



جامعة العقيد آكلي محند أولحاج
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم القانون العام

الموظف العام في ظل الإدارة الإلكترونية

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في القانون العام

تخصص: قانون إداري

إشراف الأستاذة:

أ. يحيى فاتح

من إعداد الطالبة:

- سليمي رشا.

لجنة المناقشة

الصفة

الجامعة

اسم ولقب الأستاذ

رئيسا

جامعة البويرة

محمودي محمد لمين

مشرفا

جامعة البويرة

يحيى فاتح

ممتحنا

جامعة البويرة

حماني ساجية

السنة الجامعية: 2021/2020

الإهداء

الى والدي عرفانا مني لفضلهما.

الى أخي محمد وأخواتي مروى و صفا.

الى روح أجدادي العطرة.

الى كل من يهمله أمري.

كلمة شكر وتقدير

الشكر لله تعالى

أشكر كل من وقف الى جانبي ومد لي يد العون

أشكر الأستاذ يحيى فاتيح على قبوله الإشراف على هذه المذكرة

مقدمة

مقدمة:

تعتبر الوظيفة العمومية من أهم الظواهر التي سجلها التاريخ والتي تعبر عن الزيادة الواضحة في المسؤوليات والالتزامات التي تقوم بها الدولة للمصالح العام، ويرتبط مصطلح الوظيفة العمومية بمصطلح الموظف العام باعتباره الركيزة الأساسية فيها، فالوظيفة العمومية باعتبارها أسلوب من أساليب التسيير لشؤون الدولة العامة، فإنها لا تدير نفسها وإنما وجودها مرتبط بوجود الموظف العام وكونها شخصية معنوية فلا بد من وجود العنصر البشري لتسييرها.

فالموظف كان محل دراسات العديد من الباحثين في المجال لأهميته البالغة وتعددت التشريعات الخاصة منذ ظهور أول قانون للوظيفة العامة في العالم والذي أطلق عليه اسم القانون الأساسي للوظيفة العمومية الذي نشأ في أوروبا في القرن 19 من أجل تحقيق أهداف هامة في الوظيفة العمومية.

فالموظف العام حظي باهتمام الفقهاء والقانونيين، ولم تتوصل الى تحديد تعريف شامل وجامع ومانع في آن واحد لكونه ظاهرة وليس مصلح لشيء ثابت و فقط.

وتماشيا مع متطلبات المصالح العام في الدولة أو في الإدارة بشكل أعمق، نقف عند الإدارة التي هي بدورها كانت محل أبحاث ودراسات منذ القدم وارتباط المورد البشري بها فهي تشكل انتمائهم الوظيفي، فالإدارة ليس تعبيراً عن الآليات أو الوسائل أو النشاط بل هي أيضا هيكل بشري يدير تلك الأعمال الإدارية.

ونتيجة للتطور الحاصل في الدولة واتساع نشاطاتها ورقعتها الجغرافية ومجالات تدخلها، كان لابد من وجود تنظيم اداري يصاحب هذا التطور، ويخرج من الارتباط المعروف للإدارة والموظف العام التقليدي فقد صار لا يواكب التطور، وفي ضوء ذلك وجب تغيير أساليبها التقليدية في الإدارة وتبني أحدث الأساليب الإدارية مواكبة للتطورات التقنية ومن بين تلك الأساليب الإدارة الالكترونية، الذي ظهر في الآونة الأخيرة كمصطلح معاصر يتلاءم والتطورات التكنولوجية الحديثة.

وتعد الإدارة الالكترونية من أبرز التطبيقات الإدارية التي أخذت تشغل حيزا واسعا من حاضر العمليات الإدارية ومستقبلها، وقد تبنتها جل الدول، واتجهت الجزائر بذلك الى تبنيها أيضا كنمط لتسيير الإدارة وللوقوف عند أهم احتياجات المواطن، حيث أن الدولة الجزائرية سعت الى إحداث تغييرات وإحداث التنمية الإدارية من خلال برنامج الحكومة "اعتماد الجزائر الالكترونية 2008-2013" والتي تعد من المحاور الكبرى لتحسين أداء الإدارة.

ثم ان التحول نحو الإدارة الالكترونية من شأنه احداث تغييرات في شتى الجوانب كتغيير الهيكل التنظيمي بما يتلاءم والإدارة الالكترونية، وأضفى طابعا خاصا في شأن العلاقات داخل الإدارة والعناصر المتعاملة داخلها.

ونظرا لعدم تأدية العنصر البشري لمهامه بالشكل المطلوب، وتذمر المواطن أو الجمهور من نوعية وجودة الخدمة أصبحت أفاق ميكنة الإدارات ترى النور والتخلص من كل ما من شأنه تعطيل الخدمة، فخلقت تحديات أمام التكنولوجيا الحديثة في تسيير المورد البشري بكونه مسير ومعرقل في آن واحد وهل ان كانت ستتخلص منه فعلا أم أنها لا يمكنها ذلك.

تكمن أهمية هذا الموضوع في كون الموظف العام من أهم العناصر الفاعلة في الإدارة الالكترونية وسببا ودافعا وجيها للتحول الالكتروني.

ومن أبرز الأسباب التي دفعتنا الى اختيار الموضوع كون الموظف ركيزة المرفق العام فهو محل دراسة، بالإضافة الى اتصاله بمجال تخصصنا.

أما عن الأسباب الموضوعية التي أدت بنا الى اختيار هذا الموضوع يكمن في معرفة الارتباط الوثيق للموظف بالإدارة الالكترونية ومدى تمسكها به.

كما أن الهدف من الدراسة هو تسليط الضوء على الموظف العام كعنصر من عناصر الإدارة الالكترونية وابرز أهميته فيها، لذا دفعنا الأمر الى طرح الإشكالية التالية:

هل يمكن للإدارة الالكترونية الاستغناء عن الموظف العام؟

تتدرج عن هذه الإشكالية عدة أسئلة فرعية هي:

- ما مفهوم الموظف العام؟
- ما مفهوم الإدارة التقليدية والإدارة الالكترونية؟
- هل تميزت الهياكل التنظيمية والعلاقات في الإدارة الالكترونية عما كانت عليه في الإدارة التقليدية؟
- ماهي مساعي التكنولوجيا الحديثة في تسيير الموظف العام؟
- كيف أثرت الإدارة الالكترونية على الموظف العام؟

للإجابة على هذه الإشكالية اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في تحليل مختلف النقاط المتعلقة بالموظف العام في الإدارة الالكترونية.

ومن أجل الالمام بجزئيات الموضوع فقد قسمناه الى فصلين، بحيث تناولنا في الفصل الأول الموظف العام بين الإدارة التقليدية والإدارة الالكترونية، وقسمناه الى مبحثين، المبحث الأول بينا فيه اتجاه الموظف نحو الإدارة الالكترونية، والمبحث الثاني تطرقنا الى خصوصية التنظيم في ظل الإدارة الالكترونية.

أما في الفصل الثاني فعالجنا واقع الموظف العام في ظل الإدارة الالكترونية، قسمناه بدوره الى مبحثين، تناولنا تحديات التكنولوجيا الحديثة في تسيير الموظف العام كمبحث أول، و نتائج تطبيق الإدارة الالكترونية كمبحث ثان.

الفصل الأول
الموظف العام بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

يعتبر الموظف العام ركيزة أساسية في المرفق العام، ولكون الإدارة ذات شخصية معنوية فلا بد من وجود مورد بشري لتأدية مهامها، إلا أن في الآونة الأخيرة أصبح الأداء الوظيفي لا يؤدي الخدمة العمومية بالشكل المطلوب وصار من الضرورة الملحة إصلاح الخدمة العمومية بالتحول نحو الخدمة الإلكترونية.

إن التحول نحو الإدارة الإلكترونية جاء كنتاج للتطورات التقنية والعلمية، ووضع حدا لمفهوم الإدارة التقليدية، وقد منح للخدمة العمومية جملة من التغييرات من كل جوانبها شكلية كانت أو حتى في الأساليب المتبعة في ترشيد الخدمة العمومية وتحسينها والعمل على تعزيز جودة الخدمات.

فالإدارة الإلكترونية توجب تغيير أسلوب التعامل وتفاعل الموظفين وإعادة الهيكل التنظيمي للإدارات والمؤسسات، يدعو إلى الاتجاه إلى إدارة تمتاز بالديناميكية والمرونة، والتخلص من قيود الهيكل التنظيمي التقليدي والخروج من قوالب النظام التقليدي القائم على الثبوت والسكون، والتنظيم العمودي.

وقد غير النمط الإلكتروني من طبيعة العلاقات داخل مرافق والمؤسسات سواء على المستوى الداخلي بين الموظف والإدارة الذي عرف قفزة نوعية في الطاقات البشرية، أو على المستوى الخارجي ومن باب التعاملات مع المواطن والجمهور الذي شكل عنصر دافع ومعيق في آن واحد في تطبيق التقنيات الحديثة الإدارية.

المبحث الأول

اتجاه الموظف العام نحو الإدارة الإلكترونية

يعد الموظف العام من أهم الظواهر التي سجلها التاريخ والتي تعبر عن مسؤوليات الإدارة التي تقوم بها تجاه الصالح العام، فبات الموظف العام محل دراسات الباحثين والقانونيين والحقوقيين على مر الأزمنة وصولاً إلى القوانين والتشريعات الحالية مروراً بحضارات عديدة الفرنسية والمصرية والأمريكية.

ولم تختلف الإدارة عن ذلك هي الأخرى، فقد عرفها الإنسان منذ أن عرفت المجتمعات البشرية سبيل، ولا يمكن لأي إدارة أن تعمل بمعزل عن الجمهور لأنه هو المكون لها وسبب وجودها، لأنها تلبي حاجياته وتسهر على رعاية مصالحه.

إلا أن لكثرة تطلعات المجتمع وتوسع خدماته ومع تزايد مشكلات وعوائق التي أصبحت تتخر جسم النظام البيروقراطي والروتيني، وعدم قدرته على الاستجابة لمتطلبات المجتمع الحديثة كان البديل هو الإدارة الإلكترونية.

ولإلمام بهاته النقاط سنقوم بدراسة الموظف العام في الإدارة التقليدية (المطلب الأول) والتحول الإلكتروني (المطلب الثاني).

المطلب الأول

الموظف العام والإدارة التقليدية

تعتبر الوظيفة العمومية من أساليب تسيير وإدارة شؤون الدولة، وليست وليدة العصر الحالي إنما معتمدة منذ القدم ظهرت بظهور الإدارة العامة، إذن فالموظف العام ركيزة أساسية في المرفق العام، ولكون الإدارة ذات شخصية معنوية فلا بد من وجود مورد بشري لتأدية مهامها.

سندرس في هذا المطلب تعريفا للموظف العام في الفرع الأول، ثم نتطرق لتعريف الإدارة التقليدية (الفرع الثاني)، وواجبات الموظف العام في الإدارة التقليدية (الفرع ثالث).

الفرع الأول: تعريف الموظف العام

الموظف العام هو أداة الدولة في تحقيق أهدافها المرفقية فقد حظي بعناية الفقهاء والمشرعين، لذا قد تعددت التعاريف فيما يخص مصطلح الموظف العام سواء في الفقه والقضاء الإداريين وحتى في القانون.

أولاً: تعريف الموظف العام في الفقه والقضاء الإداري

اختلفت التعاريف الفقهية والقضائية للموظف العام ولم تصل الى تعريف شامل وجامع لمفهومه، والذي يمكن الاعتماد عليه في جميع الدول، وذلك راجع الى أن تعريف الموظف العام يخضع لعدة معطيات تختلف باختلاف الدول والنظام السائد.

ففي فرنسا عرفها الفقيه WALINE.M بأنه كل شخص يعمل في خدمة سلطة وطنية، ويسهم بصورة اعتيادية في تسيير مرفق عام يدار بطريقة الإدارة المباشرة، ويشغل وظيفة دائمة مدرجة في الكادر الإداري¹.

1- خلدون عيشة، "الموظف العام وطبيعة رابطة الوظيفة العامة"، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، المجلد العاشر، العدد الأول، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2017، ص 222.

في حين ان الأستاذ سليمان الطماوي يرى بأن الموظف هو الشخص الذي يقوم بصفة قانونية بعمل دائم في خدمة مرفق عام تديره الدولة أو أحد أشخاص القانون العام عن طريق الاستغلال المباشر¹.

اما في الفقه الجزائري فقد عرفه الفقيه عبد الرحمان الرميلى بأن الموظفون العموميون هم الأشخاص الذين ارتبطوا بالإدارة بموجب عقد قانوني وحيد الطرف تعده الإدارة لأجلهم، محددة فيه الحقوق والواجبات.

بينما في القضاء فنجد القضاء الفرنسي تحديدا مجلس الدولة الفرنسي يعرف الموظف العام بأنه: " الشخص الذي يشغل وظيفة دائمة داخله ضمن كادر الوظائف الخاصة بمرفق عام ". في حين ذهب القضاء الجزائري الى التمييز بين الأعوان العموميين على أساس المعايير التي وضعها المشرع حيث يعتبر كل العاملين في جهاز الدولة (الإدارة المركزية) أو الهيئات المحلية بلديات وولايات أو هيئات عمومية ذات طابع اداري موظفين عموميين².

اذن من خلال التعاريف السابق ذكرها يمكن استنتاج العناصر المكونة للتعريف الفقهي للموظف العام وهي:

1. القيام بعمل دائم: ويقصد بذلك أن الوظيفة التي يتولاها الموظف العام دائمة، فالأعمال المؤقتة أصحابها ليسوا من الموظفين العموميين كالمجنودون للخدمة الوطنية أو الأعوان الذين تستعين بهم الدولة لأداء أعمال مؤقتة كمرقبة الانتخابات لا يعدون موظفون عموميون.

2. العمل في مرفق عام تديره الدولة أو أحد أشخاص القانون العام: ويعني هذا بأن المرفق الذي يعمل فيه الموظف العام يجب أن يكون مدارا من طرف الدولة أو

1- سليمان الطماوي، الوجيز في القانون الإداري، دراسة مقارنة، دار الفكر العربي، مصر، 1992، ص391.

2- مولود ديدان وآخرون، النظام القانوني للوظيفة العمومية وفقا للأمر رقم 06-03 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، دار بلقيس، الجزائر، دون ذكر سنة النشر، ص 23.

أحد أشخاص القانون العام؛ الدولة بوزاراتها، البلدية أو الولاية، أو المؤسسات العمومية... وتستبعد المؤسسات العمومية المدارة عن طريق التفويض وكذا المؤسسات الاقتصادية رغم أنها مؤسسات عمومية.

3. **تولي الوظيفة في إطار مشروع:** بمعنى أن يعين الموظف العام في

وظيفته بموجب قرار مشروع وفقا لما يحدده القانون متوافرا على جميع الأركان.

ثانيا: تعريف الموظف العام في القانون

تختلف الأنظمة القانونية من دولة الى أخرى وذلك باختلاف الظروف الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية فهي تؤثر بشكل مباشر على القوانين والتشريعات، وهنا يمكن القول إن تعريف الموظف العام يختلف من دولة الى أخرى.

فالمشعر الفرنسي عرف الموظف العام من خلال عناصره وهو تولي وظيفة بصفة دائمة وكون هاته الوظيفة ضمن وظائف الهرم الإداري تابعة لمرفق عام تديره الدولة، اما المشعر المصري فقد عرف العامل من خلال القانون رقم 47 لسنة 1978 في مادته الأولى ولم يتطرق للتعريف بالموظف العام تعريفا دقيقا، واكتفى بوضع شرطين لاعتبار الشخص موظفا عام وهما: صحة إجراءات التعيين والتبعية للمرفق العام¹.

أما بالنظر الى المشعر الجزائري نجده قد عرف الموظف العام من خلال أول تشريع للوظيفة العامة المتمثل في الأمر رقم 133/66 المتضمن القانون الأساسي للوظيفة العامة في مادته الأولى على أنه: " يعتبر موظفين، الأشخاص المعينون في وظيفة دائمة الذين رسموا في درجة التسلسل في الإدارات المركزية التابعة للدولة، والمصالح الخارجية التابعة لهذه الإدارات، والجماعات المحلية، وكذلك المؤسسات والهيئات العمومية حسب كفاءات تحدد بمرسوم².

1- خلدون عيشة، المرجع السابق، ص221.

والملاحظ من هذا النص صفة الموظف العام مرتبط بشروط هي:

- صدور قرار التعيين في الوظيفة العامة من السلطة المختصة.
- ديمومة الوظيفة.
- الترسيم في أحد درجات التسلسل الإداري.
- تبعية الوظيفة للمرفق العام.

بينما من خلال أحكام المادة الرابعة من الأمر 03/06 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية التي تنص في فقرتها الأولى بأنه: " يعتبر موظفا كل عون عين في وظيفة عمومية دائمة ورسم في رتبة في السلم الإداري "¹، نجد أن هذا التعريف ضيق مقارنة بقوانين أخرى.

وعليه من هذا التعريف يمكن استخلاص العناصر الواجب الاعتماد عليها لتعريف الموظف العام وهي:

- التعيين في الوظيفة العمومية: والمقصود هنا ممارسة النشاط في المؤسسات والإدارات العمومية ويعني المؤسسات العمومية، الإدارات المركزية في الدولة، والمصالح غير المركزية التابعة لها والجماعات الإقليمية والمؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري والعلمي، الثقافي، المهني، العلمي والتكنولوجي وكل مؤسسة عمومية يمكن أن يخضع مستخدموها لأحكام القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية².
- ممارسة النشاط الوظيفي بصفة دائمة.

2- الأمر 133/66 مؤرخ في 02 جوان 1966، يتضمن الأساسي العام للوظيفة العمومية، جريدة رسمية عدد 46، صادر في 8 جوان 1966.

1- الأمر رقم 03/06 المؤرخ في 15 جوان 2006، المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، جريدة رسمية عدد 46، صادر في 16 جوان 2006.

2- مولود ديدان وآخرون، المرجع السابق، ص22.

- الترسيم في رتبة في السلم الإداري.

الفرع الثاني: تعريف الإدارة التقليدية

لقد عرف الإنسان الإدارة منذ زمن قديم، تطبيقاً وممارسةً وأدرك أنه ليس من الممكن تحقيق الأهداف وتحقيق المصالح من غير التعاون، لذا فالإدارة متجذرة منذ الحضارات القديمة وقد وضعت عدة تنظيمات وسنت العديد من القوانين والتشريعات، لإشغال الوظائف العامة وتحقيق الخدمة العمومية.

نظراً لأهمية الإدارة والأساسيات المتعلقة بها، فكانت محل دراسة للفقهاء والباحثين في هذا المجال وتعددت الكتابات التي اهتمت بتعريف الإدارة أمثال "فردريك تايلور" و"هايمن"، وعليه يمكن القول بأن الإدارة هي فن إنجاز المهام من خلال القوى البشرية العاملة في المنظمة بغية الوصول إلى الأهداف المطلوبة¹، أو تنظيم المهام ضمن حدود الموارد المتاحة ومتابعة وتوجيه العاملين فيها.

بذلك فإن أعمال الإدارة ومهامها مرتبطة بالجهود البشرية العاملة فيها، حيث يتم تحقيق التناسق والتفاعل فيما بينهم وصولاً إلى الأهداف المنشودة².

الفرع الثالث: واجبات الموظف العام في الإدارة التقليدية

ضمنت جل التشريعات والقوانين المتعلقة بالوظيفة العامة مجموعة من الحقوق والضمانات للموظف العام ومن بينها المشرع الجزائري من خلال تشريعاته المتتالية، من بينها حقوق مالية واجتماعية؛ كالراتب والحق في الضمان الاجتماعي والتقاعد والحق النقابي

1- سمير عماري، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، تخصص علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، 2018/2017، ص 4.

2- علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية e-management، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص

والاضراب وكذا الحق في العطل والغيابات وأهمها الحق في الترقية والتكوين، وقد كرسها الأمر 03/06.

وفي مقابل الحقوق التي يتمتع بها الموظف العام توجد التزامات وواجبات ضمانا لحسن سير الخدمة العمومية والمرفق العام وتحقيق الغرض الذي من أجله أنشأ المرفق. وقد تعرض المشرع لواجبات الموظف العام في المواد من 40 الى 54 من الأمر 03/06، تقسم هاته الواجبات الى صنفين؛ واجبات متعلقة بالهيكل الوظيفي وأخرى متعلقة بالوظيفة.

أولاً: واجبات الموظف العام المتعلقة بالهيكل الوظيفي

نظرا لوجود علاقة بين الموظف العام والوظيفة كعلاقة قانونية، فلا بد عليه من احترام سلطة الدولة والولاء لها، كذلك وجب عليه المحافظة على الوسائل والممتلكات العامة لأنها ملك لجميع الموظفين ووجودها هو خدمة للصالح العام وهو ما أكدته المواد 50 و 51 من الأمر 03/06، واستغلال الموارد يكون بشكل رشيد وليس لأغراض شخصية، وكذا تخفيض الانفاق ولكن ليس على حساب نوعية الأداء¹ وتقديم الخدمة.

إضافة الى واجب احترام سلطة الدولة فهناك واجب حسن التعامل مع الرؤساء وطاعتهم كي لا يخل النظام الوظيفي وواجب تنفيذ كل الأوامر الا ما يتعارض مع مبدأ المشروعية، كما يجب على الموظف أن يحسن معاملته مع زملائه واحترامهم ما يسهل من عمل الإدارة ويساهم في تحقيق الغرض الإداري.

من جهة ثانية يجب على الموظف حسن معاملة المواطنين ومستخدمي المرفق الذي يعمل فيه وتقديم الخدمة على أكمل وجه وهذا ما أكدته المادة 53 من الأمر 03/06 في نصها: " يجب على الموظف التعامل مع مستعملي المرفق العام بلباقة ودون مبالغة"².

1- مولود ديدان وآخرون، المرجع السابق، ص 62.

2- المادة 53 من الأمر 03/06، المرجع السابق.

يمكن القول أن الواجبات السالف ذكرها لا تتأثر بالتغيرات، فحتى وإن تغير النظام الوظيفي تبقى محتفظة بصفاتها وطابعها¹، لكونها مستمدة من أخلاقيات الوظيفة وأسلوب العمل.

ثانياً: واجبات الموظف العام المتعلقة بالوظيفة العمومية

تقع على عاتق الموظف العام عدة واجبات والتي لها علاقة بالوظيفة العمومية البحتة، ومن بين هاته الواجبات واجب أداء مهامه بأمانة وإخلاص وعدم التحيز وهو ما نصت عليه المادة 41 من الأمر 03/06²، وواجب التحلي بالسلوك الحسن والالتزام بالمحافظة على كرامة الوظيفة واجتتاب التصرفات المسيئة للوظيفة، كالتواجد في الأماكن المشبوهة والسكر والقمار... الخ.

من زاوية أخرى الموظف العام وبطبيعة ارتباطه الوظيفي فإنه يطلع على اسرار الدولة أو الأفراد، لذا يجب أن يكون الموظف أميناً ولا يفشي السر المهني لحماية للصالح العام، فهو مبدأ أخلاقي قبل كونه التزام قانوني ويشكل افشاء الاسرار المهنية عقوبة تأديبية باعتباره خطأ مهنياً جسيماً.

ومن أهم الواجبات والذي يوجب علينا تسليط الضوء عليه هو واجب أداء الخدمة، وهو ملازم للموظف العام بمجرد التحاقه بالمنصب الذي عين فيه، لان واجب أداء الخدمة هو واجب شخصي والموظف يعد مسؤول شخصياً عن القيام بمهامه.

3- صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، مصر، 2014، ص 67.

4- تنص المادة 41 من الأمر 03/06: " يجب على الموظف أن يمارس مهامه بكل أمانة وبدون تحيز".

وعليه فإن قيام الموظف بالمهام المرتبطة بمنصب عمله بوعي وفعالية، وأن يبذل كل ما بوسعه من القدرات والاهتمام المستمر والعمل على تحسين نوعية عمله وتقديم الخدمة على أكمل وجه.

إلا أنه في الآونة الأخيرة ومع النمو الديموغرافي وتزايد متطلبات مستخدمي المرافق العامة، صار هناك تراجع في الأداء الوظيفي ما أوجب ضرورة إصلاح الخدمة العمومية والتحول نحو الإدارة الإلكترونية وإصلاح النظام الوظيفي من التقليدي إلى النظام الوظيفي الإلكتروني المعاصر.

المطلب الثاني

التحول نحو الإدارة الإلكترونية

استطاعت التكنولوجيا والمعلوماتية احتلال مكانة كبيرة في شتى مجالات الحياة العامة، ومجال الإدارة من ضمن هاته المجالات التي أصبحت تتسابق في استخدام أحدث الوسائل، وقد ساعدت شبكة الانترنت في جعل أعمال الإدارة أكثر مرونة وبساطة في الإجراءات، ولهذا الغرض ظهر ما يعرف بالإدارة الإلكترونية الذي منح للخدمة العمومية آفاق جديدة.

لذا راحت الدول والمؤسسات تسعى لتطبيق التقنيات الحديثة في اداراتها، والجزائر من بين الدول التي سعت لتحسين الأداء الوظيفي وتسهيل تنفيذ الخدمات والمعاملات الإداري من خلال "مشروع الجزائر الإلكترونية 2013"، وأصبح حتمية لا بد منها.

ومن هذا المنطلق توجب علينا تعريف الإدارة الإلكترونية (فرع أول) ثم أسباب التحول نحو الإدارة الإلكترونية (فرع ثان) ومتطلبات الإدارة الإلكترونية (فرع ثالث).

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

من أكثر المفاهيم الشائعة في تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها الاستغناء عن المعاملات الورقية، وجعل المعاملات التي تتجزأ داخل الإدارات تعتمد على تكنولوجيا المعلومات وتتم بشكل إلكتروني¹.

عرفت بأنها استغلال الإدارة لتكنولوجيا لتحسين وتطوير العمليات الإدارية داخل المنظمة. كما عرفت بأنها منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنية الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الحديثة.

من خلال التعاريف السابق ذكرها نجد أنها تركز على الجانب المادي للإدارة الإلكترونية؛ من آلات وأجهزة دون ذكر الجوهر وهو العمل الإداري ومن خلاله يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها "منهج إداري جديد يقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة وتقديم الخدمات والأنشطة في منظمات عصر العولمة والتغيير المستمر"².

من خلال التعريف الأخير نجد أنه يركز على الجانب الوظيفي في تعريف الإدارة الإلكترونية.

إن من التعاريف السابق ذكرها يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي تلك الإدارة التي حولت أعمالها ووظائفها وطرق إنجازها لمصالح المواطنين من الطريقة التقليدية الورقية إلى الاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة تبسيطا للإجراءات و كفاءة في الأداء.

لكن غالبا ما يتم الخلط بين مفهوم الإدارة الإلكترونية والمفاهيم الأخرى المرتبطة بالتكنولوجيا، لذلك لابد من توضيح أهم الفروق والعلاقة بينهم وبين الإدارة الإلكترونية.

1- علاء عبد الرزاق السالمي، المرجع السابق، ص 33.

1- فيصل فقير، "واقع وتحديات التوجه نحو مفهوم المرفق العام الإلكتروني في الجزائر: مشروع البلدية الإلكترونية أنموذجاً"، المجلة الجزائرية للسياسات العامة، المجلد 09، العدد الأول، 2021، جامعة البليدة 2 لوئيسي علي، الجزائر، ص17.

أولاً: الحكومة الإلكترونية

يذهب العديد من مفكري الإدارة والمهتمين بها إلى أن الحكومة الإلكترونية هي جزء من تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وأن تعبير الإدارة الإلكترونية أكثر اتساعاً وعمومية من تعبير الحكومة الإلكترونية.

فالحكومة الإلكترونية هي أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية¹.

في حين يعرفها العلق بأنها استخدام التكنولوجيا وخاصة تطبيقات الانترنت المبنية على شبكات المواقع الإلكترونية تعزيزاً للحصول على المعلومات الحكومية وتوصيلها،

وخدمة المواطنين والموظفين والدوائر الحكومية الأخرى بشفافية عالية وكفاءة فعالة وبعادلة².

ثانياً: الأعمال الإلكترونية

يقصد بالأعمال الإلكترونية إدارة الأعمال إلكترونياً على مستوى المشروعات أو المنظمات الخاصة³.

وتنقسم الأعمال الإلكترونية إلى قسمين هما: التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية غير التجارية والتي تتمثل في التوريد والتجهيز والتسويق¹.

2- مصطفى كولار وآخرون، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، الطبعة الأولى، منشورات ألفا للوثائق، الجزائر، 2019، ص 35.

3- بشير عباس العلق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق: مدخل تسويقي استراتيجي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004، ص 256.

اذن من خلال التعريفات يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية هي الوضع السابق لكل من الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، وتكمن العلاقة في علاقة الجزء بالكل. وتعد استخدامات التكنولوجيا المعلوماتية والاتصالات قاسما مشتركا بين المصطلحات الثلاث؛ الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية.

الفرع الثاني: أسباب التحول نحو الإدارة الإلكترونية

ان التطور الحاصل في المجال التكنولوجي وتطوير الخدمات ومسايرة للتغيرات العالمية في المجالات الإدارية وغيرها، لذا الإدارة الإلكترونية دعت لتغيير الأعمال الإدارية التقليدية العاجزة عن إرضاء المواطن وتنفيذ الأعمال بشكل سريع ومتقن. وقد دعت العديد من الأسباب الى ضرورة تغيير نمط تقديم الخدمة العمومية وتقديمها في أحسن المستويات؛ تتمثل هاته الأسباب في مجملها في:

أولاً: تسارع التقدم التكنولوجي

باننتشار الموارد التكنولوجية كالحواسيب وشبكة الانترنت وغيرها من وسائل المعلوماتية المتطورة فأصبح لابد من توظيفها لصالح المواطن وتمكينه من الحصول على خدمة أفضل وتحسين أداء المؤسسات.

ثانياً: توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية

يعتبر من الدوافع التي دعت لتحسين الخدمة للارتقاء بها على المستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية، ولإرضاء المواطن من ناحية أخرى، بعد أن

1- مصطفى كولار وآخرون، المرجع السابق نفسه، ص 39.

2- فريد كورتل، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، 2015، ص 30.

أصبح أمامه معيار عالمي يقارن من خلاله ما تقدمه دولته من خدمات بما تقدمه الدول المتقدمة من خدمات راقية¹.

ثالثا: تزايد الضغط الشعبي على الحكومات

أصبح المواطن يتطلع للحصول على خدمة أفضل وأسهل وأسرع دون تعقيدات والوصول الى المعلومات.

رابعا: الكفاءة في تقديم الخدمات

من بين أشكال الكفاءة في تقديم الخدمة العمومية نجد منها تخفيض الأخطاء وأيضا تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية، وتقليص الوقت المحدد لتحقيق الأهداف وتقديم الخدمات بكفاءة عالية، وتلبية طلبات الزبون بشفافية مما يحد من الفساد ويقلل من الرشاوي بذلك يدعم ثقة المواطنين بالإدارة.

الفرع الثالث: متطلبات الإدارة الإلكترونية

يمثل التحول نحو الإدارة الإلكترونية تحولا شاملا في جل الأساليب والإجراءات والهيكل وكذا التشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي ليست جاهزة أو كفاءة يمكن نقلها وتطبيقها بل هي مجموعة من المقومات التي تمكننا من رقمنة الإدارات لكي تقوم بالمهام الموكلة لها على أتم وجه.

أولا: الإرادة السياسية

في الوقت الحالي أصبح مشروع الإدارة الإلكترونية ضرورة أو حتمية سياسية وقد خرج من نطاق الخيار السياسي، بذلك يعتبر عنصرا داعما للهيكل الإدارية للتغيير من أساليبها، وتوعية المواطنين بضرورة التحول الى الخدمة الإلكترونية.

1- مصطفى كولار واخرون، المرجع السابق نفسه، ص 51.

ثانيا: المتطلبات القانونية

يخلق مشروع الإدارة الإلكترونية تحديات جديدة أمام السلطات التشريعية التي ينبغي أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير التشريعات بما يتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية¹.
ومن بين المتطلبات التشريعية نذكر²:

- تشريعات تنظم نشر المعلومات والمحافظة على السر.
- تشريعات خاصة تحدد رسوم استخدام المواقع الإلكترونية.
- تشريعات خاصة بتجريم انتهاك التوقيع الإلكتروني.

ثالثا: المتطلبات التقنية والمالية

يقصد بالمتطلبات التقنية مجموع الوسائل الإلكترونية التي تمكن موظفي الإدارة الإلكترونية من تقديم الخدمة وممارسة المهام المنوطة بهم³، من بين هاته الوسائل الحواسيب والعتاد التكنولوجي المتطور وكذا شبكة الانترنت عالية التدفق وغيرها، ويفترن نجاح أسلوب الإدارة الإلكترونية بتوافر الإمكانيات المالية والسيولة النقدية الخاصة بالإدارات، فهناك ضرورة ملحة لترشيد النفقات وتغطية تكاليف شراء الآلات، وتكاليف الدورات التدريبية للعاملين في مجال استخدام الحواسيب والشبكات.

1- فريد كورنيل، المرجع السابق نفسه، ص 64.

2- موساوي فاطمة، الإدارة الإلكترونية مدخل لتحسين الخدمة العمومية، مداخلة ألقيت في إطار الملتقى الوطني الموسوم ب: انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة على تحسين الخدمة العمومية، كلية الحقوق، جامعة المسيلة، يوم 04 مارس 2019، ص 11.

3- يتوجي سامية، أطر رقمنة الإدارة العمومية في "مشروع الجزائر الإلكترونية 2013"، مجلة المعارف، العدد الثامن عشر، جامعة البويرة، 2015، ص 210.

رابعاً: المتطلبات الأمنية

تتطلب الإدارة الإلكترونية ضمان الأمن والحماية للمعلومات من أي خرق وقرصنة ومنع كل التجاوزات والتدخلات غير المشروعة من خلال برمجيات واستعمال التشفير الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني والتأمين ضد الفيروسات.

خامساً: المتطلبات البشرية

يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لنجاح الإدارة الإلكترونية، ذو أهمية بالغة في تطبيقها بحيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الإلكترونية فلا يمكن للإدارة الإلكترونية أن تدير نفسها، و كذلك من الدوافع التي أدت لتبني هذا المشروع نظراً لنقص فعالية الخدمة في الإدارة التقليدية و الذي أصبح يشكل مصدر تشاؤم المواطنين و مستخدمي المرافق العامة نظراً لنقص جودة الخدمات و كثرة الإجراءات، بذلك أصبح الموظف غير قادر على استيعاب و تغطية كل الخدمات ما يوجب الى ضرورة اصلاح الخدمة العمومية و إعادة الاهتمام بالعنصر البشري و خلق مهارات جديدة و كفاءات من خلال مراكز التدريب و تكريس الحق في التكوين المستمر المنصوص عليه في الأمر رقم 06-03.

المبحث الثاني

خصوصية التنظيم للمورد البشري في ظل الإدارة الإلكترونية

لقد أضفى تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية نمطا حيويا في هيكله وسلوكيات الإدارة تتناسب مع التنظيم الإلكتروني الحديث، بحيث تميز النظام الهيكلي بخصوصية تنظيمية عما كان عليه في التنظيم الإداري التقليدي من الثبات والسكون والسلطوية الذي أصبح في ظل الإدارة الإلكترونية يشكل قيودا ضاغطة تعطل حركة الإدارة ومردوديتها، نظرا لسلاسة أدائها وإيقاعها السريع (المطلب الأول).

فان اتخاذ الإدارة الإلكترونية كأسلوب حديث لتسيير المرافق العامة يميزها عن الإدارة التقليدية حتى من طبيعة الأطراف المتعاملة والفاعلة فيها من الموظف الى المواطن ونظرا للعلاقة الوطيدة بين الإدارة والمواطن سعت الدول و من بينها الجزائر من خلال النهوض بمشاريع إصلاحية وإحداث التنمية الإدارية لتكون كفيلا لسد الفجوة والنقائص التي تعاني منها الإدارة في تعاملاتها (المطلب الثاني)، رغبة للرفي بالخدمة العمومية.

المطلب الأول

تغير الهيكل التنظيمي للمورد البشري

بادرت الإدارة الإلكترونية في تغيير نمط البنية التنظيمية للمورد البشري والتخلص من الأشكال والأنماط التنظيمية التقليدية بعد أن أصبحت عائق يشكل ركوداً على المستوى الإداري وهدم الهرمية التي لم تعد تجني منه سوى التراجع والثبات¹.

فقد خرجت من النظام الرأسي العمودي في ظل الإدارة التقليدية، إلى النظام الأفقي القائم على مشاركة جميع منسوبي الإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرار بما يضمنه لهم التنظيم الشبكي² ولم يكن هدف الإدارة الإلكترونية هدم النمط التنظيمي التقليدي لمجرد هدمه بقدر ما كان الهدف تحرير الإدارات من الجمود والروتينيات وانفتاح الإدارات على أفق جديدة في تسيير العمل والإنتاج أو تقديم الخدمة.

وقد مست التغييرات الطارئة على طبيعة الهيكل التنظيمي في إطار الإدارة الإلكترونية؛ كلا من الأسلوبين الإداريين المركزي (الفرع الأول) واللامركزي (الفرع الثاني).

الفرع الأول: التنظيم البشري القائم على المركزية الإدارية

يرى نجم عبود من خلال التحولات الإدارية من أسلوب التنظيم التقليدي إلى أسلوب التنظيم الإلكتروني، بأن السلطة في النظام المركزي كانت متمركزة في القمة في الإدارة التقليدية وتعددت مراكز السلطة ما بعد رقمنة الإدارة وصارت تتفرع منها إدارات فرعية متخصصة بكل وظيفة، ويدير كل إدارة متخصص أو استشاري.

1- حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية "المفاهيم. الخصائص. المتطلبات"، الطبعة الأولى، الورق للنشر والتوزيع،

عمان، 2010، ص ص 86 87.

2- المرجع السابق، ص 87.

3- مصطفى كولار، المرجع السابق نفسه، ص ص 132 133.

- تمتلك هذه الإدارة المركزية صلاحية اتخاذ القرارات بحيث يكون مديرها عضواً في مجلس الإدارة العليا، وهذا الترابط الهيكلي يسمى بالترابط المتكامل¹.
- اذن الإدارة المركزية بحاجة أكثر لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية من خلال:
- تحديد المهام والمسؤوليات والسلطات لكل من الجهاز المركزي والفروع.
 - تفعيل نظم المعلومات وكيفية تدفقها بين الجهاز المركزي والفروع.
 - تفويض صلاحية اتخاذ القرار للإدارة الإلكترونية تعمل على سرعة اتخاذ القرار بين الجهاز الإداري المركزي وفروعه بالاعتماد مثلاً على التوقيع الإلكتروني دون الانتظار واهدار الوقت بالمراسلات التقليدية².
 - تطوير آليات الرقابة والمتابعة والتحكم عن بعد باستخدام التقنيات الحديثة.

الفرع الثاني: التنظيم البشري القائم على اللامركزية الإدارية

أصبح النموذج الهرمي التقليدي غير ملائماً في عصر تكنولوجيا المعلومات والإدارة الإلكترونية، بحيث السلطات التي كانت موزعة في اللامركزية التقليدية أصبح عبارة عن وحدات مستقلة أو فرق مدارة ذاتياً³.

1- حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر "بن يوسف بن خدة"، 2007، ص 61.

2- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية (الاستراتيجية-الوظائف-المجالات)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 311 312.

3- عبد الحكيم حطاش، دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن (CRM)، دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الإلكتروني 2013، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2018، ص 30.

تعمل الإدارة الإلكترونية على كسر الحواجز التنظيمية لتحقيق التكامل بين مختلف الإدارات باستخدام الشبكات الإلكترونية، فهي تقضي على الهرمية المتعددة المستويات وتوسع من نطاق الشبكية¹.

فالتنظيم الشبكي أو الأفقي يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع ومرونة في العمل بكفاءة وفاعلية، والعلاقة المتبادلة تكون أقل سلطوية وموزعة بين الوحدات المستقلة ويتحقق ذلك من خلال استحداث إدارات جديدة أو دمج بعض الإدارات مع بعضها البعض بما يكفل التفعيل نحو إدارة إلكترونية تتميز بالكفاءة والفعالية وسرعة الإنجاز².

المطلب الثاني

العلاقة بين الموظف والعناصر الفاعلة في الإدارة الإلكترونية

ان التعاملات الإلكترونية تتم بين بين مجموعة عناصر متباينة بحيث يحقق الترابط بينها منافع لكل طرف على حدى، وبما أن الإدارة الإلكترونية هي إدارة أهداف فهي تسعى لتلبية الحاجيات لكل الأطراف أو العناصر المتعاملة من مقدم الخدمة(الموظف) إلى المستفيد منها(المواطن)، وبذلك يعد تطبيق الإدارة الإلكترونية قفزة نوعية من شأنها تطوير أداء وتوثيق العلاقة بين الإدارة والموظف (الفرع الأول)، والعمل على تحسين خدماته نحو المواطن (الفرع الثاني).

1- سلطان بن سعيد مقصود بخاري، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدمة(بنين)، بحث لإكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية، ص 43.

2- أمال بوقاسم، "التحول الإلكتروني كخيار استراتيجي وضرورة لإصلاح الإدارة الجزائرية"، المجلة الجزائرية للسياسات العامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر3، العدد الثامن، أكتوبر 2015، ص 26.

الفرع الأول: العلاقة بين الموظف والإدارة

يعد الموظف من أهم العناصر المتعامل معها في الإدارة الإلكترونية، من خلال المهام المسندة إليه، فالعمل الإداري الإلكتروني لا يقوم بخدمة نفسه ولا بد من وجود طاقات بشرية للقيام به، فالاستثمار في العنصر البشري والنهوض به من خلال خلق الجو الملائم للعمل، والمرونة في الأداء بتوفير وسائل العمل وإتاحة الأجهزة، من شأنه أن يعزز ويساهم في رفع وتحسين مردودية الأداء الإداري¹.

الفرع الثاني: العلاقة بين الموظف والمواطن

المواطن هو جوهر التحول الإلكتروني، والدافع الرئيسي للتغيير، والموظف بذلك هو همزة وصل بين المواطن والإدارة، فالموظف هو مرآة الإدارة التي تقابل المواطن وتحتك به بصفة دائمة ومستمرة، ولكن بالتغيرات التي أدخلتها الإدارة الإلكترونية خفضت من هذا الاحتكاك وخففت من الضغوط بين الموظفين والمواطنين، وقللت من التشاحن والطواير الطويلة.

وقد عملت الجزائر الإلكترونية للتطوير من المواطن من شكله التقليدي الى مواطن إلكتروني يدعم التحول من خلال مختلف المشاريع؛ مشروع "اسرتك الأول" و "اسرتك الثاني" من شأنها تحفيز المواطن على العمل بالتكنولوجيا الحديثة، ومشاريع أخرى كمشروع "اصلاح الخدمة العمومية وترقيتها 2013" من شأنه تطوير الخدمات لفائدة المواطنين والشركات والعمال وسائر الإدارات الأخرى².

إضافة الى ذلك مشروع المرصد الوطني للمرفق العام؛ يعتبر المرصد الوطني للمرفق العام المنطلق في 19 مارس 2016 من أهم الهيئات المستخدمة لعصرنة خدمات المرفق العام استجابة لتطلعات المواطن.

1- أمال بوقاسم، المرجع السابق، ص 31.

2- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية وفي الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009، ص 144.

لكن لا يزال المواطن يعترض لبعض الخدمات الإلكترونية في بعض القطاعات بسبب التصورات السلبية والبطاقة الذكية من أبرز الأمثلة، بحيث يشكك المواطن في عمليات السحب ودقة المحاسبة والشفافية¹، ولا يزال يحبذ التعامل مع الموظف ولا يستأمن إلا له، وغير ذلك هناك من المواطنين لا يعي بوجود إدارة إلكترونية لكل مكان، أو حتى أنه يعي ذلك لكنه لا يزال يذهب الى المدينة أو الدائرة المتعود الذهاب اليها، التي تتوفر فيه كل الخدمات تلبية لكل حاجياته اليومية إضافة الى الإدارية رغم أن الغرض من الإدارة الإلكترونية تخفيف الضغط على الإدارات بتوزيع الخدمة على كل النطاق الجغرافي، مثلا: شخص يقطن ببلدية عين الحجر أو عين العلووي(ولاية البويرة) يستيقظ صباحا و يريد استخراج شهادة فلا يلجأ الى مقر بلديته، انما يتجه الى عين بسام لينتقى الخدمة و يقتني حاجيات أخرى لا تتوفر في مكان إقامته ما يخلق الضغط على بلديات الكبيرة على غرار الصغيرة.

الفصل الثاني

واقع الموظف العام في ظل الإدارة الالكترونية

يعد تطبيق الإدارة الإلكترونية قفزة نوعية من شأنها تطوير وتحسين خدماتها نحو المواطن، وقد ظهرت مساعي الدولة الجزائرية في رغبتها في تغيير نمط التسيير التقليدي، والتحول نحو نمط تسيير جديد يقوم على التكنولوجيا الحديثة.

لذلك صار من الواجب الاستعداد التام وتهيئة الظروف الملائمة للتحويل، وفتح أمامها مجالا للتحديات في إطار عصرنة الإدارة والتغيير في مجال تسيير الموظف العام وخلق مبادئ تتماشى والتكنولوجيا الحديثة، باعتبار العنصر البشري عنصر أساسي في تحقيق أهداف الاستراتيجية الجديدة للإدارة.

عملت الدولة على النهوض بالكادر البشري من خلال توعيته وتكوينه وتحفيزه على الاندماج مع المتطلبات الحديثة للإدارة في تحسين الخدمة العمومية.

ولكن لا تزال بوادر تسيير المورد البشري في ظل الإدارة الإلكترونية لا تحقق الهدف المنشود لأسباب عدة كانت ولا تزال عائقا أمام التكنولوجيا الحديثة.

وبالرغم من المعوقات التي حالت دون ذلك، إلا أن الإدارة الإلكترونية حققت تأثيرا إيجابيا على العنصر البشري على غرار التأثير السلبي، لكن تبقى حتمية لابد منها في الإدارة الجزائرية لتحقيق الرضا الوظيفي وتحسين الخدمة العمومية.

المبحث الأول

تحديات التكنولوجيا الحديثة في تسيير المورد البشري

يعد المورد البشري من أهم العناصر الفاعلة في تسيير نشاط الإدارة الإلكترونية، بذلك فإن نجاح التحول الإلكتروني يتطلب أدمغة بشرية تدعم الثقافة الإدارية الإلكترونية والقدرة على التجاوب مع أدوات التكنولوجيا الحديثة مواكبة للتطور الإداري.

ولكون المورد البشري أداة تنفيذ مهام وتحقيق أهداف الإدارة، فالإدارة الإلكترونية تضيء طابع التخصص له من خلال تمكينه من استعمال مختلف التكنولوجيات الحديثة وتطوير أدائه وقدراته اعتمادا على دورات تكوينية وبرامج تحسين المستوى وفقا لمتطلبات السير الحديث (المطلب الأول).

بذلك تعتبر الإدارة أداة تحفيزية للموظف لإنماء شعور الانتماء الوظيفي من خلال المسؤولية الموضوعة على عاتقه؛ فينمي لديه الأساسيات المرتبطة بالوظيفة العمومية من قيم وأخلاق ودقة في المهام ما يتطلب منه إخلاصا في الوظيفة.

غير أن الإدارة الإلكترونية كأسلوب حديث لتسيير الإدارة العمومية وما قد تتطلب من تكوينات وتدريبات والنهوض بطاقة بشرية ذات كفاءة إلا أنها لم تفعل في العديد من الإدارات، لوجود جملة من المعوقات حالت دون ذلك (المطلب الثاني).

المطلب الأول

المبادئ الأساسية لتسيير المورد البشري

إن إنجاز التحول الإلكتروني مرهون بتطوير العنصر البشري، فهي تتطلب جاهزية الانسان كمستخدم للتكنولوجيا، حيث سعت الإدارات على تهيئتهم (الفرع الأول)، وجعلهم من ذوي الكفاءات من خلال وضع برامج تحسيسية وتدريبية وإعادة رسكلة العنصر البشري لأجل وضع كوادر بشرية مؤهلة ومدرية (الفرع الثاني) على العمل في الإدارة الحديثة.

الفرع الأول: نشر الوعي الإلكتروني

سعت الإدارات الحديثة في العمل على التثقيف المستمر لتنمية معلومات الفرد الإدارية وإحاطته بالنظريات والاتجاهات والأساليب الحديثة في مجال الإدارة المعاصرة.

وبالحديث عن التنمية الإدارية فإن والطبيعة التي تفرضها التطورات الحديثة وسرعة انتشار الوسائل التكنولوجية فرض على الجهات الإدارية التحلي بنوع من اليقظة التكنولوجية بهدف سد الفجوة بين واقع الإدارة وما يعيشه العالم من تطورات.

كما سهرت الإدارات على اجراء ندوات ومنتديات للموظفين للتعريف بمدى أهمية التحول الإلكتروني وما قد يضيفي على مردودية الخدمة العمومية.

إضافة الى وضع نظام للتحفيز المادي والمعنوي لدى الموظفين لاستخدام التقنيات الإلكترونية مواكبة للركب الحضاري.

أولاً: اليقظة التكنولوجية

تعرف اليقظة التكنولوجية على أنها ذلك البحث الجاد والمستمر أو بالأحرى الرصد المنظم للحصول على الجديد والأحداث، خاصة في مجال الابتكارات والإبداعات والمعلومات والمعارف العلمية والتكنولوجية التي يمكن أن تكون مفيدة في تحسين أداء المؤسسة¹.

ثانياً: المنتديات

هي أداة للحوار وهي طريقة منتشرة في التكنولوجيا الحديثة وهذه الساحة تسمح للأفراد والموظفين بشكل خاص لتبادل الآراء والتعريف بأهمية التحول الالكتروني وتثمينه وجعله من أولويات الموظف.

الفرع الثاني: التكوين

لقد حثت العديد من التشريعات على ضرورة خضوع الموظفين الى دورات تكوينية من أجل تحسين مستواهم وبالتالي تحسين أداء الإدارة العمومية.

ولتكوين الموظف أهمية بالغة باعتبارها حافز معنوي ومادي للتوظيف، فاكتساب الموظف مهارات وقدرات جديدة يجعله يتأقلم مع منصب عمله ويؤدي به الى الثقة أكثر في النفس باعتباره عنصراً بشرياً تقوم عليه الإدارة العامة لزيادة أدائه.

ونلاحظ أن المشرع الجزائري من خلال الأمر 03-06 اهتم بالتكوين اهتماماً بالغاً حيث خصص له فصلاً كاملاً تحت عنوان "التكوين"، واعتبر التكوين حق من حقوق الموظف حيث ألزم الإدارة السهر على القيام بالدورات التكوينية وتحسين المستوى بصفة دائمة ومستمرة، ولا يعتبر التكوين واجباً وفرضاً على الموظف بحيث لا يمكن جبر الموظف على القيام بالدورات التكوينية، لكنها تضمن للموظف الترقية المهنية وتحسين المستوى.

¹ - عدم حميدة، عبد الكريم هشام، "التنمية الادارية وأهمية اليقظة التكنولوجية في تدريب و تكوين الموظفين المحليين"، مجلة الفكر، المجلد 16، العدد الأول، قسم العلوم السياسية، جامعة باتنة1، الجزائر، 2021، ص 248.

أولاً: تعريف التكوين

يعرف التكوين على أنه عملية نظامية لتغيير سلوك العاملين باتجاه تنمية وتطوير أهداف المنظمة في الوقت الحالي والمستقبلي، وتهدف الى اكتساب المتدربين الخبرات والمهارات التي يحتاجون اليها لأداء أعمالهم بشكل أفضل أو لتجهيزهم لوظائف أعلى أو لتحسين قدراتهم على مواجهة مشكلات تواجه المنظمة التي يعملون بها¹.

ويعرفه الأستاذ عمار بوضياف على أنه العملية التي من خلالها يتمكن الموظف من تنمية قدراته العلمية والعملية وتزويده بالمعلومات الكافية بغرض تحسين أدائه الوظيفي².

ثانياً: أهمية اخضاع الموظف العام للتكوين

يجد التكوين تبريره في أبعاد تسيير الموارد البشرية بقصد تثمينها، ذلك أن التحولات التكنولوجية ذات التأثير المباشر على الوظيفة العمومية أفرزت تحديات جديدة توجب على الإدارة العامة انتهاج مقاربة ديناميكية ويقظة تكنولوجية³.

فالتكوين تبرز أهميته⁴:

- التحولات العميقة التي أفرزتها التكنولوجيا الحديثة، وهو ما يجعل الحاجة الماسة إلى الكفاءات القادرة على مجارات هذه التحولات.
- التكوين هو حاجة ضرورية لتحضير المؤسسة أو الإدارة للتغيرات المستقبلية.
- التكوين كأحد العناصر الأساسية للارتقاء بالخدمة العمومية.

¹ - لحسن بن فرحات مولاي، ادارة الكفاءات و دورها في عصرنة الوظيفة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، باتنة، 2012، ص 117.

² - عمار بوضياف، الوظيفة العامة في ضوء التشريع الجزائري، دراسة في ظل الأمر 06-03 والقوانين الأساسية الخاصة مدعمة باجتهادات مجلس الدولة، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص 112.

³ - مقدم سعيد، الوظيفة العمومية بين التطور والتحول من منظور تسيير الموارد البشرية وأخلاقيات المهنة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 219.

⁴ - عبد الوهاب كسال، "تحسين الخدمة العمومية بين حسن اختيار الموظف العام و ضرورة تكوينه"، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 10، العدد الأول، جامعة محمد دباغين سطيف 2، الجزائر، 2019، ص 62.

- التكوين يساعد على طرد الخوف من المهام الجديدة.

ثالثا: آثار إخضاع الموظف العام للتكوين

يترتب على إخضاع الموظف العام للتكوين آثار إيجابية، وهو ما ينعكس بالإيجاب على نوعية الخدمة العمومية وتظهر هذه الآثار عليه من خلال¹:

- ينمي التكوين في الموظف روح المسؤولية من جهة ويعزز ثقته بنفسه من جهة أخرى.
- يساعد على طرد المخاوف المتعلقة بالمهام والمتغيرات الجديدة.
- يساعد الموظف ويمنحه القدرة على اتخاذ القرارات السليمة وحل المشاكل بفاعلية أكبر.
- التكوين هو أحد المقومات الأساسية التي تساعد على تزويد الموظفين بالمعارف والمهارات والسلوكيات المختلفة، التي تساعد على تحسين الأداء الوظيفي.
- يحسن التكوين الأداء الوظيفي بأسرع وقت وأقل جهد.
- يثري التكوين الموظف بالمستجدات الفكرية والعلمية ذات علاقة بمجال العمل.

¹ - المرجع نفسه، ص ص 61 62.

المطلب الثاني

معيقات تسيير المورد البشري في الإدارة الإلكترونية

عدم اندماج المجتمع في العالم الرقمي بسبب نقص الإمكانيات وتفشي ظاهرة الأمية الإلكترونية والخوف من فقدان الموظف العام منصب عمله واحتلال الآلة مكانه والتعود على الأساليب التقليدية في أداء الخدمة شكل عائقا أمام التطور الإلكتروني، كذلك التكوين وبالرغم من المكانة البالغة التي احتلها في قطاع الوظيفة العمومية إلا أنه ارتبط بمعوقات حالت دون إحداث الأثر الجيد له.

الفرع الأول: ضعف الاهتمام بالتكوين في الواقع

لم تحط الإدارات والمؤسسات العمومية التكوين المتواصل¹، حيث اقتصرته جهودها في هذا المجال على بعض العمليات المنفردة والتي نظمت بشكل عشوائي، واقتصرت الإدارات والمؤسسات العمومية على تنظيم التكوين المتخصص من أجل شغل وظيفة لأول مرة أو الترقية إلى رتبة أعلى والتكوين التحضيري.

الفرع الثاني: ضعف برامج التكوين

حيث تعتبر البرامج المبرمجة للتكوين المتخصص أو التحضيري، مجرد إعادة لدروس نظرية سبق وإن حصلها الموظف في تكوينه الأصلي.

¹ - بوطبة مراد، نظام الموظفين من خلال الأمر 06-03، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، الجزائر، 2017، ص 284.

الفرع الثالث: غياب المكونين المختصين

يشترط في المكون عدة صفات منها قدرته على الايضاح والتقييم والإرشاد أثناء التكوين والقدرة على التكيف مع الوضع وتغيير الوسائل حسب طبيعة التكوين، وغيرها من الصفات التي غابت في الأساتذة المشرفين على التكوين في الواقع.

الفرع الرابع: عدم التحكم الجيد في وسائل التسيير الاستراتيجي

فالإدارات والمؤسسات العمومية لا تزال محصورة في المفهوم التقليدي لإدارة الموارد البشرية مثل الترقية، النقل وإنهاء المهام... ولم تصل الى مفهوم تسيير الموارد البشرية أو المناجمنت العمومي بالمفهوم الحديث الذي يقوم على المتابعة والتقييم والتحفيز والتنبؤ¹.

الفرع الخامس: تعقيد إجراءات التكوين في قطاع الوظيفة العمومية

يتميز التكوين في الإدارات العمومية بكثرة الإجراءات وتعقيدها، تتدخل فيها عدة أطراف من الإدارة المعنية والجهة الوصية عليها، السلطة المكلفة بالوظيفة العمومية، مصالح الرقابة المالية، مراكز التكوين، ما يجعل التكوين يأخذ وقتا وجهدا².

¹-سلوى تيشات، آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمنت العمومي الحديد بالنظر الى بعض التجارب الأجنبية (نيوزلندا، فرنسا، الولايات المتحدة الأمريكية)، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2015، ص 237.

²-بوطبة مراد، المرجع السابق، ص 285.

الفرع السادس: عدم تخصيص ميزانية خاصة بالتكوين

لا يتم تخصيص مبالغ للتكوين على أساس تخطيط مسبق، ولكن تقوم الإدارة بتنظيم تكوين ومن ثم مراسلة السلطات الوصية من أجل إمدادها بالمبالغ المسجلة في الفواتير التي ترتبت من خلال الاتفاق مع مراكز التكوين المختلفة.

وهذا عائد الى سياسة التقشف التي اتبعتها الحكومة منذ 2015 وصدور التعليمات الوزارية المشتركة رقم 01 المؤرخة في 2015/12/23 المحددة لكيفيات تجسيد التدابير العملية الرامية الى تعزيز التوازنات الداخلية للبلاد، والتي قلصت من النفقات في مجالي التوظيف والتكوين واقتصرت على مجالات أخرى حيوية.

الفرع السابع: ضعف نظام الأجور والتعويضات

يتميز قطاع الوظيفة العمومية بضعف الأجر ما يشكل إحباطا وعدم الرغبة في بذل الجهود التي يراها غير متكافئة مع الراتب الضئيل الذي يتلقاه، وهناك الكثير من الموظفين الذين يرفضون المشاركة في عمليات الترقية التي تشترط تكويننا باعتباره عملية مجهدة قليلة المردود المادي.

المبحث الثاني

نتائج تطبيق الإدارة الالكترونية على الموظف العام

لقد حققت الإدارة عامة والإدارة الجزائرية على حد سواء نجاحا من خلال تبني النمط الالكتروني وبتجلى ذلك في نجاح القطاعات التي مسها التحول الالكتروني كقطاع العدالة والبريد الجزائري وقطاع التعليم.

وتظهر الآثار الناجمة عن التحول الى أسلوب الإدارة الالكترونية بوضوح من خلال النتائج المحققة في إدارة الموارد البشرية لتبين لنا مدى نجاعة المشروع الرقمي وآفاقه.

ويعتبر المرفق العام الأرضية اللصيقة بالموظف العام وقد أثر عليه التحول من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب الإدارة الالكترونية (المطلب الأول).

في حين أن الموظف العام هو جوهر الإدارة العامة والمكون الأساسي لها بحيث لا وجود لإدارة بدون وجود الكادر البشري الذي يقوم بمهامها وقد تأثر بالنظام الالكتروني الذي طبق على مؤسسات الدولة، في العديد من الجوانب (المطلب الثاني).

المطلب الأول

تأثير الإدارة الإلكترونية على المرفق العام

لقد اثبتت الجزائر كالعديد من الدول نيتها في التوجه نحو الإدارة الإلكترونية والاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في تسهيل الإجراءات الإدارية للمواطن تماشياً مع متطلبات الوبك الحضاري.

ويعتبر توجه الجزائر نحو الإدارة الإلكترونية في أولى مراحلها الا أنه حقق بعض النتائج والإنجازات يمكن وصفها بالإيجابية.

والمرفق العام قد تأثر بالتطور التكنولوجي الى حد ما، ويظهر ذلك جليا في مبادئه، والعناصر المكونة له.

الفرع الأول: مبدأ الاستمرارية

يقوم المرفق العام بدور بالغ الأهمية في المجتمع أيا كانت طبيعة نشاطه، بشكل مستمر وإذا ما توقف هذا المرفق عن تأدية مهامه فنه يلحق الضرر بحقوق الأفراد و المصلحة العامة.

أولاً: مفهوم مبدأ الاستمرارية في المرفق العام

يؤدي المرفق العام خدمات أساسية للمواطن بهدف إشباع المصلحة العامة ما يوجب أن يكون دائما و مستمرا دون انقطاع فهذه الديمومة تكرر لنا مبدأ الاستمرارية في العديد من الأحكام التشريعية أو التنظيمية ليعتبر أن المرافق العامة تعمل بصفة مستمرة.

و في هذا يقول الأستاذ محمد بوسماح و يعبر عن استمرارية المرفق بقوله الاستمرارية هي الوقود المحرك للمرفق العام، بحيث أن نشاط المرفق العام ضروري لحياة المجتمع و المواطن ولا يجب أن ينقطع، لان توقفه قد ينتج عنه عواقب وخيمة¹.

وينجم عن إقرار هذا المبدأ نتائج نذكر منها:

- تحريم الإضراب.
- تنظيم استقالة الموظفين.
- نظرية الموظف الفعلي.
- نظرية الظروف الطارئة.
- تحريم الحجز على أموال المرافق العامة.

و قد تأثرت بتطبيق الإدارة الالكترونية في سير المرافق العامة ما سنعالجه لاحقا.

ثانيا: أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ الاستمرارية

ان نظام المرفق العام في الإدارة الالكترونية أدى الى التطبيق المحكم لمبدأ سير المرفق العام من خلال توفير البوابات الالكترونية، حيث يمكن للفرد الحصول على الخدمات في أي مكان أي وقت شاء وهذا تأكيدا على استمرارية المرفق العام² و يؤكد بصورة أكبر من النظام التقليدي.

¹ - ضريفي نادية، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة و هدف المردودية حالة عقود الامتياز، أطروحة دكتوراه في الحقوق، جامعة الجزائر، 2011، ص 202.

² - سليمة غزلان، علاقة الادارة بالمواطن في القانون الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص فرع القانون العام، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2010، ص 175.

فبمجرد الولوج لشبكة المعلومات يمكن للمواطن تلقي خدمة دون اشتراط وجود الموظف في العمل بحيث يستفيد بالخدمة على مدار 24سما ما يعني استمرارية المرفق العام في تقديم الخدمة بشكل دائم¹.

لذا فاستعمال أسلوب الإدارة الالكترونية لا يتأثر بالوضعيات العديدة للموظف كالإضراب و الاستقالة كون الخدمة الإدارية تؤدي الكترونيا دون الحاجة لتدخل العنصر البشري، محققة الرضا لدى المنتفع بالخدمة.

الفرع الثاني: المساواة أمام المرفق العام

المساواة أمام القانون من المبادئ التي نجدها في أغلب الدساتير و التشريعات، فالقاعدة القانونية تأتي في صورة عامة و مجردة، و المرافق العامة لم تختلف مبادئها عن ذلك وتقتضي تساوي الأفراد.

أولاً: مفهوم مبدأ المساواة في المرفق العام

من حق كل منتفعي المرفق العام تلقي نفس الخدمة ولا يخير ذلك عن ذلك، و أساس ذلك أن مستعملي المرفق ليسو في مركز تعاقدية تحكمه قواعد العقد وإنما في مركز نظامي تحكمه قواعد وتنظيمات ما يوجب تقديم الخدمة بنفس الشروط و لغا يكون هناك تمييز بين المستعملين.

¹ - دعاء أنور سعيد الطائي، التطور التكنولوجي وقيام الحكومة الالكترونية وأثرها على المرافق العامة، مذكرة ماجستير في الحقوق، جامعة الهميين، العراق، 2013، ص 96.

ثانيا: اثر الإدارة الالكترونية على مبدأ المساواة

ان المواطنون متساوون أمام المرفق العام الإلكتروني مما يدعم فكرة المساواة في تقديم الخدمة العمومية ويستوجب بذلك ضرورة التحاق جميع الأطراف بهذا الركب حتى يستفيد الجميع من خدمات المرفق بالعدل¹.

فبتطبيق الإدارة الالكترونية يجد الأفراد أنفسهم أمام أجهزة الكترونية تقدم لكل من يجيد استعمالها تلقي الخدمة، دون غض النظر على الأفراد الذين لا يتقنون استعمال الأجهزة الالكترونية فمد يد المساعدة لهم يدخل تحت طائلة مبدأ المساواة في الخدمة المرفقية الالكترونية.

الفرع الثالث: مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتجديد

يعد هذا المبدأ من المبادئ الاساسية في سير المرافق العامة، بحيث أن المرفق العام يمكن أن يتغير حسب متطلبات المصلحة العامة.

أولاً: مفهوم مبدأ قابلية المرفق للتغيير و التجديد

يستجيب المرفق العام لمتطلبات الأفراد و يسهر على تلبيتها، الا أن هاته المتطلبات تتغير بتغير الزمن، فنتدخل الادارة لاجراء تعديلات أو تغييرات في القواعد التي تحكم المرفق العام تحقيقا للصالح العام.

¹ - حكيمة جاب الله، الادارة الالكترونية للمرفق العام في الجزائر نماذج من الواقع، مداخلة أقيمت في اطار الملتقى الطني الموسوم ب: النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع و تحديات، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، 26-27 نوفمبر 2018.

ثانيا: اثر الادارة الالكترونية على مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتجديد

ان الانتقال من النظام التقليدي الى النظام الالكتروني أوجب احداث تغييرات في ادارة المرافق العامة عن طريق تدعيمها بالاجهزة الالكترونية و معدات تساير الركب التكنولوجي الحديث استجابة و تحقيقا لمبدأ تكيف المرفق العام.

أي أن المرفق العام يمكن أن يكون محل تغيير وتطوير متى استلزم الوضع ذلك خدمة للصالح العام، مما يجعل من استخدام هذه التكنولوجيا لمسايرة مستجدات العصر ضرورة لتحسين خدمات المرفق العام فالإدارة الالكترونية تجسد هذا المبدأ حفاظا على الصالح العام¹.

المطلب الثاني

تأثير الإدارة الالكترونية على الموظف العام

يترتب عن تطبيق الإدارة الالكترونية التي تنعكس بصورة جلية على الموظفين، العديد من الآثار الإيجابية، الا أن لهذا التطبيق الكثير من الآثار السلبية نبرزها من خلال الفرعين الآتيين.

الفرع الأول: الآثار الإيجابية للإدارة الالكترونية على الموظف العام

ساهمت الإدارة الالكترونية في:

- التخلص من حدة البيروقراطية²، والوساطة في المرافق العامة وما قد يثيره الموظف من تسيب واللامبالاة والمماطلة في تلبية حاجيات المواطنين.

¹- حسين محمد الحسن، المرجع السابق، ص 119.

²- فرطاس فتيحة، "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الادارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين"، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد الخامس عشر، جامعة الجبالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، 2016، ص 316.

- تعزيز مبدأ المساءلة، وهو المبدأ الذي يمكن من تفتدي الفساد الإداري كالرشوة والمحسوبية واستغلال النفوذ واغتصاب المال العام، فالإدارة الالكترونية من شأنها جعل العمل الإداري أكثر وضوحا وبالتالي أكثر مساءلة ما ينتج عنه تغير مواضع القوة والنفوذ من رأس الهرم الى قاعدته (الموظفين التنفيذيين).

- النهوض بالطاقات البشرية وتكريس مبدأ الكفاءة والفعالية¹، بحيث أن عملية الرقمنة تمكن الإدارة العمومية من أداء التزاماتها بأقل جهد ممكن وفي وقت وجيز.

- قدرة الاستيعاب وتلبية الحاجيات أكثر من وقت مضى، فالموظف التقليدي قدرة استيعابه للعمليات الإدارية في اليوم الواحد أقل بكثير من الموظف الإلكتروني الذي يعتمد في تأدية مهامه على الآلة.

- طرح مفاهيم جديدة في الوظيفة العامة، فالموظف العام لم يعد يرتبط بمكان عمله؛ رابطة مكانية بالمعنى التقليدي²، ولم يعد الزاما الحضور الى مقر عمله في الموعد المحدد والمغادرة منه بعد الانتهاء الرسمي للعمل، فبإمكان الموظف أن يزاول عمله وهو في بيته مادام يؤدي الأعمال الموكلة له من خلال الشبكة، فالتواجد هنا حكمي لا حقيقي لمقر العمل، فيلتزم الموظف بالتواجد في موقعه على الشبكة.

- عدم تدخل أي موظف في عمل موظف آخر، ما يمنحه ميزة نوعية لمنصبه عن غيره، فكل موظف في النظام الإلكتروني اسم مستخدم وكلمة مرور خاصة به، ليتمكن من قراءة الملفات التي له صلاحية الدخول اليها ولا يمكن لأي كان التدخل في صلاحياته الا في حالة موافقة الرئيس الإداري³.

- فك الاختناقات والتشاحنات التي يعانيتها الموظف العام من جراء الطوابير التي لا تنتهي أمام مختلف المنافذ.

¹ - صفاء فتوح جمعة، المرجع السابق، ص ص 68 69.

² - صفاء فتوح جمعة، المرجع السابق، ص 69.

³ - حسين محمد الحسن، المرجع السابق، ص 120.

- ضمان عدم تكرار المعاملات والإجراءات سواء بالخطأ أو بالقصد بنية التلاعب¹، ففي ظل الإدارة الالكترونية يكون من الصعوبة تكرار المعاملة، لأن برنامج الإدارة الالكترونية سيرفض المعاملة الثانية.
- زيادة التنافس بين الموظفين في التحصيل المعرفي والعلمي ما يؤدي الى خلق جو من الحيوية والديناميكية في العمل، والكل يحاول إعطاء أفضل ما عنده.
- مردودية الخدمة، عكس ما كانت عليه في السابق من كون الموظف لا يحقق رضا المواطن.
- سرعة الاستجابة، لا يأخذ الموظف في الإدارة الالكترونية وقتا كثيرا للاستجابة كالبحث في الارشيفات وغيره من روتينيات الإدارة التقليدية، فالوسائل الالكترونية والأرشفة الالكترونية سهلة الولوج.
- حماية الموظف من المخاطر، وفيروس كورونا المستجد أكبر مثال، فالإدارة الالكترونية تحمي موظفيها من خلال تحقيق التباعد و العمل عن بعد دون ضرر.

الفرع الثاني: الآثار السلبية للإدارة الالكترونية على الموظف العام

يعتقد البعض أنه وعند تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية سوف تزول كل المصاعب والمشاكل الإدارية، لكن الواقع يشير الى غير ذلك، فإلى جانب الإيجابيات العديدة هناك سلبيات عديدة واقعة ومحتمل أن تقع جراء هذا التطبيق.

نلخص هاته السلبيات في النقاط التالية:

- مقاومة التغيير، من أكثر السلبيات التي تهدد الرقمنة، فالموظفون الحكوميون يخشون على عملهم المستقبلي والتخوف من خسارة مناصبهم وحلول الآلة محلهم².
- اعتياد بعض الموظفين على العمل اليدوي وتفضيله فيصبح عائقا أمام تطبيق الإدارة الالكترونية، ومعرقلا لها وهي فئة انصدمت بالتغيير ولم تتقبله (الأمية الالكترونية)

¹ - المرجع نفسه.

² - كولار وآخرون، المرجع السابق، ص 69.

- انتشار البطالة، بحيث تطبيق الإدارة الالكترونية يؤدي الى زيادة نسبة البطالة لعدم الحاجة لتعيين موظفين جدد نتيجة ميكنة جميع الخدمات.
- المساس بالصحة العامة، حيث يؤدي استعمال الحاسوب والوسائل الحديثة لساعات طويلة الى ضعف حاسة النظر وأمراض عظمية لنقص الحركة بالإضافة الى أن المداومة على استخدام الشبكات يؤدي الى فرض العزلة والانطواء، مما يترتب عليه أحيانا سوء توافقه النفسي والاجتماعي وفقد القدرة على التعامل مع الآخرين، وضعف مجابهة المشكلات المتعلقة بالإدارة الالكترونية ما يسبب عجز الموظف على التكيف.
- الإدارة الالكترونية تقلل من كثافة العنصر البشري ليحل محله كثافة تكنولوجية (كثرة البرامج والأنظمة) ما يؤدي الى نقص الأمان ما سيشكل مخاطر أمنية.
- الأخطاء في الإدارة الالكترونية تؤدي الى شلل، فالموظف هو المسؤول على تنظيم وإدخال البيانات وأي خطأ فيها سيعرقل من السير الحسن للإدارة الإلكترونية.
- بناء على ما تقدم نقول أن الإيجابيات التي حققتها الإدارة الالكترونية تفوق سلبياتها، بذلك فهي لا تنقص منها أهمية ولا من الحجم الفوائد التي تحققها الرقمنة، ومصدر الخطورة في تطبيق الإدارة الالكترونية هو العنصر البشري فهو الدافع والمعرقل في آن واحد، و ضرورة إصلاح الخدمة العمومية أقوى من ذلك.

خاتمة

خاتمة:

لقد فرضت التغيرات الحاصلة في العالم اليوم مسابقتها على كل الأصعدة والدخول في مقتضيات الإدارة المعاصرة وما تتحه من تطورات تقنية وتكنولوجية والتي تعتبر أداة لترقية نشاط ومهام المرافق العامة.

والارتقاء بالخدمة العمومية من الأهداف التي تسعى إليها الدولة في الوقت الحاضر وهذا الأمر يستدعي تماشي الحاجات العامة، ولا يمكن أن تضطلع الإدارة الالكترونية بهذه المسؤوليات الا بالاهتمام بالعنصر البشري المتمثل في الموظف العام، وما يجب أن تحدثه من تغييرات في نمط حياة الموظفين من الهيكل التنظيمي الهرمي في شكله التقليدي الى الهيكل التنظيمي الأفقي المرن في شكله الحديث وتوطيد العلاقات بين المواطن والإدارة والموظف ومسح الصورة السلبية للخدمة العمومية التي يقدمها المرفق العام التقليدي.

فالتحول نحو الإدارة الالكترونية ليس بالأمر الهين وخاصة ونحن اليوم لسنا في وضع الخيار بل هي حتمية لا بد منها، وليس من شأنها القضاء على كافة المشاكل الإدارية انما تخفف من حدتها وتعمل على تنمية الإدارة وإحداث الإصلاح الإداري والموظف العام هو بؤرة هذا الإصلاح فبتركيز على تنميته و تطويره من خلال برامج التكوين والتدريب وتوعيته بضرورة الإصلاح الإداري ومواكبة الركب التقني، وتحفيزه المعنوي و المادي ما قد يزيد من تحسینه في الأداء، لأننا لا يمكننا الاستغناء عن الموظف العام مهما كانت الأسباب نظرا لعدة خلفيات فبالغائه نلغي الإدارة ولا وجود لها دون وجوده، والجزائر مثلا من بين الدول التي تعاني مشكل ضعف تغطية شبكة الانترنت وصعوبة الولوج الى المواقع ما يجعلنا دوما نعود الى الموظف العام ولا نخسره ابدا.

وتكوين الكوادر البشرية ذات الكفاءة العالية يجعل من مشروع الإدارة الالكترونية يقطع شوطا كبيرا في تحقيق الغايات بالرغم انه كان مشروعا غير مرشد نوعا ما نظرا للتأثير السلبي الناتج عن تطبيقه الا أنه لا بد من تثمينه.

من خلال النتائج والاستنتاجات المتوصل اليها، نذكر بعض الاقتراحات والحلول التي من شأنها أن ترسخ علاقة الموظف العام بالإدارة الالكترونية وتثمنها:

- السعي الى تهيئة الإطار القانوني والتشريعي الملائم لحماية الموظف العام في ظل الإدارة الالكترونية لبث الثقة والطمأنينة في نفوس الموظفين بعدم فقدان مناصبهم، وضمانا لحقوقه والتوسيع منها بما تتطلبه مقتضيات.
- الدعم المعنوي للموظف العام، والتغيير من ذهنية الموظفين الذين ألفوا العمل في ظل الإدارة الورقية لمدة طويلة؛ من خلال الندوات والأيام المفتوحة واشراكه في أخذ القرارات المتعلقة بالوظيفة العامة.
- الدعم المادي وزيادة الأجور ومنح العلاوات الذي من شأنه تحفيز الموظف العام على التطوير من نفسه ومن أداءه وعليه تحقيق الرضا الوظيفي.
- العمل على تكوين الموظفين بصفة دورية ومستمرة وتوفير النفقات لذلك، فالتكوين يساعد الموظفين على مواكبة الركب التكنولوجي الحديث.
- جلب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الالكترونية من مدربين واستشاريين وخبراء لتطوير البرامج.
- تجديد المعدات والوسائل اللازمة لتوفير بيئة عمل حسنة للموظف العام ولا تكون معرقل له، والاهتمام بالبنية التحتية للتقنية والزيادة من نسبة تدفق الانترنت في المرافق العامة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

- 1- بشير عباس العلاق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق: مدخل تسويقي استراتيجي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004.
- 2- حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية"المفاهيم. الخصائص. المتطلبات"، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 3- مولود ديدان وآخرون، النظام القانوني للوظيفة العمومية وفقا للأمر رقم 06-03 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، دار بلقيس، الجزائر، دون ذكر سنة النشر.
- 4- مصطفى كولار وآخرون، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، الطبعة الأولى منشورات ألفا للوثائق، الجزائر، 2019.
- 5- مقدم سعيد، الوظيفة العمومية بين التطور والتحول من منظور تسيير الموارد البشرية وأخلاقيا المهن، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
- 6- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية (الاستراتيجية-الوظائف-المجالات)، دار الباروري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 7- صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، مصر، 2014.
- 8- علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية e-management، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008.
- 9- عمار بوضياف، الوظيفة العامة في ضوء التشريع الجزائري -دراسة في ظل الأمر 03-06 والقوانين الأساسية الخاصة مدعمة باجتهادات مجلس الدولة، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015.
- 10- فريد كورتل، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، 2015.

11- سليمان الطماوي، الوجيز في القانون الإداري، دراسة مقارنة، دار الفكر العربي، مصر، 1992.

ثانيا: الرسائل والمذكرات الجامعية

أ- رسائل الدكتوراه:

1- بوطبة مراد، نظام الموظفين، من خلال الأمر 06-03، أطروحة دكتوراه في القانون العام، كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1، 2017.

2- سلوى تيشات، آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمنت العمومي الجديد بالنظر الى بعض التجارب الأجنبية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص تسيير منظمات، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2015.

3- سليمة غزلان، علاقة الإدارة بالمواطن في القانون الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص فرع القانون العام، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2010.

4- سمير عماري، دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص علوم التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، 2018.

5- عبد الحكيم حططاش، دور تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن، دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الالكتروني 2013، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2018.

ب- رسائل الماجستير:

1- حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر "بن يوسف بن خدة"، 2007.

2- لحسن بن فرحات مولاي، إدارة الكفاءات ودورها في عصرنة الوظيفة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، باتنة، 2012.

3- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية وفي الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009.

4- سلطان بن سعيد مقصود البخاري، سلطان بن سعيد مقصود بخاري، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدمة (بنين)، بحث لإكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية، دون ذكر السنة.

ثالثا: المقالات العلمية

1- أمال بوقاسم، أمال بوقاسم، "التحول الإلكتروني كخيار استراتيجي وضرورة لإصلاح الإدارة الجزائرية"، المجلة الجزائرية للسياسات العامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر3، العدد الثامن، أكتوبر 2015،

2- يتوجي سامية، يتوجي سامية، أطر رقمنة الإدارة العمومية في "مشروع الجزائر الإلكترونية 2013"، مجلة المعارف، العدد الثامن عشر، جامعة البويرة، 2015،

3- عبد الوهاب كسال، عبد الوهاب كسال، "تحسين الخدمة العمومية بين حسن اختيار الموظف العام وضرورة تكوينه"، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 10، العدد الأول، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، الجزائر، 2019،

4- فيصل فقاير، فيصل فقاير، "واقع وتحديات التوجه نحو مفهوم المرفق العام الإلكتروني في الجزائر: مشروع البلدية الإلكترونية أنموذجا"، المجلة الجزائرية للسياسات العامة، المجلد 09، العدد الأول، جامعة البلدية 2 لونيبي علي، الجزائر، 2021،

5- خلدون عيشة، "الموظف العام وطبيعة رابطة الوظيفة العامة"، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، المجلد العاشر، العدد الأول، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2017،

رابعا: الملتقيات

1- حكيمة جاب الله، تطبيقات الإدارة الإلكترونية للمرفق العام في الجزائر نماذج من الواقع، مداخلة أقيمت في إطار الملتقى الوطني الموسوم ب: النظام القانوني للمرفق العام

الإلكتروني واقع وتحديات، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 26-27
نوفمبر 2018.

2- موساوي فاطمة، الإدارة الإلكترونية مدخل لتحسين الخدمة العمومية، مداخلة أقيمت في
إطار الملتقى الوطني الموسوم ب: انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة
على تحسين الخدمة العمومية، كلية الحقوق، جامعة المسيلة، يوم 04 مارس 2019.
خامسا: النصوص القانونية

1- الأمر 133/66 مؤرخ في 02 جوان 1966، يتضمن الأساسي العام للوظيفة
العمومية، جريدة رسمية عدد 46، صادر في 8 جوان 1966.

2- الأمر 03/06 المؤرخ في 15 يوليو 2006 المتضمن القانون الأساسي العام
للوظيفة العمومية، جريدة رسمية عدد 46، الصادر في 16 يوليو 2006.

Contenu

| | |
|---------|---|
| 4..... | مقدمة: |
| 7..... | الفصل الأول الموظف العام بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية |
| 9..... | المبحث الأول اتجاه الموظف العام نحو الإدارة الإلكترونية |
| 10..... | المطلب الأول الموظف العام والإدارة التقليدية |
| 10..... | الفرع الأول: تعريف الموظف العام |
| 10..... | أولاً: تعريف الموظف العام في الفقه والقضاء الإداري |
| 12..... | ثانياً: تعريف الموظف العام في القانون |
| 14..... | الفرع الثاني: تعريف الإدارة التقليدية |
| 14..... | الفرع الثالث: واجبات الموظف العام في الإدارة التقليدية |
| 15..... | أولاً: واجبات الموظف العام المتعلقة بالهيكل الوظيفي |
| 16..... | ثانياً: واجبات الموظف العام المتعلقة بالوظيفة العمومية |
| 17..... | المطلب الثاني التحول نحو الإدارة الإلكترونية |
| 18..... | الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية |
| 19..... | أولاً: الحكومة الإلكترونية |
| 19..... | ثانياً: الأعمال الإلكترونية |
| 20..... | الفرع الثاني: أسباب التحول نحو الإدارة الإلكترونية |
| 20..... | أولاً: تسارع التقدم التكنولوجي |
| 20..... | ثانياً: توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية |
| 21..... | ثالثاً: تزايد الضغط الشعبي على الحكومات |

| | |
|----|--|
| 21 | رابعاً: الكفاءة في تقديم الخدمات |
| 21 | الفرع الثالث: متطلبات الإدارة الإلكترونية |
| 21 | أولاً: الإرادة السياسية |
| 22 | ثانياً: المتطلبات القانونية |
| 22 | ثالثاً: المتطلبات التقنية والمالية |
| 23 | رابعاً: المتطلبات الأمنية |
| 23 | خامساً: المتطلبات البشرية |
| 24 | المبحث الثاني خصوصية التنظيم للمورد البشري في ظل الإدارة الإلكترونية |
| 25 | المطلب الأول تغير الهيكل التنظيمي للمورد البشري |
| 25 | الفرع الأول: التنظيم البشري القائم على المركزية الإدارية |
| 26 | الفرع الثاني: التنظيم البشري القائم على اللامركزية الإدارية |
| 27 | المطلب الثاني العلاقة بين الموظف والعناصر الفاعلة في الإدارة الإلكترونية |
| 28 | الفرع الأول: العلاقة بين الموظف والإدارة |
| 28 | الفرع الثاني: العلاقة بين الموظف والمواطن |
| 30 | الفصل الثاني واقع الموظف العام في ظل الإدارة الإلكترونية |
| 32 | المبحث الأول تحديات التكنولوجيا الحديثة في تسيير المورد البشري |
| 33 | المطلب الأول المبادئ الأساسية لتسيير المورد البشري |
| 33 | الفرع الأول: نشر الوعي الإلكتروني |
| 34 | أولاً: اليقظة التكنولوجية |

- ثانيا: المنتديات 34
- الفرع الثاني: التكوين 34
- أولا: تعريف التكوين 35
- ثانيا: أهمية إخضاع الموظف العام للتكوين 35
- ثالثا: آثار إخضاع الموظف العام للتكوين 36
- المطلب الثاني معوقات تسيير المورد البشري في الإدارة الالكترونية 37
- الفرع الأول: ضعف الاهتمام بالتكوين في الواقع 37
- الفرع الثاني: ضعف برامج التكوين 37
- الفرع الثالث: غياب المكونين المختصين 38
- الفرع الرابع: عدم التحكم الجيد في وسائل التسيير الاستراتيجي 38
- الفرع الخامس: تعقيد إجراءات التكوين في قطاع الوظيفة العمومية 38
- الفرع السادس: عدم تخصيص ميزانية خاصة بالتكوين 39
- الفرع السابع: ضعف نظام الأجور والتعويضات 39
- المبحث الثاني نتائج تطبيق الإدارة الالكترونية على الموظف العام 40
- المطلب الأول تأثير الإدارة الالكترونية على المرفق العام 41
- الفرع الأول: مبدأ الاستمرارية 41
- أولا: مفهوم مبدأ الاستمرارية في المرفق العام 41
- ثانيا: أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ الاستمرارية 42
- الفرع الثاني: المساواة أمام المرفق العام 43

| | |
|----|---|
| 43 | أولاً: مفهوم مبدأ المساواة في المرفق العام |
| 44 | ثانياً: اثر الإدارة الالكترونية على مبدأ المساواة |
| 44 | الفرع الثالث: مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتجديد |
| 44 | أولاً: مفهوم مبدأ قابلية المرفق للتغيير و التجديد |
| 45 | ثانياً: اثر الادارة الالكترونية على مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتجديد |
| 45 | المطلب الثاني تأثير الإدارة الالكترونية على الموظف العام |
| 45 | الفرع الأول: الآثار الإيجابية للإدارة الالكترونية على الموظف العام |
| 47 | الفرع الثاني: الآثار السلبية للإدارة الالكترونية على الموظف العام |
| 50 | خاتمة: |
| 53 | قائمة المراجع |