مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية

المجلد11 / العدد:02 (2021)، ص 681-695

دور الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمة العامة الأمنية
Recretional services for the youth in youth clubs

ياسمينة كتفي[1]، هجيرة بوساق [2*]

[1] جامعة محمد بوضياف المسيلة، yasmina.ketfi@univ-msila.dz

[2]جامعة محمد بوضياف المسيلة ، Hajiraboussag28@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2020/01/21 تاريخ القبول: 2021/05/09 تاريخ النشر: 2021/12/28

ملخص:

نهدف من وراء هذا البحث الكشف عن دور الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمة العامة الأمنية ، حيث يعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات من ضمن أساليب التطوير الإداري الحديث، إذ يؤدي الاعتماد على هذا الأسلوب إلى إحداث سلسلة من التغيرات المتلاحقة، التي تساهم في زيادة مردود الخدمة العامة الأمنية ، وتحسين أنشطة المؤسسة في تخطيط البرامج والأساليب لتلبية حاجات الأفراد داخل التنظيم ، لكونها تحترف أساليب علمية عملية في ذلك، من خلال برامجها المتعددة في مختلف المجالات الخدمة الاجتماعية، الاقتصادية والنفسية والصحية والثقافية والعلمية؛ هذا ما أردنا مناقشته من خلال التعرض لدور الإدارة الالكترونية في تسهيل تقديم الخدمة العامة الأمنية.

الكلمات المفتاحية: الخدمة العامة الأمنية، الخدمة الاجتماعية، الإدارة الالكترونية، العولمة، التكنولوجيا المعلومات.

Abstract:

The purpose of this study is to reveal the role of e-government in the provision of public security services, where the use of information technology is one of the methods of modern administrative development, as the use of this This method involves a series of

*المؤلف المرسل: ياسمينة كتفي ، الإيميل: ketfiy@yahoo.fr

successive modifications which contribute to increasing the performance of the public security services.

And to improve the activities of the institution in the planning of programs and methods. in order to meet the needs of individuals within the organization, as professional scientific methods, through its various programs in different areas of social, economic, psychological, health, cultural and scientific services; Public security service. This is what I wanted to address in my present intervention on: the role of e-government in the delivery of public security services.

Keywords: public security service- electronic administration- Globalization- -Information technology

- Résumé : La présente étude a pour objectif de révéler le rôle de l'administration électronique dans la fourniture de services de sécurité publique, où l'utilisation des technologies de l'information est l'une des méthodes du développement administratif moderne, car le recours à cette méthode entraîne une série de modifications successives qui contribuent à accroître le rendementdu services de la sécurité publique.

Et pour améliorer les activités de l'institution dans la planification des programmes et des méthodes . afin de répondre aux besoins des individus au sein de l'organisation, en tant que méthodes scientifiques professionnelles, grâce à ses divers programmes dans différents domaines des services sociaux, économiques, psychologiques, sanitaires, culturels et scientifiques; Service de sécurité publique . C'est ce que je voulais aborderDans ma présente intervention sur : le rôle de l'administration électronique dans la prestation de services de sécurité publique.

Mots clés : service de sécurité publique- l'administration électronique- La globalisation- -Technologie de l'information

مقدمة:

تعتبر التكنولوجيا الحديثة حلقة جديدة ضمن أساليب التطوير الإداري الحديث، إذ يودي استخدام التكنولوجيا إلى أحداث نقلة نوعية على مستوى التسيير والخدمة، لذا تسعى كل المجتمعات لإدخال تكنولوجيا المعلومات من أجل تسهيل الخدمة العمومية وتلبية حاجات أفرادها ورغباتهم والسهر على راحتهم ومستقبلهم، وذلك بتوفير جملة من الخدمات التي يمكن أن تؤسس لمجتمع المعلومات والمعرفة الذي يمتاز بالقدرات والمعارف العلمية.

وقد عملت المجتمعات على تحديث أدارتها في الكثير من المنظمات وجعلها إدارة الكترونية، والتي تساعد على التنظيم المحكم والسرعة في تقديم الخدمة العمومية للأفراد وتلبية حاجاتهم، حيث يساهم تطبيق نظام الإدارة الالكترونية والتقنية العالية في تحسين تسيير وإدارة الموارد البشرية.

وأن للإدارة الالكترونية رقمنة المعلومات دور في تسهيل تقديم الخدمة العامة الأمنية وتفعيل وجودها الايجابي في الإدارة الحديثة، أما إذا كان العكس فقد تؤدي إلى تردي وضعها ؛ مما يعكس عجزها، هذا ما حاولت تناوله من خلال دراسة دور الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمة ا العامة الأمنية ، ومدى مساهمتها في خدمة الأفراد.

أولا- إشكالية البحث:

يضفي استخدام الإدارة التكنولوجية مرونة على التنظيم الإداري، وتوفر الخدمات بشكل مباشر، ويسمح بالتخلص من التبعية اللصيقة بالخدمة العمومية، وحتى لطبيعة الخدمات، بفضل استخدام تكنولوجيا المعلومات والتي تسمح برقمنة جميع الوثائق، وتحقيق نوعية رفيعة في معالجة البيانات، والعمل على زيادة المصداقية في تقديم الخدمة العمومية، مما يزيد من تعزيز علاقة الفرد بالتنظيم، ومن هنا كانت الحاجة ماسة إلى دراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمة العمومية، والتي أود دراستها في بحثي هذا؛ فالخدمة العمومية لها دور فعال في مساعدة الأفراد على أداء وظيفتهم، في التنظيم، وأن لتكنولوجيا المعلومات دور في تحسين الخدمة العمومية والارتقاء بمستواها، هذا ما حاولت مناقشته في بحثي هذا من خلال على التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمة العمومية بالإجابة على التساؤل التالي ما دور تكنولوجيا المعلومات في تقديم العامة الأمنية ؟ .

ثانيا- تحديد المفاهيم:

1- الخدمة العامة الأمنية:

1-1- مفهوم اللغوي:" خدم: خِدمة وخدمة فلانا عمل له وقام بحاجته، شخصا أو شيئا أدى له بعض الواجبات، أو قام ببعض الخدمات والمهمات لأجله، خدم وطنه، مريضا عني به وعالجه." (مجاني، 1997، ص 258).

1-2- المفهوم الاصطلاحي: الخدمة هي المساعدة،"يقصد بالمساعدة التدخل للتأثير في ذات العميل أو في الظروف المحيطة به، أو كلاهما لمساعدته على استعادة قدراته وطاقته على أداء وظائفه، وقد تأخذ المساعدة وسيلة أو أكثر من الوسائل التالية:

* علاقة علاجية تستهدف استعادة الذات لقدراتها أو استثماراتها لمباشرة وظائفها .

* تزويده بمصادر المساعدة والإمكانيات المتاحة بالبيئة لاستثمارها أفضل استثمار ممكن.

* تقديم خدمات مادية أو اجتماعية من المؤسسة ذاتها"(على،دت، ص 56).

عملية المساعدة في حد ذاتها تشتمل على عناصر ثلاث، بحيث تتم عملية المساعدة في المؤسسة أو المكان المعد لذلك كما يقوم الأخصائي الاجتماعي ويعتبر هو الممثل لهذه المؤسسة في تقويم الخدمة،" كما تشمل عملية المساعدة جانبين رئيسيين هما:

*** المفاهيم والأسس العامة لممارسة المهنة.**

* الخطوات المتسلسلة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي من خلال الممارسة المهنية لمفاهيم ومبادئ وعمليات طريقة خدمة الفرد"(عبد المجي ،2002 ص 59-60).

يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة والحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، لذلك يركز ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه للخدمة العامة على محورين:

الخدمة العامة كعملية حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية، أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاث أنواع: يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي(ثابت، 2001، ص455-460):

- **الأفراد:** طالبي الخدمة وهم أحد أنواع المدخلات، في عملية الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته.
- **الموارد:** وهي مختلف الموارد والأشياء وهي أحد أنواع الخدمة، في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة.

المعلومات: وتمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات.

- **الخدمة العامة كنظام:** يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء تشمل ما يلي:

نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة: وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج عناصر الخاصة بالخدمة.

نظام تسليم الخدمة ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة، ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

خدمة عامة مرئية أو منظور لمستقبل الخدنة (المواطن).

خدمة عامة غير مرئية أو غير متطورة، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفتى، غير

الخدمة العامة الأمنية هي المساعدة التي تقدمها الهيئة العامة الأمنية، بشكل مجاني من أجل تحقيق التكيف الاجتماعي للفرد داخل المجتمع.

2- التكنولوجيا المعلومات:

1-2- المفهوم اللغوي: المعلومات إحدى المفردات المشتقة من علم وتتسم هذه المادة بثراء مفرداتها وتنوع معاني هذه المفردات، فمن معاني هذه المفردات ما يتصل بالعلم والمعرفة والتعليم والتعلم، والدراية والإحاطة والإدراك واليقين والإتقان والوعي والإرشاد والإعلام والشهرة والتميز والتيسير وتحديد المعالم، إلى أخر ذلك من المعاني المتصلة بوظائف العقل، وقد وردت المعلومات في القرآن الكريم صفة لعشر أيام من ذي الحجة قال تعالى: (الحج أشهر معلومات) (البقرة الآية) (ثابت، دت، ص ن).

1-2- المفهوم الاصطلاحي: اختلف الآراء حول تحديد مصطلح المعلومات، وقد أسفر هذا الاختلاف على تعدد المفاهيم والتي من أهمها نذكر: (حشمت، دت، ص11).

- المعلومات شكل من أشكال الطاقة مناظر للكهرباء، أو أي ظاهرة فيزيائية أخرى .

- المعلومات شكل من أشكال الخواص كالمحتوى الثابت للرسالة ما.

- المعلومات شكل السلع وهي مورد لاتخاذ القرارات.

- المعلومات عملية تنطوي على تغيير في الحالة الذهنية للمتلقي نتيجة للمدخلات، أو تشكيل البيئة الداخلية.

يتضح مما سبق أن تكنولوجيا المعلومات هي الاستعمال التقني لوسائل الالكترونية الحديثة في مجال الإدارة من أجل تسهيل الخدمة العامة.

3- العولمة: نظرا لاختلاف وجهات النظر حول إيجاد تعريف شامل وكامل للعولمة، ارتأينا رصد مجموعة من التعاريف كلها تقريبا تصب في واحد، وهذا من أجل توضيح الصورة الواقعية لهذه الظاهرة في الوقت الراهن، ومن أهم هذه التعاريف ما يلي:

يعريفها "رونالد روبرسون": العولمة هي اتجاه تاريخي نحو انكماش العالم وزيادة وعي الأفراد و المجتمعات بهذا الانكماش. ولهذا التعريف شقان مهمان: أولهما تركيزه الشديد على فكرة انكماش العالم بما يعني ذلك تقارب المسافات والثقافات وترابط الدولة والمجتمعات، وثانيهما الوعي بهذا الانكماش(عبد العزيز ، 2009، ص562).

ويعرفها نورمان جيفان: على أنها تشير إلى مجموعة شاملة من العمليات الاقتصادية والسياسية والإيديولوجية، ويوجد عند أساسها الاقتصادي تدويل التمويل والإنتاج والتجارة والاتصالات الذي تقوده أنشطة الشركات العابرة للأوطان، واندماج أسواق رأس المال والنقود وتضافر تقنيات الكمبيوتر والاتصالات السلكية واللاسلكية (غالب ، 2002، ص2).

هانس بيتر مارتن وهار الدشومان: صاحبا كتاب فخ العولمة: إن العولمة لا تخرج عن فعل التنميط الشامل فهي: "عملية الوصول بالبشرية إلى نمط واحد في التعبير والأكل والملبس والعادات والتقاليد" (هانس وهار الد، 1990، ص55، 58).

وقد تعرضت أقلام العديد من المنظرين في اتجاهات نظرية متباينة للعولمة، حيث تم قضايا متعلقة بالمفهوم والأبعاد والتداعيات، ونركز هنا على آراء بعض المنظرين المعاصرين على تغير صور العمل في ظل العولمة. ونلاحظ أن ثمة تقارب بين الاتجاهات النظرية المتباينة في النظر إلى العولمة كأحد العوامل المهمة في تغير صور العمل، إذ ارتدت الرأسمالية ثوبا جديدا حيث شكلت صياغات جديدة لآليات فرض الهيمنة على القوميات، وولد هذا صورا جديدة من العمل تكرس من خلالها التبعية للقوى الرأسمالية المهيمنة.

يتضح مما سبق أن العولمة نسق بنائي جعل من العالم قرية الكترونية صغيرة خاضعة لنظام عالمي واحد هو النظام العالمي الذي تصنعه الدول القوية، نتيجة لانتشاره الواسع لوسائل الإعلام والاتصال.

ثالثا- الإدارة الالكترونية والخدمة العامة الأمنية : تؤدي الإدارة الحديثة بفعل استخدام تكنولوجيا المعلومات دورا ايجابيا أحدث تغيير في وظائفها من خلال التخطيط، التنظيم، الرقابة، القيادة:

1- مستقبل التنظيمات الإدارية في ظل تكنولوجيا المعلومات: بناء على مختلف التشخيصات التي يقوم بها الباحثون في التنظيمات المختلفة ومنها التنظيمات الإدارية هناك من يحاول القيام بالبحث وإعطاء تصور لمستقبل التنظيمات الإدارية وما تكون عليه في المستقبل، وذلك حتى تتماشى مع وتيرة التطورات الاجتماعية المختلفة وتستجيب بفعالية للحاجات الاجتماعية والخصائص كل عصر ولمتطلبات التغير الاجتماعي بحيث تكتسب نوعا من المرونة لا تجعلها أداة للكبح وإنما أداة لتسهيل الحياة الاجتماعية وتنظيم جوانب واسعة من العلاقات الاجتماعية، ويستدعي مناقشا لهذه المسألة التطرق إلى العناصر الآتية:

2 - نظرية الجودة الإحصائية و التنظيمات الإدارية: أن صعوبة تقييم المهام الإدارية مقارنة بالمهام الإنتاجية و التنظيمات التي تهدف إلى الربح، وما النقاش مستمرا للوصول إلى مقاييس موحدة و موضوعية لتقييم المهام الإدارية، فإذا كانت المهام الإدارية لا تهدف إلى الربح فما هو مستوى الأداء الذي يمكن أن نقف عنده والذي يمكننا من تحقيق الفعالية؟

لقد اتبعت اليابان أحد طرق التسيير المسماة بنظرية الجودة الإحصائية و تجاهلتها الولايات المتحدة و أوروبا، أما هدفها فهو كشف و تحديد أي قصور بصفة فورية في مكان حدوثه مثل أداة متآكلة أو غير نظيفة مما يسمح بتصحيح الخطأ قبل استفحاله، كما يهتم هذا التوجه بتحديد سرعة أثر أي تغيير في أداء العملية كلها إذ يحدد أين وكيف يمكن العمل على تحسين جودة وإنتاجية العملية بأكملها وباليابانية تعني (Kaizen) أي التحسين المستمر و التغذية الإسترجاعية الصارمة (داركر، بيترف، 1998، ص463).

إن العاملين في الحقل الإداري يلاحظون الأخطاء يوميا لكنهم لا يعبرون عنها لعدة أسباب، وهذا ما لاحظناه في الدراسة الميدانية بحيث أن تعطل تجهيزات العمل يبقى لمدة معينة قبل تبليغ تعطلها إلى الرئيس والذي هو بدوره يأخذ فترة معينة لتبليغ المكلفين بالتصليح، وتزداد المدة طولا إذا بحث التنظيم عن أشخاص أو هيئات من خارج التنظيم لتصليح الأجهزة نظرا لطول الإجراءات خاصة إجراءات الدفع، ومن ذلك نلاحظ أن الكثير من المهام تتعطل لهذا السبب أو بسبب عدم التبليغ عن الأعطال الحاصلة أو المتوقعة، أو المشاكل المتوقعة لأي سبب من الأسباب.

إنه من الممكن أن تتحسن فعالية التنظيمات الإدارية بإتباع هذا الأسلوب خاصة وأن أي مسئول لا يمكنه أن يراقب كل مصالح التنظيم في نفس الوقت، لكن إذا اهتم كل الأعضاء مهما كانت درجاتهم في السلم التنظيمي بهذه العملية فإن الجميع يصبح مسئولا في مكان عمله بحيث يمكنه الإبلاغ وبالسرعة الكافية عن أي مشكل متوقع، ولا يمكن أن يتحقق ذلك إلا بالحرية النسبية لهؤلاء العاملين ولمختلف المصالح والمرونة في التسيير وسهوله الاتصال الأفقي والعمودي معا بحيث يمكن تبادل ومعالجة المعلومات بالسهولة والسرعة الكافيتين.

ولأجل ذلك يكون من الضروري إعادة النظر في أنماط القيادة في هذه التنظيمات حتى تتكيف مع هذا التوجه ولا تبقى حبيسة الأنماط الكلاسيكية للتسيير التي لا تتماشى مع هذا التوجه، وإعادة النظر أيضا في الهيكل التنظيمي بحيث يسمح بالتخلص ولو جزئيا من كثرة الدرجات السلمية أو يعطى

تسهيلات ومرونة حقيقيتين للعملية الاتصالية، وإذا أمكن التخلص من العمليات الرقابية التي تصبح غير متماشية مع هذا الأسلوب بحيث يتم التخلص من رقابة أطراف ومصالح تتمتع فقط بسلطة الرقابة والضغط على الآخرين مما يجعل هذه المهام معوقة لوظائف التنظيم أكثر مما هي وظيفية، وتتحول السلطة في هذه الحال إلى سلطة المعلومات والاتصال.

وهناك من ذهب إلى أبعد من ذلك وهو أن تكون التنظيمات أكثر صغرا –وربما يقصد هنا التنظيمات الصناعية، ولسنا ندرى هل بالإمكان استحداث تنظيمات إدارية أكثر صغرا لتكون فعالة أكثر أو نتركها تتوسع دون أي ضابط؟- وأكثر تمركزا وغير رسمية ومرنة تستخدم أكثر خدمات الإعلام الآلي، وهي كلها تغيرات مرتبطة بفلسفة ما بعد التحديثية... كما يتم إعادة تشكيل مفهوم السلطة وإعادة تشكيل سيطرة المسيرين بحيث تصبح متمركزة ويعطى المسيرون المزيد من السلطة للمزيد من العقلانية.

2 – المعلومات تعنى نوعا جديدا من الإدارة: إن أي تنظيم حاول تنظيم نفسه من حيث المعلومات انتهى إلى تخفيض سريع للمستويات الإدارية من خمسين إلى ستين بالمائة عادة، واكتشفت بعض التنظيمات أن أكثر هذه المستويات لا يدير شيئا في الواقع ولا يصنع أية قرارات، وإذا تمكنت أن تنظم نفسها بناء على ما تحتاجه من معلومات فإنها تصبح في غير حاجة إلى هذه المستويات غير أنه من المهم أن يتم تحديد أي البيانات تحتاج وإلا غرقت في كثرتها (داركر، بيترف، 1998، ص501).

3– الإدارة من خلال العمل خارج المؤسسة: كان التوجه في السابق هو الحدث على التجول داخل المؤسسة أما حاليا فالحث على التجول خارج المؤسسة، وذلك يسمح بالوقوف بعيدا والحصول على النتائج الصحية التي لا توجد إلا في خارج المؤسسة (داركر، بيترف، 1998، ص521).

وفي التنظيمات الإدارية مازال حتى الآن الكثير من الرؤساء متمسكين بالطرق الكلاسيكية فيلزمون مكاتبهم ويخرجون منها إلا نادرا وأحيانا إلا للضرورة وهم يظنون بذلك أنهم هيبة للتنظيم وللشخص المسئول ذاته، بينما يبقى هذا المسئول منعزلا عن النسق التنظيمي –إلى حد ما– بحيث تأتيه التقارير والمعلومات من أشخاص معينين قد يصورون له وضعا إيجابيا وهو في الواقع غير مرضى، كما يكون معزول عن النسق الأكبر الذي هو النسق الخارجي.

إن التجول خارج المؤسسة وفق مخطط محدد لخدمة أهداف التنظيم يعنى البحث عن أحسن الفرص واقتناصها لخدمة التنظيم، والبحث عن بناء أفضل العلاقات مع الآخرين سواء كانوا أشخاص

مهمين أو مؤسسات ذات أهمية بالنسبة لنا مما يسمح لنا بعقد الصفقات والاتفاقات ولما لا الحصول على الهبات والمساعدات المختلفة، وهذا التوجه يسمح لنا بالتأكيد على دعم قوى لمهام العلاقات العامة وإعطائها مكانة وأهمية في الهيكل التنظيمي.

ومن ذلك فنتائج جهود الجماعات المحلية والإدارية المحلية توجد لدى المجتمع المحلى عند الأسرة ذاتها ولدى الوافدين إلى مكاتبها يوميا لقضاء حاجاتهم، ولدى المؤسسات التي تتعامل معها من ممولين ومتعاملين اقتصاديين وهيئات تقنية وتجارية وغيرها.

4 –الفعالية من خلال البحث عن أخر المعلومات: ويكون ذلك من خلال اكتشافها في أثناء الممارسة اليومية من خلال التجربة ومن خلال آخر البحوث والدراسات، ومن التكوين المستمر في المستجدات في نفس الميدان مع التأكيد على نشر المعلومات وعدم احتكارها وتقبل كل ما من شأنه أن يحقق تحسين عملية التسيير.

إن تحقيق الفعالية في تنظيمات المستقبل يفرض عليها التركيز على مهامها، والتوجه نحو التحسين المستمر والإبداع المستمر وأن يكون لديها فلسفة عمل واضحة وعدم التسليم بما هو متعارف ومتعود عليه ومريح والاستجابة للمعرفة المتغيرة بسرعة بل والتخلي حتى عن المنظمة ذاتها (داركر، بيترف، 1998، ص206).

سادسا : جهود استباقية للأمن الوطني لتحقيق الأمن المعلوماتي والامتياز في الأداء.

غيرت ثورة تكنولوجيات المعلومات جذريا المجتمعات وأصبحت النشاطات بسيطة وسهلة، فالهاتف التقليدي الذي كان موضوعه الرسالة الصوتية أصبح الآن عبارة عن تبادل لمجموعة كبيرة ومتنوعة من المعطيات، يمكن أن تكون صوتية، وثائق موسيقى وصور، كما أن تعميم استعمال البريد الإلكتروني وإمكانية الولوج إلى مختلف المواقع على الإنترنت تعتبر أمثلة على هذا التطور الهائل، في حياة وعلاقات الأفراد فيما بينهم حيث سمحت السهولة التي أصبحنا نجدها في الوصول إلى الأنظمة المعلوماتية والإمكانية اللا متناهية في تبادلها ونشرها إلى أوسع الحدود الجغرافية، يخلق فضاء للتعاملات التجارية والاجتماعية غير المسبوقة، لم تسلم من انعكاساتها السلبية، بظهور نوع جديد من الجرائم والجنح التقليدية مرتكبة بواسطة التكنولوجيات الحديثة لتتحدى المكان والحدود الجغرافية.

ولمواجهة هذا النوع من الجرائم استحدثت الشرطة الجزائرية إنشاء مصلحة مركزية عملياتية، لمحاربة الجريمة المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال وهي كما يلي:

إنشاء مصلحة مركزية عملياتية، لتوفير تغطية أمنية عبر الشبكة المعلوماتية:

إن إنشاء المصلحة المركزية لمحاربة الجريمة الإلكترونية تستجيب في الحقيقة لحاجة ملحة لتكييف التشكيل الأمني لمديرية الشرطة القضائية في ظل تعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة في المجتمع ،كما تندرج في سياق إرادة السلطات العمومية لإيجاد حل للتهديدات الأمنية المتعلقة بالجرائم الإلكترونية .

مسرح الجريمة الإلكترونية:

تشمل الجرائم الإلكترونية أي فعل إجرامي يتم من خلاله الحواسب أو الشبكات كعمليات الاختراق والقرصنة، كما تضم أيضا أشكال الجرائم التقليدية التي يتم تنفيذها عبر الإنترنت، ويتمثل الهدف من التحقيق في الجرائم الإلكترونية في الوصول إلى الجهاز ومنه المستعمل، وهنا تتدخل التقنيات التقليدية في التحقيق والتحري.

وفي مسرح الجريمة للعالم الافتراضي، نقوم بجمع الأدلة الموجودة في الأنظمة المعلوماتية سواء في الحاسب الآلي أو الإنترنت، ويعتبر هذا العالم الأكثر توفرا على الأدلة لأن طبيعة النظام يسمح بتحديد وحفظ كل العمليات التي تمت على الحاسوب.

المشكلة تكمن لما يوضع النظام بطريقة لا تستجيب للمعايير ولا يمكن إجراء عملية تعقب للمعطيات، أما بالنسبة للإنترنت فإنه يتوقف على المتعاملين بالخارج.

كالفايسبوك بالولايات المتحدة الأمريكية وقوقل، وفي هذا الشأن فإن الشرطة أثناء التحقيق تستغل القناة الدولية لمكتب الأنتربول بالجزائر في الحصول على المعلومات، لكنها إجراءات تبطئ من وتيرة التحقيق، لهذا تلجأ بعض الدول إلى إبرام اتفاقية مع المتعاملين ومزودي الخدمات مثل فايسبوك وقوقل لتسهيل الحصول على المعلومات في وقت قياسي، هذا ما يجعل من التعاون الدولي ضرورة قصوى للتصدي الفعال للجرائم الإلكترونية .

3- التكوين المتخصص لأعوان الشرطة لتحقيق متطلبات الاحترافية:

إن المديرية العامة للأمن الوطني بادرت باقتناء أحدث الوسائل والمعدات التي تستعمل في التحقيقات الجنائية، المتعلقة بمكافحة الجريمة الإلكترونية، من أجل تحقيق أكبر فعالية في البحث عن الأدلة وتوفير الجهات القضائية.

أما بخصوص التكوين فالقيادة العليا للأمن الوطني تولي أهمية بالغة للاستثمار في المورد البشري في إطار سعيها الدءوب لتنمية وتطوير منظومة التكوين، لما لها من فعالية في مواجهة مختلف التحديات الأمنية الراهنة والمستقبلية.

ومن هذا المنطلق أصبح موضوع الجريمة الإلكترونية من بين المجالات المستحدثة التي أدرجت في برامج التكوين المتخصص. الموجه لإطارات الشرطة، المتربصين والرتباء التابعين لمصالح الشرطة القضائية لتأهيلهم المستمر حتى يكونوا قادرين على أداء مهامهم بكل احترافية، بحكم المسؤوليات التي تضعهم أمام تحديات أمنية تتطلب مواجهتها التسلح بالعلم والمعرفة والتدريب التخصصي.

في هذا السياق سهرت مديرية الشرطة القضائية بالتنسيق مع المصالح المعنية، ببرمجة 10 دورات تكوينية بالداخل في مجال التكنولوجيات الحديثة وتقنيات التحقيق، بداية من 2007 إلى غاية 2014، بمشاركة خبراء أجانب وجزائريين لفائدة 402 شرطيا، في حين استفاد 04 إطارات من 3 دورات تكوينية بالخارج، كما تقوم المصلحة المركزية بتنظيم والإشراف على كافة الدورات التكوينية والتربصات في مجال مكافحة الجرائم المعلوماتية لفائدة المحققين العاملين في الميدان، حيث نظمت المصلحة المركزية خلال شهر أوت وسبتمبر 2015 دورة تكوينية بمساهمة خبراء إيرانيين، تمحورت حول تقنيات التحري في مجال الجرائم الإلكترونية ومتابعة المنظمات الإجرامية الناشطة عبر الإنترنت لفائدة 60 محققا من المصلحة المركزية وأمن الولايات، كما تم برمجة دورة تكوينية لفائدة 100 محقق ستجرى على فترات، يشرف عليها إطارات من مركز البحث في المعلومات التقنية .(Lerist)

4- تكييف النصوص القانونية وإنشاء هيئة وطنية للوقاية من جرائم تكنولوجيات الإعلام والاتصال:

من أجل القضاء على الجريمة الإلكترونية التي تغلغلت في المجتمع الجزائري من قذف وتشهير وتهديد للأشخاص على مواقع التواصل الاجتماعي، ونشر وتركيب للصور الشخصية والأسرار العائلية والقرصنة الإلكترونية، كان لابد على الجزائر من تكييف قانونها الجنائي مع التطور التكنولوجي

الحاصل وتعتبر الجزائر من بين الدول العربية السباقة التي وضعت قوانين لمعاقبة الجرائم المعلوماتية المتعلقة بالمساس بالأنظمة المعلوماتية فالمشرع الجزائري وضع سنة 2004، تعديل قانون العقوبات المتعلق بالمعالجة الآلية للمعطيات، بتجريم كل سلوك يؤدي إلى الدخول غير المشروع، تخيير، تعطيل الأنظمة المعلوماتية، أما الجرائم التقليدية التي ترتكب عن طريق التكنولوجيات الحديثة، فهي لا تحتاج إلى قانون جديد مثل القذف، الاحتيال، فهي تكيف حسب الفعل المرتكب في بعض الأحيان نجد الصنفين معا. مثل: قيام موظف بنك، بالولوج إلى بيانات حساب جاري وتحويل الأموال، فهذا اختراق وسرقة أموال في نفس الوقت.

أما فيما يتعلق بالقوانين الإجرامية قام المشرع بوضع قانون خاص 04/09 المؤرخ في 5 أوت 2009، كما كرس ما يسمى بالتقنيتين الإلكتروني لأنه مساس بالحريات والحقوق الفردية، كما فرض هذا القانون التزامات على متعاملي الإنترنت لحفظ البيانات المتعلقة. باستعمال الإنترنت وتخزينها بالإضافة إلى إلزام مزودي الخدمات على الإنترنت بحذف كل محتوى مخالف للقانون.

بالإضافة إلى ذلك تم إنشاء الهيئة الوطنية للوقاية من جرائم تكنولوجيات الإعلام والاتصال سنة 2007 ،التي أعلن عنها المرسوم الرئاسي الذي صدر في شهر أكتوبر 2015 ،والتي تعمل تحت إشراف ومراقبة لجنة مديرية يترأسها وزير العدل، وتضم أساسا أعضاء من الحكومة ومسئولي مصالح الأمن وقاضيين اثنين من المحكمة العليا، يعينهما المجلس الأعلى للقضاء.

وتتولى الهيئة تنشيط وتنسيق عمليات الوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، كما تعمل على مساعدة السلطات القضائية ومصالح الشرطة القضائية في التحريات بشأن الجرائم ذات الصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال وضمان مراقبة الاتصالات الإلكترونية للوقاية من الأفعال الموصوفة بجرائم الإرهاب أو التخريب أو الجرائم التي تمس بأمن الدولة .

5- إطار دولي من أجل محاربة الجريمة الإلكترونية:

التعاون الدولي في هذا المجال له أهمية كبيرة، لأن طبيعة هذا النوع من الجرائم عابرة للحدود، فالمجرم يمكن أن يرتكب جريمة من أي مكان في العالم وآثارها تتعدى كل الحدود الجغرافية وبالتالي يصبح من الضروري أن يكون تعاون دولي مكثف لمحاربة هذا النوع من الجرائم لاسيما من ناحية السرعة في الإجراءات، فبعض الدول وجدت حلولا من خلال الاتحاد الأوروبي، دون إشكال، ونفس الشيء بالنسبة للمحققين في إطار مجموعة تحقيق مشتركة عبر كافة الدول المعنية.

في هذا المجال، حاليا هناك اتفاقية واحدة وتتمثل في اتفاقية بوداباست التي تم إبرامها سنة 2001 وصادقت عليها الدول الأوروبية ثم تم فتحها لكافة الدول، وهذه الاتفاقية لها مزايا كونها تسمح بتبادل المعلومات بصفة فعالة.

أما بالنسبة للجزائر، فلقد صادقت على اتفاقية عربية لمكافحة الجرائم المعلوماتية سنة 2014، كما تجدر الإشارة إلى أن المديرية العامة للأمن الوطني قدمت مقترحا للسلطات العليا في البلاد لدراسة إمكانية المصادقة على اتفاقية بوداباست، حيث تم تشكيل لجنة على مستوى وزارة الشؤون الخارجية لهذا الغرض، تدرس حاليا كل الجوانب الإيجابية والسلبية للاتفاقية .

6- مهام رجل الشرطة في حالة الجريمة الإلكترونية**:**

أدت الثورة العلمية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات إلى ظهور نوع جديد من الجرائم والتي تعرف بالجرائم الإلكترونية، الأمر الذي جعل القيادة العامة للأمن الوطني تتخذ الإجراءات اللازمة من أجل ضمان حماية المواطن ومحاربة هذا النوع من الجرائم بإنشاء فصائل على مستوى 48 أمن ولاية، مهمتها الأساسية تتمثل في محاربة الجرائم الناتجة عن استعمال الوسائل التقنية أو بواسطتها.

تم إنشاء هذه الفصائل سنة 2013، تتكون من عناصر شرطة مؤهلة تلقوا تكوينا على مستوى معهد الشرطة الجنائية، حيث باشروا مهامهم مباشرة بعد نهاية التربص، كما تم تزويدهم بالوسائل التقنية اللازمة لذلك.

يتمحور دورها في مراقبة ورصد مواقع التواصل الاجتماعي على شبكة الإنترنت، التكفل ببلاغات وشكاوي المواطنين ومباشرة التحقيقات في القضايا التي تكون في متناولهم، أو يراسلون المصلحة المركزية للمساعدة التقنية .

خاتمة:

أدى استخدام تقنيات المعلومات الإدارية في النظم الإدارية للمؤسسات الكبيرة و الصغيرة الخاصة أو الحكومية، إلى تحسين أدائها و تطوير جميع عناصرها من هياكل و أساليب و أفراد و تقنيات إدارية و هذا ما أدى إلى ظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية ،الذي يعني الاستغناء عن المعاملات الورقية و إحلال المكتب الالكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و تحويل الخدمات

العامة إلى إجراءات إلكترونية يتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة و مقننة مسبقا ، و بالتالي أصبح للإدارة الإلكترونية أهمية كبرى في تقديم الخدمات العمومية الأمنية للمواطن بيسر و دقة و احترافية.

قائمة المراجع:

1) 1 مجاني للطلاب: **دار المجاني**،(1997)، بيروت، لبنان.
2) 2 على عباس درنداوي،(دت)، **مدخل في الخدمة الاجتماعية**، الإسكندرية، مصر.
3) 3 عبد المجي محمود حسن صالح،(2002)، **الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسة المهنية**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية مصر.
4) 4 ثابت عبد الرحمن إدريس، (2001)، **المدخل الحديث في الإدارة العامة**، دون بلد النشر، الدار الجامعية.
5) 6 حشمت قاسم،(دت)، **مدخل المكتبات وعلم المعلومات**، مكتبة غريب، القاهرة، مصر.
6) 7عبد العزيز المنصوري،(2009)، **العولمة والخيارات العربية المستقبلية**، مج دمشق، ع2، مج25، الأردن.
7) 8غالب احمد عطايا،(2002)،**العولمة وانعكاساتها على الوطن العربي**، الملتقى التربوي الأول لمواد الجغرافيا والاقتصاد والدراسات الاجتماعية وعلم النفس، الفجيرة.
8) 9 هانس بيتر مارتن وهار الد شومان،(1990)، **فخ العولمة**، تر عدنان عباس علي، عالم المعرفة، الكويت.
9) 10داركر، بيترف،(1998)، **الإدارة للمستقبل**، التسعينيات وما بعدها، ت: بطرس، صليب، الدار الدولية للنشر و التوزيع، مصر.