الحكومة الالكترونية كآلية للحد من ظاهرة البيروقراطية الادارية

E-GOVERNMENT AS A MECHANISM TO REDUCE THE PHENOMENON OF ADMINISTRATIVE BUREAUCRACY

عبد الرحمان العيشي[1]*

[1] كلية الحقوق والعلوم السياسية– جامعة البليدة 2 (الجزائر)، elaichi_blida@hotmail.com

تاريخ الإرسال: 2023/12/30 تاريخ القبول:05/04/ 2024 تاريخ النشر: 01/--/2024

الملخص:

لا يخفى على أحد اليوم الدور الذي تلعبه الحكومة الالكترونية باعتبارها من أهم وسائل التواصل الرقمي في وقتنا الحاضر، جعل منها ضرورة حتمية لا يمكن الاستغناء عنها لما حققته ومازالت من نقلة نوعية لتحسين الأداء الخدمة العمومية، وبالتالي تحقيق التنمية الادارية، والحد من ظاهرة البيروقراطية الادارية، وعليه فإن الهدف الاسمى الذي تريد الحكومة الالكترونية بلوغه يتطلب جملة من المقومات منها التشريعية، بنية تقنية جد متطورة بتحديث مختلف شبكات الاتصال، توفر الامن المعلوماتي، غلاف مالي ضخم لتوفير الاجهزة والبرمجيات ..الخ، فغياب كل ذلك يترتب عنه استمرار البيروقراطية الادارية التي عان منها المواطن كثيرا، لذلك سأحاول البحث في استراتيجية الحكومة الالكترونية كآلية للحد من ظاهرة البيروقراطية الادارية، ومدى فاعليتها في استرجاع الثقة لدى المواطن للتعامل بهذه التقنية الحديثة، كما أبرز بعض النماذج الفعلية للحكومة الالكترونية للحد على ظاهرة البيروقراطية في الجزائر، وذلك باعتماد نموذجين على سبيل المثال لا الحصر وهما: نموذج البلدية الالكترونية في الجزائر، أما الثاني هو تكريس المعاملات الالكترونية في قطاع العدالة.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية، البيروقراطية، البلدية الالكترونية، عصرنة العدالة.

المؤلف المرسل: العيشي عبد الرحمان

Abstract

It is no secret to anyone today that the role played by e-government, as one of the most important means of digital communication in our present time, has made it an inevitable and indispensable necessity due to the qualitative leap it has achieved and is continuing to achieve to improve public service performance, and thus achieve administrative development and reduce the phenomenon of administrative bureaucracy. Accordingly, the ultimate goal that e-government wants to achieve requires a set of legislative components, a very advanced technical structure that modernizes various communication networks, the provision of information security, a huge financial envelope to provide hardware and software, etc. The absence of all of this results in the continuation of the administrative bureaucracy from which it has suffered. The citizen a lot, so I will try to research the e-government strategy as a mechanism to reduce the phenomenon of administrative bureaucracy, and the extent of its effectiveness in restoring the confidence of the citizen to deal with this modern technology. I also highlight some actual models of e-government to reduce the phenomenon of bureaucracy in Algeria, by adopting two models, for example: The two are limited to: the electronic municipality model in Algeria, while the second is to devote electronic transactions in the justice sector.

Keywords: E-Government, bureaucracy, electronic municipality, modernization of justice.

مقدمة:

إن مصطلح البيروقراطية هو تعبير لاتيني مأخوذ من كلمتين، الكلمة الاولى وهي bureau وتعني المكتب، أما الكلمة الثانية cracy ومعناها السلطة أو الحكم، و يقصد بذلك أن البيروقراطية تعني تسيير مختلف إدارات الدولة ومصالحها عن طريق المكاتب.

إن التعاريف التي ذُكرت في البيروقراطية أدت إلى الخلط في تفسير معانيها، إلا أن اغلب المعاني العامة المباشرة لمصطلح البيروقراطية يشير إلى جهاز من الموظفين العموميين، أو إلى النشاط الذي يقوم به هؤلاء والذي يعكس نظاما إداريا محددا، وموجها بطريقة عمل المكاتب، كما تشير إلى معنى ضيق عندما تتضمن الادوات الادارية المستخدمة من طرف الموظفين والتي تعتمد على العمل الروتيني، فيمكن بناء على ما سبق التمييز بين مفهومين للبيروقراطية، مفهوم إيجابي وآخر سلبي، فالأول يشير إلى الطرح المثالي والذي يمثله "الفيبري"، أما المفهوم الثاني وهو سلبي يتمثل في أن البيروقراطية هي تجسيد للفساد الإداري وهو المفهوم الشائع الذي اتصفت به إلى يومنا هذا، إذ تعد ظاهرة البيروقراطية في هذا

المفهوم من المظاهر الخطيرة للفساد الاداري المنتشر في كثير من البلدان خصوصا بلدان العالم الثالث، فهي تشكل هاجسا حقيقيا لمواطنين هذه الدول ولحكوماتها على حدٍ سواء، فالبيروقراطية تُعيق تطور القطاع العام الذي لا يمكنه أن يحقق أهدافه في تقديم أفضل الخدمات العامة إلى المواطن، وعلى وجه الخصوص الخدمات التي تعد اساسية بالنسبة اليه.

لكن ما شهده العالم مؤخرا من تطور كبير في شتى المجالات العلمية خصوصا في مجال تكنولوجيا الاتصال الرقمي والمعلومات المرتبطة بالأنترنت وما توفره من تطبيقات الكترونية عديدة، كالتجارة الالكترونية والحكومة الالكترونية على سبيل المثال، هذه الأخيرة دفعت الدول للتسابق بشأنها بما يواكب المتغيرات العالمية، لأنها تعمل على توفير الخدمة للمواطنين بشكل سهل وسريع، وبكفاءة جد عالية تضمن تقليص الوقت وتوفير المال الجهد، كما تُعد الحكومة الالكترونية في وقتنا الحالي وسيلة لتحسين الأداء الحكومي للخدمات الامر الذي ساهم في بناء الثقة بين الحكومة والمواطن المتعامل معها، نظراً لما تحققه من فوائد ومزايا كبيرة تعجز الحكومة التقليدية عن تحقيقها ومن ابرزها التحلل من البيروقراطية الادارية المعقدة، لذلك تعتبر هذه الحكومة بديل وحل عملي سيؤدي إلى هدم الاسلوب والتنظيم التقليدي المعتمد في الإدارة، وسيعمل هذا النظام الالكتروني الجديد على التخلص من سلبيات ومساوئ الادارة الحكومية التقليدية التي انهكت الموطنين وعطلت الكثير من مصالحهم.

إن الحكومة الالكترونية أصبحت ضرورة حتمية للمواطنين بصفة خاصة والسكان بصفة عامة، لما تحققه من نتائج إيجابية، خصوصا في تحسين الأداء الوظيفي والاداري ورفع كفاءاته وتطوير الخدمات العمومية للحد من ظاهرة البيروقراطية الادارية، وقد أثبتت بعض التجارب العربية ذلك، كقطر والامارات العربية المتحدة على سبيل المثال، ولكن نظرا لضعف المقومات التقنية اللازمة لتنظيم عمل الحكومة الالكترونية في دول اخرى، قد يؤدي ذلك إلى عزوف المواطنين عن التعامل بواسطتها نظرا للمشاكل الادارية والتقنية التي تواجههم وهم يتعاملون بهذا النوع من الحكومة، لذلك كان لزاما على هذه

الدول أن تنفق الكثير من المال لتعزيز وتدعيم العمل بالحكومة الالكترونية حتى يتسنى لها التقليص والحد قدر الامكان من البيروقراطية الادارية، وعليه تهدف هذه الدراسة إلى البحث في استراتيجية الحكومة الالكترونية كآلية للحد من ظاهرة البيروقراطية الادارية، من خلال تطوير الادارة بشكل عام باستخدام الرقمنة التي من شأنها أن تطور من العمل الاداري من جهة، والمساهمة في رفع كفاءة وإنتاجية الموظف من خلال تكوينه للتعامل مع التقنيات الحديثة من جهة أخرى، إضافة إلى ذلك لا بد من الوقوف على بعض النماذج الفعلية أو مظاهر انجاح الحكومة الالكترونية للقضاء على ظاهرة البيروقراطية في الجزائر، وتحديد الايجابيات والسلبيات المرافقة لتطبيقها.

وبناء عليه فإنه يمكن طرح الاشكالية الآتية: ما مدى مساهمة الحكومة الإلكترونية، بما لها من امكانيات تكنولوجية كبيرة واستراتيجيات حديثة، في الحد من ظاهرة البيروقراطية الادارية؟

لقد قمت في هذه الدراسة باتباع المنهج الوصفي للتعريف بالظواهر المرتبطة بها، والتحليلي الذي يساعد على التعمق في تفسير الظواهر، كما يساعد على دراسة النصوص القانونية لتحقيق الاهداف المسطرة في هذه الدراسة.

للإجابة على الاشكالية المطروحة ومن أجل الالمام بكافة جوانب الموضوع ارتأيت تقسيم هذه الدراسة إلى مبحثين، أتناول في المبحث الأول الاطار المفاهيمي لكل من البيروقراطية والحكومة الالكترونية، بينما خصصت المبحث الثاني لدراسة استراتيجية الحكومة الالكترونية للحد من ظاهرة البيروقراطية.

المبحث الأول: الاطار المفاهيمي للبيروقراطية الادارية والحكومة الالكترونية

الحكومة الالكترونية منظومة الكترونية متكاملة تعمل على تحويل الاعمال الادارية التقليدية الى ادارة تستخدم الحاسوب والهاتف الذكي، بالاعتماد على المعالجة الالكترونية للمعلومات باستخدام نظم وبرامج الكترونية جد متطورة، وتوجد عدة عبارات تشير الى نفس معنى الحكومة الالكترونية كالإدارة

الالكترونية او الحكومة الرقمية او المعاملات الالكترونية، تتعدد تعريفات الحكومة الإلكترونية بتعدد الأبعاد التقنية، الإدارية، التجارية، والاجتماعية التي تؤثر عليها، كما ان للبيروقراطية معاني متعددة فهناك من ينظر اليها من زاوية ايجابية وهناك من ينظر اليها من زاوية سلبية، وهو ما سنركز عليه في هذا المبحث بتقسيمه الى مطلبين نتناول في الاول ضبط الاطار المفاهيمي للبيروقراطية، بعد ذلك نتطرق في المطلب الثاني لضبط الاطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية، كل ذلك على النحو الآتي:

المطلب الاول: ضبط الاطار المفاهيمي للبيروقراطية الادارية

سنتناول في هذا المطلب فرعين، نستعرض في الاول المقصود بالبيروقراطية الادارية، ثم الجوانب الايجابية والسلبية لها في الفرع الثاني:

الفرع الأول: المقصود بالبيروقراطية الادارية

كلمة بيروقراطية لها معنى اشتقاقي أي حكم الموظفين، وعليه فهو بحسب هذا المعنى جهاز اداري حكومي رقابته متروكة بشكل كامل في يد طبقة من الموظفين الرسميين تكون لهم سلطة تحد من حرية الأفراد العاديين، ويغلب على هذا النظام الإداري رغبة شديدة في الالتجاء إلى الطرق الرسمية في الإدارة والاعتماد على المرونة من أجل تنفيذ التعليمات والقرارات مع البطء في اتخاذها، كما يتحول الموظفين المشكلين للبيروقراطية إلى زمرة تحتكر العمل الاداري الحكومي من أجل مصلحتهم الخاصة، حيث يتحول العمل الذي يقومون به إلى غاية في حد ذاته[1]، من هذا التعريف للبيروقراطية نستخلص مميزاتها والتي سنذكرها فيما يلي:

تقوم البيروقراطية على تسلسل هرمي واضح للسلطة إذ تتمتع بسلسلة قيادية قوية، لكل موظف فيها مكانه الخاص، والذي يقوم بالإشراف والرقابة على عمل الموظفين شخص ما في مستوى أعلى للسلطة.

لكل موظف في البيروقراطية وظيفة محدّدة يقوم بها، وغالباً ما يُصبح متخصصاً فيها وهو ما يسمى بالتخصص .

ترتكز البيروقراطية على القواعد الرسمية حيث تقوم على إجراءات العمل المعيارية، وهي عبارة عن تعليمات واضحة ومكتوبة لكل وظيفة متخصصة عبر كل مستويات التسلسل الهرمي، ويمكن للموظفين الذين يتبعونها التأكد من أنهم على نفس وتيرة عمل باقي الموظفين، نتيجة لذلك سيقومون بأداء عملهم بشكل صحيح[2].

الفرع الثاني: الابعاد الايجابية والسلبية للبيروقراطية الادارية

سنتناول في هذا الفرع الابعاد الايجابية والسلبية للبيروقراطية الادارية، وذلك في النقطتين الآتيتين:

أولا: الابعاد الايجابية:

يمكن إيجاز الابعاد الايجابية للبيروقراطية فيما يلي:

البيروقراطية لها دور فعال في إنشاء السياسة العامة، فالموظف يساهم في إنشاء وإعداد معالم السياسة العامة من خلال ما يجمعه من المعلومات اللازمة لذلك.

إن اعتماد الاجراءات الرسمية في التوظيف وكذا في الترقية يفرز موظفين بمؤهلات وكفاءات عالية تساعدهم في أداء عملهم الاداري بكل فعالية، كما يضمن ذلك تحقيق مبدأ تكافئ الفرص في التوظيف.

إن الاجراءات الرسمية البيروقراطية تحسم الكثير من الجدل، كما تعتبر وسيلة ناجعة لتدعيم الملكية العامة وحسن إدارة الاعمال[3].

ثانيا: الابعاد السلبية للبيروقراطية

إن المعنى الشائع للبيروقراطية يتمثل في جانبها السلبي البحت، والذي يتجلى في تعسف الموظف في إنجاز العمل الاداري الموكل إليه بشكل عمدي، متجاهلا اللوائح والقرارات الادارية، مما يصعب على طالب الخدمة، سواء كان مواطنا أو مؤسسة اقتصادية، الحصول عليها بمرونة، الامر الذي يجعله حبيس سلطة الموظف، ويمكن ذكر مساوئ البيروقراطية فيما يلي:

1- الوساطة والمحسوبية: إن الوساطة والمحسوبية من مظاهر الفساد الاداري الغير محبذة، كما تعد مظهرا من مظاهر البيروقراطية، وتتعلق بسلوك موظف وما ينجر عن التصرفات التي يقوم بها كقبول الهدايا وإساءة استعمال السلطة كالمحاباة والوساطة والمحسوبية في التعيينات الوظيفية، والتي يترتب عليها انخفاض في الكفاءة الادارية في تقديم الخدمات العامة وزيادة الانتاج[4].

2- التسيب الاداري: ويظهر ذلك على وجه الخصوص في القطاع العام الحكومي، حيث عرف التسيب الاداري على أنه:" الاهمال العمدي لمنصب العمل بشكل كلي أو جزئي، وهو منتشر بكثرة في الادارات العمومية والمصالح الحكومية من أدنى موظف إلى اعلى المستويات"[5]، يتضح من خلال هذا التعريف للتسيب الاداري أن الموظف يتخلى عمدا عن أداء واجبه بشكل كامل أو جزئي مما يؤثر سلبا على أداء العمل الاداري داخل الادارات العمومية.

3- الاهمال الاداري: إن المشاكل التي تعرض لها أغلبية المواطنين يوميا كفقدان ملفاتهم أو بعض الاوراق المهمة وتأجيل العمل وعدم انجازه في وقته والتلاعب والاستهزاء بالجمهور، ما هي إلا أنواع من الاهمال الذي يعتبر وجها اخر من أوجه البيروقراطية، وتتجلى صور الاهمال في اتكال بعض الموظفين على البعض الاخر للقيام ببعض الاعمال وانتشار الفوضى في جل المكاتب كل هذه السلوكيات السلبية خلفت سخطا وتذمرا لدى المواطنين لإحساسهم بعدم الاهتمام في تعاملهم مع مختلف الاجهزة الادارية[6].

المطلب الثاني: ضبط الاطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية

الحكومة الالكترونية هي مفهوم حديث تعتمد أساسا على شبكة الانترنت في إنجاز المعاملات سواء بين مؤسساتها، أو بين المؤسسة والموطنين بما تقدمه لهم من خدمات ومعلومات بكل شفافية ودقة وسرعة، وسنتناول في هذا المطلب مسألتين وهما: تعريف الحكومة الالكترونية في فرع أول، بعد ذلك نبيّن خصائصها في فرع ثان، كل ذلك فيما يلي:

الفرع الاول: تعريف الحكومة الالكترونية

إذا كانت الحكومة التقليدية موجودة في أماكن محددة تتمثل في الوزارات والدوائر المختلفة التابعة للحكومة أي لها وجود حقيقي وملموس من قبل الناس، فإن الحكومة الالكترونية ليس لها هذا التواجد المادي الملموس بل هي تعمل في مجال افتراضي غير مادي عبر شبكة الانترنت من خلال عدة مواقع وبوابات الكترونية، ويمكن تعريف الحكومة الالكترونية على انها: "استغلال المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين وتدبير الشؤون العامة، ويتمثل في انجاز الخدمات الحكومية الرسمية بين الجهات الحكومية أو بين المتعاملين معها بطريقة معلوماتية على الانترنت وتقنياتها وذلك وفق ضمانات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة"[7].

وعرفت الحكومة الالكترونية أيضا بأنها:" استخدام أحدث الأدوات والأساليب التقنية الالكترونية الجديدة والمتطورة لإدارة المرفق العام في الدولة، وذلك بغرض رفع كفاءة ومستوى الاداء داخل الادارات الحكومية لتقديم خدمة عامة لكافة المتعاملين مع الإدارة الحكومية بطريقة لائقة سريعة وسهلة وفي إطار من الشفافية والوضوح بحيث ترضي طالب الانتفاع أو الخدمة من المرفق العام أو الحكومة أو جهة الادارة المتعامل معها"[8]، فالحكومة الالكترونية حسب هذا التعريف هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن طريق الكمبيوتر، وعبر مختلف الخدمات التي توفرها تطبيقات الهاتف الذكي، لتحديد الاعمال الحكومة وتنفيذها بكل شفافية ونزاهة بهدف ايصال الخدمات اللازمة للمواطن والأجهزة الحكومية وتسهيل مهمتها، بهدف التقليل من البيروقراطية وتحقيق الديمقراطية والرفاه العام لكافة فئات المجتمع بغض النظر عن سنهم وجنسيتهم وتوزيعهم الجغرافي.

نستنتج من خلال هذه العينة من التعريفات ما يأتي:

الحكومة الالكترونية نظام معلوماتي افتراضي لا يمكن أن نلمس مكوناته وعملياته، وإنما نعرفه من خلال نتائجه وآثاره.

الحكومة الالكترونية مرتبطة بصورة أساسية بالإدارة العامة وبالأجهزة الحكومية وإن كانت لا تهمل القطاع الخاص أو القطاعات الاخرى.

الحكومة الالكترونية تعتمد على التقنية الرقمية Digital Technical ذات البنية الالكترونية[9]، فهي نسخة عن الحكومة التقليدية لكن بشكل افتراضي، مع وجود فارق بينهما يتمثل في أن الحكومة الالكترونية تحفظ في خادم[10] خاص Web Server بمراكز حفظ البيانات Data Center للشبكة العالمية للأنترنت، وهي نموذج عن الحكومة التقليدية لكن الفرق بينهما أن الاخيرة موجودة بشكل مادي ملموس في الاجهزة الحكومية، عكس الحكومة الالكترونية التي تتواجد على دعائم إلكترونية.

كما نشير وبعيدا عن الجدل القائم بين المفكرين حول التمييز بين الادارة الالكترونية والحكومة الالكترونية، يرى البعض أن الادارة الالكترونية منهج إداري حديث ومدخل تنطوي تحته مجموعة من التطبيقات المترابطة والمشكلة له كالحكومة الالكترونية، التجارة الالكترونية، الصحة الالكترونية ...الخ، فالإدارة الالكترونية هي الاصل وباقي التطبيقات بمثابة الفروع أو الانماط التي تنبثق منها ولا يمكننا بأي حال تصور حكومة الكترونية بدون إدارة إلكترونية بصفتها منظومة شاملة متكاملة هدفها تحويل الاعمال الادارية التقليدية إلى معاملات تعتمد التكنولوجيات الحديثة في قيامها وتداولها[11].

الفرع الثاني: خصائص الحكومة الالكترونية

تتميز الحكومة الالكترونية بعدة خصائص تميزها عن الحكومة التقليدية، والتي يمكن أن يكون لها دورا كبيرا للحد من ظاهرة البيروقراطية منها:

أولا: حكومة بصفر ورقة

تتكون الحكومة الالكترونية من الأرشيف الالكتروني، وتعتمد في معاملاتها على البريد الالكتروني بشكل كامل، كما تعتمد في عملها على المنصات الرقمية، ونظم تطبيقات المتابعة الليلية، وهو يُطلق

عليه اسم أتمتة العمل الاداري[12]، أي التشغيل الآلي حيث تحول المهام الادارية التقليدية إلى الكترونية بطريقة آلية دون تدخل الموظف.

ثانيا: حكومة بلا مكان

مكانها في أجهزة الحاسوب، والهواتف الذكية، فالحكومة الالكترونية ليست بديلا عن الحكومة التقليدية غير أنها الأداة التي تضمن تحويل أعمال الحكومة التقليدية، بما تحتويه من أساليب بيروقراطية، إلى خدمات تصل المتعاملين دون تكبد عناء الانتقال إلى المباني الادارية الحكومية، من خلال استعمال الاجهزة الالكترونية الحديثة المذكورة المدعومة بتقنية الانترنت بكل مرونة وسرعة وفعالية، فعلى سبيل المثال أي مواطن الآن يمكنه استقبال رسالة الكترونية من البلدية تتعلق ببطاقة التعريف او جواز السفر، أو البطاقة الذهبية من بريد الجزائر.

ثالثا: حكومة بلا زمان

تقوم بتقديم الخدمة للمواطنين 24 ساعة على 24 ساعة، وبشكل متواصل طيلة أيام الاسبوع ليلا ونهارا وفي كل الفصول على مدار السنة دون توقف أو انقطاع.

المبحث الثاني: استراتيجية الحكومة الالكترونية للحد من ظاهرة البيروقراطية

سنتناول في هذا المبحث استراتيجية الحكومة الإلكترونية للحد من ظاهرة البيروقراطية، والذي سيقسم إلى مطلبين، الأول نتطرق فيه لدور الحكومة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية، أما الثاني فنبين فيه مظاهر انجاح الادارة الالكترونية للقضاء على البيروقراطية في الجزائر، وذلك على النحو الآتي:

المطلب الاول: دور الحكومة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية

إن الحكومة الالكترونية تهدف لتقديم أحسن الخدمات العمومية للجمهور بجودة وكفاءة عالية، وذلك لتجاوز الاخطاء التي يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله، فجهاز الكمبيوتر المزود بشبكة

الانترنت و بقاعدة بيانات، أو حتى الهواتف الذكية التي تحتوي على تطبيقات الكترونية ادارية حديثة تُعطي نتائج دقيقة ويقينية، وهو ما يحقق انسيابية في انجاز المعاملات الادارية الخاصة بالأشخاص الطبيعية أو المعنوية على حد سواء، خصوصا أن اعتماد العمل بالحكومة الالكترونية يختصر الكثير من الاجراءات المعقدة المعروفة في الحكومة التقليدية، ويمكن حصر دور الحكومة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية فيما يلي:

الفرع الاول: حكومة بلا إجراءات بيروقراطية ولا تعقيدات الادارية

تعمل الحكومة الالكترونية من خلال مؤسساتها المزودة بشبكة الأنترنت، بعيداً عن التعقيدات الادارية البيروقراطية، حيث تقدم خدماتها للمواطنين بطريقة سهلة سلسة وسريعة في نفس الوقت ومنخفضة التكاليف، وأهم ما يميزها أنها تحد من الاحتكاك بين الموظف والمواطن، حيث تعمل على تبسيط الاجراءات الادارية فتجعلها أكثر سهولة وبساطة وفاعلية فكلما يشعر طالب الخدمة بتعقيد الاجراءات للحصول على خدمة معينة إلا وتتدخل هذه الادارة في شكلها الالكتروني لدمجها وتسلسلها[13]، هذا كله بهدف الحد من البيروقراطية.

من خلال الحكومة الالكترونية اصبح المواطن يتحصل على المعلومة في ثوان معدودة عبر شبكة الانترنت من أسلاك الالياف البصرية والحواسيب الآلية عالية السرعة[14]، كل هذه الامكانيات وغيرها يستفيد منها المواطن طالب الخدمة في علاقته مع الادارة أو في العلاقة بين الادارة وادارة أخرى على حد سواء بعيدا عن التعقيدات الادارية البيروقراطية واختصار مراحل انجاز المعاملات، فمثلا الشخص الراغب في الحصول على بيان أو شهادة محددة، شهادة ميلاد على سبيل المثال، بمجرد أن يملئ الاستمارة الالكترونية عن طريق بوابة حكومية الكترونية مخصصة لذلك ويقوم بإرسالها، يقوم الجهاز بالبحث في قاعدة البيانات التي زود بها النظام لدى مصلحة الحالة المدنية ومن ثم تحرر الشهادة المطلوبة الكترونيا وترسل للمعني بالأمر آليا موقعة الكترونيا ويتحصل عليها طالبها في منزله، فيقوم بطابعتها عن طريق

جهازه بشرط أن يتم الاعتراف بحجية هذا المستخرج أو هذه الشهادة، ويظهر من هذا المثال أن صاحب الشهادة قد حصل عليها بسهولة ويسر ودون معوقات وقد اختصر مراحل كثيرة منها التوجه الى البلدية والطوابير الكثيرة التي تواجهه.

الفرع الثاني: تخفيض التكاليف وتحقيق الشفافية

إن التوصل للخدمة العمومية يكون عن طريق اعتماد النوافذ والشبابيك الالكترونية الذي يتيح تخفيض التكاليف[15]، ففي نظام الحكومة التقليدية إذا فقد أحد الاشخاص وثيقة إدارية معينة فإنه سيتحمل مصاريف قد تكون كبيرة، خصوصا إذا اضطر للانتقال مسافة بعيدة إلى ادارة معينة من أجل الحصول على وثيقة أخرى، لكن العمل بنظام الحكومة الالكترونية يتيح له من بيته تقديم الطلب والحصول على الوثيقة التي يرغبها مرة ثانية دون خسائر مالية، لذلك فان الحكومة الالكترونية تعمل على خفض التكاليف، سواء تعلقت هذه التكاليف بإنجاز المعاملات أو الاوراق التي يرغبها ذوي الشأن أو تعلقت التكاليف بشأن جهة الادارة التي عليها، في ظل النظم القديمة، أن توفر أماكن لاستقبال العملاء والجمهور وما يترتب على ذلك من نفقات ومصروفات[16].

أما ما تحققه الحكومة الالكترونية من شفافية كاملة داخل أجهزتها الالكترونية، فهي نتيجة منطقية لوجود الرقابة الالكترونية، التي تضمن محاسبة دورية على كل ما يقدم من خدمات الكترونية[17].

الفرع الثالث: الاستفادة من الحكومة الالكترونية

أن الحكومة الالكترونية بما تتوافر عليه من خدمات الكترونية عديدة تسمح للمتعاملين بها من الاستفادة منها بشكل كبير وفعال، وبأسلوب موحد للتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمة من خدماتها، فالشخص الذي يريد الحصول على مصلحة معينة من الحكومة الالكترونية يلتزم باتباع اجراءات محددة في نظام هذه الحكومة، وعليه لا يمكن لمتعامل آخر اختصار هذه الاجراءات أو اهمال أي مرحلة من مراحلها، فهم جميعاً متساوون في اتباع هذه الاجراءات[18].

الفرع الرابع: سرعة الاستجابة ودقتها

إن سرعة الاستجابة واحترام المواعيد المحددة تتحقق من خلال استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الادارية المتماثلة، كما تتحقق دقة تقديم الخدمة العمومية في الحكومة الالكترونية من خلال انجاز وانهاء الاعمال الادارية وفق معايير مضبوطة تحدد من خلال أنظمة المعالجة الآلية للمعلومات بشكل يقلل بشكل كبير من الاخطاء الادارية، كما يمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

المطلب الثاني: مظاهر انجاح الحكومة الالكترونية للقضاء على البيروقراطية في الجزائر

لقد قامت الجزائر بالعمل على تطوير المعاملات الالكترونية في شتى المجالات، حيث عملت القطاعات الحكومية جاهدة على تذليل مختلف الصعوبات لتسهيل التعامل بالوسائل الالكترونية سواء فيما بينها أو بينها وبين المواطن، ويتجلى ذلك خاصة في القطاعات الاكثر اتصالا بالمواطنين، وسنتناول نموذجين للمعاملات الالكترونية الحكومية وهي:

الفرع الأول: اعتماد التعامل الالكتروني في البلدية

تعد البلدية الالكترونية نموذجا إداريا جديدا ومتطور، والتي ساهمت في رفع مستوى الاداء الاداري وبالتالي تحسين بيئة العمل، وذلك لتبسيط كافة الخدمات الادارية التي تقدمها هذه المؤسسة الحكومية للمواطن[19].

أولا: أثر تطبيق الادارة الالكترونية في البلديات

إن تطبيق الادارة الالكترونية في البلديات يساهم في تحقيق ما يلي:

اختصار الوقت في انجاز المعاملات الادارية، دون أن يضطر المواطنين من الانتقال شخصيا لإنجاز معاملاتهم، مع ما ينتج عن ذلك اهدار للوقت والجهد والنفقات.

التخلي عن المعاملات الورقية، واحلال مكانها المكتب الالكتروني بصفر ورقة عبر الشبكات الداخلية وشبكة الانترنت، مما يؤثر ايجابيا على الاداء الوظيفي للبلدية.

العمل على تبسيط الاجراءات الادارية وتقليل كلفتها، مع تقديم خدمة نوعية بأكثر سرعة وجودة ودقة[20].

تقريب البلدية من المواطن، وذلك بإنشاء بوابة الكترونية شاملة عنها تعمل على تخفيف أعباء المعاملات عليه، كما تعمل على تعميق علاقته مع بلديته في متابعة شكاويه، ومن ثم تلبية حاجاته الكترونيا[21].

ثانيا: واقع البلدية الالكترونية في الجزائر

شهدت انطلاقة البلدية الالكترونية في الجزائر من خلال الخدمات العصرية والمتمثلة في الخدمات عن بعد، والتي جنبت المواطن التصرفات البيروقراطية السلبية، وذلك بإبعاد التدخل البشري المباشر في أداء الخدمة العمومية[22]، وتعويضه بآلة الكترونية أو ما يسمى "بالذكاء الاصطناعي"[23] في إنهاء الاعمال الادارية الخاصة بالبلدية.

وقد تجسدت المبادرة الاولى للتحول الالكتروني إلى استعمال الرقمنة في وثائق الحالة المدنية، عن طريق انشاء السجل الوطني الالي للحالة المدنية الذي ساهم بشكل كبير في تخفيف العبء على المواطن، عن طريق استخراج الوثائق أثناء تقديم الطلب دون انتظار ساعات أو أيام، وهذا بهدف تسهيل وتبسيط الاجراءات، ونتج عن هذا الاجراء حق المواطن في استخراج وثائقه من أي بلدية عبر التراب الوطني دون اشتراط التنقل إلى بلدية مسقط الرأس كما كان معمولا به سابقا، ولقد نصت المادة الاولى من المرسوم التنفيذي رقم 15- 315، المتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية[24] على أنه:" يهدف هذا المرسوم إلى تحديد كيفيات اصدار نسخ وثائق الحالة المدنية من السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بطريقة الكترونية"، هذه الوثائق الالكترونية لها نفس القيمة القانونية للوثيقة الاصلية، فقد تم إقرار ذلك في المادة 5 من نفس المرسوم السالف الذكر، حيث تنص على أنه:" تتمتع وثيقة الحالة المدنية

المرسلة بالطريقة الالكترونية بنفس شروط الصحة التي تتمتع بها الوثيقة الاصلية إذا أعدت وفق قواعد السلامة والامن المنصوص عليها في التشريع المعمول به".

الفرع الثاني: تبني التعامل الالكتروني في قطاع العدالة

سعت الجزائر كغيرها من الدول الاخرى إلى العمل على عصرنة قطاع العدالة من خلال تبني برنامج اصلاح العدالة وذلك بقانون رقم 15 -03 المتعلق بعصرنة العدالة المؤرخ في 1 نوفمبر 2015[25]، حيث نصت المادة الاولى منه على أنه:" يهدف هذا القانون إلى عصرنة سير قطاع العدلة من خلال: - وضع منظومة معلوماتية مركزية لوزارة العدل.

- ارسال الوثائق والمحررات القضائية بطريقة الكترونية.

- استخدام تقنية المحادثة المرئية عن بعد في الاجراءات القضائية".

كما نصت المادة 2 منه على أنه:" تحدث منظومة مركزية للمعالجة الالية للمعطيات تتعلق بنشاط وزارة العدل والمؤسسات التابعة لها وكذا الجهات القضائية للنظام القضائي العادي والنظام القضائي الاداري ومحكمة التنازع"، ومن مظاهر عصرنة قطاع العدالة في هذا القانون كذلك، ما نص عليه المشرع في المادة 15 منه حيث نصت على أنه:" يمكن لقاضي التحقيق أن يستعمل المحادثة المرئية عن بعد في استجواب أو سماع شخص وفي اجراء مواجهات بين عدة أشخاص.

يمكن جهة الحكم ايضا أن تستعمل المحادثة المرئية عن بعد لسماع الشهود والاطراف المدنية والخبراء، ويمكن جهة الحكم التي تنظر في قضايا الجنح التي تلجأ إلى نفس الآلية لتلقي تصريحات متهم محبوس إذا وافق المعني والنيابة العامة على ذلك".

في جوان 2020 تم إدخال نظام النيابة الالكترونية على موقع وزارة العدل www.mjustice.dz، هذا النظام يسمح للمواطنين إيداع شكاويهم لدى النيابة بطريقة الكترونية عبر خطوات وهي:

أول خطوة للدخول إلى أرضية النيابة الالكترونية يكون بالرابط: e-nyaba.mjustice.dz المتاح في موقع وزارة العدل، بعدها يتم النقر على خانة ملء استمارة تسجيل شكوى والمعلومات الشخصية الخاصة وكذا تحديد نوع الشكوى وإدخال مضمونها وذلك بغرض تسجيلها، ثم يتم تحويل هذه الشكوى بصفة الكترونية إلى وكيل الجمهورية أو النيابة العامة لاتخاذ الاجراء المناسب، وبعد نظر في الشكوى تقوم النيابة العامة بإعلام الشاكي بطريقة الكترونية عن مصير شكواه والاجراءات التي اتخذت، سواء كان هذا الاعلام بالبريد الالكتروني، أو بإرسال رسالة قصيرة عبر الهاتف بتقنية sms[26].

من مظاهر عصرنة قطاع العدالة أيضا نجد المحكمة الالكترونية أو كما يعرف بالمحكمة الافتراضية، وهي محكمة لا يحضر فيها الخصوم أو ممثليهم، وتقدم فيها جميع الاوراق والمستندات عبر الانترنت، كما أن التحقيق والمرافعة وكذا تبادل المستندات والاطلاع عليها، وكذا المداولة واصدار الحكم يكون بطريقة الكترونية عبر شبكة الانترنت[27].

كما عرفت الالكترونية بأنها:" المحكمة التي تقوم بجميع الاعمال الموكلة اليها قانونا باستخدام شبكة الانترنت التي تحتوي على برامج خاصة بتطبيق اجراءات التقاضي لاختصار الوقت والجهد وإصدار الحكم بأسرع الطرق دون الحضور الشخصي للمتقاضين أو المحامين والقضاة للمحكمة"[28].

من خلال القانون السابق الذكر نجد أن المشرع لم يتجاوز مرحلة التقاضي الالكترونية بوسائل الاتصال الحديثة إلى المرحلة اللاحقة وهي مرحلة تجسيد المحكمة الالكترونية بكل المسائل التي تتطلبها هذه الاخيرة، لذلك لا بد من إرساء متطلبات هذه المحكمة بداية من الاطار التشريعي إلى الجانب المادي والفني والبشري، ثم الانتقال إلى مرحلة إنشاء القاضي للتكفل بالقضايا التقليدية المعروضة يوميا على المحاكم، وهذا ما يخفف الاعباء الكبيرة الملقاة على عاتق الجهات القضائية ومختلف أعوان ومساعدي القضاء وصرفهم للقيام بأعباء أخرى، وبالتالي توفير المال والجهد والوقت[29].

وفي الاخير أقول أن ما سبق ذكره من ضرورة تطوير اداء الادارة الالكترونية للقضاء نهائيا على مشكلة البيروقراطية يصطدم بواقع آخر يقودنا إلى نوع آخر من البيروقراطية السلبية وهي البيروقراطية الالكترونية، فرغم أن الحكومة الالكترونية عالجت نوعا ما البيروقراطية وحجمت من تعسف الإدارة اتجاه المواطن طالب الخدمة، واختزلت للمكان والزمان، إلا أنه قد ظهر تعسف من نوع آخر وهو تعسف الآلة أو ما يسمى بالذكاء الاصطناعي اتجاه المواطن، فكثيرا ما يواجه صعوبة كبيرة وهو يتعامل معها نظراً للمشاكل التقنية وعدم تحيين هذه الاجهزة، كجهاز الصراف الالي الالكتروني في البنوك أو في مصالح البريد فكثير ما يستعمل المواطن بطاقته الالكترونية من اجل سحب الاموال الا أن الالة لا تستجيب لسبب أو لآخر، إضافة للتدفق البطيء للأنترنت الذي تعاني منه الجزائر والانقطاعات المتكررة للتيار الكهربائي في كثير من المناطق، وهي معوقات لا بد من تجاوزها في اقرب وقت ممكن.

خاتمة:

تُعتبر ظاهرة البيروقراطية صورة من صور الفساد الإداري، فهي ظاهرة عالمية منتشرة بشكل كبير ولها أبعاد واسعة خصوصا في دول العالم الثالث، رغم أنها متفاوتة في النسبة من دولة إلى أخرى.

تسعى الحكومات، ومن بينها الجزائر، بأن تصبح أكثر كفاءة وأكثر فعالية في تقديم الخدمات العمومية، والاستجابة أكثر لاحتياجات مواطنيها تماشيا مع متطلبات الوقت الراهن، فعلى الرغم من الجهد الكبير الذي بُذل في سبيل تطوير الوسائل والأدوات التقنية لتطوير عمل الحكومة الالكترونية، فان توقعات المواطنين لما حققته الحكومة الالكترونية ما زال اكبر بكثير مما تحقق، خصوصا في الدول الاقل تقدما.

سجلنا من خلال هذه الدراسة مجموعة من النتائج، نسردها في النقاط التالية:

للحكومة الالكترونية دور كبير في الحد من ظاهرة البيروقراطية لما تتوفر عليه هذه الحكومة من تطبيقات الكترونية تسهل على طالب الخدمة من الحصول عليها بكل سهولة ويسر بعيدا عن التعقيدات الادارية.

حققت الحكومة الالكترونية في الجزائر نجاحا نسبيا وساهمت في تحسين العديد من الخدمات العمومية وفي العديد من القطاعات، فالجزائر لا زالت تخطو خطواتها الاولى في مجال الحكومة الالكترونية مقارنة مع الدول المتقدمة، ومع ذلك عرفت الخدمات العمومية تحسنا ملحوظا مقارنة بالسنوات السابقة.

البلدية الالكترونية في الجزائر من خلال الخدمات العصرية التي تقدمها، والمتمثلة في الخدمات الكثيرة التي توفرها عن بعد، جنبت المواطن التصرفات البيروقراطية السلبية، قلصت بواسطة الوسائل الالكترونية الحديثة احتكاك المواطن بالعنصر البشري.

تتجلى أهمية المحكمة الالكترونية في توفير الجهد والوقت والمال، كما تعمل على ترشيد نفقات العدالة، وتكريس سرعتها في اتمام القضايا وانهاء النزاعات، وهذا ما يساهم بشكل كبير في القضاء على البيروقراطية القضائية.

تواجه الجزائر العديد من المعوقات والتحديات في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال جعلتها متأخرة نوعا ما عن بقية الدول العربية والغربية في مجال الحكومة الالكترونية، فرغم ما حققته الوسائل الالكترونية، المستعملة في الاجهزة والدوائر الحكومية، من اختزال للمكان والزمان، إلا أننا نجد البيروقراطية في جانبها السلبي بما تتضمنه من تعقيد للإجراءات وغياب الشفافية تفرض نفسها على العمل الإداري، والسبب في ذلك يرجع للفهم المشوه للحكومة الالكترونية عند بعض الموظفين، جعلهم يعتبرونها وسيلة من وسائل الترف إداري، ومظهر جمالي على مكاتب والموظفين لا يتعدى دورها سوى

الكتابة على الكمبيوتر والطباعة وغيرها، الامر الذي كرّس انتشار البيروقراطية السلبية في الحكومة الإلكترونية.

في ضوء النتائج المتوصل إليها والنقائص التي لمسناها من خلال الدراسة، ارتأينا تقديم الاقتراحات التالية:

تعميق الوعي بمفهوم الحكومة الالكترونية والتأكيد على اهميتها من خلال القيام بأيام دراسية، ملتقيات تحسيسية سواء للمواطن او للموظف المسؤول عن تقديم الخدمة العمومية.

حتى نتفادى العقبات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية أوصي بتطوير القوانين والتشريعات لكي تتماشى مع المستجدات الحديثة للنظم الإدارية وذلك بسن قانون واضح المعالم ينظم كل التعاملات الالكترونية الادارية منها والتجارية ولا نقتصر فقط على قانون التجارة الالكترونية، بهدف تحسين الخدمات الادارية ولخلق مناخ ملائم للاستثمار الداخلي او الخارجي.

العمل على تطوير والمعلومات المهارات الضرورية لتقنية المعلومات والاتصالات، من أجل تجنب العقبات والمعوقات التي تحدث أثناء نقل البيانات والمعلومات، وتأمينها ضد القرصنة للحفاظ على سريتها.

العمل الجاد على أكثر من مستوى، يرتبط بالبنية التحتية الالكترونية، والاستثمار في الكوادر البشرية، كما ان العمل على تبادل الخبرات على المستوى العالمي مع الحكومات التي سبقتنا في هذا المجال يساعد على تطوير وتحسين أداء الحكومة الالكترونية وبالتالي توفير احسن الخدمات الالكترونية للمواطن.

الهوامش:

[1] معن حمدان علي – مفهوم البيروقراطية– مجلة النبأ – مجلة شهرية ثقافية عامة – العدد 80 – ذي الحجة 1426 كانون الثاني 2006 – منشور على الموقع:

https://annabaa.org/nbahome/nba80/017.htm

[2] – مروان علي ناصر الماس. البيروقراطية. الموسوعة السياسية .منشور على الموقع:

https://political-encyclopedia.org/dictionary

تاريخ الاطلاع: 2023.7.1.

[3] سميرة لغويل – البيروقراطية في التنظيم بين الرؤى النظرية والامبريقية (دراسة ميدانية بالمصالح الولائية لولاية تبسة) – أطروحة دكتوراه علوم – تخصص علم الاجتماع– كلية العلوم الانسانية والاجتماعية – قسم العلوم الاجتماعية – جامعة الحاج لخضر – باتنة – سنة 2012/2011 – ص 46.

[4] حرشاو مفتاح – البيروقراطية وإشكالية ترقية الخدمة العمومية في الجزائر (1999/2015) – أطروحة دكتوراه علوم– تخصص العلوم السياسية والعلاقات الدولية – كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية – قسم التنظيم السياسي والاداري – جامعة الجزائر 3 – السنة الجامعية 2019–2020 – ص 168.

[5] مساهل عبد الرحمان – التسيب الاداري وأخلاقيات الموظف العام في الوظيفة العمومية من منظور اسلامي – مجلة دراسات في الوظيفة العامة – المركز الجامعي البيض– العدد الاول – ديسمبر 2013 – ص 70.

[6] حرشاو مفتاح – المرجع السابق – ص 173.

[7] مريم خالص حسين – الحكومة الالكترونية – مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية – عدد خاص بمؤتمر الكلية – سنة 2013 – ص 443.

[8] بشير علي الباز – دور الحكومة الالكترونية في صناعة القرار الاداري والتصويت الالكتروني – دار الكتب القانونية – القاهرة – سنة 2009– ص 37.

[9] مصطفى يوسف كافي – الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجة المعاصرة – دار ومؤسسة رسلان – دمشق – سنة 2010 – ص 22.

[10] يُعرف السيرفر أو الخادم (Server) بأنه جهاز كمبيوتر أو برنامج في شبكة مكونة من مجموعة من أجهزة الكومبيوتر، يعالج طلبات العملاء أو يقدم خدمات للعملاء، والعملاء هم أجهزة الكومبيوتر الأخرى في الشبكة، يطلق على هذا التصميم الهندسي اسم خادم–عميل، على سبيل المثال، في الإنترنت أو شبكة الويب العالمية،

يكون خادم الويب جهاز كمبيوتر يستخدم بروتوكول HTTP لإرسال صفحات الويب إلى كمبيوتر العميل عندما يطلبها العميل، وفي شبكة محلية، يدير خادم الطباعة طابعة واحدة أو أكثر ويطبع الملفات المرسلة إليه من أجهزة الكمبيوتر الموجودة بالشبكة، تعد خوادم الشبكة "Network Servers" التي تدير حركة مرور الشبكة وخوادم الملفات "Files Servers"، التي تخزن وتسترد الملفات للعملاء، مثالين إضافيين للخوادم. ريم موسى – ما هو السيرفر؟ – صفحة تقنية– نُشر في 16 جويلية 2022 ، آخر تحديث 14 أوت 2022 – منشور على الموقع:

https://teqniyah.com/n/

تاريخ الاطلاع 2023/02/01

[11] بلقاسم بومعزة، كمال العقريب – الادارة الالكترونية كدعامة لعصرنة البلدية – دراسة حالة بلدية حجرة النص – مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال – المجلد 6 العدد 2 – جانفي 2020 – ص 104.

[12] تعريف الأتمتة بأنها:" تقنية تهتم بتنفيذ عملية ما من خلال الأوامر المبرمجة مع التحكم التلقائي في التغذية الراجعة، لضمان التنفيذ الصحيح للتعليمات، ويكون النظام الناتج قادر على العمل دون التدخل البشري". عاصم محمد – ما هي «الأتمتة»؟ وكيف تطورت تاريخيًا حتى عصرنا الحديث؟ – منشور على الموقع:

https://www.ida2at.com/what-is-automation-and-how-has-it-evolved/

[13] طلال بن عبد الله حسين الشريف – الحكومة الالكترونية (ثورة القرن الحادي والعشرين في تطوير الادارة العامة " تجربة المملكة العربية السعودية") – المكتب الجامعي الحديث – القاهرة – سنة 2010 – ص 73.

[14] عبد الفتاح بيومي حجازي – الحكومة الالكترونية ونظامها القانوني – دار الفكر الجامعي – الاسكندرية – سنة 2006– ص 100.

[15] ميلود طبيش، مجدوب فايزة – دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية قراءة في المفهوم وآليات التطبيق – العدد الثالث الخاص بفعاليات المؤتمر الدولي: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية – ص 431.

[16] عبد الفتاح بيومي حجازي – النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية (الكتاب الاول النظام القانوني للحكومة الالكترونية) – الطبعة الاولى – دار الفكر الجامعي – الاسكندرية – سنة 2003 – ص 102.

[17] عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد – دور الادارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية – المجلة الجزائرية للمالية العامة – العدد الثالث – ديسمبر 2013 – ص 85.

[18] عبد الفتاح بيومي حجازي – النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية – المرجع السابق – ص 102.

[19] اسماعيل بوقنور، سليم حميداني – الادارة الالكترونية لتفعيل الرشادة الادارية: البلدية الالكترونية أنموذجا – حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والانسانية – المجلد 15 – العدد 1 – جوان 2021 – ص 10.

[20] شليحي الطاهر، قرينعي ربيحة – الادارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات " عرض لمشروع البلدية الالكترونية في الجزائر" – آفاق علوم الادارة والاقتصاد – المجلد 3 – العدد 2 – سنة 2019 – ص 196.

[21] اسماعيل بوقنور، سليم حميداني – المرجع السابق – ص 11.

[22] شليحي الطاهر، قرينعي ربيحة – المرجع السابق – ص 196.

[23] يعرف بعض الفقه الذكاء الاصطناعي بأنه:" وسيلة لاعداد الحاسوب أو الروبوت، للتحكم فيه بواسطة برنامج يفكر بذكاء وبنفس الطريقة التي يفكر بها البشر الاذكياء، فعلم الذكاء الاصطناعي هو أحد علوم الحاسب الآلي الحديثة التي تبحث عن أساليب متطورة لبرمجته للقيام بأعمال واستنتاجات تشابه في أضيق الحدود الاساليب التي تنسب لذكاء الانسان". عبد الرازق وهبه سيد أحمد محمد – المسؤولية المدنية عن أضرار الذكاء الاصطناعي "دراسة تحليلية" – مجلة جيل الابحاث القانونية المعمقة – العدد 23 – أكتوبر 2020– ص 17.

[24] المرسوم التنفيذي رقم 15– 315 المؤرخ في 10 ديسمبر 2015 المتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية– الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية – العدد 68 – 27 ديسمبر 2015– ص 6.

[25] قانون رقم 15 –03 المؤرخ في 1 فيفري 2015 المتعلق بعصرنة العدالة – الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية – العدد 6.

[26] زعزوعة نجاة، بن قلة ليلى – المحكمة الالكترونية بين المفهوم والتطبيق – مجلة البحوث القانونية والاقتصادية – المجلد 4 العدد 2 سنة 2021 – ص 107.

[27] عبدو محمد – المحكمة الالكترونية ودورها في تحقيق العدالة السريعة والناجزة – مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية – المجلد 6 – العدد 2 – سنة 2022 – ص 229.

[28] زعزوعة نجاة، بن قلة ليلى – المرجع السابق – ص 98.

[29] عبدو محمد – المرجع السابق – ص 235.

المراجع

- الكتب

1. بشير علي الباز – دور الحكومة الالكترونية في صناعة القرار الاداري والتصويت الالكتروني – دار الكتب القانونية – القاهرة – سنة 2009.
2. مصطفى يوسف كافي – الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجة المعاصرة – دار ومؤسسة رسلان – دمشق – سنة 2010.
3. طلال بن عبد الله حسين الشريف – الحكومة الالكترونية (ثورة القرن الحادي والعشرين في تطوير الادارة العامة " تجربة المملكة العربية السعودية") – المكتب الجامعي الحديث – القاهرة – سنة 2010 .
4. عبد الفتاح بيومي حجازي – الحكومة الالكترونية ونظامها القانوني – دار الفكر الجامعي – الاسكندرية سنة 2006.

- الرسائل العلمية

5. سميرة لغويل – البيروقراطية في التنظيم بين الرؤى النظرية والامبريقية (دراسة ميدانية بالمصالح الولائية لولاية تبسة) – أطروحة دكتوراه علوم – تخصص علم الاجتماع– كلية العلوم الانسانية والاجتماعية – قسم العلوم الاجتماعية – جامعة الحاج لخضر – باتنة – سنة 2012/2011.

6. حرشاو مفتاح – البيروقراطية وإشكالية ترقية الخدمة العمومية في الجزائر (2015/1999) – أطروحة دكتوراه علوم– تخصص العلوم السياسية والعلاقات الدولية – كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية – قسم التنظيم السياسي والاداري – جامعة الجزائر 3 – السنة الجامعية 2019–2020.

7. عبد الفتاح بيومي حجازي – النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية (الكتاب الاول النظام القانوني للحكومة الالكترونية) – الطبعة الاولى – دار الفكر الجامعي – الاسكندرية – سنة 2003.

المقالات

8. مساهل عبد الرحمان – التسيب الاداري وأخلاقيات الموظف العام في الوظيفة العمومية من منظور اسلامي – مجلة دراسات في الوظيفة العامة – المركز الجامعي البيض– العدد الاول – ديسمبر 2013.

9. مريم خالص حسين – الحكومة الالكترونية – مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية – عدد خاص بمؤتمر الكلية – سنة 2013.

10. بلقاسم بومعزة، كمال العقريب – الادارة الالكترونية كدعامة لعصرنة البلدية – دراسة حالة بلدية حجرة النص – مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال – المجلد 6 العدد 2 – جانفي 2020.

11. ميلود طبيش، مجدوب فايزة – دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية قراءة في المفهوم وآليات التطبيق – العدد الثالث الخاص بفعاليات المؤتمر الدولي: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية.

12. عابد عبد الكريم غريسي، شريف محمد – دور الادارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية – المجلة الجزائرية للمالية العامة – العدد الثالث – ديسمبر 2013.

13. اسماعيل بوقنور، سليم حميداني – الادارة الالكترونية لتفعيل الرشادة الادارية: البلدية الالكترونية أنموذجا – حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والانسانية – المجلد 15 – العدد 1 – جوان 2021.

14. شليحي الطاهر، قرينعي ربيحة – الادارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات " عرض لمشروع البلدية الالكترونية في الجزائر" – آفاق علوم الادارة والاقتصاد – المجلد 3 – العدد 2 – سنة 2019.

15. عبد الرازق وهبه سيد أحمد محمد – المسؤولية المدنية عن أضرار الذكاء الاصطناعي "دراسة تحليلية" – مجلة جيل الابحاث القانونية المعمقة – العدد 23 – أكتوبر 2020.

16. زعزوعة نجاة، بن قلة ليلى – المحكمة الالكترونية بين المفهوم والتطبيق – مجلة البحوث القانونية والاقتصادية – المجلد 4 العدد 2 سنة 2021.

17. عبدو محمد – المحكمة الالكترونية ودورها في تحقيق العدالة السريعة والناجزة – مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية – المجلد 6 – العدد 2 – سنة 2022.

مواقع الانترنت

18. معن حمدان علي – مفهوم البيروقراطية– مجلة النبأ – مجلة شهرية ثقافية عامة – العدد 80 – ذي الحجة 1426 كانون الثاني 2006 – منشور على الموقع:

https://annabaa.org/nbahome/nba80/017.htm

تاريخ الاطلاع: 2023/01/05.

19. مروان علي ناصر الماس. البيروقراطية. الموسوعة السياسية .منشور على الموقع:

https://political-encyclopedia.org/dictionary

تاريخ الاطلاع: 2023/01/07.

20. ريم موسى – ما هو السيرفر؟ – صفحة تقنية– نُشر في 16 جويلية 2022، آخر تحديث 14 أوت 2022 – منشور على الموقع:

https://teqniyah.com/n/

تاريخ الاطلاع: 2023/02/01.

21. عاصم محمد – ما هي «الأتمتة»؟ وكيف تطورت تاريخيًّا حتى عصرنا الحديث؟ – منشور على الموقع:

https://www.ida2at.com/what-is-automation-and-how-has-it-evolved/