



السنة الجامعية 2025-2026

جيجل يوم: 24 جانفي 2026

امتحان السداسي الخامس في مادة ملتقى الحكومة الإلكترونية

السؤال الأول: (5 ن).

حدد بدقة المفاهيم الآتية:

- بروتوكول الأنترنت (HTTP) و (HTML).
- "إعادة ابتكار الحكومة" في عصر المعلومات.

السؤال الثاني: (15 ن).

يظهر أن الجزائر مثل بقية دول العالم قد استوعبت ضرورة الانتقال إلى مجتمع المعلومات، وقد ترجم ذلك في الاستراتيجية التي وضعتها والمعروفة "الجزائر الإلكترونية"، والتي تهدف إلى خلق نمط تسير إلكتروني بالكامل، وجعل الإدارة الإلكترونية كرافعة لتحديث الإدارة العامة.

- حلل وناقش المستويات التي وصلت إليها الجزائر في إدراك التحول نحو الإدارة الإلكترونية بشكل كامل، وذلك بالنظر إلى المؤشرات الأساسية لقياس التحول نحو هذه الأخيرة.

بالتوفيق

أستاذ المقياس :

د. ر. بن شعبان

الجواب الأول (5 ن):

- بروتوكول الأنترنت "HTTP": لتحديد موقع المستندات وربطها.
- أما بروتوكول "HTML": لإنشاء الصفحات.
- إعادة ابتكار الحكومة في عصر المعلومات: فيشير إلى:
- أولاً: إعطاء دور أكبر بكثير (أي أكثر وضوحاً) للمعلومات ونظم المعلومات في عملية التغيير.
- ثانياً: إعطاء دور أكبر بكثير لتكنولوجيا المعلومات (أي يجب توظيفها على نطاق أوسع) في عملية التغيير.

الجواب الثاني (15 ن):

تقتضي الإجابة على هذا السؤال:

- مقدمة: نشير فيها إلى أن :

التغيرات التقنية بظهور التكنولوجيات الجديدة للمعلومات والاتصال، قد أدت إلى خلق ظروف جديدة، حيث أصبح وبشكل واضح أن أنظمة تكنولوجيا المعلومات من تطبيقات وبيانات ووسائط اتصال قد مست جميع الأنشطة المجتمعية والحكومية على حد سواء. ونظراً لأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية المستويات الحكومية مثل الإدارة (الإدارة الإلكترونية) من أجل الوصول إلى نموذج خدمة عامة عالي الأداء فقد سعت العديد من البلدان، لاسيما الدول الغربية، منذ ثمانينات القرن العشرين إلى إجراء إصلاحات واسعة النطاق تتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحديث الإدارة والتحول من الوسائط الورقية إلى الوسائط الرقمية، وضمن هذا الاتجاه أيضاً وتحت تأثير هذا التوسع التكنولوجي سارت الجزائر إلى الانخراط في مجتمع المعلومات من خلال خطة "الجزائر الإلكترونية" وتحديث الإدارة العامة وتحسين جميع العمليات الإدارية الداخلية والخارجية، ومن ثم تقديم خدمات إلكترونية يمكن الوصول إليها من خلال وسائط تكنولوجيا المعلومات الجديدة.

- التحليل:

- الإدارة الإلكترونية كأداة رقمية لتحسين أداء الإدارة: السياق ومؤشرات القياس:

لقد أصبح استخدام الإدارات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة منتشر بشكل واسع في العديد من البلدان فمنذ ثمانينات القرن العشرين قامت حكومات الدول الغربية بإجراء إصلاحات واسعة تتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحديث الإدارة الإلكترونية (الإصلاح الداخلي والخارجي)، حيث أصبحت الإدارة الإلكترونية، حسب مدير وكالة تطوير الإدارة الإلكترونية (ADAE) "جاك ساوريت" (Jacques Sauret)، منذ عام 2004 تشير إلى مسألتين أساسيتين:

- كفاءة الإدارة.

- خدمة أفضل للمستخدم (الجمهور).

وتغطي المسألة الأولى عدة جوانب:

- جود إنتاج الإدارة ويتعلق هذا بالحد من الأخطاء.

- تقصير مدة العمليات من خلال الإرسال عن بعد (لوثائق الحالة المدنية والرعاية الصحية أو غيرها).

- تقليل التكاليف.

أما بالنسبة للمستخدم تشير الإدارة الإلكترونية إلى استجابة أفضل من الإدارة، وانخفاض التكاليف، وتحسين الجودة وفقا لثلاثة معايير:

- البساطة.

- الوصول إلى الخدمات العامة والتي تتوافق مع كل أحداث حياة المواطن (الولادة، التعليم، العمل، التوظيف، النقل... إلخ).

- تعدد القنوات (Multicanal) حيث يجب أن يكون المستخدم قادرا على استخدام الوسائط التي يختارها للتفاعل مع الإدارات.

■ التحول نحو الإدارة الإلكترونية: عملية من أربع مراحل.

ضمن هذا الإطار، اقترح الباحثان الأمريكيان "سوشيل ك. شارما" (Sushil K. Sharma) و"جاتيندر إن دي جوبتا" (Jatinder N.D. Gupta) نموذجا تطوريا لهندسة الإدارة الإلكترونية، بناءً على تجارب وأبحاث رواد الحكومة الإلكترونية مثل كندا وسنغافورة والولايات المتحدة الأمريكية. ويتكون هذا النموذج التطوري من أربعة مراحل وهي:

- مرحلة الشبكة والبنية التحتية التقنية.

- مرحلة رقمته وتكامل البيانات.

- مرحلة البوابات الإلكترونية.

- مرحلة وصول المستخدم.

■ الأنترنت، الاستعداد التقني ورقمنه الإدارة العامة في الجزائر :

يرجع تاريخ هذه الاستراتيجية إلى عام 2009 ليتم إطلاقها فيما بعد في عام 2013، وتعد أهم مشروع من بين جميع البرامج التي أطلقتها الحكومة الجزائرية في إطار الإصلاحات الإلكترونية، بهدف الانتقال من مجتمع تقليدي إلى مجتمع معرفي قائم على زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ضمن خطة عمل متماسكة وصارمة.

أ. رقمته الإدارة في الجزائر: معدلات الإنجاز:

في هذا المستوى، يظهر أنه من النتائج الأولى لرقمنه الإدارة في الجزائر هي إضفاء الطابع اللامادي على الوثائق الإدارية للأحوال المدنية، وهو الأمر الذي جعل من الممكن القضاء على الكثير من المشاكل المرتبطة بالبيروقراطية مثل ضياع وهدر الوقت، وإزعاج المواطن والممارسات الزبانية الفاسدة التي يتم اللجوء إليها على وجه التحديد للتحايل على المنطق البيروقراطي الصحيح. وفي هذا السياق فقد سمحت رقمته جميع سجلات الأحوال المدنية للمواطنين من الحصول على وثائقهم (من شهادات الميلاد والزواج والوفاة) على الفور من أي بلدية أو فرع إداري عبر التراب الوطني الوطنية دون السفر إلى مكان معين لسحب هذه المعاملات الإدارية، كما أن تنفيذ السجل الإلكتروني الوطني للبطاقة الرمادية قد سمح أيضاً بإصدار هذا المستند في الموقع. أما بالنسبة لطالبي جواز السفر البيو ميتري فقد أصبح من الممكن لهؤلاء تتبع تقدم ملفاتهم عبر الأنترنت. وبالمثل فقد سمح هذا للمواطنين الجزائريين في الخارج أن يتقدموا بطلب للحصول على هذه الخدمات عبر الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية هذا وقد عرفت أيضاً العديد من الإدارات الأخرى مثل العدالة والضرائب التي جعلت العديد من خدماتها متوفرة على الأنترنت. ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي، التي تمكنت من توفير 70 مليون دينار سنوياً في الوسائط الورقية بفضل حوسبة تسجيلات الطلاب.

ويبدو أن الجزائر قد أحرزت تقدماً في مجال الإدارة الإلكترونية بما يمثل معدل 447 خدمة مقدرة 65.77٪، كما تعرف حالياً إطلاق 265 استثماراً عبر الأنترنت و29 إجراءً، و587 موقعاً لمؤسسات ووزارات ومنظمات مرفقة. ومع ذلك وحتى وإن كان معدل الإنجاز هذا مقبولاً، فإن تحقيقه قد استغرق قرابة عقد من الزمن، كما أن المعدل الإجمالي لرقمنه الإدارة العامة لا يزال هامشياً، حيث قدر بـ 28٪ إلى غاية سنة 2019.

وعلى الرغم من ذلك فإن الجزائر الجزائر تعتمد على نموذج إدارة مختلط يجمع بين المستندات الورقية والعمليات الرقمية في نفس الوقت. بل أن الواقع على الأرض يثبت في بعض الأحيان هشاشة التوجه نحو "المكتب اللاورقي" (وهذا لا يتواءم مع مرحلة رقمته وتكامل البيانات). وبالتالي فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية بشكل تام في الجزائر لازال يواجه ضعفاً على مستوى النموذج التطوري لهندسة الإدارة الإلكترونية، الذي ذكرناه سابقاً مع الباحثين "شارما" و "جوبتا"، وذلك على مستوى مرحلة الشبكة والبنية التحتية التقنية خاصة فيما يتعلق بالإكسترنات بين المنظمات أو الهياكل الإدارية (Inter organisationnels) عبر نقطة دخول واحدة "خدمة المحطة الواحدة" بين الدوائر الحكومية المختلفة، أو مرحلة رقمته وتكامل البيانات، كما لاحظنا مع "شارما" و "جوبتا". حيث يظهر تبني نموذج إدارة إلكترونية في الجزائر في جميع الدوائر الحكومية أنه مازال يواجه:

- تجاوز مسألة المتطلبات التكنولوجية (مرحلة الشبكة والبنية التحتية التقنية).

- علاوة على ذلك فإن مشروع الإدارة الإلكترونية و"المكتب اللاورقي" والوصول إلى مرحلة الاندماج يحتاج إلى تدريب على نفس المهارات التكنولوجية تقريبا على مستوى المواطن طالب الخدمة، خاصة عندما يتعلق الأمر بربط المستخدم بحسابه الخاص عبر الأنترنت لأجل الحصول على الخدمات المطلوبة. وهنا يبرز تحدي آخر وهو الأمية الإلكترونية التي ستبقي من منطق الإدارة الهجينة قائما خاصة بالنسبة للجيل الأكبر سنا من أولئك الذين هم في الستينيات من العمر أو أكثر.