جامعة زيان عاشور بالجلفة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم الحقوق

دور الإدارة الالكترونية في تعزيز اللامركزية الإدارية

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر حقوق

تخصص: إدارية ومالية

إعداد الطلبة:

عبد الكريم فاطمة الزهراء

بوطالب أحمد

إشراف الأستاذ:

لجنة المناقشة:

1-.....رئيسا

2-.....مقررا

3-.....مناقشا

السنة الجامعية: 2018/2017

شكر عرفان

نشكر الله عز وجل الذي علمنا والذي يسر لنا السبيل ومهد لنا الطريق حتى وصلنا إلى المستوى، ونحمده على توفيقه لنا لإنجاز هذه المذكرة وعملا بقول الرسول – صلى الله عليه وسلم– من استعاذكم بالله فأعيذوه ومن سألكم بالله فأعطوه، ومن دعاكم فأجيبوه، ومن صنع لكم معروفا فكافئوه فإن لم تجدوا ما تكافئوه فادعوا الله حتى تروا أنكم قد كافأتموه.

بهذا الصدد نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف على كل المجهودات التي قدمها لنا.

كما أشكر زوجي الذي وقف معي ومد لي يد المساعدة وحفزني لإتمام هذا العمل المتواضع.

وإلى الصديقة " فضيلة "

وإلى كل هؤلاء نتقدم لهم بأسمى عبارات التقدير والاحترام

الإهداء

إلى المرحوم والدي ألف رحمة عليه

وإلى والدتي أطال الله في عمرها

عرفانا مني بفضلهما علي، ولمعاناتهما من أجلي....

إلى زوجي، مودة ورحمة

وبفضله ومساعدته لي....

إلى أخي وأخواتي.....

تقديرا و وفاءا

مقدمة

مقدمة:

شهدت الإدارة فكرًا وممارسة تقدما ملحوظا بواسطة التطورات الحديثة في تقنية المعلومات، إذ أن التحولات السريعة التي شهدها القرن الحالي إنما هي نتائج التراكمات الحاصلة في الماضي.

وتعد الإدارة على هذا النحو هدفا متحركا يصعب التنبؤ بمستقره وحركته، وفي الوقت الذي كانت فيه الإدارة تسير على هدي التفكير القيادي وتستنير بما تنتجه التجارب والممارسة اليومية القائمة على مراقبة الفرد وأدائه، فالإدارة اليوم أصبحت تسير على هدي معطيات التكنولوجيا وتطورها، ولأن عددا كبيرا من الأنشطة الإدارية تتعرض الآن لتحولات كبيرة بسبب التكنولوجيا.

كما ترتب على التطورات السريعة التي شهدها العالم في كافة المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية مع نهاية القرن العشرين الكثير من التحديات أمام المجتمعات، التي ألقت على الإدارة عبء الإعداد لتغيير أساليب العمل من خلال تطوير التنظيمات الإدارية داخليا لكي تتلاءم مع تغييرات البيئة الخارجية لتهيئة الظروف المواتية للنجاح بما ينعكس بشكل مباشر على الأداء عبر تحقيق التوازن والتناسق المرغوب بين المتغيرات وسلوك الأفراد والعلاقات بين جماعات العمل وبين أساليب ونظم الأداء.

ويعد العصر الحالي هو عصر المعلومات والاتصالات نظرا للتطورات السريعة المتلاحقة في مجال زيادة قدرات وسائط تخزين المعلومات في ظل توفر انتشار استخدام شبكة المعلومات العالمية " الانترنت "، مما أدى إلى الانتقال من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات، وترتب على ذلك التحول التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الإلكترونية، فنشأ ما يعرف باسم الإدارة الإلكترونية التي تهدف إلى تقليص الإجراءات واختصارها، والسرعة في تنفيذها، مما يترتب عليها زيادة كفاءة الأداء، حيث أصبح معيار التقدم والغنى هو قدرة الإقليم على اللحاق بركب الثورة المعلوماتية وفهم حقيقة حتميتها.

ولقد استجابت الإدارات المركزية منها واللامركزية لهذا التحول اعتمادًا على أوضاعها وخصوصياتها وقدراتها، وتم التحول بسهولة في العالم المتقدم.

ويمثل هذا الوضع تحديا، ولم تعد القضية المطروحة هي ما إذا كان من الواجب مواجهة التحدي من عدمه، بل في كيفية مواجهة هذا التحدي وتحقيق اتصال الإدارة اللامركزية بالإنترنت.

مبررات اختيار الموضوع:

إن الإدارة الإلكترونية أصبحت واقعا في كثير من دول العالم،وبالأخرى في الإدارات المركزية منها واللامركزية، حيث حاولت من خلال هذه الدراسة إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز اللامركزية الإدارية.

أهمية الدراسة:

أ- الأهمية النظرية:

تسعى الدراسة إلى توضيح وإبراز دور الإدارة الإلكترونية على دوام السير الحسن للمرفق العام وعلى أداء موظفيه، حيث تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحسين قدرات المنظمة على استيعاب التجديدات ومواكبة التطورات لحل المشكلات التي تقف أمام السير الحسن للمرافق العامة والإدارة اللامركزية من خلال توظيف النظريات والتقنيات السلوكية المعاصرة في تعبئة الجهود الجماعية واستيعاب الحضارة التنظيمية، وإعادة صياغتها والاعتماد على البحوث والدراسات وخبراء استخدام الإدارة الإلكترونية لوضع الخطط ومتابعة تنفيذها.

إن الإدارة الحديثة علم وتطبيق، ومن الممكن اكتسابها والحصول على الخبرة والمهارة أثناء تطبيقها ولمس نتائجها المحققة.

كما أن الإدارة الحديثة وبالأحرى اللامركزية الإدارية تعتمد على الإبداع والابتكار والذكاء وقدرة التصور، فالإدارة علم وفن، فهي فن استخدام العلم.

وبالرغم من قدم فكرة الإدارة الإلكترونية على المستوى النظري إلا أنها من الأفكار الجديدة على المستوى التطبيقي، لذلك تسعى الحكومات وبالأخص العربية منها إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية كوسيلة فعالة للاستفادة من مميزاتها في دعم وتطوير الأجهزة الحكومية والرقي بخدماتها إلى مستويات متميزة، ولا سيما تيسير تسيير المرافق العامة التي تحتاج للسرعة والدقة.

ولذلك فمن المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في استنباط دراسات جديدة ما يجب أن تكون عليه الإدارة اللامركزيةة وموظفيها في الجزائر والبلدان العربية لمواجهة تحديات العصر.

ب- الأهمية العلمية:

انبثقت الأهمية العلمية للدراسة من أهمية الإدارة الإلكترونية للمنظمات الإدارية بصفة عامة ولتسيير الإدارة اللامركزية بصفة خاصة، كما تستهدف الإدارة الإلكترونية تطوير قدرات الموظفين وإطلاق طاقاتهم ومعارفهم.

ولذلك أتطلع من خلال هذه الدراسة أن تساهم في دعم نقاط القوة وتعزيز أوجه النقص الذي تعاني منها تسيير المرافق العامة، بالإضافة إلى وضع نماذج عملية للإدارة الإلكترونية.

إشكالية الموضوع:

تنحصر الإشكالية العامة للدراسة في التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز اللامركزية الإدارية والمبادئ التي يتضمنها سيره، وكيفية إدارته؟، ما دام أن نظام الإدارة العامة الإلكترونية يهدف إلى تيسير 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، ومن هذا المنطلق تبلورت الإشكالية العامة لدراسة.

تساؤلات الدراسة:

من خلال إبراز الإشكالية العامة للدراسة يترتب عليها مجموعة من التساؤلات الفرعية وذلك على النحو الآتي:

- ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية، ومنهجية تطبيقها؟
- ما مفهوم النظام الإداري اللامركزي والمؤسسات الإدارية؟
- ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في تعزيز اللامركزية الإدارية؟

حدود المشكلة:

أ- المجال الزمني:

لكون أن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء في بداية النصف الثاني من التسعينيات من القرن الماضي تزامنا مع الظهور العام لخدمات الإنترنت لصالح المواطنين.

ب- المجال المكاني:

اقتصرت هذه الدراسة على الإدارة الالكترونية ودورها في تعزيز اللامركزية الإدارية (البلدية، الولائية)

ج- المجال الموضوعي:

تم معالجة موضوع الدراسة من خلال البحث في عنصرين أساسيين هما:

- عنصر الإدارة الإلكترونية.
- عنصر اللامركزية الإدارية.

الفرضيات:

من أجل معالجة الإشكالية المطروحة معالجة علمية، أكاديمية، وبعد القراءات المختلفة، ارتأينا طرح مجموعة من الفرضيات هي كالآتي:

- للإدارة الإلكترونية دورا كبيرا عل سير اللامركزية الإدارية، وتحقيق أهدافها.
- تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يزيد في فاعلية أداء موظفي الإدارة المركزية.
- بالرغم من الاستثمارات الكبيرة في مجال البنية التحتية التكنولوجية، والتشريعية، فإن ذلك يبقى غير كاف.
- رغم وجود طاقات بشرية كبيرة فإن الإستراتيجية التكوينية والتأهيلية المعتمدة غير شاملة مما يؤدي إلى ضعف مستوى الإطارات التي يقع على عاتقها مسؤولية تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية.

منهج الدراسة:

نظرا لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف الكشف على دور الإدارة الإلكترونية في سير وتعزيز الإدارة اللامركزية، من خلال تحديد الإمكانيات المادية والبشرية والمتطلبات المختلفة لتطبيق الإدارة الإلكترونية والاستفادة من ايجابياتها، والمعوقات التي تحول دون تطبيقها.

هيكلة البحث:

سعيا للإجابة على الإشكالية المطروحة وتحقيقًا للأهداف المرجوة من البحث، تم تقسيم البحث إلى فصلين، وكل فصل يحتوي على مبحثين، وكل مبحث يحتوي على مطلبين.

الفصل الأول جاء بعنوان الإدارة الإلكترونية وماهيتها وكذا الإدارة اللامركزية.

وقد بدأنا هذا الفصل بالتعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية، ثم مفهوم الإدارة اللامركزية. فيما تطرقنا في المبحث الثاني إلى واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر، واستعداداتها للتحول نحوها، وكذا مدى تأثير هذه الأخيرة على الإدارة اللامركزية.

أما الفصل الثاني جاء بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز اللامركزية الإدارية، وقد جاء هذا العنوان تكريسا لعنوان البحث.

نتطرق في هذا الفصل إلى الإدارة الالكترونية واستخدامها في تطبيق اللامركزية الإدارية هذا فيما يخص المبحث الأول، أما المبحث الثاني فتطرقنا إلى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري اللامركزي، وكذا فوائدها وأهدافها، ومتطلباتها دائما في تعزيز اللامركزية الإدارية.

ثم تطرقنا بعد ذلك إلى خاتمة الموضوع بما تحتويه من نتائج وخلاصات واستنتاجات ومقترحات.

الفصل الأول

تمهيد :

لقد أحدث التطور السريع في أنظمة وشبكات الاتصال، ونظم المعلومات مساحة عريضة لتطور الأنظمة الإدارية والمالية في المؤسسات الحكومية، 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(تقريب الإدارة من المواطن من خلال اللامركزية الإدارية).

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 الإنترنت، والإدارة الإلكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها.

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية ومفهوم الإدارة اللامركزية :

يعد التعريف ضرورة منطقية لإيضاح وتحديد معنى الشيء أو اللفظ الذي يصل إليه المرء بغير واسطة، لإزالة اللبس فيه وتجنب الوقوع في الخطأ في التفكير للوصول إلى المعنى من خلال تحديد الشيء بذكر خواصه.

ويرتبط تعريف الإدارة الإلكترونية بالدور المهم والمتنامي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات من أجل تيسير وفاعلية العمل الإداري أو الخدمات الحكومية، والقضاء على المشكلات الإدارية العتيقة الناجمة عن استخدام الأوراق في التعامل الإداري، ودمغها بالدامغات، وما نشأ عنها من بيروقراطية.

وقبل البدء في عرض مختلف التعريفات الخاص بالإدارة الإلكترونية، هناك من يفضل استعمال مصطلح الحكومة الإلكترونية بدلا من الإدارة الإلكترونية وهو يقصد هذا الأخير، فهل هذا صحيح، أو بمعنى آخر هل هما شيئين مختلفين، أم متطابقين؟

وما المقصود " بالحكومة " من الناحية الدستورية؟

إن المعروف – في الفقه الدستوري أن اصطلاح Governmentيعني معان متعددة–ومختلفة، فقد يقصد بها الوزارة، أو السلطة التنفيذية بفرعيها رئيس الدولة والوزراء ومساعدوهم.....الخ[1].

ويقصد بها مجموع الهيئات الحاكمة أو المسيرة للدولة أي السلطات العامة في الدولة التشريعية والتنفيذية والقضائية، وقد يكون المقصود بها " نظام الحكم في الدولة" أو طريقة ممارسة الحكم واستخدام السلطة "، وقد يطلق على السلطة التنفيذية مجلس الوزراء فقط.

وعلى ذلك، وبمقارنة المعنى الحالي والشائع للحكومة الإلكترونية، بالمعنى أو المفهوم الدستوري لمصطلح " الحكومة " فإننا قد نجد عدم تطابق بين معنى "الحكومة" في الأمرين، إلا أن يكون المقصود في الثانية هو الوجه الإداري للحكومة المتمثل في إدارتها للمرافق العامة والتي تقدم خدماتها العامة للناس بانتظام.

كما لا يمكن أن نطلق هذا المعنى الحالي الذي يقصدونه للحكومة الإلكترونية – أي تقديم السلطة الإدارية أو الإدارة العامة لخدماتها العامة بطرق إلكترونية، أن نطلق عليه مصطلح " حكومة " – فالحكومة بمعنى السلطة التنفيذية أكبر من ذلك – فمن باب أولى لا يمكن توسيع معنى مصطلح الحكومة الإلكترونية، ليشمل أنشطة واختصاصات السلطتين العامتين الأخريين

[1]– عبد الحميد، متولي، القانون الدستوري والأنظمة السياسية الإسكندرية: منشأة المعارف، 1974، ص 61.

وهما السلطة التشريعية والقضائية فلم يتجاوز استخدام هاتين السلطتين لتلك التقنيات الحديثة الإلكترونية –في بعض الدول – عمليات تخزين المعلومات واتخاذ مواقع إلكترونية وتزويدها بالنصوص التشريعية، أو أرشفة وفهرسة الأحكام والمبادئ القضائية وتيسير الاطلاع عليها إضافة إلى بعض الاستخدامات غير المؤثرة بالنسبة للانتخابات التمهيدية داخل الأحزاب السياسية، أي أن الأمر لا يتعدى ذلك – حاليا – إلى مباشرة البرلمانات والمحاكم لجوهر أعمالها بطريقة إلكترونية، حتى تدخل هي الأخرى تحت مسمى " الحكومة الإلكترونية " المستعمل حاليا، وربما يمكن استخدام التصويت الإلكتروني في انتخابات مجالس محددة مثل المجالس المحلية.

وفي حقيقة الأمر إذن أن ما يقصد به – حاليا – في مصطلح الحكومة الإلكترونية، وهو تيسير تقديم الجهات الإدارية لخدماتها اعتمادًا على ما توفره لها التقنيات الحديثة من وسائل، ما هو إلا حلقة جديدة من حلقات " الأشكال " التي تقدم بها تلك الجهات خدماتها للجمهور، وتقارب جديد بين الجمهور – طالب الخدمة، والإدارة اللامركزية مقدمة تلك الخدمة، وهذا ما استدعاه وحتمه تطور دور الدولة الحديثة.

لقد مر دور الدولة – ذاته – بتطورات وتطورات، فلم تكن مهمة الدولة " الحارسة" إلى زمن غير بعيد – تتجاوز الدفاع عن إقليمها وتوفير الأمن والعدل، ثم تطور دور تلك الدولة، لتحمل على كتفيها أعباء كثيرة، وتتعدد وظائفها وتصبح "دولة الخدمات"، وكانت السلطة الإدارية أو الإدارات العامة، أو المنظمات العامة، هي القائمة بمسؤولية الخدمات العامة.

ولقد حاولت تلك السلطات الإدارية أن تحسن أداءها في تقديم تلك الخدمات العامة، فإذا استثمرت تلك الإدارات العامة لمعطيات التقدم العلمي الحالي، فليس معنى ذلك أن تلك "الإدارة العامة" قد انقلبت إلى "حكومة".

وحتى إذا استخدمت الحكومة – بمختلف معانيها التي أشرنا إليها من قبل الوسائل الإلكترونية فلا يعني ذلك أن نطلق عليها "حكومة إلكترونية "، فثمة فرق بين حكومة إلكترونية، وبين " إلكترونية الحكومة " أي استخدامها للمعطيات الإلكترونية.

فضلا عن ذلك فإن في استعمال هذا المصطلح – بمعناه الشائع – مخالفة لما يقصده المشرع الدستوري – صراحة حين ينص على مصطلح الحكومة" في النصوص الدستورية العربية.[1]

[1]-محمود السقا ،دراسات في علم المنطق القانوني ،القاهرة ،دار النهضة العربية ،1998،ص 4.

فلا يجوز التساهل في ذلك بحجة شيوع المصطلح لدى عموم الناس، على أساس أن عامة الناس تعتبر كافة ما يصدر من إدارة الدولة، صادرا عن " الحكومة "، ذلك أنه في مجال استخدام تلك المصطلحات رسميا وقانونيا ينبغي أن يكون كل مصطلح منضبط انضباط دقيقا بحيث يدل على معناه فحسب دون أن يتجاوزه لمعنى آخر.

ذلك أننا نرى أنه من المهم أن نحدد من الآن المصطلح الصحيح الواجب استخدامه رسميًا، لما يقصد بالحكومة الإلكترونية، الذي لم تمض فترة زمنية طويلة على استخدامه.

ويترسخ ذلك المصطلح في تشريعاتنا وفي أفكارنا، وعلى ألسنتنا على ما في المصطلح من خطأ وخلط – في رأينا – بحيث يصعب تغييره فيما بعد والعودة إلى المصطلح الصحيح.

وعلى ذلك فالمصطلح الذي نفضل استعماله في دراستنا هو " الإدارة العامة الإلكترونية تمييزا لها عن " الحكومة الإلكترونية".[1]

[1]-عبد الحميد متولي ،القانون الدستوري والأنظمة السياسية ،الإسكندرية ، منشأة المعارف ،1974،ص61.

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية:

ينطلق تعريف الإدارة الإلكترونية من خلال ما عرضته الأدبيات الحديثة في الإدارة ذات الصلة بتطور التقنيات الإلكترونية في الإدارة، إذ بعد تناول مفهوم الإدارة الإلكترونية مدخلا مهما لتعريفها وفق المفاهيم المرادفة لها كالحكومة الرقمية والتسويق الإلكتروني والتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والمكاتب الإلكترونية وغيرها.

وعلى الرغم من حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية، فإن جهودا مهمة بذلت لتطوير شامل لهذا الموضوع، إذ يشير مصطلح الإدارة الإلكترونية إلى مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات المقدمة إلى المواطنين باستخدام التكنولوجيا، وفي الغالب يكون مرتبطا باستخدام وتيسير تكنولوجيا الإنترنيت.

كما أن مفهوم الإدارة الإلكترونية أوسع من كونه وجود حواسيب وبرمجيات وإنترنت وغيرها من التقنيات، إذ أنها إدارة شاملة لمختلف أوجه العمليات الليوجستية والإعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وإدارة الإمداد وإدارة العلاقات العامة، وعرض التكنولوجيات الخاصة بخدمات الخدمة العامة وضبط طلبات الحصول الخدمات وتلبية حاجات عميل الإدارة وهو المواطن، وتنظيم العلاقة بين مؤسسات الدولة والقطاع الخاص والهيئات الرسمية وغير الرسمية.

كما نشير إلى وجود العديد من التعريفات لهذا المفهوم منها ما هو مبسط ومنها ما هو مركب وأكثر عمقا، ولعل من أهم هذه التعريفات ما يلي:

– أن الإدارة الإلكترونية هي: " استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة ،والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية Teleservices ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات الإدارة المركزية بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة ".

ويأتي هذا التعريف في الإطار الإرشادي للبنك الدولي في نشر مبادئ الحكم الجيد باعتبار أن الإدارة الإلكترونية هي إحدى وسائل تطبيقه. [1]

أما التعريف الذي تبناه الاتحاد الأوربي فهو أن الإدارة الإلكترونية " حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقدم للمواطنين وقطاع الأعمال الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل: الهواتف، الفاكس، البطاقات الذكية، الأكشاك، البريد

[1]-هيم الفلكاوي ،الحكومة الالكترونية،مجلة الحرس الوطني الكويتي ،العدد 19،السنة الخامسة،(نوفمبر2002)،ص50.

الإلكتروني والإنترنت، وهي تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة نفسها في الإدارة والقوانين والتنظيم ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات وتحقيق التكامل بين الإجراءات.

وحسب بعض الباحثين، فإنه يمكن تعريف الحكومة الإلكترونية بأنها" قدرة لأجهزة الحكومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين والقطاع العام من جهة أخرى، وذلك بسرعة وتكلفة منخفضة عبر شبكات الإنترنيت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان".[1]

وهناك من ينظر إلى الإدارة الإلكترونية نظرة تقنية واجتماعية، أي نظام تقني يستعمل لخدمة المجتمع بأسلوب فعال، وعليه فإن الإدارة الإلكترونية تعني إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة إدماج المعلومات وتكاملها، وإمكانية الوصول إليها عن طريق الموقع الإلكتروني والمشاركة في عملية شراء وأداء الخدمة.

وهذا التعريف قريب من تعريف آل غور، نائب رئيس الولايات المتحدة في عهد الرئيس وبيل كلينتون الذي عرف الحكومة الإلكترونية بأنها" تعني تسخير التكنولوجيا الحديثة لتقوية المجتمع المدني وتدعيم النمط الاقتصادي وزيادة مسؤولية الحكومة اتجاه المواطنين".[2]

وبإيجاز أن مصطلح الحكومة الإلكترونية يعني في واقع الأمر الحكومة الذكية S.M.A.R.T مثلما قال وزير المعلومات والتكنولوجيا الهندي، وهذه الحروف ترمز إلى الحكومة الإلكترونية تمثل مبادئ تقوم عليها الحكومة الذكية، وعندما نقرأ الحرف الأول لكل كلمة عموديا من الأعلى إلى الأسفل نجد أنها تشكل كلمة Smart أي الذكية وهي في جوهرها تلخص الخطوات الأساسية للعمل الإلكتروني المتمثلة في تحديد المسؤولية، المحاسبة على المسؤولية، احترام القوانين والعمل حسب مقاييس خلقية، وجعل العمل الحكومي أكثر شفافية اتجاه المواطنين، وتسهيل أساليب العمل في العلاقات بين المواطنين وحكوماتهم.

ورغم حداثة المصطلح في الدول العربية، إلا أنه توجد له تعريفات كثيرة ومتنوعة من أهمها نجد ما يلي:

أنها: " مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا ".

---

[1] -Zhiyuan fang ,E_Government in Digital era : Concept,practice,and Development,International,Journal of the Internet and Management,vol.1.,no,2,2002,p3.

[2] -محمد المتولي ،إدارة الموارد البشرية ،لتطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية ،بحث قدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته شرطة دبي في الفترة من (24 إلى 26 افريل 2003)،ص18.

وعرفت أيضا على أساس أنها:" أي شكل من أشكال المعاملات التي يمكن أن تتم إلكترونيا بين أي جهتين حكوميتين مع بعضها البعض أو بين المواطن وأي جهة حكومية على أي مستوى كمصلحة الأحوال المدنية، أو وحدات الإدارة المحلية والحكم المحلي أو مصلحة الضرائب أو غيرها، ليدفع فاتورة الكهرباء أو الماء، أو إنهاء إجراءات معاش أو يستخرج شهادة ميلاد، أو حتى ليدلي بصوته في الانتخابات أو غير ذلك من أشكال التعامل الأخرى.

ويطلق عليها كذلك " الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحويلها لتكون الوسيط الأساسي للعمل فهي إدارة بلا أوراق تعتمد على الأرشيف والبريد والمفكرات وتعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم.

وعرفت أيضا بأنها قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاعات الأعمال، بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة عبر شبكة الإنترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة (في أي وقت وفي أي مكان) معتمدة على مبدأين هما:

الأول (تقني):

يتمثل في إعداد المعلومات إلكترونيا وتناقلها عبر شبكة الإنترنت وضمان دقتها وسريتها من خلال إنشاء بوابة إلكترونية.

الثاني (الإجرائي):

يتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها.

ومما سبق يمكننا أن نخلص إلى تعريف للإدارة الإلكترونية يجمع بين التعريفات السابقة:

الإدارة الإلكترونية هي" تنفيذ كافة المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو قطاعات الأعمال من خلال شبكات المعلومات وقواعد البيانات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة الإنترنت والهواتف بما يدعم كفاءة وفعالية الأداء الحكومي في إطار من التفاعل بين طالب الخدمة ومقدمها".

ويقوم مفهوم الإدارة الإلكترونية على ثلاث ركائز وهي:

أ- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتبادلية في موضع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الإنترنت في نشاط أشبه ما يكون بمجمعات الدوائر الحكومية.

ب – تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور" 24 ساعة في اليوم ، 7 أيام في الأسبوع، 365 يوم في السنة مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطنين. [1]

ت – تحقيق سرعة وفعالية الربط والأداء والإنجاز بين الدوائر الحكومية ذاتها ولكل منها على حده من أجل تحقيق التواصل الدائم.

المطلب الثاني:تعريف اللامركزية الادارية:

إن الدولة الجزائرية تطبق النظام الإداري اللامركزي بشكل واسع وبصورة ضخمة نظرا لفلسفة نظامها السياسي والاجتماعي والاقتصادي. ولمعطيات ومقتضيات واقعها وحياتها المتجددة والمستجدة، وللجزائر فلسفة وسياسة خاصة متميزة في أسسها، ومبادئها وأهدافها وأساليبها في نطاق إقامة وتطبيق النظام الإداري اللامركزي.

وقبل الدخول في دراسة فلسفة وسياسة نظام اللامركزية الإدارية في الجزائر، لا بد من تحدي ماهية النظام الإداري اللامركزي بصورة عامة.

يمكن تعريف النظام الإداري اللامركزي بأنّه: " ذلك النظام الذي يقوم ويستند على أساس تفتيت وتوزيع سلطات الوظيفة الإدارية في الدّولة بين الإدارة المركزية (الحكومة) من جهة، وبين هيئات ووحدات إدارية أخرى مستقلة ومتخصصة على أساس إقليمي جغرافي من ناحية، وعلى أساس فني موضوعي مصلحي من ناحية أخرى، مع وجود رقابة وصائية إدارية على هذه الوحدات والهيئات اللامركزية لضمان وحدة الدّولة السياسية والدستورية والوطنية، ولضمان نجاح عملية التنسيق بين رسم السياسة العامة والخطط الوطنية وبين عملية تنفيذها وإنجازها.

حيث من بين أسس ومبررات النظام اللامركزي هي كالآتي:

1– إن نظام اللامركزية الإدارية يعد الوسيلة القانونية والفنية التي تجسد مبدأ الديمقراطية الإدارية.

2– إن أسلوب اللامركزية الإدارية يعد ويعتبر ووسيلة فنية عملية ناجعة لتوعية وتكوين الجماهير والمواطنين سياسيا واجتماعيا، وتكوين وتربية الروح والأخلاقيات الديمقراطية لديهم عن طريق ممارسة حق المشاركة في تنظيم وتسيير إدارة شؤونهم العامة على مستوى الهيئات والجماعات المحلية اللامركزية.

3– إن أسلوب النظام الإداري اللامركزي وسيلة جيدة لتطبيق مبادئ علم الإدارة العامة في المجال العملي والتطبيقي مثل مبدأ التخصص، وتقسيم العمل وتعويض سلطة الاختصاص، وذلك لكون

[1]-محمود صدام جبر ،الموجة الالكترونية القادمة ،الحكومة الالكترونية،مجلة الاداري ،مسقط،العدد91،ديسمبر2002،ص21.

نظام اللامركزية الإدارية وسيلة قانونية وفنية لتفتيت وتوزيع سلطة الوظيفة الإدارية في الدولة بين السلطات الإدارية اللامركزية .

4- يؤدي تطبيق نظام اللامركزية الإدارية تطبيقا واسعا سليما إلى تفجير قوى الخلق والإبداع والابتكار والانتاج لدى القواعد العريضة لجماهير ومواطني الدّولة، ومشاركتها في إثراء وتجديد أساليب وإجراءات عمل النظام الإداري في الدولة واغنائه وتغذيته باستمرار واطراد بعناصر الواقعية والفاعلية والتقدمية اللازمة لضمان سير جهاز النظام الإداري في الدولة باستمرار، وعلى أحسن وجه وجعله مرنا وحساسا لمعطيات واقع العمل الإداري في الدولة، فاللامركزية الإدارية تحرك وتفجر عبقرية الزمان والمكان في الدولة.

وتتكون الإدارة اللامركزية في النظام الإداري الجزائري من العديد من الهيئات والمؤسسات والوحدات الإدارية اللامركزية الإقليمية أو الجغرافية، مثل الولاية، والبلدية، والفنية المصلحية مثل المؤسسات العامة الإدارية والشركات الوطنية والتعاونيات ولمكاتب والدواوين العامة.....الخ.

المبحث الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

تعتبر الجهود التي تبذلها الجزائر لترقية قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة أهم معالم التنمية الاقتصادية البارزة خاصة وان الجزائر تنفتح على اقتصاد السوق الجزائرية.

حيث تبرز المجهودات التي تبذلها الدولة والتي تتمثل في مشاريع وتنظيمات تهدف إلى ترقية قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة لما تملكه الدولة من كفاءات في هذا المجال. زد على دورها كمحرك للتنمية الاقتصادية حيث أصبحت المؤسسة الجزائرية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في أوج تطورها تزامنا مع نمو متوقع معتبر بالنسبة للثلاث سنوات المقبلة لأهمية السوق الجزائرية في المغرب العربي فيما يخص الإمكانيات. ويجدر الذكر أن مختلف المشاريع في مجال المعلوماتية تدخل في إطار السياسة الوطنية لتعميم التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال وبالعمليات المرتبطة بالتعليم عن بعد خاصة لفائدة المناطق البعيدة وكذا المكتبات الافتراضية والشبكة التي تربط مختلف الجامعات وإعداد البرامج المعلوماتية[1].

[1]- عبد المالك حداد، قطاع تكنولوجيات الاعلام والاتصال الحديثة في الجزائر
http://www.chihab.net/modules.php?news.file.articles.sid/923.page1

ومن وجهة نظر السيد بوجمعة هيشور وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال سابقا أنه بعد الثروة النفطية سيصبح قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال أهم القطاعات التي ستجلب المستثمرين وأن وزارته لن تدخر جهدا في دعم مسعى تقليص الفجوة الرقمية وإنشاء المجتمع المعلوماتي.

هذا إضافة إلى مشروع رقمنة المدينة الذي سوف يعمل على تحسين صورة المدينة الجزائرية، وبالتالي سوف يقرب المواطن أكثر من الإدارة، وهذا في إطار الاحتفال باليوم الوطني للمدينة والذي يصادف 20 فيفري في كل سنة، هذا المشروع الذي قدمته الوزارة بالتعاون مع الوزير المنتدب بشؤون المدينة إلى الحكومة لمناقشته.

وفي إطار مواكبة المجتمع المعرفي تم وضع أول شبكة داخلية للحكومة ستمكن كل الوزارات من تبادل المعلومات والمراسلات الإلكترونية لغاية الوصول إلى عدم استخدام الورق، وأن تهيئة الأجواء لإنجاز الحكومة المعلوماتية ما زالت جارية على قدم وساق بهدف تقليص المسافة بين المواطن والحاكم والتي ستسمح للمواطن بالإطلاع على القضايا الوطنية التي تهمه.

وتأتي هذه المشاريع والبرامج في تنمية الاتصالات وتحرير المبادرات واقتصاد السوق ليفتح المجال للمنافسة أمام الشركات الخاصة والعمومية، وقد ثمّنت الحكومة أي مبادرات شراكة تبرم بين المؤسسات الجزائرية أو الجزائرية والأجنبية خاصة، وأن الإنتاج في مجال التكنولوجيا لا يمكن أن يتم انفراديا كما يستلزم إشراك كل الكفاءات، وإن الوقت قد حان لتأسيس شركات من أجل تطوير المنشآت الأساسية وادخار خدمات ذات قيمة مضافة[1].

وتزامنا مع هذه التشجيعات من طرف الحكومة تأتي العديد من المبادرات لدعم مجال المعلوماتية في الجزائر كتأكيدات البروفيسور بشير حليمي، أستاذ بجامعة مونتريال، ومدير عدة مؤسسات، والذي أدخل نظام اللغة العربية في الحاسوب على استعداده لوضع تجربته وخبرته في هذا المجال تحت تصرف السلطات حتى تتمكن الجزائر من استدراك التأخير المسجل في هذا المجال.

من جهة أخرى، يأتي اتفاق الشراكة بين مؤسسة "إيباد" مع مؤسسة " تيليكوم الجزائر"، لتأهيل وتطوير وإعطاء دفع إضافي في مجال تكنولوجيات الاتصال عن طريق الشراكة، حيث كانت هذه الخطوة أول شراكة جزائرية جزائرية قبل تجسيد شراكة مع الأجانب، حيث شرعت مؤسسة التعليم

[1]- الاتصالات والانترنت، Net 2006 Algeria http :ww.openards.net/reports , page2

المهني عن بعد " ايباد " LEEPAD ابتداء من 2006 في تركيب ثم صناعة أجهزة الحاسوب المحمولة من نوع (لاب توب) بعد تدشين وحدتها الإنتاجية التي يتم بناؤها حاليا بعنابة، إذ ستقوم المؤسسة في البداية بتركيب أجهزة الحاسوب قبل التوجه تدريجيا نحو الاندماج، هذا وتنوي ذات المؤسسة صناعة مليون جهاز حاسوب محمول سنة 2008[1].

وتأتي هذه المبادرات بين المؤسسات الجزائرية لتحجب النقص الذي تركته المؤسسات الأجنبية لأنها لم تدرك كيف تكيّف وسائلها ولم تتحالف مع المؤسسات الأخرى للاستفادة من خبرتها، كما أن الأهداف المرسومة تستلزم مقاربة جديدة مغايرة لتلك المتبعة حتى الآن، ومنها الوصول لتحقيق 10 نسب، 80% للكثافة الهاتفية و 40% في وصل الأنترنت و20% في نشر الحاسوب وهو ما يعد رهانا يفرض إيجاد حلول جديدة وإقامة شراكات جديدة. ضف أن ما ينتظر المتعاملين الإقتصاديين هو العمل لتمكين الجزائر من مواصلة قطع الأشواط المتبقية في مجال التكنولوجيا حتى تقترب من نظيراتها في العالم أجمع.

ولعل انخراط 70 مؤسسة صغيرة ومتوسطة جزائرية في القاعدة الإعلامية أوميديس التي اعتمدها الاتحاد الأوروبي لفائدة الشركات الصغيرة والمتوسطة للبحر المتوسط في إطار خلق مؤسسة معلوماتية متوسطية من بينها المؤسسات الجزائرية سيدعم هذا التوجه.

ويبدو اهتمام الدولة الحقيقي بنشر استخدام تكنولوجيا المعلومات والانترنت واضحا في العديد من الخطوات، بداية من فتح السوق أمام المنافسة الحرة وهو الأمر الذي وصفه عمار تو" وزير الاتصالات الأسبق بأن الفضل يعود فيه إلى شجاعة وتبصر رئيس الجمهورية عبد العزيز بوتفليقة[2].

أيضا قام رئيس الجمهورية بطرح برنامج خاص يهدف إلى توفير جهاز كمبيوتر لكل عائلة جزائرية بحلول عام 2010.

حيث بلغ عدد المشتركين حوالي 700 ألف مستفيد وتستورد الجزائر حوالي 50000 كمبيوتير و250000 آلة نسخ سنويا[3].

ومع زيادة عدد مستخدمى شبكة الانترنت فى الجزائر يزداد أيضا الاهتمام بإنشاء المدونات الشخصية[1] والذى وصل ذروته مع بداية العام 2006 عندما انطلقت حملة "مدونة للجميع" على يد

[1]– بختي إبراهيم، مرجع سابق، ص03.

[2]- بختي إبراهيم، مرجع سابق، ص 04.

[3]– عبد المالك حداد، مرجع سابق، ص 05.

" الحركة التكنولوجية " وهى مجموعة من المتحمسين لنشر هذه الثقافة، وقامت المجموعة بإنتاج " دزيبلوج " أول منصة تدوين جزائرية مجانية تهدف لازدهار عالم التدوين الجزائري.

كما تم الاتفاق بين وزارة التربية ووزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصالات في تعميم شكة الإنترنت في المدارس، وفي مجال التكوين عقد شركة "مايكروسوفت" الرائدة في مجال البرمجيات لحد الآن اتفاقين، الأولى مع وزارة التكوين المهني والثانية مع شركة سونطراك بهدف تكوين إطاراتها[2].

كما عرضت مؤسسة (LMB)خدماتها على الحكومة الجزائرية لإقامة الحكومة الإلكترونية، وإنشاء مواقع الوزارات المختلفة، حيث تقوم هذه المواقع خدماتها من أي مكان فيه طالب الخدمة، وهو ما بدأ يعرف طريقة للتجسيد عبر وزارة العدل التي تعتزم تقديم شهادات السوابق العدلية عبر الانترنت لتمكين المواطنين من الحصول عليها دون عناء الثقل والانتظار.

كما تم دراسة أضخم نظام للإعلام الآلي لإدارة وتسيير المحكمة العليا منذ الاستقلال في محاولة رائدة للتحكم أكثر في إدارة الملفات الموجودة على مستوى هذه الهيئة الدستورية، ويعتبر هذا المشروع أحد ابرز الانجازات التي تم تحقيقها خلال السنوات الأخيرة في مجال عصرنة القطاع بعد تدشين البوابة الإلكترونية لوزارة العدل وأن النظام الجديد للإعلام الآلي يشرف على انجازه ومتابعة تنفيذه فريف من خبراء الإعلام الآلي تحت إشراف الرئيس الأول للمحكمة السيد قدور يراجع الذي يراهن على الإدارة الإلكترونية للتعجيل بالفصل في تظلمات الجزائريين وتمكينهم من تجاوز الإدارة التقليدية للملفات لكل من توفرت فيهم الشروط التي تم ذكرها في هذا المرسوم، وهو ما يشمل المؤسسات العمومية والخاصة[3].

بدأ السباق نحو توفير الخدمات وارتفع عدد المزودين ليصل إلى 18 مزود أو مشغل جديد يضاف إلىCERIST منهم 3 من القطاع العام و15 من القطاع الخاص، وهو عدد مرشح للارتفاع.

---

[1]– المدونات الشخصية: وهي عبارة عن مقالات حرة مفتوحة أمام الجميع للكتابة مجانا.

[2]– رزيق نوال، الاقتصاد الجديد والتجارة الإلكترونية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس، فرع تسيير واقتصاد المؤسسة، جامعة باجي مختار، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، عنابة، جوان، 2006، ص 58.

[3]– حفيظة بومايلة، مرجع سابق، ص 168.

إلا أنه رغم تزايد العدد فإن قلة منهم فقط استطاع أن يؤدي عمله بطريقة فعالة تسمح بمنافسةCERIST ويبقى السؤال مطروحا ما مدى إسهام هذه المشغلات في تجسيد الطموح لتحرير الشبكة؟ خاصة وأن السلطات العمومية لا تتكفل بمنحها إلا 2 ميغابايت/ ثانية، وهي سعة توصيل ضعيفة مقارنة بالحاجات المتزايدة للمستخدمين.

كل هذا يترجمه واقع هذه المزودات وما تعانيه من بيروقراطية، حيث لا نجد على الساحة سوى اثنان منهما عمليات ونشيطان، حيث يتسابقان إلى جانب CERIST من أجل تقديم أفضل الخدمات GEROS و Eepad وهما من الخواص فبالنسبة لـ compiting sysyems Generals Gecos كان في الأساس عبارة عن مؤسسة للمعلوماتية، بدأ بإنشاؤ مواقع ويب للصحافة الجزائرية، ثم المؤسسات العمومية والخاصة، وبعض الوزارات كما أصبخ يمتلك محطة إرسال/ استقبال خاصة به، وهو يعمل من أجل الوصول إلى وصلات ذات سرعات عالية وقاعدة لتبادل المعلومات وعن Eepad فهو تنظيم متخصص في التعليم عن بعد télé-enseignement أو visioconférences تأسس في عنابة سنة 1992، حيث استعمل الانترنت في البداية لتلبية احتياجاته ثم توجه إلى تزويد المشتركين بهذه الخدمات، وقد انتشرت فروعه عبر مناطق مختلفة من الجزائر ووصول عدد مشتركيه إلى 1500 مشترك[1].

لقد أصبحت أهمية شبكة الانترنت حقيقة لا يمكن إنكارها ومنبرا للمشاركة في مجريات الأحداث المتسارعة التي يعرفها العالم، وهو ما جعل اعتمادها ومحاولة ترقيتها الشبكة هدفا تطمح إليه الجزائر من أجل استغلال ما تتيحه من فرص في مختلف المجالات بما فيها القطاعات المبرمجة مثل المجال الاقتصادي والقطاعات الخدمات مثل ميدان التعليم والتكوين، وهو ما يسمح بتقليص الفجوة نحو مجتمع المعلومات وامتصاص التأخر الذي تعاني منه الجزائر.

من خلال استعراض واقع الجزائر التكنولوجي يمكن القول أن الجزائر تبذل جهودا معتبرة لاستدراك تأخرها المسجل في قطاع المعلومات والاتصال، حيث ضاعفت جهودها الاستثمارية في إنشاء البنى التحتية التي تحتضن الاقتصاد الجديد المبني على المعرفة من خلال دعم حظائرها التكنولوجية والمعلوماتية وتوسيع شبكتها الاتصالية وتحديثها وبناء أقطاب تكنولوجية متخصصة في التكنولوجيات الجديدة في الإعلام والاتصالات، ورغم هذه المجهودات إلا أنه تم تسجيل تكنولوجيات المعلومات والاتصالات إلا أن نتائجه وثماره ما زالت محدودة جدا، فعائدات هذه

[1]- حفيظة بومايلة، المرجع السابق، ص 169.

التكنولوجيات مازالت بعيدة ومحدودة للغاية على النسيج الاقتصادي الجزائري، وهو ما ينعكس في ضعف مساهمة هذا القطاع في الناتج المحلي الخام ولا يتعدى هذه النسبة 1% في الجزائر في ظل اقتصاد ربعي مرتكز على المحروقات كمحرك للنمو الاقتصادي.

وتواجه الجزائر خطر تضييع اندماجها في الشبكات الصناعية والعلمية الدولية، حيث أن تكنولوجيات المعلومات والاتصالات لا تعمل غلا ضمن الأقطاب التكنولوجية التي تأويلها، كما أن النخبة التي تستطيع إحياؤها لا يمكنها فعل ذلك إلا عندما تتقاطع الأبحاث الفردية مع أهداف المؤسسة الاقتصادية وهو ما يعني خطر الوصول إلى وضعية تكون فيها هذه التكنولوجيات مقتصرة على قطاعات اقتصادية أو في يد نخبة اقتصادية واجتماعية محفوظة.

المطلب الأول: استعدادات الجزائر للتحول نحو الإدارة الإلكترونية:[1]

تعد الإدارة الالكترونية مفهوما متعدد الأبعاد ويمكن تطبيقه بالعديد من الصور والأشكال، كما يغطي العديد من المجالات لا سيما التعليمية والتجارية، ولا يمكن الحديث عن تحول إدارة الكترونية في بلد ما، ما لم تكن هناك بنى تحتية، تشكل الدعامة الأساسية لهذا النمط الجديد من الإدارة، وسعيا منها لمسايرة هذا التحول قامت الجزائر بإحداق قاعدة لشبكة الانترنت ولم تقف الجزائر عن هذا الحد فحسب، بل بادرت إلى تبني بعض مشاريع الإدارة الالكترونية خصوصا في المجال الإداري.

تحقيق عنصر الأمان، مما يترتب عليه وصول المنظمة إلى أعلى مستوى من الكفاءة والفعالية.

وعلى قدر أهمية الإدارة الالكترونية وأيضا الخدمات التي تقدمها فإنها تترك آثارا سلبية أهمها تحسين العاملين بأن الإدارة تراقبهم عن بعد، افتقارهم للتفاعل الإنساني فضلا عن سهولة الاختراق، وتعرض معلومات المنظمة للخطر، إذا كانت لا تحتوي على نظم للحماية والتأمين كالتشفير والتوقيع الالكتروني، وعليه يتعين على المنظمة أن تأخذ بعين الاعتبار هذه النظم، كون سرية المعلومات وخصوصيتها تشكل حجر الأساس في معاملات الإدارة الالكترونية.

وعليه يمكن القول أن التحول نحو الإدارة الالكترونية أضحى يشكل هدفا استراتيجيا ومشروعا طموحا في العديد من الدول النامية، وقد قامت الجزائر بوضع بعض البنى التحتية الملائمة لهذا

[1]- جويني عبد السميع ،واقع الادارة الالكترونية في الجزائر ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس ،كلية الحقوق والعلوم السياسية،قسم العلوم القانونية والادارية ،جامعة تبسة،2010،ص10.

التحول مثل محاولي تحديث قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال بإدخال الحواسيب في معظم الإدارات فضلا عن وضع بعض الأطر التشريعية من خلال سن قوانين تتعلق بحقوق الملكية الفكرية وتجريم أعمال النصب والاحتيال واختراق أمن المعلومات، كذلك بادرت الجزائر إلى إطلاق العديد من المشاريع التي تمس بشكل أو بآخر بأحد جوانب التحول نحو الإدارة الالكترونية، ومن أبرزها إطلاق مشروع آخر يتعلق ببيع شبكات المسافرين عبر الانترنت على مستوى الخطوط الجوية الجزائرية، كذلك مبادرة التحول نحو التعليم الالكتروني هذه المشاريع من شأنها الحد من البيروقراطية على مستوى الإدارة وعقلنة تسييرها وتحسين الخدمة للمواطنين.

وبالرغم من المبادرات التي تبنتها الجزائر والتي تهدف إلى توفير الأرضية الخصبة للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، إلا أنه يمكن القول أنها تبقى محدودة وضئيلة بالنظر لطبيعة هذا التحول ومشكلاته ومتطلباته العديدة والمتكاملة، وعليه ينبغي على الجزائر أن تبذل المزيد من الجهود، وأن تخطو خطوة الألف ميل للتحول نحو الإدارة الالكترونية لأنه أضحت أمرا ملحا تفرضه ضرورة تجاوز المشاكل التي تتخبط فيها الإدارة الجزائرية من سوء تسيير وبيروقراطية سلبية، كما تفرضه توجهات العولمة وما تقتضيه من ضرورة التكيف والاستجابة مع متطلبات البيئة المحيطة من خلال مواكبة التقدم التكنولوجي، تجنبا لاحتمالات العزلة والتخلف عن مسايرة عصر السرعة، والتنافس في تقديم الخدمات بناء على معايير السهولة والفعالية والكفاية والنوعية والكمية الملائمة.

وفي الأخير يمكن تقديم بعض التوصيات التي تشكل في معظمها حلولا لضمان التحول نحو الإدارة الالكترونية في الجزائر بشكل خاص والدول النامية بشكل عام.

ضرورة وضع خطة إستراتيجية شاملة في مجال التحول نحو الإدارة الالكترونية وأساليبها مع الأخذ بعين الاعتبار المتغيرات الحيوية التالية: [1]

1- باعتبار أن الإدارة الالكترونية فلسفة ونظرية جديدة في الإدارة هذا يقتضي ضرورة إجراء تفعيلات جوهرية في البناء الهيكلي للإدارة ونظم عملها وأساليبها وتشريعاتها.

2- إن الإدارة الالكترونية ليست مجرد وصفة أو حقيبة جاهزة للاستيراد أو قابلة للتطبيق الفوري ومعزولة عن خصوصية المجتمع بل أنها تحتاج إلى متطلبات عديدة ومتشابكة، وتواجه تحديات جديدة وتقتضي مراعاة الخصوصية المميزة لكل مجتمع.

[1]-جويني عبد السميع ،مرجع سابق،ص12.

3- إن التحول نحو الإدارة الالكترونية لا بد أن يكون بشكل تدريجي وبخطوات تجريبية متأنية ومدروسة وانتقائية، بحيث تراعي الإمكانيات المتاحة لضمان فعالية التحول وسهولة تطبيقه علميا.

4- توفير جملة من المتطلبات البشرية والمالية والتكنولوجية والتشريعية وغيرها من المتطلبات الضرورية لإجراء هذا التحول وإدراك حقيقة ما يحتاجه كل ذلك من وقت وجهد وطني هائل.

5- ضرورة القيام بالتوعية الجماهيرية الواسعة وما يتطلبه من تعديلات في خطط وبرامج أنظمة التعليم والإعلام وغيرها.

6- إجراء المزيد من الدراسات المتخصصة في مختلف جوانب الإدارة الإلكترونية بما في ذلك الجوانب السياسية والإدارية والاقتصادية والاجتماعية، وما يرتبط بها من قضايا نقدية كأمن شبكات المعلومات ومسألة الخصوصية والسرية وتدريب القوى العاملة وغيرها.

-إن موجة التغير في مجال تقديم وإيصال المعلومات قد دفعت بجميع الحكومات للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، لذلك نجد هناك عدة تطورات دفعة باتجاه اعتماد الإدارة الإلكترونية منها ما يتعلق بالمسئولين الحكوميين الذين يقومون بتطوير طرق جديدة لتطوير العمل الحكومي، ولزيادة الكفاءة في توصيل الخدمات وأحيانا استجابة لضغوط المواطنين أو قطاع الأعمال أو لأطراف أخرى لها علاقة بالعمل الحكومي.

وإننا نجد في كل دولة هناك دوافع تظهر في الواقع تدعو إلى التحول إلى الإدارة الإلكترونية على حساب دوافع أخرى، حسب وضع هذه الدولة الاقتصادي والسياسي وأهم هذه الدوافع نجد مايلي[1]:

- **تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به:**

إن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة ت تمثل في تحسين أداء المؤسسات وإتاحة لها الفرص للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.

- **توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية:**

حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية، ولإرضاء المواطن 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]- عمار، بوحوش، مرجع سابق، ص 183- 184.

- **التحولات الديمقراطية:**

وما رافقها من إصلاحات إدارية مطلوبة من كل دولة · ترغب في الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية أو تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية والدولية.

المطلب الثاني: مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على الإدارة اللامركزية:

* تحديد المهام والمسؤوليات والسلطات والأدوار لكل من الجهاز المركزي والفروع · والمستفيدين والعكس.

* تحديد نوع وسائل التقنية وأولوية استخدامها لضمان مستوى أداء فعال وبكفاءة وسرعة عاليتين وربط ذلك مع عملية اتخاذ القرار.

* تفعيل نظم المعلومات وكيفية تدفقها بين الجهاز المركزي والفروع والمستفيدين والعكس.

* تفويض صلاحية اتخاذ القرار فالإدارة الإلكترونية تعمل على سرعة اتخاذ القرار بين الجهاز الإداري المركزي وفروعه خاصة عند الاعتماد القانوني للتوقيع الإلكتروني واعتباره مستندا رسميًا، كذلك يحقق إمكانية البحث والتدقيق وإعداد القرار واعتماده دون الانتظار للمراسلات التقليدية بين الفروع وجهازها المركزي.

* تحديد آليات الرقابة والمتابعة والتحكم عن بعد باستخدام التقنية الحديثة وتحقيق مبدأ · الإدارة الإلكترونية.[1]

الفرع الأول : أثر الإدارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام:

تضطلع السلطة التنفيذية التي تباشر شؤون الحكم والإدارة في الدولة بمهمة السهر على إشباع الحاجات العامة للأفراد، وتحقيق الرفاهية والسعادة لهم من خلال ما يطلق علي بالمرافق العامة، التي تعد من أهم موضوعات القانون الإداري وحجر الزاوية في بنائه، مما دفع الفقيه الفرنسي Bonnard إلى تسمية القانون الإداري بقانون المرفق العام.

[1]-تأثير الادارة الالكترونية على ادارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية،مذكرة لنيل شهادة الماجيستير،كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية،فرع التنظيم السياسي والاداري ،2007،ص21.

وفي هذا الشأن نجد العميد ليون ديجي بوردو Lion Duguit عميد كلية الحقوق بجامعة أيضا والتي تعد معقل مدرسة المرفق العام – يقرر أن الدولة ليست إلا مجموعة من المرافق العامة المنظمة الخاضعة لرقابة الحكومة.

وقد غدا المرفق العام مظهرا من مظاهر تدخل الدولة لأداء الخدمات العامة الأساسية للجمهور، وقد عدة نظريته ركنا أساسيا في تشييد القانون الإداري على أساس أن استهداف النفع العام هو غاية الغايات من المرافق العامة، التي تنشأ لتسد الحاجات العامة للجمهور، والتي يقضي الصالح العام بضرورة توفيرها بصفة مستمرة ومنتظمة[1].

وبسبب تفرع وظائف الدولة قسمت سلطاتها على نحو يجعل لكل منها وظائف رئيسية، وتتولى السلطة التنفيذية مباشرة وظيفتين رئيسيتين، هما: الحكم، والإدارة.

وتتركز وظيفة الإدارة في كفالة إشباع الحاجات العامة للأفراد والعمل على تحقيق رفاهيتهم، وتوفير أسباب السعادة لهم. ولن نتعرض في هذا الجزء للدراسة التفصيلية لتعريف المرفق العام والآراء الفقهية، والمعايير التي قيلت في هذا الصدد، لأنها تخرج عن محيط هذه الدراسة، وإنما أشير بإيجاز إلى معنى المرفق العام للوصول إلى أهم عناصره وأركانه وأثر الإدارة العامة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام، واستهداف النفع العام أو إشباع الحاجات العامة، باعتبار أن هذا العنصر يعد نقطة ارتكاز وهدفا مشتركا مع الإدارة العامة في ضل تطبيق نظام الإدارة العامة الإلكترونية.

فالمرفق العام كان ولا يزال نشاطا للمصلحة العامة تديره الإدارة، وإن كان لكل مرفق طريقته في الإدارة، فإن هناك مبادئ مشتركة بين المرافق العامة جميعا، أيا كان شكلها أو طريقة إدارتها تتدرج في نظام قانوني تخضع له ، يتضمن عددا من المبادئ هي مدى دوام سير المرفق العام بانتظام، والمساواة بين المنتفعين من خدماته، وقابليته للتغير والتعديل في كل وقت[2].

ومن البديهي أن يثار التساؤل عن أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير وإدارة المرفق العام؟

ولكي تقوم الإدارة العامة بمزاولة نشاطها في تسيير المرفق العام، باعتبارها سلطة عامة، فإنها تلجأ إلى مجموعة من الأعمال المتنوعة ، وهي ما تعرف بأعمال الإدارة العامة، ومن أجل الضمان

[1] - George Vedel, Droit Administratif,2 éme éd, Themis, Paris : 1998, p 21-22.

[2] – محمود، محمد حافظ، نظرية المرفق العام .القاهرة: دار النهضة العربية، 1982، ص7.

الحسن لسير هذه المرافق العامة فإن الإدارة اليوم أصبحت تتجه نحو تطبيق ما يعرف بالإدارة الإلكترونية ولتوضيح ذلك تم تقسيم الجزء إلى ثلاثة عناصر، نتناول في العنصر الأول مفهوم المرفق لعام وأهم عناصره في ظل الإدارة العامة الإلكترونية، ونتناول في العنصر الثاني أثر الإدارة العامة الإلكترونية على البادئ التي تحكم سير المرفق العام.

الفرع الثاني:مفهوم المرافق العام وأهم عناصره في ظل الإدارة الالكترونية :

يستعمل اصطلاح المرفق العام بمعنيين، أولهما: عضوي أو شكلي Organique، ووفقا له يعرف المرفق العام بأنه: المشروع أو الهيئة (الجهاز الإداري) التي تقوم على نشاط يهدف إلى إشباع حاجات ذات نفع عام[1]، ومن أمثلة المرفق العام بالمعنى العضوي: الجامعات، ونقصد بيه والمستشفيات.....الخ، أما عن المعنى الثاني للمرفق العام فهو مادي Matérielle ونقصد به النشاط الذي تمارسه الهيئة أو الإدارة العامة لتحقيق خدمة عامة[2]، ومن أمثلة المرفق المادي: التعليم والصحة.

ولما كان أفضل تعريف هو الذي يقتصر على ذكر الأركان الضرورية فإن هذا المعنى ينطبق على التعريفات التقليدية والقديمة، والتي من بينها تعريف الدكتور عثمان خليل للمرفق العام بأنه: " مشروع تتولاه الإدارة لإدارة الخدمة العامة"[3]، فهو مشروع يتكون من مبنى، وفي المبنى مكاتب، والمكاتب مخصصة للموظفين، تتولى السلطة العامة إدارته بطريقة مباشرة وغير مباشرة، وهو يجمع بين المعنى العضوي والمادي، ويجعلهما متكاملين في تعريف المرفق العام.

* فالمرفق العام يستهدف تحقيق النفع العام عن طريق إشباع حاجات عامة ضرورية، أو أداء خدمة عامة معينة للأفراد، سواء أكانت هذه الخدمة مادية كتوفير المياه أو الكهرباء، أو معنوية كالتعليم ونشر العدالة وتوفير الأمن للأفراد والدفاع عنهم.

[1]– مصطفى، أبو زيد فهمي، الوسيط في القانون الإداري، الجزء الأول، الإسكندرية:، دار المطبوعات الجامعية ، 1999 ، ص193.

[2]– محمد، أنيس جعف، الوسيط في القانون العام، أسس وأصول القانون الإداري، القاهرة، دار النهضة العربية، 2000، ص87.

[3]– محمود، محمد حافظ، نظرية المرفق العامة، القاهرة، دار النهضة العربية، 1981، ص21.

وليعد المشروع مرفقا عاما إلى إذا كان النفع العام الذي يحققه ليس في مقدور الأفراد القيام به على الوجه الأكمل، عجزا أو زهدا، إما لكثرة نفقاته أو لقلة أرباحه، مما يستوجب على الدولة التدخل لمساعدة المرفق على تقديم خدماته، وللإشارة فإن فكرة النفع العام أو المصلحة العامة هي فكرة مرنة ومطاطة وحساسة متفاعلة مع طبيعة البيئة الاجتماعية واقتصادية والسياسية والحضارية السائدة في المجتمع والدولة، وبما أن المرفق العام هو وسيلة السلطة الإدارية العامة في تقديم السلع والخدمات اللازمة لإشباع الحاجات العامة بانتظام واطراد، وعلى أفضل وجه، فإن تحقيق المصلحة العامة أو المنفعة العامة هو ركن وعنصر أساسي من أركان وعناصر المرفق العام.

الفرع الثالث:أنواع المرافق العامة[1]:

تتنوع وتنقسم المرافق العامة إلى عدة تقسيمات وأنواع وفقا للناحية التي ينظر منها إلى هذه المرافق العامة، لذلك يمكن تقسيم المرافق العامة من حيث طبيعة وموضوع نشاطها إلى مرافق عامة إدارية، ومرافق عامة اجتماعية، ومرافق عامة اقتصادية، ومرافق عامة مهنية أو نقابية، كما يمكن تقسيم المرافق العامة على أساس إقليمي، إلى مرافق عامة وطنية مركزية، أو إلى مرافق عامة محل ية، كما يمكن تقسيم المرافق العامة من حيث مدى وجوب إنشائها أو عدم وجوب إنشائها إلى مرافق عامة إجبارية وأخرى اختيارية.

أولا : المرافق العامة على أساس معيار طبيعة نشاطها.

المرافق العامة الإدارية:

وهي المرافق التي تمارس نشاطا إداريًا بحتًا يدخل في صميم الوظيفة الإدارية الأمر الذي يستوجب ويحتم خضوع هذه المرافق العامة الإدارية لنظام

قانوني خاص واستثنائي هو نظام القانون الإداري الذي يختلف في قواعده عن قواعد القانون الخاص اختلافا كبيرا.

ومن أمثلة المرافق العامة الإدارية نجد مرفق الصحة العامة، ومرفق التعليم، ومرفق العدالة، ومرفق الدفاع.

– المرافق العامة الاجتماعية:

وهي مجموعة المرافق العامة التي تمارس نشاطا عاما اجتماعيا وتستهدف تحقيق أهداف عامة اجتماعية تشبع حاجات عامة اجتماعية، ومن أمثلة هذه المرافق العامة، مرفق الضمان الاجتماعي

[1]– محمد، عبد الحميد أبو زيد، المرجع في القانون الإداري، القاهرة: دار النهضة العربية،1991 ، ص43.

والتأمينات، ومرفق الحماية الاجتماعية في الدولة، ويخضع هذا النوع لخليط من قواعد القانون الإداري وقواعد القانون الخاص.

- المرافق العامة الاقتصادية:

وهي مجموعة المرافق العامة التي تمارس وتزاول نشاطا اقتصاديا بهدف إشباع حاجات عامة اقتصادية وصناعية أو تجارية أو صناعية أو زراعية أو مالية ومن أمثلة هذه المرافق العامة الاقتصادية، مرافق النقل البري والجوي والبحري، ومرافق توليد الماء والكهرباء[1].

- المرافق العامة المهنية أو النقابية:

وهي المرافق العامة التي تزاول نشاطا مهنيا ونقابيا بحتًا، يستهدف تنظيم المهن الرئيسية في الدولة عن طريق أبناء المهن أنفسهم، ومن أمثلة المرافق العامة المهنية كنقابة المحامين ونقابة الأطباء ونقابة المهندسين ونقابة الأساتذة الجامعيين.

ثانيا: المرافق العامة على أساس المعيار الإقليمي:

تنقسم المرافق العامة على أساس المعيار الجغرافي والإقليمي إلى مرافق عامة وطنية، ومرافق عامة إقليمية وولائية وبلدية[2].

ثالثا: أنواع المرافق العامة من حيث مدى الوجود أو الاختيار في إنشائها.

تنقسم المرافق العامة من حيث مدى توفر حرية الاختيار في إنشائها أو عدم توفره، إلى مرافق عامة إجبارية ومرافق عامة اختيارية، والمرافق العامة الإجبارية هي تلك المرافق العامة التي تندرج في نطاق الأساسية والحيوية للدولة مثلا: مرفق الدفاع الوطني، ومرفق القضاء.

أما المرافق العامة الاختيارية فهي تلك المرافق التي تتمتع السلطات العامة بصدد إنشائها أو عدم إنشائها بسلطة تقديرية وحرية التصرف[3].

وما دام نظام الإدارة العامة الإلكترونية يهدف إلى تيسير تقديم الحكومة لخدماتها، فإنها ستعمل على اختيار طريقة الإدارة التي تكفل تحقيق ذلك بكفاءة وفعالية 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 الاستفادة من المعلومات التي لديها،

---

[1]- محمود، محمد حافظ، مرجع سابق، ص 131- 132.

[2]- سليمان، الطماوي، القانون الإداري، مرجع سابق، ص50.

[3]- محمد، عبد الحميد أبو زيد، المرجع في القانون الإداري، القاهرة: دار النهضة العربية، 1999، ص 448.

وأكثر متابعة لسير عمل الإدارة، مع بقاء مفهوم الإدارة العامة ثابتا كما هو من حيث كونه جهازا وظيفيًا يقوم بتأدية ما اضطلع به من خدمات[1].

وفي كل الأحوال ستكون الإدارة العام ملتزمة بالمبادئ العامة الضابطة لسير المرافق العامة، وهي التي سيبدو تأثير الإدارة الإلكترونية واضحًا في تطبيقها على نحو ما سنبينه في العنصر التالي:

الفرع الرابع: تأثير الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام:

نظرًا لاعتماد الأفراد على المرافق العامة في أداء الخدمات الحيوية لهم مثل :المياه والكهرباء بصفة منتظمة على نحو يره قهم ويصيبهم بنعت كبير إذا ما تعطلت أو توقفت عن أداء خدماتها، فقد استقر الفقه القانوني على استخلاص عدد من المبادئ من أحكام القضاء الإداري الفرنسي، تعد من القواعد الجوهرية التي تفرضها الاعتبارات العلمية وتمليها العدالة الاجتماعية.

ويطلق على هذه المبادئ القواعد الأساسية أو العامة في سير المرافق العامة، أو المبادئ الضابطة أو الحاكمة لسير أو عمل المرفق العام.

وهذه المبادئ تتعلق بـ:

- ضمان استمرارية سير المرفق العام.
- معاملة المنتفعة من خدمات المرفق على نحو متساو وعادل.
- مسايرة المرفق العام للتغيير والتعديل وفقا لمقتضيات المصلحة العامة المتغيرة.

ويذكر أن هذه المبادئ إنما تميز المرفق العام بوضوح تام عن المشروع الخاص، وهي في جملتها لم يصغها المشرع في نصوص قانونية، وإنما اقتضتها طبيعة الأشياء وأملاها الهدف الذي تسعى إليه المرافق العامة، والاعتبارات العملية والعدالة الاجتماعية قبل كل شيء[2].

وبناء على هذا فإن دراسة هذا المطلب تقتضي عرض كل مبدأ من هذه المبادئ على النحو التالي:

[1]– محمد، متولي، مرجع سابق، ص 111.

[2]– مصطفى، أبو زيد فهمي، مرجع سابق، ص 305.

أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد:

من أهم واجبات السلطة الإدارية أن تعمل على ضمان سير المرفق العام بانتظام واطراد، بحيث يجد المنتفع الخدمة المطلوبة متوافرة في الزمان والمكان المحدد لأدائها فيه، وسوف أزيد الأمر إيضاحا فيما يلي:

– قيمة المبدأ من المبادئ التي تحكم وتضبط سير المرفق العام بصفة منتظمة ومنضبطة ومطردة تحقيقًا للصالح العام الذي ير مي إلى توفير الحاجات الأساسية.

– التي ينشأ المرفق العام لسدها – بطريقة مستمرة ومنتظمة إلا في العطل الرسمية وحالة القوة القاهرة.

ويعد هذا المبدأ من صنع القضاء الإداري الفرنسي الذي ابتدعه لكي يكفل سير المرفق العام في أداء خدماته دون انقطاع.

ويعد العلامة الفرنسي رولان (Roulan) فضل السبق في استخلاص هذا المبدأ من أحكام مجلس الدولة الفرنسي، وتناوله بالشرح والتحليل.

و يعني هذا المبدأ أن المرافق العامة يجب أن تعمل بصفة م ّ طردة ومستمرة، إذ أن الحاجات الأساسية التي ينشأ المرفق العام لإشباعها لا تعد كذلك، ولا يكون المرفق العام قد حقق الهدف من إنشائه إذا ما تم سد تلك الحاجات بصفة وقتية وعلى نحو متقطع وغير منتظم[1].

وبيان ذلك أن الناس يرتبون أمور حياتهم المعيشية على أساس استمرار سير المرافق العامة، ويظهر ذلك بوضوح في الخدمات الجوهرية التي يقدمها مرفق الإضاءة بالكهرباء، ومرفق توريد المياه، ومرفق النقل بالسيارات والقطارات، أو مرفق الطرق والاتصالات وغيرها.

والحقيقة أن أهمية هذا المبدأ إنما تنبع من طبيعة المرفق ذاته وما يعول عليه جمهوره المنتفعين على الاستفادة من خدمات المرفق العام، وتحقيق أمالهم 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 يمسهم عذاب البحث عن خدماته بالطريقة التي يضنونها بديلة لها.

[1]– ماجد، الحلو، مرجع سابق، ص 25.

الفرع الخامس: تأثير الإدارة الالكترونية على سير المرفق العام:

يتجلى تأثير تطبيق نظام الإدارة العامة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرفق العام في تأكيد هذا المبدأ وتطويره إلى الأفضل، من حيث سهولة أداء الرسوم اللازمة للانتفاع بخدمة المرفق، واستمرار أداء المرفق لخدماته آناء الليل وأطراف النهار.

إن من شأن الإدارة العامة الإلكترونية أن تجعل مبدأ دوام سير المرفق العام يتجه في التطبيق إلى الأحكام، حيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها، وإنما يعمل المرفق على مدار الساعة ولا يتوقف، اللهم إلى إذا حدث عطل فني للتقنية اللازمة للاستفادة من خدماته[1].

ولا ريب أن نظام الإدارة الإلكترونية سوف يقلل من خطورة إضراب الموظفون، وتحملهم لمسؤولياتهم الجنائية والمدنية والتأديبية، إذ يمكن للموظف من داخل بيته وفي غير أوقات العمل الرسمية أن يؤدي خدماته للجمهور عن طريق البريد الإلكتروني للإدارة التي يعمل بها، كما سيعمل على التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي في الظروف العادية، والذي يتولى الوظيفة دون استيفاء شروطها القانونية، حيث يمكن كشف أمره من خلال قواعد البيانات والمعلومات التي تزود بها الإدارة الحكومية.

سوف يؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى تعامل المنتفعين مع المرفق وهم مطمئنون إلى عدم سماعهم لمقولة : (إن مواعيد العمل قد انتهت، أو نحو ذلك)، فالفرد يمكن أن يدخل إلى شبكة المعلومات ولو في منتصف الليل لمعرفة الإجراءات والمعلومات الخاصة بإنجاز معاملته أو قضاء مصلحة له لدى المرفق.

إن نظام الإدارة العامة الإلكترونية سوف يؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام وبشكل شبه تام من خلال توفير البوابات الإلكترونية التي تقدم خدماتها على شبكة الإنترنت على مدار 24 ساعة، ويوميا دون إجازات أو عطلات، ودون ارتباط بساعات دوام العمل، لمدة 8 أيام في الأسبوع، و 365 يوم في العام.

ومن تأثير تطبيق نظام الإدارة العامة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام، خلاص الجمهور من عقبة الصف أو الطابور، وهذا من شأنه أن يريح الجمهور من عناء الوقوف في الطوابير أو الصفوف للحصول على معلومة أو إنجاز معاملة.

[1] - Zhiyuan Fang, E-government Indigital: Concept, practice. Paris: 2002, p 14

أ- تأثير الإدارة الإلكترونية على تفعيل مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام :

يقصد بهذا المبدأ أن يقدم المرفق العام خدماته إلى من يطلبها من الأفراد بنفس الشروط المقررة لتقديم الخدمة، دون تمييز بينها، ومعنى أن المرفق العام يجب أن يلتزم بالمساواة في التعامل مع المستخدمين له، بحيث يكونون في مركز قانوني متماثل في الانتفاع بخدماته، وتحمل نفقات الانتفاع، بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من تفاوت لا يتعلق بشروط الانتفاع،

والمساواة المقصودة هنا ليست المساواة المطلقة والتامة بين كل الأفراد، والتي يطلق عليها المساواة الرياضية أو الحسابية، فهذا لا يمكن تحقيقها لأن الناس متفاوتون في المواهب، ومختلفون في القدرات والاستعدادات الفطرية، وإنما المراد من المساواة النسبية أو قانونية التي تعني وجود معاملة المرفق العام لطالبي الانتفاع بخدماته على قدم المساواة إذا كانت مراكزهم القانونية التي يتواجدون فيها متماثلة.

ويتحقق هذا النوع من المساواة بمجرد أن تتسم القاعدة القانونية بالتجريد، فالعمومية النسبية مرادفة للتجريد، ويكون القانون عامًا عموميًا نسبيًا متى كان مجردًا.

ويعلق المواطن آمال كبيرة على نظام الإدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ المساواة أمام المرفق العام بصور عملية، وذلك بمنع أو التقليل من التمييز بين الأفراد على أساس العلاقات الشخصية أو علاقات القرابة والطائفية، والانتماء السياسي وغيرها من الأمور التي يمنعها مبدأ حياد المرفق العام.

وقد أدركت بعض الوحدات المحلية في إحدى الدول هذا الأثر في القضاء على التمييز بين المتعاملين مع المرفق وتجاوز الخلافات السياسية على الرغم من صعوبة ذلك في التطبيق العملي وتفاوته من مكان لآخر، فقد حدثت في تلك الوحدة المحلية أن عملة المعارضة السياسية فيها على الحيلولة بين المسئولين وبين الحصول على التمويل أو الدعم ألازم لإقامة وتجهيز الموقع المناسب على الإنترنت[1]، وفي وحدات محلية أخرى تم إنشاء موقع مشترك لعدد من الوحدات للتغلب على الخلافات والحواجز السياسية.

ومن جهة أخرى سيؤدي نظام الإدارة العامة الإلكترونية أو الحياد الإلكتروني إلى التغلب ولو بشكل متدرج على مشكلة الواسطة والمحسوبية التي نخر سوسها في عظام الإدارة الحكومية على

[1]- سليمان، الطماوي، مرجع سابق، ص 377.

نحو أدى في كثير من الأحيان إلى انهيارها بعد انتشار الفساد الإداري بها وما يرتبط بها من رشوة وتمييز بالمخالفة لمبدأ المساواة أمام المرفق العام.

إن التأثير الأهم للإدارة العامة الإلكترونية على مبدأ المساواة وهو ما تتضمنه القواعد التنظيمية عدم التفرقة بين العملاء وتحديد رسوم الاستخدام التي يتطلبها إنشاء بوابة إلكترونية.

وتنفرد الإنترنت من بين وسائل الاتصال بعدم تحديد رسم لها يعتمد على المسافات أو المدة أو الوقت أو حجم الرسالة، فالمكالمة الهاتفية من واشنطن إلى الجزائر أو من باريس إل ى القاهرة تخضع لتعريفة منظمة تعتمد على مدة المكالمة ووقتها ولكن الرسالة الالكترونية، أو حتى المكالمة الهاتفية التي تتم عبر الانترنت تقدم مجانا للمستخدم[1].

وأخير نشير إلى أن المساواة النسبية سيظهر لها بعض التطبيقات مثلما تقوم به شركة من سحب على جوائز لمن يستخدم الانترنت لمدة طويلة، وإعفاء من يجيد استخدام Hotmailالتقنيات الإلكترونية من بعض الرسوم، أو منح بعض المزايا دون أن يعد ذلك إخلالا بالمساواة.

وقد طبقت ذلك حكومة سنغافورة، ففي سبيل تشجيع المواطنين على التعامل مع الحكومة الإلكترونية عملت الحكومة على تقديم حوافز تشجيعية لهم، وذلك من خلال رسوم مخفضة للمعاملات الإلكترونية، وإجراء عمليات سحب على جوائز تشجيعية[2].

وفي النهاية فإن الإدارة العامة الإلكترونية ستجعل جميع المتعاملين مع المرافق العامة متساويين في إتباع إجراءات الحصول على هذه الخدمات[3].

وقد لوحظ أن أغلب الصعوبات ا لمتعلقة بمبدأ المساواة بين طالبي الانتفاع بخدمات المرفق العام إنما ترجع في معظمها إلى الرسوم الواجب دفعها للحصول على خدمات المرفق العام، وهذه الصعوبات يمكن حلها أو التغلب على معظمها من خلال الإدارة العامة الإلكترونية.

---

[1]– ماجد، الحلو، " الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته أكاديمية شرطة دبي حول " الجوانب القانونية والأمنية للعمليات المصرفية " في الفترة من (26– 28 أبريل 2003)، ص15.

[2]– عبد الفتاح بيومي، مرجع سابق، ص 106.

[3]– فريد، هـ. كيت ، الخصوصية في عصر المعلومات. (ترجمة محمد شهاب)، القاهرة: مركز الأهرام للترجمة والنشر، 1999، ص 54.

ب – الإدارة الإلكترونية والمطابقة مع مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتعديل في أي وقت[1]:

للإدارة أن تعدل تنظيم المرفق العام في أي وق ت وبكل الوسائل لكي يتماشى مع التطور العلمي والتكنولوجي، مراعية في ذلك تغير الظروف والتجاوب مع تقنيات الإدارة الحديثة، بحيث تستوعب التطورات الإلكترونية، ومواكبة روح العصر على نحو يسمح بأداء خدماتها بيسر وسهولة وكفاءة في الوقت ذاته، دون أن يكون لأحد الاعتراض على ذلك، سواء من المنتفعين بالمرفق أو الموظفين فيه.

وتطبيقا لمبدأ تكيف المرافق مع الظروف الجديدة أو قابلية نظامه للتعديل والتغيير، فإن في إمكان الإدارة أن تغير في الطبيعة القانونية للمرفق، كأن تحول شركة وطنية إلى مؤسسة عامة، أو تفرض رسوما على المنتفعين بخدمات المرفق، أو ترفع من قيمتها أو تحفظها[2]، مثل تغيير أسعار توصيل الهواتف المنزلية والتجارية من وقت لآخر تبعا لتطور الخدمات وتغييرها.

ولا ريب أن الو سائل التكنولوجية والإلكترونية الحديثة تفرض على الأفراد والإدارات مواكبة علوم العصر وتقنياته، حيث لم يعد مقبولا ممن يريد أن يحضا بمكانة مرموقة في العلم أن يتخلف عن ركب المعرفة التكنولوجية، وهو أمر يبين أثر الإدارة العامة في التطابق مع هذا المبدأ، إذ من حق الإدارات القائمة على سير الرفق العام أن تطلب من أشخاص القانون الخاص المتعاقدة معها لأداء عمل حكومي لها، أن تستخدم أحدث الوسائل العلمية والابتكارات التكنولوجية في تطوير خدمات المرافق، وإلا انتهت عقودها بإرادتها المنفردة، لأن مبدأ القابلية المرفق للتغيير والتعديل في كل وقت غير مقصور على المرافق التي تدار بطريقة الريجي فقط

وإنما التي تدار بطريقة الامتياز، فهذه المرافق وإن كانت تدار من قبل الملتزم – فردًا أو شركة – فإنها تبقى خاضعة لإشراف الإدارة من أجل تحقيق المصلحة العامة المنيطة بالمرفق العام.

وفي الأخير فإن تطبيق نظام الإدارة العامة الإلكترونية يعد تجسيدا حيًا، وتطبيقًا مواكبًا لمبدأ قابلية المرفق العام للتغيير والتعديل والتبديل في أوقت وفي كل حين.

[1]– رضوان، أبو جمعة، قانون المرفق العام. الرباط: مطبعة النجاح الجديدة، 2000، ص57.

[2]– سليمان، الطماوي، مرجع سابق، ص444.

ج- تأثير الإدارة الإلكترونية على موظفي المرفق العام:

تقوم المرافق العامة بنشاطها الإداري بواسطة موظفيها أو أعمالها مدنيين الذين يعدون أداة للدولة لتحقيق أهدافها، على نحو يمكن معه تقرير بأن الموظفة العامة والنشاط الإداري وجهان متقابلان ومتلازمان في الوقت نفسه، فلا يوجد نشاط إداري بدون موظف عام، ولا يوجد موظف عام من غير اختصاص في ممارسة النشاط الإداري[1]، في المرفق الذي يؤدي فيه وظيفته.

ومن الواضح أن الموظفين يمثلون العنصر البشري والضروري اللازم لتحقيق أثر الإدارة العامة الإلكترونية على أعمال الموظفين، لأن الوسائل الإلكترونية لا تؤدي الخدمات الحكومية بنفسها، وإنما الموظفون هم الذين يؤدون الخدمات عن طريق هذه الوسائل، وهذا يستدعي بداهة ضرورة تأهيلهم وتدريبهم على التعامل مع هذه الوسائل التكنولوجية[2].

ومن المتوقع أن تؤدي الإدارة العامة الإلكترونية إلى تيسير إجراءات الأعمال المادية التي يقوم بها الموظفون في المرافق العامة، من نسخ وتسجيل وتدوين وتوقيع وختم، وإعادة النظر أو حدوث تغييرات في الأعمال القانونية اللازمة لتسيير المرفق العام.

والموظفون العموميون هم أداة تنفيذ إرادة المشرع ووضعها موضع التطبيق، وإضفاء صفة الوجود المادي والقانوني عليها، ولا يتصور تحقيقا لأعمال المادية والقانونية للمرافق العامة دون وجود موظفين عموميين.

فالوظيفة العامة ليست حرفة كغيرها من الحرف، بل إنها قبل كل شيء وضع اجتماعي متميز، يظهر من خلال العلاقة القانونية الخاصة بين الخاضعين لها وهم الموظفون، والمتعاملين مع المرافق العامة.

والدولة اليوم هي الموظف الأول، ففي فرنسا يخصص لموظفي المرفق العام نحو 40 % من ميزانية الدولة، ولقد بات من المؤكد أن نجاح الحكومة في أية دولة رهين بامتلاكها لجهاز إداري كفء قادر على إدارة المرافق العامة بأعلى قدر من الفاعلية، كأحد الدعائم الرئيسية لنجاح الإدارة في إشباع الحاجات العامة للمواطنين وتوفير الخدمات الأساسية لهم.

---

[1]- أنور، أحمد رسلان، وسيط القانون الإداري في الوظيفة العام ة .القاهر ة :دار النهضة العربية، 1998، ص 8.

[2] - Jean-louis Moreu. La fonction publique. Paris: Librairie Général de Droit et de Jurisprudence 2000, p 09

كما تتوقف كفاءة الأداء في المرافق العامة على مدى قدرة الموظفين القائمين بتنفيذ الأعمال المادية على تيسير الإجراءات الإدارية، وأداء العمل الحكومي في سهولة ويسر، وهو ما تهدف إلى تحقيقه الإدارة الإلكترونية من خلال ما يلي:

تسهيل المعاملات اليومية للأفراد:

إن استخدام تقنية المعلومات أصبح أمرًا حتميًا يفرض نفسه على واقع الحياة في مختلف المجالات الوظيفية والخدمية، وهو أمر دعا الكثير من الحكومات إلى تطبيق فكرة الإدارة الإلكترونية بغرض إنجاز وإيصال خدماتها إلى المواطنين والمستفيدين كافة.

والملاحظ أن تسهيل المعاملات للأفراد من حيث هو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية هو تطبيق للأعمال المادية للموظفين المنوط بهم تنفيذ القوانين والقرارات بصفة يومية في الحياة الإدارية الجارية.

وفي نظام الإدارة الإلكترونية يكون حريًا بالموظفين تسهيل معاملات الأفراد وحسن سيرها وهو ما يظهر في ما يلي:

التغلب على مشكل البيروقراطية:

أدت البيروقراطية إلى عرقلة الخدمات الحكومي ة عن · السير الصحيح لها وصارت مرضا خبيثا أعجز المرفق العام عن أداء منافعها، ووجه ذلك أن الأصل في خدمات المرفق العام أن تكون ميسر، وأن تؤدى المرافق العامة خدماتها دون أن يضطر المنتفعون منها إلى الإلحاح والمطالبة.

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

وللإجابة عن ذلك أن المرافق العامة يمكنها من خلال الإدارة الإلكترونية تلبية احتياجات الأفراد دون حاجة لخوض رحلة التعب بين دواوين الحكومة، وعناء التنقل بين المكاتب وأروقة الوزارات، وتقليب الموظفين للأوراق الموجودة على الرفوف.

ولا شك أن الأخذ بفكرة الإدارة الإلكترونية سوف يؤدي إلى تسهيل إجراءات المعاملات الحكومية من على شبكة الإنترنت، وبصورة تضبط العلقة بين الجمهور والمواطنين، ولكن بشرط أن تكون هناك رقابة إدارية فعالة تعمل على التزام الموظف بأداء واجبه بدقة وأمانة، واحترام الجمهور الذي ما وجدت الوظيفة العامة إلى لخدمته وإسعاده وتحقيق آماله والاستجابة لتطلعاته.

كما سيؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تقليص البيروقراطية، والتخفيف من الروتين في أداء المرافق العامة لخدماتها لأن المعاملات الإلكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية حيث يستبدل بها المستندات الإلكترونية[1]، ويتحول مجتمع الموظفين من مجتمع ورقي إلى مجتمع إلكتروني، حتى الموظف نفسه سيتحول إلى موظف عام إلكتروني يسهل على المتعاملين الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي يعمل بها دون تكبد لم شقة انتقال الأفراد إلى مقر الجهة الحكومية، والوقوف في طوابير أو صفوف ومراجعة أكثر من موقع لمتابعة معاملته مما يوفر لديه الوقت والجهد لكي يستثمرهما في الأمور الحياتية اليومية الأخرى.

وهكذا يكشف التقدم العلمي في مجال شبكات الكومبيوتر والبرمجيات صدق ما قاله أحد العلماء الأمريكيين: " على المدى الطويل سوف نصبح دون ورق بالطريقة نفسها التي أصبحنا بها دون خيول"[2]، أي أن مكاتب الموظفين سوف تتحول إلى مكاتب بلا ورق، وأيضا مكاتب بلا حدود حيث يمكن للموظف ومن أي مكان خارج العمل أن ينهي المهام الوظيفية المكلف بها.

د-التحول الإستراتيجي في عدد من نواحي الأعمال المادية للموظفين:

إن استمرار التقدم في الإلكترونيات قد أطلق العنان لتخيل الجمهور عن عالم وظيفي متطور، وتحكمه إستراتيجية التطور وتسيير أموره باللمس، وهو أمر يستلزم في الموظف الذي يقدم خدمات للجمهور أن يكون متمكنًا أو قادرًا على استخدام الحاسبات الآلية لتقديم الخدمات لمن يريدها تطبيقًا لإستراتيجية التطور التي تستلزم وضع خطة عامة للتسيير الإداري وتنفيذه بشكل تدريجي بدأً ببعض النواحي الوظيفية – على سبيل المثال – وذلك في ما يلي[3]:

أولا: سوف تمكن الإدارة الإلكترونية الإدارات من اختصار إجراءات تعيين الموظف من خلال وضع شروط شغلها أو الإعلان عنها إلكترونيًا واستقبال رغبات الأشخاص الذين يتقدمون لها عن طريق ملء النموذج الإلكتروني المعد للتعيين، ثم قيام لجنة شؤون العاملين بدراسة النماذج المقدمة، واختيار أفضل المرشحين الذين تنطبق عليهم شروط شغل الوظيفة.

---

[1]– تجدر الإشارة في هذا الخصوص إلى أن الهيئة العامة للمعلومات المدنية بدولة الكويت قد قامت=

= باستكمال مشروع تقويم نظام الحفظ واسترجاع الوثائق والذي يسمى " الأرشيف الإلكتروني " تفاديا لسلبيات نظام الحفظ اليدوي.

[2]– شريف، درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال ، المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، الطبعة الأولى، بيروت، الدار المصرية اللبنانية، يناير 2000، ص 74.

[3]– عبد الفتاح، بيومي، مرجع سابق، ص 64.

وبعد انتهاء عملية المفاضلة بين المرشحين، يتم إخطار السلطة المتخصصة في التعيين إلكترونيًا لإصدار القرار الخاص بالتعيين، وحفظه ضمن أرشيف إلكتروني ثم إخطار الموظف المعين بالقرار بطريقة لإلكترونية لكي يبدأ في استلام عمله بالحضور شخصيًا.

وللبيان أن هذه الطريقة في التعيين تتطلب نوعية خاصة من شاغلي الوظيفة العامة بحيث تتوفر لديهم مهارة التعامل مع الحاسب الآلي.

ثانيًا: سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى تطور هائل بالنسبة لزمن العمل، حيث يسمح للإدارات الحكومية بأداء مهام الموظفين بلا انقطاع وطوال مدار الساعة، ومن أي مكان في العالم.

وبعبارة أخرى فإن الإدارة الإلكترونية لا تتوقف عن العمل ليلا نهارًا، ويمكن لمن يريد الاستفادة من خدماته الحصول عليها في أي وقت وبسهولة ويسير طوال الأسبوع بلا توقف، كما رأينا من قبل في مبدأ سير دوام المرافق بانتظام واطراد، وبالتالي يوفر الكثير من الجهد.

ثالثًا: سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى حدوث تطورات ترتبط بمكان العمل، فالموظفون في المرحلة الأولى لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية سيتغير نظام إثبات حضورهم وانصرافهم، ويتم الاستغناء عن موظف سجل الحضور والانصراف واستبدال الكارت الإلكتروني بها[1].

رابعًا: سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى التأثير الايجابي في بعض النواحي الوظيفية، حيث ستتمكن الإدارة من التغلب على مشكلة تمارض الموظفين والحصول على إجازات مرضية وغيرها من الإجازات التي تتجاوز الحدود القانونية المسموح بها، وحرصا من الإدارات الحكومية على استمرار الموظف في أداء عمله لأطول فترة من الوقت، فقد عملت مثلا لجنة الإجازات المرضية في دولة الكويت على إعادة النظر في آليات الإجازات الخاصة.

[1]– محمد، محمد عبد اللطيف، الاتجاهات المعاصرة في إدارة المرافق العام الاقتصادية. القاهرة: دار النهضة العربية، 2000، ص 93

الفصل الثاني

الفصل الثاني : دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز اللامركزية الإدارية:

اللامركزية هو هدف تسعى إليه الدول ذات المساحة الجغرافية الكبيرة، مع وجود تجانس في نوعية الأفراد مع أنه من الصعب على الحكومة الإلكترونية التأثير على المنظمات الكبرى التي اعتمدت على البيروقراطية من فترة طويلة[1].

إن التقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الإلكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة، وتوقع الخلل، وتتبع معاملات المواطنين، والتقليل من البيروقراطية، ويمنع احتكار الحكومة لصالح فئة معينة، وهذا ما يحقق تطورا اقتصاديا أسرع، واستقرارًا أكبر[2].

وخاصة لدى جيل الشباب الذي تعود على استخدام التكنولوجيا الحديثة والتي أصبحت جزءا مهما من روتين حياتهم.

يطالب المدافعون عن الإدارة الإلكترونية بزيادة مساهمة المواطنين في الحكومة ،حتى تعطيهم شعورا بالمشاركة في اتخاذ القرار، أما من جانب الحكومة فيمكنها الاتصال مع المناطق النائية والأقليات وإرسال واستقبال المعلومات، وأيضا فتح المجال لعمل لقاءات بين المواطنين من أجل توفير الفرص للأشخاص الذين لديهم نفس الاهتمامات والآراء وتبعد بينهما المسافات.

إن دعم الشفافية مرتبط بالفساد الحكومي، ويزيد من تعقيدات الإجراءات الروتينية، ويجعل من الديمقراطية هدفا مستحيلا، ويزيد من حالات التشاؤم لدى المواطنين، ويقلل من المساعدات الخارجية للدول، فالإدارة الإلكترونية تقلل من الرشاوى وتزيد من الشفافية السياسية، وتزيد من ثقة المواطنين بها.

[1] -Murru, MariaElena, E- government : from real to virtual . Brussels, 11 April 2003,p 25.
[2] -Ibid.

أما التنمية الاقتصادية لها علاقة مباشرة بالشفافية، فالدول التي تتطلع إلى التطوير الاقتصادي يكون لديها دافع قوي للاتجاه نحو مشروع الإدارة الإلكتروني، وخاصة إذا كانت تتطلع إلى جذب الاستثمارات الأجنبية، وتحسين صورتها أمام المستثمرين، فالإدارة الإلكترونية تحسن البيئة التحتية لتقديم الخدمات، وهذا جانب من جو انب التزامها بإجراء تغييرات للدخول إلى اقتصاد المعرفة.

المبحث الأول: الإدارة الالكترونية واستخدامها في تطبيق اللامركزية الإدارية من خلال مبادئها وأهدافها :

إنه لمن الواضح في وقتنا الحاضر، أن كل الحكومات تسعى لتدعيم أجهزتها الإدارية بوسائل الاتصالات الحديثة أو الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى العمل الإلكتروني الحديث بقصد تسهيل الحصول على البيانات والمعلومات وإدخالها في أجهزة الحاسب الآلي، وتخزينها،ثم الاستفادة منها في عمليات اتخاذ القرارات، وإنجاز الأعمال بسرعة وتقديم الخدمات للجمهور بكفاءة عالية وتكلفة منخفضة، ولو تمعنا في مبادئ الإدارة الإلكترونية لوجدنا أنها تتجه لخدمة الزبون وتلبية طلباته بسرعة وبأقل تكلفة ممكنة، فالهيئات الحكومية تسعى الآن بجميع الوسائل لمتابعة البيانات والمعلومات عن الزبون، ثم تحليلها والتعرف من خلالها على احتياجات المواطن بقصد توفير خدمات ذات نوعية له.

ولهذا نقوم في هذا المطلب بال تعريف أولا بأهم مبادئ الإدارة الإلكترونية ثم نعرج بعد ذلك لنبرز أهداف الإدارة الإلكترونية. [1]

[1]-عمار بوحوش ،مرجع سابق ،ص190.

المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية وصور استخدامها في تطبيق اللامركزية الإدارية:

أ-تقديم أحسن الخدمات للمواطنين:

وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات والكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، لأن في الإدارة دائما التركيز على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة، وحسن استغلالها في بيئة الإدارة الإلكترونية بشكل يسمح بـ:

- التعرف على جوهر كل مشكلة تقوم بتشخيصها ومعرفة كنهها.
- ضرورة انتقاء المعلومات المتعلقة بجوهر الموضوع.
- القيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة.
- تحديد نطاق القوة والضعف والتعرف عليها.

ب - التركيز على النتائج:

ونقصد بهذا المبدأ أن اهتمام الإدارة الإلكترونية ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، لأن المواطنين لا تهمهم كثيرًا فلسفة العمل أو الشعارات البراقة وإنما الشيء الذي يهمهم بالدرجة الأولى هو الإتيان بالبرهان والدليل الفعلي على صحة العملية الإلكترونية وبروز نتائجها في أرض الميدان، فإذا قلنا مثلا، " أن التكنولوجيا تم توطينها بألمانيا واليابان قبل الحرب العالمية الثانية، فإن انهيار الدولتين وانهزامهما في الحرب قد جاء ليبين أن التكنولوجيا فعلا متوطنة في البلدين، وأن ألمانيا واليابان استردتا قوتهما في أقل من نصف قرن[1].

وبمعنى آخر ينبغي أن تحقق الإدارة الإلكترونية فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت، وتوفير خدمة دائمة على مدار الساعة وإنجاز العمل بكفاءة عالية وف ي وقت سريع، وكذلك الحصول على خدمة بصورة مبسطة وميسرة، ودفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف والغاز لدفع الفواتير المطلوبة.

ج- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع:

ونقصد بهذا المبدأ أن تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة · للجميع في المنازل وفي العمل، والمدارس والمكتبات وذلك لكي يتمكن كل مواطن وكل وافد من التواصل مع الإدارة الإلكترونية،

[1]- عمار بوحوش، مرجع سابق، ص 190.

كما أن نظام الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس سهولة الاستعمال بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة وإتمام الإجراءات بسلاسة وبساطة.

د- التغير المستمر:

وهذا مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية لأن الإدارة الإلكترونية تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء، سواء بقصد ترضية الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة، وفي جميع الحالات، فإن الزبون هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر والمتواصل.

هـ- تخفيض التكاليف:

وهذا بعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخد مات بأسعار زهيدة ينتج عنهما تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم ،ونستخلص من هذه المبادئ 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.

ونتطرق الى صور استخداماتها من خلال أهدافها [1]

وبناءا على ما تقدم، يمكننا أن نقول بأن الأهداف العامة للإدارة الإلكترونية تتلخص فيما يلي:

- إحداث تحويل في الإجراءات الحكومية مثل ذلك: توفير الخدمات الحكومية بصورة أسرع وبكلفة أقل.

هذه المكاسب تعود إلى إعادة تنظيم الإدارة الداخلية والإجراءات ودمج وتكامل قواعد المعلومات للهيئات الحكومية.

من هذا المنطق يستفيد المواطن كعميل وليس كطالب فضل أو معروف، إذ يزيد احتمال تلبية احتياجاته، كما أنها تخدم أيضا الأعمال التجارية التي يتحول أصحابها إلى عملاء للخدمات الحكومية وموردين لخدمات وسلع الحكومة في آن واحد وتخدم الحكومة الإلكترونية نفسها من خلال خفض الكلفة والإنفاق.

[1]-حسن لوبي محمد،منظومة الحكومة الالكترونية ،المعهد العربي لإنماء المدن ،ندوة الحكومة الالكترونية ،الواقع والتحديات،دبي ،10-12-2003، ص11.

المطلب الثاني : دورها في تعزيز اللامركزية الإدارية:

إن تغير الأوضاع الدولية فرض واقع أجبر الجميع على الدخول فيها، والذي لا يستطيع المواكبة سوف يعيش في عزلة دائمة وذلك يعني تضرر الدولة ومواطنيها.

***تزايد الضغط الشعبي على الحكومات وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل وأسرع** وأسهل في الوصول إلى المعلومات، وقد تدعم هذا الوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي.

***حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي** من خلال قاعدة معلومات صلبة ونظام عمل متطور وحديث.

***وجود ضغوط شعبية على القيادة السياسية** في كل بلد لتمكين المواطن من · المشاركة في النقاش وإبداء آرائهم في القضايا التي تهمهم، ومطالبتهم بخلق منظومة اتصال مفتوحة وأثر شفافية.

***الكفاءة في تقديم الخدمات العامة:**

فالكفاءة تأخذ عدة أشكال منها تخفيض الأخطاء، وتحسين الدخل وأيضا تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية من خلال إعادة هندسة الإجراءات، وهذا يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف وإعطاء الفرصة للموظفين للحصول على مهارات جديدة وتطوير أنفسهم.

-التسويق:

ويشمل التعرف على أفضل الطرق للتعامل مع الأفراد والقطاع الخاص، وتنمية الإحساس لدى المواطنين بأهمية تمركز اهتمام الحكومة حوله وبالتالي أهميته كمواطن له حقوق كما له واجبات[1].

-تقديم خدمات جديدة ومتطورة:

إن تقديم الخدمات بصورة أفضل هي من الدوافع الرئيسية للإدارة الإلكترونية، وتركز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة عند تقديمهم للطلبات أو الحصول على خدمات، ويمكن تحسين هذه الخدمات من خلال الكفاءة كما ذكرنا وتشديد المراقبة وإجراءات أفضل من خلال استخدام التقنيات التي تحسن من نوعية الخدمة.

[1]- الصالحي سامي عطاالله ،الحكومة الالكترونية ،تقرير لبرنامج الامم المتحدة الانمائي ،وحدة تنمية المعلومات للدول العربية ،الكويت ،افريل 2001،ص2.

– تطوير نظام الحكم والشؤون العامة وإيجاد علاقة جديدة بين المواطنين والدولة في إدارة شؤون الدولة من خلال المكونات الثلاثة التالية:

♦ عملية جمع المعلومات كأساس لتطور السياسات و نشرها بين المواطنين عن نتائج المشاورات في السياسات.

♦ استخدام نظم المعلومات الإلكترونية لتسهيل عملية المشاركة والتحاور لإعداد السياسات وتحديد الأولويات والتوجيهات الإستراتيجية للدولة.

♦ في مرحلة متقدمة يتم استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في عملية الانتخابات والتمثيل السياسي.

– خلق الفاعلية في الإدارة وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستعمال التقنيات الحديثة.

– إعادة تنظيم العمل الإداري وتأهيل الكوادر البشرية وتدريبهم على استعمال التقنيات الحديثة.

– ترشيد القرارات المتعلقة بالعمل الحكومي وتقليص الازدواجية في الإجراءات المعقدة.

– غربلة المعلومات وانتقاء ما ينفع للقيام بمبادرات واعدة.

– تخفيف الأعباء على المواطنين وتخفيض الجهد المطلوب لإنهاء المعاملات.

– تخفيف القيود البيروقراطية، والتقليل من عدد الأوراق المطلوبة للإنجاز المعاملات.

– تبسيط واختصار الإجراءات الإدارية.

– تدعيم الشفافية والعمل في وضوح تام.

المبحث الثاني: مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري اللامركزي :[1]

إن الإدارة الالكترونية نمط جديد من الإدارة ترك أثاره الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها وعلى استراتيجياتها ووظائفها، وفي الواقع إن التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل في التكنولوجيا الرقمية، وإنما أيضا إلى البعد الإداري المتمثل بتطور المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين الإداري والإدارة القائمة على الفريق .وقد ساهمت الثورة الرقمية في إحداث تغيرات عميقة في بيئة العمل وأساليبه أهمها :

- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي.
- الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد.
- الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي
- الانتقال من القيادة المرتكزة على المهام أو على العاملين إلى القيادة المرتكزة على المزيج تكنولوجيا - زبون.
- الانتقال من الرقابة بمفهوم مقارنة الأداء الفعلي مع المخطط إلى الرقابة المباشرة الآنية:.

إن هذه التغيرات أوجدت اتجاهين واضحين في تقييم آثار هذه المتغيرات على الإدارة ووظائفها:

الأول: يرى أن الانترنت والثورة الرقمية يمكن أن تؤدي إلى نهاية المؤسسات وإعادة توزيع مهام الإدارة ، وبالتالي فإن الثورة الرقمية حولت الاستراتيجيات إلى فتات، فتطايرت نظم الإدارة التقليدية وتناثرت مبادئها ودخلت عصرا جديدا يتطلب البحث عن نمط جديد هو الإدارة الرقمية الالكترونية.

الثاني: يرى أن الإدارة هي الإدارة بنفس القوة التي يؤكد فيها المستثمرين على أن الأعمال هي الأعمال، وبالتالي فان الإدارة ووظائفها رغم تأثرها العميق وإعادة النظر في أبعادها وماضيها، تظل تمثل القلب النابض للمؤسسات وإن تخطيط وتنظيم وتوجيه

الأعمال والرقابة عليها أصبحت تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية وذلك نتيجة اعتمادها على الإدارة الالكترونية، وفيما يلي سوف يتم توضيح مختلف هذه الوظائف بشكلها الجديد والمطور.

[1]-نجم عبود نجم ،الادارة الالكترونية ،الاستراتيجية والوظائف والمشكلات ،دار المريخ ،المملكة العربية السعودية،2004،ص127.

الفرع الأول:مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير عملية التخطيط:[1]

نتيجة للتطورات الهائلة في مجالات تكنولوجيا المعلومات والتنافسية العالية أصبح التخطيط يتم بأكثر فعالية وقادر على مواكبة مختلف المستجدات والتطورات، حيث أصبح التخطيط بهذا الشكل يعرف ب " **التخطيط الالكتروني**"، الذي يعني تحديد ما يراد عمله آنيا ومستقبلا بالاعتماد على تدفق معلوماتي من داخل وخارج المؤسسة وبتعاون مشترك بين القمة والقاعدة بالإفادة من الشبكة الالكترونية لمواجهة متطلبات الأسواق المتغيرة وحاجات الزبائن وتفضيلاتهم المحتملة ووفقا لخطط طويلة الأمد ذات مرونة عالية وتجزئة واضحة وسهلة لخطط آنية وقصيرة الأمد.

وعموما فان التخطيط الالكتروني لا يختلف عن التخطيط التقليدي من حيث أن كلاهما ينصبان على وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف ولكنهما يختلفان من حيث الآليات والممارسات.

تساهم الإدارة الالكترونية في تطوير عملية التخطيط من خلال:

– نقل عملية التخطيط من ممارسة احتكارية للمستويات العليا إلى ممارسة للمستويات التنفيذية وهذا يساهم من جهة في تنمية قدراتهم.

ومن جهة أخرى في توسيع قاعدة المشاركة الجماعية.

– إلزام المؤسسات بتحقيق سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء كأسبقية تنافسية يقدم على أساسها العميل اتخاذ القرار عن مدى استمراره مع هذه المؤسسة من عدمه، لأن العميل في ظل موقعه الالكتروني سيوصل احتياجاته فورا إلى المؤسسة وعلى هذه الأخيرة أن تستجيب فورا لتلبيتها.

– جعل محور التخطيط ليس المؤسسة فحسب بل السوق وحاجات العملاء المحتملة وعلى هذا الأساس ستكون المؤسسة ملزمة بتكييف بيئتها الداخلية مع متطلبات السوق وهو أحد أهم مؤشرات البقاء .

– زيادة قدرة المؤسسة على تشخيص المشاكل نتيجة قدرتها على تحصيل المعلومات.

– دعم قدرة المؤسسة على تحديد البدائل المختلفة، وتقويم كل بديل.

– زيادة قدرة المؤسسة على محاكاة الواقع والنمذجة الواقعية باستخدام نظم المعلومات الالكترونية.

– القدرة على تفعيل ودعم القرارات.

[1]-احمد محمد غنيم ،الادارة الالكترونية ،آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل،المكتبة العصرية،2003-2004،ص30.

– القدرة على مجاراة قصر الوقت المتاح لمتخذ القرار في عصر الثورة المعلوماتية باستخدام المزايا التي وفرتها تلك الثورة.

الفرع الثاني:مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير عملية التنظيم:[1]

يعتبر التنظيم وظيفة إدارية مكملة 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 التنظيم بهذا الشكل يعرف ب "**التنظيم الالكتروني** ." وعلى العموم يمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال النقاط التالية:

– التنظيم الالكتروني هو تنظيم مرن يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الأفراد.

– التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية (Intranet) وهذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة، ولا شك أن هذه الصلات القائمة على الانترنت ستؤدي إلى تجاوز هرمية الاتصالات الموجودة في أشكال التنظيم التقليدي.

– اعتمادا على شبكات الأعمال والإنترنت أصبح بالإمكان تحقيق نمط جديد من المؤسسات يعمل على إنتاج سلع معينة كما هو الحال في المصنع الافتراضي

(Virtual factory) أو تقديم خدمات افتراضية عبر التوسط بين مؤسسات أخرى والزبائن.

– تحقيق تغيرات مهمة في قوة العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة .وهذه التغيرات نجدها على الأقل في جانبين هما:

* استخدام عمال ذوي تخصصات ومهارات عالية من مهنيي وعمال المعرفة الذين لا يمكن التعامل معهم أو استغلال قدراتهم من خلال أنماط التنظيم التقليدية.

* استخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب.

– تحويل الزبائن من متلقين سلبيين إلى مشاركين فعاليين وذلك من خلال مشاركتهم في تصميم المنتجات التي يطلبونها واختيار الخصائص وتوليفاتها التي يحددونها عبر الحاسوب فتقوم المؤسسة بإنتاجها.

[1]-محمد سمير احمد،الادارة الالكترونية،ط1،دار المسيرة ،عمان الاردن،2009،ص43.

فرع الثالث:مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير عملية التوجيه:

يمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير عملية التوجيه من خلال النقاط التالية:

- توفير كم هائل من المعلومات يوميا في كل وقت وذلك لتوجيه جهود العاملين وأنشطتهم.
- توفير الاتصال المستمر بين القادة والمرؤوسين من خلال الشبكة الداخلية.
- توفير الاتصال المستمر بين القادة والموردين والشركاء الآخرين عبر شبكة الاكسترانت.
- زيادة القدرة على الابتكار ؛ كالإتيان بخدمات وأساليب ومنتجات جديدة.
- زيادة القدرة على التحفيز وانجاز المهام.
- زيادة الرغبة في المبادرة من أجل حل المشكلات.
- زيادة المهام والمرونة في التكيف مع البيئة المتغيرة.
- زيادة خدمة العاملين والموردين والزبائن بشكل أفضل[1].

ويؤخذ على الرقابة التقليدية أنها تركز على الماضي، حيث تأتي الرقابة بعد التخطيط والتنفيذ وتتم بالمقارنة بين الأهداف والمعايير المحددة من ناحية والأداء الفعلي من ناحية أخرى لتحديد الفجوة الزمنية بين اكتشاف الانحراف وتصحيحه .لكن نتيجة للتطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية الرقابة تتم بشكل جيد وكفء وبذلك أصبح يطلق عليها" **الرقابة الالكترونية**"، فهي تسمح بالرقابة الفورية بمساعدة الشبكة الداخلية للمؤسسة ،ومن ثم تقليص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين، وهذا ما يزيد من قدرة الرقابة الإلكترونية على توفير إمكانية متابعة العمليات المختلفة وسير القرارات المتنوعة وتصحيح الأخطاء في كافة أنواع المؤسسات.

لا شك أن الرقابة الإلكترونية تحقق استخداما فعالا لأنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الإنترنت بكل ما يعنيه من فحص وتدقيق ومتابعة آنية وشاملة وهذا ما يحقق لها مزايا كثيرة يمكن تحديدها بالآتي:

- تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي الآن بدلا من الرقابة القائمة على الماضي، فهي تحقق الرقابة بالنقرات بدلا من الرقابة بالتقارير.

[1]-سعد غالب ياسين،نظم المعلومات الادارية ،ط1،دار اليازوري العلمية،عمان الاردن،2009،ص204.

– أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية بما يولد تدفقا مستمرا للمعلومات الرقابية في كل وقت بدلا من الرقابة المتقطعة لإجرائها في أوقات متباعدة وبشكل دوري.

– إن الرقابة الإلكترونية تحفز العلاقات القائمة على الثقة وهذا ما يقلل الجهد الإداري المطلوب في الرقابة.

– تساعد على انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المؤسسة إلى حد كبير من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجآت والأزمات في أعمال المؤسسة.

– توسيع الرقابة إلى عملية الشراء، الموردون، المؤسسات المشتركة في شبكة الأعمال الخارجية، الزبائن وبالتأكيد إلى العاملين عن بعد وهذا ما لم يكن ممكنا في السابق.

– إن الرقابة الإلكترونية تقلص مع الوقت من أهمية الرقابة القائمة على المدخلات أو العمليات أو الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج فهي إذن أقرب إلى الرقابة بالنتائج.[1]

الفرع الرابع:مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير عملية اتخاذ القرار:

ويتم ذلك من خلال ما يلي:

– سرعة الحصول على بيانات دقيقة، – صحة وتكامل المعلومات، – مساعدة الإدارة في اتخاذ القرارات عن طريق التقارير الإحصائية.

– تحسين الاتصالات الإدارية، – دعم القدرة على تحديد البدائل المختلفة وتقويم كل بديل.

المطلب الأول: فوائد و أهداف الإدارة الالكترونية على اللامركزية الإدارية:[2]

إن الاهتمام الكبير الذي يوليه العالم المتقدم باستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة سببه الأهمية والفوائد الكبيرة التي تقدمها هذه الأخيرة، ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الالكترونية نظرا للفوائد التي تحققها.

وفيما يلي أهم فوائد الإدارة الالكترونية :

– تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، ومنه اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.

– تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى.

[1]-علاء عبد الرازق السالمي،خالد ابراهيم السليطي،الادارة الالكترونية،ط1،دار وائل للنشر والتوزيع ،عمان الاردن،ص36،37.

[2]-يوسف محمد يوسف ابو امونة ، واقع ادارة الموارد البشرية الكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية ،قطاع غزة ،رسالة ماجيستير ،في ادارة الاعمال،الجامعة الاسلامية ،كلية الدراسات العليا،غزة فلسطين،2009،ص37.

– الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.

– تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجابا على عمل المؤسسة.

– كما أن تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.

ويمكن تلخيص أهم أهداف الإدارة الالكترونية في النقاط التالية:

– تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.

– تحقيق السرعة المطلوبة لانجاز العمل وبتكلفة مالية مناسبة.

– إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي.

– تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.

– الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث تنمية روح الإبداع والابتكار.

– الحفاظ على أمن و سرية المعلومات و تقليل مخاطر فقدها[1]

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية لتعزيز الدائم للامركزية الإدارية:[2]

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

[1]-خليفة بن صالحابن خليفة المسعود،المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الادارة الالكترونية في المدارس الحكومية نرسالة ماجيستير،في الادارة التربوية والتخطيط ،المملكة العربية السعودية ،2008،ص41.

[2]-سعد غالب ياسين،الادارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية،الادارة العامة للنشر والتوزيع،الرياض ،السعودية ،2005،ص25.

الفرع الأول:المتطلبات الإدارية: وتتمثل فيما يلي:

أ- وضع الإستراتيجيات وخطط التأسيس:

ويتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية، والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة.

ب- القيادة والدعم الإداري:

من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح أي عمل أو فشله، كما أن التزام القيادة يعتبر أمرا ضروريا لدعم كل نقطة من نقاط إستراتيجيات المؤسسة، كذلك متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع وتطويره، كما أن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ج- الهيكل التنظيمي:

أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائما لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج الاتصالات، ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغيرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية 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 الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية.

د- تعليم وتدريب العاملين، توعية وتثقيف المتعاملين:

تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغيرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع

بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.

هـ- وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات:

أي إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، لذا فإنها قد أسست لأداء العمل وفقا لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وكذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة، كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصداقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

الفرع الثاني:المتطلبات البشرية:

يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة، وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافها التي يصبو إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري فهم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة، الذين يمثلون البنية الإنسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة، يتولون إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية ومنهم: المديرون والوكلاء والمساعدون، المبرمجون، ضابط البيانات، والمشغل أو المحرر .[1]

الفرع الثالث:المتطلبات التقنية:

وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتوفير خدمات البريد الرقمي، وتوفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن.

وعلى العموم فان البنية التحتية التقنية تنقسم إلى:

[1]-سعد غالب ياسين،مرجع سابق ،ص26.

أ- البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية:

وتتمثل في كل التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونيا.

ب- البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية:

وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية.

ج- شبكات الاتصال : أهم هذه الشبكات:

- **شبكة الانترنت** (internet) :

وهي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم وتربط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة.تمكن مستعمليها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب.

- **الشبكة الداخلية أو الانترانت**(Intranet):

هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للانترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة، ويمكن مجموعات خاصة فقط من الوصول إليها.

- **الشبكة الخارجية أو الاكسترانت** (Extranet) :

وهي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح مجموعات خارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة (كالموردين، الزبائن، وأطراف أخرى) بالإطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الانترانت.[1]

وما يجب الإشارة إليه، هو أن شبكتي الإنترانت والإكسترانت تستخدم تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمؤسسة إلى مستوى العمل بالإدارة الإلكترونية في بيئتها الداخلية، وفي إدارة علاقتها مع بيئتها الخارجية، ففي الوقت الذي تربط شبكة الإنترانت أوصال

المؤسسة في الداخل فإن شبكة الإكسترانت تستخدم لبناء روابط اتصالات إلكترونية مباشرة و فورية مع الزبائن من جهة والمجهزين من جهة أخرى.

[1]-ايهاب خميس احمد المير،متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الادارة الالكترونية ،جامعة نايف العربية للعلوم الامنية،السعودية،2007،ص25.

الفرع الرابع:المتطلبات الأمنية:

تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونيا، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجرى حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها، حيث يجب توفر الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الالكتروني من أي عبث والتركيز على أمن الدولة أو الأفراد إما بوضع الأمن في برمجيات البرتوكول للشبكة أو باستخدام التوقيع الالكتروني أو بكلمة مرور.

ولتحقيق أمن المعلومات وتقليص التأثيرات السلبية على استخدام شبكة الانترنت فإن الإدارة الالكترونية تتطلب القيام ببعض الإجراءات منها:

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت.
- تبني إستراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص.
- وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الالكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الالكترونية.

وهناك عدة متطلبات أخرى لحماية أمن نظم المعلومات وهي:

- يجب على الإدارة العليا في المؤسسة دعم أمن نظم المعلومات لديها، وأن لكل هذه المسؤولية لأشخاص محددين.
- تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة.
- تحديد آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية.
- الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن.
- تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط[1].

نتائج إيجابية وأخرى سلبية:

إن التوظيف التكنولوجي الحديث بقصد تقديم خدمات حكومية راقية إلى المواطنين، ستحقق نتائج باهرة في المستقبل في المجالات التالية:

[1]-ايهاب خميس احمد المير،مرجع سابق ،ص26.

*** رفع مستوى الأداء:**

ونقصد بذلك سهولة انتقال المعلومات بدقة وانسيابية بين الدوائر الحكومية والإدارات المختلفة، الشيء الذي ينتج عنه تقليص الازدواجية في إدخال البيانات والحصول على المعلومات بدقة من المواطنين والمتعاملين مع الإدارات الحكومية، على إنجاز الإجراءات بسرعة وفي خلال ساعات محددة بدلا من انتظار إتمام الإجراءات لمدة طويلة من الزمن.

*** زيادة دقة البيانات:**

إن إدخال البيانات بطريقة إلكترونية يسمح بإعطاء الأولوية للمعلومات المطلوبة بدق ة لأن الخانات التي ينبغي ملؤها من طرف الزبون أو المتعامل مع الإدارة تسمح بالحصول على جميع المعلومات المطلوبة، وبالتالي فإن الثقة بصحة المعلومات والبيانات المتبادلة ستكون مرتفعة والقرارات صائبة والنتائج الإيجابية مضمونة.

*** تقليص الإجراءات الإدارية:**

بفضل المعلومات المخزنة في جهاز الكومبيوتر تستطيع الإدارات الحكومية أن تقلص من الأعمال الورقية وتعبئة البيانات في كل مرة للحصول على خدمة من المؤسسات الحكومية، كما أن الإدارات الحكومية تستطيع أن تحصل على الوثائق المطلوبة من مصدرها دون تكليف المواطنين مشقة التنقل إلى مراكز إدارية مختلفة للحصول على الوثائق المطلوبة لقضاء حاجاته.

*** الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية:**

إن وجود قاعدة معلومات مع سهولة استخدامها وتوظيفها إلكترونيا وتزويد الجهات المختصة في كل مكان بالمعلومات الضرورية للعمل، كلها عوامل تساعد على توجيه الطاقات البشري ة للعمل الإنتاجي وصرف الطاقات في العمل المنتج، ولهذا فإن الاستثمار في الإنسان وفي الوقت والاعتماد على العناصر البشرية المؤهلة في الأعمدة الرئيسية للارتقاء بجودة الخدمات العامة إلى مستوى رفيع[1].

*** في مجال الاقتصاد والمال و الأعمال:**

– تتيح للمجتمع فرصة الانتقال التدريجي لاستخدام النقود الرقمية والمعاملات المالية الإلكترونية التي تسود الأسواق العالمية كخيارات أخرى بجانب البطاقات الائتمانية.

[1]-احمد خضر ،ماهية الحكومة الالكترونية،مجلة العلوم والتكنولوجيا ،العدد107،نوفمبر 2003،ص25،26.

– جذب رؤوس الأموال للاستثمارات المحلية نتيجة توفر البنية التحتية الإلكترونية اللازمة.

– التغلب على مشكلات ضيق السوق وصعوبات التسويق الخارجي وكنتيجة لدمج السوق المحلي بالسوق العالمي عبر الوسائل الإلكترونية.

– نمو قطاع الخدمات، وتوفير فرص استثمارية جديدة على الأخص في مجال تكنولوجيا المعلومات.

– تحقيق فائض من الموارد المالية.

– إتاحة الفرصة أمام الشركات الصغيرة للدخول في مجال الأعمال.

– تزايد قدرة المجتمع على المساهمة الإيجابية في الاقتصاد العالمي.

*** في مجال الثقافة والتعليم والبحث العلمي والتكنولوجيا:**

– توفير فرص أفضل للتعليم بكافة مستوياته.

– توفير فرص للتدريب المستمر في كافة المجالات.

– توفير فرص للمشاركة بالدراسات و الأبحاث العلمية و التكنولوجية.

– الاستثمار الأمثل لنتائج الأبحاث و الدراسات.

– إتاحة المعلومات العلمية والتكنولوجية المحدثة بصورة فورية من مراكز الأبحاث والمكتبات العالمية.

– توفير المرونة المطلوبة للتخطيط الأمثل لمتطلبات سوق العمل الحالي والمستقبلي.

– تقليص المتطلبات المالية للنهوض بمستوى التعليم[1].

*** في مجال الاتصالات:**

– خفض الإنفاقين العام والخاص على الاتصالات الدولية.

– سرعة الانجاز والمتابعة الفورية للأداء الحكومي.

– سهولة تبادل المعلومات وعقد الدورات والمؤتمرات العلمية والتكنولوجية والتجارية

*** في مجال الخدمات الحكومية:**

– إنجاز المعاملات الحكومية للمواطنين.

[1]– حسن، نوبي محمد،" منظومة الحكومة الإلكترونية" ، المعهد العربي لإنماء المدن، ندوة الحكومة الإلكترونية، الواقع والتحديات، دبي، (10–12 مايو 2003)، ص 11.

– توفير البيانات والمعلومات والإحصاءات المتعلقة بقطاعات الدولة وبلغات عدة، ون شرها لذوي الاختصاص والعامة، بهدف الدراسة والمعرفة وزيادة الوعي والاطلاع.

تطوير التعامل الإلكتروني الحكومي لتوفير التبادل الفوري للمعلومات بين الجهات الحكومية والخاص بالمعاملات الحكومية أو الجهات الرقابية الإشرافية.

– إنجاز كافة المعاملات الحكومية بصورة فورية آلية.

– تحقيق قدر أكبر من حالة الرضا لدى المواطنين على نوعية الأداء الحكومي في إنجاز المعاملات الحكومية للمواطنين.

– سهولة تعرف المواطنين على جميع الإجراءات وبيانات النماذج الرقمية المطلوبة لإنجاز المعاملات.

– ضمان سلامة الإجراءات والنماذج المستخدمة.

– إنماء الوعي العام بحجم الخدمات المقدمة في الأجهزة الحكومية.

– سهولة الوقوف على شكاوى المواطنين وسرعة معالجتها.

– مراقبة أداء المعاملات الحكومية وتقييمها.

– إزالة جميع المعوقات الناتجة عن صعوبات اختلاف اللغات، وتعدد مواقع المراجعة لإنجاز المعاملات.

– اختصار الدورة الزمنية اللازمة للإنجاز.

– الإلغاء التدريجي للنماذج والمستندات الورقية وتوسيع نظام التعامل غير الورقي.

– تقليل العبء على الموازنة العامة للدولة نتيجة توفير الجهد والمال والوقت اللازم لأداء الخدمات الحكومية[1].

*** تسريع معالجة الوثائق:**

مثل النظم التعليمية السيئة، ارتفاع أسعار الاتصالات، شبكات الاتصالات غير الموثوق بها، الاستثمارات الضعيفة، كما تفرض الإدارة الإلكترونية تحديات ومتطلبات جديدة لها علاقة باتفاقيات الملكية الفكرية، الخصوصية، الضمان، شبكات المعلومات، والمنافسة مع شركات خدمات الإنترنت.

[1]– الصالحي، سامي عطاء الله ،" الحكومة الإلكترونية "، تقرير لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي وحدة تنمية المعلومات للدول العربية، الكويت، أبريل،2001، ص 2.

*** في مجال التعاون بين الحكومة الإلكترونية والقطاع الخاص[1]:**

– إنجاز المعاملات الحكومية للقطاع الخاص بسهولة ويسر.

– توحيد موقع مراجعة القطاع الخاص للخدمات الحكومية

– توفير البيانات والمعلومات المتعلقة بقطاعات الدولة المختلفة وبلغات عدة للقطاع الخاص

– المساهمة في تحريك عجلة الاقتصاد عبر التخلص من الروتين بين القطاعين العام و الخاص.

– المساهمة في تعزيز فرص الاستثمار المحلي والأجنبي بتوفير المعلومات المطلوب بالدقة والسرعة المطلوبة.

– تسهيل الانتقال إلى عصر الخصخصة.

– استغلال ديناميكية القطاع الخاص وقدرته على التحرك السريع.

– الاستفادة من الدور الأكبر الذي يمكن أن يلعبه القطاع الخاص في ظل الاتفاقات الاقتصادية العالمية ومنطق العولمة.

– تفعيل مهمة الدولة في توفير جميع سبل الدعم للقطاع الخاص لكي ينافس القطاع الخاص في الدول المجاورة.

– الاستفادة من خبرات القطاع الخاص في تنمية الخدمات الحكومية وتطوير مشروع الحكومة الإلكترونية.

– سهولة تعرف القطاع الحكومي على جديد القطاع الخاص.

– المساعدة في تنمية مشاريع القطاع الخاص الصغير للحصول على نصيبها من حجم الأعمال مع الدولة.

– إزالة كافة المعوقات الناتجة عن اختلاف اللغات، وصعوبة التواصل بين الشركات الخاصة الجديدة والقطاع الحكومي.

* في مجال الإعلام والدعاية و الإعلان:

– تعزيز السياسات الإعلامية وشرح القضايا الوطنية إقليميا ودوليا عن طريق:

– إنشاء واجهة إعلامية للدولة عبرة الشبكة العالمية الإنترنيت.

– استخدام إمكانات التواصل لا محدودة يوفرها البريد الإلكتروني.

[1]– أحمد، خضر ، " ماهية الحكومة الإلكتروني."مجلة علوم وتكنولوجيا، العدد 107، (نوفمبر 2003)، ص 25– 26.

– تحقيق إرادات متنوعة في مجال الدعاية و الإعلان.

*** في مجال تنمية الموارد البشرية :**

– انتشار الوعي العام، ونمو قدرة الموارد البشرية على التفاعل الإيجابي مع المجتمع الدولي.

– رفع معدل لإنتاجية للفرد في المجالات كافة.

– زيادة قدرة المجتمع على تنويع مصادر الدخل القومي.

– إعادة تأهيل الموارد البشرية لتنمية قدرتها وإمكاناتها لمواجهة متطلبات العمل الجديد.

*** في مجال تعزيز أهداف الديمقراطية:**

– تحقيق الاتصال المباشر مع المواطن وإتاحة له الفرصة للمشاركة في صنع القرار.

– سهولة استطلاع الرأي وتحديد الاتجاهات.

– تيسير العملية الانتخابية وإجراءاتها.

– تفعيل الدور الرقابي للمواطنين.

ومن سلبيات الإدارة الالكترونية بالرغم من الإيجابيات العديدة لها إلا أن هناك بعض السلبيات لا بد أن نذكرها، والتي من شأنها أن تحد من قدرتها على تسهيل عملية التغيير وخلق عمليات إدارية جيدة وأكثر فاعلية، فمشروع الإدارة الإلكترونية لن يحل جميع المشكلات المرتبطة بالفساد وعدم الكفاءة، كما أنها لن تتغلب على جميع عوائق المشاركة الجماهيرية وللإدارة الإلكترونية جوانب سلبية وعيوب من أهمها:[1]

– سهولة اختراق الأنظمة وعدم وجود ضمانات لسرية وأمان المعلومات.

– اقتطاع جزء كبير من ميزانية الدولة مما قد يؤثر على أولويات تنفيذ الخدمات العامة وخاصة في الدول النامية.

– التأثير السلبي على معدلات التوظيف في بعض القطاعات والتخصصات وارتفاع نسبة البطالة بها.

– شعور الموظفين بالعزلة وافتقارهم للعلاقات الإنسانية.

– ارتفاع التكلفة مع نقص الإعتمادات المالية.

– عدم قدرة قطاعات المجتمع من التعامل معها نظرا لارتفاع نسب الأمية وخاصة الأمية الإلكترونية.

[1]-أحمد خضر ،مرجع سابق ،ص27.

– عدم وجود علاقات مباشرة بين الموظف الحكومي وطالب الخدمة من شأن ذلك أن يلغي التنظيم غير الرسمي داخل الإدارة الحكومية.

– لا يوجد حدود للتعامل من خلال شبكة الإنترنت حيث يفتح المجال أمام الجميع للتعامل بدون حدود وبحرية ،ومع كل هذه الإحتمالات الإيجابية ،فهناك مجال للخارجين عن القانون للوصول إلى هذه الشبكات واستخدامها بطريقة غير شرعية.

– التكامل الداخلي يخلق خرق في الحماية ،لأن معظم البنيات التكنولوجية في العصر الحالي مترابطة ومتداخلة عالميا،فلا يوجد حدود يمكن حمايتها ،وليس لها موقع جغرافي محدد كذلك ،وهذا يعني أن المواقع يمكن أن تهاجم من أي مكان في العالم ،فإذا تم مهاجمة إحدى الشبكات فسوف تسقط الشبكات الأخرى بسبب ترابطها الداخلي.

– تبادل الوثائق إلكترونيا يحتوي على عدة عيوب أهمها قضية السند القانوني المتاح في حالة نشوء أي نزاع قانوني ،وكذلك مسألة التوقيع الإلكتروني.

ويمكن للإدارة الإلكترونية الحد من هذه المخاطر بصورة أو بأخرى لأن سر نجاح وفرص الإدارة الإلكترونية تكمن في تحدي هذه المخاطر ،وعلى القائمين عليها الحذر،ووضع الوسائل التي تحد من المخاطر غير الظاهرة ،وإدارة المخاطر تلعب دورا مهما وكبيرا في نجاح الإدارة الإلكترونية ، بكفاءة وفعالية.

الخاتمة

أن نجاح الإدارة الإلكترونية يتطلب تغييرا في كيفية عمل وأداء الحكومة، كيف تتفاعل مع المعلومات، كيف يري المسئولين وظائفهم ويتفاعلون مع جمهور المواطنين؟ كما يتطلب أيضا تحقيق الإدارة الإلكترونية المشاركة النشطة بين الحكومة والمواطنين والقطاع الخاص والقطاع المدني.

وتحتاج الإدارة الإلكترونية إلي إدخال وتغذية مرتدة مستمرة من وإلى المواطنين والمسئولين الذين يتعاملون مع خدمات الحكومة الإلكترونية ويستخدمونها.

من الملاحظ – على ضوء هذا البحث – أن الكثير من الدول العربية، لم يلحق بعد بركب الإدارة العامة أو الإدارة المحلية الإلكترونية، وما زالت معظم الإدارات الحكومية فيه ترزح تحت وطأة الروتين الحكومي، والتعقيدات الإدارية في تقديمها للخدمات الحكومية، حيث ما زالت تشترط الكثير من المستندات والأوراق، وإتباع الكثير من الإجراءات العقيمة التي يمكن الاستغناء عنها بكل بساطة.

وعلى ذلك فأنه يجب:

1. البدء بتطبيق نظام الإدارة الع امة الإلكترونية الحكومية في مجال المرافق العامة – ذلك أنها هي – فيما نعتقد – أنسب الحقول لزراعة ذلك النظام الجديد وجني ثماره، وذلك لأسباب كثيرة، ولعل في نجاح تطبيق ذلك النظام في دبي – كمدينة من المدن العربية – ونجاح تقديم الخدمات المحلية بها خير شاهد على ذلك.
2. أن يتم الإعداد العلمي المسبق لعملية التحول إلى نظام الإدارة العملية الإلكترونية، ويشمل ذلك دراسة تفصيلية للأجهزة الحكومية وخدماتها، وما يمكن تنفيذه منها إلكترونيًا.
3. أن يتم هذا التحول على مراحل مخطط لها تخطيطًا جيدًا، فلا يمكن الانتقال – كليًا وفجأة وبسرعة – من نظام قديم تقليدي إلى نظام إلكتروني حديث مرة واحدة.

استنادا إلى استنتاجات البحث، يمكن وضع **التوصيات** التالية:

– عقد دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية لجميع العاملين بالكلية محل الدراسة.

– تطوير نظم العمل وأساليبه.

– الاهتمام بالبنية التحتية للتقنية والشبكات داخل جامعة بسكرة بشكل عام وكلية العلوم والتكنولوجيا بشكل خاص.

– تحقيق التميز في مجال الإدارة الالكترونية يساهم في الرفع من مستوى أداء العاملين بالكلية محل الدراسة.

– جلب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية من مدربين واستشاريين وخبراء لتطوير البرامج ومواكبة مختلف التطورات التكنولوجية.

– قيام إدارة الكلية بشكل خاص وإدارة الجامعة بشكل عام ببث الثقة والطمأنينة في نفوس العاملين للتغلب على المخاوف التي يبديها البعض من تطبيق الإدارة الإلكترونية، أو مقاومة بعض المدراء خوفا على مراكزهم القيادية نتيجة التغيرات التي تطرأ نتيجة تطبيق الإدارة الإلكترونية، إذ أن طبيعة مهام الإدارة الإلكترونية هو التخلص من البيروقراطية في الأداء والتحول نحو شفافية الأداء.

قائمة المراجع:

1- أحمد خضر، ماهية الحكومة الالكترونية، مجلة العلوم والتكنولوجيا، العدد107، نوفمبر 2003.

2- احمد محمد غنيم، الإدارة الالكترونية، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية،2003-2004.

3- أحمد، خضر، " ماهية الحكومة الإلكتروني."مجلة علوم وتكنولوجيا، العدد 107، (نوفمبر 2003).

4- الصالحي سامي عطا الله، الحكومة الالكترونية، تقرير لبرنامج الأمم المتحدة الانمائي، وحدة تنمية المعلومات للدول العربية ،الكويت ،أفريل 2001.

5- الصالحي، سامي عطاء الله ،" الحكومة الإلكترونية "، تقرير لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي وحدة تنمية المعلومات للدول العربية، الكويت، أبريل،2001.

6- الاتصالات والانترنت،

Net 2006 Algeria http : ww.openards.net/reports

7- أنور، أحمد رسلان، وسيط القانون الإداري في الوظيفة العامة، القاهرة: دار النهضة العربية، 1998.

8- إيهاب خميس احمد المير، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية،2007.

9- تأثير الإدارة الالكترونية على ادارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية،فرع التنظيم السياسي والإداري ،2007.

10- جويني عبد السميع، واقع الادارة الالكترونية في الجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس، كلية الحقوق والعلوم السياسية،قسم العلوم القانونية والادارية ،جامعة تبسة،2010

11- حسن لوبي محمد، منظومة الحكومة الالكترونية، المعهد العربي لإنماء المدن ،ندوة الحكومة الالكترونية، الواقع والتحديات، دبي، 10-12-2003

12- حسن، نوبي محمد،" منظومة الحكومة الإلكترونية" ، المعهد العربي لإنماء المدن، ندوة الحكومة الإلكترونية، الواقع والتحديات، دبي، (10-12 مايو 2003).

13- خليفة بن صالحا بن خليفة المسعود،المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية، رسالة ماجستير، في الإدارة التربوية والتخطيط المملكة العربية السعودية ،2008.

14- رزيق نوال، الاقتصاد الجديد والتجارة الإلكترونية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس، فرع تسيير واقتصاد المؤسسة، جامعة باجي مختار، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، عنابة، جوان، 2006.

15- رضوان، أبو جمعة، قانون المرفق العام. الرباط: مطبعة النجاح الجديدة، 2000

16- سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، الإدارة العامة للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية،2005.

17- سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الادارية، ط1، دار اليازوري العلمية، عمان الأردن،2009.

18- شريف، درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال ، المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، الطبعة الأولى، بيروت، الدار المصرية اللبنانية، يناير 2000.

19- عبد الحميد، متولي، القانون الدستوري والأنظمة السياسية الإسكندرية: منشأة المعارف، 1974.

20- عبد المالك حداد، قطاع تكنولوجيات الاعلام والاتصال الحديثة في الجزائر
http://www.chihab.net/modules.php?news.file.articles.sid/923

21- علاء عبد الرازق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الالكترونية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع،عمان الأردن.

22- فريد، هـ. كيت ، الخصوصية في عصر المعلومات. (ترجمة محمد شهاب)، القاهرة: مركز الأهرام للترجمة والنشر، 1999.

23- ماجد الحلو، " الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته أكاديمية شرطة دبي حول " الجوانب القانونية والأمنية للعمليات المصرفية في الفترة من (26- 28 أبريل 2003)

24- محمد المتولي، إدارة الموارد البشرية ،لتطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية، بحث قدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته شرطة دبي في الفترة من (24 إلى 26 أفريل 2003).

25- محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، ط1، دار المسيرة، عمان الأردن، 2009.

26- محمد، أنيس جعف، الوسيط في القانون العام، أسس وأصول القانون الإداري، القاهرة، دار النهضة العربية، 2000

27- محمد، عبد الحميد أبو زيد، المرجع في القانون الإداري، القاهرة: دار النهضة العربية، 1991

28- محمد، عبد الحميد أبو زيد، المرجع في القانون الإداري، القاهرة: دار النهضة العربية، 1999

29- محمد، محمد عبد اللطيف، الاتجاهات المعاصرة في إدارة المرافق العام الاقتصادية. القاهرة: دار النهضة العربية، 2000.

30- محمود السقا، دراسات في علم المنطق القانوني، القاهرة، دار النهضة العربية، 1998.

31- محمود صدام جبر، الموجة الالكترونية القادمة، الحكومة الالكترونية، مجلة الإداري، مسقط، العدد91، ديسمبر 2002.

32- محمود، محمد حافظ، نظرية المرفق العام، القاهرة: دار النهضة العربية، 1982

33- محمود، محمد حافظ، نظرية المرفق العامة، القاهرة، دار النهضة العربية، 1981

34- مصطفى، أبو زيد فهمي، الوسيط في القانون الإداري، الجزء الأول، الإسكندرية:، دار المطبوعات الجامعية ،1999 .

35- نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية، الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ،المملكة العربية السعودية،2004

36- هيم الفلكاوي، الحكومة الالكترونية، مجلة الحرس الوطني الكويتي،العدد 19، السنة الخامسة،(نوفمبر 2002).

37- يوسف محمد يوسف أبو امونة، واقع ادارة الموارد البشرية الكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية، قطاع غزة، رسالة ماجستير، في ادارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، كلية الدراسات العليا، غزة فلسطين، 2009.

قائمة المراجع باللغة الفرنسية:

1- George Vedel, Droit Administratif,2 éme éd, Themis, Paris : 1998.
2-Jean -louis Moreu. La fonction publique. Paris: Librairie Général de Droit et de Jurisprudence 2000, p 09
3-Murru, Maria Elena, E- government: from real to virtual. Brussels, 11 April 2003
4- Zhiyuan fang ,E_Government in Digital era Concept,practice,and Development,International,Journal of the Internet and Management, vol.1., no, 2,2002.
5-Zhiyuan Fang, E-government Indigital: Concept, practice. Paris : 2002

الفهرس

مقدمة.....1

الفصل الأول: الإدارة الالكترونية وماهيتها وكذا الإدارة اللامركزية

تمهيد.....8

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية ومفهوم الإدارة اللامركزية.....9

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية.....12

المطلب الثاني: تعريف اللامركزية الإدارية.....15

المبحث الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.....16

المطلب الأول: استعدادات الجزائر للتحول نحو الإدارة الإلكترونية.....21

دوافع التحول إلى الإدارة الالكترونية.....23

المطلب الثاني: مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على الإدارة اللامركزية.....24

الفرع الأول: أثر الإدارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام.....24

الفرع الثاني : مفهوم المرافق العام وأهم عناصره في ظل الإدارة الالكترونية.....26

الفرع الثالث :أنواع المرافق العامة.....27

أولا : المرافق العامة على أساس معيار طبيعة نشاطها.....27

ثانيا: المرافق العامة على أساس المعيار الإقليمي.....28

ثالثا: أنواع المرافق العامة من حيث مدى الوجود أو الاختيار في إنشائها.....28

تأثير الإدارة الإلكترونية على المبادئ التي تحكم سير المرفق العام.....29

أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد.....30

تأثير الإدارة الالكترونية على سير المرفق العام.....31

تأثير الإدارة الإلكترونية على تفعيل مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام..... 32

الإدارة الإلكترونية والمطابقة مع مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتعديل في أي وقت.....34

تأثير الإدارة الإلكترونية على موظفي المرفق العام.....35

تسهيل المعاملات اليومية للأفراد.....36

التغلب على مشكل البيروقراطية.....36

التحول الإستراتيجي في عدد من نواحي الأعمال المادية للموظفين.....37

الفصل الثاني: دور الإدارة الالكترونية في تعزيز اللامركزية

المبحث الأول: الإدارة الالكترونية واستخدامها في تطبيق اللامركزية الإدارية من خلال مبادئ وأهداف الإدارة الالكترونية.....41
المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية وصور استخدامها في تطبيق اللامركزية الإدارية.....42
المطلب الثاني : دورها في تعزيز اللامركزية الإدارية.....44
المبحث الثاني: مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري اللامركزية.....46
الفرع الأول: مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير عملية التخطيط.....47
الفرع الثاني: مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير عملية التنظيم.....48
الفرع الثالث :مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير عملية التوجيه.....49
الفرع الرابع :مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير عملية اتخاذ القرار.....50
المطلب الأول: فوائد وأهداف الإدارة الالكترونية على اللامركزية الإدارية.....50
فوائد الإدارة الالكترونية.....50
أهداف الإدارة الالكترونية.....51
المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية لتعزيز الدائم للامركزية الإدارية.....51
الفرع الأول: المتطلبات الإدارية.....52
الفرع الثاني :المتطلبات البشرية.....53
الفرع الثالث: المتطلبات التقنية.....53
الفرع الرابع :المتطلبات الأمنية.....55
نتائج إيجابية وأخرى سلبية.....55
الخاتمة.....63