

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الصديق بن يحيى - جيجل -



كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم: الحقوق
العنوان

دور الإدارة الإلكترونية في تسيير المرفق العام

مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق

تخصص : قانون عام

تحت إشراف الدكتور
بلحيرش سمير

إعداد الطالبتين:

قرروح بشرى

جليط فاطمة

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الرتبة	الأستاذ
رئيسا	جامعة جيجل	أستاذ محاضر "أ"	بوشليف نور الدين
مشرفا ومقررا	جامعة جيجل	أستاذ محاضر "أ"	بلحيرش سمير
ممتحنا	جامعة جيجل	أستاذة مساعد "أ"	خلالف خالد

السنة الجامعية: 2023/2022

شكر وتقدير

نشكر الله عز وجل ونحمده حمدا كثيرا على توفيقه لنا وتذليله للصعوبات في إنجاز هذا العمل وعن رسول الله صل الله عليه وسلم قال: ﴿من لم يشكر الناس لم يشكر الله، ومن أسدى إليكم معروفا فكافنوه فإن لم تستطيعوا فادعوا له﴾

بعد شكر الله سبحانه وتعالى، نتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ الفاضل

***** بلحيرش سمير *****

لقبوله الإشراف على هذا العمل. وكذا الملاحظات والتوجيهات القيمة، التي لم يبخل علينا بها منذ انطلاقنا في هذا البحث إلى آخر لحظة.

ونتقدم بجزيل الشكر إلى لجنة المناقشة:

الأستاذ بوشليخ نور الدين والأستاذ خالفة خالد

كما نتقدم بخالص الشكر إلى الأستاذ الفاضل **بولكور محمد الغني** فكل الشكر موصول له والتقدير فجزاه الله عنا خير جزاء ومتعته الله بالصحة والعافية.

كما نتقدم أيضا بالشكر إلى أساتذتنا الكرام بقسم الحقوق بجامعة محمد الصديق بن يحيى.

ومن باب الوفاء والعرفان بالجميل فالشكر موصول لكل الأساتذة الكرام الذين تعلمنا على أيديهم طول المسيرة الدراسية.

إهداء

إلهي لا تطيب اللحظات إلا بكرك وشكرك ولا تطيب إلا بعفوك، ولا تطيب الجنة إلا برويتك.

أهدي تخرجي إلي من أحمل اسمه بكل افتخار إلي من صد الأشواق عن دربي ليمهد لي طريق العلم إلي بعد فضل الله ما أنا فيه أربي.

الرجل الذي لم ينل ولا جزء بسيط مما حصلنا عليه والرجل الذي سعى طول حياته لتكون في أفضل حال أطل الله في عمره.

إلي اليد الخفية التي كانت الداعم الأول لتحقيق طموحاتي، إلي من عمرتني بالعج والحنان وأشعرتني بالأمان، إلي من لا تنساني بالدعاء في ليلا ونهارها، إلي من لا أجد كلمات تعبر عن قيمتها إلي أمي الغالية.

أنا ممتنة يا أمي لما قدمته لي من أول حرفة رسمته إلي شهادة تخرجي حفظك الله.

إلي السند والكتف الذي أستند عليه دائما إخوتي: أيمن، رؤوف، هديل، هباء.

إلي جدي الذي لطالما كان داعمي لي رحمه الله وإلي أمي العنونة جدتي أطل الله في عمرها.

إلي من سار معي نحو الحلم خطوة بخطوة بذرناه معا وحصدناه معا إلي زوجي الغالي أدامك الله سندا لي....

إلي عائلة زوجي التي كانت لي نعم العون.

إلي أبنائي أميرتي آدم أنت مصدر الضوء في حياتي حفظك الله.

إلي صديقة المواقف لا السنين، شريكة في الدرب الطويل والطموح البعيد، إلي من أزالته عن طريقي أشواق الفضل.... إلي من تذوقته معي أجمل اللحظات وأصعبها صديقتي فاتي.



بجشري*

إهداء

" وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين "

أهدي ثمرة جهدي وفرحتي التي انتظرتها طول حياتي إلى

من كلكه الله بالهيبية والوقار... إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل اسمه
بافتخار.... أبي.

أهدي تخرجي الى تلك العظيمة التي ربت وعلمت، التي لطالما نظرت لعينيها لأستمد منها
قوتي لإكمال مسيرتي العلمية، التي ساندتني في صلاتها وكان دعائها ورضاها عني سر
نجاحي أمي.

إلى من كنت بمثابة ابنتا لها وكانت أمي الثانية يايا.

إلى من رزقت بهم سندا وكتفا لا يميل إخوتي دتمم لي فخرا أعلو بكم.

إلى من مددن أيديهن في أوقات الضعف، وراهنّ على نجاحي ويذكرنني بمدى قوتي
واستطاعتي التي لا تحبطني، وتؤمنّ بشجاعتي مهما ضعفت وارتخيت، وقفن خلفي مثل
ظليّي مهما كثرت تخبطاتي أخواتي.

إلى زوجات إخوتي وأزواج أخواتي وكل كتاكيت العائلة.

إلى صديقة المواقف لا السنين، شريكة في الدرب الطويل والطموح البعيد، إلى من أزالته عن
طريقي أشواك الفشل.... من كانت دوما موضع اتكاء عثرات حياتي زينب.

إلى أعز خريجة لقلبي من قاسمتني متاعب البحث، إلى شقيقة الروح التي لم يلبدها رحم أمي
بل ولدتها مواقف الحياة، رفيقة التفاصيل الحقيقية بشري.

وفي الختام إهداء إلى التي لم ولن تقبل يوما إلا أن تكون في الصفوف الأولى نفسي.

* اللهم كما أنعمت فزد، وكما زدت فبارك، وكما باركت فتمم، وكما أتممت فثبت*

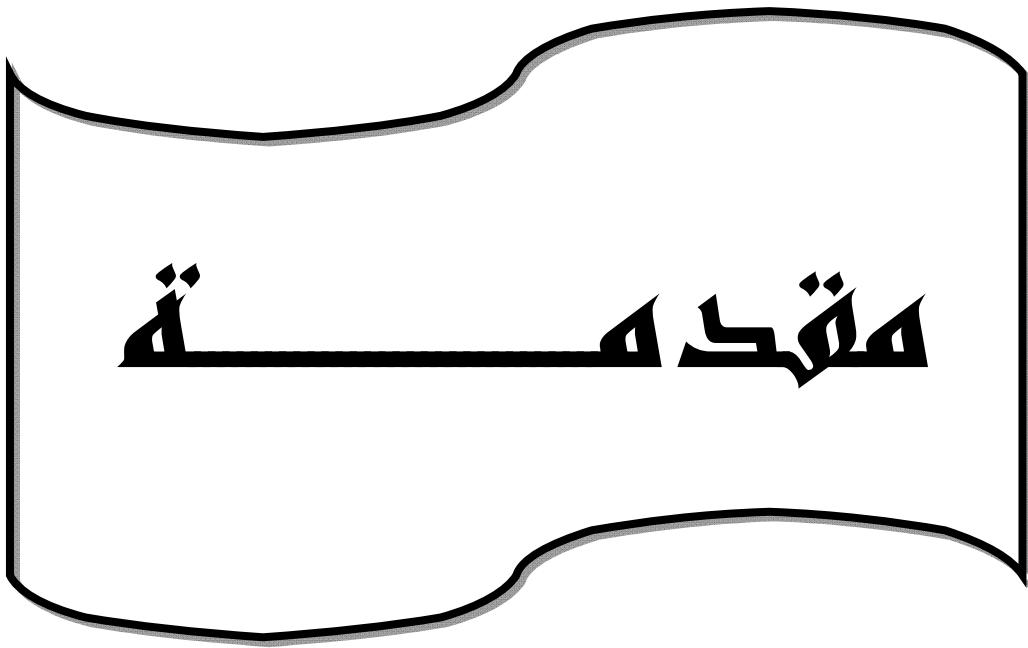


فاطمة

قائمة المختصرات

قائمة المختصرات

ص	صفحة
ص ص	من صفحة إلى صفحة
ط	الطبعة
ج	الجزء
ج ر	الجريدة الرسمية



مقدمة:

يشهد المجتمع في عصرنا الحالي تطور ملحوظ في مختلف جوانب الحياة من بينها مجال المعلومات، وكذلك الاتصال اللذان يلعبان دورا مهما وفعالا في حياة الأفراد نظرا لما يقدمانه من خدمات تسهل بها تعاملات الأفراد فيما بينهم والمؤسسات أيضا.

وقد نتج عن هذا التقدم العلمي والتقني ما يعرف بالإدارة الالكترونية التي تعني الانتقال من العمل التقليدي إلى تطبيقات معلوماتية تركز على استخدام التقنيات ووسائل الاتصال المتقدمة عن طريق الحاسوب وشبكة الانترنت، وذلك لتحسين الأداء حيث أحدثت هذه التقنية قفزة نوعية في مجال تطوير العمل وكفاءته ودقته مما أدى إلى تراجع كل أشكال الخدمات التقليدية، وأخذت الأنشطة تتحول بالتدريج من أنشطة تقليدية إلى أنشطة الكترونية التي ساعدت في الابتعاد عن الأرشفة، وأصبحت هي الوسيط في إتمام التعاملات الإدارية وتحول العالم إلى مجتمع الكتروني صغير.

كما ساهمت أيضا في تحسين عمل المؤسسات وأدائها الأعمال الإدارية منها تبسيط الإجراءات وتقليص الزمن لإنجاز الأعمال، هذا ما جعل كافة الدول تتجه نحو الإدارة الالكترونية بل وتسعى إلى تطويرها، حيث يعد المرفق العام أداة فعالة لاستمرارية الدولة واحد أهم المجالات للتكيف مع التطورات الحاصلة في مجال المعلومات والاتصالات.

أسباب اختيار الموضوع:

من بين الأسباب التي أدت إلى اختيار هذا الموضوع هي :

-كون موضوع الدراسة من أهم المواضيع الحديثة الذي يفرض نفسه على الساحة العلمية والعملية لأنه يواكب التطورات الحديثة.

- القيمة العلمية لموضوع الإدارة الإلكترونية وصلته بالتخصص العلمي الذي ندرس فيه (القانون العام).

- الأهمية البالغة للموضوع وضرورته على مستوى المرافق العامة، خاصة في ظل الأزمات من بينها ما أصاب العالم في هذه الآونة الأخيرة جائحة كوفيد19 ، أين أجبرت الدول على الحجر الصحي و إدارة مرافقها عن بعد، مما عزز من ضرورة الاعتماد الكلي على تقنيات الإدارة الإلكترونية.

- اعتبار هذا الموضوع من أهم المواضيع الحديثة الذي يفرض نفسه على الساحة العلمية والعملية لأنه يواكب التطورات الحديثة.

- الدور المتزايد الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية حاليا ومساهمتها في تحسين الخدمة العمومية
- الرغبة في إثراء المعرفة النظرية حول تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين بالمؤسسات العمومية.

- الرغبة في إثراء المعرفة الشخصية بمثل هذه المواضيع التي يتجه إليها العلم الحالي ويزيد من تطويرها عام بعد عام.

الدراسات السابقة:

من بين الدراسات السابقة التي تناولت جوانب ومواضيع تشبه موضوعنا ولها علاقة بالبحث نجد:

- مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية "إدارة بلا أوراق إدارة بلا مكان إدارة بلا زمان بلا تنظيمات جامدة"، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2004، تهدف هذه الدراسة إلى تطوير مستوى أداء المرافق العمومية وخلق الفعالية وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستعمال التقنية الحديثة.

- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر: كان الهدف من هذه الدراسة إبراز الإطار المفاهيمي لكل من الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية، مع تتبع تطبيقات إدارة الحكومة الإلكترونية في

الولايات المتحدة الأمريكية، إضافة إلى دراسة التجربة الجزائرية في التحول الإلكتروني ومدى إمكانية تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية في تقديم الخدمات لجمهور المواطنين.

- سناء رحمانى، ياسين حجاب، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ الأساسية التي تحكم المرفق العام، المؤتمر العلمي الدولي نقلا عن: حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 26-27 نوفمبر، 2018، هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مدى أهمية الإدارة الإلكترونية في حياتنا اليومية وأهميتها في تحسين جودة الخدمة العمومية.

بعد عرض معظم الدراسات السابقة التي دار معظمها حول الإدارة الإلكترونية فقد توصلنا إلى أن غالبية الدراسات السابقة تناولت مفهوم الإدارة الإلكترونية متطلبات تطبيقها وأثرها على الأداء، والمعوقات التي تحد من تطبيقها، ومعظم الدراسات كانت تتحدث عن الإدارة الإلكترونية.

صعوبات الدراسة:

من بين الصعوبات والعراقيل التي واجهتنا خلال هذه الدراسة هو قلة المراجع بالنسبة للإدارة الإلكترونية نظرا لحدثة الموضوع، فهناك صعوبات في إيجاد المراجع وفي نفس الوقت معظم المراجع التي بين أيدينا تتشابه من حيث المفردات والمضمون ولم يأتوا بشيء جديد لكي نستطيع أن نقارن بعضها ببعض الآخر.

أهمية الدراسة:

✓ **الأهمية العلمية:** انبثقت الأهمية العلمية لهذه الدراسة من أهمية الإدارة الإلكترونية للمؤسسات الإدارية بصفة عامة والمرافق العامة بصفة خاصة، كما تستهدف الإدارة الإلكترونية تطوير قدرات الموظفين وإطلاق طاقاتهم وإبداعهم، لذلك نتطلع من هذه الدراسة أنها تساهم في دعم نقاط القوة وتقليل نقاط الضعف التي تعاني منها المرافق

العامة والكشف عنها لتفاديها ومعالجتها، بالإضافة إلى وضع نماذج عملية للإدارة الإلكترونية.

✓ **الأهمية الموضوعية:** تسعى هذه الدراسة إلى إبراز تأثير الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام، وعلى أداء موظفيه، حيث تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحسين قدرات المنظمة على استيعاب التغييرات ومواكبة التطورات لحل المشاكل التي تقف أمام السير الحسن للمرافق العامة من خلال توظيف النظريات والتقنيات السلوكية المعاصرة في تعبئة الجهود الجماعية والاستيعاب وإعادة صياغتها والاعتماد على البحوث والدراسات وخبراء الإدارة لإلكترونية لوضع الخطط ومتابعة تنفيذها.

الأهداف:

نحاول من خلال دراسة هذا الموضوع الوصول إلى الأهداف التالية:

- إثراء الرصيد المعرفي والعلمي للقارئ بالمرتبة الأولى كون الموضوع مرتبط بالحياة اليومية في تعاملاته مع الإدارة.
- إعطاء لمحة عن مفهوم الإدارة الإلكترونية كمصطلح عصري حديث والإحاطة بهذا الموضوع في ميدان العلوم القانونية.
- التعرف على ماهية الإدارة الإلكترونية ومفهوم الإدارة الإلكترونية وأهدافها ومتطلبات تطبيقها وعوائق تطبيقها.
- التأكيد على أهمية الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في المجتمع وضرورة تطبيقها ومواكبة عصرنة الإدارة.
- التعرف على دور إدارة الإلكترونية في سير المرفق العام.

- معرفة أهمية وأهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المرافق العامة ومساهمتها في تطوير أعماله القانونية.

إشكالية الدراسة:

إن التطور في تقنية الاتصال وظهور الإدارة الإلكترونية أدى إلى الانتقال من مجتمع المعلومات والذي ترتب عليه التحول التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الإلكترونية التي تهدف إلى تقليص الإجراءات واختصارها وتحسين عمل المؤسسات وأدائها الإدارية حيث سخرت كافة الوسائل والتقنيات الحديثة لإدارة المرفق العام، ومن هذا المنطلق نطرح الإشكالية التالية:

- كيف تساهم رقمنة الإدارة إلكترونياً في تحسين الخدمات المرفقية؟

وللإجابة على هذه الإشكالية قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين، حيث تطرقنا في الفصل إلى الإدارة الإلكترونية آلية لتطوير المرفق العام، والفصل الثاني عن فعالية دور الإدارة الإلكترونية لتطوير المرفق العام.

منهج الدراسة:

نظراً لطبيعة هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، بهدف الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة، ثم التحليل والاستنتاج للحصول على النتائج العلمية بطريقة موضوعية.

الفصل الأول

الإدارة الإلكترونية آلية لتطوير المرفق العام

إن التطور الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال والذي امتد تأثيرها إلى كافة جوانب الحياة، أخذ تغييرا جوهريا في شكل ودور الإدارات والأجهزة الحكومية وعلاقتها مع بعضها البعض ومع المواطنين، ممهدا لنا لبروز ما يسمى بالإدارة الإلكترونية كنمط إداري.

هذا النمط يستخدم المنجزات التقنية في تطوير العملية الإدارية وبتيح إدارة المرافق العامة بشكل إلكتروني بدلا من إدارتها بالطريقة التقليدية، التي تتسم بالبطيء أو التعقيد في الإجراءات، هادفا إلى تحقيق الهدف المنبغى ألا وهو إشباع الحاجات العامة للمواطنين وتلبية رغباتهم ومتطلبات حياتهم التي تقدمها لهم المرافق العامة المتنوعة.

المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والمرفق العام

ترتكز معظم الإدارات في وقتنا الحالي على تقنيات متطورة تساعدها في إنجاز مهامها وخدماتها وإيصال المعلومات بشكل سريع ودقيق وغير مكلف سواء من الجانب المادي من ناحية الجهد البدني، مما أدى إلى ظهور ما يعرف بالإدارة الإلكترونية والتي لها دور في بناء تصور حديث لمفاهيم الخدمة العمومية، والتي توحى بانتهاء التعقيدات والمعوقات التي تعترض الخدمات العمومية والإدارية ولذلك يتم السعي لاستثمار كل التقنيات الحديثة لتطوير أعمال المنظمات وتحويلها إلى منظمات إلكترونية.

وانطلاقاً مما سبق ذكره ارتأينا التطرق لمفهوم للإدارة الإلكترونية والمرفق العام (المطلب الأول)، ثم التطرق إلى مفهوم المرفق العام في ضل الإدارة الإلكترونية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

أدى التقدم التكنولوجي والعلمي إلى بروز نمط جديد من الإدارة لتعويض النظام الإداري التقليدي يعرف الإدارة الإلكترونية، حيث أنه مع تزايد حاجات المواطنين وطلباتهم صار من الضروري التحول من أسلوب الإدارية التقليدية إلى أسلوب الإدارة الحديثة وربط مختلف الإدارة العامة بمختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة.

في هذا المطلب سيام التركيز على تعريف الإدارة الإلكترونية (الفرع الأول) وخصائص الإدارة الإلكترونية (الفرع الثاني) ومبادئ الإدارة الإلكترونية (الفرع الثالث) أهداف الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

هي تعرف على أنها مصطلح من بين المصطلحات الإدارية الحديثة المتداولة وهذا نتيجة لثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أحدثت نقلة نوعية في أداء المرفق العام،

وقد عرفت على أنها القدرة على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال وشبكات الحديثة لتقديم الأنشطة الإدارية الإلكترونية عبر الأنترنت وشبكات الحواسيب الآلية في كل مكان وزمان، مما يؤدي إلى الجودة وتحسين الأداء⁽¹⁾.

ونظرا لحدائثة هذا الموضوع وأهميته نجد عدة إسهامات من المفكرين والباحثين لإعطاء تعريف لهذا المصطلح من بينها:

التعريف الذي قدمه عبود نجم: « العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال، في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخريين بدون حدود، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة »⁽²⁾.

أما عبد الرزاق السالمي فعرفها بأنها: « عملية مكننة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على جميع تكنولوجيا المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات »⁽³⁾.

كما يرى البنك الدولي أن « الإدارة الإلكترونية مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنون مع

¹ صدام خمائية، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، ص72.

² نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، ص05.

³ سناء رحمانى، ياسين حجاب، أثر الإدارة الإلكترونية على المبادئ الأساسية التي تحكم المرفق العام، المؤتمر العلمي الدولي نقلا عن: حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 26-27 نوفمبر 2018.

المؤسسات التجارية مع الحكومة والسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني»⁽¹⁾.

كما عرفت أيضا الإدارة الإلكترونية على أنها: «منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المؤسسات، باستخدام كل الوسائل الإلكترونية مثل: البريد الإلكتروني e-mail، التحويلات الإلكترونية للأموال *Electronic Funds transfer*، التبادل الإلكتروني للمستندات *Electronic Data interchange* والفاكس والنشرات الإلكترونية وأية وسائل إلكترونية أخرى»⁽²⁾.

وبالرغم من الإختلاف في تعريف الإدارة الإلكترونية بسبب تركيز كل اتجاه على زاوية أو جانب من الجوانب إلا أنها سمحت لنا بأخذ مفهوم شامل عن الإدارة الإلكترونية، وذلك بكونها التقنية المتطورة في استعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة والتي تركز على ثلاث ركائز أساسية وهي:

1- محتوى معلوماتي: يغطي كافة الإستعلامات اتجاه الجمهور وفيما بين مؤسسات الأعمال.

2- محتوى خدماتي: يتيح كافة الخدمات الحياتية وخدمات الأعمال على الخط الإلكتروني والتي يمكن تقسيمها إلى خدمة حاجات المواطنين والشركاء، الخدمات داخل المؤسسات، خدمات بين المؤسسات.

3- محتوى اتصال: وهو ما يسمى بـ (خلق المجتمعات) يتيح ربط مواطني الدولة وأجهزة الدولة بكل وقت ووسيلة تفاعل سهلة.

¹ حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية" المفاهيم الخصائص المتطلبات"، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2011، ص41.

² حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص41.

الفرع الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية

تمتلك الإدارة الإلكترونية مجموعة من الخصائص والتي تميزها عن الإدارة التقليدية، وهي الميزة الأساسية والجوهرية التي تجعل الدولة تسعى إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في منظماتها، وفيما يأتي سيتم بيان هذه الخصائص:

أولاً: التشبيك الفائق

ويعرف أنه السمة الأساسية لعمل الشبكات داخل وخارج المنظمة، وهو المقياس لعمل الأجهزة القائمة عن الحاسوب في الاتصال وتقاسم المعلومات بين أطرافها بدون تدخل أي طرف بشري.

وهذا التشبيك يعمل في إطار تعظيم إمكانيات الشبكة وفق قانون **متكالف**، الذي يربط بين المنفعة من شبكة الأنترنت وعدد المستخدمين لها ويشير إلى أن المنفعة من الشبكة تساوي مربع عدد المستخدمين لها⁽¹⁾.

ثانياً: التفاعل الآلي على مدار الساعة ومن أي مكان في العالم

هذا من خلال التفاعل الحي المباشر بين المتعاملين، هذا التفاعل يعمل وفق 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع، مما يوفر إمكانية التعامل في الوقت الحقيقي مع العاملين والموجودين في أي مكان في العالم ببسر وسهولة وبتكلفة اتصال محدودة⁽²⁾.

ثالثاً: السرعة الفائقة والعمل عن بعد وبلا حدود

نتيجة سرعة التوصيل الكهربائي التي تقرب من سرعة الضوء فإن إرسال رسالة من قارة لأخرى عبر البريد الإلكتروني قد يستغرق حوالي 15 ثانية فقط، فالسمة الأساسية للأعمال

¹ صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، ط1، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، المنصورة، 2014، ص08.

² نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص159.

الإلكترونية هي إمكانية العمل بلا حدود، وهذه السمة تؤدي بنا بدون شك إلى تطوير نظرة الإدارة إلى نفسها وإلى قدراتها الجوهرية باتجاه المزيد من التنظيم والمرونة⁽¹⁾.

رابعاً: السرية والخصوصية

تتميز الإدارة الإلكترونية بالسرية والخصوصية للمعلومات المهمة، بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يمتلكون كلمة المرور للنفوذ إلى تلك المعلومات⁽²⁾.

خامساً: زيادة الإتقان

إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عملية التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرج حاسم في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، وتتطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات⁽³⁾.

سادساً: تحقيق الشفافية

وهي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، من خلالها تتضمن المراقبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، إذ تعتبر الجسر الرابط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني والسلطات المسؤولة على مهام الخدمة العامة فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية.

¹ نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص 159.

² حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص 21.

³ عبد المالك لكلل، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية-بلدية ورقلة نمودجا-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2017، ص 19

سابعاً: تخفيض التكاليف

إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فإن انتهاء نموذج المنظمات الإلكترونية سوف يوفر ميزانيات مالية ضخمة حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير⁽¹⁾.

يمكن استنتاج أن هذه الخصائص تتسم بالدقة والتميز وتبسيط الإجراءات وتحقيق الشفافية في إطار ممارسة مهامها، فهي تهتم باكتشاف المشاكل وحلّها بالإضافة إلى التركيز على الإجراءات التنفيذية والإنجازات.

الفرع الثالث: مبادئ الإدارة الإلكترونية

مع إدخال مفهوم الإدارة كآلية لتقديم الخدمة العمومية، أصبح يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات بما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف منظمات الخدمة الإدارية، وبذلك عملت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية، هدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات للحكم الرشيد هي الشفافية، الرقابة، المحاسبة، روح المسؤولية، دولة الحق والقانون وسرعة الإستجابة للخدمات العامة، وحسب الدكتور عمار بوحوش فإنه يلخص مبادئ الإدارة الإلكترونية ما يلي⁽²⁾:

أ- **تقديم الخدمات للمواطنين:** وهذا الاهتمام لخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات والكفاءات المهية مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، لأن الإدارة الإلكترونية تركز دائماً على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة

¹ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2017، ص31.

² عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون، دار المغرب الإسلامي، بيروت لبنان، 2006، ص189.

لكل مشكلة وحسن استغلالها في بيئة الإدارة بشكل يسمح بتحديد نقاط القوة والتعرف عليها⁽¹⁾.

ب- التركيز على النتائج: إذ أن حسب هذا المبدأ أن اهتمام الإدارة الإلكترونية ينص على تحويل الأفكار إلى نتائج محددة على أرض الواقع، لأن المواطن لا تهمة كثيرا فلسفة العمل وإنما صحة العملية الإلكترونية وبروز نتائجها على أرض الميدان، فينبغي أن تحقق الإدارة الإلكترونية فوائد للجمهور تفشل في تحقيق مصالح المواطن من حيث الجهد، وتوفير الخدمة الدائمة على مدار الساعة وإنجاز العمل بكفاءة عالية وفي وقت سريع⁽²⁾.

ج- تخفيض التكاليف: يحتاج إقامة نظام الإدارة الإلكترونية في البداية إلى مبالغ غير يسيرة تتفق 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⁾.

د- الخصوصية والأمان: التمتع بمعايير الخصوصية والسرية والأمن والمصادقية الأمر الذي يؤدي إلى النمو والتطوير في مجال خدمات الجمهور⁽⁴⁾.

هـ- استمرارية التغيير أو التغيير المستمر: وهو المبدأ الأساسي في الإدارة الإلكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء بقصد كسب رضا الزبائن أو بقصد التفوق في التنافس⁽⁵⁾.

¹ عمار بحوش، مرجع سابق، ص 189.

² مرجع نفسه، ص 189.

³ ماجد راغب الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، أكاديمية شرطة دبي-مركز البحوث والدراسات-الإمارات العربية المتحدة، 26 أبريل 2003، دبي، ص 11.

⁴ سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 250.

⁵ مرجع نفسه، ص 191.

ي- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: نظام الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس سهولة الإستعمال بحيث يمكن ربط الإتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة وإتمام الإجراءات بسلاسة وبساطة، وأيضاً تمكين الجمهور من إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل، العمل، المدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل (1).

ويقصد بهذا المبدأ ربط الجمهور بحكوماتهم الوطنية أو الإقليمية أو العالمية حسب إحتياجاتهم ورغباتهم، ويجب أن تكون متاحة للجميع من أي موقع يناسب المستخدم لتمكن من تواصل مع حكوماتهم.

الفرع الرابع: أهداف الإدارة الإلكترونية

إن الفلسفة الرئيسة للإدارة الإلكترونية هي نظرتها للإدارة كمصدر للخدمات، والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة لتحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها الآتي:

فتطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة يؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات ويسعى إلى تحقيق العصرية وتطوير مستوى خدماتها وإلغاء سلبيات الإدارة الكلاسيكية، من خلال توفير البيانات والمعلومات في إطار استخدام التقنيات الحديثة، كما يساهم هذا الأسلوب في الرقي بالعمل الإداري والتنظيمي مع تأهيل العنصر البشري وتمكينه من مختلف المهارات الملائمة للتطور الرقمي وتحقيق الربط بين مختلف الإدارات، أيضاً الرفع من قدرة الإدارة لتكون قادرة على التعامل مع عدد كبير من المواطنين (2)، ورفع درجة الوعي لدى مواطني الدول وزائريها، بقوانينها ومناهجها الإقتصادية والإستثمارية وأنظمتها التجارية والصناعية والأمنية،

¹ سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 191.

² عز الدين الغوساني، الإدارة الإلكترونية بالمغرب الواقع، المعوقات، الرهانات، بحث لنيل شهادة الإجازة، جامعة السلطات مولاي سليمان بني هلال، المغرب، 2018، ص 18.

مما يجنب كثيرا من أفراد المجتمع والمقيمين فيه الوقوع تحت طائلة العقوبة في عدم معرفتهم الكثير عن أنظمة الدولة، وكذلك يجعل كثير من فرص الإستثمار أو السياحة والتوظيف أو غيرها متاحة أمام الجميع⁽¹⁾. تقوم أيضا بتقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع⁽²⁾ وإعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها تكنولوجيا لربط الأهداف المنشودة للإدارة الإلكترونية بأداء والتطبيق⁽³⁾ وكذلك إلغاء البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به⁽⁴⁾ كما قامت أيضا بإلغاء تأثير عامل الزمان والمكان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة، وفكرة أخذ العطل أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها على أقصى حد ممكن، كما أنها تهدف إلى تحقيق تعيينات الموظفين، والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات، والإشراف على الأداء، وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال مؤتمرات الفيديو، ومن خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة⁽⁵⁾.

وكذلك ألغت نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام الأرشيف الإلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء بسرعة ونشر الوثائق في أكثر من جهة في أقل وقت ممكن⁽⁶⁾ وأيضا إلغاء عامل العلاقات المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير

¹ حسن بن محمد الحسن، مرجع سابق، ص32.

² بليل حكيم، مداخلة بعنوان الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية، حول الإطار المفاهيمي للمرفق العام الإلكتروني، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 19 فيفري 2019.

³ خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، مصر، 210، ص54.

⁴ مصطفى يوسف الكافي، مرجع سابق، ص69-70.

⁵ ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الدراسات التربوية، قسم الدراسات التربوية، معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة، 2011، ص35.

⁶ ساري عوض الحسنات، نفس المرجع، ص36.

العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات (1)، كما سيرت 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 (2).

كما استطاعت الإدارة الإلكترونية أيضا تحقيق سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيات المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات للمواطنين، ومؤسسات الأعمال المحتاج إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم وأوقات التقدم لها (3) و مناقشة التشريعات والأنظمة القانونية ومحاولة وضع معايير لضمان بيئة إلكترونية متوافقة (4).

ومن ثم فالإدارة الإلكترونية تعمل على تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة، إلى أيادي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ مشاريع الإدارة، عن طريق إعادة التأهيل لمواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة، والاستغناء على الموظفين غير الأكفاء، وغير

¹ عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسنطينة، جامعة منتوري، كلية الحقوق والعلوم السياسية 2009-2012.

² عبد الكريم عاشور، دور الحكم الإلكتروني في مكافحة الفساد الإداري والولايات المتحدة نموذجا، مجلة المفكر، العدد 11، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، ص 461-462.

³ سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها «مدخل استراتيجي»، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 07، دون سنة النشر، ص 311.

⁴ زكريا صديق، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مؤسسة الضمان الاجتماعي بالعين الصفراء، مجلة البديل الاقتصادي، العدد 02 السنة السادسة، مخبر الدراسات الاقتصادية والتنمية المحلية بالجنوب الغربي، 2019، ص 16.

القادرين على التكيف مع الوضع الجديد، وتقليل معوقات اتخاذ القرار، عن طريق توفير البيانات، وربطها بدوائر صنع القرار⁽¹⁾.

المطلب الثاني: مفهوم المرفق العام في ظل الإدارة الإلكترونية

يعدّ المرفق العام من المفاهيم التي أشغلت اهتمام المفكرين نظرا لارتباطه بالقطاعات الإستراتيجية التابعة للدولة إذا أنه يمثل المظهر الإيجابي لنشاط الإدارة، فهو أداة فعّالة في التنظيم البيروقراطي للدولة ووسيلة لحماية وجودها وحسن تنظيمها إن لم نقل الدولة هي مجموعة من المرافق العامة، فتستطيع الدولة من خلاله تقديم الخدمات وتحقيق النفع العام.

وهو أبرز المفاهيم الشائعة في القانون الإداري نظرا لارتباطه بالكثير من المعطيات السائدة في الدولة ولذلك فإن الفقه والقضاء عادة ما تلجأ في تحديد المرفق العام إلى استعمال معيارين أساسيين وهما: المعيار الشكلي والمعيار الموضوعي ومن هنا نتطرق في هذا المطلب إلى: الفرع الأول (تعريف المرفق العام) الفرع الثاني، (مبادئ المرفق العام) الفرع الثالث، (أنواع المرفق العام)، الفرع الرابع (عناصر المرفق العام).

الفرع الأول: تعريف المرفق العام

يعرف المرفق العام على أنه مظهرا من مظاهر تدخل الدولة لأداء الخدمات العامة الأساسية للجمهور، واعتبرت نظرياته ركنا أساسيا في تشييد القانون الإداري، على أساس أن استهداف النفع العام هو غاية الغايات من المرافق العامة التي تنشئ من أجل تحقيق الحاجات العامة للجمهور.

¹ الصيرفي محمد، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، ط1، مؤسسة حورس للنشر والتوزيع، 2008، ص72.

أولاً: المرفق العام التقليدي

يستعمل اصطلاح العام للمرفق العام بمعنيين:

1- المعنى العضوي أو الشكلي: ويقصد به الجهاز الإداري أو الهيئة أو المنظمة التي تقوم بتقديم خدمات عامة، أو إشباع حاجات هامة للجمهور مثل: الجامعات، المستشفيات العامة، ووزارة الداخلية، وزارة الصحة⁽¹⁾.

2- المعنى المادي أو الوظيفي: ويقصد به النشاط الذي تمارسه الهيئة أو الإدارة العامة لتحقيق خدمة عامة⁽²⁾، أي أن الهدف النهائي من هذا النشاط هو ما يحققه من نفع عام للجمهور، دون الالتفات إلى طبيعة الهيئة أو المنظمة التي تؤدي هذا النشاط، وفيما إذا كان من أشخاص القانون العام أم من أشخاص القانون الخاص، على أن يخضع النشاط المرفقي لإشراف السلطة العامة وهيمنتها.

3- الجمع بين المفهومين: ذهب هذا الاتجاه إلى تبني معيار مزدوج عن تعريف المرفق العام، بحيث يشمل الخدمة أو النشاط موضوع المرفق أو الهيئة أو المنظمة التي تتولى هذا النشاط، إضافة إلى أنه مشروع تنشئه الدولة بقصد تحقيق النفع العام أو خدمة عامة للجمهور، ويخضع في إدارته إلى هيمنة السلطة العامة أو الحاكمة⁽³⁾.

وقد تطورت المرافق العامة في أونة الأخيرة وتغيرت تغييراً جذرياً ترتب على ذلك تحول جوهري في نظام هذه المرافق العامة وطرق تسييرها، كما أن تعدد وتنوع المرافق العمومية يؤدي حتماً إلى اختلاف طرق تسييرها.

¹ يعرب محمد الشرع، تعويض المرافق العامة وإبراز تطبيقاته عقود البناء والتشغيل والتحويل عقود البوت (B.O.T) دراسة مقارنة، طبعة الأولى، الدار العلمية الدولية لنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 27.

² نبراس محمد جاسم الأحبابي، أثر الإدارة الالكترونية في إدارة المرافق العامة دراسة مقارنة، د.ط، مصر 2008، ص 57.

³ يعرب محمد الشرع، مرجع سابق، ص 25.

وفيما يتعلق بالمرفق العام الإلكتروني فهو لا يختلف على المرفق العام التقليدي إلا في الوسيلة المستعملة في تقديم خدمات للجمهور أي أنه مشروع يعمل بانتظام وإطراد تحت إشراف السلطة العامة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين نفسه ذلك القانون الخاص والمرن.

ثانيا: المرفق العام الإلكتروني

إن التحول والتطور الذي عرف المرفق العام يجد أساسه في التحول الذي عرفه مفهوم المصلحة العامة كما ساهمت الظروف الاقتصادية والسياسية والصراعات الإيديولوجية في تطور المرفق العام⁽¹⁾.

أي أنه كل نشاط يباشره شخص معنوي بهدف تحقيق خدمة عامة باستعمال وسائل إلكترونية حديثة ومتطورة بهدف تحقيق السرعة في الخدمات وضمان الشفافية والحكمة في تسيير المرفق العام.

ويمكن تعريفه أيضا أنه تحول آليات المرفق العمومي من آليات التقليدية إلى أجهزة الإلكترونية الحديثة بهدف رفع الكفاءة والأداء وكسب الوقت والجهد في تسيير المرفق العام⁽²⁾.

وحتى يتسنى التوضيح أكثر سوف يتم التطرق لمقارنة بسيطة بين المرفق العام التقليدي والمرفق العام الإلكتروني:

¹ محمد أمين بوسماح، المرفق العام في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص04.

² تعريف المرفق العام، مجلة المعرفة القانونية تاريخ، 25 ماي 2023، www.mdroit.com.

(1) من حيث أوقات العمل:

المرفق العام الإلكتروني يعمل 24/24 ساعة طوال العام حتى العطل والأعياد بينما المرفق العام التقليدي يعمل في الغالب من الثامنة صباحاً إلى الرابعة مساءً خمسة أيام في الأسبوع ويتوقف خلال العطل والأعياد.

(2) اعتماد المرفق العام التقليدي على الورق بينما المرفق العام الإلكتروني يعتمد على الوسائل التقنية الحديثة.

(3) المرتفق مجبر على الانتقال إلى المرفق العام التقليدي عكس المرفق العام الإلكتروني أين يمكنه الإرتفاق دون عناء التنقل.

لأجل ذلك هناك من اعتبر ضرورة الفصل الجذري بين المرفقين واعتبار المرفق العام الإلكتروني مرفق قائم بذاته له مبادئ خاصة وأساليب ومزايا مختلفة تماماً عن تلك القائمة في المرفق العام التقليدي ومن خلال هذه المقارنة البسيطة اقترحنا هذا التعريف المتواضع.

الفرع الثاني: مبادئ المرفق العام

تخضع المرافق العامة على مختلف أنواعها وأشكالها لمجموعة من القواعد العامة، تشكل ما يعرف "بالمبادئ الأساسية للمرافق العامة" وتتمثل هاته المبادئ فيما يلي:

أولاً: مبدأ سير المرفق العام بانتظام وإطراد

يعتبر مبدأ سير المرفق العام بانتظام وإطراد من المبادئ الأساسية التي تحكم سير المرافق العامة، ويعني هذا المبدأ استمرار النشاط الذي يقوم به المرفق العام وانتظامه دون توقف أو انقطاع، كما تترتب انعكاسات خطيرة على إنقطاعه تتمثل في الاضطراب الذي يصيب حياة الأفراد في المجتمع⁽¹⁾، وذلك مثلما يحدث عند انقطاع المياه والكهرباء عن

¹ نواف كنعان، القانون الإداري، ط 01، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 235.

المنازل، أو تعطل وسائل المواصلات العامة، يترتب على هذا المبدأ عدة نتائج هامة منها تحريم الإضراب، وتنظيم إستقالة الموظفين، نظرية الظروف الطارئة.

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⁽¹⁾.

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، إلا إذا حدث عطل فني للتقنية اللازمة للإستفادة 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.

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.)⁽²⁾.

ثانياً: مبدأ المساواة أمام المرافق العامة

يقصد بمبدأ المساواة أمام المرافق العامة أن يقدم المرفق العام خدماته لكل من يطلبها من الأفراد بنفس الشروط المقررة لتقديم الخدمة دون أي تمييز، وكذلك التزام المرفق العام بالمساواة في التعامل مع الأفراد المستخدمين له، بحيث يكون الفرد في مركز قانوني

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

² داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2007، ص 126-127.

متماثل في الإنتفاع بخدماته، وتحمل نفقات الإنتفاع بغض النظر عما قد يوجد بينهم من تفاوت لا يتعلق بشروط الإنتفاع⁽¹⁾.

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة وذلك بصورة كبيرة جدا ويتم تقييم الخدمة آليا أو إلكترونيا، وهذا من شأنه عدم وجود تمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمة، فكل من يستطيع التعامل مع الحاسب الآلي ويمكنه 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 وفقا 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⁽²⁾.

ثالثا: مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتعديل في أي وقت

يقصد بهذا المبدأ تكيف المرفق العام مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية والتقنية والقانونية التي تدخل في الإطار العام للبيئة التي يعيش فيها المرفق العام والتي يرفضها تطور حاجات الجمهور⁽³⁾، وبمقتضى هذا المبدأ يكون للسلطة العامة تعديل قواعد سير

¹ مختار حماد، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر 01، بن يوسف بن خدة، 2007.

² عصام عبد الفتاح، مرجع سابق، ص 91.

³ نادية ضريفي، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية-حالة عقود الامتياز-، أطروحة دكتوراه في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر 01، بن يوسف بن خدة، 2011-2012، ص 216-217.

المرفق العام لتكون مسايرة للمقتضيات المستجدة والمتطورة للمصلحة العامة دون أن يكون لأحد التمسك بحقوق مكتسبة لمنع تعديل نظام المرفق (1).

فالوسائل الإلكترونية الحديثة فرضت على الإدارات والأفراد مواكبة علوم العصر وتقنياته حيث لم يعد مقبولا ممن يريد أن يحضى بمكانة مرموقة في العلم أن يختلف عن ركب المعرفة التكنولوجية، وهو أمر يبين أثر الإدارة العامة الإلكترونية في التطابق مع هذا المبدأ.

إذ من الإدارات القائمة على سير المرافق العامة أن تطلب من أشخاص القانون الخاص المتعاقدة معها لأداء عمل حكومي لها، أن تستخدم أحدث الوسائل العلمية والإبتكارات التكنولوجية في تطوير خدمات المرافق، وإلا أنهت عقودها بإرادتها المنفردة، لأن هذا المبدأ غير مقصور على المرافق التي تدار بطريقة الربحي فقط وإنما يمتد ليشمل جميع أنواع المرافق العامة، أي كانت طريقة إدارتها، وخصوصا تلك التي تدار بطريق الإمتياز، فهذه المرافق وإن كانت تدار من قبل الملتزم فردا أو شركة فإنها تبقى خاضعة لإشراف الإدارة من أجل تحقيق المصلحة العامة المنوطة بالمرفق العام (2).

الفرع الثالث: أنواع المرفق العام

يمتلك المرفق العام عدة أنواع حيث يعتمد تقسيمها على عدة زوايا سواء من حيث طبيعة أو دائرة أو نوعية نشاطها ومن بين هذه الأنواع نذكر ما يلي:

¹ محمد الصغير بعلي، القانون الإداري والتنظيم، النشاط الإداري، ط 01، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2004، ص 223.

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

أولاً: المرافق العامة الإدارية

فالمرافق الإدارية البحتة هي المرافق التي تؤدي خدمات عامة غير ذات صفة اقتصادية، وهذه هي المرافق التي كانت الدولة تقتصر عليها في الماضي، قبل أن تنشط حركة تدخلها في النواحي الاقتصادية⁽¹⁾.

وبعبارة أخرى هي تلك المرافق التي تزاوّل نشاطاً يختلف موضوعه عن نشاط الأفراد، وتعد هذه المرافق الأساس الذي بنيت عليه نظريات القانون الإداري، ومثالها تلك التي تقتصر دور الدولة الحارسة على تحقيقها، كمرفق الأمن والدفاع والقضاء والصحة والتعليم، وهي النشاطات التي يعجز الأفراد عن تحقيقها فمن غير المعقول أن تعهد الدولة للقطاع الخاص بمهمة حفظ الأمن والنظام العام التي تعد من مهام مرفق الشرطة. كما أن الأفراد لا يقبلون على المرافق العامة الإدارية لأنها ليست ذات طابع اقتصادي وبالتالي لا تحقق لهم الربح، فضلاً عن أنه لا يجوز التنازل عن إدارتها لأشخاص القانون الخاص، فهي مرافق سيادية تخضع بشكل كامل لأحكام القانون العام، ويختص القضاء الإداري بالنظر في النزاعات المتعلقة بها⁽²⁾.

كما أن هذه المرافق قد تخضع في بعض الأحيان وعلى سبيل الاستثناء لأحكام القانون الخاص، وذلك في الحالات التي تلجأ فيها الهيئة القائمة على إدارتها إلى وسائل القانون الخاص أو ما يسمى بأسلوب الإدارة الخاصة⁽³⁾.

¹ عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، العقود الواردة على العمل، الجزء السابع، المجلد الأول، ص271.

² محمود محمد حافظ، نظرية المرفق العام، ط1، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1998 ص29.

³ إبراهيم عبد العزيز شبحا، الوسيط في القانون الإداري، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1997، ص ص 738-747.

ثانيا: المرافق العامة الاقتصادية (الصناعية أو التجارية أو الزراعية)

تعد المرافق العامة الاقتصادية من أهم صور تدخل الدولة الحديثة في الميدان الاقتصادي، وقد ظهر هذا النوع من المرافق في أواخر القرن الماضي⁽¹⁾.

فالمرافق الاقتصادية هي التي تقوم على أساس مزاولة نشاط من جنس نشاط الأفراد، وتمثل طابع الدولة الحديث القائم على التدخل في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، ولا تقتصر هذه المرافق على الهيئات الإدارية بل قد يزاول الأفراد نشاطا من ذات النوع، فيعمل المرفق العام والمشروع الخاص جنبا إلى جنب، وكثيرا ما تقوم بينهما منافسة تؤدي من حيث النتيجة لصالح الأفراد⁽²⁾.

وأمثلة ذلك: مرافق النقل بأنواعها والهاتف والكهرباء والماء والاتصالات ودور السينما والمسارح والنقل بالسكك الحديدية والسيارات والطائرات، ولذلك اتجه الرأي في الفقه الإداري الحديث إلى تحرير المرافق العامة الاقتصادية من قيد ووسائل القانون العام، وذلك على الأقل فيما يتعلق بالنواحي المالية وطرق الإدارة⁽³⁾.

وتخضع هذه المرافق للقانون الإداري ولاختصاص القانون الإداري، لأن السلطة العامة هي التي تقوم بإنشائها وتنظيمها وهي التي يمكن أن تقرر إلغائها، أما من حيث النشاط الذي تمارسه هذه المرافق فإنه يخضع أساسا للقانون الخاص باعتباره نشاطا من نفس طبيعة نشاط الأفراد⁽⁴⁾.

¹ يسرى محمد العصار، النظام القانوني لمرفق النقل الجوي في القوانين الكويتي والمصري والفرنسي في ضوء نظرية المرفق العام الاقتصادي، مجلة الحقوق الكويتية، السنة الثامنة عشر، العدد الثالث، 1994، ص794.

² سليمان محمد الطماوي، الوجيز في القانون الإداري، دار الفكر العربي، القاهرة، 1992، ص314.

³ منير إبراهيم شبلي، المرفق المحلي، ط01، دار النهضة العربية، القاهرة، 1977، ص62-63.

⁴ يسرى محمد العصار، مرجع سابق، ص794-795.

ثالثاً: المرافق النقابية أو المهنية

ويهدف هذا النوع من المرافق إلى تنظيم المهن الرئيسية للدولة من خلال أبناء المهنة ذاتهم، بحيث ينصب نشاط تلك المرافق على مراقبة وتوجيه وتنظيم النشاط المهني بوساطة هيئات منتخبة من أبناء المهنة، إذ يخول القانون تلك الهيئات حقوق وامتيازات السلطة العامة، وأمثلة ذلك: نقابات المحامين والأطباء والمهندسين، وكذلك الغرف التجارية والصناعية والزراعية⁽¹⁾.

وتعد تلك النقابات من أشخاص القانون العام، فهي تمثل المهنة أمام الدولة وغيرها من أشخاص القانون العام من جهة، وتباشر نشاطاتها في إدارة المرفق العام المهني وفق الصلاحيات المعطاة لها بموجب أحكام القانون النافذ، من تنظيم المهنة التي تقوم عليها وضبط ممارسة هذه المهنة، بهدف الارتقاء بمستوى المهنة واحترام آدابها وقواعدها لأجل مصلحة أفراد الشعب، كما يضاف لهذا الدور حق النقابة في الحفاظ على كرامة ومكانة المهنة في المجتمع⁽²⁾.

رابعاً: المرافق الاجتماعية

وهي المرافق التي تستهدف تحقيق خدمات اجتماعية للجمهور مثل المرافق المخصصة لتقديم إعانات للجمهور، ومراكز الضمان الاجتماعي والتقاعد ومراكز الراحة.

ويحكم هذا النوع من المرافق مزيج من قواعد القانون العام والخاص، كما تمثل منازعتها أمام القضاء الإداري وأحياناً أخرى أمام القضاء العادي، ولقد اعتبر القضاء الفرنسي في بداية الأمر منازعات المرافق الاجتماعية المكلفة بتقديم المساعدات العامة

¹ سامي جمال الدين، التنظيم القانوني للوظيفة العامة، نظرية العمل الإداري، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2004، ص529.

² محمد رفعت عبد الوهاب، مبادئ وأحكام القانون الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2003، ص 295-296.

منازعات إدارية. غير أن تطور النظرة لمؤسسات الضمان الاجتماعي وبروز فكرة الأقساط التي يلزم بدفعها المنتفعين من خدمات المرفق، جعلت القضاء الإداري يتردد في كثير من الأحيان من أن يتولى الفصل في منازعات هذا النوع من المرافق.

وامتداد هذا التمييز أيضا للنظام القانوني الجزائري حيث أنه ورجوعا للقانون رقم 08/08 المتعلق بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي نجد المشرع قد وزع الاختصاص بين القضاء العادي وبين المحاكم الإدارية⁽¹⁾.

الفرع الرابع: عناصر المرفق العام

يهدف المرفق العام إلى تحقيق النفع العام للمواطنين، إذ يخضع لسلطة الدولة التي تهيمن على سيره وانتظامه، ومن خلال تعريفه يتبين لنا أنه يحتوي على جملة من العناصر لا بد من توفرها لقيامه وهذه العناصر هي كالتالي:

أولاً: المرفق العام تنشأ السلطة العامة

وهو نشاط تتولاه السلطة أو أحد الأشخاص العامة الأخرى (المحافظة، البلدية...) بصورة مباشرة أو قد تعهد به إلى الأفراد أو القطاع الخاص لكن تحت إشرافها ورقابتها⁽²⁾. وبمعنى آخر هو كل مرفق عام تحدثه السلطة، ويقصد بذلك أن السلطة هي التي تقدر اعتبار نشاط ما مرفقا عاما وتقرر إخضاعه للمرافق العامة بناء على قانون معين، وليس من اللازم أن يكون كل مشروع حدثته السلطة أن تتولى هي مباشرة إدارته، فكثيرا ما تعهد الإدارة إلى الأفراد أو شركة خاصة بأداء خدمة عامة تحت إشرافها وهو الوضع الذي يجسده نظام الامتياز أو الشركات المختلطة.

¹ مسعود شيهوب، المبادئ العامة للمنازعات الإدارية، الجزء الثالث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 308-443.

² محمد علي الياسين، القانون الإداري، الطبعة الأولى، المكتبة الحديثة للطباعة والنشر، بيروت، 1973، ص 42.

ويفترض في المرفق العام الذي تتولى السلطة أحداثه أن يكون على قدرة من الأهمية وإلا لكان قد ترك الأفراد، وفي هذا المعنى قدم الفقيه ديجي وصفا للمرفق العام بإعتباره نشاطا بأنه: أنواع النشاط أو الخدمات التي يقدر الرأي العام في وقت من الأوقات وفي دولة معينة أن على الحكام القيام بها نظرا لأهمية هذه الخدمات للجماعة، ولعدم إمكان تأديتها على الوجه الأكمل بدون تدخل الحكام⁽¹⁾.

ثانيا: خضوع المرفق للسلطة العامة

سبقت الإشارة أنه ليس كل مشروع يهدف إلى تحقيق النفع العام يعد مرفقا عاما، لأن هناك من المشروعات الخاصة ما يعمل على تحقيق النفع العام كالمدارس والجامعات الخاصة والجمعيات. ومن هنا تعين أن يتصف المرفق العام بصفة أخرى⁽²⁾ تميزه عن غيره وهي خضوعه للسلطة العامة والرأي النهائي في إنشائه، وإدارته وأن يكون لها الحق في استخدام بعض وسائل امتيازات السلطة العامة، كحقها في اتخاذ القرارات الإدارية، أو الإستملاك، وكما يكون للسلطة العامة الحق في إنشاء وتنظيم المرفق العام - على النحو المتقدم - يكون لها أيضا حق إلغائه إذا تطلب الأمر ذلك⁽³⁾.

ثالثا: المرفق العام يجب أن يستهدف تحقيق النفع العام

في إطار الهدف من تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية⁽⁴⁾ يتبوأ عنصر النفع العام استهداف النفع العام، وإشباع الحاجات العامة للأفراد، مكانا مميزا، في مجال تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، يحضى بأهمية خاصة نظرا إلى إتفاقه مع الهدف العام من تطبيق هذا النظام فالمرفق العام يستهدف تحقيق النفع العام؛ عن طريق إشباع حاجات عامة ضرورية

¹ سليمان الطماوي، مبادئ القانون الإداري دراسة مقارنة، ط01، دار الفكر العربي، القاهرة، 2014، ص22.

² عبد الفتاح أبو الليل، الوجيز في القانون الإداري، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000، ص177.

³ مصطفى أبو زيد فهمي، المرتفعات الإدارية، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1987، ص194.

⁴ مرجع نفسه، ص194.

أو أداء خدمة معينة للأفراد، سواء كانت هذه الحاجة أو تلك الخدمة مادية كتوفير المياه والكهرباء، أو توفير السلع التموينية أو وسائل النقل، أم كانت معنوية : كالتعليم ونشر العدالة وتوفير الأمن للأفراد والدفاع عنهم⁽¹⁾ .

وما دام أن نظام الإدارة الإلكترونية يهدف إلى تقديم الحكومة لخدماتها، فإنها ستعمل على اختيار طريقة 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 إن الوسائل الإلكترونية ستجعلها أكثر قدرة على الإستفادة من المعلومات التي لديها، وأكثر متابعة لسير عمل الإدارة، مع بقاء مفهوم الإدارة العامة ثابتا كما هو، من حيث كونه جهازا وظيفيا يقوم بتأدية ما أضطلع به من خدمات، وفي كل الأحوال ستكون الإدارة العامة ملتزمة بالمبادئ الضابطة لسير المرافق العامة⁽²⁾.

المبحث الثاني: ضرورات التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

لقد بات من اللازم في إطار تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر جملة من المتطلبات الأساسية وذلك من أجل إنجاح مشروع الإدارة، وهذا انطلاقا من وضع الإستراتيجيات اللازمة والدعم الإداري المتمثل في القيادة المثالية ووضع هيكل تنظيمي يتماشى مع هذا المشروع الجديد على عكس الهيكل التقليدي والذي يستلزم في الجهة المقابلة إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة، والأمر الذي يتصادم مع لواقع الإداري والتركيبية البشرية الموجودة في الإدارة الجزائرية وكل هذه الإبعاد لا بد لها من توفير مناخ قانوني يسهل التحول للإدارة الإلكترونية، ونبين من خلال هذا المبحث الأبعاد الإدارية

¹ سليمان محمد الطماوي، الوجيز في القانون الإداري دراسة مقارنة، دار الفكر العربي، القاهرة، 1989، ص353.

² د.عزيزة الشريف، ديسرى العطار، القانون الإداري-النشاط الإداري، مؤسسة دار الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، الكويت، 1999، ص183.

للتحول نحو الإدارة الإلكترونية (المطلب الأول) ومنهجية تطبيق الإدارة الإلكترونية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: الأبعاد الإدارية للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية

يمكن وصف ما حدث من تطورات في مفاهيم الإدارة المعاصرة بأنها استحدثت بناءً فكرياً جديداً تستهدي به الإدارة الحديثة و من خلال هذا نقسم هذا المطلب إلى: (الفرع الأول) دوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية (الفرع الثاني) متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (الفرع الثالث) مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: دوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية

إن التحول للإدارة الإلكترونية ليس درياً من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغييرات العالمية ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد أساسيات النجاح في أي مؤسسة، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمتطلبات التقنية برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية ومن بين الأسباب الداعية للتحويل الإلكتروني، نذكر:

أولاً: ازدياد التقدم التكنولوجي

إن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة، تتمثل في تحسين أداء المؤسسات وإتاحة لها الفرصة للإستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والإستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي⁽¹⁾.

ثانياً: توجهات العولمة

¹ خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010، ص51-52.

حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي بالمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية، وإرضاء المواطنين من ناحية أخرى بعد أن أصبح أمامه معيارا عالميا يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه من الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها⁽¹⁾.

ثالثا: التحولات الديمقراطية

وما رافقها من إصلاحات إدارية مطلوبة في كل دول ترغب في الإنضمام إلى منظمة التجارة العالمية أو تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية والدولية، إن تغيير الأوضاع الدولية فرض واقع أجبر المجتمع على الدخول فيها والذي لا يستطيع المواكبة سوف يعيش في عزلة دائمة وذلك يعني تضرر الدولة ومواطنيها⁽²⁾.

رابعا: تزايد الضغط الشعبي على الحكومة

المعلومات، وقد تدعم هذا الوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه في الحصول على المعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي⁽³⁾.

- وجود الضغوط الشعبية على السياسة:

فكل بلد يسعى إلى تمكين كل مواطن من المشاركة في النقاش وإبداء آرائهم في القضايا التي تهمهم، ومطالبتهم بخلق منظومة اتصال مفتوحة وأكثر شفافية⁽⁴⁾.

- حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي:

¹ عمار بوحوش، مرجع سابق، ص 183-184.

² مرجع نفسه، ص 183-184.

³ خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010، ص 51-52.

⁴ مرجع نفسه، ص 52.

من خلال قاعدة معلومة صلبة ونظام عمل متطور وحديث، إضافة إلى وجود دوافع عديدة والتي تتمثل في التسويق وتقديم الخدمات الجديدة واللامركزية وتنظيم الإدارة وكذلك الشفافية وطلب المواطنين إضافة إلى زيادة مساهمة المواطن والكفاءة في تقديم الخدمات العامة⁽¹⁾.

الفرع الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن مشروع التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى تنظيم الاتصالات الكترونياً يعتبر عملية متعددة الممارسات تحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لها ولطبيعة عملها حتى تتمكن من تحقيق كل الأهداف المطلوبة منها من النجاح والتفوق.

الإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر فيها وتتأثر بها وتتفاعل مع كافة المجالات السياسية الاقتصادية الاجتماعية الثقافية والقانونية والتكنولوجية لذلك فإن مشروع الإدارة الإلكترونية يجب عليه مراعاة عدة متطلبات وتتمثل فيما يلي:

أولاً: المتطلبات السياسية

حيث ترجمتها وجود إدارة سياسية داعمة للإستراتيجية التحول الإلكتروني، ومساندة لمشاريع الإدارة الإلكترونية عن طريق تقديم العون المادي، والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية، إذ تمثل مبادرة الإدارة الإلكترونية العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة على الصعيد العربي إحدى النماذج التي وجدت تجنيد سياسي، وإرادة لدى القيادة، حيث انطلقت مبادرة دبي عام 1999 بموجب إعلان رسمي أصدره الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس

¹ خالد ممدوح إبراهيم، مرجع سابق، ص 52.

الوزراء حاكم دبي، إذ سرعان ما تحولت إلى واقع ملموس عبر برامج عمل يقوم على مجموعة من المسائل⁽¹⁾:

عبر برامج مل يقوم على اعتماد قناة موحدة لخدمة العملاء بالتعاون مع إدارة الخدمات الإلكترونية من أجل تعزيز مستويات الكفاءة والفعالية وتبسيط عمليات الحصول على الخدمات الحكومية اعتماداً على أحدث التقنيات كما قامت بابتكار خدمات حكومية جديدة وربط بيئات العمل في الدوائر الحكومية لتحقيق التكامل الذي يمهد الطريق لمبدأ حكومة بلا أوراق وبدون طابور.

كما اعتمدت أيضاً على تحديث الإجراءات الحكومية ووضع مقاييس متقدمة وتوعية المجتمع بدون التحول الإلكتروني وضمان الحد الأدنى من المعرفة بكيفية استخدام الأدوات التي تمكنهم من الحصول على خدماتهم من الدوائر الحكومية⁽²⁾.

ثانياً: المتطلبات القانونية

إن الولوج إلى النمط الرقمي لإنجاز وإدارة التعامل على المستوى الحكومي يتطلب وجود أطر قانونية يقره ويلتزم بمقتضياته، كما يستدعي ضرورة وجود توجه عام يحفز جميع الفئات للانخراط في هذا النسق الرقمي⁽³⁾.

¹ مريم عبدربه أحمد السميري، درجة توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظة غزة وسبل التطوير، قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية، بكلية التربية، بالعاصمة الإسلامية، غزة، 2009، ص 87.

² مرجع نفسه، ص 87.

³ عمر موسى جعفر القرشي، أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، طبعة 1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2015، ص 85.

كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية سهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصدقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها (1).

حيث يقدم لها التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيقها لأهدافها على أحسن وجه ولحمايتها من الاعتداء والجرائم الإلكترونية، حيث يجب حماية المعلومات والبيانات الخاصة التي يتم إدخالها إلى شبكة المعلومات، بحيث لا يتمكن من الإطلاع عليها إلا أصحاب الصلاحية القانونية في ذلك (2).

فلابد من توفير الأمن المعلوماتي والإجراءات اللازمة لتأمين الحماية من المخاطر والإختراقات التي تهدد سرية المعلومات والحفاظ على الأجهزة والبرامج عن طريق التحديد المستمر لأنظمة التشغيل والبرامج المضادة للفيروسات، واستخدام البطاقات الذكية أو البصمات وكلمات السر أو المرور وعمل نسخ احتياطية للمعلومات وحفظها (3).

ثالثاً: متطلبات الإدارية

ونعني بذلك أحداث التغييرات الجوهرية في الهياكل الإدارية والإدارات الحكومية التي تأخذ أبعاد جديدة.

إن التنظيم الجديد ينتج عنه بدون شك الاستغناء عن وظائف روتينية تقليدية واستحداث وظائف جديدة وهذا يتطلب تأهيل وتدريب القيادات الإدارية التي تعول عليها الحكومة لإحداث التغيير النوعي في الخدمات التي يتم تقديمها للمواطنين، وخاصة أننا في القرن الواحد والعشرون نتطلع لحصول المواطنين على خدمات راقية وترضية زبائن الإدارات

¹ بدر محمد السيد القزاز، الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري - دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي، ط01، دار الفكر الجامعي، مصر، 2015، ص368.

² ماجد راغب الحلو مرجع سابق، ص02.

³ محمد سمير أحمد، مرجع سابق، ص74.

الحكومية، وإدارات القطاع الخاص بأية وسيلة كانت، لان الزبائن هي القوة المحركة في المجتمعات الحديثة⁽¹⁾.

رابعاً: المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية

بالنسبة لكل حكومة فان الاقتصاد هو عصب الحياة، وبما أن المداخل المالية لكل حكومة هي التي يتم الاعتماد عليها لتوزيع الدخل وتمويل المشاريع الحكومية، فانه لا مفر من العمل على تغيير الطريقة التي يعمل بها الاقتصاد وخاصة أن الوظائف التقليدية للوسط ستتبدل، وأسواق جديدة للتجارة الالكترونية ستبرز، وعلاقات جديدة بين المؤسسات الإنتاجية والمستهلكين ستطفو على السطح، نظام العمل يتغير، وكفاءات ومؤهلات علمية لابد أن يتم الالتجاء إليها لكي تؤثر في مجرى الأمور⁽²⁾.

إن عملية التحول إلى الإدارة الالكترونية تتطلب تخصص أموال كافية لتمويل عمليات التغير والتأهيل والتدريب وذلك لكي يتسنى للحكومات:
وذلك لكي يتسنى للحكومات من تمكين المنظمات من الحصول على المعلومات بسرعة وتسهيل الاتصال بين المتعاملين وتحسين الخدمة العامة كذلك التشجيع على إيجاد مصادر جديدة للدخل وخلق وظائف جديدة وتخفيض كافة التبادل وتقليص المسافات الاقتصادية بين المتعاملين⁽³⁾.

إذا تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة، ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الالكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام، وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات

¹ موسى اللوزي، التنمية الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، 2000، ص145.

² عمار بحوش، مرجع سابق، ص187.

³ مرجع نفسه، ص187.

التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الالكترونية، وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية (ثقافة تكنولوجية)، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الأنفاق على مشاريع الإدارة الالكترونية⁽¹⁾.

خامسا: البنية التحتية للاتصالات

إذ أن الإدارة الالكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب ان لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى⁽²⁾.

سادسا: المتطلبات الأمنية

وتتمثل في ضمان الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال وذلك لحماية المعلومات الوطنية والشخصية، ولصون الأرشيف الالكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد وذلك أما بوضع الأمن في برمجيات بروتوكول الشبكة أو باستخدام التوقيع الالكتروني أو بكلمة المرور.

¹ عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص: الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص25.

² عيان عبد القادر، تحديات الإدارة الالكترونية (دراسة حالة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة)، أطروحة نهائية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015-2016، ص73-74.

ونذكر بعض الإجراءات التي تتطلبها الإدارة الالكترونية لتحقيق أمن المعلومات وتقليل التأثيرات السلبية لاستخدام شبكة الانترنت منه(1):

وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت كذلك وضع القوانين واللوائح التنظيمية والعقوبات الأمنية التي تحد من السطو الالكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الالكترونية وتطوير أدوات تشفير في البرمجيات للمحافظة على الخصوصية، وخاصة في البرمجيات المتعلقة بخدمات الانترنت لتمكين المستخدم من المحافظة على سرية شخصيته وتعاملاته عبر الشبكة ووضع سياسة عامة لأمن نظم المعلومات المحاسبة تتحدد حسب طبيعة عمل المنشأة كما يجب على الإدارة العليا في المنشأة دعم أمن نظم المعلومات لديها مما يجب أن توكل مسؤولية أمن نظم المعلومات في المؤسسة لأشخاص محددين كذلك تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة(2).

سابعا: المتطلبات التنظيمية

ويتطلب تطبيق الإدارة الالكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الالكترونية وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية(3).

¹ عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 25.

² مرجع نفسه، ص 25.

³ بدر محمد السيد القزاز، مرجع سابق، ص 367.

ذلك أن التحول إلى نموذج الإدارة الالكترونية يؤدي إلى تغيير علاقة الإدارات الحكومية مع محيطها الداخلي أو الخارجي، وهذا يتطلب إعادة تصميم العملية الإدارية وتغيير في الهيكل التنظيمي للإدارة وتغييرا في الأسلوب المستخدم⁽¹⁾.

ثامنا: التنظيمات التقنية

وتتمثل البنية التحتية الصلبة للأعمال الالكترونية والتي تشمل مختلف التوصيات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الالكترونية، والبنية التحتية الداعمة للأعمال الالكترونية، والتي تشمل الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها انجاز وظائف الأعمال الالكترونية⁽²⁾.

إن الإدارة الالكترونية تتطلب وجود مستوى عال من البنية التحتية أي الجانب المحسوس من تأمين أجهزة الحاسب الآلي، وربط الشبكات والأجهزة المرفقة معها، وتأمين شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية اللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المكاتب الإدارية نفسها وبين المستفيدين من جهة أخرى⁽³⁾.

كما لا بد من توفر الوسائل الالكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية والتي بواسطتها يمكن التواصل معها، ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية

¹ عمر موسى جعفر القرشي، مرجع سابق، ص 82.

² الشيخ الداوي وعمار بوقلاشي، نحو عصنة الخدمة العمومية في ظل الإدارة الالكترونية بالجزائر-قطاع التعليم العالي نموذجاً-، ورقة مقدمة في الملتقى الدولي حول: جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية-حالة البلدان العربية-، يومي 29.30 أكتوبر 2014، جامعة الجزائر 3، ص 04.

³ رحي مصطفى عليان، البيئة الالكترونية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 32.

والمحمولة وغيرها من الأجهزة التي تمكن من الاتصال بالشبكة العالمية والداخلية وبأسعار معقولة تتيح للأفراد الحصول عليها⁽¹⁾.

فلا بد من الإدارات توفير المعلومات اللازمة للأفراد عبر الشبكة العنكبوتية العالمية ووضع سياسة بموجبها تحدد جميع الوثائق والمعلومات والنماذج، وكلما كان تسجد خدمات جديدة تنشر عبر بوابات الكترونية يمكن للأفراد الوصول منها إلى مختلف المديریات⁽²⁾.

الفرع الثالث: مراحل الإدارة الإلكترونية

عندما تتخذ قرارا أوليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية في منظمة ما لابد من التأكد من عدة أمور أهمها الحاجة الفعلية لهذه الإدارة، وهل تتوفر لديها العناصر الأساسية لإنجاح هذه التقنية، لذلك لابد من القيام بالمراحل التالية:

أولاً: مرحلة الظهور

هذه المرحلة تقوم الوزارات والدوائر الحكومية بوضع المعلومات الكاملة على نفسها على شبكة الأنترنت وذلك من أجل أن يطلع المواطنون ورجال الأعمال، وتسمى كذلك بمرحلة الاتصال الأحادي الجانب، وتسمح هذه المرحلة بإتاحته النماذج وإمكانية طباعتها وإعادة إرسالها بالبريد، دون الحاجة إلى التنقل والسفر وفي أسلوب الثاني يمكن نشر نفس الخدمات من خلال شبكة الهاتف ولكن بصور صوتية وباستخدام أرقام الهاتف. ويتطلب ذلك بناء قاعدة بيانات صوتية وإتاحتها لأكثر عدد ممكن من المشتركين في نفس الوقت، أو استخدام أكشاك خدمات يتم توصيلها إما بشبكة الأنترنت أو من خلال استخدام أسطوانات مسجل عليها نفس البيانات⁽³⁾.

¹ ربحي مصطفى عليان، مرجع سابق، ص33.

² عمر موسى جعفر القرشي، مرجع سابق، ص80.

³ عوجان عرفات، الحكومة الإلكترونية، شروط النجاح، مجلة الحاسوب، العدد47، الكويت، 2000، ص10.

ثانيا: مرحلة التعزيز

وتشمل هذه المرحلة أن تكون هذه المواقع بمثابة وسائل إتصال ثنائية، أي أن الدوائر المؤسسات الحكومية تقوم بوضع المعلومات عن نفسها وفي نفس الوقت تقوم هذه المواقع باستقبال استفسارات من المواطنين، حيث يستطيع المواطن أن يرسل إلى هذه الدوائر معلومات مثل تغيير عنوان الشخص بدل الكتابة أو استعمال الهاتف لإيصال هذه المعلومة. ومنه الإدارة الإلكترونية تعتمد على تكنولوجيتين رئيسيتين: هما تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وبنيتهما التحتية الأنترنت (1).

ثالثا: مرحلة التفاعل

ويتم فيها تبادل المعلومات بين طالب الخدمة ومقدمها، ومن عناصر هذه المرحلة:

- إتاحة إمكانية ملء النماذج وطباعتها من شبكة الأنترنت وقبولها لدى جهات تقديم الخدمة.
- توفير الخدمة الصوتية للخدمات الحكومية المسجلة على شبكة الأنترنت وذلك باستخدام خط هاتفي يتيح للمستخدم التعرف على متطلبات إجراء الخدمة، الرسوم المطلوبة، والوقت المقرر لإنجاز الخدمة (2).

رابعا: مرحلة التعامل (التنفيذ)

إن العمل الحقيقي للإدارة الإلكترونية يعتمد على السرعة والدقة في إنجاز العمل، وتوفير الكثير من الوقت والجهد والمال، والاقتصاد في تكاليف الأعمال الإلكترونية، وتقديم الخدمات الفورية عبر الشبكة³.

¹ محمد الطعمنة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية، 2004، ص34.

² أيمن عودة المعافي، الإدارة المحلية، ط02، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، 2013، ص238.

³ سهام عبد العزيز الحمادي، الإدارة الإلكترونية، رسالة معهد الإدارة، الرياض، العدد 50، 2004، ص 27.

خامسا: مرحلة التكامل

وهي مرحلة التكامل والاندماج وتتضمن أعمال التصرفات وإنجاز المعاملات عن بعد وتشمل مثلا استخدام بطاقة الهوية الشخصية، ورخص السياقة وتجديدها والحصول على تصريحات البناء والترميم، وتقديم الإقرارات الضريبية وتحصيل الرسوم الخاصة بها، وتتخذ هاته المعاملات شكلا ثنائيا في الاتصال ولكن تبقى الصعوبة كامنة في التعرف على المستخدم⁽¹⁾.

المطلب الثاني: منهجية تطبيق الإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية من أهم مظاهر الحكومة الإلكترونية حيث تربط المواطنين بمختلف المؤسسات الإدارية كما تسهل أيضا عملية استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة والحصول على الخدمات الحكومية دون ضرورة الإتصال المباشر بين المواطن والإدارة. ويتجلى تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية من خلال جعل تقديم الخدمات وإجراء المعاملات يتم عبر الوسائل الإلكترونية في كل زمان أو مكان، دون التقيد بأي حيز مكاني أو زمني معين ولقد قسمنا هذا المطلب كالتالي: (الفرع الأول) عناصر الإدارة الإلكترونية (الفرع الثاني) وظائف الإدارة الإلكترونية، (الفرع الثالث) الإدارة الإلكترونية كأداة للتغيير.

الفرع الأول: عناصر الإدارة الإلكترونية

لدى أسلوب الإدارة الإلكترونية مجموعة من الأساسيات والبنى الإستراتيجية، وبما أنها منظومة تفاعلية وتكاملية، وهذا ما دفع الإدارة الإلكترونية إلى اعتماد العديد من العناصر

¹ عادل غزال، مشاريع الحكومة من الإستراتيجية إلى تطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013 نموذجا،

cybraanans journal، العدد 34، 2014.

وأجزاء من أجل تعميم تطبيقاتها التقنية على هياكلها التنظيمية، وبالتالي سنتناول ضمن هذا الفرع عناصر هذه الإدارة:

أولاً: عتاد الحاسوب وملحقاته

ينبغي على الإدارة قبل تعميم تطبيق التقنية في دوائرها أن تتأكد أن لديها القدرة المالية على توفير العدد المطلوب من أجهزة الحاسوب اللازمة لتشغيل الموقع أو المواقع الإدارية التابعة لها، مع مراعات الإمكانيات اللازم توفرها فقد تحتاج بعض الإدارات إلى طابعات مثلاً على اختلاف قدراتها ومواصفاتها وأحجامها وغيرها من الأجهزة البصمة الإلكترونية إلى ما يصعب حصره من الأجهزة الملحقة التي تحتاج إليها الإدارة على اختلاف طبيعة عملها وما يلزم لذلك العمل⁽¹⁾.

ثانياً: البرامج

وتعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام وبرامج التطبيقات وتظم برامج التطبيقات العامة مستعرضات الويب، برامج البريد الإلكتروني، برامج الدعم الجماعي، رسوم الحاسوب، الجداول الإلكترونية وقواعد البيانات، أما برامج التطبيقات الخاصة فتكون بحكم طبيعتها متنوعة ومتباينة نذكر منها على سبيل المثال: البرامج المحاسبية، حزم البرامج المالية، برامج التجارة الإلكترونية، برامج تخطيط موارد المنشأة، برامج إدارة المعلومات وغيرها⁽²⁾.

¹ حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم - الخصائص - المتطلبات)، طبعة الأولى، مؤسسة وراق للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص70.

² غلب سعد ياسين، مقدمة في الإدارة الإلكترونية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2020، ص 13.

فيما يخص برامج إدارة النظام فهي في الواقع أكثر تعقيدا من الناحية التقنية مقارنة بغيرها من البرامج من هذه البرامج: نظم التشغيل، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجية، أدوات تدقيق البرمجة هندسة البرامج بمساعدة الحاسوب.

ثالثا: الشبكات الإلكترونية

هي تلك الحزم والوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالاتي لشبكات الأنترنت والإكسترنث والأنترنت، وعلى شبكة الاتصال الخاصة بالإدارة تحميل قاعدة البيانات والمعلومات التي تقوم عليها أعمال الإدارة من قوانين، وقرارات وبين أفراد ومشروعات وملفات شخصية ومعاملات وغيرها من البيانات والمعلومات التي يتعامل معها موظفو الإدارة.

فيدخل كل منهم إلى المواقع التي يسمح له بالدخول إليها عبر كلمة المرور الخاصة بها، حتى يمكن تحديد جهة الخلل أو المسؤولية الخاصة بكل موظف وأيضا قياس معدل أدائه، كما يمكن للأفراد مراسلة الإدارة عبر بريدها الإلكتروني، وتلك العمليات جميعها تدور من خلال شبكة الاتصال التي تستقبل جميع الأوامر التي ترد إليها من منسوبي الخدمة ومراجعيها، وتحفظ الشبكة الإلكترونية في ذاكرتها بجميع تلك الأوامر والعمليات والبيانات التي ترد إليها من جميع الأطراف بتوقيت إجرائها بالدقيقة والثانية⁽¹⁾.

¹ حسين محمد الحسن، المرجع السابق، ص 71.

رابعاً: القوى البشرية وصناع المعرفة

يعد العنصر البشري العنصر المهم في آلية عمل الإدارة الإلكترونية، كونه العقل المحرك لمحاوّر تلك العملية وقد فرضت طبيعة عمل الإدارة الإلكترونية وجود أفراد متخصصين لديهم القدرة على إدارة النظام الإلكتروني الخاص في المؤسسة نفسها⁽¹⁾.

فالقوى البشرية تضم القيادات الرقمية من مديرين ومحللين للمواد المعرفية والكوادر الإدارية من أصحاب التخصص الذين لهم خبرتهم في تطبيقات التقنية في الإدارة الحديثة، وهم في الغالب من دراسي الإدارة الحديثة القائمة على تعظيم قيمة التقنية والإستفادة من إمكانياتها والتواصل مع دوائر الإدارة محليا وعالميا عبر تلك التقنيات الرقمية الحديثة التي تتمتع تلك الإدارة بها أو يفترض ذلك بثقافة التعامل معها، إذ من غير المعقول تأسيس شبكة الإتصال في جهة ما وجلب الأجهزة وتحميلها بالبرامج الإلكترونية ثم وضعها على المكاتب أمام إدارات بيروقراطية تدير دقة العمل بعقلية روتينية، بما يصل إلى إهدار المال وتضييع الوقت والجهد.

وقد تقوم بعض الجهات بإخضاع القيادات القديمة لدورات كيفية استخدام الحاسوب حين التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية غير مدركة أن معرفة استخدام الحاسوب لن تقدم لهذا الموقع قيادة على درجة من الكفاءة تؤهلها لإدارته، وأن قيادات التقنية وكوادرها إدارات ينبغي أن تتزامن مع وصل الأجهزة والشبكات في التوقيت نفسه⁽²⁾.

فالعنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية هو القيادات الرقمية والمدراء والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة، بحيث يتولى هؤلاء صناع المعرفة

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي: النظام القانوني للحكومة الإلكترونية، الطبعة الأولى دار الكتب القانونية، مصر، 2000، ص87-88.

² حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص 72.

التعاقد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى⁽¹⁾.

خامسا: المجتمع

مما يضمن لها الإستمرارية والتطور، ويجنبها كثيرا من العوائق والعثرات، ومن ذلك مراعاة ضوابط المجتمع وثوابته فلا تستطيع أي إدارة أن تعمل بمعزل عن قيم المجتمع الذي ستطبق فيه برامجها وممارستها الإدارية، لأن ذلك سيدفع المجتمع إلى محاربة تلك الإدارة فبعض الثوابت والقيم الإجتماعية لا ينبغي المساس بها، ومن تلك الثوابت الاجتماعية التي يجب على الإدارة مراعاتها إبان تنفيذ سياستها وممارستها الإدارية في المجتمع الدين والقانون وثقافة المجتمع وتقاليد.

كما أن على الإدارة أن تضع في حساباتها تصنيفات المجتمع الذي تتعامل فيه وتكويناته، فهناك مجتمعات أسرية ومهنية وزراعية واقتصادية وأخرى يتداخل فيها هذا كله، أيضا يجب على الإدارة أن تضع من النظم ما يكفل لها التوفيق بين جميع تلك الشرائح والاتجاهات، حتى تصل إلى نظام الإدارة الجديد، أما حجم المجتمع فهو من العوامل التي تقرر الإدارة بناء عليه حجم الإمكانيات والقدرات الإدارية اللازمة⁽²⁾.

سادسا: التشريعات والأنظمة

تعد الأنظمة والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة الأساس الذي يقوم عليه عمل تلك الإدارة ويتوقف عليه أيضا نجاحها والوفاء باستحقاقها وضبط ممارستها الإدارية، وكذلك

¹ حورية قارطي، إيمان مداوي، دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة مجاميع المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي، تندوف، العدد الأول، 2020، ص235.

² حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص73.

تضمن أنظمة الإدارة وتشريعاتها التي ترسيها الإدارة للإحتراز من وقوع التجاوزات غير المرغوب فيها والسيطرة عليها⁽¹⁾.

سابعاً: الأنظمة الداعمة

يقصد بها العوامل والأسس التي يقوم عليها مشروع الإدارة الإلكترونية نفسه والضوابط التي تحكم هذا المشروع، ويستمد منها مشروع الإدارة صلاحيته واستمراريته وتشمل الأنظمة القاعدية الأنظمة السياسية، الأنظمة الاجتماعية، الأنظمة الاقتصادية، وتعد بمثابة محددات لنمط الإدارة وطبيعتها وأساليب عملها وحجمها⁽²⁾.

ومن هاته العناصر الموضحة سابقاً يمكننا القول أن الإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي تمارس عناصرها أو وظائفها وفقاً لمتطلبات المواكبة والإستخدام الكفاء والفعال لتكنولوجيا المعلومات.

الفرع الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية مجموعة من الوظائف التي كانت تستعمل على مستوى الإدارة التقليدية الروتينية لكنها أصبحت أثر مردودية وفعالية في ظل الإدارة الإلكترونية وهذا ما سنشير إليه في هذا الفرع.

أولاً: التخطيط الإلكتروني

يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي أن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية دينامية في اتجاهه الأهداف الواسعة، والمرنة، والآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد، والتطوير المستمر والمتواصل كما أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق

¹ صدام خمائية، مرجع سابق، ص 84.

² حسين محمد الحسن، مرجع سابق، ص 74.

على أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.

تعطي البيئة الرقمية القوة للتخطيط الإلكتروني، إنطلاقاً مما يميز البيئة الرقمية من التغير بسرعة، عبر الشبكات المحلية، والعالمية، مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار، والأسواق، والمنتجات، والخدمات غير الموجودة، وهذا ما يعطي ميزة، وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي⁽¹⁾.

ثانياً: التنظيم الإلكتروني

عرف dessler التنظيم على أنه هو الأكثر ارتباطاً بالمكان فهو ترتيب الأنشطة بطريقة تسهم في تحقيق أهداف المنظمة⁽²⁾، ويعتبر التنظيم الإلكتروني وظيفة إدارية مكتملة لوظيفة التخطيط حيث تحوله إلى واقع قابل للتنفيذ ونتيجة للتغيرات والتطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية وقادر على مسايرة مختلف المستجدات حيث أصبح هذا التنظيم يعرف بالتنظيم الإلكتروني.

ويمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال التنظيم الإلكتروني هو تنظيم مرن يسمح بالإتصال والتعاون بين مختلف الأفراد والتشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية internet التي تحقق الصلات في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة وتحقيق متغيرات مهمة في قوة العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة وتتجسد في جانبين:

¹ عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 29.

² سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، عمان، دار أسامة للنشر، 2011، ص 101.

استخدام عمال ذوي تخصصات ومهارات عالية وإستخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب⁽¹⁾.

ثالثا: الرقابة الإلكترونية

تعرف الرقابة الإلكترونية بأنها متابعة تنفيذ الخطط باستمرار ومحاولة اكتشاف الإنحرافات عن الخطط والأهداف المحددة، مع تحديد أسباب الإنحراف واتخاذ الإجراءات اللازمة، ولها العديد من المزايا من بينها أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية وتحققها الرقابة بالوقت الحقيقي وفي الآن الحقيقي بدلا من الرقابة القائمة على الماضي، فهي تحقق الرقابة بالنقرات بدلا من الرقابة بالتقارير، وتعمل على الحد من المفاجآت الداخلية في الرقابة: فلا شيء يتفاجم داخل المنظمة دون معرفته أولا وهذا مما يقلص إلى الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية كما تساعد أن الرقابة الإلكترونية تساعد على إنخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المنظمة إلى حد كبير من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجآت والأزمات في المنظمة⁽²⁾.

رابعا: القيادة الإلكترونية

القيادة هي فن التأثير على الناس لكي يمارسوا أعمالهم برغبتهم الكاملة لتحقيق أهداف الجماعة⁽³⁾.

أما القيادة الإلكترونية فهي تعتمد على القائد الإلكتروني ذو الخصائص الأكثر ملائمة والمنسجم مع بيئة الأعمال الإلكترونية، المتمسمة بالسرعة والتغيير، وبصفة عامة فإنه

¹ موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي،

دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة الباحث العدد 09، الجزائر، 2001، ص94.

² نجم عبود، الإدارة الإلكترونية، الإدارة و المعرفة الإلكترونية : الإستراتيجية و الوظائف و المجالات ، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص40.

³ حسن محمد الحسن، مرجع سابق، ص92.

يجب أن يتوفر في القيادة الإلكترونية مهارات المعارف التقنية، مثل تقنية المعلومات والحاسبات الآلية وشبكات الاتصال الإلكترونية والبرمجيات الخاصة بها والتعامل به (1).

خامسا: اتخاذ القرار

يتفق رجال الإدارة على أن هناك وظيفة أخرى وهي اتخاذ القرارات وتتم من خلال أداء كل وظيفة من الوظائف السابقة وتتمثل مراحل عملية اتخاذ القرار في تحديد وتشخيص المشكلة وتحليلها المشكلة ورصد بدائل القرارات في ضوء الظروف البيئية بالإضافة إلى اختيار البديل الأنسب وتنفيذ ومتابعة القرار المناسب (2).

الفرع الثالث: الإدارة الإلكترونية كأداة للتغيير الإداري

تعرف إدارة التغيير change management system في الطبعة التاسعة من معجم wipestr، على أنها هي منهجية إجرائية محددة تعطي القدرة على مراجعة التغيير المقترح من النواحي الفنية والعملية ومعرفة مدى تلبية لاحتياجات العمل بأسلوب واضح وموحد مع القدرة على تعديله وفق لمتطلبات العمل والخبرات الناتجة عن التطبيق، وفي تعريف آخر هي ظاهرة طبيعية تقوم على عمليات إدارية متعددة، ينتج عنها ادخال تطوير بدرجة ما على عنصر أو أكثر، ويمكن رؤيته كسلسلة من المراحل التي من خلالها يتم الانتقال من الوضع الحالي إلى الوضع الجديد أي أن التغيير هو التحول من نقطة التوازن الحالية الى نقطة التوازن المستهدفة للتكيف مع البيئة بطريقة أفضل ولتطوير الأنماط السلوكية للعاملين (3).

¹ محمد بن سعيد محمد العريشي، الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة بنين السعودية، جامعة أم القرى كلية التربية قسم الإدارة التربوية والتخطيط، بحث مقدم لأعمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، 2001، ص38.

² ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الدراسات التربوية، تخصص إدارة تربوية، قسم الدراسات التربوية، معهد البحوث والدراسات العربية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2014.

³ الاتحاد العربي لاتصالات، إدارة التغيير والموارد البشرية، www.Ituarabic.org/11_thhrmeeting/doc6.doc. On line.17/12/2006.

وعادة ما يقابل هذا التغيير بمقاومة شديدة وهذه الظاهرة واضحة في الدول العربية نتيجة لعدة أسباب من بينها الخوف من أن التكنولوجيا تزيد من ظاهرة البطالة والخوف من فقدان صلاحيتها التي منحت إليها في النظام السابق بالإضافة إلى عدم التعود على التكنولوجيا والخوف من الظهور بمظهر الجهل أمام الآخرين أو عدم استخدامها بطريقة صحيحة، وهناك ما يطلق عليها بالصدمة الالكترونية.

ومن بين هذه الأسباب المقاومة لتغيير أيضا الخوف من أن تجلب التكنولوجيا مسؤوليات أكبر مثل الرد على E-mails الواردة والاعتقاد بعدم وجود ما تكسبه من التكيف مع التكنولوجيا الجديدة وانعدام ما يمكن خسارته عند الرفض وأتمتة الإجراءات يعني تقليل الفرص في الحصول على مبالغ غير رسمية أو الرشوة.

وللتغلب على أسباب مقاومة التغيير، فشدة المقاومة مثلا تكشف النقاب عن درجة تقبل التغيير وحساسية المرء اتجاهه، وبصفة عامة يمكن التغلب على أسباب مقاومة التغيير في الإدارة⁽¹⁾ من خلال اعتراف الإدارة العليا بالمشاكل وبناء الثقة بين العاملين وأيضا عدم طلب المستحيل، أي التأكد أن التغييرات المستهدفة معقولة وممكنة بالإضافة إلى تقديم الحوافز المادية والمعنوية للموظفين الذين تقبلوا البيئة الجديدة، وأيضا وضع حوافز على مستوى الدوائر التي تؤدي عملها بالمعايير المطلوبة.

ويمكن أيضا التغلب على أسباب هذه المقاومة باستخدام الدوافع الإنسانية مثل دوافع الإنجاز والتفوق والانتماء وتحديد رؤية إستراتيجية واضحة عن الكيفية التي ترغب من خلالها تطوير مؤسساتها وكيفية استخدام التقنية في الخدمات والبرامج والإجراءات الحكومية، وأي نوع من هذه التقنية يتم استخدامها بالإضافة إلى تحديد الأولويات التي يجب التركيز عليها

¹ عياض عادل، إدارة التغيير والموارد البشرية بمؤسسات الاتصالات، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرض الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءة البشرية، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة ورقلة، المنظم بتاريخ 8-9 مارس 2004، ص 37-38.

في المراحل الأولى وإجراءات التغيير المطلوب وتوفير المصادر المادية والفنية والبشرية والدعم السياسي من طرف المسؤولين الكبار للتحويل من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب إدارة التغيير من خلال الإدارة الإلكترونية وكذلك التزامن بين برنامج واضح للتغيير الإداري يأخذ في اعتباره المتطلبات الأساسية لإدارة التغيير وتوزيع المهام والصلاحيات بين وحدات الإدارة المحلية ووحدات الإدارة المركزية، والتركيز على إعادة هندسة العمليات الإدارية، والتميز في أسلوب استخدام الخدمة، وبين مشروع التحويل إلى الإدارة الإلكترونية، ذلك أن التطوير الإداري لأجهزة الدولة والإدارة الإلكترونية هما وجهان لعملة واحدة مما يستوجب الربط بينهما. كما يتطلب مشاركة كافة الوزراء ورؤساء الأجهزة والمسؤولين عن إدارة القطاع الحكومي على المستويين المحلي والمركزي ومرؤوسيهم مشاركة فعالة في عملية إدارة التغيير والتحول إلى الإدارة الإلكترونية سواء فيما يتعلق بالتطبيق أو بالتنسيق بين أجهزتهم والأجهزة الحكومية الأخرى في مجال التطبيق المشترك، وإشراك المستفيد من الخدمات التي تقدمها الأجهزة الحكومية للمتعاملين معها في المراحل المختلفة لإدخال نظام إدارة التغيير والتحول إلى إدارة إلكترونية. مع تهيئة الأفراد للتغيير وذلك بتشجيع الفرد على تبني موقف إيجابي اتجاه التغيير، ويمكن ذلك من إنشاء نظم اتصال مع الفرد خاصة به وقادرة على توضيح الأهداف حتى لا يخاف الفرد من التغيير ولكن يعدّ نفسه له بالتدريب والتطور ضمن خطط الإدارة الإلكترونية، وتوضيح الفائدة التي سيجنيها، وأن يشعر الموظف بأنه يتم إعلامه بما تخطط الإدارة، كما يجب أن يشعر بالثقة بأن المعلومات التي تعطي له قيمة وصالحة ومباشرة من الإدارة⁽¹⁾.

¹ عادل عياض، مرجع سابق، ص 50.

ويتطلب كل هذا توفير النصائح القانونية للأفراد حيث يتضمن التغيير في بنية الحكومة قضايا ذات طبيعة قانونية، وكمثال على تلك التغييرات في بنود وقوانين استخدام القوى العاملة⁽¹⁾.

¹ عادل عياض، مرجع سابق، ص 51.

الفصل الثاني

عن فعالية دور الإدارة
الإلكترونية في تسيير المرفق
العام

يشهد العالم حالياً تطورات كبيرة في مجال نظم المعلومات والتكنولوجيا حيث أصبحت الإدارة الإلكترونية تشكل مرحلة الارتقاء بالخدمة العمومية، كبديل للإدارة التقليدية وهذا بفضل تقدم وسائل الاتصالات الحديثة منها: الحاسب الآلي وشبكة الأنترنت إذ شهدت تحولات جذرية في مجال الخدمات المقدمة، مما انعكس إيجابياً على شعور المواطن بصفة عامة.

وقد أثرت هذه الأخيرة على مختلف جوانب الحياة من بينها علاقة الدولة بالأفراد بحيث أصبح لابد لها من مواكبة هذا التقدم والاستفادة من مزاياه، حيث بدأ تطبيقه على مختلف المبادئ التي تحكم سير المرفق العام، والاستفادة من الخدمات الإلكترونية والارتقاء بالأعمال الإدارية القانونية، القرارات الإدارية، العقود الإدارية...

وقد أدى هذا التطور إلى ظهور ما يعرف بأعمال الإدارة القانونية الإلكترونية تحت اسم القرار الإداري الإلكتروني، وفتح الإمكانية لتعاقد جهة الإدارة إلكترونياً عبر شبكة الأنترنت وهو ما يعرف بالعقد الإداري الإلكتروني وذلك لأجل التسهيل في المعاملات وإجراءها بأكثر دقة.

وسنركز في هذا الفصل على دور الإدارة الإلكترونية في تجسيد المبادئ التي تحكم سير المرفق العام، وذلك من خلال تأثيرها على فعالية أداء الإدارات والمرافق العمومية المختصة بتوفير الخدمات العمومية، والتي أسهمت بشكل كبير في تقريب المواطن من الإدارة بسبب التسهيلات التي أحدثتها الإدارة الإلكترونية.

المبحث الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

يستهدف المرفق العام على اختلاف أنواعه وتباين أشكاله وطرق إدارته إشباع الحاجات العامة، وأداء الخدمات العامة التي تهتم جميع الأفراد نبيين من خلال هذا المبحث تأثير الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرافق العام (المطلب الأول) تأثير الإدارة الإلكترونية على موظفي المرفق العام (المطلب الثاني).

المطلب الأول: تأثير الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة

هناك صلة وثيقة بين الإدارة الإلكترونية وتطبيقات المبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة، فالتحاق المرافق العمومية بالإدارة الإلكترونية أصبح ضرورة من ضرورات العصر نظرا للدور الكبير لهذه التكنولوجيا في تحسين خدمات المرافق المختلفة خاصة وأنها تمثل آلية من الآليات التي يمكن أن يعتمد عليها في تطوير الخدمات التي تقدمها باعتبارها خدمة عمومية.

ولهذا فإن وجود التقنيات الحديثة في الإدارة المرافق العامة يتوقف على تطبيق هذه المبادئ العامة، والعكس غير صحيح.

حيث يتوقف وجود النشاط المرفقي على احترام الموجبات المرفقية المتمثلة في المبادئ العامة التي تسود المرافق العامة، أو بمعنى آخر هذه القيود التي تقع على الشخص القائم بالخدمة العامة أو مكلف بتحقيقه . وفيما يأتي سوف يتم التطرق إلى (الفرع الأول) أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرافق بانتظام واطراد (الفرع الثاني) أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة (الفرع الثالث)، أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية التغيير والتعديل.

الفرع الأول: أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ سير المرافق بانتظام واطراد

باعتبار أن الخدمة العمومية موضوعة لتلبية حاجة ضرورية فيجب أن يكون استعمالها مضمونا بصفة منتظمة ومستمرة بدون انقطاع، فإذا كانت الخدمة العمومية المحلية المقدمة حقيقة ذات مصلحة عامة، فإنه من الضرورة ضمان استمراريتها حتى وأن كانت الإدارة عاجزة.

ويعني مبدأ استمرارية المرفق العام، استمرار النشاط الذي يقوم به المرفق العام وإنتظامه دون توقف أو إنقطاع، وذلك أن المرفق لم ينشأ إلا لإشباع حاجات عامة بصفة مستمرة ومنتظمة¹ فالاستمرارية من المعايير الأساسية للخدمة العمومية².

والغرض من إنشاء المرفق العام هو تقديم الخدمات الضرورية والحاجات العامة التي لا غنى عنها، لذا يجب أن يتسم تقديم الخدمات العمومية باستمرارية والإنتظام، وذلك بإتاحة الخدمة لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة، إلا أن الحالات التي تعذر على هيئات المرافق العامة أن تستمر في تقديمها³، وضمان عدم توقف الحاجات الجوهرية التي لا يستطيعون الإستغناء عنها، وإلا أحدث ذلك إضطرابا في حياة الناس اليومية⁴.

ويترتب عن إقرار مبدأ دوام سير المرافق العامة نتائج عدة تتمثل في:

أولا: تنظيم الإضراب

ويقصد به إتفاق بعض العمال أو الموظفين على الإمتناع عن وظائفهم نهائيا وذلك بقصد إظهار سخطهم على بعض أعمال الحكومة أو إرغامها على تحقيق مطالبهم، ويعد

¹ نواف كنعان، القانون الإداري، الطبعة الأولى، دار الثقافة، الأردن، 2008، ص335.

² عبد القادر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006، 2007، ص124.

³ René Charpus, Droit administratif général, Toure I 15^{ème} édition, ed Montchestien, Paris, 2001, p608.

⁴ حسين محمد عواضة، المبادئ الأساسية للقانون الإداري، الطبعة الأولى، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، 1997، ص91.

الإضراب أخطر ما يهدد قاعدة سير المرافق العامة بانتظام وإصرار، ويظهر أثره على المرافق العامة التي تقدم خدمات حيوية للأفراد¹.

ثانياً: تنظيم الإستقالة

بغرض المحافظة على حسن سير المرفق العام ولإستمرارية نشاطه أرسى القانون الأساسي للوظيفة العامة الأول الصادر بموجب الأمر 06-03 لمعدل سنة 2023 مبدأ عام مفاده أن الانقطاع عن العمل لا يتم بمجرد تقديم الاستقالة كتابيا والتعبير عن الإرادة والتخلي عن القيام بأعباء الوظيفة، وإنما بقبول وموافقة الجهة التي لها سلطة التعيين وهذا ما نصت عليه المادة 63 من القانون المذكور بقولها: « لا يمكن أن يكون للاستقالة مفعولا إلا بطلب خطي يقدمه المعنى ويعبر فيه عن إرادته بالغموض وقطع الصلة التي تربطه بالإدارة ... ويرسل الموظف طلبه عن طريق السلم الإداري إلى السلطة التي تمارس حق التعيين ويبقى مكلفا بالقيام بالالتزامات المرتبطة بوظيفته إلى أن تتخذ السلطة المذكورة قرارها»، وعليه فإن ترك منصب عمله وتخلي عن القيام بواجبات الوظيفة دون انتظار قبول الجهة التي لها سلطة التعيين بغرض مقدم طلب الاستقالة إلى العزل ويحرمه التمتع ببعض حقوقه وهذا ما نصت عليه المادة 67 من ذات القانون.

غير أن المشرع منع أي تعسف قد يحدث من جانب الإدارة أجاز للموظف المعنى في رفض الطلب بعد انتهاء ثلاثة أشهر أن يرفع أمره إلى اللجنة المتساوية الأعضاء التي تصدر رأي ثم تسلمه إلى الجهة التي لها صلاحية التعيين، وتعتبر الاستقالة حقا وهذا ما نصت عليه المادة 93 من القانون الأساسي العام للعامل وأكدته المواد 133 وما بعدها من القانون الأساسي لعمال المؤسسات والإدارات العامة لسنة 1985².

¹ عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2013، ص78.

² عمار بوضياف، محاضرات في النشاط الإداري، قسم القانون العام، الأكاديمية العربية المفتوحة الدانمارك، 2009، ص47.

ثالثاً: الظروف الطارئة على عقود المرافق العامة

الأصل في مجال التعاقد أن العقد شريعة المتعاقدين وهذه القاعدة لا يمكن العمل بها في مجال العقود الإدارية لذا أنشأ القاضي الفرنسي نظرية سميت بنظرية الظروف الطارئة، فنظام الإدارة الالكترونية يؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام من خلال توفير البوابات الالكترونية التي تقدم خدماتها على شبكة الانترنت على مدار 24 ساعة ويومياً دون إجازات أو عطلات، دون ارتباط بساعات دوام العمل، لمدة 7 أيام في الأسبوع و365 يوم في السنة¹.

ويلاحظ أن الإدارة الالكترونية تساعد على التحقيق من حدة النتائج المترتبة عن مخالفة مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد²، وهذا ما تم تحقيقه من خلال مجموع الخدمات الالكترونية التي طرحتها وزارة الداخلية عبر موقعها الالكتروني³، إذ يستطيع الشخص أن يعرف كل ما يتعلق بملف جواز السفر وتجديده دون التنقل إلى البلدية من أجل ذلك يل يمكنه متابعة مراحل معالجة طلبه لجواز السفر فقط بالدخول إلى الانترنت كما يمكن لأي راغب في التسجيل في الحج ملئ طلب التسجيل الكترونياً عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية على مدار 24 ساعة على عكس التسجيل المباشر في بلدية الإقامة حيث يتم خلال أيام وساعات العمل الأسبوعية، بل أنه يمكن للمواطن طلب بطاقة التعريف الوطنية عبر الموقع الالكتروني للوزارة، إذ يكفي أن يكون له جواز سفر بيومتري حتى يتمكن من القيام بالعملية ليتلقى بعد النظر في طلبه رسالة نصية على هاتفه النقال تحدد له مكان وتاريخ الاستلام.

¹ عمار بوضياف، مرجع سابق، ص ص 50-51.

² عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2013، ص 78.

³ الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلي interieur تاريخ الإطلاع: 2018-12-27.

ومما سبق نستخلص أن نظام الإدارة الالكترونية يؤكد مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد، فالتعامل الالكتروني يسعى إلى تقديم خدمات للجمهور دون انقطاع، إذ يستطيع تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور دون التقيد بالقيادة الزمنية والمكانية للإدارة المحلية، كما أن الخدمات الالكترونية تضمن سرعة إنجاز الخدمات كما أنها لا تستغرق زمنا طويلا¹.

الفرع الثاني: أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ المساواة

يعتبر ومبدأ المساواة بين الناس من أهم المبادئ الأساسية التي تنظمها دساتير كل الدول، وقد نصت المادة 37 من الدستور الجزائري على أنه: «كل المواطنين سواسية أمام القانون، ولا يمكن أن يتدرج بأن التمييز يعود سببه إلى المولد، أو العرق، أو الجنس، أو الرأي أو أي شرط أو ظرف آخر، شخصي أو اجتماعي»².

أولاً: تعريف مبدأ المساواة

ويقصد بمبدأ المساواة أمام المرافق العامة تقديم خدمة مماثلة دون اعتبار الاتجاهات السياسية والدينية أو المصالح الأخرى الخاصة بالمواطنين متساوون أمام المرافق العامة سواء فيما يتعلق بالانتفاع بخدماتها، أو تحمل أعبائها، بصرف النظر عن طريقة إدارتها، ويرتبط بمبدأ المساواة حياد المرافق العامة، بقيام تشغيلها على أساس المصلحة العامة وحدها دون اعتبار للاتجاهات السياسية أو المصالح الخاصة أو المحاباة، فمن حق كل مواطن

¹ دستور الجمهورية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996، المعدل والمتمم بالقانون رقم 16-01، المؤرخ في 06 مارس 2016 المتضمنة التعديل الدستوري، الجريدة الرسمية عدد 14، المؤرخة في 07 مارس 2016، ص10.

² أنظر المادة 37 من الدستور الجزائري 2020، المعدل والمتمم.

تتوفر فيه الشروط القانونية والتنظيمية التي يفرضها القانون أن يحصل على الخدمات التي يقدمها¹.

كما أن هذا المبدأ هو من المبادئ العامة التي كشف عنها مجلس الدولة الفرنسي التي يجب أن تراعيها الإدارة باستمرار، إلا أنه على الرغم من ذلك نرى أن الأساس الإسلامي هو أقدم وأهم أساس بمبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام، والذي يتجلى بدقة في قوله تعالى: ﴿ يَا أَيُّهَا النَّاسُ اتَّقُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ نَفْسٍ وَاحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا زَوْجَهَا وَبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالًا كَثِيرًا وَنِسَاءً وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي تَسَاءَلُونَ بِهِ وَالْأَرْحَامَ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا ﴾².

ولابد من الإشارة هنا إلى أن المساواة المقصودة في هذا المبدأ ليست المساواة التامة ولا المطلقة بين كل الأفراد³، بل المراد بها هنا المساواة النسبية والقانونية، التي تعني وجوب معاملة المرفق العام لطالبي الانتفاع بخدماته على قدم المساواة إذا كانت مراكزهم القانونية التي يتواجدون فيها متماثلة⁴، أي أن الإدارة هي من تحدد من يستطيع الانتفاع أو تقرير الإعفاءات لبعض الأشخاص دون غيرهم أو منح امتياز معين محدد لصفاتهم⁵.

وأن تطبيق نظام الإدارة الالكترونية سوف يعمل على تحقيق مبدأ المساواة أمام المرافق العامة بصورة عملية أكثر من نظرية حيث يعمل هذا النظام على تأكيد دعم هذا المبدأ بصورة كبيرة جدا إذ أن التعامل الالكتروني مع المرفق العام سوف يحقق المميزات التالية:

¹ محمد أمين بوساحة، المرفق العام في الجزائر، ترجمة رجال بنة عمر ورجال مولاي إدريس، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 112.

² سورة النساء، الآية رقم 1.

³ إبراهيم عبد العزيز شيحة، أصول الإدارة العامة، دار المعارف، مصر، 2004، ص 130.

⁴ سليمان محمد الطماوي، الوجيز في القانون الإداري، دار الفكر العربي، مصر، ص 378.

⁵ عصام عبد الفتاح مطر، المرجع السابق، ص 94.

ثانياً: تحقيق حياد المرفق العام إلكترونياً

إن قيام المرفق العام بتقديم الخدمات الكترونياً من شأنه أن يجعل هناك عدم وجود تمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمات ويساعد في التخلص والقضاء على مشكل الرشوة، فمن خلال هذا النظام لا تكون هناك مواجهة مباشرة بين الفرد طالب الخدمة وبين الموظف العام، ومن ثم لا يوجد لرشوة الموظف في هذا الشأن¹، فكل من يستطيع العامل مع الحاسب الآلي يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة، فيمنا خلال قنوات الاتصال الالكترونية يتلاشى عنصر التمييز بين المواطنين².

كما يؤدي نظام الإدارة الالكترونية أو حياد المرفق العام الكترونياً إلى التغلب على مشكلة أو ظاهرة (الواسطة والمحسوبية) اللتين تعدان من الأمراض التي نخر سوسها نظام الإدارة العامة³، على النحو الذي يؤدي إلى انهيارها بعد انتشار الفساد الإداري بها، وما يرتبط بها تنفيـع وتميـيز⁴، بسبب الدين أو اللون أو العرق أو الانتماء السياسي.

ومنه فالتزام الحياد مطلب من أجل دعم مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام⁵.

ثالثاً: ظهور تطبيقات جديدة للمساواة النسبية

إن الأثر الأهم الذي يحققه نظام الإدارة الالكترونية في مبدأ المساواة هو ما تنظمه القواعد التنظيمية من شروط يتم بموجبها توفير خدمات الاتصال الالكتروني، أهمها عدم

¹ سامي جمال الدين، دعاوى الإداري، منشأة المعارف، مصر، 1991، ص158.

² شافية جاب الله، ملامح وأبعاد التحول إلى الحكومة الالكترونية في الدول النامية، مجلة دراسات في الاقتصادي والتجارة المالية، جامعة الجزائر -3-، المجلد 05، العدد 02، ص561.

³ خالد خليل الطاهر، القانون الإداري، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 1997، ص48.

⁴ عيسى ميشيل عيسى، الجوانب القانونية للحكومة الالكترونية، ورقة عمل مقدمة بمؤتمر الكويت حول الحكومية الالكترونية، في 2003/10/12، ص14.

⁵ صباح عبد الكاظم الشبيب، دور السلطات العامة في مكافحة ظاهرة الفساد الإداري في العراق، رسالة دكتوراه، كلية القانون، جامعة بغداد، العراق، 2008، ص95.

التفرقة بين الأفراد، وتحديد رسوم الاستخدام التي يتطلبها إنشاء بوابات الكترونية، حيث أن التقدم الإداري يجب أن يشمل جميع إجراءات العمل الإداري، وبدون تفرقة بين الخدمات الجديدة التي تتوافر عبر شبكات المعلومات الدولية والخدمات التقليدية العادية، حتى لا يكون هناك فرد غير مشمول بتحسين وتسيير الخدمات الحكومية، إضافة إلى ذلك فإن المساواة النسبية للانتفاع بالمرفق العام سيظهر لها بعض التطبيقات في ظل نظام الإدارة الالكترونية مثال ذلك: ما تقدمت به شركة (Hot mail) من سحب على جوائز لمن يستخدم شبكة المعلومات لمدة طويلة وإعفاء من جيد استخدام التقنيات الالكترونية من بعض الرسوم، أو منحه بعض المزايا من دون أن يعد ذلك إخلالا بالمساواة¹.

وفي النهاية فإن الإدارة الالكترونية ستجعل جميع المتعاملين مع المرفق العام متساوين في إتباع الإجراءات للحصول على هذه الخدمات حيث أن أغلب الصعوبات المتعلقة بمبدأ المساواة بين طالبي الانتفاع بخدمات المرفق العام، وهذه الصعوبات سيتم حلها أو التغلب عليها من خلال نظام الإدارة الالكترونية.

الفرع الثالث: أثر الإدارة الالكترونية على مبدأ قابلية التغيير والتعديل

تتطور المصلحة العامة والحاجات العامة بتطور الزمن، ولطالما أن المرافق وجدت لإشباع حاجات عامة، فعلى الإدارة أيضا أن تقوم بتطوير مرافقها بما يتوافق مع هذه الاحتياجات²، لكي نستطيع تقديم الخدمات التي أنشئت من أجلها على أكمل وجه ولهذا وجد مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل ويعتبر هذا المبدأ من المبادئ العامة والمسلم بها من جانب الفقه والقضاء فهو يمنح للسلطة الإدارية حق تعديل النظام القانوني الذي يحكم المرافق العامة بما يتناسب مع التطورات التي تمس النشاطات المختلفة للمرفق العام،

¹ غوستاف جونسون، الحكومة الالكترونية والقانون الإداري، ورقة عمل قدمت إلى مؤتمر الكويت الأول، حول الحكومة الالكترونية، الكويت، أكتوبر 2003، ص1.

² خالد خليل الظاهر، القانون الإداري، دارى المسيرة للنشر والتوزيع، 1988، ص05.

إن هذا المبدأ يتضمن تنظيم وتسيير المرافق العامة للدولة حسب الاحتياجات المتزايدة والمتغيرة والتكيف مع الظروف والمستجدات.

مبدأ قابلية التغيير والتعديل:

ويقصد بمبدأ قابلية المرفق العام للتغيرات للإدارة أن تتدخل في أي وقت لتعديل أو تغيير القواعد التي تحكم المرافق العامة حتى تتفق وتحقق المصلحة العامة على أكمل وجه، ذلك لأن الإدارة تعمل في تنظيمها للمرافق العامة للوصول إلى تشغيلها بأكبر كفاءة ممكنة في الظروف القائمة¹.

حيث تستطيع الإدارة أن تعدل في أي وقت قواعد تنظيم المرفق العام وعمله² وذلك بإرادتها المفردة ودون أن يكون لأخذ المنتفعين الحق في الاعتراض على ذلك والمطالبة باستمرار على عمل المرفق بأسلوب وطريقة معينة ولو أثر التغيير في مركزهم الشخصي³، ذلك أن القواعد القانونية المنظمة لتسيير المرافق العامة إنما توضع تمكين المرافق العامة من تحقيق المنفعة العامة، بأفضل الطرق الممكنة فإذا ما تطورت الطرق والوسائل واستجدت ظروف جديدة، فمن واجب الإدارة العامة أن تقوم بتعديل القواعد القانونية لتلاءم مع الأوضاع الجديدة⁴.

وقد كرس المشرع الجزائري هذا المبدأ من خلال عدة نصوص نذكر منها:

¹ ماجد راغب الحلو، المرجع السابق، ص370.

² جورج قوديل بيار دلقولقية، القانون الإداري، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ترجمة منصور القاضي، لبنان، 2001، ص97.

³ علاء الدين عشي، مدخل القانون الإداري، دار الهدى، الجزائر، 2010، ص27.

⁴ حسن محمد عواضة، المرجع السابق، ص93.

المادة 06 من المرسوم التنفيذي 88-131 الذي ينظم علاقات بين الإدارة والمواطنين بنصها: «تسهر الإدارة دوماً على تكييف مهامها وهيكلها مع احتياجات المواطنين، ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة»¹.

ونجسد مبدأ التغيير في:

- التنمية الإدارية والتحسين المستمر من خلال حرص الإدارة المحلية على مجاورة واستيعاب كل ما هو حديث ومتطور من التطبيقات الإدارية المتجددة.

- خدمة الجمهور والتواصل معه للتعرف على متطلباته ورغباته، واستخدام آليات متطورة للتواصل معه².

- التعامل مع الظروف والمستجدات التي تنتصف بالتغيير السريع، والتوأمة مع طبيعة العصر ومنتجاته التكنولوجية.

- ومما لاشك فيه أن تطبيق هذا المبدأ يسمح للإدارة بتغيير إدارة المرافق العامة من النظام التقليدي إلى النظام الالكتروني، فالاعتماد على أسلوب الإدارة الجديدة يمنح عدة امتيازات للعمل الإداري³، فمستوى التقدم التقني والابتكارات العلمية اليوم يفرض نفسه بشكل هائل، وتقدم مثير في ظل طفرة تعيشها البشرية، وهي ثورة المعلومات التي لم تدع مجالاً إلا وتغلغل في غيرته نحو الأحسن وحسنت أداءه واختصار الزمن، والاستفادة من كل ما هو جديد في تكنولوجيا المعلومات.

وقد تجسدت مظاهر تغيير وتطوير الإدارة المحلية بعد تبني نظام الحالة المدنية في:

¹ المرسوم رقم 131/88 المؤرخ في 4 جويلية 1988، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية، عدد 27، المؤرخة في 6 جويلية 1988.

² عبد الحكيم أحمد الفارسي، تجربة بلدية مسقط في تحسين الخدمات والتنمية الرقمية المتكاملة، مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة، سلطنة عمان، العدد 127، 2011، ص144.

³ العربي بوعمامة، حليلة رقاد، الاتصال العمومية والإدارة الالكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، 2014، ص40.

- إنشاء سجل وطني للحالة المدنية¹ حيث يمثل هذا الإنجاز نقلة نوعية في الخدمات التي تقدمها مصلحة الحالة المدنية، والذي أدى إلى القضاء على معاناة المواطنين في التنقل إلى بلديات ميلادهم الأصلية لاستخراج وثائقهم كما ساهم هذا الإجراء في تخفيض تكلفة إنجاز العملية، وتسريع وقت الإنجاز، وتقليل الأخطاء التي كانت تقع في التحرير اليدوي لوثائق الحالة المدنية.

- استحداث بطاقة التعريف الوطنية من نوع بيومتري الكتروني² بوصفات تقنية بعد أن كانت تصدر في نموذج ورقي، وتم توقيف إصدارها وفق النموذج القديم على أن يتم تحديد تاريخ السحب النهائي لها.

- تم تحويل إصدار جوازات السفر وكذا بطاقات التعريف الوطنية من الدائرة إلى البلدية، مما ساهم في تقريب الإدارة إلى المواطن.

- استحداث السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم دون تحمل عناء التنقل إلى ولاية التسجيل الأصلية، إذ يتم على مستوى هذه المصلحة شطب البطاقة الرمادية التي يحوزها بائع المركبة وإصدار أخرى باسم المشتري بغض النظر على ولاية تسجيل هذه المركبة وذلك بالاعتماد على السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات.

- تتولى مصالح التعمير على مستوى البلدية استحداث بطاقة الكترونية متفاعلة مع الطلبات المودعة والردود المخصصة لها، وكذا القرارات التي تكون قاعدة المعلومات الخاصة بالوزارة المكلفة بالعمران³.

¹ رضوان أبو جمعة، قانون المرافق العامة، الطبعة 01، مطبعة النجاح الجديدة، المغرب، 2000، ص57.

² أنظر المادة 6-8 من المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 18 أبريل 2017 يحدد كيفية إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، الجريدة الرسمية العدد 25، ص25.

³ المادة 58 من المرسوم التنفيذي 15-19 المؤرخ في 25 جانفي 2015، يحدد كيفية تحضير عقود التعمير وتسليمها، الجريدة الرسمية العدد 07، المؤرخة في 12 فيفري 2015، ص18.

ونستنتج في الأخير أن التحول من نظام الإدارة المحلية التقليدية إلى نظام الإدارة المحلية الالكترونية بعد استجابة لضرورات المصلحة العامة التي تقتضي تطوير وتحديث المرافق العامة، ومن الخطوات المتخذة في سبيل تعميم الإدارة الالكترونية حولت الأداء الإداري المحلي من النظام الكلاسيكي البيروقراطي إلى نظام رقمي متطور، الشيء الذي يؤدي إلى تقليص الروتين الإداري وتخفيض تكلفة إنجاز وتنفيذ التعاملات وتسريع وقت الإنجاز ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارة العمومية المحلية وذلك حتى تكون المصلحة النهائية تقديم خدمات ذات جودة عالية وبسرعة في الإنجاز وبأقل تكلفة.

ومنه فإن نظام الإدارة الالكترونية يؤكد مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد والخدمات الالكترونية وهي خدمات متاحة للجمهور بلا انقطاع، كما أن التحول إلى النظام الالكتروني يحقق فاعلية كبيرة بالنسبة لحقوق المستفيدين من المرافق العامة أو المنتفعين، وذلك لأنه ييسر سبل الحصول على هذه الحقوق بدفعة عالية مع سرعة الإنجاز.

المطلب الثاني: تأثير الإدارة الالكترونية على موظفي المرفق العام

إن الخدمات التي يقدمها المرفق العام للمنتفعين والجمهور قائمة على موظفين وعمال، الذين يعدون أداة الدولة في المرفق العام لتحقيق الأهداف التي أنشأ من أجلها.

فالموظف العام والنشاط الإداري وجهان متقابلان ومتلازمان في الوقت نفسه، ولا يوجد نشاط إداري بدون موظف، ولا يوجد موظف عام من غير اختصاص في ممارسة النشاط الإداري في المرفق الذي يؤدي وظيفته.

فالموظفين يمثلون العنصر البشري والضروري اللازم لتحقيق أثر الإدارة الالكترونية في أعمال الموظفين، لأن الوسائل الالكترونية لا تؤدي الخدمات الحكومية بنفسها، بل هم

الذين يؤدون الخدمات عن طريق هذه الوسائل وهذا يستدعي بدهاء وضرورة تأهيله وتدريبهم على التعامل مع الوسائل التكنولوجية.

ولقد أصبح من المؤكد أن نجاح الحكومة في أية دولة رهين بامتلاكها لجهاز إداري كفاً قادر على إدارة المرافق العامة بأعلى قدر من الفاعلية كأحد الدعائم الرئيسية لنجاح الإدارة في إشباع الحاجات العامة للمواطنين وتوفير الخدمات الأساسية لهم .و فيما يأتي سوف يتم التطرق إلى (الفرع الأول) تسهيل المعاملات اليومية (الفرع الثاني) متطلبات الموظفين لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية .

الفرع الأول: تسهيل المعاملات اليومية للأفراد

إن استخدام تقنية المعلومات أصبح أمراً حتمياً يفرض نفسه على واقع الحياة في مختلف المجالات الوظيفية والخدماتية، وهو أمر دعا لكثير من الحكومات إلى تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية بغرض إنجاز وإيصال خدماتها إلى المستفيدين منها كافة. والملاحظ أن تسهيل المعاملات للأفراد من حيث هو، أثر للإدارة الإلكترونية في تطبيق الأعمال المادية للموظفين المنوط بهم تنفيذ القوانين والقرارات بصفة يومية في الحياة الإدارية.

كما أن في نظام الإدارة الإلكترونية يكون حرياً بالموظفين تسهيل معاملات الأفراد وحسن سيرها وهو ما يظهر في ما يلي¹:

أولاً: التغلب على مشكل البيروقراطية

أدت البيروقراطية إلى عرقلة الخدمات الحكومية عن السير الصحيح لها وصارت مرضاً خبيثاً أعجز المرافق العامة عن أداء منافعها، ووجه ذلك أن الأصل في خدمات العام

¹ شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال، المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، ط1، الدار المصرية، اللبنانية، بيروت، 200، ص74.

أن تكون ميسر وأن تؤدي المرافق العامة خدماتها دون أن يضطر المنتفعون منها إلى الإلحاح والمطالبة¹.

والسؤال الذي يطرح في هذا الصدد هو كيف يتم التغلب على البيروقراطية من خلال الإدارة الالكترونية؟

والإجابة هي: أن المرافق العامة يمكنها من خلال الإدارة الالكترونية تلبية احتياجات الأفراد دون حاجة لتخوض رحلة التعب بين مختلف الإدارات وعناء التنقل بين المكاتب وأروقة الوزارات، ولاشك أن الأخذ بفكرة الإدارة الالكترونية سوف يؤدي إلى تسهيل إجراءات المعاملات الإدارية على شبكة الانترنت، وبصورة تضبط العلاقة بين الجمهور والموظفين ولكن بشرط أن تكون هناك رقابة إدارة فعالة، تعمل على التزام الموظف بأداء واجبه بدقة وأمانة، واحترام الجمهور الذي ما وجدت الوظيفة العامة إلا لخدمته والاستجابة لتطلعاته².

كما سيؤدي تطبيق الإدارة الالكترونية إلى تقليص البيروقراطية، والتخفيف من الروتين في أداء المرافق العامة لخدماتها، لأن المعاملات الالكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية حيث تستبدل بالمستندات الالكترونية ويتحول مجتمع الموظفين من مجتمع ورقي إلى مجتمع الكتروني حيث الموظف نفسه سيتحول إلى موظف عام الكتروني، أي أن مكاتب الموظفين سوف تتحول إلى مكاتب لا ورق، وأيضا مكاتب بلا حدود حيث يمكن للموظف ومن أي مكان خارج العمل أن ينهي المهام الوظيفية المكلف بها³.

¹ محمد مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر "يوسف بن خدة"، 2007-1428، ص 78.

² نبراس محمد جاسم الأحبابي، مرجع سابق، ص ص 140-141.

³ محمد مختار، مرجع سابق، ص 79.

ثانيا: التحول الاستراتيجي في عدة نواحي للأعمال المادية للموظفين

إن التحول الاستراتيجي هو أمر يستلزم في الموظف الذي يقدم خدمات للجمهور أن يكون متمكنا أو قادرا على استخدام الحاسبات الآلية لتقديم الخدمات لمن يريد لها تطبيقا للإستراتيجية التي تستلزم وضع خطة عامة للسير الإداري وتنفيذه بشكل تدريجي يبدأ ببعض النواحي الوظيفية - على سبيل المثال - وذلك فيما يلي¹:

أ- سوف تمكن الإدارة الالكترونية الإدارات من اختصار إجراءات تعيين الموظف من خلال وضع شروط التوظيف والإعلان عنها الكترونيا وكذا استقبال رغبات الأشخاص الذي يودون الترشح عن طريق ملاء نماذج واختبار أفضل المترشحين الذي تنطبق عليهم شروط شغل الوظيفة وبعد انتهاء عملية المفاضلة بين المرشحين، يتم إخطار السلطة المختصة بالتعيين الكترونيا لإصدار القرار الخاص بالتعيين وحفظه ضمن أرشيف الكتروني ثم إخطار الموظف المعين بالقرار بطريقة الكترونية لكي يبدأ في استلام عمله بالحضور شخصيا.

ب- سيؤدي نظام الإدارة الالكترونية إلى تطور هائل بالنسبة لزمن العمل، وبعبارة أخرى فإن الإدارة الالكترونية لا تتوقف عن العمل ليلا ونهارا.

ج- سيؤدي نظام الإدارة الالكترونية إلى حدوث تطورات ترتبط بمكان العمل فنظام إثبات الحضور التقليدي سيتغير ويتم الاستغناء عنه واستبداله بالبطاقة الالكترونية.

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، الطبعة 01، مصر، دار الفكر الجامعي،

د- سيؤدي نظام الالكترونية إلى وضع نظام آلي لأعمال الموظفين المتعلقة بالترقيات ولاسيما الترقية بالأقدمية وهو ما يسهل على محاربة الفساد الإداري في عملية ترقيات لدى الجهات الإدارية¹.

وأخيرا سيكون ميسور للموظف بتقديم شكواه الالكترونية إلى جهة عمله مما يعمل على دفع الإدارات إلى الأفضل وتطوير أدائها الحسن².

الفرع الثاني: متطلبات الموظفين لتطبيق نظام الإدارة الالكترونية

إن تطبيق نظام الإدارة الالكترونية لا يعني بالضرورة إلغاء الموظفين، ولكنها تؤدي إلى إحداث تغييرات جذرية وجوهرية في المفهوم الإداري والفني للموظف العام، وفي عملية اختيار الموظفين وتعيينهم، فينبغي أن يكون لديهم القدرة والحماس على إنجاح ذلك التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، فعلمية الإصلاح الإداري هي عملية مستمرة لا تنتهي.

وهكذا تتضح ضرورة وجود ترابط بين التغييرات التنظيمية كنتيجة لإعادة هندسة الإدارة، والصفات الواجب توافرها في العنصر البشري الذي تعتمد عليه الإدارة الالكترونية في تنفيذ هذه التغييرات.

والتحقيق البشري الذي تعتمد عليه الإدارة الالكترونية في تنفيذ هذه التغييرات، ولتحقيق ذلك نرى أن تأهيل الموارد البشرية لتطبيق نظام الإدارة الالكترونية يجب أن يتم عن طريق³:

¹ محمد محمد عبد اللطيف، الاتجاهات المعاصرة وإدارة المرافق العامة الاقتصادية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000، ص93.

² Sege vallemont, la notion des agents dans des trois fonctions publiques 2^{ème} édition, paris, 1998, p31.

³ عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص106.

أولاً: الاهتمام بالتفكير الابتكاري

فلا يقتصر الأمر في نمط الإدارة المتطورة المعاصرة على تشجيع المتعاملين وتقديم الأفكار المبتكرة، بل تعمل الإدارة على تشجيع نظام الإدارة على المكشوف.

ثانياً: التدريب عبر الشبكة

لقد بدأت الدولة تستشعر أهمية التدريب لمواكبة الاتجاهات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومنها التدريب عبر الشبكات¹، فالاستثمار في التدريب هو أم ركيزة لتحقيق مشروع الإدارة الالكترونية، كما ينبغي الاستفادة من الخبرات العربية العاملة في الخارج في مجالات التقنية والمعلومات والدعم المؤسسات العاملة في مجال المعلوماتية².

ومع ذلك فإنه ليس كافياً أن نعرف ما نحتاج إليه في مجال الموارد البشرية وأن ندرب الأشخاص تبعاً لذلك، بل يجب أن نجعل الفرد يشعر بالسعادة نتيجة التغيير وأن يدرج محاسنه المستقبلية وأن يدعمه أيضاً، وهذا يعني استخداماً ماهراً لأنظمة الاتصال مع الأفراد بحيث يشعرون بأنه يتم إعلانهم عن كل خطط الإدارة، الذي يجنبها كل التوترات الخاطئة والسيئة.

¹ عادل حرحوش المحرجي، أحمد علي صالح، رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليبه المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الإدارية للبحوث والدراسات مصر، 2003، ص136.

² عياض عادل، إدارة للتغير والموارد البشرية بمؤسسات الاتصالات كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة ورقلة، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرصة الاندماج في الاقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، ورقلة، مارس 2014، ص49.

المبحث الثاني: عن فعالية دور الإدارة الإلكترونية في سير المرفق العام

شكلت الإدارة الإلكترونية محور أساسي بالنسبة للإدارات والمؤسسات العمومية في الجزائر ويتجلى ذلك من خلال مخرجات تطبيقها في الواقع حيث تم تعميم تطبيقها على جميع بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة بوظائف المؤسسات العمومية والأجهزة الحكومية.

وبالرغم من المزايا العديد التي تتحقق بنتيجة استخدام الأساليب التكنولوجية في العمل الإداري والتي بدورها تمثل الأهداف التي يقوم عليها نظام الإدارة الإلكترونية إلا أن هذا النظام قد تواجهه بعض المعوقات التي تعيق من عملية تطبيقه وتجد الإدارة الإلكترونية ثورة حقيقية في الإدارة نظرا للإيجابيات التي حققها هذا النظام وما يحدثه من تغير في أسلوب العمل الإداري وفعاليتته وأدائه دون أن ننسى بعض السلبيات التي يجب تجنبها وأخذها بعين الاعتبار لنجاح عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية لذلك سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى واقع ما وصلت إليه بعض القطاعات في الجزائر من تطبيق للإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى العقبات والصعوبات التي تعترض سبيلها .

وسنتطرق في هذا المبحث إلى واقع ما وصلت إليه بعض القطاعات في الجزائر من تطبيق للإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى العقبات والصعوبات التي تعترض سبيلها .

سنتطرق إلى المطلب الأول إلى معوقات الإدارة الإلكترونية وتطبيقها على النماذج ثم ننتقل إلى المطلب الثاني لنبين سلبيات وإيجابيات الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: معوقات الإدارة الإلكترونية وتطبيقها على النماذج

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية يجابه تطبيق الإدارة الإلكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل مبادرة، ولتطبيقها

يتطلب توليفة متكاملة من العناصر الجوهرية، التي تتبادل الوظائف والأدوار في سياق تطور عملية التحول الالكتروني للمؤسسة وهي ليست خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط ونتيجة تطبيقها في عدة قطاعات كانت هناك جملة من المعوقات التي تعترض تطبيقها ووضعتها موضع التنفيذ وفي هذا المطلب سوف نتطرق إلى تطبيقات الإدارة الالكترونية (الفرع الأول: معوقات الإدارة الالكترونية (الفرع الثاني) تطبيقاتها).

الفرع الأول: نماذج تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن التطبيقات العملية للإدارة الالكترونية في الجزائر كانت دعما لسرعة الاستجابة وتلبية طلبات المواطنين في الحصول على الخدمة وتلبية انشغالاتهم فقد تم اعتماد في العديد من القطاعات على الأساليب التكنولوجية المعاصرة للتعامل مع المواطنين وعلى سبيل المثال نذكر:

أولاً: تطبيق الإدارة الإلكترونية في مرفق القضاء

إن عصنة قطاع القضاء بالجزائر مرت بعدة مراحل بدأت بإصلاح هذا القطاع بصفة عامة ثم الولوج إلى ما يسمى بالإدارة الالكترونية، والتي باشرتها الجزائر منذ 1990 بهدف إحداث تغيير جذري في تقديم الخدمات وتحقيق دولة القانون في مجال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال نحو النظام الرقمي وقد تضمن هذا المشروع الإنجازات التالية:

أ- الأنظمة المعلوماتية الموجهة لخدمة المواطن والمتقاضي بهدف تحسين الخدمات العمومية:

- إنجاز أرضية أنترنت ISP: تم منذ شهر نوفمبر 2003 تزويد قطاع العدالة بممون للدخول إلى عالم الانترنت يتميز بنوعية رفيعة تحدد الأهداف الخاصة بالإدارة المركزية لوزارة العدل والجهات القضائية وكل المؤسسات التابعة للقطاع، مما يسمح بتسيير ذاتي

للاتصالات إلكترونية وتعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة بالإضافة لإنشاء موقع خاص بوزارة العدل www/mjustice/dz للإعلام كل مواطنين بنشاطات وزارة العمل¹.

- استحداث النظام الآلي لتسيير الملف القضائي حيث يسمح هذا النظام بتسيير ومتابعة الملف القضائي من المحامين والمتقاضين، بدءا من تسجيل القضية إلى غاية البث النهائي فيها، بالإضافة إلى الإطلاع على الشباك الإلكتروني للمحكمة العليا ومجلس الدولة انطلاقا من المجالس القضائية².

- إدماج تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين وذلك بإتاحة الخدمات القانونية عن بعد إذ تم وضع مركز شريحة شخصية للإمضاء الإلكتروني في حيز الخدمة.

- إتاحة الإمكانية للمحامين لسحب النسخة العادية من الأحكام والقرارات القضائية الموقعة إلكترونيا، عبر الانترنت.

- النظام الآلي لسير المبحوثين بوضع بطاقة لكل مسجون منذ لحظة دخوله السجن³

- توفير خدمة التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة بسجلات الحالة المدنية.

ب- اعتماد منظومة معلوماتية مركزية للمعالجة الآلية للمعطيات المتعلقة بالنشاط القضائي:

- استحداث تقنية المحادثات عن بعد أثناء سير الإجراءات القضائية والفصل في القضايا من خلال سماع الشهود واجتتاب تحويل المبحوثين⁴.

¹ رياح لخضر، الإدارة الإلكترونية في الجزائر: قطاع العدالة نموذجا، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، الجزائر، 12 مارس 2023.

² رياح لخضر، مرجع سابق.

³ زراولة كيلاني، الخدمات المتاحة في مجال عصرنة قطاع العدالة لفائدة المحامين والمتقاضين، مداخلة لمقابلة بمناسبة اليوم الوطني للمحامي، يوم 24 مارس 2018، الجزائر، تحت رعاية وزارة العدل، ص06.

⁴ زراولة كيلاني، مرجع سابق، ص16.

- استحداث نظام معلوماتي موحد ومؤمن خاص بالقطاع لضمان انسجام وتوافق المعطيات بغرض تسهيل استغلالها وتفاذي تكرار البيانات.

- استخدام تقنية المحادثة المرئية لتنظيم جلسات العمل والمحاضرات والدورات التكوينية خصوصا في مرحلة انتشار وباء كورونا.

ج- تطوير أساليب الإدارة القضائية:

- اعتماد نظام السير الالكتروني للوثائق الإدارية والقضائية وكذا سجلات الحالة المدنية المعكوسة على مستوى المجالس القضائية، قصد الاستغلال الأمثل لأرشيف القطاع والمساهمة في تجسيد مبدأ الإدارة الالكترونية.

- إرسال الوثائق وتبادل المعلومات باستخدام البريد الالكتروني الداخلي للقطاع.

- تكريس آلية إرسال تقارير الخبرة ممضاة الكترونيا وتبادل الوثائق بصفة الكترونية بين الجهات القضائية والمصالح العلمية.

- اعتماد آلية إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريق الالكتروني قصد تمكين الجهات القضائية من إرسال الاستدعاءات الكترونيا عوض الإرسال التقليدي وإعلام التقاضي بمآل القضية وبمختلف المعلومات التي تخصه بواسطة الرسائل النصية القصيرة.

د- تدعيم الحقوق والحريات الفردية:

- استحداث مصلحة مركزية للبصمات الوراثية يديرها قاض وتساعده خلية تقنية، تشرف على عملية إنشاء وإدارة قاعدة المعطيات الوطنية للبصمات الوراثية¹ لضمان الحرية القانونية للمعطيات الوراثية المحفوظة على مستواها.

¹ وفقا لقانون رقم 03-16 المؤرخ في 19-06-2016 المتعلق باستعمال البصمة الوراثية في الإجراءات القضائية والتعرف على الأشخاص، الجريدة الرسمية عدد 37 مؤرخة في 22/06/2016.

- استحداث السوار الإلكتروني في قانون الإجراءات الجزائية بدلا عن الحبس المؤقت، وقد شهدت المحكمة الابتدائية لولاية تيبازة بتاريخ 25-12-2016 أول استعمال لهذه التقنية، على أن يتم تعميم استعماله مع نهاية سنة 2019.

- استحداث نظام معلوماتي بيومتري يقوم على استغلال خصائص البصمة البيومترية وقاعدة معطيات بيومترية وطنية تشمل جميع بصمات المتابعين قضائيا ونزلاء المؤسسات العقابية للتعرف على الهوية في وقت قياسي، وإضفاء المرونة والسرعة على الإجراءات القضائية وتسهيل عملية تسيير المؤسسات العقابية وتفاذي حالات انتحال الشخصية.

- استحداث نظام آلي لمحاربة ظاهرة اختطاف الأطفال يمكن من الإعلان عن إنذار بحالة اختطاف الأطفال عبر مختلف وسائل الإعلام قصد نشر المعلومات بشكل واسع والمساعدة في إجراءات البحث والتحري من طرف كافة شرائح المجتمع¹.

ثانيا: تطبيق الإدارة الإلكترونية في مرفق البلدية

في إطار تجسيد عملية عصرنة المرفق العام والذي فرضته جملة من المتغيرات أهمها الثورة التكنولوجية في تقنية تقديم المعلومات وشكلت عملية رقمنة الإدارة المحلية متمثلة في البلدية إحدى أولى اهتمامات الدولة الجزائرية لعصرنة هذا المرفق.

أ- استحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية:

قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية باستحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربطته بالبلديات وملحقاتها الإدارية طبقت لما ورد في المادة 25 مكرر من القانون 08-14 المؤرخ في 13 شوال عام 1435 الموافق لـ 9 أوت 2014 المعدل المتمم للأمر رقم 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389 الموافق لـ 19 فيفري 1970 والمتعلق

¹ عبد الكريم عشو، مرجع سابق، ص 151.

بالحالة المدنية بنصها: « يحدث لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية سجل وطني آلي للحالة المدنية يرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية »¹.

يعمل هذا السجل بواسطة وسيلة رقمية تعمل على تركيز كافة عقود الميلاد وعقود الزواج وعقود الوفيات، وكذا التعديلات والإغفالات والتسجيلات أو التصحيحات التي تم تدوينها.

يتم تسليم نسخ رقمية مطابقة الأصل العقود الرقمية المحفوظة مركزيا إلى كافة البلديات وملحقاتها الإدارية بواسطة ضباط الحالة المدنية، على أن تقدم طلبات تسليم النسخ الأصلية من العقود الرقمية على مستوى هذه البلديات وملحقاتها².

توجه الدولة نحو عصنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية وإنشاء قاعدة معطيات وطنية تسمح بتجسيد متطلبات الإدارة الإلكترونية وتقديم خدمات معلوماتية للمواطنين، وقد ساهم إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية أيضا في تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطن من خلال إعفائه من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة فيه، وهذا طبقا لما ورد في المادة 2 من المرسوم التنفيذي 15-204 المؤرخ في 11 شوال عام 1436 الموافق لـ 27 جويلية 2015، المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي³.

ب- استحداث الوثائق البيوميتريّة الإلكترونيّة:

في إطار تجسيد عملية رقمنة البلدية تم تحويل بعض الوثائق الورقية إلى وثائق بيومترية إلكترونية وتمديد صلاحياتها، وقد يشمل هذا الأمر بطاقة التعريف الوطنية وجواز

¹ القانون 08-14 المؤرخ في 13 شوال عام 1435 الموافق لـ 9 أوت 2014 المعدل المتمم للأمر رقم 70-20 المؤرخ في 13 ذي الحجة عام 1389 الموافق لـ 19 فيفري 1970.

² المرجع نفسه، المادة 25 مكرر 2، 3، ص ص 4-5.

³ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 41، الصادر بتاريخ 29 جويلية 2015-2016، ص 16.

السفر، بالإضافة إلى رخصة السياقة والذين تكون عملية تجديدهم بطريقة آلية تهدف إلى تخفيف الإجراءات الإدارية في الحصول عليها.

1- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية:

طبقا للقرار المؤرخ في أول صفر من عام 1433 الموافق لـ 26 ديسمبر 2011، حدد تاريخ بداية تداول جواز السفر البيومتري الإلكتروني انطلاقا من تاريخ 5 جانفي 2012، ليتم تعميم هذا الأمر على مستوى البلديات انطلاقا من شهر مارس عام 2015 بعدما كان الأمر متعلقا بالدوائر فقط¹.

2- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية:

بالرجوع للمادة 6 من المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 18 أبريل 2017 تكون بطاقة التعريف الوطنية من نوع بيومتري إلكتروني، ولقد حدد هذا المرسوم مواصفاتها والجهة المختصة بإعدادها والممثلة في البلديات، كما حدد أجالها وكيفية تجديدها².

3- رخصة السياقة البيومترية الإلكترونية:

أشرف وزير الداخلية والجماعات المحلية بتاريخ 1 أبريل 2018 على استصدار أول رخصة سياقة بيومترية إلكترونية، وهذا في إطار تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة عالية، وبلوغ مستوى جد متقدم من العصرية عن طريق اللجوء إلى آخر التقنيات والتكنولوجيات المتاحة، وقد أعلن الوزير عن تزويد البلديات خلال شهر ماي من هذا العام بالقارئات الإلكترونية التي تسمح بقراءة هذه الوثيقة الإلكترونية، وقد تم تعميم هذه الخدمة

¹ أنظر المادة الأولى من القرار المؤرخ في أو صفر من عام 1433، الموافق لـ 26 ديسمبر 2011.

² أنظر المواد 6، 9، 17 من المرسوم الرئاسي رقم 17-143، المؤرخ في 21 رجب عام 1438، الموافق لـ 18 أبريل 2017، المحدد لكيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وأجالها.

على أربع بلديات في الجزائر العاصمة من خلال شهر جوان 2018، أما باقي بلديات الوطن فسيكون هذا الأمر قبل نهاية عام 2018¹.

ثالثا: تطبيق الإدارة الإلكترونية في مرفق التعليم العالي

إن حاجة مؤسسات التعليم الماسة للتعامل مع المتغيرات المتحددة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، يفرض عليها ضرورة الاتجاه نحو البحث عن أساليب إدارية حديثة ومتطورة تمتاز بالديناميكية بعيدا عن السكون، في هذا الإطار تعد الإدارة الإلكترونية من أهم متطلبات هذا العصر المتحدد وركيزة أساسية له تتوافق مع طبيعة متغيراته، حيث تسعى كافة مؤسسات التعليم العالي لتطبيقها والأخذ بها بهدف تحقيق أهدافها، من هذا المنطلق خصص هذا المبحث لإبراز الملامح الرئيسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى مؤسسات التعليم العالي.

أ- التعليم عن الطريق الإلكتروني:

سامت الإدارة الإلكترونية في إيجاد سبيل للتعليم عن عد وتم تطبيقه في الجامعات في إطار الحصول على شهادات عليا، وبواسطتها لن يحتاج الأستاذ الجامعي أن يقف أمام الطلاب لإلقاء محاضراته، ولا يحتاج الطالب أن يذهب إلى الجامعة، بل حلت محلها طريقة الدراسة الإلكترونية من خلال توفير خدمات الدروس المقررة وتقديم نشاطات دورية²، وهناك أنواع للتعليم الإلكتروني نذكر:

¹ تاريخ الإطلاع: 11 أوت 2023، على الساعة: 22:59، www.interieur.gov.dz/indsc.php/ar

² تركي بن صالح بن عبد الكريم الكراني، فعالية استخدام التطبيقات الإلكترونية في الإشراف التربوي: بالإدارة العامة للتربية والتعليم بمكة المكرمة، مذكرة ماجستير، جامعة أم درمان الإسلامية، كلية التربية، السودان، 2011، ص125.

1- التعليم التزماني:

وهو التعليم على الهواء الذي يحتاج إلى وجود المتعلمين في نفس الوقت أمام أجهزة الحاسوب لإجراء مناقشة والمحادثة بين الطلاب أنفسهم وبينهم وبين المعلم عبر غرف المحادثة، أو تلقي الدروس من خلال الفصول الافتراضية.

2- التعليم غير التزماني:

وهو التعليم غير المباشر الذي لا يحتاج إلى وجود المتعلمين في نفس الوقت أو في نفس النظام، ويتم من خلال بعض تقنيات التعليم الإلكتروني مثل البريد الإلكتروني، حيث يتم تبادل المعلومات بين الطلاب أنفسهم وبينهم وبين المعلم في أوقات متتالية، وينتقي فيه المتعلم الأوقات والأماكن التي تناسبه.

ولقد جمعت الشبكة العنكبوتية العالمية (www) بين التعليم التزماني وغير التزماني، فالتعليم يتم في كل وقت ويمكن تخزينه للرجوع إليه في أي وقت والوسائل التعليمية أشكال وأنواع عدة، ومنها الوسائل السمعية والبصرية (كالمسجل والراديو)، ومنها البصرية (كالتلفاز والفيديو)، ومنها التكنولوجية (كالحاسوب) واستخداماته المختلفة ومنها الطبيعية والميدانية (كالمجسمات والأشكال)¹.

وينظر إلى التعليم الإلكتروني على أنه نوع من التعلم يعتمد فيه الطالب على استخدام الوسائط الإلكترونية واستقبال المعلومات واكتساب المهارات، وفي التواصل مع المعلمين والمؤسسة التعليمية، ويعرف التعليم الإلكتروني أيضا على أنه: "طريقة إبداعية لتقديم بيئة تفاعلية، متمركزة حول المتعلمين، ومصممة مسبقا بشكل جيد، ومسيرة لأي فرد،

¹ حذيفة مازن عبد المجيد، تطوير وتقسيم نظام التعليم الإلكتروني التفاعلي للمواد الدراسية الهندسية والحاسوبية، مذكرة ماجستير، الأكاديمية العربية في الدانمارك، الدانمارك، 2008، ص99.

وفي أي مكان وأي وقت باستعمال خصائص ومصادر الأنترنت والتقنيات الرقمية بالتطابق مع التصميم التعليمي المناسب لبيئة التعليم المفتوحة، المرنة والموزعة¹.

ومنه يتبين أن التعليم عن بعد يحتاج إلى رقمنة التعليم من جهة واعتماد الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تساهم في تسيير عملية التعلم عن بعد، مع توفير المعلمين من ذوي كفاءات، البرامج التقنية، والمتعلمين المتدربين لاكتمال عناصر العملية التعليمية عن بعد في الجامعة الجزائرية.

3- التعليم الإلكتروني في ظل جائحة كورونا:

إن الجزائر كغيرها من دول العالم الأخرى تأثرت بجائحة كورونا على مختلف مستويات، وهو الأمر الذي دفع بها إلى اتخاذ مجموعة من الإجراءات للتعايش مع الجائحة والخروج بأقل الأضرار، لاسيما قطاع التعليم العالي إذ وجدت الوزارة الوصية نفسها مجبرة على اعتماد نظام التعليم عن بعد كوسيلة لضمان سيرورة العملية التعليمية، كونه الطريقة الأنسب للحفاظ على حياة الأسرة الجامعية والخروج بأقل الأضرار²، وعند انتشار فيروس كورونا في بدايات سنة 2020، فإن الحكومة الجزائرية استعجلت اعتماد نظام التعليم عن بعد كبديل عن التعليم التقليدي، لاسيما وأن الأخير أصبح ضرورة حتمية في العملية التعليمية، وأيضا من بين التوجهات العالمية، ولكن لا يمكن تجاهل عامل سلبي مهم وهو العامل الفجائي لتبني التعليم عن بعد دون سابق تخطيط، وهو ما من شأنه تعميق الأزمة التعليمية في الجزائر والإسهام أيضا في تدني مستويات التعليم، وفي هذا الصدد أطلقت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر برنامج الدعم عبر الأنترنت من خلال المنصات

¹ صفاء محمد صلاح الدين، دور التعليم الإلكتروني في تطوير التعليم بجمهورية مصر العربية، مجلة بحوث الشرق الأوسط، العدد 45، المجلد 3، مركز بحوث الشرق الأوسط، جامعة عين شمس، مصر، 2018، ص 617.

² سعيداني سلامي وآخرون، التجربة الجزائرية في مجال التعليم الإلكتروني والجامعات الافتراضية: دراسة نقدية، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، المجلد 4، العدد 6، 2016، ص 35.

التعليمية، وتندرج هذه الخطوة ضمن المساعي والتدابير المتخذة لمجابهة انقطاع العملية التعليمية في ظل التفشي السريع للوباء¹.

وفي هذا الإطار أقرت وزاري التعليم العالي والبحث العلمي العديد من الإجراءات الاحترازية لضمان سيرورة عملية التدريس عن بعد، أين تم طرح مبادرة بيداغوجية رقم 288/ أ خ و/ 2020، والذي كان بتاريخ 29 فبراير 2020، حيث تضمن وضع أرضيات رقمية تهدف إلى استمرارية التعليم، أين تم حث مدراء المؤسسات الجامعية ورؤساء المجالس العلمية لتحسين وتعبئة الأساتذة للانخراط في هذه المبادرة البيداغوجية، كما قام أيضا وزير التعليم العالي والبحث العلمي في الفاتح من أبريل 2020 بإرسال تعليمات عديدة إلى المؤسسات الجامعية ورؤساء الهيئات العلمية موضوعها وضع الدعائم البيداغوجية عبر الخط، وهنا يظل الأستاذ الباحث مسؤولا عن اختيار تصميم الوثائق البيداغوجية الموجهة لوضعها على الخط إما في شكل (مطبوعات، دروس مكتوبة، فيديوهات، محاكاة، دروس تفاعلية...)، وبغرض إضفاء الإنسجام على التكنولوجيا المستعملة ووسائلها وتقنياتها البيداغوجية، أين أوصت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي باعتماد فضاء رقمي موحد متمثلا في أرضية موودل²، وعلى الرغم من التطور السريع للتعليم عن بعد إلا أنه من الواضح وجود مجموعة من الحواجز التي تؤثر على جودة التعليم والتعلم عن بعد، فهناك من

¹ قودة عزيز ودهيمي زينب، التعليم عن بعد في الجامعة الجزائرية في ظل أزمة جائحة كورونا تصفح سوسيولوجي لبعض الدراسات في المواقع الإلكترونية، مجلة الباحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 4، العدد 13، 2021، ص 471-472.

² بوخدوني صبيحة، وبن عاشور الزهرة، سياسة التعليم عن بعد في ظل جائحة كوفيد 19، دراسة تحليلية للتعليمات والقرارات الصادرة من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية، مجلة مدارات سياسية، المجلد 4، العدد 4، 2020، ص 68-69.

يرى أن التعليم عن بعد عبر الأنترنت في الجزائر فهو تجربة فاشلة إلى أبعد الحدود، ويعود ذلك إلى عدة أسباب¹.

ب- المنصات المعتمدة في التعليم الإلكتروني:

عملا بمراسلة الوزارة رقم 288 فيفري 2020 المتضمنة تحضير محتوى الدرس والأعمال الموجهة والأعمال التطبيقية ما يغطي شهرا من الدراسة (4 أسابيع أو أكثر) ووضعه على أرضية المؤسسة "موودل"، أو إرساله إلى مركز التعليم الإلكتروني عبر البريد الإلكتروني، أصبح من الضروري تحضير محاضرات ودروس من طرف الأساتذة ووضعها تحت تصرف الطلبة للاطلاع عليها وتحميلها، سنتطرق هنا لبعض المنصات الرقمية المستعملة في الجزائر:

1- منصة موودل "Moodle":

يعرف نظام موودل بأنه أحد أنظمة إدارة التعلم الرقمي مفتوح المصدر الذي يساعد المعلم في توفير بيئة إلكترونية، كما يمكن استخدام النظام على المستوى الفردي أو المؤسسي، ويعتبر أيضا نظام موودل أهم مجموعة خدمات تفاعلية عبر الخط الذي تقدم للمتعلمين إمكانية الولوج إلى المعلومات، الأدوات والموارد لتسهيل التعلم وتسييره عبر الأنترنت، وهي المحيط الافتراضي للتعلم، وهي منصة مفتوحة مجانية وواسعة الاستعمال². لذا فهو حل استراتيجي للتخطيط والتعليم وإدارة جميع أوجه التعلم في المؤسسة التعليمية بما في ذلك الاتصال المباشر أو القاعات الافتراضية أو المقررات الموجهة من قبل

¹ قردة عزيز ودھيمي زينب، مرجع سابق، ص ص 472-473.

² الزبون مأمون سليم، درجة وعي طلبة الجامعة الأردنية لنظام المقررات الإلكترونية (الموودل) وعلاقته ببعض المتغيرات، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، مجلة 9، العدد 25، 2016، ص ص 91-113.

أعضاء هيئة التدريس، وهذا سيجعل الأنشطة التعليمية التي كانت منفصلة ومعزولة عن بعضها تعمل وفق نظام مترابط يسهم في رفع مستوى التعليم¹.

2- المنصة الرقمية زوم "Zoom":

لقد أثبتت جل المؤسسات التعليمية من أجل الدراسة والعمل والاجتماع في معظم دول العالم لاستخدام تطبيق "زوم" (zoom) من أجل استمراريتها بشكل عادي في ظل تفشي فيروس كورونا، مما يجعل له أهمية في استخدامه في مجال التعليم عن بعد، وهو منصة تستضيف الأحداث واللقاءات والاجتماعات على الهواء مباشرة LIVE، وكذلك تعتبر مفيدة من أجل المحاضرات أونلاين، هي أداة بسيطة وسهلة الاستعمال وغير مكلفة، من خلالها يمكنك الوصول إلى حدود 1000 مشارك في الوقت نفسه من خلال استخدام البث المباشر².

3- منصة البروقرس "Progres":

يعد النظام الإعلامي المدمج "Progres" الذي اعتمده وزارة التعليم العالي والبحث العلمي منذ عام 2016، من بين أهم الأنظمة التي أدخلتها وزارة التعليم العالي، وساهمت مساهمة كبرى في رقمنة القطاع، حيث يمكن من خلال هذا النظام تسير شامل لشؤون الجامعة، على غرار تسجيل الطلبة الجدد وتوجيههم وتحويلهم، منح الطالب حسابا يتابعه طلبة مساره الدراسي ويطلععه على كل أموره البيداغوجية، كما يحفظ هذا النظام حفظا شاملا لمسار الطالب الدراسي، صياغة برامج التوزيع الزمني والحجم الساعي للأساتذة، وتسيير عملية المداولات وهو يحتوي على 25 أرضية رقمية له يتم من خلالها القيام بعمليات

¹ ناهدة عبد العزيز الدليمي، التعلم عن بعد مفهومه وتطويره وفلسفته، موسوعة التعليم والتدريب، منشور على الموقع الإلكتروني: <https://www.edutrapedia.com>، تاريخ الاطلاع: 2020/05/18، الساعة 19:30.

² Cornell university : what's a zoom Meeting? what's a zoom webinar? It , cornell, edu, Retrived, 28/03/2020, time, 21 :30h.

الإدارية والبيداغوجية وهي منصة لطلب اوثيق الشهادات الجامعية إلى جانب التسجيل في الدكتوراه.

ومنصة الخدمات الجامعية يتم من خلالها إدارة طلبات الإقامة والمنح الدراسية والمواصلات وتعول الجامعة الجزائرية على أن تكون هذه المنصة نظام معلوماتي شامل يوفر قاعدة معطيات ويعد افتتاح هذه المنصة دليلا على الجهود المبذولة لتحديث القاع تعليم العالي.¹

الفرع الثاني: معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن التحول نحو الإدارة الإلكترونية واجهته تحديات وصعوبات مختلفة، تتباين من نموذج إلى آخر، تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل مبادرة، وعقلية الفرد لمقاومة كل ما هو جديد من أجل الإبقاء على الوضع السائد وهذا لاستفادة البعض منه وعموما يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض أغلب برامج الإدارة الإلكترونية.

أولا: معوقات إدارية

مشكل التنسيق بين مختلف الفاعلين من هيئات عمومية وخاصة فمشروع بهذا الحجم يتطلب تنسيقا على مستوى عال لدى السلطات العمومية التي تكون هي مركز وموقع القرار والسلطة.

- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية من إضافة دمج بعض الإدارات والتقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وفق العمل بها.

- المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية ومحاولة التمس بمبادئ الإدارة التقليدية.

¹ حفيظ حنان وبوقرة رابح، تطبيق إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في ظل رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر برنامج "Progres" نموذجا، مجلة الدراسات في اقتصاد وإدارة أعمال، المجلد 5، العدد 2، 2022، ص ص 291، 292.

- مقاومة التعبير في المنظمات، والمؤسسات الوطنية في طرف العاملين التي تبرز ضد التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الالكترونية¹.

ثانيا: معوقات قانونية وسياسية

- غياب الإدارة السياسية الفاعلة، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في الدخول نحو الإدارة الالكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.
- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي وتنتظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم التحول الالكتروني، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مستوى مؤشر الجاهزية الالكترونية وترقيته.
- عدم وجود بنية عمل الالكترونية محمية وفق اطر قانونية، تحدد شروط التعامل الالكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرك اختراق وتخريب برامج الإدارة الالكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها².

ثالثا: المعوقات البشرية

- الأمية الالكترونية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.

¹ أحمد قبالن آل فطیح، "دور إدارة التغيير والموارد البشرية بمؤسسات الاتصال"، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرض الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، مارس 2004، ص49.

² مرجع نفسه، ص49.

- غياب الدورات التكوينية، ورسكلة موظفي الإدارة، والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الالكترونية. - الفقر وانخفاض الدخل الفردي أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الالكترونية.

- تزايد الفوارق الاجتماعية أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الالكترونية.
- زائد الفوارق الاجتماعية أدى إلى زيادة حدة التفرق، وأضعف مشاريع الإدارة الالكترونية.
- إشكالات البطالة التي يمكن أن تتجم عن تطبيق الإدارة الالكترونية وحلول الآلة محل الإنسان هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الالكتروني خوفا عن امتيازاته ومنصبه¹.

رابعاً: المعوقات المادية والفنية

إن مشروع الإدارة الالكترونية يحتاج إلى إمكانيات مالية ضخمة تتلائم مع هذا الأسلوب التقني الحديث وتوفير كافة مستلزماته، كما أن هذه التقنية في تطور مستمر الأمر الذي جعل اللحاق بهذه التطورات صعباً خاصة في الدولة النامية، وتتمثل أهم المعوقات المالية في:

- تقادم أجهزة وبرامج الحاسب الآلي المستخدمة في الإدارات العمومية نظراً للتطور السريع لها، وندرة وجود مواصفات ومعايير موحدة للأجهزة المستخدمة داخل الإدارة الواحدة، وضعف البنية التحتية لشبكات الاتصال في الكثير من المناطق.
- تكلفة استخدام شبكة الانترنت.
- ضعف الموارد المالية المخصصة للتدريب في مجال التكنولوجيا.

¹ أحمد قبلان آل فطيج، مرجع سابق، ص 49.

- ضعف الموارد المالية اللازمة لتوفير عناصر البنية التحتية للإدارة الالكترونية (أجهزة الحاسوب، شبكات، برامج تطبيقية، إنشاء المواقع، ربط الشبكات) مما يضع المؤسسات أمام خيارين، إما الانتظار حتى تتحسن حالتها المالية، أو البحث عن مورد مالي يغطي تكلفة الإنشاءات.

- محدودية الموارد المالية والفنية اللازمة لصيانة الأجهزة وإصلاحها وتحديث القديم منها، وتقدم المهارات التقنية وظهور الجديد كل يوم.

- تقدم مهارات العاملين في الحقل التقني ومقاومتهم لاستخدام التقنيات الحديثة¹.

خامسا: المعوقات الأمنية

يعد الهاجس الأمني أحد أهم الهواجس والعوائق الكبرى التي تواجه مشروع التحول إلى أسلوب الإدارة الالكترونية، إذ تبقى المخاوف كبيرة لدى المتعاملين مع تلك الإدارات من محاولات الاختراق للإدارة التي يتعاملون معها وأن يمس البيانات الخاصة بهم بالحذف أو التدمير، فمن مظاهر الأمن المعلوماتي سرية المعلومات وسلامتها، ضمان بقائها وعدم حذفها أو تدميرها ومن جوانب الأمن المعلوماتي:

- الجانب الأمني التقني ويتعلق بالأنظمة التقنية والشبكة والأجهزة والبرامج المستفاد منها.

- الجانب الإنساني ويتعلق بتصرفات الإنسان المستفيد والمستخدم.

- الجانب البيئي ويقصد به البيئة الطبيعية المحيطة بالتقنيات المستخدمة².

¹ سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص238.

² محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص62.

- إن مشروع الإدارة الإلكترونية ككل مشروع حديث واجهته عدة عراقيل وصعوبات إثناء تنفيذه، وهذا راجع إلى الذهنية السائدة في دول العالم المتخلف، فقد قاومت هذا التعبير لو لم تفرض عليها.

المطلب الثاني: ايجابيات وسلبيات الإدارة الإلكترونية

يؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى توصيل أفضل الخدمات للدولة والأفراد من خلال سهولة تقديم التعاملات وإنجازها وتوسيع مشاركة المجتمع في عملية صنع القرار حيث يتسع نطاق تأثيرها ليشمل كافة الجوانب لذا فإن التقسيم السريع لها يعطي مؤشرات على نجاح هذه المشاريع إلا بعد انقضاء فترة زمنية كافية لذا ينبغي عدم التركيز عند إجراء هذا التقييم على الأهداف الطموحة وإنما يتم التركيز على التحسن المستمر في الأداء الإداري ومن هذا المنطلق قسمت المطالب إلى سلبيات الإدارة الإلكترونية (الفرع الأول) وإيجابيات إدارة إلكترونية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: إيجابيات الإدارة الإلكترونية

إن كل أسلوب أو منهج يتم تطبيقه له إيجابيات معينة سواء كان من الناحية الاجتماعية أو الاقتصادية أو الثقافية أو غيرها والمنتبع لجميع النظريات التي وردت في علم الإدارة يجد حين يتم المناداة بتطبيق أي نظرية تكون العلاج الشافي لمشكلات الإدارة، وبعد تطبيقها يظهر البعض النقص أو المشكلات التي تحتاج إلى البحث عن حلول أو البدائل ومن فوائد الإدارة الإلكترونية نذكر:

- سرعة أداء الخدمات: حيث بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور، حيث قلت الفترة الزمنية لأداء الخدمة، ويعود ذلك إلى

سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن تم القيام بها في وقت قصير¹.

- **تخفيض التكاليف:** إن إتباع نظام الإدارة الالكترونية فإن التكلفة تقل كثيرا، وذلك نظرا لاستخدام الحاسب الآلي والذي يوفر الأدوات والأوراق الكتابية، وتقليل من عدد الموظفين مما يؤدي إلى السرعة في الخدمة².

- **اختصار الإجراءات الإدارية:** للقضاء على البيروقراطية يجب إتباع طريق الإدارة الالكترونية حتى تتمكن من تبسيط الإجراءات الإدارية فمن خلال موظف واحد يمكن إنهاء المعاملة المطلوبة، وهذا من دون رجوع الموظف إلى رؤسائه من أجل حصول على موافقة بل عليه فقط العودة إلى قاعدة البيانات المعدة سلفا في إدارته، والتي تعد بمثابة تفويض للموظف³.

- **دقة جودة الخدمة المقدمة:** حيث يعتمد نظام الإدارة الالكترونية على الحاسوب الآلي، والذي تم إمداده بالمعلومات والبيانات المتعلقة بجميع الخدمات، ومن ثم فإنه لا وجه للخطأ في العمل المقدم عن طريق الأجهزة الالكترونية⁴.

- **القضاء على الفساد الإداري:** إن نظام الإدارة الالكترونية يتضمن إتمام المعاملات بطريقة إلكترونية حيث نتمكن من خلال الدخول إلى الموقع الإلكتروني الخاص بالجهة الإدارية تحديد الخدمة المطلوبة ومراحل إجرائها ومنه لا توجد علاقة بين الموظف وطالب الخدمة

¹ وردة خليفي، مواني بناني أحمد، الإدارة الالكترونية كآلية لسير وتحسين أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عباس لغرور، خنشلة، الجزائر، العدد 12، جوان 2019، ص298.

² غنية نزلي، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، العدد 12، جانفي 2016، ص178.

³ نجم عبود، مرجع سابق، ص135.

⁴ عبد الكريم عاشور، مرجع سابق، ص16.

ومنه تقل فرص انتشار جرائم الفساد من رشوة وجرائم أخرى، بالإضافة إلى القضاء على سوء الإدارة والخدمات في مرافق الجهاز الحكومي التقليدي فهي تنظم قواعد عمل وبيئة جديدة على نحو يكفل القضاء على كل المظاهر، ضعف الأداء والتسبب الإداري وبحقق الإنتاج والعطاء وتحسين مستوى الخدمات¹.

الفرع الثاني: سلبيات الإدارة الإلكترونية

قد يعتقد الكثير أنه عندما يتم تطبيق إستراتيجية الإدارة الإلكترونية سوف تزول كل المشاكل والمصاعب التي تواجه الإدارة، لكن ما نلاحظه على أرض الواقع يشير إلى أمر مختلف فمن بين السلبيات التي تظهر أثناء تطبيقها ما يلي²:

- **زيادة نسب البطالة:** بالرغم مما يمكن أن توفره الثورة المعلوماتية من فرص جديدة للعمل، إلا أنها لن تكون متاحة لو تم الاستغناء عنها في مجالات عملهم، فهي ستكون ذات طبيعة تقنية عالية وحرية خاصة بمجموعة من المؤهلين، ولذلك فإن ثمة مشكلة ستتعاظم مع الاعتماد على المعلوماتية وهي البطالة.

- **التجسس الإلكتروني وفقدان الأمان:** يستهدف الإطلاع على معلومات مؤمنة في جهاز حاسب إلى آخر عبر الشبكة وتتم هذه الأفعال بقصد الإضرار بالغير، وفي كثير من الأوقات يؤدي التعامل في غاية السرية والأهمية لمالكها، فيؤدي التعامل الإلكتروني والتعاملات المالية وبطاقات الائتمان عن طريق المخرب أو المخترق.

¹ عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص56.

² مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية "إدارة أوراق إدارة بلا مكان إدارة بلا زمان، بلا تنظيمات جامدة"، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2004، ص72.

فالمخرب هو الذي يقوم بحذف ملف أو تشغيل آخر، أما المخترق فهو الذي يقوم بالاختراق عن طريق كلمة السر ومعرفة كلمة الأمان ويتم ذلك بطرق غير مشروعية مثل القرصنة¹.

- **فقدان الخصوصية:** إن ثورة المعلومات داخل نمط الإدارة الالكترونية تقضي على خصوصية الأفراد وحقهم في الحفاظ على أسرارهم الخاصة، فقواعد المعلومات المرتبط بعضها بالبعض والتي تحتوي على أسماء الأفراد وعناوينهم ووظائفهم وحالتهم الاجتماعية والصحية ونوعية مشترياتهم، يهدد مستقبلهم وقد يعرضهم لمخاطر لم تكن في الحسبان، ومن المتوقع أن تزداد قدرة الآخرين على رصد تحركاتهم.

- **زيادة التبعية للخارج:** الإدارة الالكترونية تعتمد في معظمها إن لم نقل بأكملها على التكنولوجيا الغربية، ذلك يعني أنه سيزيد من مظاهر تبعية الدول المستهلكة للدول الكبرى الصناعية، وهو ما له انعكاسات سلبية كثيرة².

- **شلل الإدارة في حال أي خلل:** يعد التطبيق غير الصحيح لنظام الإدارة الالكترونية والانتقال المباشر لها من دون الاعتماد على التدرج في الانتقال ذلك من شأنه أن يحدث شللا في وظائف الإدارة ذلك قد يؤدي إلى إلغاء وظائف العديد من الموظفين في ظل استعمال الأنظمة الالكترونية وظهور وظائف بمسميات أخرى مما يسبب زيادة البطالة³.

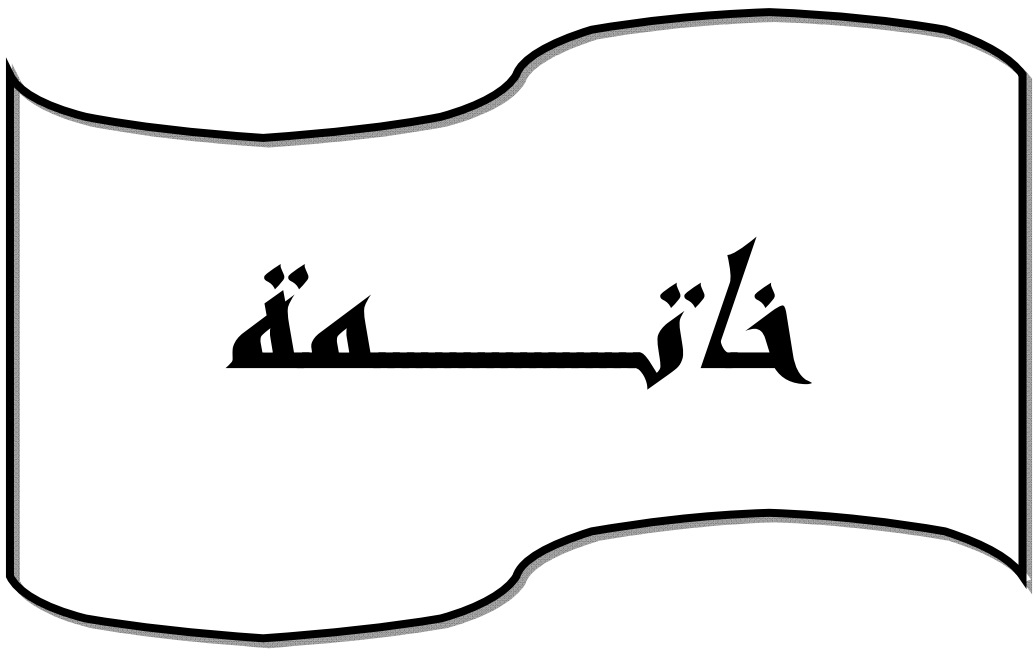
¹ رحمانى سناء، دور الإدارة الالكترونية في تحسين تسيير المؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، قسم علوم التسيير، بسكرة، 2017، ص57.

² رحمانى سناء، مرجع سابق، ص60.

³ علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار الغريب، القاهرة، مصر، 2001، ص327.

- التكلفة الباهظة لبناء البيانات الالكترونية: وذلك لما تحتاجه من بنية تحتية وخدمات مساندة للمشاريع الالكترونية من تدريب وتأهيل، حيث يتم اقتطاع جزء كبير من الميزانيات، مما يؤثر على أولويات تنفيذ الخدمات وخاصة في الدول النامية¹.

¹ علي السلمي، مرجع سابق، ص 327.



تمثل الإدارة الالكترونية نمطا وأسلوبا حديثا في الممارسات الإدارية والية فعالة لتحسين أداء الإدارات العمومية وأساليب عملها ووسيلة ناجعة لتقريب الإدارة من المواطن وكسب رضاه وثقته من خلال تجاوز مشاكل ونفائص الإدارة التقليدية والسيطرة على ظاهرة التعقيد وتفعيل المرونة في تلبية المطالب المتنوعة للأفراد، وذلك استجابة لتطورات البيئة المحيطة داخليا وخارجيا وتكيفاً مع المستجدات والتحديات التي فرضتها، والتي أدت إلى وضع فلسفة التسيير ونجاعته على قمة سلم أولويات الأجهزة الحكومية محدثة تغييرات جذرية ومنتالية في بنية النمط الإداري التقليدي، وطرق وأساليب إدارية حديثة قائمة على الإمكانيات التكنولوجية منتجة بذلك واقعا إداريا جديدا أحدث تغيير سريع في نمط حياة الموظفين والمواطنين مقللاً الصورة السلبية للخدمات العمومية التي يقدمها المرفق العام.

فالإدارة الالكترونية ليس بديلا عن الإدارة التقليدية فحسب، وإنما هو أسلوب جديد في العمل الإداري التنظيمي يحقق قدرا من النضج الإداري وتسهيل العلاقة بين الموظفين داخل المؤسسات العمومية، وبين المواطنين وهذه المؤسسات وتوفير معلومات بشكل متكامل وسريع وجعلها سمة الإدارة العمومية في إطار التفاعل بين المؤسسة العمومية والموظفين بكفاءة كبيرة.

وتطبيق نظام الإدارة الالكترونية على المرفق العام يعود لسببين كون أن الإدارة الالكترونية هي وسيلة لدعم أداء المرفق العام، وأن استهداف النفع العام أو إشباع الحاجات العامة هي نقطة ارتكاز وهدفا مشترك مع الإدارة الالكترونية والمرفق العام، حيث يهدف المرفق العمومي الالكتروني إلى تحسين الخدمة العمومية، وتعزيز مبدأ الشفافية الاستمرارية والمساواة مما يزيل العراقيل البيروقراطية من رشوة ومحسوبية ويحمي الاقتصاد من بعض الجرائم كالاختلاس كما يقلل أيضا المصاريف.

لذلك أصبح من الضروري على كل الحكومات الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الإلكترونية انطلاقاً مما تتيحه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات كأداة لترقية أنشطة ومهام المؤسسات العمومية، إذ تساهم بصورة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين، وترفع مستوى رقابة الفرد على كل ما تؤديه المنظمات العامة من خدمات بما يتيح درجة عالية من الجودة على وظائفها والتي في مقدمتها تقديم الخدمات العمومية.

وبعد دراسة موضوع هذا البحث وانطلاقاً مما استعرضه في ثناياه بهدف الإحاطة بمختلف جوانبه النظرية، للإجابة على الإشكالية والتساؤلات التي تم طرحها تمكنا من استخلاص النتائج العامة التالية:

- استخدام الإدارة الإلكترونية يساعد في التغلب على العديد من المشاكل التي تعيق مسيرة العمل كعامل الوقت، جودة الخدمة، حاجز المكان والزمان... الخ.

- الإدارة الإلكترونية تقلل التكاليف وراحة المواطن حيث تهدف إلى إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الأنترنت، بدون أن يضطر المواطنين للانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم.

- يساهم الإصلاح الإداري التحول من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الحديث الإلكتروني في القضاء ولو نسبياً 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.

- تشكل مظاهر وخصائص الخدمات العمومية التي تقدمها الإدارة الإلكترونية في مضامينها مبادئ الحكم الرشيد، وتعتبر في جوهرها عن محددات الخدمات العمومية الرشيدة التي تعكس توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير وتحديث الخدمات، وجعلها أكثر سلاسة

وسرعة بشكل يضمن تقديمها للجميع باستمرارية ودون انقطاع وفق مبدأ ملائمة وتناسب جودة الخدمات مع تطلعات المستفيدين لغرض تحقيق المصلحة العامة بفعالية.

- الإدارة الإلكترونية لها تأثير كبير في مستوى أداء المرفق العمومي، من خلال آلياتها المختلفة والمتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية، حيث تساهم في أداء أعمال المؤسسات بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة.

- الإدارة الإلكترونية هي الوسيلة الفعالة لتحسين أداء الخدمة العمومية، وذلك من خلال الدقة والسرعة في انجاز هذه الخدمات والمعاملات.

- تعمل الإدارة الإلكترونية على تلبية رغبات المواطنين وتحسين مستوى الأداء المرغوب في المرافق العامة.

- الإدارة الإلكترونية سمحت بظهور مجموعة من المبادئ الحديثة تحكم سير المرافق العامة بهدف تحسين جودة ونوعية الخدمات، وضمان الشفافية في تسيير وأداء المرفق العام.

التوصيات:

- التوعية بمزايا العمل الإداري الإلكتروني مقارنة بالعمل الإداري الإلكتروني مقارنة بالعمل الإداري التقليدي.

- تدريب الموظفين والعاملين في المؤسسات والعمل على إكسابهم دقة العمل الإداري الإلكتروني وتزويدهم بمزيد من الدورات التدريبية.

- العمل بمفهوم الإدارة الإلكترونية و خاصة بالمؤسسات بهدف التقليل من الاعتماد على الاتصال الورقي.

- توفير نظم حماية معلوماتية قوية باعتبارها الهاجس الأمني أكبر عائق قد يقف أمام الإدارة الإلكترونية .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

أولاً- القرآن الكريم.

ثانياً: الدستور

1. دستور الجمهورية الديمقراطية الشعبية لسنة 1996، المعدل والمتمم بالقانون رقم 01-16، المؤرخ في 06 مارس 2016 المتضمنة التعديل الدستوري، الجريدة الرسمية عدد 14، المؤرخة في 07 مارس 2016.

ثالثاً: النصوص القانونية

1. المرسوم رقم 131/88 المؤرخ في 4 جويلية 1988، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، الجريدة الرسمية، عدد 27، المؤرخة في 6 جويلية 1988.
2. المرسوم التنفيذي 15-19- المؤرخ في 25 جانفي 2015، يحدد كيفية تحضير عقود التعمير وتسليمها، الجريدة الرسمية العدد 07، المؤرخة في 12 فيفري 2015.
3. المرسوم الرئاسي رقم 17-143، المؤرخ في 21 رجب عام 1438، الموافق لـ 18 أبريل 2017، المحدد لكيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وأجالها.
4. المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 18 أبريل 2017 يحدد كيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها، الجريدة الرسمية العدد 25.
5. المرسوم التنفيذي رقم 11-343، المؤرخ في أول صفر من عام 1433، الموافق لـ 26 ديسمبر 2011.

6. القانون رقم 03-16 المؤرخ في 19-06-2016 المتعلق باستعمال البصمة الوراثية في الإجراءات القضائية والتعرف على الأشخاص، الجريدة الرسمية عدد 37 مؤرخة في 22/06/2016.
7. المرسوم التنفيذي 15-204 المؤرخة في 11 شوال عام 1436، الموافق لـ 27 جويلية 2015، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 41، الصادر بتاريخ 29 جويلية 2015-2016.
8. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 49، الصادر بتاريخ الأربعاء 02 ذو الحجة عام 1436، الموافق لـ 16 سبتمبر سنة 2015.

رابعاً: الكتب

1. إبراهيم عبد العزيز شيحا، الوسيط في القانون الإداري، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1997.
2. إبراهيم عبد العزيز شيحة، أصول الإدارة العامة، دار المعارف، مصر، 2004.
3. أيمن عودة المعافى، الإدارة المحلية، ط02، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، 2013.
4. بدر محمد السيد القزاز، الإدارة الالكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري - دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي، ط01، دار الفكر الجامعي، مصر، 2015.
5. جورج قوديل بيار دلقولقية، القانون الإداري، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ترجمة منصور القاضي، لبنان، 2001.

6. حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم - الخصائص - المتطلبات)، طبعة الأولى، مؤسسة وراق للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
7. حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية "المفاهيم الخصائص المتطلبات"، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2011.
8. حسين محمد عواضة، المبادئ الأساسية للقانون الإداري، الطبعة الأولى، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، لبنان، 1997.
9. خالد خليل الطاهر، القانون الإداري، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 1997.
10. خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010.
11. داود عبد الرزاق الباز، الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2007.
12. ربحي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
13. رضوان أبو جمعة، قانون المرافق العامة، الطبعة 01، مطبعة النجاح الجديدة، المغرب، 2000.
14. رياح لخضر، الإدارة الإلكترونية في الجزائر: قطاع العدالة نموذجاً، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، الجزائر، 12 مارس 2023.
15. سامي جمال الدين، التنظيم القانوني للتوظيف العامة، نظرية العمل الإداري، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2004.
16. سامي جمال الدين، الدعاوى الإدارية، منشأة المعارف، مصر، 1991.

17. سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها "مدخل استراتيجي"، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد07، دون سنة النشر.
18. سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
19. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2017.
20. سليمان الطماوي، مبادئ القانون الإداري دراسة مقارنة، ط01، دار الفكر العربي، القاهرة، 2014.
21. سليمان محمد الطماوي، الوجيز في القانون الإداري دراسة مقارنة، دار الفكر العربي، القاهرة، 1989.
22. سليمان محمد الطماوي، الوجيز في القانون الإداري، دار الفكر العربي، مصر.
23. سليمان محمد الطماوي، الوجيز في القانون الإداري، دار الفكر العربي، القاهرة، 1992.
24. سوسن زهير المهدي، تكنولوجيا الحكومة الالكترونية، عمان، دار أسامة للنشر، 2011.
25. شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال، المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، ط1، الدار المصرية، اللبنانية، بيروت، 200.
26. صدام خماسية، الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن.
27. صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، ط1، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، المنصورة، 2014.

28. الصيرفي محمد، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، ط1، مؤسسة حورس للنشر والتوزيع، 2008.
29. عبد الفتاح أبو الليل، الوجيز في القانون الإداري، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000.
30. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، الطبعة 01، مصر، دار الفكر الجامعي.
31. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني للحكومة الإلكترونية، الطبعة الأولى دار الكتب القانونية، مصر، 2000.
32. عزيزة الشريف، يسرى العطار، القانون الإداري-النشاط الإداري، مؤسسة دار الكتب للطباعة والنشر والتوزيع، الكويت، 1999.
33. عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2013.
34. علاء الدين عشي، مدخل القانون الإداري، دار الهدى، الجزائر، 2010.
35. علي السلمي، خواطر في الإدارة المعاصرة، دار الغريب، القاهرة، مصر، 2001.
36. عمار بحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون، دار المغرب الإسلامي، بيروت لبنان، 2006.
37. عمار بوضياف، محاضرات في النشاط الإداري، قسم القانون العام، الأكاديمية العربية المفتوحة الدانمارك، 2009.
38. عمر موسى جعفر القريشي، أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، طبعة 1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2015.

39. غلب سعد ياسين، مقدمة في الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2020.
40. محمد الصغير بعلي، القانون الإداري والتنظيم، النشاط الإداري، ط 01، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، 2004.
41. محمد الطعامنة، طارق العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، القاهرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية، 2004، .
42. محمد أمين بوساحة، المرفق العام في الجزائر، ترجمة رحال بنة عمر ورحال مولاي إدريس، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
43. محمد أمين بوسماح، المرفق العام في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
44. محمد رفعت عبد الوهاب، مبادئ وأحكام القانون الإداري، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2003.
45. محمد علي الياسين، القانون الإداري، الطبعة الأولى، المكتبة الحديثة للطباعة والنشر، بيروت، 1973.
46. محمد محمد عبد اللطيف، الاتجاهات المعاصرة وإدارة المرافق العامة الاقتصادية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000.
47. محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
48. محمود محمد حافظ، نظرية المرفق العام، ط1، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة 1998.
49. مسعود شيهوب، المبادئ العامة للمنازعات الإدارية، الجزء الثالث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، .
50. مصطفى أبو زيد فهمي، المرتفعات الإدارية، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1987.

51. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية "إدارة أوراق إدارة بلا مكان إدارة بلا زمان، بلا تنظيمات جامدة"، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2004.
52. منير إبراهيم شبلي، المرفق المحلي، ط01، دار النهضة العربية، القاهرة، 1977.
53. موسى اللوزي، التنمية الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، 2000.
54. نبراس محمد جاسم الأحبابي، أثر الإدارة الالكترونية في إدارة المرافق العامة دراسة مقارنة، د.ط، مصر 2008.
55. نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
56. نواف كنعان، القانون الإداري، الطبعة الأولى، دار الثقافة، الأردن، 2008.
57. نواف كنعان، القانون الإداري، ط 01، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
58. يعرب محمد الشرع، تعويض المرافق العامة وإبراز تطبيقاته عقود البناء والتشغيل والتحويل عقود البوت (B.O.T) دراسة مقارنة، طبعة الأولى، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.

خامسا: المجالات العلمية

1. بوخدوني صبيحة، وبن عاشور الزهرة، سياسة التعليم عن بعد في ظل جائحة كوفيد 19، دراسة تحليلية للتعليمات والقرارات الصادرة من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية، مجلة مدارات سياسية، المجلد 4، العدد4، 2020.
2. تعريف المرفق العام، مجلة المعرفة القانونية تاريخ، 25 ماي 2023،

.www.mdroit.com

3. حفيظ حنان وبوقرة رابح، تطبيق إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في ظل رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر برنامج "Progres" نموذجا، مجلة الدراسات في اقتصاد وإدارة أعمال، المجلد 5، العدد 2، 2022.
4. حورية قارطي، إيمان مداوي، دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة مجاميع المعرفة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي، تندوف، العدد الأول، 2020.
5. الزبون مأمون سليم، درجة وعي طلبة الجامعة الأردنية لنظام المقررات الإلكترونية (الموودل) وعلاقته ببعض المتغيرات، المجلة العربية لضمان جودة التعليم العالي، مجلة 9، العدد 25، 2016.
6. زكريا صديق، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مؤسسة الضمان الإجتماعي بالعين الصفراء، مجلة البذيل الاقتصادي، العدد 02 السنة السادسة، مخبر الدراسات الاقتصادية والتنمية المحلية بالجنوب الغربي، 2019.
7. سعيداني سلامي وآخرون، التجربة الجزائرية في مجال التعليم الإلكتروني والجامعات الافتراضية: دراسة نقدية، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، المجلد 4، العدد 6، 2016.
8. شافية جاب الله، ملامح وأبعاد التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الدول النامية، مجلة دراسات في الاقتصادي والتجارة المالية، جامعة الجزائر -3-، المجلد 05، العدد 02.

9. صفاء محمد صلاح الدين، دور التعليم الإلكتروني في تطوير التعليم بجمهورية مصر العربية، مجلة بحوث الشرق الأوسط، العدد 45، المجلد 3، مركز بحوث الشرق الأوسط، جامعة عين شمس، مصر، 2018.
10. عادل غزال، مشاريع الحكومة من الإستراتيجية إلى تطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013 نموذجا، cybraanans journal، العدد 34، 2014.
11. عبد الحكيم أحمد الفارسي، تجربة بلدية مسقط في تحسين الخدمات والتنمية الرقمية المتكاملة، مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة، سلطنة عمان، العدد 127، 2011.
12. عبد الرزاق السنهوري، الوسيط في شرح القانون المدني، العقود الواردة على العمل، الجزء السابع، المجلد الأول.
13. عبد الكريم عشور، دور الحكم الإلكتروني في مكافحة الفساد الإداري والولايات المتحدة نموذجا، مجلة المفكر، العدد 11، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق.
14. العربي بوعمامة، حليلة رقاد، الاتصال العمومية والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، 2014.
15. عوجان عرفات، الحكومة الإلكترونية، شروط النجاح، مجلة الحاسوب، العدد 47، الكويت، 2000.
16. غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، العدد 12، جانفي 2016.

17. قودة عزيز ودهيمي زينب، التعليم عن بعد في الجامعة الجزائرية في ظل أزمة جائحة كورونا تصفح سوسيولوجي لبعض الدراسات في المواقع الإلكترونية، مجلة الباحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد4، العدد13، 2021.
18. وردة خليفي، مواني بناني أحمد، الإدارة الإلكترونية كآلية لسير وتحسين أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عباس لغرور، خنشلة، الجزائر، العدد 12، جوان 2019.
19. يسرى محمد العصار، النظام القانوني لمرفق النقل الجوي في القوانين الكويتي والمصري والفرنسي في ضوء نظرية المرفق العام الاقتصادي، مجلة الحقوق الكويتية، السنة الثامنة عشر، العدد الثالث، 1994.

سادسا: الرسائل والمذكرات الجامعية

أ- الرسائل:

1. رحماني سناء، دور الإدارة الالكترونية في تحسين تسيير المؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، قسم علوم التسيير، بسكرة، 2017.
2. عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الالكترونية (دراسة حالة سوسيولوجية بلدية الكاليتوس العاصمة)، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015-2016.

ب- المذكرات:

1. تركي بن صالح بن عبد الكريم الكراني، فعالية استخدام التطبيقات الإلكترونية في الإشراف التربوي: بالإدارة العامة للتربية والتعليم بمكة المكرمة، مذكرة ماجستير، جامعة أم درمان الإسلامية، كلية التربية، السودان، 2011.
2. حذيفة مازن عبد المجيد، تطوير وتقسيم نظام التعليم الإلكتروني التفاعلي للمواد الدراسية الهندسية والحاسوبية، مذكرة ماجستير، الأكاديمية العربية في الدانمارك، الدانمارك.
3. ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الدراسات التربوية، قسم الدراسات التربوية، معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة، 2011.
4. ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الدراسات التربوية، تخصص إدارة تربوية، قسم الدراسات التربوية، معهد البحوث والدراسات العربية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2014.
5. سهام عبد العزيز الحمادي، الإدارة الإلكترونية، رسالة معهد الإدارة، الرياض، العدد 50، 2004.
6. صباح عبد الكاظم الشبيب، دور السلطات العامة في مكافحة ظاهرة الفساد الإداري في العراق، رسالة دكتوراه، كلية القانون، جامعة بغداد، العراق، 2008.

7. عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010.
8. عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص: الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.
9. عبد القادر براينيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006، 2007.
10. عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسنطينة، جامعة منتوري، كلية الحقوق والعلوم السياسية 2009-2012.
11. عبد المالك لكحل، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية-بلدية ورقلة نموذجاً-، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2017.
12. عز الدين الغوساني، الإدارة الالكترونية بالمغرب الواقع، المعوقات، الرهانات، بحث لنيل شهادة الإجازة، جامعة السلطات مولاي سليمان بني هلال، المغرب.

13. محمد بن سعيد محمد العريشي، الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة بنين السعودية، جامعة أم القرى كلية التربية قسم الإدارة التربوية والتخطيط، بحث مقدم لأعمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، 2001.

14. محمد مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر "يوسف بن خدة"، 2007-1428.

15. مختار حماد، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر 01، بن يوسف بن خدة، 2007.

16. مريم عبد ربه أحمد السميري، درجة توافر متطلبات الإدارة الالكترونية في المدارس الثانوية بمحافظات غزة وسبل التطوير، قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية، بكلية التربية، بالعاصمة الإسلامية، غزة، 2009.

17. موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة الباحث العدد 09، الجزائر، 2001.

18. نادية ضريفي، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية-حالة عقود الامتياز-، أطروحة دكتوراه في الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر01، بن يوسف بن خدة، 2011-2012.

سابعاً: المداخلات العلمية والملتقيات الدولية

1. أحمد قبلان آل فطيح، "دور إدارة التغيير والموارد البشرية بمؤسسات الاتصال"، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرض الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، جامعة ورقلة، مارس 2004.

2. بليل حكيم، مداخلة بعنوان الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية، حول الإطار المفاهيمي

3. زراولة كيلاني، الخدمات المتاحة في مجال عصرنه قطاع العدالة لفائدة المحامين والمتقاضين، مداخلة ملقاة بمناسبة اليوم الوطني للمحامي، يوم 24 مارس 2018، الجزائر، تحت رعاية وزارة العدل.

4. سناء رحماني، ياسين حجاب، أثر الإدارة الالكترونية على المبادئ الأساسية التي تحكم المرفق العام، المؤتمر العلمي الدولي نقلا عن: حول النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 26-27 نوفمبر 2018.

5. الشيخ الداوي وعمار بوقلاشي، نحو عصرنه الخدمة العمومية في ظل الإدارة الالكترونية بالجزائر-قطاع التعليم العالي نموذجا-، ورقة مقدمة في الملتقى الدولي حول: جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الالكترونية-حالة البلدان العربية-، يومي 29.30 أكتوبر 2014، جامعة الجزائر 3.

6. عادل حرحوش المحرجي، أحمد علي صالح، رأس المال الفكري طرق قياسه وأساليبه المحافظة عليه، المنظمة العربية للتنمية الإدارية للبحوث والدراسات مصر، 2003.
7. عياض عادل، إدارة التغيير والموارد البشرية بمؤسسات الاتصالات، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرض الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءة البشرية، كلية الحقوق والعلوم الإدارية، جامعة ورقلة، المنظم بتاريخ 8-9 مارس 2004.
8. عيسى ميشيل عيسى، الجوانب القانونية للحكومة الالكترونية، ورقة عمل مقدمة بمؤتمر الكويت حول الحكومة الالكترونية، في 2003/10/12.
9. غوستاف جونسون، الحكومة الالكترونية والقانون الإداري، ورقة عمل قدمت إلى مؤتمر الكويت الأول، حول الحكومة الالكترونية، الكويت، أكتوبر 2003.
10. للمرفق العام الالكتروني، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 19 فيفري 2019.
11. ماجد راغب الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، أكاديمية شرطة دبي-مركز البحوث والدراسات-الإمارات العربية المتحدة، 26 أبريل 2003، دبي.

ثامنا: المواقع الإلكترونية

1. الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلي interior تاريخ الإطلاع: 2018-12-27.
2. الاتحاد العربي لاتصالات، إدارة التغيير والموارد البشرية، www.Ituarabic.org/11 thhrmeeting/doc6.doc.On line.17/12/2006.

3. ناهدة عبد العزيز الدليمي، التعلم عن بعد مفهومه وتطويره وفلسفته، موسوعة التعليم والتدريب، منشور على الموقع الإلكتروني: <https://www.edutrapedia.com>، تاريخ الاطلاع: 2020/05/18، الساعة 19:30.

4. www.interieur.gov.dz/indsc,php/ar

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Cornell university : what's a zoom Meeting? what's a zoom webinar? It , cornell, edu, Retrived, 28/03/2020, time, 21 :30h.
2. René Charpus, Droit administratif général, Toureu I 15^{ème} édition, ed Montchestien, Paris, 2001.
3. Sege vallemont, la notion des agents dans des trois fonctions publiques 2^{ème} édition, paris, 1998.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وعرافان
	إهداء
	قائمة المختصرات
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإدارة الإلكترونية آلية لتطوير المرفق العام	
8	المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والمرفق العام
8	المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية
8	الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية
11	الفرع الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية
11	أولاً-التشبيك الفائق
11	ثانياً-التفاعل الآلي على مدار الساعة ومن أي مكان في العالم
11	ثالثاً-السرعة الفائقة والعمل عن بعد وبلا حدود
12	رابعاً-السرية والخصوصية
12	خامساً- زيادة الإتقان
12	سادساً- تحقيق الشفافية

13	سابعاً- تخفيض التكاليف
13	الفرع الثالث: مبادئ الإدارة الإلكترونية
15	الفرع الرابع: أهداف الإدارة لإلكترونية
18	المطلب الثاني: مفهوم المرفق العام في ظل الإدارة الإلكترونية
18	الفرع الأول: تعريف المرفق العام
19	أولاً- المرفق العام التقليدي
20	ثانياً- المرفق العام الإلكتروني
21	الفرع الثاني: مبادئ المرفق العام
21	أولاً- مبدأ سير المرفق العام بانتظام وإطراد
22	ثانياً: مبدأ المساواة أمام المرافق العامة
23	ثالثاً: مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتعديل في أي وقت
24	الفرع الثالث: أنواع المرفق العام
25	أولاً: المرافق العامة الإدارية
26	ثانياً: المرافق العامة الاقتصادية (الصناعية أو التجارية أو الزراعية)
27	ثالثاً: المرافق النقابية أو المهنية
27	رابعاً: المرافق الاجتماعية
28	الفرع الرابع: عناصر المرفق العام

28	أولاً: المرفق العام تنشأه السلطة العامة
29	ثانياً: خضوع المرفق لسلطة
29	ثالثاً: المرفق العام يجب أن يستهدف تحقيق النفع العام
30	المبحث الثاني: ضرورات التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام
31	المطلب الأول: الأبعاد الإدارية للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية
31	الفرع الأول: دوافع التحويل نحو الإدارة الإلكترونية
31	أولاً: ازدياد التقدم التكنولوجي
32	ثانياً: توجيهات العولمة
32	ثالثاً: التحولات الديمقراطية
32	رابعاً: تزايد الضغط الشعبي على الحكومة
33	الفرع الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
33	أولاً: المتطلبات السياسية
34	ثانياً: المتطلبات القانونية
35	ثالثاً: متطلبات الإدارية
36	رابعاً: المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية
37	خامساً: البنية التحتية للاتصالات
37	سادساً: المتطلبات الأمنية

38	سابعاً: المتطلبات التنظيمية
39	ثامناً: التنظيمات التقنية
40	الفرع الثالث: مراحل الإدارة الإلكترونية
40	أولاً: مرحلة الظهور
41	ثانياً: مرحلة التعزيز
41	ثالثاً: مرحلة التفاعل
41	رابعاً: مرحلة التعامل (التنفيذ)
42	خامساً: مرحلة التكامل
42	المطلب الثاني: منهجية تطبيق الإدارة الإلكترونية
42	الفرع الأول: عناصر الإدارة الإلكترونية
43	أولاً: عتاد الحاسوب وملحقاته
43	ثانياً: البرامج
44	ثالثاً: الشبكات الإلكترونية
45	رابعاً: القوى البشرية وصناع المعرفة
46	خامساً: المجتمع
46	سادساً: التشريعات والأنظمة

47	سابعاً: الأنظمة الداعمة
47	الفرع الثاني: وظائف الإدارة الإلكترونية
47	أولاً: التخطيط الإلكتروني
48	ثانياً: التنظيم الإلكتروني
49	ثالثاً: الرقابة الإلكترونية
49	رابعاً: القيادة الإلكترونية
50	خامساً: اتخاذ القرار
50	الفرع الثالث: الإدارة الإلكترونية كأداة للتغيير الإداري
الفصل الثاني: عن فعالية دور الإدارة الإلكترونية في تسيير المرفق العام	
56	المبحث الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام
56	المطلب الأول: تأثير الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرافق العامة
57	الفرع الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرافق بانتظام واطراد
57	أولاً: تنظيم الإضراب
58	ثانياً: تنظيم الإستقالة
59	ثالثاً: الظروف الطارئة على عقود المرافق العامة
60	الفرع الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة
60	أولاً: تعريف مبدأ المساواة

62	ثانيا: تحقيق حياذ المرفق العام إلكترونيا
62	ثالثا: ظهور تطبيقات جديدة للمساواة النسبية
63	الفرع الثالث: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية التغيير والتعديل
67	المطلب الثاني: تأثير الإدارة الإلكترونية على موظفي المرفق العام
68	الفرع الأول: تسهيل المعاملات اليومية للأفراد
68	أولا: التغلب على مشكل البيروقراطية
70	ثانيا: التحول الاستراتيجي في عدة نواحي للأعمال المادية للموظفين
71	الفرع الثاني: متطلبات الموظفين لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية
72	أولا: الاهتمام بالتفكير الابتكاري
72	ثانيا: التدريب عبر الشبكة
73	المبحث الثاني: عن فعالية دور الإدارة الإلكترونية في سير المرفق العام
73	المطلب الأول: معوقات الإدارة الإلكترونية وتطبيقها على النماذج
74	الفرع الأول: نماذج تطبيق الإدارة الإلكترونية
74	أولا: تطبيق الإدارة الإلكترونية في مرفق القضاء
77	ثانيا: تطبيق الإدارة الإلكترونية في مرفق البلدية
80	ثالثا: تطبيق الإدارة الإلكترونية في مرفق التعليم العالي
86	الفرع الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

86	أولاً: معوقات إدارية
87	ثانياً: معوقات قانونية وسياسية
87	ثالثاً: المعوقات البشرية
88	رابعاً: المعوقات المادية والفنية
89	خامساً: المعوقات الأمنية
90	المطلب الثاني: إيجابيات وسلبيات الإدارة الإلكترونية
90	الفرع الأول: إيجابيات الإدارة الإلكترونية
92	الفرع الثاني: سلبيات الإدارة الإلكترونية
96	خاتمة
100	قائمة المراجع
	فهرس المحتويات
	ملخص

ملخص:

تعتبر الإدارة الإلكترونية دولة إدارية تمثل عصب المجتمعات الحديثة وتسعى لتحسين إنجاز الأعمال الإدارية، والتي تأتي من طبيعة التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد تم توظيفها في العديد من الدول لجعلها نموذجاً فعالاً لإنتاج وتحسين الخدمة العمومية المقدمة للموظفين.

إن مشروع الإدارة الإلكترونية أفرز جملة من التحولات على مستوى المرافق العامة مما يؤدي إلى التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، خاصة أنه وفر الكثير من الورق وفرض النجاح والوضوح والجودة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات، إلا أن هذا التحول لا يخلو من بعض المعوقات.

ومن خلال هذه الدراسة تبين لنا مختلف جوانب الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، التي أصبحت محل اهتمام كل المؤسسات الإدارية إضافة إلى تسليط الضوء على أهم تطبيقاتها، واعتبارها أهم وسيلة تعتمد عليها الإدارة في تقديم خدماتها من جهة ومن أكثر التكنولوجيا التي يلجأ إليها المواطن عند رغبته في الحصول على الخدمة من جهة أخرى.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية - المرفق العام - الخدمة العمومية - النشاط الإداري.

Summary:

E-governance is a management state that represents the core of modern societies and seeks to improve the delivery of administrative work, which comes from the nature of the great development of ICT, and has been employed in many countries to make it an effective model for producing and improving the public service provided to employees.

The e-governance project has brought about a number of shifts at the level of public utilities, leading to a shift from traditional to electronic management, especially as it has provided a lot of paper and imposed success, clarity and quality in service delivery and transaction delivery, but this shift is not without hindrance.

The aim of this study is to examine the various aspects of e-governance and its role in improving the public service, which has become the focus of all administrative institutions, in addition to highlighting its most important applications, and considering it the most important means adopted by the administration in providing its services, on the one hand, and the most technological use by citizens when wishing to obtain the service on the other.

Keywords: Electronic Administration - General Annex - Public Service - Administrative Activity.