

أهمية الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمة العمومية في سياق قواعد قانونية منظمة لذلك

The Importance of Electronic Management in Providing Public Service According to Legal Rules

د. عشير جيلالي
جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة
d.achir@univ-dbk.m.dz

د. قاشي علال*
جامعة لونيبي علي (البلدية 2)
gachiallel2018@gmail.com

تاريخ إرسال المقال: 2021-04-26 تاريخ قبول المقال: 2021-05-09 تاريخ نشر المقال: 2021-06-24

الملخص:

انطلاقا من الأهمية الكبيرة التي وصلت إليها التكنولوجيا الرقمية في جميع المجالات، فإنه بات من الضروري وعصرنة الإدارة الحديثة، لذلك تتناول هذه المداخلة أحد مواضيع الإدارة الإلكترونية في الجزائر وإبراز أهميتها في تقديم الخدمة العمومية للمواطن، وعليه فإن المداخلة تهدف إلى تحديد الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والوقوف على أهميتها في مختلف الأنشطة، كما تهدف أيضا إلى إظهار عدد من الإيجابيات التي يمتاز بها نظام الإدارة الإلكترونية بالرغم من وجود بعض السلبيات التي قد تعرقل التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وتهدف المداخلة أيضا إلى معرفة نطاق ومجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية خاصة على المرافق العمومية نظرا للميزة الإدارية والاقتصادية التي تتمتع بها من جهة، ومن جهة أخرى تعدد المستفيدين من خدمات المرافق العمومية، وفي الأخير توصلت المداخلة إلى أن الجزائر لها القدرة على تحسين مستوى جاهزيتها الإلكترونية من خلال تعبئة رأس المال البشري والخدمات الإلكترونية على الرغم من تأخرها عربيا، إلا أنها تشهد تحسنا وتقدما ولو بسيطا في تطبيق وتطوير الإدارة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الحديثة، المرفق العام، العقود الإدارية، التعليم الإلكتروني، الرقمنة، القرارات الإدارية

Abstract:

Due to the significant role of digital technology in all areas, it has become necessary to modernize modern management. In this regard, the research paper deals with challenges facing electronic management in Algeria and underlines the importance of this latter in the public service for benefits of citizens. The paper defines the concept of electronic management and its importance in various activities. It aims to determine various advantages that characterize the electronic management system despite certain negatives aspects that can hinder

*المؤلف المرسل

the transition to this modern way of management. The paper also investigates the fields of electronic management, especially on public facilities because of the multiplicity of beneficiaries of public utility services. We concluded that Algeria has the ability to improve its level of electronic domain through the mobilization of human capital and electronic services despite its backwardness compared to the Arab world, but it is witnessing improvement and progress.

Keywords: Modern administration, public facility, administrative contracts, electronic learning, digitization, administrative decisions

مقدمة:

في ظل التطورات التقنية المتلاحقة في عالمنا اليوم أصبح من الضروري على الدولة الحديثة أن تستثمر تلك التقنيات الخاصة بالاتصالات والمعلومات في تطوير وسائل وأشكال تقديمها للخدمات العامة. يأتي ذلك في سلسلة من التطورات التي لحقت بدور الدولة وتزايد الحاجة إلى تسريع التنمية، وبالتالي تزايد الضغوط على مؤسسات الدولة لتحويل عملياتها إلى عالم الأعمال الإلكترونية.

من هنا جاءت فكرة الإدارة الإلكترونية باعتبارها عصب المجتمعات الحديثة، مما جعلها ضرورة حتمية يجب السعي لتطبيقها في كل المؤسسات والإدارات، وقد كان للإدارة الإلكترونية دورا هاما في تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين من خلال سرعة الإنجاز، ودقة الفعالية، بالإضافة إلى تخفيض الإجراءات في إنجاز المعاملات، وتقريب الإدارة من المواطن بشكل مريح، ويبقى ضمان خدمة الإدارة الإلكترونية متوقف على مدى انتشار ثقافة الخدمات الإلكترونية لدى المواطنين من جهة، ومدى المستوى التعليمي والثقافي للمواطنين من جهة أخرى.

ومن هنا يأتي أهمية دراسة تلك التطورات المتلاحقة في دور الدولة واستثمارها للتقنيات الخاصة بالاتصالات والمعلومات فيما يطلق عليه بالإدارة الإلكترونية، كما تهدف الدراسة إلى الوقوف على تحديد مفهوم للإدارة الإلكترونية، وتحديد أهم المزايا والسلبيات التي تطرحها فكرة الإدارة الإلكترونية، كما تهدف الدراسة من جهة أخرى إلى بيان نطاق تطبيق الإدارة الإلكترونية وأهم معوقات تطبيقها في الجزائر.

ومنه نطرح الإشكالية التالية: ما المقصود بالإدارة الإلكترونية، وكيف تساهم في تقديم الخدمة العمومية، وما هي مختلف تأثيراتها وما عراقيلها؟

وللإجابة على الإشكالية المطروحة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بإظهار مختلف الجوانب النظرية للموضوع والوصف التفصيلي له، ثم تحليل الموضوع للوصول إلى النتائج العلمية بطريقة موضوعية، على أن يتم معالجة الدراسة من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

لقد أحدث التطور السريع في أنظمة وشبكات الاتصال ونظم المعلومات مساحة عريضة لتطور الأنظمة الإدارية والمالية في المؤسسات الحكومية، إذ أطلقت عدد من الدول مبادرات الإدارة الإلكترونية مما ساعدها على الانطلاق والخروج من نطاقها الجغرافي وإمكانياتها البشرية المحدودة، والوصول بخدماتها للمواطنين والمستفيدين في أماكن تواجدهم في المدن والأرياف في وقت قياسي وعلى مدار الساعة مما يترتب عليه فوائد كبيرة للاقتصاد الوطني الذي ينعكس بدوره بشكل رئيسي وإيجابي على تسهيل أعمال ومصالح المواطنين والمستثمرين وقطاع العمال.

لذلك فإن مفهوم الإدارة الإلكترونية يعكس سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل بعضه ببعض عبر شبكة الأنترنت، والإدارة الإلكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها⁽¹⁾.

المطلب الأول: الأساس التاريخي للإدارة الإلكترونية

بدأت مشروعات إنشاء الإدارة الإلكترونية في كثير من الدول مثل الولايات المتحدة الأمريكية في عهد الرئيس الأمريكي **كلينتون** وإن كانت بدايات تطبيق الفكرة قد بدأت عام 1995 حيث بدأت هيئات البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيقه على إدارته وفي بريطانيا سنة 1999.

وبذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي والسريع للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والانتشار الواسع لشبكة الأنترنت، في حين تردى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر مع بداية الحكومات وتوجيهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وبالتالي فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبحت لها تأثير عميق على الناس في استعمالهم المختلفة لها⁽²⁾.

وعلى كل حال، فإن نشأة الإدارة الإلكترونية تعود إلى التحول الجذري للعمل بأشكال وأساليب مختلفة بعدما كانت تقتصر على بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء، وبعضها يستخدم لأغراض المساعدة التقنية في إظهار النتائج النهائية للمسابقات أو ما شابه ذلك، فانتقل استخدام التكنولوجيا الرقمية إلى المستويات الأعلى على غرار الإدارة المحلية والإدارة المركزية.

(1) حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2007، جامعة الجزائر1، ص01.

(2) ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص03.

وكانت أول إدارة عربية تطبقها بصورة شبه تامة إمارة دبي منذ 2001 وبعدها ظهرت منذ فترات قريبة وبصورة جزئية في العالم العربي بعض الجهات الحكومية كوزارات المالية الأردنية، وجامعة الملك عبد العزيز بالسعودية وفي مصر والكويت. ومن اللطيف أيضا أن الفكرة قد وردت في رواية للخيال العلمي، كتبها الروائي جون برنار سنة 1975.

حيث يتناول موضوع الرواية حكومة شمولية تتحكم في شعب ما عن طريق شبكة حاسوب ورد بالرواية من تخريب للحاسوب بواسطة برنامج اسم أو برامج عملاقة، ومن الطريف أيضا أن خدمات مهمته التخريب والاختراق، وهذه الفكرة حققها علميا طالب دكتوراه في نوفمبر 1988 هو روبرت موريس، وتمت محاكمته وإدانته جنائيا⁽³⁾.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

إذا نظرنا إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية بالمفهوم العام نجد أنها نظام حديث تتبناه الإدارات باستخدام الشبكة العنكبوتية العالمية والأنترنيت في ربط مؤسساتها ببعض، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموما، ووضع المعلومة في متناول الأفراد، وذلك لخلق علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة تهدف للارتقاء بجودة الأداء. ويعتقد أن أول استخدام لمصطلح الإدارة الإلكترونية كان في عهد الرئيس كلينتون سنة 1992.

إلا أنه لا يوجد تعريف واحد لهذا المصطلح نظرا للأبعاد التقنية والإدارية والتجارية، ويمكننا عرض بعض التعريفات التالية:

عرّفت الأمم المتحدة الإدارة الإلكترونية على أنها: «استخدام الأنترنيت والشبكة العريضة لتقديم معلومات وخدمات للمواطنين».

كما عرّفتها منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي بأنها «استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصا الأنترنيت للوصول إلى إدارات أفضل، منها:

- ✓ خدمات متبادلة بين الإدارة ورجال الأعمال (الشركات والمؤسسات التجارية)؛
- ✓ خدمات متبادلة بين مؤسسات الإدارة وبين بعضها البعض؛
- ✓ خدمات بين الإدارة وموظفيها»⁽⁴⁾.

كما تعرّف الإدارة الإلكترونية في بعض التشريعات العربية على أنها: «منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات

(3) عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008، ص 23.

(4) عمر محمد بن يونس، مقدمة في العالم الافتراضي، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2003، ص 56.

في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة والتغيير»⁽⁵⁾، وهناك من يعرفها على أنها: « منظومة تقنية شاملة تختلف أنشطتها عن أنشطة الإدارة التقليدية، كونها تمثل منعطفا كبيرا وشاملا لجميع المجالات الإنسانية، الاجتماعية، الاقتصادية، الإنتاجية والتطويرية، وهذا من أجل تقديم أفضل الخدمات قياسا لما تقدمه الإدارة التقليدية »⁽⁶⁾.

وبذلك فالإدارة الإلكترونية هي تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، باستخدام تقنيات وهي إدارة بلا ورق⁽⁷⁾.

ويمكن القول أيضا بأن الإدارة الإلكترونية هي كل الأنشطة الحكومية التي تتم عبر الأترنت ووسائل الاتصالات من أجل تقديم خدمة عمومية للأفراد في أسرع وقت، وخلق نوع من الرضا لدى الأفراد بالنسبة لعمل الحكومة، وعدم تنقل الأشخاص إلى الإدارة (اتصل ولا تنتقل)⁽⁸⁾.

ومن خلال التعاريف السابقة، يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية هي: « ممارسة المؤسسة للأنشطة الإدارية من خلال استخدام مختلف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تطوير وتبسيط وتحسين مختلف عملياتها الإدارية وإنجاز مهامها بأقل تكلفة وجهد وفي أقصر وقت ممكن وبدقة وكفاءة عالية»⁽⁹⁾.

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية

تهدف الإدارة الإلكترونية بصفة عامة إلى تبسيط الإجراءات وتقليل كلفتها واختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية زيادة على ذلك الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة من أجل تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة ومؤسسات أخرى داخل وخارج بلد المؤسسة، حيث يتم تقليل استخدام الورق ويحصل حفظ وتوثيق المعاملات إلكترونيا

(5) خميس محمد خميس وآخرون، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 30، جامعة سبها، ليبيا، 2018، ص 28.

(6) بصاشي هدى وسلام عبد السلام، الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتطوير العمل الإداري (دراسة حالة عينة من جامعات الجزائر وسط)، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 15، العدد 21، ديسمبر 2019، ص 456.

(7) مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان، سوريا، 2012، ص 54.

(8) غنية نزي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، العدد 12، جانفي 2016، ص 178.

(9) عامر بوعكاز وعلي صولي، الإدارة الإلكترونية كأداة لتطوير رأس المال الفكر بالمؤسسات البنكية، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 6، العدد 1، 2020، ص 505.

وبذلك تحصل عملية إدارة الملفات بدل حفظها، واستعراض المحتويات بدلا من القراءة، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابته، واستعمال البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد، والاعتماد على الإجراءات التنفيذية بدلا من محاضر الاجتماعات، والانجازات بدلا من المتابعة، وهذا ما يؤدي إلى اكتشاف بدلا من المتابعة⁽¹⁰⁾.

ويمكن حصر بعض أهداف الإدارة الإلكترونية وفق الآتي⁽¹¹⁾:

- 1) انعكاس الإدارة الإلكترونية على أعمال المؤسسات الإدارية الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تحقيق: السرعة، الشفافية، إمكانية المحاسبة، الكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية. ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية;
 - 2) تعمل على التوجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق التبسيط والتفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على وسائل الاتصال، أي يجب أن يوفر الاستثمار في إقامة إدارة إلكترونية عائدت مملوسة، سواء كانت خفض في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية، أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع;
 - 3) سد فجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الإدارية للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليها، بغض النظر عن أماكن تواجدهم وأوقات التقدم إليها;
 - 4) تحقيق التعلم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع في المجتمع لكي يملكه من التنافس والتواجد في عالم سريع التغيير;
 - 5) توفير المال والوقت والموارد المستخدمة من قبل الإدارات الحكومية في إطار علاقتها بالمواطنين وأصحاب الأعمال والمستثمرين;
 - 6) تسعى مشروعات الإدارة الإلكترونية إلى تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمستفيدين;
 - 7) تسهم كثيرا في خفض مستويات الفساد الإداري، خاصة ظاهرة الرشوة المرتبطة بتقديم الخدمة;
- وبذلك فإن الإدارة الإلكترونية تهدف إلى تحسين مستوى الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين، لأن التعامل بين المواطن والإدارة يكون بطريقة غير مباشرة، وهذا

⁽¹⁰⁾ رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 1999، ص 03.

⁽¹¹⁾ سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة المستنصرية بغداد، العراق، العدد 7، 2009، ص 30-31.

من شأنه أن يجعل هذه الخدمة لائقة وذات مواصفات تنسجم مع جودة الإدارة الإلكترونية⁽¹²⁾.

ونستخلص أن أهداف الإدارة الإلكترونية يغلب عليها الطابع الاستراتيجي، فالغاية هي استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات، وزيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات للمواطنين ورجال الأعمال بسهولة ويسر. ومن هذا المنطق يستفيد المواطن كعميل وليس كطالب فضل أو معروف، إذ يزيد احتمال تلبية احتياجاته، كما أنها تخدم أيضا الأعمال التجارية التي يتحوّل أصحابها إلى عملاء للخدمات الحكومية وموردين لخدمات و سلع الحكومة في آن واحد، وتُخدم الحكومة الإلكترونية نفسها من خلال خفض الكلفة والإنفاق⁽¹³⁾.

الفرع الثالث: معوقات الإدارة الإلكترونية

يواجه نظام الإدارة الإلكترونية بعض المعوقات التي تحاول النيل منه أو القضاء عليه أو التقليل من مزاياه، ويمكن حصرها فيما يلي⁽¹⁴⁾:

أولاً: معوقات إدارية، وتتمثل في:

- أ) تعقيد الإجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية;
- ب) انعدام التخطيط لبرامج الإدارة الإلكترونية;
- ت) وجود مخاوف على مستوى القيادات الإدارية العليا;
- ث) غياب التنسيق بين الحكومات المختلفة;

ثانياً: معوقات بشرية، وتتمثل في:

- أ) انخفاض الخبرات التكنولوجية والكفاءة العالية في تقديم الخدمات;
- ب) عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الإلكترونية، حيث يقتصر تدريبهم على الشرح النظري دون العلمي;
- ت) عدم تطور طرق اختيار القائمين على الأجهزة الإلكترونية;
- ث) ضعف طرق تقييم الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشرية;
- ج) انعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها، بل وتبني مواقف سلبية منها;

ثالثاً: معوقات مالية، وتتمثل في:

- أ) قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية ومجالات تطوير الحاسبات الآلية، وإنشاء المواقع وربط الشبكات;

(12) محمد أحمد سمير، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص54.

(13) حماد مختار، مرجع سابق، ص16.

(14) عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص50.

ب) عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات;
ت) ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية، ونقص عدد المتخصصين في إجراء هذه الخدمات;

رابعاً: معوقات فنية وقانونية، وتتمثل في:

أ) عدم متابعة التقدم التقني في مجال الحاسب الآلي;
ب) عدم وجود مواصفات ومعايير ثابتة لأجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في إنجاز الخدمات;
ت) عدم اعتماد الوثائق الإلكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات، سواء ما تعلق منها بالعقود أو توثيق الحقوق والالتزامات;
ث) ازدياد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات، منها ما يتعلق بسرقة البريد الإلكتروني، أو سرقة بطاقات الائتمان، وكذلك سرقة التوقيع الإلكتروني;

ج) استبعاد النشر الإلكتروني من وسائل وطرق الإعلان عن المناقصات الحكومية يعد من عيوب التنظيم القانوني للخدمات الإدارية ولذا فإنه ينبغي تنظيم المناقصات والمزايدات إلكترونياً، وذلك بالنص عليه صراحة في القانون⁽¹⁵⁾.

خامساً: معوقات سياسية وتشريعية، وتتمثل في:

أ) غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة عصر الرقمنة;
ب) غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي، وتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقييم برامج التحول الإلكتروني لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيتها;
ت) عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية تحدد شروط التعامل الإلكتروني، مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها⁽¹⁶⁾;

ومن خلال المعوقات التي أشرنا إليها، فإنه يمكن الوقوف على أهم المعوقات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في الجزائر منذ انطلاق هذه الفكرة لأجل تجسيدها في أرض الواقع، والمتمثلة فيما يلي:

أ) عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الأنترنت;

⁽¹⁵⁾ عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص 51.

⁽¹⁶⁾ محمد حسن مفتي، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها، المجلة العربية، العدد 89، الرياض، 2004، ص 01.

ب) التأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية، لاسيما وأن الجزائر على مقربة من الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة؛
ت) التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها، رغم مرور سنوات قليلة على مشروع السلطات الجزائرية تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية؛
ث) جهاز السحب الإلكتروني والتأخير الكبير في الوصول لحسابات الأفراد والمؤسسات؛

المطلب الثاني: تقدير الإدارة الإلكترونية

لا يمكن الحديث عن الإدارة الإلكترونية وتأثيراتها على مختلف الأنشطة والمجالات، بما في ذلك تأثيراتها على القرارات الإدارية والمرافق العمومية دون التطرق إلى المزايا والسلبيات الذي ينطوي عليها نظام الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: مزايا الإدارة الإلكترونية

إن فكرة إنشاء الإدارة الإلكترونية ليست غاية في ذاتها، وإنما هي وسيلة وأداة لتحقيق الغاية من إنشائها، وتبرز هذه الغاية من خلال المزايا التي تنطوي عليها وما تحققه في أرض الواقع لمختلف فئات المواطنين، ويمكن أن نذكر أهم المزايا التي تحققها الإدارة الإلكترونية، وهي:

أولا. 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 ثم القيام بها في وقت قصير جدا⁽¹⁷⁾.

ثانيا. تخفيض التكاليف

يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية، هذا فضلا على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف، وذلك للاطلاع عليه والتوقيع بما يفيد ذلك وإحالاته إلى موظف آخر. كذلك باتباع نظام الإدارة الإلكترونية فإن التكلفة تقل كثيرا، وذلك نظرا لاستخدام الحاسب الآلي والذي يوفر الأدوات والأوراق الكتابية، وتقليل من عدد الموظفين مما يؤدي إلى السرعة في الخدمة⁽¹⁸⁾.

(17) وردة خليفي، موافق بناني أحمد، الإدارة الإلكترونية كآلية لتسيير وتحسين أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عباس لغرور، خنشلة، الجزائر، العدد 12، جوان 2019، ص 298.

(18) غنية نزي، المرجع السابق، ص 188.

ثالثا. اختصار الإجراءات الإدارية

لاشك أن العمل الإداري التقليدي يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية، وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب. وللقضاء على البيروقراطية فإنه باتباع طريق الإدارة الإلكترونية يمكن تبسيط هذه الإجراءات، 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 للموظف⁽¹⁹⁾.

رابعا. دقة جودة الخدمة المقدمة

حيث يعتمد نظام الإدارة الإلكترونية على الحاسوب الآلي، والذي تم إمداده بالمعلومات والبيانات المتعلقة بجميع الخدمات، ومن ثم فإنه لا وجه للخطأ في العمل المقدم عن طريق الأجهزة الإلكترونية⁽²⁰⁾.

خامسا. القضاء على الفساد الإداري

لما كان نظام الإدارة الإلكترونية يتضمن إتمام المعاملات بطريقة إلكترونية، حيث يمكن لصاحب الخدمة من خلال الدخول إلى الموقع الإلكتروني الخاص بجهة الإدارة تحديد الخدمة المطلوبة ومراحلها وإجراءاتها، والتكلفة المقررة للحصول عليها، ومن ثم فإنه لا وجه لعلاقة مباشرة بين أي موظف وطالب الخدمة، ومن ثم تقل فرص انتشار جرائم الفساد من الرشوة وجرائم أخرى⁽²¹⁾.

كما أننا نجد من أهم المزايا هنا القضاء على سوء الإدارة والخدمات في مرافق الجهاز الحكومي التقليدي، فالإدارة الإلكترونية تنظم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماما عن الحكومة التقليدية، على نحو يكفل القضاء على كل مظاهر ضعف الأداء والتسيب الإداري، ويحقق إطلاق الطاقات لمزيد من الإنتاج والعطاء، وتحسين مستوى الخدمات، وتوجيه موارد الدولة إلى أفضل الاستخدامات وأكثرها إنتاجية⁽²²⁾.

(19) نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية ومقولة نهاية الإدارة، المجلة الدولية للعلوم الإدارية، الإمارات العربية المتحدة، المجلد 9، العدد 4، 2004، ص135.

(20) عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010، ص16.

(21) عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص56.

(22) أحمد صغير فراوي، نذير عبد الرزاق، دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق فعالة الأداء الحكومي، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة 08-09 مارس 2005، ص154.

الفرع الثاني: سلبيات الإدارة الإلكترونية

أغلب الباحثين المهتمين بمجال الإدارة الإلكترونية يكادون يتفقون على أنه بالرغم من الإيجابيات التي يتمتع بها نظام الإدارة الإلكترونية فإنه في نفس الوقت تعثرها جملة من السلبيات⁽²³⁾، ويمكن إجمال أهم السلبيات في النقاط التالية:

1. **البطالة:** فإنه بتطبيق هذا النظام يؤدي إلى زيادة نسبة البطالة، حيث تمكنه لجميع الخدمات، ولم تعد الحاجة إلى طلب تعيين موظفين جدد⁽²⁴⁾.

2. **المساس بالصحة العامة:** فمن خلال استخدام الأنترنت للحصول على كافة الخدمات لفترات زمنية طويلة، فإنها تؤثر على صحة الفرد طالب الخدمة، وخاصة حاسة النظر.

كذلك المداومة على استخدام هذه الشبكات يفقد الفرد فرصة التكيف مع المجتمع المحيط به، بسبب العزلة التي يفرضها الشخص على نفسه⁽²⁵⁾.

3. **المساس بالحقوق في الخصوصية:** يعتبر من أهم الحقوق التي حرصت أغلب التشريعات على تنظيمها كغالب حمايتها أفردت له العديد من النصوص⁽²⁶⁾.

4. **فقدان الأمان:** حيث يؤدي التعامل الإلكتروني إلى فقدان الأمان تماما في كثير من التعاملات عن طريق بطاقات الائتمان.

المبحث الثاني: نطاق تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقاته في الجزائر

يواجه مشروع الإدارة الإلكترونية مجموعة من التحديات والعوائق التي تحتاج لوقفه في إطار الحل من أجل نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتعتبر مقومات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية عائقا في حال لم تتل من الاهتمام والرعاية، لذلك فإن توفير البيئة الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية يعتبر الحلقة الأساس لتحقيق التقدم والرفق، كما أن تعميم تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف نواحي الحياة من شأنه تعزيز الروابط بين الدولة والمواطن.

المطلب الأول: نطاق تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن فكرة الإدارة الإلكترونية لدى الدول المتقدمة السبابة تعتبر النموذج الأمثل، والجانب التطبيقي الذي نجحت فيه الدول المتقدمة هو مدى تأثير نظام الإدارة الإلكترونية على القرار الإداري ومن ثم تأثيرها على المرفق العام.

(23) وردة خليفي، موني بناني أحمد، المرجع السابق، ص 298.

(24) المكي دراجي، راشدة موساوي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر، مجلة العلوم والقانونية والسياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر، العدد 17، جانفي 2017، ص 35.

(25) بشار يزيد الوليد، نظام المعلومات الإدارية، دار الراجية، عمان، 2009، ص 87.

(26) المرجع نفسه، ص 87.

الفرع الأول: تأثير نظام الإدارة الإلكترونية على القرار الإداري

من المسلم به في الإدارة أنه لا يمكن تحقيق تطور أو تنمية بدون قرارات، ولا يمكن إصدار قرارات بدون أن يكون هناك معلومات وبيانات كافية عن الموضوع محل القرار.

ولا شك أن نظام الإدارة الإلكترونية بما يشمله من استخدامه لأحدث وسائل التقنية الحديثة، سواء الحاسب الآلي أو غيره، حيث بات يؤدي دورا هاما في عملية صنع القرارات الإدارية اللازمة لتحقيق المصلحة العامة والنفع العام، ويتضح ذلك من خلال عرض المراحل التي يتم بها صنع القرار⁽²⁷⁾.

المرحلة الأولى: وهي متعلقة بالبحث عن أوجه القصور في الأداء، والمشاكل المترتبة عليه، فيلاحظ أن نظام المعلومات المبنية على الحاسب الآلي تقوم بتخزين كميات هائلة من المعلومات التي يمكن أن تفيد صانع القرار في القيام بهذه الخطوة بسهولة، ويمكن عن طريق عرض البيانات المتعلقة بالخدمة التعرف على المشكلات التي تعوقها.

كما يساهم النظام في حل المشكلات، حيث أنه يوفر معلومات تغطي كافة الأنشطة في المنظمة بما تحقق من تكامل بين النظم المعلومات الوظيفية المختلفة، وتسهم بالتالي في التعرف على المشكلات وفهمها وتحديد حجمها والعوامل المسببة لها، وهيكله أمور ضرورية للتوصل إلى الحل المناسب للمشكلات المعروضة.

المرحلة الثانية: والمتعلقة بدراسة وفحص البدائل المتاحة لحل المشكلة، فإن نظام النماذج وذلك بما يشمله من إجراء التحليلات المطلوبة للمشكلة، يقدم مجموعة من البدائل لحل المشكلة، ويقوم بترتيبها وفق تأثيرها على أداء الخدمة وقيمة تكلفتها.

المرحلة الثالثة: وتتعلق باختيار أفضل البدائل لحلول المشكلة، حيث يتم آراء التقييم الكمي لكافة البدائل، والبحث عن نتائجها واتفاق تلك النتيجة مع طبيعة المشكلة، ويتم ذلك من خلال فحص المعلومات والبيانات المتعلقة بكافة البدائل.

المرحلة الرابعة: وهي المتعلقة باتحاد القرار حيث تصدر الإدارة كلها مع فحص جميع البيانات والمعلومات الموجودة بالحاسب الآلي، وإنما ما يأتي هذا القرار متوافقا مع المشكلة المعروضة، ويقضي على العوائق الموجودة، ويعود ذلك بالدرجة الأولى إلى دقة المعلومات والبيانات المعروضة، وسرعة الإنجاز وجوده الأداء بما يؤدي في النهاية إلى تقديم خدمة ممتازة للجمهور في أسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة، وهذا هو هدف الإدارة الإلكترونية ومن أهم مميزاتها.

(27) عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص 86.

الفرع الثاني: تأثير الإدارة الإلكترونية على المرفق العام

إن المرافق العامة تؤدي دورا هاما في حياة الأفراد، وذلك في كونها تقدم الخدمات التي تتعلق بها حياة الأفراد، ومن ثم فإن استمرار أداء هذا المرفق في أداء أعمالها بانتظام أو إطرأ يمثّل أهمية كبرى.

ولذلك، فإننا سوف نبين تأثير نظام الإدارة الإلكترونية على تطويع تفسير المبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة مع النظام الإلكتروني.

أولا: مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام

وهو يعني استمرار المرافق العامة في أداء أعمالها بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد، وذلك لكونها تقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد يتوقف عليها إلى حد كبير تنظيم شؤون حياتهم، ومن ثم فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى إخلال واضطراب في حياة الجمهور، وذلك مثلما يحدث عند انقطاع المياه أو الكهرباء عن المنازل⁽²⁸⁾.

كما يترتب عنها عدة نتائج هامة منها تحريم الإضراب، وتنظيم استقالة الموظفين ونظرية الظروف الطارئة.

ويساعد هذا النظام على هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي حيث يساعد كل من الفرد والمقاولين في الدخول على الموقع الإلكتروني قضاء خدماتهم، كما يساعد هذا النظام أيضا على التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدأ سير المرافق بانتظام وإطرأ، حتى ولو وقع إضراب من طرف الموظفين يمكن للشخص عن طريق الموقع الإلكتروني الحصول على خدمة، كذلك يساعد الموظف على الرد على استفسارات المواطنين من خلال البريد الإلكتروني، كما يمكن لطلاب الجامعات أن يسدل بإحدى الجامعات أو معرفة شروط الالتحاق بها عن طريق الدخول إلى موقعها. يمكن القول بأن هذا النظام يؤدي إلى التخلص من البيروقراطية في العمل، بما تشمله من بطء في الإجراءات وزيادة التكاليف⁽²⁹⁾.

والحقيقة أن أهمية هذا المبدأ إنما تنبع من طبيعة المرفق ذاته وما يعول عليه الجمهور المنتفعين على الاستفادة من خدمات المرفق العام، وتحقيق آمالهم في تلبية احتياجاتهم وقضاء مصالحهم، ومن ثم لا يتصور عندهم توقف أو انقطاع خدمات المرافق أو تعويق دوام أدائها، أو تأخير سير المرفق دون أن ينالهم ضرر، أو يلحقهم عذاب البحث عن خدماته بالطريقة التي يظنونها بديلا لها⁽³⁰⁾.

(28) محمد أمين بوسماح، المرفق العام في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص1.

(29) عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص87.

(30) حماد مختار، مرجع سابق، ص72.

ثانيا: مبدأ المساواة أمام المرافق العامة

ويقصد به مساواة الأفراد الراغبين في الانتفاع بخدمات مرفق عام معين بالنسبة لهذه الخدمات أو في تحمل أعباء الانتفاع بها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو الدين أو الرأي⁽³¹⁾.

ويفرض هذا المبدأ تواجد الراغبين في الانتفاع بخدمات المرفق العام في الوضع والمركز الذي يحدده القانون أو لائحة المرفق، وأن يتوافر فيهم الشروط اللازمة للانتفاع بهذه الخدمات حتى يستطيعون الانتفاع بها تتحمل نفقاتها على قدم المساواة دون تمييز بينها.

ومما لاشك فيه أن تطبيق هذا النظام يؤكد ويدعم مبدأ المساواة وذلك بصورة كبيرة جدا، حيث تقدم الخدمة آليا أو إلكترونيا، وهذا من شأنه عدم وجود تمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمة.

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.

ونشير إلى أن مبدأ المساواة نسبية، وهذا ما نلاحظه في بعض التطبيقات، مثلما تقوم به شركة Hotmail من سحب على جوائز لمن يستخدم الأنترنت لمدة طويلة، وإعفاء من يجيد استخدام التقنيات الإلكترونية من بعض الرسوم، أو منح بعض المزايا دون أن يُعد ذلك إخلالا بالمساواة.

وقد طبقت ذلك بعض دول القارة الآسيوية على غرار حكومة سنغافورة، ففي سبيل تشجيع المواطنين على التعامل مع الإدارة الإلكترونية عملت الحكومة على تقديم حوافز تشجيعية لهم، وذلك من خلال رسوم مخفضة للمعاملات الإلكترونية، وإجراء عمليات سحب على جوائز تشجيعية⁽³²⁾. وفي النهاية فإن الإدارة العامة الإلكترونية ستجعل جميع المتعاملين مع المرافق العامة متساويين في إتباع إجراءات الحصول على هذه الخدمات.

وما يمكن أن نختم به هذا العنصر، أن هذه المبادئ إنما تميّز المرفق العام بوضوح تام عن المشروع الخاص، وهي في جملتها لم يصغها المشرع في نصوص قانونية، وإنما اقتضتها طبيعة الأشياء وأملها الهدف الذي تسعى إليه المرافق العامة، والاعتبارات العملية والعدالة الاجتماعية قبل كل شيء⁽³³⁾.

⁽³¹⁾ ضريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحويلات الجديدة، دار بلقيس، الجزائر، ص35.

⁽³²⁾ عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، شركة جلال للطباعة، الإسكندرية 2003، ص75.

⁽³³⁾ مصطفى أبو زيد فهمي، الوسيط في القانون الإداري، الجزء الأول، الإسكندرية، دار المطبوعات الجامعية، 1999، ص303.

المطلب الثاني: مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية هي إحدى مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس، ويعملون ويتسوقون بها ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى بقاع الأرض⁽³⁴⁾، مما استلزم وجود مجالات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في جميع نواحي الحياة والسياسية والاقتصادية والاجتماعية وغيرها.

الفرع الأول: العقود الإدارية

العقود الإدارية هي تلك العقود التي تكون الجهة الإدارية طرفا فيها، ويحكمها القانون الإداري وتخضع لرقابة القضاء الإداري وذلك نظرا لطبيعتها الإدارية، وعلى ذلك فهذه العقود يكون أحد أطرافها شخصا من أشخاص القانون العام كالدولة أو الولاية، ويتعلق العقد بنشاط مرفق من المرافق العامة، كتزويد إدارة المياه والكهرباء بالغاز الطبيعي أو استيراد صفقة من المعدات، حيث لا بد أن يتم إبرام العقد حسب أساليب القانون العام، وتظهر فيه الجهة الإدارية بمظهر السلطة العامة، ولذلك فإن العقد يتضمن شروطا غير مألوفة في عقود القانون الخاص.

ومن صور هذه العقود عقد التزام المرفق العام، حيث يلتزم المتعاقد بالقيام بخدمة عامة للجمهور تحت مسؤوليته المالية، لفترة من الزمن مقابل أجر أو رسم معين، وكذلك عقد الأشغال العامة وموضوعه القيام بعمل من أعمال البناء أو التوريد أو النقل، وهذا لا يمنع من عدم وجود عقود غير مسماة، حيث تكون الإدارة طرفا فيها بوصفها سلطة عامة.

لكن بتحول الإدارة إلى نظام الإدارة الإلكترونية، ظهرت أنماطا جديدة من العقود الإدارية، وهي تلك العقود التي تتم عبر الأنترنت في إطار التجارة الإلكترونية، وهذا النوع من العقود أيا كان موضوعه يقتضي مراجعة سريعة وشاملة للقواعد التي تحكم العقود الإدارية في إطارها التقليدي.

ومثال ما قامت به **السويد**، حيث تبنت الحكومة هناك مبادرة خاصة بإدارة وتنظيم المخزون الحكومي، وعملية الشراء الحكومية من خلال شبكة الأنترنت، وذلك بهدف خفض عمليات التخزين الحكومي⁽³⁵⁾.

الفرع الثاني: الممارسة الديمقراطية

بفضل نظام الإدارة الإلكترونية يتيسر استطلاع رأي المواطنين في شؤون المرافق، بل وفي مختلف المشاكل العامة، ويمكن إجراء الاقتراعات بسرعة ودقة.

(34) سعيد بن معلا العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 1424هـ، ص15.

(35) عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص91.

كما يستطيع المواطنون دخول الاجتماعات العامة والاطلاع على جدول أعمالها ومحاضر جلساتها، وعليه فإنه يمكن حصر دور الإدارة الإلكترونية في ممارسة الديمقراطية فيما يلي:

أولاً: إجراء الانتخابات

حيث يمكن استخدام الحاسبات الآلية في إعداد الجداول الانتخابية وإصدار البطاقات الممغنطة. وفيما يتعلق بعملية الانتخابات ذاتها فإنه يمكن أن تستخدم في توفير البيانات والمعلومات الدقيقة عن الدوائر الانتخابية، كما يمكن أن تستخدم أيضاً في عملية التصويت وتساعد على تحقيق الحيطة والنزاهة، وبالتالي يمكن القول بأن نتيجة الاستفتاء أو الانتخابات جاءت معبرة عن الاختيار الفعلي لهيئة الناخبين.

وبهذا الصدد سوف نوجز تجربة الترويج في إجراء الانتخابات العامة إلكترونياً سنة 1993، حيث تمت الانتخابات باستخدام الحاسب الآلي، حيث يقوم الناخب بوضع البطاقة الخاصة ومسجل عليها بياناته الخاصة، بعدها يقوم الحاسب بمقارنة المعلومات المسجلة على بطاقة الناخب من أجل التعرف عليها أو إلغاء اسمه تلقائياً من سجل الناخبين إذا كان هناك عدم تطابق.

بعد الانتهاء من التصويت تظهر نتائج الانتخابات على مستوى الدولة بعد ثلاثة ساعات من انتهائها.

ثانياً: حضور الاجتماعات

حيث تحاول بعض الإدارات زيادة المشاركة الشعبية في الاجتماعات العامة بغرض جدولة أعمالها على الأنترنت، وفي إدارات أخرى يستطيع المواطنون إرسال البريد الإلكتروني إلى أعضاء المجالس أثناء اجتماعهم وتوجيه الأسئلة والملاحظات عليهم حتى أصبح ذلك يمثل جزء رسمياً من محاضر الاجتماعات.

وفي بعض القرى يتم نقل اجتماعات المجلس البلدي عبر الأنترنت بطريقة حية ومسموعة، ويستطيع المواطنون إرسال شكاوهم عن طريق البريد الإلكتروني ليجيب عليها المجلس البلدي.

كذلك يمكن للجمهور من خلال دخولهم للقنوات التلفزيونية لمشاهدة الاجتماعات العامة وهو في منازلهم.

ثالثاً: الاستقرار السياسي

حيث أنه نتيجة لتقديم الخدمات المرفقية عن طريق الإدارة الإلكترونية، ونظراً لما تتميز به هذه الخدمة من جودة، تكلفة أقل وسرعة الأداء، فإن ذلك من شأنه أن يؤدي إلى زيادة ثقة المواطنين في النظام السياسي القائم وقدرته على حل مشاكلهم بطريقة سلمية وصحيحة، والوفاء بجميع متطلباتهم في أسرع وقت.

ولا شك أن هذا الأمر يساعد على رضا المواطنين عن حكوماتهم وتأييدها وقبولهم لاستمرارها في الحكم ومن ثم يؤدي إلى استقرار النظام السياسي⁽³⁶⁾.

الفرع الثالث: التعليم الإلكتروني

من خلال مشروع الإدارة الإلكترونية تم تحقيق العديد من المزايا المهمة جدا بالنسبة لمرفق التعليم، حيث تطورت أنظمة المؤسسات التعليمية وطرق التدريس بها، وتحولت شبكة الأنترنت إلى وسيلة إيضاح في المدارس والجامعات تقدم كل ما يحتاجه الدارس خاصة في زمن جائحة كوفيد 19 حاليا⁽³⁷⁾.

حققت هذه الشبكة تواجدا بين الطالب والمدرس، ومنها يمكن للطالب أن يستفسر عن الأمور الغامضة بخصوص موضوع ما.

ويأتي التعليم عن بعد بديلا عن التعليم التقليدي نظرا للتضخم السكاني وعجز الجامعات عن استيعاب الكم الهائل، ولقد أثبتت البحوث التي أجريت على هذا النوع من النظام على أنه يوازي أو يفوق في التأثير من النظام التقليدي عندما تستخدم فيه كل التقنيات بكفاءة.

وتجدر الإشارة إلى أن استخدام شبكة الأنترنت في التعلم أدى إلى تطور مذهل وسريع في العملية التعليمية، كما أثر في طريقة أداء المعلم والمتعلم.

وتندرج جملة من الخدمات المقدمة على المستوى المحلي، وتتمثل في جواز السفر البيومتري، رخصة السياقة البيومترية، بطاقة التعريف البيومترية، رقمنة مصلحة الحالة المدنية في البلدية.

أولا: جواز السفر البيومتري

خصصت وزارة الداخلية لهذه الوثيقة الهامة جانبا في موقعها الإلكتروني⁽³⁸⁾ مختص في الطلب الإلكتروني لهذا الجواز وتحديد استمارة الطلب وكذلك الوثائق المتطلبة لذلك، ومتابعة مراحل الحصول على هذه الوثيقة.

ما يلاحظ أن آجال منح هذا الجواز قد خفضت، وهذا نتيجة السرعة في معالجة ملفات طلب الحصول على جواز سفر بيومتري، وهذا كله من أجل تأدية خدمة عمومية راقية وتقريب الإدارة من المواطن.

ثانيا: رخصة السياقة البيومترية

هذه الرخصة هي قرار إداري من أجل تأهيل الحائز عليها لقيادة مركبة ذات محرك، حيث تعتبر رخصة السياقة على دعامة تسمح بتسجيل المعلومات في ملف

⁽³⁶⁾ عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص105.

⁽³⁷⁾ محمد معروف، التعليم عن بعد ودوره في نظام التعليم الإلكتروني، موقع

www.teachlikeachampion.com/blog/mastering-remote-teaching-intro-two-

types-of-learning تاريخ الاطلاع: 2021/05/09.

⁽³⁸⁾ موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، www.passport.intereure.gov.dz تاريخ الاطلاع:

2018/10/20. الساعة 20:00

إلكتروني وهذا مع مراعاة التطورات التكنولوجية، هذا ما نصت عليه المادة 02 من القانون رقم 17-05 المؤرخ في 16/02/2017 المعدل والمتمم للقانون رقم 01-14 المؤرخ في 19/08/2001 والمتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها⁽³⁹⁾.

إن دخول رخصة السياقة البيومترية حيز التنفيذ تأخر نوعا ما وبدأ في 2019 من خلال رخصة السياقة بالتنقيط.

ثالثا: بطاقة التعريف الوطنية البيومترية

إن بطاقة التعريف الوطنية وثيقة فردية تثبت هوية صاحبها وتسلم لكل مواطن إذا توافر فيه سن معين، حيث أن مدة صلاحيتها هي عشرة سنوات بالنسبة للأشخاص البالغين وخمس سنوات بالنسبة للقصر، ولا يمكن لأي شخص أن يحوز أكثر من بطاقة في نفس الوقت.

وبهذا الصدد قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإقرار مجموعة من الإجراءات والتقنيات للحصول على هذه البطاقة، حيث يقوم طالب البطاقة بتحميل الإستمارة والتقديم بالإجراءات اللازمة إلى حين تسلمه لهذه البطاقة، وهنا نلاحظ كيف تم التقليل من انتقال المواطن للإدارة.

وفي مرحلة لاحقة تم التخفيف من الإجراءات والوثائق وهذا كله خدمة للمواطن، وهذا حسب المواد 3،4،5،7 من المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 18/04/2017 المحدد لكيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها⁽⁴⁰⁾.

رابعا: رقمنة مصلحة الحالة المدنية في البلدية

من أجل التخفيف على المواطن من بيروقراطية استخراج وثائق الحالة المدنية اتخذت السلطات العمومية جملة من التدابير التي تسمح بتسهيل الأمور على المواطنين⁽⁴¹⁾.

في بداية التجربة تم اعتماد أول بلدية إلكترونية في الجزائر سنة 2011، حيث يتم سحب الوثائق بسهولة، وقد أطلقت وزارة الداخلية المواطن الإلكتروني واختصار أرشيف المواطن في رقم واحد وطني يمكنه من استخراج مختلف وثائق الحالة المدنية الأخرى، وتم إعفاء المواطن من تقديم الوثائق المتوفرة في السجل الوطني الآلي في الحالة المدنية⁽⁴²⁾، ووضع شروط لإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة

⁽³⁹⁾ الجريدة الرسمية العدد 12 الصادرة في 2017/02/22.

⁽⁴⁰⁾ الجريدة الرسمية العدد 25.

⁽⁴¹⁾ زيد الدين بومرزوق، الخدمة العمومية بين تطبيقات النصوص القانونية والواقع، الجماعات المحلية نموذجاً، دار الكتاب العربي للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014، ص71 وما بعدها.

⁽⁴²⁾ المرسوم التنفيذي رقم 15-204 المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، الجريدة الرسمية، العدد 41 الصادرة في 2015/07/29.

إلكترونية⁽⁴³⁾، وهذا في مرحلة التوجه نحو تعميم تطبيق الإدارة الإلكترونية على المستوى الإقليمي وهذا من خلال تحديد هذه الوثائق وإنقاصها تخفيفا على المواطن⁽⁴⁴⁾.

المطلب الثالث: صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

لقد تم إطلاق مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر منذ 2013، لكنه لم يتجسد كله على أرض الواقع، وذلك بسبب جملة من العقبات نذكر من بين أهمها ما يلي⁽⁴⁵⁾:

- عجز قطاع البريد وتكنولوجيات المعلومات والاتصالات على تلبية طلبات العملاء وإيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الأنترنت.
- تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية.
- محدودية انتشار استخدامات الأنترنت في الجزائر إلى حد معين.
- التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها على الرغم من أن السلطات الجزائرية تعمل على تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل المثال أن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين والمواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية لسحب أموال بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني والتأخير الكبير في تحيين حساباته⁽⁴⁶⁾.
- محدودية الجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال على الرغم من صدور قانون التجارة الإلكترونية وقبله صدور قانون التوقيع والتصديق الإلكترونيين 04-15، والحقيقة أن الإدارة الإلكترونية أصبحت اليوم مجسدة في كثير من الميادين، مثال رقمنة مصالح الحالة المدنية، بطاقة الشفاء، بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين، حيث أصبحت الخدمة العمومية تقدّم في أحسن صورة وفي وقت وجيز، خاصة مع السماح باستخراج شهادة الميلاد وكذا عقد الزواج دون التنقل إلى المصالح البلدية، وكذلك مرفق الجامعات أصبح يعتمد على تسجيل الطلبة عن بعد، وجسدت وزارة التربية الوطنية أيضا هذا الأسلوب وخصصت الدولة الجزائرية وزارة الرقمنة من أجل تبسيط كل الخدمات.

(43) المرسوم التنفيذي رقم 15-315 المؤرخ في 10/12/2015 المتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، الجريدة الرسمية العدد 68، الصادرة في 27/12/2015.

(44) المرسوم التنفيذي رقم 14-75 المؤرخ في 17/02/2014 المحدد لقائمة وثائق الحالة المدنية، الجريدة الرسمية العدد 11 الصادرة في 27/02/2014.

(45) سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005، ص 237.

(46) عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص 111-112.

الخاتمة:

إن مشروع بناء الإدارة الإلكترونية يتمحور حول فكرة أساسية مفادها الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصال والتحضير اللازم للعنصر البشري وربط المواطن والمؤسسات الحكومية ومؤسسات الأعمال ومؤسسات المجتمع المدني بنسق إلكتروني موحد يتيح إجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف جميعا بالسهولة والسرعة اللازمة مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف.

إن الإدارة الإلكترونية إدارة بلا ورق، إدارة بلا مكان، إدارة بلا زمان، وتهدف إلى تقديم الخدمة العمومية للمواطنين وتحقيق الرفاهية، ومن جهة ثانية تحقق هذه الإدارة الشفافية والقضاء على كل مظاهر الفساد، ولكن يجب رفع البيروقراطية الإلكترونية، لأن من يتحكم في كل ذلك هو العنصر البشري الذي ينبغي أن يساهم في رفع قدرات دولته، وأن يكون فعالا وصانعا للقرار لا معرقلا لمسارات التحول نحو الأفضل.

وفي خاتمة هذا البحث، يمكن استخلاص أهم النتائج المتوصل إليها، أهمها:

- أن الإدارة الإلكترونية تؤدي دورا هاما في تحسين نسبة الاستفادة لدى المواطنين ومنظمات الأعمال من خلال الفرص المتاحة التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في تحويل أنشطة الإدارة التقليدية إلى خدمات الإدارة الإلكترونية;
- قدرة الجزائر على تحسين مستوى جاهزيتها الإلكترونية من خلال تعبئة رأس المال البشري والخدمات الإلكترونية على الرغم من تأخرها في الترتيب عربيا، إلا أنها تشهد تحسنا وتقدما ولو بسيطا في تطبيق وتطوير الإدارة الإلكترونية (البطاقة البيومترية، رقمنة نظام الحالة المدنية، جواز السفر البيومتري، بطاقة الشفاء، بطاقة الائتمان البنكية...)
- أظهر البحث عددا من الإيجابيات التي يمتاز بها نظام الإدارة الإلكترونية بالرغم من وجود بعض السلبيات التي قد تعرقل التحول نحو الإدارة الإلكترونية; ومن خلال عرضنا لنتائج البحث، توصلنا إلى بعض الاقتراحات التالية:
- ضرورة وجود القواعد القانونية المنظمة لعمل الإدارة الإلكترونية من أجل إضفاء المشروعية والمصادقية عليها;
- ضرورة حماية نُظم المعلومات وضمان أمن المعطيات الشخصية;
- ضرورة الخروج من التبعية للخارج والحفاظ على أمن معلوماتنا حتى لا يتعرض الأمن الوطني والقومي للخطر (التجسس على المعلومات لأي هدف كان);
- ضرورة تسهيل استخدام اللغة العربية عبر مختلف وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات;
- ضرورة الإنفاق على البحوث العلمية بخصوص التكنولوجيا والأمن التكنولوجي;

- ضرورة تصميم البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية بجميع مكوناتها وتحديثها بشكل دوري، والاعتماد على مختلف الشبكات لأجل تغطية الطلب الكلي لاحتياجات المواطنين للمعلوماتية;
- توفير الغلاف المالي الكافي لتحقيق التغيير المنشود لتغطية تكلفة التكنولوجيات الحديثة والمتطورة;
- وجود إرادة سياسية صادقة للتخلص من البيروقراطية والقضاء على جميع الظواهر الإدارية السلبية، وتكريس مبدأ الشفافية وتسهيل كل الإجراءات الإدارية، وتجسيد ذلك في استحداث وزارة الرقمنة;
- الاعتماد على الدراسات والأبحاث العلمية في مجال التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية بشكل سلس وفق برامج تراعى فيها الأولويات، ويشمل ذلك دراسة تفصيلية لمختلف الأجهزة الإدارية وخدماتها، وما يمكن تنفيذه منها إلكترونياً بشكل تدريجي;

قائمة المصادر والمراجع

الكتب:

1. بشار يزيد الوليد، نظام المعلومات الإدارية، دار الراجية، عمان، 2009
2. رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 1999
3. زيد الدين بومرزوق، الخدمة العمومية بين تطبيقات النصوص القانونية والواقع، الجماعات المحلية نموذجاً، دار الكتاب العربي للنشر والتوزيع، الجزائر، 2014
4. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005
5. ضريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحولت الجديدة، دار بلقيس، الجزائر.
6. عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، شركة جلال للطباعة، الإسكندرية، 2003
7. عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008
8. عمر محمد بن يونس، مقدمة في العالم الافتراضي، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2003
9. محمد أحمد سمير، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008
10. محمد أمين بوسماح، المرفق العام في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995
11. مصطفى أبو زيد فهمي، الوسيط في القانون الإداري، الجزء الأول، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 1999
12. ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005

الرسائل الجامعية:

1. حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2007، جامعة الجزائر1.

2. سعيد بن معلا العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 1424هـ.
3. عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010-2009

المقالات:

1. المكي دراجي، راشدة موساوي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر، مجلة العلوم والقانونية والسياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر، العدد 17، جانفي 2017.
2. محمد حسن مفتي، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها، المجلة العربية، العدد 89، المملكة العربية السعودية، 2004.
3. بصانثي هدى وسلام عبد السلام، الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتطوير العمل الإداري (دراسة حالة عينة من جامعات الجزائر وسط)، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 15، العدد 21، الجزائر، 2019.
4. خميس محمد خميس وآخرون، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 30، جامعة سبها، ليبيا، 2018.
5. سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 7، جامعة المستنصرية بغداد، العراق، 2009.
6. عامر بوعكاز وعلي صولي، الإدارة الإلكترونية كأداة لتطوير رأس المال الفكر بالمؤسسات البنكية، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 6، العدد 1، الجزائر، 2020.
7. غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، العدد 12، جانفي 2016.
8. نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية ومقولة نهاية الإدارة، المجلة الدولية للعلوم الإدارية، الإمارات العربية المتحدة، المجلد 9، العدد 4، 2004.
9. وردة خليفي، مواقي بناني أحمد، الإدارة الإلكترونية كآلية لتسيير وتحسين أداء الجماعات الإقليمية في الجزائر، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عباس لغورور، خنشلة، الجزائر، العدد 12، جوان 2019

الملتقيات:

1. أحمد صغير قراوي، نذير عبد الرزاق، دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق فعالة الأداء الحكومي، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة 09-08 مارس 2005

المواقع الإلكترونية:

1. محمد معروف، التعليم عن بعد ودوره في نظام التعليم الإلكتروني، موقع www.teachlikeachampion.com/blog/mastering-remote-teaching-intro-two-types-of-learning تاريخ الاطلاع: 2021/05/09.
2. موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، www.passport.intereure.gov.dz تاريخ الاطلاع: 2018/10/20. الساعة 20:00