في البلاد. يتمثل دورها المحوري في الإشراف المباشر على تنفيذ الاستراتيجية الوطنية وتنسيق المشاريع بين مختلف القطاعات الحكومية لضمان التكامل وتجنب الازدواجية، كما تعمل المحافظة على ضمان توافق جميع المبادرات الرقمية مع أهداف السيادة الوطنية، واقتراح الأطر القانونية والتنظيمية اللازمة، وتوجيه الاستثمارات نحو المشاريع ذات الأولوية

ج- تحصين الفضاء الرقمي: الأمن السيبراني كأولوية وطنية

مع تسارع وتيرة الرقمنة، يزداد الوعي بضرورة بناء فضاء رقمي آمن وموثوق، وهو شرط لا غنى عنه لنجاح جميع محاور الاستراتيجية، من الحوكمة الرقمية إلى الاقتصاد الرقمي. وفي هذا الصدد وضعت الجزائر إطارًا قانونيًا متينًا، يأتي في مقدمته القانون رقم 18-07 المتعلق بحماية البيانات الشخصية. وتلعب "الهيئة الوطنية لحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي" (ANPDP) دورًا رقابيًا متناميًا لضمان

تطبيق هذا القانون. وقد تجلت جدية الدولة حول عدم التسامح مع أي تهاون في حماية خصوصية المواطنين.

2 إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات المرافق العمومية في الجزائر
للتحول الرقمي دورا رئيسيا في إحداث تطورات مختلفة في مجال تقديم الخدمات للمواطنين، حيث ساهمت الإدارة الإلكترونية في العديد من الدول إلى تطوير مراحل وأساليب العمل الإداري وكذا توفير المعلومات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة، بالإضافة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيضفي صبغة الجودة على الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية، وبالرغم من أن نموذج الخدمة العمومية الرقمية في الجزائر يعرف مراحلها الأولية، إلا أن تطبيقها قد منح إسهامات وإنجازات على واقع الخدمة المقدمة للمواطن بشكل نسبي، وبهذا الصدد سنحاول عرض تطبيقات الإدارة الإلكترونية في بعض المرافق كما يلي :

أ- مصالح الحالة المدنية بالبلدية (فرطاس، 2016، صفحة 318)

وفي هذا الصدد يعتبر تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر من أهم آليات تطوير علاقة المواطن بالإدارة وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم، حيث تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي، على غرار رقمنة سجل الحالة المدنية، حيث انطلقت عملية تجريبية على مستوى بلديتي حسين داي وباب الواد بالجزائر العاصمة، قبل تعميمها تدريجيا على كامل التراب الوطني.

كما وضعت الدولة الخطوة الأولى في طريق العصرية بافتتاح أول بلدية الكترونية بالجزائر، والمركزة أساسا على التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، وذلك بالمقر الفرعي الإداري لحي (500) مسكن بباتنة، ليتم تعميمه بعد ذلك بمختلف البلديات. و تجسد هذه التقنية إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية، دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى مقر الحالة المدنية الرئيسي بالبلدية. هذه البلدية الإلكترونية الممثلة كتجربة رائدة، تستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف، شهادات الزواج و الوفاة، وغيرها من الوثائق الإدارية الصادرة من طرف البلدية. هذا زيادة على إنشاء بوابة "المواطن" الإلكترونية التي تضم كافة الخدمات الإدارية الموجهة للمواطنين.

ب- قطاع العدالة.

يشهد قطاع العدالة أيضا في الجزائر تغيرات جذرية في تقديم الخدمات وذلك في إطار مشروع إصلاح العدالة، وخصوصا في الجانب التنظيمي والتسيير فقد سجلت عدة إنجازات أهمها (عبان ، 2016 ، الصفحات 99-100):

➤ النظام الآلي لتسيير الملف القضائي يسمح هذا النظام بـ:

- تسيير الملف القضائي آليا ، منذ تسجيل القضية بمصلحة تسجيل الدعاوى ، إلى غاية صدور الحكم أو القرار ، وفي المادة الجزائية منذ تحريك الدعوة العمومية ، وصدور الحكم أو القرار إلى غاية تنفيذ العقوبة.
 - يمكن المواطن من الاطلاع على القضية التي تمهه من خلال الشباك الالكتروني ، والحصول على المعلومة الخاصة به في الحين ، دون تنقل للبحث عنها في مكاتب أمناء الضبط.
 - يسمح بإضفاء الشفافية على عمل القضائي ، وفي التعامل مع المتقاضين.
 - المعالجة السريعة للقضايا التي تطرح على جهاز العدالة
- نظام صحيفة السوابق القضائية : هو نظام يمكن من خلاله تسليم الصحيفة رقم 03 للمواطن، والصحيفة رقم 02 للإدارات العمومية في وقت قصير ، ومن أي جهة قضائية متواجدة بالتراب الوطني ، وكذلك يتم بواسطة هذا النظام معالجة عملية رد الاعتبار بقوة القانون بصفة آلية.
- نظام تسيير الأوامر بالقبض : يهدف نظام تسيير الأوامر بالقبض إلى ضمان الحريات الفردية ، من خلال توفير قاعدة معطيات وطنية تسمح بالتعرف على كل المبحوث عنهم في إطار القانون ، وكذا الذين كلف البحث عنهم ، وهذا النظام متاح بأيدي الضبطية القضائية تستعمله في تنفيذ أوامر القضاء.

ج- مؤسسة الضمان الاجتماعي (رحاوي و قاسمي، 2017، صفحة 116)

من بين تطبيقات مؤسسة الضمان الاجتماعي للإدارة الإلكترونية خدمات "بطاقة الشفاء الإلكترونية للتأمينات الاجتماعية"، التي تسمح بالتعرف على هوية المؤمن اجتماعيا وذوي الحقوق إذ تعتبر أهم مرحلة من مراحل التحول للخدمة الإلكترونية، من خلال تسهيل مستحقات المؤمن لدى مصالح الضمان الاجتماعي، أو مقدمي العلاج، من خلال احتواء البطاقة على شريحة الكترونية، دونت فيها كل المعلومات التي تسمح بالتعرف على المرضى وذوي الحقوق.

د- في مجال التعليم العالي. (نزلي، 2016، صفحة 186)

لقد لعبت الإنترنت دورا كبيرا في مجال التعليم العالي وذلك من خلال ربط الجامعات بعضها ببعض من خلال برامج (Logicielle) ، بالإضافة إلى إنشاء رقم تسلسلي إلكتروني خاص بكل طالب على مستوى الوطن، حيث أنه بمجرد الضغط على ذلك الرقم يظهر ملف إلكتروني به كل الوثائق اللازمة بطريقة المساح الضوئي scanner 7 ، وفي حالة انتقال طالب من جامعة إلى جامعة (Transfère) يكون الأمر سهلا دون تعقيد على مسؤولي الجامعات، أيضا يمكن استخدامه داخل الجامعة في حد ذاتها من خلال ربط الكليات بعضها ببعض، بالإضافة إلى ربط كل مكنتبات الكليات بعضها ببعض مع المكتبة المركزية أو المكتبات الخارجية الشيء الذي من شأنه أن يسهل عملية البحث والمطالعة ، كما تسهل عملية

اتصال الجامعات الوطنية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال بعض المقترحات أو دراسة ملفات ترقية و تعيين عروض التكوين...إلخ، كما تجدر الإشارة هنا إلى استفادة فئة الباحثين من المنتجات العلمية (مذكرات ليسانس وماجستير وماستر ودكتوراه) وذلك من خلال الدخول إلى المواقع الأكاديمية وتحميل الكتب الإلكترونية

هـ- قطاع البريد والاتصالات

تماشيا مع التطور المحيط بمؤسسة بريد الجزائر، اتجهت سياسة هذه الأخيرة إلى الاعتماد على نموذج الخدمات التي تكفل احترام حقوق المواطنين، وتكسب ثقتهم بالمؤسسة. وموازاة مع محاولة عصرنة قطاع البريد تم إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين، بشكل يعزز من الثقة ويكرس أفضل النتائج والانجازات وبالتالي تكرر التأسيس لنظام الخدمات العامة الالكترونية التي تبذلها مؤسسة بريد الجزائر، ويمكن ترجمتها في النماذج الآتية (مسعداوي، 2014، الصفحات 168-169)

- الشبكات الالكترونية: ويقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين، وهيكل للأجهزة الالكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية أليا .

- بطاقة السحب الالكترونية : تمثل بطاقة السحب الالكترونية يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر، والتي تعمل مع وجود الشبكات الالكترونية إذ عن طريقها يتمكن المواطن أو الزبون من سحب النقود في أي شبك بريدي، أو موزع أوماتيكي، عبر القطر الجزائري، ويقوم استخدام بطاقة السحب الالكترونية على (Rapidité) : السرعة، (Disponibilité) التوفر (Sécurité)الأمن ودعم السرعة للاستجابة وتلبية لطلبات المواطنين في الحصول على الخدمة بشكل متواصل، فقامت مؤسسة بريد الجزائر بتوزيع 6 ملايين بطاقة سحب، إضافة إلى تأسيس 500 مركز سحب الكتروني لبريد الجزائر، وبعد انطلاق عملية توزيع بطاقات السحب كبدائيات أولية، باشرت مصالح البريد ابتداء من الفاتح جانفي 2007 عملية توفير بطاقات السحب الالكترونية، وتعميم استعمالها، حيث اختيرت الجزائر العاصمة كمرحلة أولى قبل أن تشمل العملية باقي المناطق.

ثالثا: تحديات وعوائق تحول الرقمي نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

رغم القفزة النوعية التي قطعها الجزائر في مجال عصرنة الإدارة وإدخال الأنظمة المعلوماتية والرقمية على الخدمات الإدارية، إلا أن مشروع الإدارة الرقمية لا يزال يواجه تحديات وعقبات تحول دون تجسيد النموذج الأمثل للإدارة الرقمية ومن مجملها:

1 المعوقات البشرية والمادية (فرطاس، 2016، صفحة 320)

- لازالت الإدارة الجزائرية تعاني من نقص في الإطارات والكوادر المؤهلة لتسيير إدارة الكترونية بمقاييس عالمية .

- عدم اقتناع بعض الموظفين والقيادات الإدارية بفكرة الإدارة الإلكترونية، وتخوفهم من التأثير على نمط عملهم وعدم قدرتهم على التخلي على نمط الإدارة البيروقراطية والتكيف مع الإدارة الرقمية.
- المخاوف المتعلقة بأمن المعلومات من اختراق للأنظمة المعلوماتية والاطلاع على خصوصية المعلومات والتلاعب بها وتخريب الشبكات.
- نقص الثقافة المعلوماتية عند المواطنين وعدم الإلمام بكيفيات استخدام وسائل الاتصال والأجهزة الرقمية ومحدودية استخدام الانترنت والشبكات في الجزائر مقارنة ببعض الدول العربية.
- ارتفاع أسعار الأجهزة الإلكترونية وأجهزة الحاسوب يقابله انخفاض القدرة المعيشية للمواطن وانتشار الفقر والبطالة.

2 التحديات التي تواجهها الإدارة في التوجه إلى تجسيد المشروع

- تواجه الجزائر عدة تحديات في تجسيد الإدارة الإلكترونية، على السلطة الجزائرية عمل كبير لرفعها و منها (سليماني، 2020، الصفحات 18-19)
- التأخر في إنجاز بنية تحتية قوية للاتصالات وتباين انتشارها من منطقة إلى أخرى.
 - نشر ثقافة التفاعل والتعامل الإلكتروني لشريحة عريضة من المجتمع الجزائري قصد دفعة لاستخدام وسائل التواصل الافتراضية.
 - البيروقراطية الإدارية والتي تفتشت في مرحلة الإدارة التقليدية وطريقة الحد منها.
 - عدم توافر الموارد المالية في ظل تناقص العائدات المالية .
 - تدني مستوى الخدمات وانتشار الفساد والمحسوبية والآفات الوظيفية المتراكمة منذ عقود.
 - تمركز بعض الإدارات على المستوى الوزاري وعدم التنسيق والترابط بينها وبين الإدارات المحلية.

الخاتمة:

من خلال دراستنا لموضوع مسارات التحول الرقمي نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر: بين الانجازات والتحديات، خلصنا إلى أن الإدارة الإلكترونية ظهرت نتيجة التحول الرقمي ، حيث وصلت إلى مرحلتها الحالية بعد خضوعها لتغييرات تدريجية مواكبة للتطورات التكنولوجية، من خلال تعديل وتطوير نقل خدمات الإدارة العمومية من النظم الإدارية اليدوية إلى نظم إلكترونية، مما جعلها أكثر سهولة وملاءمة لحاجيات المواطنين؛ ومن خلال ذلك، يمكن إبراز النتائج التالية:

- أدى التحول الرقمي الأخير في الإدارة إلى ظهور ما يُعرف بالإدارة الإلكترونية، من خلال دمج تقنيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الأنظمة الإدارية اليدوية.
- تعتبر الإدارة الإلكترونية ركيزة أساسية للتحول الرقمي، حيث تعمل كأداة تنفيذية تحول الإجراءات التقليدية إلى عمليات رقمية متكاملة، مما يعزز الكفاءة والشفافية في الإدارة العامة.
- تملك الجزائر إطارًا استراتيجيًا وقانونيًا وتنظيميًا قويًا لتجسيد الإدارة الإلكترونية، ما يمكنها من بلوغ مصاف الدول المتطورة بهذا المجال، إلا أن هذه الجهود تبقى محدودة الفعالية أمام التحديات التي تعيق تنفيذها؛
- ساهم مشروع "الجزائر الإلكترونية" في تسريع التحول الرقمي نحو الإدارة الإلكترونية، من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية، ورقمنة الحالة المدنية، وإنشاء بوابات خدمات رقمية وطنية للتعليم، والعدالة والضمان الاجتماعي بالإضافة إلى رقمنة قطاع البريد والاتصالات، مما قلل البيروقراطية وزاد الشفافية.
- تتحدد فعالية الإدارة الإلكترونية بعدة تحديات، منها ما يتعلق بالتكنولوجيا نفسها، بالإضافة إلى تلك المتعلقة بالمواطنين المستفيدين من خدماتها، فضلاً عن تحديات التي تواجه الجهات المسؤولة عن إدارتها والتحكم فيها.
- رغم أن الجزائر بذلت مجهودات يُمكن الإشادة بها في عصنة الإدارة العمومية من خلال دمج الأنظمة المعلوماتية والرقمية في الخدمات الإدارية ضمن إطار التحول الرقمي، غير أن مشروع الإدارة الإلكترونية يواجه تحديات تعيق تطبيقه، مما يتطلب حلولاً فعالة ليرتقي إلى المستوى المطلوب في تحسين جودة الخدمات العمومية من جهة، و تعزيز الكفاءة والشفافية في الإدارة العامة من جهة أخرى.
- التوصيات: بعد تقديم النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم بعض الاقتراحات لتفعيل دور الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمات العمومية في المرافق العامة في الجزائر:
- العمل على ترقية الوعي لدى مختلف أطراف ذات العلاقة بالإدارة الإلكترونية بأهميتها في تحسين جودة الخدمات في الإدارات العمومية،
- تخصيص نسبة محددة من الموارد المالية للإدارات العمومية لدعم التحول الرقمي نحو الإدارة الإلكترونية، خاصة في ظل الحاجة المستمرة لتحديث التقنيات التكنولوجية التي تتميز بتكاليفها العالية.
- تدريب وتأهيل موظفين من خلال تكوين متخصص في التكنولوجيا الحديثة والذي يعمل على رفع من مستوى الخدمات العمومية المقدمة؛

- على الجزائر وضع حلول متكاملة من السياسات والاستثمارات والتشريعات والتي من خلالها يمكن أن تنصدي للتحديات التي تعيق تحقيق أهداف الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي 2030 ، خاصة تلك المتعلقة بالحكومة الإلكترونية؛
- لنجاح التحول الرقمي بالتركيز على الإدارة الإلكترونية في الجزائر لا بد من استخلاص الدروس والعبر من تجارب الدول المتقدمة في مجال الإدارة الإلكترونية ومحاكلتها.
- من أجل النهوض بالإدارة الإلكترونية في الجزائر، لتؤدي دورها الموكل إليها في تحسين جودة الخدمات العامة وتلبية احتياجات المواطنين، يتعين إيجاد حلول للصعوبات التي تعيق فعاليتها.

قائمة المراجع:

1. آسيا بلقاضي. (2024). متطلبات التحول الرقمي ودورها في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات -دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية سطيف. مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، 09(01)، 695-696.
2. بوعمامة العربي، و حليلة رقاد. (2014). الإتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية(09).
3. تمارا أحمد أشقر. (2022). مرتكزات التحول الرقمي وعلاقتها في تحسين جودة الخدمات الحكومة المقدمة في وزارة الداخلية الفرنسية- المحافظات الشمالية. مجلة الإدارة، 32(01)، 12.
4. حورية حويش، و خيرة مجدوب. (2024). مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية-دراسة تطبيقية لعينة من البنوك على مستوى ولاية تيارت- الجزائر. مجلة الاقتصاد والمالية، 10(02)، 62.
5. خيرة شاوشي، و زهرة خلوف. (2023). التحول الرقمي في الجزائر. مجلة المحاسبة التدقيق والمالية، 05(01).
6. رزيقة يطو. (2023). واقع التحول نحو الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في الإدارة العمومية الجزائرية-دراسة حالة وزارة المالية-- مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، 12(01).
7. عبد الرحيم رحاوي، و خديجة قاسي. (2017). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية. مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية، 01(03)، 116.

8. غنية نزي. (2016). دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية. مجلة العلوم القانونية والسياسية، 07(01)، 186.
9. فتيحة فرطاس. (2016). عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين. مجلة الاقتصاد الجديد، 15(02)، 318.
10. كافية عيدوني، و بن حجوبة حميد. (2017). الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها(واقع وآفاق). مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية(02).
11. مصطفى سليمان. (2020). تحديات الإدارة الإلكترونية بين الراقع والمأمول. مجلة المستقبل للدراسات القانونية والسياسية، 02(02)، 18-19.
12. يوسف مسعداوي. (2014). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات. دراسات العدد الاقتصادي، 05(01)، 168-169.

أطروحات :

1. عبد القادر عبان . (2016). تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر. جامعة محمد خيضر. بسكرة، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص ادارة وعمل، الجزائر.

مواقع الإنترنت:

1. لياسين العيدودي. (2026, 01 01). 2025 سنة التحول الرقمي في الجزائر.. إنجازات استراتيجية ونقله نوعية. تاريخ الاسترداد 08 01, 2026، من الجزائر اليوم خبر حيث ماكن:
<https://www.aljazairlyoum.dz/2025-%d8%b3%d9%86%d8%a9-%d8%a7%d9%84%d8%aa%d8%ad%d9%88%d9%84-%d8%a7%d9%84%d8%b1%d9%82%d9%85%d9%8a-%d9%81%d9%8a-%d8%a7%d9%84%d8%ac%d8%b2%d8%a7%d8%a6%d8%b1-%d8%a5%d9%86%d8%ac%d8%a7%d8%b2%d8%a7%d8%aa>