

جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة -



كلية الحقوق والعلوم السياسية

قسم القانون العام

دور الإدارة الإلكترونية في سير المرفق العام

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في القانون العام

تخصص: إدارة ومالية

إشراف

أ. ربيع نصيرة

إعداد الطالبة

العمرى نوها

لجنة المناقشة

الأستاذ: حمودي ناصر.....رئيساً

الأستاذة ربيع نصيرة.....مُشرفاً ومقرراً

الأستاذ: بوديسة كريم.....عُضواً

تاريخ المناقشة 2016/02/14

كلمة شكر وتقدير

الشكر لله تعالى

أشكر كل من وقف إلى جانبي ومد لي يد المساعدة.

الإهداء

إلى والدي عرفانا مني لفضلهما.

إلى إخوتي. تكفاريناس، عبد الحق، عادل، سامي،

مموح، يوباتقديرا ووفاء.

إلى عمي وعماتي خاصة مليكة وعزيزة.

إلى أعز الصديقات. منى، سراء، لمياء، نوار، جيحي، فريال، وزنة، ليندة.

إلى سامية ويسمينة

نوها

قائمة المختصرات

المختصرات باللغة العربية:

د، س، ن: دون سنة النشر.

د، ط: دون طبعة

مج: المجلد.

ع: العدد.

س: السنة.

ص: الصفحة.

مقدمة

مقدمة

يعتبر المرفق العام مظهرا من مظاهر تدخل الدولة لأداء الخدمات العامة الأساسية للجمهور، وعدت نظريته ركنا أساسيا في تشييد القانون الإداري على أساس أن استهداف النفع العام هو غاية من غايات المرافق العامة، يدل مصطلح المرفق العام على معنيين أولهما عضوي أو شكلي ووفقا له يعرف المرفق العلم بأنه المشروع أو الهيئة (الجهاز الإداري) التي تقوم على نشاط يهدف إلى إشباع حاجات ذات نفع عام⁽¹⁾. أما المعنى الثاني للمرفق العام فهو مادي ويقصد به النشاط الذي تمارسه الهيئة أو الإدارة العامة لتحقيق خدمة عامة⁽²⁾.

حاول جانب من الفقه الجمع والتوفيق بين المدلولين الشكلي والمادي في تعريفهم للمرفق العام فيعرف على أنه مشروع يعمل باطراد وانتظام تحت إشراف رجال الحكومة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعها لنظام قانوني معين، ولما كانت مهام الإدارة في تزايد مستمر كان من الطبيعي أن تستجيب لكل تطور يساهم في تطوير نشاطها الذي يعنى بتحقيق الصالح العام⁽³⁾.

لجأت الدول الحديثة إلى استثمار تلك التقنيات الخاصة بالاتصالات في سبيل تطوير المرافق العامة وتطوير أشكال تقديمها للخدمات العامة والقضاء على المشاكل الإدارية التي تتعلق بها، ومن هذا المنطلق ظهر ما يعرف بالإدارة الإلكترونية التي تعبر عن السرعة والدقة والوضوح في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات، وكذا جعل من استخدام التقنية شعارا لخدمة مواطنيها بغض النظر عن مواقعهم الجغرافية أو مستواهم المعيشي أو أي اعتبارات أخرى وإتاحة فرص الوصول العادلة والمتساوية لكل مواطن في كل مكان من الدولة، مع كل ما يصحب ذلك من تطوير في كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات الإدارية وتبسيطها.

(1) مصطفى أبو زيد فهمي، الوسيط في القانون الإداري، الجزء الأول، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 1999، ص 193.

(2) محمد أنيس جعفر، الوسيط في القانون العام، أسس وأصول القانون الإداري، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000، ص 87.

(3) سليمان الطماوي، مبادئ القانون الإداري، دار الفكر العربي، القاهرة، 1997، ص 25.

مادام أن نظام الإدارة الإلكترونية يهدف إلى تيسير تقديم المرفق العام لخدماته فإن الإدارة القائمة على سير المرفق العام ستعمل على اختيار الطريقة الإدارة التي تكفل تحقيق ذلك بكفاءة وفاعلية من خلال استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة، وهذه الوسائل ستقود إلى تغيير في أدوات الإدارة العامة للقيام بواجباتها بكفاءة، إذ أن الوسائل الإلكترونية ستجعلها أكثر قدرة على الاستفادة من المعلومات التي لديها وأكثر متابعة لسير العمل الإداري.

ونظرا لأن الجزائر تحاول الوصول إلى الإدارة الإلكترونية وتحقيقها على نحو أفضل باعتبارها من جهة دولة كغيرها من دول العالم الثالث عرضة لضغوطات العولمة التكنولوجية، ومن جهة أخرى تعتبر نسقا فرعيا من النسق الكلي العالمي لم تكن في منأى عن التغيرات البيئية المصاحبة، وبالتالي تبنت مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، ومن التجارب الرائدة والناجحة في الدول العربية الإمارات، السعودية، الأردن، قطر، الكويت.

تتبقى أهمية الدراسة من أهمية الإدارة الإلكترونية التي تمكن المرافق العامة من استيعاب التقنية الحديثة في مجالي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، كما تسعى الدراسة إلى إبراز فاعلية الإدارة الإلكترونية على المبادئ العامة للمرفق العام وتطوير قدرات الموظفين وازدياد طاقاتهم المعرفية وكذا تحسين الخدمة العمومية.

يحاول موضوع الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية:

- التعرف على أسباب التحول من الإدارة التقليدية الورقية إلى الإدارة الإلكترونية.
- التعرف على ماهية الإدارة الإلكترونية (مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهدافها ومتطلبات تطبيقها وعوائق تطبيقها).
- التعرف على دور إدارة الإلكترونية في سير المرفق العام.
- التعرف على تجربة الجزائر للتحول نحو الإدارة الإلكترونية من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية 2013.

لاختيار الموضوع مجموعة من الاعتبارات:

- التطرق إلى موضوع حديث النشأة وذو أهمية بالغة لدى الدولة والمجتمع.
- التطرق إلى موضوع يرتبط بالإدارة العامة.

تتخصر الإشكالية العامة للدراسة فيما يلي:

- ما أثر التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام؟

سعى للإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم البحث إلى فصلين:

الفصل الأول: جاء بعنوان التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وتم التطرق من خلاله إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية وذلك بتقديم تعريف لإدارة الإلكترونية، والفرق بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، ودوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية، كما تطرقنا إلى بيان عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية والذي يحتاج إلى توافر متطلبات الأساسية، وكذا مرور مشروع الإدارة الإلكترونية بمراحل أساسية، ولكن هناك عوائق عديدة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية .

الفصل الثاني: جاء بعنوان أثار الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام وتم التطرق من خلاله إلى أثر الإدارة الإلكترونية على أداء مرفق العام بتباين أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ العامة للمرفق العام وعلى أعمال موظفي المرفق العام وعلى الخدمة العمومية، كما تم التطرق إلى مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 للتحول نحو الإدارة الإلكترونية.

تم استخدام من خلال هذه الدراسة المنهج التالي:

المنهج الوصفي التحليلي: نظرا لطبيعة الدراسة التي تستهدف الكشف عن دور نظام الإدارة الإلكترونية في سير المرفق العام من خلال تحديد المتطلبات الإدارية والمادية والبشرية وغيرها لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية والعوائق التي تحول دون تطبيقها، وكذا دراسة مشروع الجزائر الإلكترونية 2013.

الفصل الأول

التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة
الإلكترونية

الفصل الأول

التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

أدى التطور الكبير في مجالات تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسات الحكومية تسعى إلى استخدام أحد الابتكارات في المجال الإداري، وساعد أيضا ظهور شبكة الانترنت في جعلها أكثر تأثيرا في إنجاز أعمال هذه المؤسسات مما جعل الإدارة الحالية تعتمد على التكنولوجيا المتطورة التي تساعدها على تبسيط الإجراءات وتقليل استخدام الورق إلى أقل ما يمكن، مما تحتم ضرورة تحولها من أسلوب الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية⁽¹⁾.

يمثل التحول إلى التعامل إلكترونيا عاملا مهما في تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين وترشيد استخدام الموارد وضبط الأداء وفق المواصفات الفنية والقانونية والنظم الإدارية المعتمدة. ومن مقتضى هذا التحول ضرورة تبسيط الهياكل التنظيمية وتقليل إعداد الوظائف والإستعانة بأعداد أقل من العاملين التي يتحتم الاستغناء عنها وفق منطق التعامل الإلكتروني الذي يقوم في الأساس على تفادي الوسطاء وتقصير الإجراءات بالدخول على موقع تقديم الخدمة في شبكة الأنترنت⁽²⁾.

إنطلاقا مما سبق ذكره ارتأينا أننا سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية (المبحث الأول) الذي يتضمن البحث في مختلف التعاريف التي أعطيت لها وبيان أهم الفوارق ما بينها والإدارة التقليدية والحكومة الإلكترونية، ودوافع وأهداف التحول نحو الإدارة الإلكترونية. على أن نحدد منهجية التحول نحو الإدارة الإلكترونية (المبحث الثاني) وذلك بالتطرق إلى متطلبات ومراحل وعوائق التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

(1) علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي، الإدارة الإلكترونية، (د، ط)، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص31.

(2) المرجع نفسه، ص61-62.

المبحث الأول

مفهوم الإدارة الإلكترونية

تعتمد الإدارة الحديثة حالياً على التقنية المتطورة التي تساعدها على إنجاز أعمالها وتحقيق أهدافها بشكل سريع ودقيق وبأقل التكاليف، وبالتالي ظهر مفهوم شائع بكثرة هذه الأيام في الكثير من دول العالم ومنها الدول العربية يطلق عليها الإدارة الإلكترونية الذي من أهم عناصره تقنيات المعلومات التي تتطور بسرعة مذهلة ولذا يتطلب من المرافق العمومية الاستفادة منها في تطبيق الإدارة الحديثة التي تعتمد على هذه التقنيات⁽¹⁾.

إنطلاقاً مما تقدم إرتأينا أن نستعرض بداية تعريف الإدارة الإلكترونية وتمييزها عن الحكومة الإلكترونية والإدارة التقليدية (المطلب الأول) ثم التطرق إلى دوافع وأهداف التحول نحو الإدارة الإلكترونية (المطلب الثاني).

المطلب الأول

تعريف الإدارة الإلكترونية وتمييزها عن الحكومة الإلكترونية والإدارة التقليدية

تعتبر الإدارة الإلكترونية بديلاً عن الإدارة التي كانت تؤدي أعمالها بالأساليب التقليدية، ونظراً لاختلاف آليات تطبيق الإلكترونية و باعتبارها مفهوماً حديثاً فقد تداخلت مع مفاهيم كثيرة وأصبحت تستخدم في كثير من الأحيان بدلالاتها وحتى بديلاً عنها ومن بين هذه المفاهيم الحكومة الإلكترونية.

يتعين بداية التعرض إلى تعريف الإدارة الإلكترونية (الفرع الأول) ثم تمييزها عن الحكومة الإلكترونية (الفرع الثاني) والفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية (الفرع الثالث).

يرتبط مفهوم الإدارة الإلكترونية بالدور المهم والمتنامي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة من أجل تيسير وتفعيل العمل الإداري والخدمات التي يقدمها المرفق العام للمواطنين، والقضاء على

(1) علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي، المرجع السابق، ص 31-32.

المشاكل الإدارية الناجمة عن استخدام الأوراق في المعاملات الإدارية وما نتج عنها من بيروقراطية تعيق تلبية حاجات المواطنين⁽¹⁾.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية الحديثة تماما في مجال العلوم الإدارية، وقد تم تناوله بالعديد من التعريف منها:

- هي وظيفة انجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية، وتقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمة من ناحية، كما تقوم بربط المنظمة بفئة المؤثرين (من موردين، مشتريين، عملاء منافسين، أجهزة وهيئات حكومية) وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى⁽²⁾.

- الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن: استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة شبكة الانترنت، في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بالمنشأة⁽³⁾.

- الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة⁽⁴⁾.

(1) رافيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية لإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر، 2001-2011، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، مدرسة الدكتوراه للقانون الأساسي والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري- تيزي وزو-، 2011، ص 123.

(2) إيهاب فاروق مصباح العاجز، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية "دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي-محافظة غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2011، ص 38-39.

(3) محمد أحمد سمير، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 41، 42.

(4) نجم، نجم عبود، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، (د، ط)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص 185.

نستنتج من خلال التعاريف السابقة أن الإدارة الإلكترونية هي عملية عصرية تقوم من خلالها الإدارة بتوظيف منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتحسين العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمة عبر تحويلها من العمل اليدوي إلى أعمال تدار بواسطة التقنيات الرقمية مما يوفر الجهد والإنفاق وتحقيق الاستفادة القصوى من المعلومات المتاحة.

الفرع الثاني: الفرق بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية

كثر في الآونة الأخيرة الجدل بشأن مصطلحي الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية هل هما مصطلحان مختلفان أم مترادفان؟ توصلت الدراسات إلى أن العلاقة بينهما هي علاقة الجزء بالكل، فالإدارة الإلكترونية هي الجزء وتعني تحويل جميع العمليات ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة "العمل الإلكتروني" أو إدارة بلا أوراق، تمثل الحكومة الإلكترونية الكل، وتعني العمليات الإلكترونية التي من خلالها يتم الربط بين الإدارات التي تطبق الإدارة الإلكترونية⁽¹⁾.

تعبير الإدارة الإلكترونية هو المصطلح الأقرب لتحقيق التوافق بين مفهوم الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها إدارات الدولة على أساس أن المراد ليس ممارسة سلطة الحكم بطريقة إلكترونية، وإنما المقصود إدارة الأمور بطريقة إلكترونية على المستوى الحكومي، وتعني الإدارة الإلكترونية تحول المصالح وجهات القطاع الخاص نحو قضاء وظائفها ومهامها فيما يتصل بتقديم الخدمات للجمهور والمتعامل معها، أو فيما بينها بطريقة سهلة من خلال استخدام تقنية المعلومات وتطور الاتصالات في أداء كل منها⁽²⁾.

(1) سامر مؤيد عبد اللطيف، الحكومة الإلكترونية، دراسة في الإطار النظري والتطبيقي، مجلة رسالة الحقوق، جامعة كربلاء، كلية الحقوق، ع الثالث، س السادسة، ص 172.

(2) رافيق بن مرسل، مرجع سابق، ص 123.

الفرع الثالث: الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

تقدم الإدارة الإلكترونية وجه مغاير لوجه الإدارة التقليدية نظرا لسلاسة أدائها وإيقاعها السريع، وأصبحت أداة فاعلية في أيدي الجهات الإدارية المبادرة بتطبيق التقنية في دوائهم الإدارية ونميز من خلال الجدول التالي العناصر التي تتميز بها الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية.

التصنيف	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الميزة	المعاملات الورقية تتعرض للتلف مع مرور الوقت.	النظام الإلكتروني في مأمن عن التلف والتفاد ويمكن تأمينه عبر أكثر من وسيط تخزين إلكتروني.
الحفظ	احتمال ضياع المعاملات وأوراق مهمة.	صعوبة فقدان أية بيانات أو ملف من الملفات التي تم حفظها على الشبكة الإلكترونية.
الضياع	صعوبة الاسترجاع	سهولة البحث في أرشيف الشبكة عن أية معاملة.
الاسترجاع	ارتفاع تكاليف حفظ الملفات والمعاملات واستخراجها.	تكلف فقط وسائط التخزين أو الشبكة التي حملت عليه المعلومات سلفا.
التكاليف	تحتاج إلى مخازن ضخمة.	تحتاج الأجهزة المحملة عليها الملفات إلى غرفة صغيرة.
المكان	تتأثر بالعامل البشري.	تضمن برامج حماية عدم التلاعب بالملفات والمعاملات سواء بالحذف أو الإضافة.
الحماية	تتأثر بالعامل البشري.	البرامج التقنية تسجل أي إساءة يتم بالساعة والدقيقة والثانية.
التوثيق أو الضبط	ضرورة التعامل مع الموظف	يتم التعامل من خلال برامج الحاسوب، أو مكائن الإدارة المخصصة لهذا الغرض.
الإجراءات	خضوعها للارتياح أو التعب أو الوساطة ضمن أحد الطرفين.	لقاء افتراض، تقوم على إجراء معاملة بين طرفين لا يوجد سوى أحدهما فقط.
التفاعل	تحتاج إلى أيام وأشهر لإنجاز المعاملات.	تتفاعل بسرعة فائقة مع مراجعيها.
السرعة	محدودية ساعات الدوام الرسمي.	تقدم خدماتها 24 ساعة يوميا.
مدة الخدمة	صعوبة إنجاز المهام الخاصة نتيجة الإجراءات المتداخلة.	سهولة إنجاز المهام الخاصة ببسر وسهولة.

المهام	لا يتوفر لها إمكانية الاستفادة من موارد المعلوماتية.	تقوم على استثمار الموارد المعلوماتية وتخزينها.
طبيعة اللقاء	تحتاج إلى أيام وأشهر لإنجاز المعاملات.	تتميز بالتفاعل السريع إذ يمكنها استقبال آلاف الطلبات أو الرسائل في زمن قصير وإرسال رسائل لعدد كبير. ¹

يتضح من خلال الجدول أن الإدارة التقليدية تبطأ العمل الإداري منها تلف المعاملات الورقية وصعوبة الحصول عليها بسبب ضياعها إما سهواً أو تعمداً ولصيانتها تتطلب تكاليف باهظة لإصلاح التلف منها كما أن المعاملات الورقية تحفظ في غرف كبيرة الحجم.

تتميز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية بخصائص هامة ويتحقق من خلالها مجموعة من الإيجابيات بحيث أن الخدمة العمومية تقدم للمستفيدين بصورة مرضية وخلال مدار 24 ساعة ويتكلفت مالية مناسبة بالإضافة إلى تحقيق السرعة لإنجاز المعاملة المطلوبة وفي إطار من الشفافية بعيداً عن المحسوبية كما يتم الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها وصغر مكان حفظها.

المطلب الثاني

دوافع وأهداف التحول نحو الإدارة الإلكترونية

دفعت موجة التغيير في مجال تقديم وإيصال المعلومات بجميع الحكومات للتحول نحو الإدارة الإلكترونية لذلك نجد عدة تطورات دفعت باتجاه اعتماد الإدارة الإلكترونية منها ما يتعلق بالمسؤولين الحكوميين اللذين يقومون بتطوير طرق جديدة لتطوير العمل الحكومي، ولزيادة الكفاءة في توصيل الخدمات وأحياناً استجابة لضغوط المواطنين أو قطاع الأعمال أو لأطراف أخرى لها علاقة بالعمل الحكومي، ونجد في كل دولة هناك دوافع تظهر في الواقع تدعو إلى التحول إلى الإدارة الإلكترونية على حسب وضعها الاقتصادي والسياسي⁽²⁾.

(1) حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز للقطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2009، ص 6 إلى 9.

(2) عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، (د، ط)، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006، ص 183-184.

جاءت الإدارة الإلكترونية بوصفها أسلوباً إلكترونياً للإدارة، ولذلك فهي تهدف إلى توفير منظومة عمل متكاملة بما يحقق تقديم أرقى الخدمات التي يلبيها المرفق العام للمستفيدين، إضافة إلى الاستغلال الأمثل لموارد المنظمة.

الفرع الأول: دوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة الأداء الإداري، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري والتحول نحو الإدارة الإلكترونية، ويمثل عامل الوقت أحد أهم العجلات التنافسية بين الدوائر والمؤسسات فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين وذلك لإرتباط الفرص المتاحة أمام الدوائر والمؤسسات بعنصر الوقت¹.

أولاً: تسارع التقدم العلمي والتكنولوجي والاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة

تعاظمت دور شبكات المعلومات والاتصالات والذي أدى إلى ترسيخ قيم جديدة مثل الشفافية والمساءلة والمراجعة والمشاركة حيث لم يعد حكراً على مستوى إداري دون آخر بل أصبح معيار النفوذ والقدرة على التأثير هو كيفية إدارة هذه المعلومات⁽²⁾.

التسارع في الثورة المعرفية والتكنولوجية والتي ساهمت في مختلف مجالات الحياة الإنسانية، ومنها نتائج عمل المنظمات العامة والخاصة، في قطاع التكنولوجيا⁽³⁾.

إن انتشار وتطبيق مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية في كثير من كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة التحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن

(1) رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، (د،ط)، مركز المعلومات واتخاذ القرار بمجلس الوزراء، القاهرة، 2004، ص 5.

(2) محمد كيلاني شادية جابر، نموذج مقترح للخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية لطلاب كلية التربية، مجلة كلية التربية-جامعة المنصورة-ع 60 - يناير، 2006، ص 185.

(3) ليث سعد الله حسين إبراهيم، الحكومة الإلكترونية وتأمين الخدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة "إمكانيات ومتطلبات التطبيق"، المجلة العربية للإدارة، مج 24، ع 20، 2004، ص 111.

مواكبة عصر السرعة والمعلومات والتنافس في تقديم الخدمات والسلع بناء على المعايير والسهولة والفعالية والكفاية والنوعية والكمية الملائمة⁽¹⁾.

ثانياً: ترابط المجتمعات في ظل توجهات العولمة

ساهمت التوجهات العالمية المتزايدة نحو الانفتاح والترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة ما يعرف اليوم بظاهرة العولمة كفلسفة جديدة للعلاقات الكونية لها أبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية وإدارية وقانونية وبيئة متكاملة⁽²⁾.

ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغييرات في البناء المجتمعي عموماً وطبيعة الأنظمة السياسية والاجتماعية على وجه الخصوص، وقد رافق تلك التغييرات ارتفاع في مستوى الوعي والتوقعات الشعبية بما في ذلك نشوء رؤى في مقدمة تلك الرؤى ضرورة تحسين الأداء الكلي لمؤسسات القطاع العام السياسية والإدارية والقضائية⁽³⁾.

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية

تعمل الإدارة الإلكترونية على تحقيق انتقال وتحول جذري من الأساليب الإدارية التقليدية إلى العمل الإلكتروني لتجسيد مجموعة من الأهداف وذلك من خلال:

أولاً: دقة البيانات وتلخيص الإجراءات الإدارية

يكون الإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة أكثر دقة وإتقاناً من الإنجاز اليدوي، كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة

(1) عبد العزيز فهد المغيرة، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، 2010، ص 24-25.

(2) المرجع نفسه، ص 25.

(3) المرجع نفسه، ص 25.

التقليدية وبذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها واستغلالاً أمثل لإمكانيات الإدارة من خلال إتباع أساليب مشابهة لأساليب التجارة الإلكترونية⁽¹⁾.

إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة ستكون متوفرة من عدة جهات وبالتالي الثقة بصحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها ستكون مرتفعة والقلق من عدم دقة المعلومات أو عملية أخطاء الإدخال اليدوي ستتكمش، كما أن الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدوياً ستندم كما وستندم الحاجة لتقديم نسخ من المستندات الورقية طالما أن الإمكانيات متاحة لتقديمها إلكترونياً⁽²⁾.

كان الحصول على بعض المعلومات في ظل الإدارات التقليدية يحتاج إلى انتظار المراجع ساعات وربما أياماً، فيقدم الطلب وينتظر يوم أو يومين، أصبح في ظل الإدارات الإلكترونية لا يستغرق دقائق يمكن خلالها المراجع أو صاحب الطلب أن يحصل على المعلومات بنفسه، من دون الحاجة إلى الرجوع إلى موظف قد يكون دوامه قد انتهى في الوقت الذي يحتاج فيه أحدهم إلى معلومة بشكل عاجل⁽³⁾.

إنجاز المعاملة إلكترونياً لا يستغرق غير دقائق معدودة مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة والبحث عن الموظف المختص، وانتظار الدور، وقيام الموظف بالتحقق من توافر شروط الخدمة المطلوبة وإنجاز المعاملة يدوياً إذا صلحت النوايا، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية توفر للمواطن خدماتها بسرعة من خلال الدخول الصف وطول انتظار الدور⁽⁴⁾.

(1) ماجد راغب الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية منظم المؤتمر، أكاديمية شرطة دبي-مركز البحوث والدراسات- الإمارات العربية المتحدة، دبي، ص 11.

(2) سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 28-29.

(3) حسين بن محمد الحسن، مرجع سابق، ص 30.

(4) ماجد راغب الحلو، مرجع سابق، ص 10.

بفضل سرعة الإنجاز أمكن الاستغناء عن خدمات بعض المرافق كخدمة مرفق البريد العادي التقليدي في حدود كبيرة باستخدام البريد الإلكتروني الذي يصل إلى موقع المرسل إليه في لحظات، ويمكن أن يتبع الرد في لحظات أيضا إذا كان المرسل إليه مستعدا للرد⁽¹⁾.

ثانيا: ترشيد الأيدي العاملة وتخفيض التكاليف

إفراز الأفراد غير الفاعلين المحسوبين على المؤسسة، ويكابدونها خسائر فادحة من جراء استنزاف جزء كبير من خزانة المؤسسات في الرواتب التي تصرف لهم وربما يأخذون هؤلاء حوافز ومكافآت بشكل دوري دون وجود دور حقيقي أو مهمة مؤثرة يؤديها، مما يسبب إحباطا لكثير من الموظفين اللذين لا يحصلون على مميزات هؤلاء مع أنهم هم الجنود المجهولون وراء إنجاز المؤسسة⁽²⁾.

يحتاج إقامة نظام الإدارة الإلكترونية في البداية إلى مبالغ غير يسيرة تنفق في شراء الأجهزة والمعدات وإعداد برامج تدريب العاملين، غير أن أداء الخدمات بالطريق الإلكتروني بعد ذلك تقل تكلفة عدد الموظفين المطلوبين للعمل في الإدارة، واختصار الإجراءات ومراحل العمل فضلا عن تخفيض أو الاستغناء عن كميات الأوراق والأدوات⁽³⁾.

ثالثا: التخلص من حدة البيروقراطية وتوفير الشفافية الإدارية

انطلاقا من الإدارة الإلكترونية هي مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية، وتسيير النظام البيروقراطي أمام المواطنين، من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل في إطار من النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية، لجأت العديد من الحكومات إلى تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية في القضاء على فساد الأجهزة البيروقراطية الحكومية، ووضع حد للانحرافات والتجاوزات على مستوى منظمة الخدمة العمومية باعتبارها تمثل عوامل تعرقل الإصلاح التنظيمي وتجسيد صورة من صور الفساد الإداري⁽⁴⁾.

(1) المرجع نفسه، ص ص 10-11.

(2) حسين بن محمد الحسن، مرجع سابق، ص 29.

(3) ماجد راغب الحلو، مرجع سابق، ص 11.

(4) عبد الكريم عشور، دور الحكم الإلكتروني في مكافحة الفساد الإداري والولايات المتحدة نمونجا، مجلة المفكر، ع الحادي عشر، (د، س، ن)، ص ص 461-462.

تتم الخدمات إلكترونيا وعلى مدار أربع وعشرين ساعة يوميا وخلال سبعة أيام أسبوعيا دون التدخل المباشر من قبل الموظف المعني شخصا، فلا تبقى فرصة للابتزاز الوظيفي والبحث عن الحصول على رشاوى وعمولات غير شرعية طالما فرصة اللقاء المباشر ما بين مرسل الخدمة ومتلقيها لم تتحقق وجها لوجه بل فقط من خلال العلاقة الإلكترونية⁽¹⁾.

توفر الشفافية في تقديم الخدمة العامة بحيث أن الواقع الجديد في تقديم الخدمة لمنفعيها من كافة أطراف المجتمع المعني يحول دون توفر فرص المحاباة و الانحياز لصالح جهة أو طرف أو مجموعة أو فرد معين على حساب الآخرين وذلك بالسير وفق إرشادات وتعليمات محددة إلكترونيا لا يمكن التلاعب بها من قبل أي كان ولصالح أي كان⁽²⁾.

المبحث الثاني

منهجية التحول نحو الإدارة الإلكترونية

تمثل الإدارة الإلكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهيكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي ليست وصفا جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط، بل أنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية وغيرها، وبالتالي لا بد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وإخراجها إلى الواقع العملي⁽³⁾.

لنجاح أي مشروع لا بد من توافر عناصر أساسية تتمثل في متطلبات قيام المشروع (المطلب الأول)، كما أن هذا التحول يحتاج إلى مراحل ينتقل من خلالها (المطلب الثاني) وبطبيعة الحال كل مشروع جديد تعترضه عوائق (المطلب الثالث).

المطلب الأول

(1) كمال النقيب، أهمية الحكومة الإلكترونية في ترشيد وتخفيض التكاليف الحكومية ودورها في معالجة الفساد المالي والإداري، ورقة عمل مقدمة في مؤتمر دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق الإدارة الرشيدة، ع 127، س الثالثة والثلاثون، عمان، 2010، ص 185.

(2) المرجع نفسه، ص، 185.

(3) موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة -بسكرة-الجزائر)، مجلة الباحث، ع 09، 2011، ص 90.

متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية تتيح لصاحب الخدمة التعامل إلكترونياً بدلاً من اللقاء المباشر ويستلزم ذلك إحداث تغييرات واسعة للخدمات والأدوات الإلكترونية وذلك لما للإدارة الإلكترونية من خصوصيات ومقومات تختلف عن الإدارة التقليدية وهي من المتطلبات الأساسية من خلال توفير بنية تحتية مناسبة وأنظمة وتشريعات مناسبة وتوفير القدر الكافي من أمن المعلومات والطاقات البشرية اللازمة.

لبناء إدارة إلكترونية يجب توفر المتطلبات الإدارية والقانونية (الفرع الأول) والمتطلبات البشرية والمالية (الفرع الثاني) والمتطلبات الأمنية والتقنية (الفرع الثالث).

الفرع الأول: المتطلبات الإدارية والقانونية

تحتاج الخدمات المرفقية عبر شبكة المعلومات إلى تشريعات خاصة تحكمها وتقدم لها التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيقها لأهدافها على أفضل وجه ممكن، بالإضافة إلى المتطلبات الإدارية.

أولاً: المتطلبات الإدارية

تتمثل فيما يلي:

1- القيادة والدعم الإداري:

من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة، وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دوراً رئيسياً في نجاح أي عمل أو فشله، كما أن التزام القيادة يعتبر أمراً ضرورياً لدعم كل نقطة من نقاط استراتيجية المؤسسة، كذلك متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع وتطويره، كما أن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل المساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية⁽¹⁾.

2- الهيكل التنظيمي:

(1) موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مرجع سابق، ص 90.

أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائماً لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، إذ نجد أن الهياكل التنظيمية للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج من الاتصالات. ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطويرية⁽¹⁾.

3- تعليم وتدريب العاملين، توعية وتثقيف المتعاملين

تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية⁽²⁾.

ثانياً: وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقاً للمستجدات

إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبية متطلبات التكيف وفقاً لمعايير الانتقال واللقاء المباشر مع الموظف وطالب الخدمة وكذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية مختلفة، كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصادقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها⁽³⁾.

الفرع الثاني: المتطلبات البشرية والمتطلبات المالية

(1) المرجع نفسه، ص 90.

(2) المرجع نفسه، ص 90.

(3) موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مرجع سابق، ص 90.

لتطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى إعداد الكوادر البشرية المؤهلة والمدرّبة على العمل في المجال الإلكتروني وهذا يقتضي من الإدارة تغيير وتطوير العنصر البشري بالإضافة إلى أجهزة علمية متطورة والتي تستلزم أموال ضخمة.

أولاً: المتطلبات البشرية

يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه.

يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها وهذا يعني ضرورة إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك الخطط والبرامج والأساليب التدريبية على كافة المستويات.

- ضرورة إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظام العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية، ويمكن تنفيذ ذلك من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية والتي تساعد في إعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة، لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية⁽¹⁾.

ثانياً: المتطلبات المالية

يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة، لكي تضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة، من تحسين مستوى البنية التحتية وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية، وتحديثها من وقت لآخر وتدريب العناصر البشرية باستمرار.

الفرع الثالث: المتطلبات الأمنية والمتطلبات التقنية

أصبحت هناك حاجة ماسة في ضوء الثورة التقنية وازدياد شبكات الاتصال والمعلومات إلى وجود أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراقات.

(1) حسام الدين حسن عطية حمدونه، تطوير عمليات صنع القرار الإداري في ضوء الإدارة الإلكترونية في وزارة الصحة الفلسطينية بمحافظة غزة، مؤتمر مقدم بعنوان تنمية الموارد البشرية في القطاع الصحي بـ فلسطين، فلسطين، 2025، ص 38.

إن التطورات المتسارعة في العالم والتي تؤثر في الإمكانيات والتقنيات المتقدمة المتاحة الرامية إلى خرق منظومات الحواسيب بغية السرقة أو تدمير المعلومات مما أدى إلى التفكير الجدي لتحديد الأساليب والإجراءات الدفاعية الوقائية لحماية منظومات الحواسيب.

أولاً: المتطلبات الأمنية

توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الشخصية والوطنية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة والأفراد، ويقصد بأمن المعلومات حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات، بحيث تؤمن المنشأة نفسها والعاملين فيها وأجهزة الحسابات المستخدمة فيها ووسائط المعلومات التي تحتوي على بيانات المنشأة، ويتم ذلك عن طريق اتباع إجراءات ووسائل حماية عديدة بما يكفل سلامة المعلومات التي هي بمثابة كنز ثمين للمنشأة يجب الحفاظ عليه¹

ثانياً: المتطلبات التقنية

تملك الدولة من خلال مؤسساتها المختلفة، كمية هائلة من المعلومات والبيانات والبرامج والخدمات التي تقدمها للجماهير، وهذا يتطلب -على المستوى الفني- توافر مجموعة من الخطوات والمتطلبات ذات الصلة الصميمة بتقنيات المعلومات والاتصالات يمكن تحديدها بالآتي⁽²⁾:

- توافر البنى والاستراتيجية المناسبة الكفيلة ببناء المجتمعات الإلكترونية، فبناء المجتمعات يتطلب إنشاء وسيط تفاعلي على الإنترنت يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية وبين المواطن وبينها وبين مزودها كما تغطي هذه الاستراتيجية من جانب آخر أنشطة التحليل الاستراتيجي لبيئة الأعمال، والتصميم والاختيار الاستراتيجي وتطبيق استراتيجية الأعمال الإلكترونية.

(1) عبد العزيز فهد المغيرة، مرجع سابق، ص 36.

(2) سامر مؤيد عبد اللطيف، مرجع سابق، ص، ص 178-179.

- حل المشاكل القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الإلكترونية، فعلى الحكومة أن تقوم بتوفير المعلومات اللازمة بمواطنيها عبر الإنترنت حيث يجب أن تتواجد سياسة تتم بموجبها تحديد جميع الوثائق والمعلومات والنماذج الحكومية مباشرة مع الانترنت.
- إجراء تغييرات الجوانب التشغيلية مع بناء التكنولوجيا الممكنة وهذا لا يعني بالضرورة وصول الإنترنت إلى البيوت، بل يكفي أن تتوفر لهم إمكانية الولوج إلى شبكات المعلومات الدولية من مكان عملهم، وهذا يستلزم عينة تحديد المهارات والقدرات الواجب توفرها في الموظفين للتحول إلى الإدارة الإلكترونية⁽¹⁾.

المطلب الثاني

مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية

التحول من الإدارة العادية التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يعني الانتقال من العمل التقليدي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات واستخدام التقنيات الحديثة بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وانجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة واسرع وقت ممكن. رغم وجود عدة تصنيفات للمراحل التي تقدم بها المتخصصون في هذا المجال إلا أنهم يشتركون في عدد من المراحل لا يمكن الاستغناء عنها وهي:

وعليه ارتأينا إبراز المراحل التي تمر بها عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية والمتمثلة في مرحلتي الظهور والتعزيز (الفرع الأول) ومرحلتي المعاملات الإجرائية والتكامل (الفرع الثاني).

الفرع الأول: مرحلة الظهور ومرحلة التعزيز

من خلال هاتين المرحلتين يتم البدء بأعداد استراتيجية واضحة لوضع وتحميل المعلومات على الموقع وإتاحتها للمستفيدين منها، لتأتي مرحلة تقوم من خلالها الجهات القائمة على تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية باستقبال الاتصالات والاستفسارات من خلال البريد الإلكتروني أي

(1) المرجع نفسه، ص ص 178-179.

أن المراسلة بين المتعاملين مع الإدارة من جهة وموقع الجهة على شبكة الأنترنت من جهة أخرى.

أولاً: مرحلة الظهور

تقوم الدوائر الحكومية بوضع المعلومات الكاملة عن نفسها في شبكة الانترنت من أجل أن يطلع عليها المواطنون وتسمى مرحلة الاتصال الأحادي، وترتبط هذه المرحلة بإتاحة النماذج وإمكانية طباعتها وإعادة إرسالها بالبريد والتسليم المباشر دون الحاجة إلى السفر للوصول إلى المؤسسات الحكومية ويتطلب ذلك بناء قاعدة بيانات صوتية وإتاحتها لأكثر عدد من المشتركين في نفس الوقت، أو استخدام أكشاك خدمات يتم توصيلها بشبكة الانترنت أو من خلال استعمال أسطوانات مسجل عليها نفس البيانات⁽¹⁾.

ترتبط هذه المرحلة بالنشر باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوسيع قاعدة وصول المعلومات والخدمات، وتتباين أساليب وطرق نشر المعلومات المتوفرة والمحتوى المسموح بنشره بحيث أنه في بداية مشروع الإدارة الإلكترونية يتم نشر المعلومات الخاصة بها ومنح نماذج وإستمارات تقديم الخدمات الإلكترونية.

ثانياً: مرحلة التعزيز

تشمل هذه المرحلة أن تكون هذه المواقع بمثابة وسائل اتصال ثنائية، أي أن الإدارة تقوم بوضع المعلومات عن نفسها وفي نفس الوقت تقوم باستقبال استفسارات المواطنين مما يتيح للأفراد التفاعل مع الأجهزة الإدارية الحكومية عبر التواصل المستمر من خلال معلومات التغذية والتي تتم من خلال نماذج صممت لهذا الغرض وعبر رسائل البريد الإلكتروني ولهذا يتم التأكد من أن تلك المعلومات والنماذج المنشورة في المواقع هي قيد الاستخدام وتلقي قبولا من المواطنين، لأن الهدف هو تفاعل المواطنين مع الخدمات التي تقدم لهم عبر الانترنت التي تعتبر بمثابة الأداة المشغلة لمفهوم الإدارة الإلكترونية⁽²⁾.

(1) عرفات عوجان، الحكومة الإلكترونية، شروط النجاح، مجلة الحاسوب، ع 47، 2000، ص 10.

(2) رفیق بن مرسلی، مرجع سابق، ص 138.

إنها مرحلة تعتمد على توفير المعلومات والبيانات، واعتبارها ملكية عامة تحميها تشريعات وقوانين تتناسب وتطورات الحياة في عصر المعلوماتية، وتمويل برامج تدريبية لكل المدرسين حول استخدامات وتكنولوجيات المعلومات، كذلك توفير الإمكانيات المادية المطلوبة لكافة العمليات بدءاً بالتصميم والنشر والصيانة الدائمة للمواقع⁽¹⁾.

الفرع الثاني: مرحلة المعاملات الإجرائية و مرحلة التكامل

خلال هاتين المرحلتين تعمل الإدارة الإلكترونية على توفير مواقع على شبكة الأنترنت يمكن لصاحب الخدمة من خلالها إجراء المعاملة على الشبكة الإلكترونية ووصول الخدمة للمستفيد إلكترونياً بدلاً من الانتقال مباشرة إلى الإدارة التي تمنح الخدمة.

أولاً: مرحلة المعاملات الإجرائية

تقوم المواقع الإلكترونية للدوائر والإدارات العامة في هذه المرحلة بطريقة رسمية لتبادل المعلومات والاتصال المتبادل بينها وبين المواطنين، حيث يستطيع مثلاً المواطنين دفع ما يستحق عليهم من مبالغ مالية للدوائر الحكومية أو تلقي الخدمات الحكومية بطريقة إلكترونية، إنها مرحلة التكامل الرأسي، حيث يستطيع طالب الخدمة إنهاء كافة معاملاته مع جهة واحدة بالرغم من تعدد وحداتها، تتميز هذه المرحلة بتركيز الدولة اهتمامها نحو إنشاء أنظمة فعالة ضماناً لسرية المعلومات الخاصة بالأفراد والمؤسسات وسنّ القوانين والتشريعات الرادعة

(1) المرجع نفسه، ص 138.

للمتطفلين على سرية الإدارة الإلكترونية، والعمل على تحسين منظومة إيصال الخدمات وتوزيعها⁽¹⁾.

ثانياً: مرحلة التكامل

يتم فيها تصميم الموقع أو ما يسمى بالواجهة الذي يعمل على تكامل الخدمات الإدارية الحكومية الإلكترونية معتمداً على حاجة الشخص واختصاصه، أو وظيفة الدائرة التي تقوم الخدمة، وهي مرحلة التكامل الأفقي، وهي مرحلة معقدة تتطلب قاعدة بيانات عملاقة عن كافة الأفراد والمؤسسات، حيث يستطيع طالب الخدمة الحصول على خدماته من خلال أي وحدة لتقديم الخدمة مهما تعددت الجهات التي تتعامل معها وهو ما أو نقطة للحصول على كافة الخدمات يطلق عليه One Stop Shop⁽²⁾.

تهدف هذه المرحلة إلى تحقيق الربط الإلكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية وإتمام جميع المعاملات والخدمات مباشرة كما تهتم هذه المرحلة بتوصيل الخدمات والمعلومات إلى المستفيد بدلاً من يأتي بنفسه للحصول عليها.

المطلب الثالث

عوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن مجرد وجود إستراتيجية متكاملة للتحول إلى نمط الإدارة الإلكترونية بسهولة وسلاسة المسؤولين عن وضع وتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية التمتع بفكر شامل ومحيط بكافة العناصر والمتغيرات التي يمكن أن تطرأ وتعيق خطة عمل وتنفيذ إستراتيجية الإدارة الإلكترونية وذلك إما لتفاديها أو إيجاد الحلول المناسبة لها ومن هذه العوائق التي يمكن أن تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية⁽³⁾.

الفرع الأول: العوائق القانونية والإدارية

(1) رفیق بن مرسلی، مرجع سابق، ص 138.

(2) المرجع نفسه، ص 139.

(3) فارس كريم، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، مذكرة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، 2009، ص 47.

من أهم المعوقات الإدارية التي تحد من استخدام الحاسب الآلي في العمل الإداري بدرجة كبيرة عدم إتاحة الهيكل التنظيمي فرصا للنمو الرقمي لمستخدمي الحاسب الآلي، بالإضافة إلى إفتقار التشريعات واللوائح المنظمة لبرامج الإدارة الإلكترونية.

أولاً: العوائق القانونية

- الصيغة القانونية والشكل القانوني لموقع تقديم الخدمة والذي يتراوح بين الثقة والائتمان وأسلوب أو طريقة وتنفيذ الخدمة العامة.
- مشكلة التوقيعات الإلكترونية الرقمية التي تتطلب صيغة قانونية، حيث يتم استخدام التشفير بالمفتاح العام لعمل توقيعات رقمية، بمعنى آخر يتطلب الأمر إرساء قاعدة محكمة للتوقيع الإلكتروني خاصة في حالة إثبات أن وثيقة ما هي الوثيقة الأصلية، وقد تطور المعهد القومي لمستويات القياسية والتكنولوجية NIST مستوى التوقيع الإلكتروني عام 1994، كما أصدر الكونجرس الأمريكي قانوناً يجعل التوقيع الإلكتروني قانونياً مثل التوقيع العادي⁽¹⁾.
- تأخر متعمد أو غير متعمد في وضع الإطار القانوني أو التنظيمي لمطلوب والذي يشكل أساساً لأي عملية تنفيذ الإدارة الإلكترونية⁽²⁾.

ثانياً: العوائق الإدارية

- عدم اقتناع إدارة المؤسسة بدواعي التحول ومتطلباته.
- صعوبة الوصول إلى الإدارة الإلكترونية المتكاملة داخل المنظمات.
- عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الإداريين اللذين يمتلكون قرار إدخال هذه التقنية.
- ضعف اهتمام الإدارة العليا بتقييم ومتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- عدم تهيئة بيئة العمل الإدارية⁽³⁾.

(1) ليث سعد الله حسين إبراهيم، مرجع سابق، ص 122.

(2) فارس كريم، مرجع سابق، ص 48.

(3) عبد الله بن سعيد آل دحوان، دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2008، ص ص 26-27.

- التكنولوجيا التي لن تحل في يوم من الأيام محل الإنسان فهناك العديد من الخدمات الإدارية لا يمكن تنفيذها عبر الشبكة لأنها تتطلب إثبات البطاقة الشخصية والتوقيع وإحضار الشهود لإنجازها مثل إصدار جواز السفر أو انجاز معاملة تسجيل عقار مثلا، بالرغم من أن العمل قائم على تطوير أنظمة حكومية قادرة على احتواء الهوية الشخصية والتوقيع الرقمي ومن خلال وسائل التحقق عن بعد، كمقارنة بصمة الإبهام أو قرينة العين بواسطة ماسحة ضوئية أو كاميرات خاصة⁽¹⁾.
- إن أي تكنولوجيا يتم إدخالها إلى الإدارات العامة تتطلب من تلك الإدارات تغييرات في الهياكل التنظيمية والإجراءات التشغيلية⁽²⁾.

الفرع الثالث: العوائق التقنية والأمنية

أحدثت تكنولوجيا المعلومات المعاصرة تقدما واضحا في العديد من الدول المتقدمة وكان لها دور إيجابي على شعوبها، فعن طريق هذه التقنية وتطبيقاتها يمكن وضع المنظمات في موقع تنافسي عن طريق توظيفها في إدارتها ومؤسساتها، وبالمقابل يلاحظ على الدول النامية أنها لم تستطع الاستفادة الإمكانيات التقنية، وذلك بسبب وجود معوقات تقنية تقف عائق في سبيل أي تقدم في المجال المعلوماتي من أهمها ضعف مستوى البنية التحتية للاتصالات والمعلومات.

أدى الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وزيادة شبكات الاتصالات والمعلومات بشكل مذهل في الآونة الأخيرة إلى إيجاد أنظمة وأساليب تحمي المعلومات من الاختراق والتخريب بأي شكل من الأشكال، وكلما ازداد استخدام الحواسيب زادت الحاجة إلى حماية المعلومات المخزونة فيه وأصبح أمن المعلومات رسالة مهمة للشركات والأفراد، حيث واجهوا الحاجة إلى حماية الخصوصية للفرد وتحديد الوصول إلى البيانات ومنع الاختراقات.

أولا: العوائق التقنية

تدخل العوائق التقنية في إطار (مهمة تكوين البنية التحتية المعلوماتية اللازمة) وتتعلق هذه العقبات أو الصعوبات في الدول التي لا تملك صناعات تقنية إلكترونية وتتمثل هذه العوائق في:

(1) ليث سعد الله حسين إبراهيم، مرجع سابق، ص 121.

(2) ليث سعد الله حسين إبراهيم، المرجع نفسه، ص 121.

- الإحتياج إلى استثمارات مالية ضخمة لايجاد التقنية المعلوماتية لبناء البنية التحتية المعلوماتية.
- الإقتنار إلى الخبرة اللازمة في التقنيات الدقيقة.
- تعارض الإعتداد على التقنيات المعلوماتية مع حفظ الأمن المعلوماتي.
- وجود معضلة الفجوة الرقمية نتيجة العوائق التعليمية والإقتصادية والتنظيمية التي تجعل دخول العالم الرقمي عملية صعبة وكذلك ضعف البنية الأساسية في مجال الإتصالات¹.

ثانياً: العوائق الأمنية

ترتبط العوائق الأمنية ببعدي الزمان والمكان وتتمثل هذه الصعوبات في :

تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز عن ثلاث عناصر أساسية:

- العنصر المادي: من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.
- العنصر التقني: باستخدام المقتنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.
- العنصر البشري: بالعمل على تنمية المهارات ورفع قدرات وخبرات العاملين في هذا المجال⁽²⁾.

ترتبط هذه العوائق ببعدين هما: البعد المكاني والبعد الزمني وتتمثل هذه الصعوبات في عدة أوجه:

1-التطور التقني المتسارع وظهور ثغرات أمنية عديدة.

2-تتامي الهديدات بالتعامل مع تلك التقنيات سواءا بطول فترة الاستخدام أو باختراع تقنيات جديدة

ومن هذه التهديدات (تهديدات والاختراقات،التهديدات المالية كالسطو والتزوير، تهديدات الجريمة المنظمة كتجارة المخدرات و جرائم غسيل الاموال، وتهديدات المواقع المعادلة، وتهديدات القرصنة والتجسس والتدمير، التهديدات الجنسية أو الممارسات غير القانونية).

¹ باري عبد اللطيف، مرجع سابق، ص 181.

(2)عبد الكريم عاشور، مرجع سابق، ص 40.

3- الذوبان المكاني والزمني حيث أن البنية الإلكترونية تتميز باللامكانية واللازمنية فقد اخترقت الحدود والمسافات الجغرافية واخترقت كذلك عامل الزمن كونها بيئة نشطة على مدار الساعة وازدياد نطاق التأثير حيث دخلت التقنيات الإلكترونية في تركيبة كل الأنظمة التي تستخدم في مختلف جوانب الحياة. وقد نتج ذلك اتجاه المؤثرات الأمنية إلى قطاعات الخدمات الرئيسية في المجتمع مما يجعل آثارها العكسية واسعة النطاق، بل لا يمكن تخيلها، و الطابع الاحتكاري، إن مواجهة مهددات الأمن المعلوماتي بإستخدام البرامج والنظم الأمنية الإلكترونية الحديثة تتبع من يملك القدرة والحق القانوني في سد الثغرات الأمنية التي قد تطرأ على منتجاته التقنية و تتمثل هذه التحديات من حيث(سرية المعلومات و سلامته ووجودها بعدم حذفها و تدميرها، والبعد التقني والإنساني، البعد المؤسسي، البعد البيئي).¹

تم التوصل من خلال دراسة الفصل الأول إلى:

اختلفت آراء الفقهاء حول تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية ويعود ذلك إلى اختلاف الجانب الذي يهتم به كل فقيه، وبالتالي لم يتم حتى الآن الوصول إلى تعريف دقيق يمكن أن يتفق عليه.

يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها: استخدام الإدارة لنظم تكنولوجيا المعلومات بغرض تقديم أفضل خدمة للجمهور في أسرع وقت ممكن.

تهدف الإدارة الإلكترونية بصفة عامة إلى الاستفادة من المميزات الرئيسية لتطبيقها والتي تتمثل في السرعة والدقة في انجاز المعاملات وتقليل الوقت والجهد والقضاء على تكديس الأوراق وغيرها من المشاكل التي ستزول بتطبيق الإدارة الإلكترونية.

التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية فرضتها التغيرات المعاصرة الحاصلة في التقدم التكنولوجي والتي ولا بد من مواكبتها. إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية أساسها ليس شبكات الانترنت وشبكات الاتصالات وغيرها من الجوانب الفنية رغم كونها عناصر أساسية ومهمة، ولكنها قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتسانده بكل قوة لغرض تحقيق مسؤوليتها الرئيسية وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة والإتقان في العمل.

(1) سامر مؤيد عبد اللطيف، مرجع سابق، ص ص 181، 182.

لا يتم تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية بسهولة بدون مواجهة بعض التحديات والمشاكل وهذه التحديات تتطلب دراسة عميقة لما تحتويه من برامج كبيرة لخدمة الجمهور، لذا يجب على المسؤولين عند تنفيذ هذا المشروع الأخذ بعين الاعتبار هذه التحديات والعقبات التي تواجه تنفيذ البرنامج.

الفصل الثاني

آثار الإدارة الإلكترونية على تسيير

المرفق العام

الفصل الثاني

آثار الإدارة الإلكترونية على تسيير المرفق العام

يتعاضد دور التكنولوجيا الحديثة والتطورات التقنية المتلاحقة مما أحدث قفزة نوعية هائلة في مجال تطوير العمل وكفاءته ودقته وزيادة إنتاجيته، وتم تسخير الحاسوب والإنترنت للقيام بكثير من الأعمال التي كانت تؤدي بشكل تقليدي.

تضطلع السلطة التنفيذية التي تباشر شؤون الحكم والإدارة في الدولة بمهمة السهر على إشباع الحاجات العامة للأفراد، وتحقيق الرفاهية والسعادة لهم من خلال المرافق العامة، التي تعد من أهم موضوعات القانون الإداري وحجر الزاوية في بنائه، ونتيجة للمشاكل الناتجة عن تسيير المرافق العامة بشكل تقليدي كبطء في الإنجاز وزيادة في النفقات ومشاكل في الأداء ظهر نظام الإدارة الإلكترونية يتيح إدارة المرافق العامة بشكل إلكتروني.

تقوم الإدارة الإلكترونية باستخدام أحدث الأدوات والأساليب التقنية الجديدة لإدارة المرفق العام في الدولة في سبيل رفع كفاءة ومستوى الأداء داخل الإدارات الحكومية لتقديم خدمات للمواطنين بأقل جهد ووقت وبشفافية وهذا هو الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية.

تبنّت الجزائر كغيرها من دول العالم الثالث مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013" يهدف إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة الجزائرية بكل مكوناتها وذلك في إطار تجديد قدرة الجهاز الإداري على تقديم مستويات أفضل في الأداء.

إنطلاقاً مما سبق ذكره إرتأينا أننا سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى تحديد أثر الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام (المبحث الأول) الذي يتضمن بيان أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ العامة وعلى أعمال موظفي المرفق العام وعلى الخدمة العمومية. كما سنتطرق إلى مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 (المبحث الثاني) والذي يتضمن مخططات التحول الإلكتروني في الإدارة العامة الجزائرية وكذا تقييم هذا المشروع.

المبحث الأول

أثر الإدارة الإلكترونية على أداء المرفق العام

يستهدف المرفق العام على اختلاف أنواعه وتباين أشكاله وطرق إدارته إشباع الحاجات العامة وأداء الخدمات العامة التي تهتم جموع الأفراد. نبين من خلال هذا المبحث تطوير الإدارة الإلكترونية للمبادئ الضابطة لسير المرفق العام (المطلب الأول) وتحسين الإدارة الإلكترونية أعمال موظفي المرفق العام (المطلب الثاني) الإدارة الإلكترونية كآلية لترقية الخدمة العمومية (المطلب الثالث).

المطلب الأول

تطوير الإدارة الإلكترونية للمبادئ العامة للمرفق العام

نظرا لاعتماد الأفراد على المرافق العامة في أداء الخدمات الحيوية لهم مثل المياه والكهرباء بصفة منتظمة على نحو يرهقهم إذا ما تعطلت أو توقفت عن أداء خدماتها، فقد إستقر الفقه على استخلاص عدد من المبادئ من أحكام القضاء الإداري الفرنسي والتي تعد من القواعد الجوهرية التي تفرضها الإعتبارات العلمية وتمليها العدالة الإجتماعية ويطلق على هذه المبادئ القواعد الأساسية أو العامة في سير المرفق العام.

إنطلاقا مما تقدم سنتعرض إلى أثر الإدارة الإلكترونية على كل مبدأ من المبادئ الحاكمة لسير المرفق العام. مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام (الفرع الأول) ومبدأ المساواة أمام المرفق العام (الفرع الثاني) ومبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل وفقا لمقتضيات المصلحة العامة (الفرع الثالث).

الفرع الأول: مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام وإطراد

يقصد بهذا المبدأ استمرار المرافق العامة في أداء أعمالها بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد، وذلك لكونها تقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد يتوقف عليها إلى حد كبير تنظيم شؤون حياتهم، ومن ثم فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى إخلال واضطراب في حياة الجمهور، وذلك مثلما يحدث عند انقطاع المياه أو الكهرباء عن المنازل، أو تعطل وسائل

المواصلات العامة، يترتب على هذا المبدأ عدة نتائج هامة منها تحريم الإضراب، وتنظيم استقالة الموظفين، نظرية الظروف الطارئة⁽¹⁾.

يساعد نظام الإدارة الإلكترونية على هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي حيث يستطيع الفرد صاحب الخدمة أن يحصل عليها وذلك في أي وقت من الأوقات من خلال دخوله على الموقع الإلكتروني للجهة الموجودة بها الخدمة، فالفرد الذي يريد استخراج رخصة البناء مثلا يستطيع الدخول على الموقع الإلكتروني وذلك لاطلاع على كافة الاشتراطات والشروط اللازمة لاستخراج هذا الترخيص⁽²⁾.

تجعل الإدارة الإلكترونية مبدأ دوام سير المرفق العام يتجه في التطبيق إلى الأحكام، حيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها، وإنما يعمل المرفق على مدار الساعة ولا يتوقف، اللهم إذا حدث عطل فني للتقنية اللازمة للاستفادة من خدماته. ولا ريب أن نظام الإدارة الإلكترونية سوف يقلل من خطورة إضراب الموظفين وتحملهم لمسئوليتهم الجنائية والمدنية والتأديبية، إذ يمكن للموظف من داخل بيته وفي غير أوقات العمل الرسمية أن يؤدي خدماته للجمهور عن طريق البريد الإلكتروني للإدارة التي يعمل بها، كما سيعمل على التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي في الظروف العادية، والذي يتولى الوظيفة دون استثناء شروطها القانونية، حيث يمكن كشف أمره من خلال قواعد البيانات والمعلومات التي تزود بها الإدارات الحكومية⁽³⁾.

يؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى تعامل المنتفعين مع المرفق وهم مطمئنون إلى عدم سماعهم لمقولة: (مواعيد العمل انتهت أو الموظف لم يحضر اليوم، أو هو في إجازة، .. الخ)، فالفرد يمكنه أن يدخل على شبكة المعلومات ولو في منتصف الليل لمعرفة الإجراءات والمعلومات الخاصة بإنجاز معاملته أو قضاء مصلحة له في المرفق. كما يؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام وبشكل شبه تام من خلال توفير البوابات الإلكترونية التي

(1) عصام عبد الفتاح، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، (د، ط)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008، ص 91.

(2) المرجع نفسه، ص 91.

(3) داود عبد الرزاق، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، (د، ط)، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2007، ص 126.

تقدم خدماتها على شبكة الإنترنت على مدار الـ 24 ساعة، ويومياً دون إجازات أو عطلات، ودون ارتباط بساعات

العمل، أي لمدة 8 أيام في الأسبوع، و 365 يوماً في السنة⁽¹⁾.

الفرع الثاني: مبدأ المساواة أمام المرفق العام

يقصد به مساواة الأفراد الراغبين في الانتفاع بخدمات مرفق عام معين سواء بالنسبة لهذه الخدمات أو في تحمل أعباء الانتفاع بها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو الدين أو الرأي، ويفرض هذا المبدأ تواجد الراغبين في الانتفاع بخدمات المرفق في الوضع والمركز الذي يحدده قانون أو لائحة المرفق، وأن يتوفر فيهم الشروط اللازمة للانتفاع بهذه الخدمات حتى يستطيعوا الانتفاع بها وتحمل نفقاتها على قدم المساواة دون تمييز بينهما⁽²⁾.

تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة وذلك بصورة كبيرة جداً ويتم تقديم الخدمة آلياً أو الكترونياً، وهذا من شأنه عدم وجود تمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمة، فكل من يستطيع التعامل مع الحاسب الآلي يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة، ومن ناحية أخرى فإن استخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات والتي كانت تميز بين الأفراد وفقاً لمدى علاقتهم بالقيادات الإدارية. كما أن هذا النظام يقضي على حالات الرشوة التي كانت منتشرة بين الموظفين العموميين، إلا أنه وبتطبيق هذا النظام فلا تكون مواجهة بين الفرد طالب الخدمة والموظف العام، ومن ثم فلا يوجد مجال لرشوة الموظف في هذا الشأن⁽³⁾.

(1) داود عبد الرزاق، المرجع نفسه، ص 127.

(2) عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص 93.

(3) المرجع نفسه، ص، 94.

الفرع الثالث: مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتعديل في أي وقت

بمقتضى هذا المبدأ يكون للسلطة العامة تعديل قواعد سير المرفق العام لتكون مسايرة للمقتضيات المستجدة والمتطورة للمصلحة العامة دون أن يكون لأحد التمسك بحقوق مكسبه لمنع تعديل نظام المرفق⁽¹⁾.

تفرض الوسائل الإلكترونية الحديثة على الأفراد والإدارات مواكبة علوم العصر وتقنياته، حيث لم يعد مقبولاً ممن يريد أن يحظى بمكانة مرموقة في العلم أن يتخلف عن ركب المعرفة التكنولوجية، وهو أمر يبين أثر الإدارة العامة الإلكترونية في التطابق مع هذا المبدأ، إذ من حق الإدارات القائمة على سير المرافق العامة أن تطلب من أشخاص القانون الخاص المتعاقدة معها لأداء عمل حكومي لها، أن تستخدم أحدث الوسائل العلمية والابتكارات التكنولوجية في تطوير خدمات المرافق، وإلا أنهت عقودها بإرادتها المنفردة، لأن هذا المبدأ غير مقصور على المرافق التي تدار بطريق الربحي فقط، وإنما يمتد ليشمل جميع أنواع المرافق العامة، أيا كانت طريقة إدارتها، وخصوصاً تلك التي تدار بطريق الامتياز، فهذه المرافق وإن كانت تدار من قبل الملتزم فرداً أو شركة فإنها تبقى خاضعة لإشراف الإدارة من أجل تحقيق المصلحة العامة المنوطة بالمرفق العام⁽²⁾.

المطلب الثاني

تحسين الإدارة الإلكترونية أعمال موظفي المرفق العام

تقوم المرافق العامة بنشاطها الإداري بواسطة موظفيها أو عمالها المدنيين اللذين يعدون أداة الدولة لتحقيق أهدافها، على نحو يمكن معه التقرير بأن الموظف العام والنشاط الإداري وجهان متقابلان ومتلازمان في الوقت نفسه، فلا يوجد نشاط إداري بدون موظف عام، ولا يوجد موظف عام من غير اختصاص في ممارسة النشاط الإداري في المرفق الذي يؤدي فيه وظيفته، ومما يتضح أن الموظفين يمثلون العنصر البشري والضروري اللازم لتحقيق أثر الإدارة الإلكترونية على أعمالهم، لأن الوسائل الإلكترونية لا تؤدي الخدمات بنفسها، وإنما الموظفون هم اللذين

(1) محمد صغير بعلي، القانون الإداري والتنظيم، النشاط الإداري، (ط1)، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2004، ص 223.

(2) داود عبد الرزاق الباز، مرجع سابق، ص 150-151.

يؤدون الخدمات عن طريق هذه الوسائل، وهذا يستدعي بدهاء ضرورة تأهيلهم وتدريبهم على التعامل مع الوسائل التكنولوجية⁽¹⁾.

وعليه يتعين علينا بيان أثر الإدارة الإلكترونية على أعمال موظفي المرفق العام والتي تحقق تسهيل المعاملات اليومية للأفراد(الفرع الأول) وكذا الإرتقاء بكفاءة أداء الإدارات الحكومية(الفرع الثاني) وتحديد المتطلبات اللازمة لتحقيق أثر الإدارة الإلكترونية على الموظفين (الفرع الثالث).

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق ما يلي⁽²⁾:

الفرع الأول: تسهيل المعاملات اليومية للأفراد

إن استخدام تقنية المعلومات أصبح أمراً حتمياً يفرض نفسه على واقع الحياة في مختلف المجالات الوظيفية والخدمية، وهو أمر دعا الكثير من الحكومات إلى تطبيق فكرة الإدارة الإلكترونية بغرض إنجاز وإيصال خدماتها إلى المستفيدين كافة منها، والملاحظ أن تسهيل المعاملات للأفراد من حيث هو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية هو تطبيق للأعمال المادية للموظفين المنوط بهم تنفيذ القوانين والقرارات بصفة يومية في الحياة الإدارية الجارية، وفي نظام الإدارة الإلكترونية يكون حرياً بالموظفين تسهيل معاملات الأفراد وحسن سيرها وهو ما يظهر فيما يلي⁽³⁾:

أولاً: التغلب على مشكلة البيروقراطية

تلبي المرافق العامة من خلال الإدارة الإلكترونية احتياجات الأفراد دون حاجة لخوض رحلة العذاب بين دواوين الحكومة، وعناء التنقل بين المكاتب وأروقة الوزارات، وتقليب الموظفين للأوراق الموجودة على الرفوف والتيه والحيرة بين المكاتبات والعناوين، كما سوف يؤدي إلى

(1) أنور أحمد أرسلان، وسيط القانون الإداري العام، دار النهضة العربية، القاهرة، 1998، ص 8.

(2) مختار حماد، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والعلاقات الدولية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية و الإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2010، ص 78.

(3) داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، مرجع سابق، ص 193-198.

تسهيل إجراءات المعاملات الحكومية من على شبكة الإنترنت، وبصورة تضبط العلاقة بين الجمهور والموظفين، ولكن بشرط أن تكون هناك رقابة إدارية فعالة تعمل على التزام الموظف بأداء واجبه بدقة وأمانة، واحترام الجمهور الذي ما وجدت الوظيفة العامة إلا لخدمته وإسعاده وتحقيق آماله والاستجابة لتطلعاته، فلا يكفي حصول الجمهور على الخدمة العامة، بل يجب أن يكون تقديمها له مصحوبا بآيات الود ومظاهر التوقير وعبارات الاحترام⁽¹⁾.

ثانيا: تحول استراتيجي في عدد من نواحي الأعمال المادية للموظفين

سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى التأثير الإيجابي في بعض النواحي الوظيفية، حيث سيمكن الإدارة من التغلب على مشكلة تمارض الموظفين والحصول على إجازات مرضية وغيرها من الإجازات التي تتجاوز الحدود القانونية المسموح بها، وحرصا من الإدارات الحكومية على استمرار الموظف في أداء عمله لأطول فترة من الوقت، فقد عملت لجنة الإجازات المرضية في دولة الكويت على إعادة النظر في آلية الإجازات الخاصة بالمرضى، وانتهت إلى تغيير نماذج الإجازات المرضية عن وضعها الحالي، بحيث تكون الإجازات الجديدة عن طريق الكمبيوتر، وتخرج من خلال برنامج خاص لاعتمادها من قبل الأطباء المختصين⁽²⁾.

سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى وضع نظام آلي لأعمال الموظفين المادية المتعلقة بالترقيات، ولاسيما الترقية بالأقدمية، حيث تتيح الوظيفة العامة للموظف إمكانية الترقى طوال حياته الوظيفية في مختلف الدرجات والرتب⁽³⁾.

الفرع الثاني: الارتقاء بكفاءة أداء الإدارات الحكومية

أضحى من المسلمات أن الإدارة الحديثة عنصر من عناصر التنمية ذات التأثير الحيوي الفعال في تحقيق الصالح العام للمجتمع والارتقاء بأفراده إلى مصاف متقدمة من العيش الكريم، وإشباع حاجاته العامة، وتلبية متطلباته الآنية والآتية على أساس أن الغد هو حاضر اليوم الذي سيصبح ماضيا كالأمس، وسيفرض المستقبل على الإدارات الحكومية وغيرها، العمل على

(1) داود عبد الرزاق الباز، مرجع سابق، ص ص 193-198.

(2) المرجع نفسه، ص 210.

(3) Vallemont serge, La notion des agents dans les trois fonctions publiques, 2ème édition Berger-le vrault, Paris, 1998, p38.

تتمية قدرات المجتمع في العلم والتقنية وتسخير ثروة المعلومات والاتصالات للارتقاء بخدمات الأفراد ورسم صورة صحيحة لمقتضيات التقدم والعمران، وأضحى مظهر للرقى الإداري أن تبدو الخدمات العامة شاملة ومحكمة الأداء وناصعة البياض⁽¹⁾.

أولاً: الارتقاء من خلال التكامل بين الجهات الحكومية

حصول الفرد على خدمة سريعة ودقيقة هو حجر الزاوية في التوجه للإدارة الإلكترونية، باعتبار أنه المستحق الرئيسي للخدمة وأن رأيه فيها ورضاه عنها هو معيار تحقيق الارتقاء من عدمه، ومن ثم فإن نجاح الإدارة الإلكترونية يتوقف على رأي المستفيد من الخدمة، والذي تتطلع الإدارة الإلكترونية إلى نيل رضائه وكسب ثقته وتحقيق رغباته، وسوف تؤدي تكنولوجيا المعلومات إلى تغيير نظرة الإدارات الحكومية إلى المتعامل معها ليتحول إلى زبون بدلاً من مراجع⁽²⁾.

ثانياً: الارتقاء من خلال تحقيق الشفافية الإدارية

تعمل الإدارة الإلكترونية على إرساء قواعد الشفافية وتوفير المعلومات بسهولة، والشفافية كذلك في الحصول عليها وهذا أمر يؤدي إلى تعزيز روح الديمقراطية الإدارية، ويساهم في تطوير العلاقة بين سلطات الدولة وإدارتها العامة، إلى تعاون أفضل في نشر المعلومات التي تساعد المختصين على إصدار القرارات السليمة، وتعمل الشفافية في مجال المعلومات على تجاوز المفاهيم القديمة التي تنطلق من قاعدة أن كل معلومة سرية ما لم يشر إليها بغير ذلك وأن الملفات والوثائق الإدارية تعد مملوكة للإدارة ملكية خاصة، ومن ثم لا يجوز لأحد أن يطلع عليها إمعاناً في الالتزام بعدم إفشاء المعلومات السرية التي يحصل عليها الموظف بمناسبة وظيفته⁽³⁾.

الفرع الثالث: متطلبات الموظفين لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية

(1) داود عبد الرزاق الباز، مرجع سابق، ص ص 212-213.

(2) أمين ساعتي، إعادة اختراع الحكومة، الثورة الإدارية في القرن الحادي والعشرين، (الطبعة الأولى)، دار الفكر العربي، (د)، ب، ن، 1999، ص 20.

(3) داود عبد الرزاق الباز، مرجع سابق، ص ص 214-221.

تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية لا يعني بالضرورة إلغاء الموظفين ولكنها تؤدي إلى إحداث تغييرات جذرية وجوهرية في المفهوم الإداري والفني للموظف العام، وفي اختيار الموظفين وتعيينهم، وشرائط صلاحيتهم، فينبغي أن تكون لديهم القدرة والحماس على إنجاز ذلك التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية فعملية الإصلاح الإداري هي عملية مستمرة لا تنتهي⁽¹⁾.

كما تتطلب التغييرات التي تنتج عن هذا التحول إحداث تغييرات في نظام الإدارة مثل الهيكل التنظيمي، وطرق أداء العمل، والنظم والمهام وغيرها من التغييرات التي بدورها تتطلب تغييرات أخرى في صفات الموظف نفسه من حيث العدد والتوزيع والتدريب وإعادة التأهيل، وهكذا تتضح ضرورة إيجاد التناغم بين التغييرات التنظيمية كنتيجة لإعادة هندسة الإدارة، والصفات الواجب توفرها في العنصر البشري الذي تعتمد عليه الإدارة في تنفيذ هذه التغييرات، ونظرا لعلاقة ذلك بعملية إعادة الهندسة تسمى هذه العملية "إعادة هندسة الموارد البشرية" التي تتطلب إيجاد وحدة تنظيمية خاصة مهمتها تحقيق متطلبات التوظيف الناتجة عن تغييرات في الإدارة، وبالتالي الاستفادة القصوى من أعمال الموظفين⁽²⁾.

المطلب الثالث:

الإدارة الإلكترونية كآلية لترقية الخدمة العمومية

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حلقة جديدة ضمن أساليب التطوير الإداري الحديث، إذ يؤدي الاعتماد على هذا البديل إلى إحداث سلسلة من التغييرات المتلاحقة، بغية زيادة مردودية الخدمة العمومية وتحسين أنشطة المؤسسات العمومية التي تضطلع بالأنشطة والمهام الخدمية⁽³⁾.

وعليه يتعين بيان أثر الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية والتي من خلالها تساهم في تحسين الخدمة العمومية للمواطنين(الفرع الأول) وكذا ترشيد الخدمة العمومية (الفرع الثاني).

(1) مختار حماد، مرجع سابق، ص 82.

(2) المرجع السابق، ص 83.

(3) عبد الكريم عشور، مرجع سابق، ص 64.

الفرع الأول: تحسين الخدمة العمومية للمواطنين

التوجه الحالي في عالم اليوم هو اعتبار الخدمة العامة حقا أساسيا لكل المواطنين وأن النهوض بمستوى الخدمات العامة من قبل الجهات الحكومية يبدأ بتطوير هذه الخدمات من خلال البحث المنهجي عن المكونات الأساسية للجودة وكيفية تحقيقها في المنظمات العامة⁽¹⁾.

استخدام تقنيات المعلومات العامة (الاتصالات، الأجهزة، البرمجيات) في العمل الإداري للإدارة العامة- كما يشير إليها العديد من الباحثين يحقق هدفين أساسيين هما زيادة الإنتاجية وتحسين جودة خدمات الإدارة العامة كخدمات التعليم والصحة والضمان الإجتماعي، حيث أن النشاط الرئيسي للإدارة العامة هو جمع ومعالجة وتوزيع المعلومات لذلك الإستخدام المكثف للمعلومات⁽²⁾.

أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل الإتصالات والشبكات الإلكترونية في مجال الخدمات العامة، يحقق مزايا عديدة، إذ تحقق درجة عالية من الراحة الملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه أو الإتصال المباشر، مع تسجيل سرعة في إنجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية، وقلّة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية، توفير واختصار الوقت لصالح طالب الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري، والمرض البيروقراطي توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كقاعدة متكاملة من أدوات المعالجة والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكارية⁽³⁾.

الفرع الثاني: ترشيد الخدمة العمومية

(1) ليث سعد الله حسين إبراهيم، مرجع سابق، ص 117.

(2) المرجع نفسه، ص 117.

(3) عبد الكريم عشور، مرجع سابق، ص 64.

يرتكز أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على آفاق ترشيد الخدمة العمومية على وجوب تحقيق العناصر الآتية:

- **مردودية الخدمة العمومية:** حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.

- **تقليل تكاليف الخدمة:** من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف، الناتج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

- **سرعة الاستجابة واحترام المواعيد:** يعمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة المتماثلة، وهذا لريح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالتزاماتها مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

- **الدقة:** تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، يمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

- **سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:** انطلاقاً من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمات العمومية يؤدي ذلك إلى إمكانية ماسة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة⁽¹⁾.

(1) المرجع نفسه، ص 66.

المبحث الثاني

مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 للتحول نحو الإدارة الإلكترونية

بقي مصطلح الإدارة الإلكترونية إلى مرحلة متأخرة مفهوم غامض وانحصر المفهوم فيما يقوم به قطاع وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويبقى تطبيق الإدارة الإلكترونية مهمة هذا القطاع بشكل انفرادي، إلى غاية صدور مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، وهي الوثيقة التي صدرت في ديسمبر 2008 والتي تمثل حسب ما ورد فيها أول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج إدارة إلكترونية متكاملة في الجزائر التي تبنت سلسلة من التغييرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في أنشطتها الخدمية.

من خلال هذا المبحث نركز على مخططات التحول الإلكتروني في الإدارة العامة الجزائرية (المطلب الأول) وتقييم مشروع الجزائر الإلكترونية (المطلب الثاني).

المطلب الأول

مخططات التحول الإلكتروني في الإدارة العامة الجزائرية

يتطلب تحسين سير المرفق العام لرفع من مستوى تقديم الخدمات داخل الإدارات العمومية وترقية التعاملات بين الأجهزة العمومية والمواطنين، وبحثا عن تحقيق الأهداف سعت الجزائر إلى تبني مشروع الإدارة الإلكترونية الذي يشمل وضع شبكات تربط ما بين المؤسسات، وما بين الوزارات، يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي تسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية باستعمال الوسائل التكنولوجية المتطورة من خلال⁽¹⁾:

(1) عبد الكريم عشور، مرجع سابق، ص ص 130-131.

الفرع الأول: تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال ورفع كفاءة العاملين في الإدارة العمومية

اهتمت المحاور الرئيسية لاستراتيجية الجزائر 2013 بما سيحدثه إدخال وتعزيز استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية، من دخول في الأساليب التنظيمية والأعمال الحكومية بشكل يعيد النظر في كيفية سير وتنظيم وتكيف الخدمة المقدمة للمواطنين⁽¹⁾.

يحدث إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتعزيز استخدامها في الإدارة العامة تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها، وتكيف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب، وتسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال بإنشاء فضاء اتصال مستقل عن الموقع المادي ويتيح توفر المعلومات من أجل تحسين نوعية عملية صنع القرار⁽²⁾.

تتجه الاستراتيجية الإلكترونية الجزائرية لتحقيق التطوير في مجال الكفاءات البشرية نحو هدفين أساسيين هما:

- إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- تلقين تكنولوجيا الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.

الملاحظ هنا هو يمكن غياب التركيز على الدورات التكوينية لموظفي مؤسسات الخدمة العمومية، فالتغلب والتمكن من الاستخدام الجيد للتقنية يطرح ضرورة تزويد الإدارات التي تشهد عملية التحول الإلكتروني بموارد بشرية مؤهلة في مجال التقنية الحديثة، تضطلع داخل إدارة بمهام التدريب، الصيانة التقنية تسهيل مراحل التحول الإلكتروني، والتمكن من تخفيض حدة

(1) عبد الكريم عاشور، مرجع سابق، ص 131.

(2) رفيق بن مرسل، مرجع سابق، ص 157.

مقاومة التغيير التكنولوجي داخل الإدارة العامة، وهنا يمكن للجزائر أن تقوم بتسخير الطاقات العملية من مهندسين وتقنيين⁽¹⁾.

رفع كفاءة القوى العاملة التقنية والفنية تطرح كضرورة ومطلب أساسي في التحول نحو الإدارة الإلكترونية أصبحت مهمة قبل التفكير في شكل التحول الإلكتروني للإدارة العامة المراد إتباعه، وضمن هذا الإطار تركز المحاور الرئيسية الاستراتيجية للجزائر الإلكترونية (E-Algérie) على تطوير الكفاءات الاستراتيجية، وتتطلق من وجوب تطوير الكفاءات البشرية، وترقية البنى والهياكل التحتية وما تشمله من مبادرات تعميم النفاذ إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال بإجراءات ملموسة في مجال التكوين وتطوير الموارد البشرية بهدف تعميم أفضل وكامل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذا ضمان تملكها على مستويات عدة ومختلفة⁽²⁾.

الفرع الثاني: دعم الاقتصاد الرقمي

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسائل التسيير والإدارة المتطورة في ظل اعتماد السوق العالمية على اقتصاد المعرفة كقيمة أساسية وهو الأمر الذي فرض على الجزائر ضرورة إيجاد استراتيجية إلكترونية عن طريق الاهتمام باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، كدعامة ضرورية من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى المؤسسات وتمكينها⁽³⁾.

وتماشيا مع هذه الأهمية سعت الجزائر إلى تحديد الهدف الأساسي المتمثل في محاولة إدماج ت

كنولوجيا الإعلام والاتصال في القطاعات الاقتصادية، ودعم امتلاك تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل الشركات، إذ يتم تحديد بعض الأهداف الخاصة والتي تمثلت في دعم تملك تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتطوير عرض خدمات الكترونية من طرف الشركات⁽⁴⁾.

(1) عبد الكريم عاشور، مرجع سابق، ص 135.

(2) عبد الكريم عاشور، مرجع سابق، ص 135.

(3) عبد الكريم عاشور، المرجع نفسه، ص 133.

(4) المرجع نفسه، ص 133.

المطلب الثاني

تقييم مشروع الجزائر الإلكترونية

يعتبر مشرع الجزائر الإلكترونية مشروعاً متكاملًا على المستوى النظري إذ أنه يتضمن قيماً عامة وخطوات لتطبيق الإدارة الإلكترونية أو على الأقل للوصول إلى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث تدرج المشروع في رسم محاور لهذه الاستراتيجية، وينتظر كذلك إلى منهجية تطبيق هذه المحاور⁽¹⁾.

الفرع الأول: عوائق تنفيذ المشروع

تأخر تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية بسبب مجموعة من المعوقات تتعلق خاصة ب:

- عجز قطاع البريد وتكنولوجيات المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الإنترنت.
- تأخير استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وتأسيساً على ذلك فإن الفارق كبي لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدمة في هذا المجال، وهو ما يطرح مشكلاً كبيراً لاسيما أن الجزائر مقربة من الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة⁽²⁾.
- محدودية انتشار استخدامات الإنترنت في الجزائر، بحيث أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالمياً لازال ضعيفاً في الجزائر مقارنة بالدول المجاورة .

(1) عبد اللطيف باري، دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص التنظيمات السياسية والإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2010، ص 177.

(2) رفيق بن مرسل، مرجع سابق، ص 164.

- التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها، رغم مرور ثلاث سنوات على مشروع السلطات الجزائرية تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل المثال أن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة من جهاز السحب الإلكتروني والتأخر الكبير في الوصول لحساباتهم⁽¹⁾.

- تشهد الجزائر إشكاليات متعددة في الجانب القانوني للإدارة الإلكترونية حيث أن المعاملات الإلكترونية لا تحظى بالجانب القانوني اللازم، كما أن هناك إشكاليات مطروحة خاصة في حين أن الجزائر لا تتوفر على الأساسيات اللازمة كالنقد الإلكتروني وحماية المراسلات الإلكترونية⁽²⁾.

الفرع الثاني: القطاعات المستهدفة لتجسيد الإدارة الإلكترونية

يستهدف التطوير الذي يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال قصد تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 العديد من القطاعات سواء الإدارة العامة أو مختلف المتعاملين كالقطاع الخاص والمواطن العادي، إلا أنه في البداية لابد من تدعيم بعض القطاعات وبالتدرج أهمها:

أولاً: قطاع الداخلية

علاقة القطاع بالمواطن المباشرة تستلزم تطويره بشتى الأجهزة والبرمجيات خاصة للإدارة المحلية التي دعمت بشبكة الحالة المدنية، هذا المشروع الذي يعتبر في طور الإنجاز سيسهل الكثير على المواطن في استخراج الوثائق، كما أن الشروع في تجسيد بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين الإلكترونيين وتزويد الأولى بالخدمات مستقبلاً يسهل العديد حيث أن الخطة

(1) أمينة بن حامد، الحكومة الإلكترونية-تجربة الجزائر الإلكترونية للتحويل نحو حكومة إلكترونية، مذكرة ماستر أكاديمي، ميدان العلوم السياسية، شعبة العلوم السياسية، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013، ص 36.

(2) عبد اللطيف باري، مرجع سابق، ص، 180.

المرسومة سنة 2009 أكدت دخول بطاقة التعريف البيومترية حيز الخدمة في بداية 2010 وجواز السفر فغي نهاية 2013⁽¹⁾.

سعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية من خلال عصرنة الخدمات المقدمة للمواطنين وتماشيا مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية والذي انبثق عنه ميلاد الإدارة الإلكترونية بالوزارة، وفي هذا الصدد تعمل وزارة الداخلية والجماعات المحلية على مستوى البلديات والدوائر الحكومية في الإجراءات الجديدة للمعالجة المتعلقة بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، جواز السفر البيومتري الإلكتروني².

يتم إيداع الملف على مستوى الدائرة-المقاطعة الإدارية مكان الإقامة- المصالح القنصلية للمواطنين المقيمين بالخارج مرة واحدة لاستخراج بطاقة التعريف الوطنية أو جواز السفر، ويتضمن الملف استمارة طلب واحدة متوفرة على الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية أو على مستوى الدوائر أو المقاطعات الإدارية والمصالح القنصلية، ويتم في هذه الحالة تقديم المعطيات البيومترية المعتادة (البصمات، الصورة، الإمضاء) لكن بعد أن يتم رقمتها عند ايداع الملف، ولضمان تدعيم أكبر لتأمين وثائق الهوية أو جواز السفر وتسهيل الإجراءات لتحديد هوية الطالب تم ادراج عاملين جديدين ضمن الوثائق المكونة للطالب هما:

- شهادة ميلاد مرقمنة مؤمنة خاصة بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر تسلم مرة واحدة في حياة المواطن.
- امضاء الضامن خلف الصور الثلاثة المكونة للملف واستمارة الطلب بغرض التأكد من هوية الطالب³.

ثانيا: قطاع العدالة:

استهدف قطاع العدالة لعلاقته المباشرة بالمواطن، إضافة إلى ضرورة تطوير الجانب المعلوماتي قصد تسهيل خدمات المواطنين على مستوى المؤسسات القضائية والمصالح التابعة

(3) المرجع نفسه، ص، 180.

(1) وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية- الجزائر-، ملتنقى دولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، باتنة، (د، س، ن)، ص 17.

(2) المرجع نفسه، ص 17.

لها، وفي هذا الصدد تم إنجاز شبكة وطنية لقطاع العدالة تسجل فيها كل القضايا والأحكام الخاصة بالأفراد لتسهيل استخراج الوثائق وطنياً وتسهيل إجراءات التحقيق⁽¹⁾.

تم عصرنة قطاع العدالة من خلال وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل، وإرسال الوثائق والمحركات القضائية بطريقة إلكترونية واستخدام تقنية المحادثات المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية، بحيث نصت المادة الأولى من القانون 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة على : «يهدف هذا القانون إلى عصرنة سير قطاع العدالة من خلال:

- وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل .
- إرسال الوثائق والمحركات القضائية بطريقة إلكترونية.
- استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية»².

ثالثاً: قطاع التعليم العالي

يشكل التطوير التكنولوجي على مستوى القطاع أولوية هامة خاصة في مجال توفير كل خدمات التسجيل على الخط، كما أن استعمال مختلف البرامج في تسجيل الطلبة واستخراج وثائقهم معمم على مختلف مؤسسات التعليم العالي إضافة أن استخدام الشبكات في مختلف العمليات، مشاريع البحث العلمي، تسجيل المذكرات والأطروحات على مستوى مجموعة المواقع⁽³⁾.

تم الوصول من خلال دراسة الفصل الثاني إلى أن للإدارة الإلكترونية دور هام في سير المرفق العام وعلى موظفيه وعلى الخدمات التي يقدمها وذلك من خلال ما يلي:

- تطبيق وتأكيد تام للمبادئ الحاكمة لسير المرفق العام، بالتالي بتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية تؤكد سير المرفق العام بانتظام وإطراد وتحقيق المساواة من خلال توزيع خدماتها على كافة مستحقيها دون تفرقة، كما يسمح للإدارة بتغيير سير المرفق وفقاً للمتغيرات والمستجدات الحاصلة والتوافق معها بما يحقق الصالح العام.

(3) عبد اللطيف باري، المرجع السابق، ص 168.

(1) قانون رقم 15-03 مؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 الموافق 01 فبراير 2015، يتعلق بعصرنة العدالة، ج.ر، العدد 06، الصادر بتاريخ 20 ربيع الثاني الموافق ل 10 فبراير 2015.

(3) عبد اللطيف باري، المرجع السابق، ص 168.

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق تسيير أداء المرافق العامة القائمة على قدرة الموظفين بتنفيذ الأعمال وتسيير الإجراءات الإدارية وأداء عملهم بسهولة ويسر.

بتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تغيير في كيفية اختيار الموظفين وتعيينهم وشروط صلاحياتهم إذ يجب أن تتوفر لديهم القدرة والكفاءة والحماس في إنجاح التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

يجسد مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 الاستراتيجية المتكاملة لإدارة عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية وهو متكامل من الناحية النظرية إلا أن النتائج غير مشجعة من الناحية التطبيقية نظرا لغياب استراتيجية وطنية شاملة.

خاتمة

خاتمة

تفرض التغيرات الحاصلة في عالمنا اليوم، مسابقتها على كل الأصعدة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والدخول في مرحلة الإدارة الإلكترونية من خلال ما نتحه التطورات التقنية وتكنولوجيا الاتصال والمعلومات والتي تعتبر أداء لترقية ونشاط ومهام المرافق العامة.

تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة من خلال الانتقال من الأسلوب التقليدي الورقي القائم على الاتصال المباشر بين المواطن ومؤسسات الخدمة العمومية إلى التواصل عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، كما تعتبر من الأساليب الحديثة في العمل الإداري القائمة على تسهيل العلاقة بين المواطن والمؤسسات العمومية، وتوفير الخدمات بشكل متكامل وسريع وبالتالي إحداث تغير سريع في نمط حياة الموظفين والمواطنين وتقليل الصورة السلبية للخدمات العمومية التي يقدمها المرفق العام في شكلها التقليدي.

ليست الإدارة الإلكترونية بنظام يقضي على المشاكل الإدارية التي تعيق سير المرفق العام فور تطبيقها وإنما هي أداة لتحقيق الإصلاح الإداري بهدف جعل من المرفق العام يحظى بثقة المتعاملين معها ورضاهم عن أدائها للخدمات، ولكن يطرح سؤال مهم حول إمكانية استقبال المواطن هذا النوع من الخدمات الإلكترونية؟ وهل يستخدمونها فعلا عندما يتم تأمينها لهم؟ من دون شك فإن الإدارات سوف تستفيد من هذه الخدمات، لكن المواطنين ربما سيحتاجون لبعض الوقت لتقليل هذا النوع من الخدمات بسبب معرفتهم المحدودة، إن مواقع الخدمات الحكومية يجب أن تكون ذات طابع تفاعلي مع المواطنين لكي تؤمن النجاح، وإن أفضل طريقة لذلك هو اعتماد تطبيقات البريد الإلكتروني حيث تنشأ علاقة مباشرة بين المواطن والإدارات تتردد في استخدام مواقع الانترنت وتطوير خدماتها عبر شبكة الانترنت لمنفعة المواطنين

من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

- تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على المرفق العام يعود إلى سببين كون أن الإدارة الإلكترونية هي وسيلة لدعم أداء المرفق العام، وأن استهداف النفع العام أو إشباع الحاجات العامة هي نقطة ارتكاز وهدفا مشتركا مع الإدارة الإلكترونية والمرفق العام.

- التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ليس بالأمر الهين وإنما هي عملية تمر بمراحل يتم التخطيط لها تخطيطا محكما وجيدا.
- يساهم الإصلاح الإداري التحول من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الحديث الإلكتروني في القضاء ولو نسبيا على المشاكل الإدارية الناجمة عن تسيير المرفق العام خاصة البيروقراطية والرشوة والفساد الإداري وكذا القضاء على الروتين القاتل للموظفين خاصة الذين يتعاملون في اتصال مباشر مع المواطنين.
- لتطبيق الإدارة الإلكترونية يجب أن تتوفر على شروط فعلية تتمثل في: البنية التحتية، الشبكات الإلكترونية، الموارد البشرية، الإرادة السياسية، سرية وأمن المعلومات، التشريعات والقوانين.
- يمثل مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 أول وثيقة رسمية محددة الملامح للتوجه نحو تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر وهو مشروع امتد من 2008 إلى 2013 يشمل الـ 13 محور رئيسيا لعملية التحول للإدارة الإلكترونية، وقد استوعب قطاع العدالة الذي كان أول قطاع مستهدف لتجسيد الإدارة الإلكترونية وتجسد بإجراءات ميدانية من خلال عصنة قطاع العدالة لسنة 2015.

قائمة المراجع

أولاً: باللغة العربية:

1-الكتب:

- 1- أمين ساعاتي، إعادة اختراع الحكومة، الثورة الإدارية في القرن الحادي والعشرين، (الطبعة الأولى)، دار الفكر العربي، القاهرة، 1999.
- 2- أنور أحمد رسلان، وسيط القانون الإداري العامة، دار النهضة العربية، القاهرة، 1998.
- 3- داود عبد الرزاق، الحكومة الكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه، (د، ط)، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2007.
- 4- رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، (د، ط)، مركز المعلومات واتخاذ القرار بمجلس الوزراء، القاهرة، 2004.
- 5- سليمان الطماوي، مبادئ القانون الإداري، دار الفكر العربي، القاهرة، 1997.
- 6- سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، (الطبعة الأولى)، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2011.
- 7- عصام عبد الفتاح، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، (د، ط)، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، 2008.
- 8- علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي، الإدارة الإلكترونية، (د، ط)، دار وائل للنشر، 2009.
- 9- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، (د، ط)، دار الغرب الإسلامي، بيروت، 2006.
- 10- محمد أحمد سمير، الإدارة الإلكترونية، (الطبعة الأولى)، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 11- محمد أنيس جعفر، الوسيط في القانون العام، أسس وأصول القانون الإداري، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000.
- 12- محمد صغير بعلي، القانون الإداري والتنظيم الإداري، النشاط الإداري، (ط1)، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2004.

- 13- مصطفى أبو زيد فهمي، الوسيط في القانون الإداري، الجزء الأول، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 1999.
- 14- نجم، نجم عبود، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، (د، ط)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
- 2- الرسائل والمذكرات.

أ- رسائل دكتوراه:

- 1- عبد اللطيف باري، دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص التنظيمات السياسية والإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2010.

ب- رسائل ماجستير:

- 1- إيهاب فاروق مصباح العاجز، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية "دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي-محافظة غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية- غزة، 2011.
- 2- رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية لإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر 2001-2011، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، مدرسة الدكتوراه للقانون الأساسي والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري- تيزي وزو- ، 2011.
- 3- عبد العزيز فهد المغيرة، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، 2010.

4- عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة متتوري-قسنطينة- 2010، 2009.

5- عبد الله بن سعيد آل دحوان، دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجيل وينبع، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2008.

6- مختار حماد، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والعلاقات الدولية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2010.

ب-مذكرات ماستر .

1- أمينة بن حامد، الحكومة الإلكترونية-تجربة الجزائر الإلكترونية للتحويل نحو حكومة إلكترونية، مذكرة ماستر أكاديمي، ميدان العلوم السياسية، شعبة العلوم السياسية، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013.

2- سميرة مطر السعودي، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص لمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، الجامعة الدولية الافتراضية، (د، س، ن).

3- المقالات:

1- سامر مؤيد عبد اللطيف، الحكومة الإلكترونية، دراسة في الإطار النظري والتطبيقات، مجلة رسالة الحقوق، ع الثالث، س السادسة، 2014.

- 2- عبد الكريم عشور، دور الحكم الإلكتروني في مكافحة الفساد الإداري والولايات المتحدة نموذجاً، مجلة المفكر، ع الحادي عشر، (د، س، ن).
- 3- عرفات عوجان، الحكومة الإلكترونية، شروط النجاح، مجلة الحاسوب، ع 47، 2000.
- 4- ليث سعد الله حسين إبراهيم، الحكومة الإلكترونية وتأمين الخدمات وأداء متميز لمستقبل الإدارة العامة "إمكانيات ومتطلبات التطبيق"، المجلة العربية للإدارة، مج 24، ع 20، ديسمبر (كانون الأول)، 2004.
- 5- محمد كيلاني شادية جابر، نموذج مقترح للخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية لطلاب كلية التربية، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، ع 60، يناير، 2006.
- 6- موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة-بسكرة-الجزائر)، مجلة الباحث، ع 09، 2011.
- 7- ياسر عبد الوهاب، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية بالتطبيق على ورشة حكومات دبي، مجلة النهضة، مج 10، عدد 4، سنة 2009، ص 134.

4-المؤتمرات:

- 1- حسام الدين حسن عطية حمدونه، تطوير عمليات صنع القرار الإداري في ضوء الإدارة الإلكترونية في وزارة الصحة الفلسطينية بمحافظة غزة، مؤتمر مقدم بعنوان تنمية الموارد البشرية في القطاع الصحي بفلسطين، فلسطين 2005.
- 2- حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز للقطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2009.

- 3- ماجد راغب الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية منظم المؤتمر، أكاديمية شرطة دبي-مركز البحوث والدراسات- الإمارات العربية المتحدة، دبي (د، ن، س).
- 4- وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية-الجزائر-، ملتقى دولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، باتنة، (د، س، ن)،

5-القوانين:

- 1- قانون رقم 15-03 مؤرخ في 11 ربيع الثاني 1436 الموافق 01 فبراير 2015، يتعلق بعصرنة العدالة، ج.ر، العدد06، الصادر بتاريخ 20 ربيع الثاني الموافق ل 10 فبراير 2015.

6-الكتب باللغة الاجنبية:

1-اللغة الفرنسية:

- 1- VALLEMONT Serge, La notion des agents dans les trois fonctions publiques, 2^{eme} édition, Berger-le vrault, Paris, 1998.

الفهرس

الفهرس

/	الإهداء.....
/	كلمة شكر وتقدير.....
/	المختصرات.....
02	مقدمة.....
06	الفصل الأول: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.....
07	المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية.....
07	المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية وتمييزها عن الحكومة الإلكترونية و الإدارة التقليدية.....
08	الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية.....
09	الفرع الثاني: الفرق بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.....
10	الفرع الثالث: الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية.....
11	المطلب الثاني: دوافع وأهداف التحول نحو الإدارة الإلكترونية.....
12	الفرع الأول: دوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية.....
12	أولاً: تسارع التقدم العلمي والتكنولوجي والاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة.....
13	ثانياً: التحولات الديمقراطية وترابط المجتمعات في ضل توجهات العولمة.....
13	الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية.....
13	أولاً: دقة البيانات و تلخيص الإجراءات الإدارية.....
14	ثانياً: ترشيد الأيدي العاملة وتخفيض التكاليف.....

15	ثالثا: التخلص من حدة البيروقراطية وتوفير الشفافية الإدارية
16	المبحث الثاني: عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية.....
16	المطلب الأول: متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية.....
17	الفرع الأول:المتطلبات الإدارية والقانونية.....
17	أولا:المتطلبات الإدارية.....
18	ثانيا: وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات
18	الفرع الثالث: المتطلبات البشرية والمتطلبات المالية.....
18	أولا:المتطلبات البشرية.....
19	ثانيا:المتطلبات المالية.....
19	الفرع الثالث: المتطلبات الأمنية والمتطلبات التقنية.....
19	أولا:المتطلبات الأمنية.....
20	ثانيا:المتطلبات التقنية.....
21	المطلب الثاني: مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية.....
21	الفرع الأول: مرحلة الظهور ومرحلة التعزيز.....
21	أولا:مرحلة الظهور.....
22	ثانيا: مرحلة التعزيز
23	الفرع الثاني: مرحلة المعاملات الإجرائية و مرحلة التكامل.....
23	أولا: مرحلة المعاملات الإجرائية.....
23	ثانيا:مرحلة التكامل.....
24	المطلب الثالث: عوائق تطبيق الإدارة الإلكترونية.....

24	الفرع الأول: العوائق القانونية و الإدارية.....
24	الفرع الثاني: العوائق القانونية والإدارية.....
25	أولاً: العوائق القانونية.....
25	ثانياً:العوائق الإدارية.....
25	الفرع الثالث: العوائق التقنية والأمنية.....
26	أولاً: العوائق التقنية.....
26	ثانياً:العوائق الأمنية.....
27	خلاصة الفصل الأول.....
30	الفصل الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على أداء المرفق العام.....
31	المبحث الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على أداء المرفق العام.....
31	المطلب الأول: تطوير الإدارة الإلكترونية للمبادئ العامة للمرفق العام.....
31	الفرع الأول:مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام وإطراد.....
33	الفرع الثاني: مبدأ المساواة أمام المرفق العام.....
34	الفرع الثالث:مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتعديل في أي وقت.....
34	المطلب الثاني: تحسين الإدارة الإلكترونية أعمال موظفي المرفق العام.....
35	الفرع الأول:تسهيل المعاملات اليومية للأفراد.....
35	أولاً: التغلب على مشكلة البيروقراطية.....
36	ثانياً:تحول استراتيجي في عدد من نواحي الأعمال المادية للموظفين.....
37	الفرع الثاني:الارتقاء بكفاءة أداء الإدارات الحكومية.....
37	أولاً:الارتقاء من خلال التكامل بين الجهات الحكومية.....

37	ثانيا: الارتقاء من خلال تحقيق الشفافية الإدارية.....
37	الفرع الثالث: متطلبات الموظفين لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية.....
38	المطلب الثالث: الإدارة الإلكترونية كألية لترقية الخدمة العمومية.....
39	الفرع الأول: تحسين الخدمة العمومية للمواطنين.....
39	الفرع الثاني: ترشيد الخدمة العمومية.....
41	المبحث الثاني: مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 للتحول نحو الإدارة الإلكترونية.....
41	المطلب الأول: مخططات التحول الإلكتروني في الإدارة العامة الجزائرية.....
42	الفرع الأول:تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.....
43	الفرع الثاني:دعم الاقتصاد الرقمي.....
44	المطلب الثاني: تقييم مشروع الجزائر الإلكترونية.....
44	الفرع الأول: عوائق تنفيذ المشروع.....
45	الفرع الثاني: القطاعات المستهدفة لتجسيد الإدارة الإلكترونية.....
45	أولا: قطاع الداخلية.....
46	ثانيا: قطاع العدالة.....
47	ثالثا:قطاع التعليم العالي.....
47	خلاصة الفصل الثاني.....
50	خاتمة.....
53	قائمة المراجع.....
59	فهرس المحتويات.....