الإدارة الإلكترونية كأساس لترقية الخدمة العمومية في الجزائر
(الدور والتحديات)

سلامي نادية (باحثة دكتوراه)
جامعة باتنة

ملخص

أدى ظهور الحاسب الآلي ومن ثم شبكة الانترنت إلى تحول الدول إلى مجتمعات إلكترونية، تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة الميادين، الأمر الذي حتم على كافة الدول، ومنها الجزائر ضرورة مواكبة هذه التطورات، وذلك بالانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية الذي يعتمد على استخدام تكنولوجيات المعلوماتية من أجل عصرنة الخدمة العمومية ، إلا أن عملية الانتقال هذه ورغم أهميتها تفرض عديد التحديات على الدولة ، ما يطرح التساؤل حول مدى إسهام نظام الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في ظل التحديات العديدة التي تحيط بهذه العملية.

Résumé:

l'apparition de l' ordinateur et de l internet a fait naitre des sociétés électroniques qui adoptent la technologie de l'information et de la communication (TIC) dans tous les domaines, Ce qui a incité tous les pays y compris l' Algérie à substituer le dispositif administratif classique avec celui de l' administration électroniques, qui dépend des technologies de l' information, en quête d' une modernisation des services publics, cependant cette transition impose à l'état le soulèvement de plusieurs défis ce qui pose la question sur l' étendu de la contribution du régime de l' administration électronique dans l' amélioration du service public malgré ces défis.

مقدمة:

قاد الانتشار المتزايد لتقنيات الاتصال الحديثة المتمثلة أساساً في الحاسب الآلي، وشبكة الأنترنت بخدماتها المتعددة إلى تركيز كثير من الدول لطاقاتها وإمكاناتها للاستفادة من هذه الشبكة، ولم يعد أمامها لأجل مواكبة العصر من خيار سوى الاتجاه نحو المجتمع الإلكتروني والتكنولوجيا الرقمية، هذه الأخيرة التي أحدثت تطورات هائلة وملفته في مسار تحسين الخدمة العمومية، سواء على مستوى الأفراد الذين يرغبون في الحصول على خدماتهم بصورة أكثر تطورا وبسرعة ودقة عالية، أو على مستوى الهيئات والمؤسسات القائمة على تقديم تلك الخدمات.لذا فقد ارتبط استخدام تكنولوجيا المعلومات من طرف مختلف الهيئات الإدارية بظهور مفهوم حديث هو **الإدارة الإلكترونية**، التي تمثل المحصلة التي خرجت بها بعض الدول من أجل زيادة كفاءتها من حيث ربط المواطن بمختلف أجهزتها للحصول على الخدمات الإدارية بأنواعها بشكل آلي ، إضافة إلى قيام الإدارة ذاتها بمختلف أنشطتها باعتماد شبكات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الإتصال والمعلومات لخفض الكلفة وتحسين الأداء ، لتتمكن بذلك من ترقية النشاط الإداري ودعم ركائز الحكم الراشد ومكافحة الفساد والقضاء على البيروقراطية بالمفهوم السلبي، لتصبح بذلك مرادفة لمفهوم الجودة الشاملة.

إلا أن الانتقال إلى نظام الإدارة الإلكترونية يفرض تحديات على عديد المستويات بغية تجسيدها بشكل كامل مما يسمح بتحقيق الأهداف السابقة، وهذا سواء على المستوى البشري أو المالي أو القانوني أو الفني.الأمر الذي يدفع إلى طرح الإشكالية التالية : **إلى أي مدى تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين وترقية الخدمة العمومية في ظل التحديات المتعددة التي تحول دون التطبيق الشامل والفعال لها؟**.

للإجابة على الإشكالية السابقة نقسم هذا الدراسة إلى مبحثين كآتي :

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية وتمييزها عن بعض المصطلحات المشابهة لها.

المطلب الثاني: عناصر الإدارة الإلكترونية وأهدافها.

المبحث الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية وتحديات تجسيدها الكامل.

المطلب الأول: دور الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية.

المطلب الثاني: التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية.

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

ارتبطت الثورة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بظهور العديد من المفاهيم والمصطلحات المستحدثة، أبرزها مصطلح الإدارة الإلكترونية، والذي يوجب بداية التأصيل له من خلال التطرق بالشرح والتحليل لأهم العناصر التي تكونه، وعليه يقسم هذا المبحث إلى مطلبين، يتناول الأول تعريف الإدارة الإلكترونية وتمييزها عن بعض المصطلحات المشابهة ، والثاني عناصر الإدارة الإلكترونية .

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية وتمييزها عن المصطلحات المشابهة لها:

تتم دراسة هذا المطلب وفق فرعين؛ حيث يتناول الأول تعريف الإدارة الإلكترونية ، والثاني تمييز الإدارة الإلكترونية عن بعض المصطلحات المشابهة لها.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية:

يعد مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الحديثة التي حظيت بالاهتمام ، خاصة من ناحية التصدي لتعريفها وإيضاح مدلولها ، وفي هذا الإطار نجد العديد من التعاريف ، أهمها الآتي :

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- الإدارة الإلكترونية تعني تحول الإجراءات الحكومية الداخلية أو الخارجية والمتمركزة حول توفير أو إيصال الخدمات للمتعاملين معها بفاعلية وكفاءة بصورة أفضل من خلال تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة .
- الإدارة الإلكترونية تعني البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين واستعلاماتهم، وتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة ذاتها، أو فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصال عن بعد[1].
- الإدارة الإلكترونية تعني قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن، وبين قطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة عبر شبكة الأنترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة معتمدة على مبدأين هما:
  - **الأول تقني**: ويتمثل في إعداد المعلومات الكترونيا وتناقلها عبر شبكة الأنترنت، وضمان دقتها وسريتها.
  - **الثاني إجرائي**: ويتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها[2].
- الإدارة الإلكترونية تعني استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية، ويتم ذلك عن طريق شبكة المعلومات العالمية (الأنترنت) وشبكة المعلومات الداخلية (الأنترانت) بقصد تحقيق أهداف معينة أهمها تقديم الخدمات الإلكترونية، وذلك إما بتفاعل بشري أو بإنجاز آلي[3].
- الإدارة الإلكترونية تعني الإنتقال من انجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد، بمعنى آخر: فالإدارة الإلكترونية هي انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الأنترنت والأنترانت دون أن يضطر العملاء إلى الإنتقال إلى الإدارة شخصيا لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق مع ذلك من إهدار للوقت والجهد والطاقات، فهي تقوم على

[1] نهلا عبد القادر المومني ، الجرائم المعلوماتية ، الأردن ، دار الثقافة ، 2008 ، ص . 61 .
[2] عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، مصر ، دار الجامعة الجديدة ، 2008 ، ص.35.
[3] عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، ط 1 ، مصر ، دار الفكر الجامعي ، 2008 ، ص. 23.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مفهوم جديد ومتطور يتعدى المفهوم الحديث "**اتصل ولا تنتقل**" وتنقله خطوة للأمام بحيث يصبح "ادخل على الخط ولا تدخل في الخط"[1].

- الإدارة الإلكترونية تعني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (TIC) وخصوصا الأنترنت كوسيلة لإقامة وتأسيس إدارة جودة[2].

الفرع الثاني: تمييز مصطلح الإدارة الإلكترونية عن بعض المصطلحات المشابهة :

يذهب جانب من الفقه إلى أن تحديد مفهوم **الإدارة الإلكترونية** أو كما يطلق عليه البعض باللغة الفرنسية (E-management) أو (E-administration) يقتضي بالضرورة إبراز العلاقة بينها وبين مختلف المصطلحات الأخرى منها الحكومة الإلكترونية (E-gouvernement) أو الحكومة على الخط (gouvernement en ligne) أو الحكومة الإفتراضية (Cyber gouvernement) حيث يرى هذا الاتجاه أن كل المصطلحات السابقة تؤدي ذات المعنى بالرغم من أن مصطلح الحكومة حُجم ليصبح أضيق من محتواه ومدلوله المعتاد، وذلك بحصره في الجانب الإداري فقط[3].

وعليه فاستخدام مصطلح الحكومة الإلكترونية أو الذكية قد يثير لبسا مع مفهوم الحكومة في فقه القانون الدستوري بصفة خاصة، والقانون العام بصفة عامة، وهل المقصود بها الحكومة بوصفها مرادفا للسلطة التنفيذية باعتبارها إحدى السلطات الثلاث في الدولة (التشريعية، التنفيذية، القضائية) أم أن مفهوم الحكومة الإلكترونية ينصرف إلى الحكومة بشكل عام، وثمة صعوبة أخرى في تحديد مفهوم الحكومة وتتمثل في أن شركات ومؤسسات القطاع الخاص هي التي بدأت مبكرا الاعتماد على تقنيات الحاسب الآلي وربطها ببعضها البعض عن طريق شبكة إلكترونية تساعد وتسهل لها آداء خدماتها قِبل الجمهور والمتعاملين معها، لذلك يدخل في مفهوم الحكومة الالكترونية شركات ومؤسسات القطاع الخاص التي تطبق هذا النظام، لذا فإن مصطلح **الإدارة الإلكترونية** يتسع ليشمل مفهوم الحكومة الإلكترونية في النطاق الحكومي والقطاع الخاص[4] .

وعليه يفضل استعمال مصطلح **الإدارة الإلكترونية** بدلا من مصطلح الحكومة الإلكترونية لعدة أسباب أهمها:

---

[1] حسين باكير، المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الالكترونية، مجلة آراء حول الخليج، مركز الخليج للأبحاث، الإمارات، عدد 23 ، آب 2006، منشور على الموقع الالكتروني alibakeer.maktoobblog.com ، تمت زيارة الموقع بتاريخ : 2013/01/03 .

[2] Aminata BAL, quelque réflexions sur l' administration électronique, Revue française d administration publique, n° 110 , 2004, p.03. publie sur le site : www.lex-electronica.org. Le site a été visité le : 03/01/2003.

[3] Ibid, p.01.

[4] عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، مصر ، دار الفكر الجامعي، 2003 ، ص. 9.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أولا: أنه عند ذكر مصطلح " الحكومة " يتبادر إلى ذهن المستمع العمل السياسي على الرغم من أن عمل الحكومة لا يقتصر على العمل السياسي وإنما الإداري أيضا، ولكن الغالب يبقى السياسي وهذا لا يتوافق مع شمولية المصطلح، لذلك فمن الأفضل والأسلم استخدام مصطلح الإدارة.

ثانيا: أن تعبير الحكومة هو تعبير محدود بحد ذاته (سواء بنفسه أو بعلاقاته) لأنه يعبر عن مجموعة من الأشخاص والعلاقة لا تكون مع جميع الناس وإنما مع مؤسسات وهيئات محددة ومعلومة على عكس مصطلح الإدارة، والذي يعبر عن إطار مفتوح وواسع يطال جميع المستويات في الدولة ويشمل جميع الناس في علاقاته[1].

ثالثا: الأدق أن يقال " **الإدارة الإلكترونية** " وذلك للدلالة على المفهوم القانوني للأعمال الإلكترونية، وذلك لأن مهمة الحكومة هي صنع السياسة العامة للدولة وتحديد الأهداف العامة المراد إدراكها، وهي مهمة ذهنية خلاقة لا يقوم بها سوى العقل البشري، أما الكمبيوتر أو العقل الإلكتروني، فإنه يساعد فقط في إعداد بعض البيانات أو المعلومات التي تساعد في رسم هذه السياسة، أما مهمة الإدارة فهي تنفيذ السياسة العامة التي سبق وضعها وإنجاز الأهداف العامة التي تم تحديدها، وتلك هي المهمة التي يمكن أن تتم بالطريقة الرقمية من خلال الكمبيوتر وشبكة المعلومات، بدلا من أن تتم بالطريقة التقليدية[2].

المطلب الثاني: عناصر الإدارة الإلكترونية وأهدافها :

لا شك أن أي نظام يسعى للنجاح ولتحقيق أهدافه يجب أن يتضمن مجموعة من العناصر تشكل مقوماته ، **والإدارة الإلكترونية** لا تخرج عن هذا الإطار ، وللإحاطة بهذه المقومات والأهداف سيقسم هذا المطلب إلى فرعين؛ يتناول الأول عناصر الإدارة الإلكترونية و الثاني أهداف الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: عناصر الإدارة الإلكترونية :

تقوم الإدارة الإلكترونية وتؤسس على مجموعة من العناصر والمتطلبات يمكن إجمالها في النقاط التالية:

أولا: العنصر البشري :يعتبر العنصر البشري من أهم عناصر **الإدارة الإلكترونية**، وذلك بإعتباره العنصر المحرك للمشروع، ومن ثم وجب تدريبه وتأهيله للعمل في هذا النظام القانوني، مما يستدعي تقليص الفجوة الرقمية لدى المواطنين، وذلك بمحو الأمية المعلوماتية لديهم

[1] حسين باكير، مرجع سابق.
[2] عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، مرجع سابق ، ص. ص. 23_24 .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتوفير الكفاءات القادرة على التعامل مع أنظمة المعلومات ومع الخدمات الإلكترونية التي تتضمنها الإدارة الإلكترونية[1]، كما يستدعي أيضا ضرورة بناء قدرات وتدريب كافة الموظفين على طرق استخدام أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد البيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الإدارة الإلكترونية بشكل سليم، ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة[2].

ثانيا : العنصر المادي: ويقصد به البنية التحتية، إذ أن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب، إن لم نقل عال من البنى التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للبيانات والإتصالات السلكية واللاسلكية، تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة، وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى، بالإضافة إلى ضرورة توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للإستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، والتي تستطيع بواسطتها التواصل معها، ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكن من الإتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها[3].

إن اعتبار الأجهزة الإلكترونية ركيزة لقيام الإدارة الإلكترونية وسم هذه الأخيرة بعدة خصائص أهمها:

01- **حوسبة العمل في الإدارة الإلكترونية** : تعد الحوسبة مصطلحا جديدا ظهر مع انتشار استخدام الحاسب الآلي في جهات الإدارة المختلفة، ويعني الاعتماد بصفة كلية أو شبه كلية على الحاسب الآلي وتطبيقاته في إنهاء الأعمال الخاصة بجهات الحكومة والقطاع الخاص، وتتفرع الحوسبة إلى قسمين هما:

- **أ : حوسبة الأماكن** : وتعني الإعتماد بصفة كلية أو شبه كلية على الحاسب في إنهاء أعمال الإدارة الإلكترونية، ولذلك يطلق عليها كذلك تسمية الحوسبة التعاونية، فالمنطق يقتضي تعاون البشر لأجل زيادة الانتاج، وهذا المعنى نفسه ينطبق على مجال تقنية المعلومات بظهور ما يسمى العمل الجماعي أو الحوسبة التعاونية .

[1] نهلا عبد القادر المومني، مرجع سابق، ص. 65.
[2] حسين باكير، مرجع سابق.
[3] نفس المرجع.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- ب: **حوسبة الأشخاص أو "مكاتب بلا حدود"** :ويقصد بها استخدام الموظفين للأجهزة الإلكترونية من أي مكان خارج العمل حتى يمكنهم إنهاء المهام الوظيفية التي كلفوا بها، بمعنى آخر أن الإدارة الإلكترونية يمكنها أن تعتمد على الموظف الجوال[1].

02- **تلقائية سير الأنظمة في الإدارة الإلكترونية**: ويقصد بها تحويل الأعمال الإدارية، والتي تتم بناء على تدخل بشري إلى أعمال إلكترونية تتم من تلقاء نفسها، وهذا ما يعرف بـــ " **الأتمتة** " ، وعليه فعملية الأتمتة تعكس تقدما في آداء العمل بطريقة إلكترونية، ويمكن اللجوء إليها على الأقل لأداء الأعمال البسيطة التي قد تشغل الموظف أو تستهلك حيزا من وقته، ويمكن للآلة القيام بها من تلقاء نفسها، لذلك فقد نشطت شركات تقنية المعلومات في ابتكار برامج للأتمتة الخاصة بنظم تشغيل الحاسب الآلي الخاص بها ، والوسيط المؤتمت هو وسيط إلكتروني يتصرف من تلقاء نفسه دون تدخل أي إنسان في عمله ومن أمثلة هذه الوسائط مثلا جهاز الصرف الآلي، إذ بمجرد قيام المستخدم بإدخال رقم البطاقة يقوم بدفع النقود دون طلب إجراءات أخرى من ذلك العميل[2].

ثالثا: العنصر القانوني والتشريعي :إن العمل بنظام الإدارة الإلكترونية له ايجابياته الكثيرة، لكنه من ناحية أخرى عرضة لمخاطر وتهديدات جسيمة يصنفها جانب من الفقه على أنها نوع من الجريمة المنظمة، ذلك أن القراصنة ومحترفي جرائم المعلوماتية، قد استغلوا النبوغ التقني لهم في ارتكاب الكثير من الجرائم، وهذا راجع لكون الإدارة الإلكترونية تعتمد على قاعدة بيانات مخزنة في شبكات الحاسب الآلي أو تنساب خلالها عند التفاعل ما بين الجمهور وجهات الإدارة الإلكترونية، والتي يدخل فيها كافة قطاعات الدولة (المصارف، البريد والمواصلات، الإتصالات، الداخلية، الخارجية، التأمينات...)[3] .ومن بين أهم هذه المخاطر نجد سرقة المعلومات، تزوير المعلومات، الإعتداء على حرمة الحياة الخاصة للأفراد، الاحتيال المعلوماتي، التجسس المعلوماتي....ولتجاوز كل هذه المخاطر يطرح موضوع **أمن الإدارة الإلكترونية** أكثر من انشغال لدى الخبراء والقائمين على إنجاح هذا النظام بدءا بتأمين بيانات الإدارة الإلكترونية فنيا، كاستخدام الجدار الناري أو حوائط المنع، ومكافحة الفيروسات المعلوماتية والتشفير واستخدام كلمات السر والعبور والتوقيع الإلكتروني وغيرها[4].

---

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، مرجع سابق، ص. 54_61.
[2] نفس المرجع، ص.ص. 73_74.
[3] عبد الفتاح بيومي حجازي، نحو صياغة نظرية عامة في علم الجريمة والمجرم المعلوماتي، مصر ، منشأة المعارف ، 2009، ص ص.313- 315.
[4] نفس المرجع، ص ص . 329 . 330.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بالإضافة إلى الحماية الفنية، تعد الحماية القانونية والتشريعية الإطار التنظيمي الوقائي الرادع من كل هذه المخاطر، إذ يشار هنا إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الدول الرائدة في هذا المجال كالولايات المتحدة الأمريكية ودول الإتحاد الأوروبي وغيرها، كان متزامنا مع حملة لتعديل التشريعات القانونية القائمة خاصة الجنائية منها، في خطوة الهدف منها الحماية القانونية الشاملة لهذا المفهوم وتخطي الثغرات القانونية التي قد يستفيد منها العابثون بأمن المعلومات وأنظمتها، فالعملية وحدة متكاملة ولا يمكن إيجاد حكومة إلكترونية دون وجود تشريعات تحكم هذه العملية[1] .

وفي الجزائر مثلا تجرم بعض الأفعال الماسة بأمن الإدارة الإلكترونية بموجب القسم السابع مكرر من الفصل الثالث من الباب الثاني من قانون العقوبات تحت عنوان: المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات، وذلك في المواد من 394 مكرر إلى غاية المادة 394 مكرر 7 مع اعتبار هذه الجرائم جنحا حدها الأدنى هو الحبس شهرين أما حدها الأقصى فهو ثلاث (03) سنوات مع غرامات مالية تبدأ من 50.000 دج إلى 5.000.000 دج [2].

الفرع الثاني: أهداف الإدارة الإلكترونية :

ويمكن حصر أهم أهداف الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

أولا: تحسين مستوى الخدمات :مما لا شك فيه أن الإدارة الإلكترونية تهدف في النهاية لتقديم الخدمات إلى الجمهور بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الإدارة الإلكترونية ذاتها، لذلك فإن مخططي برامج الإدارة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور، ومن هذه المحاور محاولة تجاوز الأخطاء التي يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله، ذلك أن الحاسب الآلي وحسب البرنامج المزود به وقاعدة البيانات المزود بها يعطي نتائج يقينية لا مجال للخطأ فيها، وهو ما يحقق سهولة في إنجاز المعاملات الخاصة بالأفراد أو الشركات أو المؤسسات سيما وأن نظام الإدارة الإلكترونية يختصر إجراءات كثيرة ومراحل متعددة[3]، كما يعمل هذا النظام من جهة أخرى على رفع كفاءة الآداء بالجهاز الإداري ويكون ذلك من خلال تقليل التعامل بالنماذج اليدوية، والتعامل بالنماذج الإلكترونية مع ضمان توفير السرية والأمان للمعلومات، بما يؤدي إلى تطوير مستوى الكفاءة الإنتاجية في

[1] نهلا عبد القادر المومني، مرجع سابق، ص. 66.
[2] الأمر رقم 66_ 156 المؤرخ في 08 جوان 1966 المعدل والمتمم المتضمن قانون العقوبات الجزائري.
[3] عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الإدارة الالكترونية، مرجع سابق، ص. 99.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الخدمات المقدمة للجمهور وتيسير سبل حصولهم على الخدمات المطلوبة وذلك دون الحاجة للتواجد في جهات تقديم الخدمات[1].

ثانيا: التقليل من التعقيدات الإدارية :بعد ثورة المعلومات والإتصالات التي تحياها البشرية، ظهرت بوادر ما يسمى بطريق المعلومات السري، والذي عن طريقه يمكن للشخص الذي يرغب في معلومات معينة أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال شبكات الأنترنت ومقوماتها المتمثلة في كابلات الألياف البصرية والحواسيب، الخوادم.... كل هذه الإمكانيات بما فيها طريق المعلومات السريع يستفيد منها القائمون على شبكات الإدارة الالكترونية، وذلك لأجل تقليل نسبة التعقيدات الإدارية التي يمر بها القرار الإداري أو المعاملات الخاصة بالأفراد، وذلك من خلال تخفيف البيروقراطية واختصار مراحل انجاز المعاملات وعدد الدوائر المساهمة في إنجاز طلبات ومصالح الجمهور[2].

ثالثا: تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الإدارة الإلكترونية :تظهر هذه الإفادة من خلال وجود أسلوب موحد للتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الإدارة، وهذا ما يضفي الشفافية على هذه التعاملات، ذلك أن الشخص الذي يرغب في قضاء طلبه يجب عليه إتباع إجراءات محددة، وبالتالي لا يمكن لمتعامل آخر اختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها، ولكن الجميع متساوون في إتباع هذه الإجراءات، كذلك فنظام الخدمات الإلكترونية يقوم على مدار الساعة، بمعنى أن صاحب الشأن يمكنه الدخول على شبكة الإدارة الإلكترونية في أي وقت للحصول على الخدمة التي يرغب فيها[3].

المبحث الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية وتحديات تجسيدها الكامل :

إن أهم الأسباب التي أدت إلى الإنتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية هو الرقي بالخدمات المقدمة لطالبيها، سواء من حيث تبسيط إجراءات الحصول عليها أو اختصار الوقت والجهد والمال، ويظهر هذا الدور في العديد من المجالات كالتعليم والصحة والبريد والبنوك والتجارة وحتى الأجهزة الأمنية، ويفرض تحقيق كل هذه الأهداف تجاوز مجموعة من العوائق التي تمثل تحديات مختلفة أمام الإدارة الإلكترونية للقيام بدورها الكامل، وعليه سيقسم هذا المبحث إلى مطلبين: يتناول الأول دور الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية ، والثاني التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية .

[1] عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص.38.
[2] عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، مرجع سابق، ص.106.
[3] نفس المرجع، ص ص. 109_ 110.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المطلب الأول: دور الإدارة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية :

يرتبط مفهوم الخدمة العمومية خصوصا بالإدارة العامة، هذه الأخيرة لها وسائلها لبلوغ هذا الهدف، والمتمثلة في القرار الإداري والعقد الإداري، والتي تسعى إلى إدارة المرافق العامة في الدولة والتي تسعى بدورها إلى الوفاء بالحاجات العامة للجمهور، ولبلوغ هذا الأخير وجب أن تتم هذه العملية (الوفاء بالحاجات العامة) في إطار القانون ومباديء الشفافية التي تشكل ركائز الحكم الراشد أو الجيد ، وعليه يمكن دراسة هذا المطلب في فرعين: يتناول الأول دور الإدارة الإلكترونية في تطوير النشاط الإداري ، و الثاني دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز دعائم الحكم الراشد ومكافحة الفساد والبيروقراطية.

الفرع الأول : دور الإدارة الإلكترونية في تطوير النشاط الإداري :

تستخدم السلطة الإدارية إلى جانب القرارات الإدارية لممارسة نشاطها نظام العقود، وذلك من أجل إشباع الحاجات العامة وللحصول على المواد الأولية اللازمة لتسيير مرافقها العامة ، وعليه سنعرض أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على القرارات الإدارية والعقود الإدارية والمرافق العامة.

أولاً: أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على القرارات الإدارية : يعرف القرار الإداري على أنه إفصاح الإدارة عن إرادتها الملزمة بمقتضى القوانين والمراسيم واللوائح بقصد إحداث أثر قانوني معين ابتغاء تحقيق مصلحة عامة[1] .

وعلى الرغم من كون القرارات الإدارية تتميز بكونها تصدر بناء على الإرادة المنفردة للجهة الإدارية، إلا أن نظام الإدارة الإلكترونية يتيح للأفراد المتعاملين معها التدخل في إصدار القرار حيث أنه من خلال انتشار مراكز المعلومات القائمة على الحاسبات الآلية، وبالتالي تغيير العلاقة الكلاسيكية بين الإدارة من ناحية والمتعاملين من ناحية أخرى، حيث يستطيع الأفراد تنبيه الإدارة إلى وقوع بعض الأخطاء في المراحل الأولى للقرار، ومن ثم تقوم الإدارة بتلافي هذه الأخطاء قبل إصدار القرار، أما إذا اقتصرت مشاركة الجمهور على التعقيب على القرار بعد صدوره عن طريق النقد أو الشكوى، فإن الإدارة تراعي هذه الملاحظات بالنسبة للقرارات التي ستصدر بخصوص نفس الموضوعات مستقبلا[2] .

ويلاحظ أن مزايا الإدارة الإلكترونية لا يقتصر أثرها على المتعاملين معها من الجمهور، بل يشمل أيضا الموظفين العموميين، فإذا كنا بصدد قرار تأديبي فإن على الرئيس الإداري أن يناسب

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، مرجع سابق، ص. 90.
[2] عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، 90.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

من خلال المعلومات والبيانات المعروضة عليه من خلال الحاسب الآلي بين السبب والأثر الذي يرتبه القرار من بين عدة بدائل قانونية متاحة إليه، وإذا كنا بصدد ترقية، فإن عليه التأكد من صلاحية الموظف للوظيفة المرقى إليها، وهذا يتطلب منه المفاضلة بين أكثر من موظف من حيث درجة الكفاية، وكان هذا الأمر يستغرق وقتا طويلا من خلال بحث وفحص جميع ملفات الموظفين الموجودين في نفس درجة الموظف والإطلاع على الجزاءات التي تم توقيعها، وهل تم محو هذه الجزاءات من عدمه، وتقديرات الكفاية الخاصة بكل موظف ، ولكن باستخدام نظام الإدارة الإلكترونية أمكن التغلب على كافة هذه المعوقات، والتي تؤدي إلى بطء إصدار القرار بالترقية وأصبح في مكنة الرئيس الإداري إجراء تقييم شامل لكافة الملفات المتعلقة بالموظفين المطلوب ترقيتهم في وقت قصير جدا، حيث يقوم الحاسب الآلي بالوصول إلى قرار صحيح وسليم قائم على أسس ومعلومات وبيانات واقعية لا دخل للمحاباة أو الوساطة فيها[1].

من جهة أخرى يلاحظ وفي نطاق الإدارة الإلكترونية وجود ما يسمى بأتمتة الأنظمة، والذي يعني أن الحاسب الآلي يقوم مقام الموظف العام في أحيان كثيرة، وذلك من اجل القيام ببعض الأعمال الهامة وغير الهامة والتي كان الموظف العام يتدخل في حسمها بمقتضى قرار إداري صادر عنه، ومثاله أن يعلن عن وظيفة ما في جهة الإدارة الإلكترونية، ويتم تعبئة استمارة البيانات من قبل المرشح عن طريق الموقع الإلكتروني للجهة المذكورة ويرسل إليها، فيقوم النظام الإلكتروني بإرسال رسالة تفيد استلام الأوراق وقيدها برقم (س) ويحتفظ المرشح بهذه البيانات ، فماذا لو فقدت هذه الأوراق والبيانات، ولم يعين المرشح فهل يمكنه طلب التعويض استنادا لسبق قبول الأوراق بمعرفة جهة الإدارة عن طريق النظام المؤتمت علما بأن هذا الإجراء كان يقوم به قبل ذلك موظف عام، وهو شخص طبيعي وليس نظاما مؤتمتا، وأكثر من ذلك فإن النظم المؤتمتة قد تصدر أمرا إلى شركة أو مؤسسة بتوريد صنف معين إلى مخازن الجهة الإدارية لوجود نقص فيه حسبما يظهر في رصيد المخازن وتقوم الشركة أو المؤسسة بالتوريد، وفي هذه الحالة يتم انعقاد العقد الإداري في صورة أمر التوريد المذكور ، وفي كلا المثالين السابقين فإن نظام الحاسب الآلي المؤتمت أو الصامت قد حل محل الموظف العام في التعبير عن إرادة جهة الإدارة، لذلك فإن تحول الإدارة إلى الإدارة الإلكترونية يقتضي إعادة مراجعة المفاهيم التقليدية للقرار الإداري وأركان وشروط صحته لأن الحاسب الآلي وتطبيقاته أصبح شريكا للموظف العام في إصدار القرارات[2] .

[1] عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص. 89.

[2] عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، مرجع سابق، ص ص . 90 _ 91.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانيا: أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على العقود الإدارية : تعرف العقود الإدارية على أنها تلك العقود التي تكون الجهة الإدارية طرفا فيها ويحكمها القانون الإداري وتخضع لرقابة القضاء الإداري، وذلك بالنظر إلى طبيعتها الإدارية، وعلى ذلك فهذه العقود يكون أحد أطرافها شخصا من أشخاص القانون العام ويتعلق بنشاط مرفق من المرافق العامة ولا بد أن يتم إبرام العقد حسب أساليب القانون العام، وتظهر فيه الجهة الإدارية بمظهر السلطة العامة، ولذلك فإن العقد يتضمن شروطا غير مألوفة في عقود القانون الخاص[1] . ومن بين هذه العقود، عقد التزام المرافق العامة، عقد الأشغال العامة ، عقد التوريد.....

يلاحظ أن إجراءات إبرام العقود الإدارية في النظام التقليدي تستغرق فترة زمنية طويلة، ولما كانت الإدارة الإلكترونية تتميز بسرعة الإنجاز والكفاءة في الآداء وقلة التكاليف، ومن ثم فإنه من شأن استخدامها في مجال المناقصات تحقيق مكاسب كبيرة سواء بالنسبة للإفراد أو الشركات مقدمة العطاءات وكذلك بالنسبة للجهة الإدارية، فعن طريق شبكة المعلومات يتم الإعلان عن المناقصة وبيان شروطها التفصيلية وتلقي العروض من المتنافسين وإرساء المناقصة على أفضل العروض المقدمة، ومن ثم فقد حدث تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات الأعمال مما يخفض الأعباء الإدارية على الموظفين والإدارة، هذا فضلا عن تقليل التعامل بالأوراق والنماذج اليدوية التي تحتاج أكثر من توقيع وتصديق وبدء التعامل باستخدام النماذج الإلكترونية، ويتصل بهذا الأمر أيضا اعتماد التوثيق الإلكتروني، وذلك حتى يتسنى سرعة تبادل المراسلات والوثائق بين الجهات الحكومية وسهولة تخزينها واسترجاعها باستخدام الأرشيف الإلكتروني.

كما يلاحظ أنه بالتحول نحو نظام الإدارة الإلكترونية ظهرت أنماط جديدة من العقود الإدارية وهي تلك العقود التي تتم عبر شبكة الأنترنت في إطار التجارة الالكترونية، وهذه العقود تقتضي مراجعة سريعة وشاملة للقواعد التي تحكم العقود الإدارية في إطارها التقليدي[2] .

ومن بين التجارب الرائدة في مجال العقود الإلكترونية ما قامت به السويد حيث تبنت الحكومة مبادرة خاصة بإدارة وتنظيم المخزون الحكومي وعملية الشراء الحكومية من خلال شبكة الأنترنت، وذلك بهدف خفض عمليات التخزين الحكومي وتعتمد هذه التجربة على بناء شبكة متكاملة للمعاملات الخاصة بالتوريدات الحكومية وكذلك الموردين المسجلين في هذه التوريدات، وتتم من خلال هذه الشبكة الإدارة الكاملة للمخزون الحكومي وتنفيذ عمليات

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، مرجع سابق، ص ص، 92_ 93 .
[2] عصام عبد الفتاح مطر ، مرجع سابق، ص . 104.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الشراء الكترونيا بما يحقق مفهوم تدفق السلع خلال الزمن الحقيقي، وتقوم التجربة على أساس ميكنة المخازن الحكومية وتوفير بيانات هذا المخزون لدى الجهات التي تقوم بإدارة عملية المشتريات الحكومية ، وبمجرد وصول مستوى المخزون عن صنف معين إلى حد الطلب يتم طرح توريد هذا الطلب على شبكة الموردين، وعلى الفور يتم تلقي عروض الشركات الموردة، وذلك باستخدام وسائل التبادل الالكتروني للوثائق، ويتم البت في العروض المقدمة والترسية وإبلاغ الشركات الموردة وتوريد الأصناف خلال فترة زمنية قليلة ولا تخزن كثيرا، الأمر الذي يوفر الوقت والجهد والمال[1] .

ثالثا: أثر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية على المرافق العامة : يعرف المرفق العام على أنه كل مشروع يستهدف الوفاء بحاجات ذات نفع عام وتعجز المشروعات الفردية عن تحقيقه على وجه مرضي، فتتولاه الإدارة العامة وتديره إما بنفسها مباشرة مثل مرافق الجيش والشرطة والقضاء، أو تعهد به إلى أفراد يديرونه تحت إشرافها ورقابتها مثل مرافق الكهرباء والنقل والمواصلات[2] .

وعليه فإن المرافق العامة تلعب دورا هاما في حياة الأفراد، وذلك لكونها تقدم الخدمات التي تتعلق بها حياتهم، ومن ثم فإن استمرار هذه المرافق في آداء أنشطتها بنظام يمثل أهمية كبرى، وسنبين أثر الإدارة الإلكترونية على حسن سير واستمرار وتطوير المرافق العامة من خلال التطرق لتأثيرها على المباديء العامة التي تحكم سير هذه المرافق، وهذا كالتالي:

1. **مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد**: ويقصد بهذا المبدأ استمرار المرافق العامة في آداء أعمالها بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد، ويساعد نظام الإدارة الإلكترونية على إعمال هذا المبدأ بصورة أفضل من النظام التقليدي، حيث يستطيع الفرد صاحب الخدمة أن يحصل عليها وذلك في أي وقت من خلال دخوله على الموقع الإلكتروني للجهة الموجودة بها الخدمة . فالفرد الذي يريد استخراج رخصة بناء مثلا يستطيع الدخول على الموقع الإلكتروني للإطلاع على كافة الشروط اللازمة لاستخراج هذه التراخيص، كما يلاحظ أن استخدام نظام الإدارة الإلكترونية يساعد أيضا على التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدأ سير المرافق بانتظام واطراد، فإذا كان هذا النظام يتم من خلاله تقديم الخدمة دون تدخل من جانب الموظفين، فإن حالات إضراب الموظفين وامتناعهم عن آداء الخدمة تقل إلى حد كبير، وذلك لكون الخدمات لا تتأثر بوجود الموظفين يستطيع الفرد

[1] عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، مرجع سابق ، ص ص . 92 _ 93 .
[2] عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، مرجع سابق، ص . 239.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الدخول إلى شبكة المعلومات ليلا أو نهارا والسير بإجراءات الخدمة حتى الحصول عليها كما لا تؤثر حالات الاستقالة على استمرارية المرافق العامة في آداء خدمتها بصورة دائمة ومنتظمة لكون الخدمة تؤدى الكترونيا[1] .

2. **مبدأ المساواة أمام المرافق العامة**: تظهر أهمية المساواة أمام القانون في أنها تشيع في نفوس الناس الأمن والطمأنينة وعدم الخوف على حقوقهم ومصالحهم، الأمر الذي يعمق لديهم الشعور بالولاء للوطن ويسري هذا المبدأ على كل أنواع المرافق الإدارية والاقتصادية على حد سواء[2] .كما يظهر دعم نظام الإدارة الإلكترونية لهذا المبدأ من خلال كون الخدمة تقدم آليا، فكل من يستطيع التعامل مع الحاسب الآلي يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة، ومن ناحية أخرى فإن هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات، والتي كانت تميز بين الأفراد وفقا لمدى علاقتهم بالقيادات الإدارية كما، يقضي هذا النظام على حالات الرشوة ، إلا أن إعمال هذا المبدأ يقتضي إلمام جميع الأفراد بالمعرفة الإلكترونية[3].

3. **مبدأ قابلية نظام المرافق العامة للتغيير**: فالإدارة حين تقرر إنشاء مرفق معين تحدد طريقة إدارته وتقوم بتنظيمه على حد معين، وإذا ما تراءى لها في أي وقت أن طريقة الإدارة لم تعد متفقة والمصلحة العامة التي من أجلها أنشىء المرفق، فإن لها الحق في أن تختار طريقا آخر للإدارة، ويترتب على ذلك أنه يحق للإدارة أن تغير إدارة المرفق العام من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني[4].

ولما كانت الإدارة التقليدية تقوم على الإستعانة بعدد كبير من الموظفين وكانت تستخدم الكثير من الورق والمستندات وتحتاج لإنهاء الخدمة إلى الحصول على أكثر من توقيع وتصديق، وان يرتبط ذلك بتواجد أحد هؤلاء الموظفين في عملهم وبالحالة النفسية لهم ، ولا شك أن هذه الظروف كان يترتب عليها بطء الإجراءات والتأخير في تقديم الخدمة، وعليه فإن الإنتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية بعد استجابة المصلحة العامة التي تقتضي تطوير المرافق العامة ، فالإدارة الإلكترونية

[1] عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص ص .91 _ 92 .
[2] عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، مرجع سابق، ص. 244.
[3] عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص . 94.
[4] عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، مرجع سابق ، ص . 247.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

هي التطبيق العملي لمبدأ مواكبة الإدارة للتطورات دون أن يملك الموظفون حق رفض هذا النظام بإدعائهم بإستقرار مراكزهم القانونية[1] .

الفرع الثاني: دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز دعائم الحكم الراشد ومكافحة الفساد والبيروقراطية:

يعد الحكم الراشد أو الجيد مفهوما حديث الاستعمال بصفة عامة في علم السياسة وكذا الإدارة العامة، وبصفة خاصة أكثر إدارة التنمية، ويرتبط تحديدا بمفاهيم مثل الديمقراطية وحقوق الإنسان والتنمية الاجتماعية، وفي العقد الأخير من القرن الماضي ارتبط الحكم الراشد بإصلاح القطاع العام مباشرة[2].

ويعرف الحكم الراشد وفقا للوثيقة التوجيهية للبرنامج الإنمائي للأمم المتحدة على أنه ممارسة السلطة الإقتصادية والسياسية والإدارية لتدبير شؤون البلد على جميع المستويات، ويشمل آليات وإجراءات ومؤسسات يعبر من خلالها المواطنون على مصالحهم ويمارسون حقوقهم المشروعة ويفون بالتزاماتهم ويسوون خلافاتهم[3] .

ويقوم بذلك الحكم الراشد على أربعة دعائم أساسية هي المشاركة والمساءلة والشفافية وسيادة حكم ودولة القانون، هذه الدعائم التي يعمل نظام الإدارة الإلكترونية بشكل أو بآخر على دعمها وتعزيزها لدرجة ظهور ترابط في المناقشات الدولية للحكم الجيد وربطه بتكنولوجيا المعلومات والإتصال والتأكيد على أن الحكم الجيد يساوي في الكثير من الأحيان الحكومة الإلكترونية، وبصفة أكثر الحكم الإلكتروني، ويظهر دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز الحكم الراشد خاصة من خلال تعزيز أهم دعائمه وهي الشفافية، التي تؤدي بدورها إلى مكافحة الفساد ، هذه الدعامة التي يجب أن تطبق على كل المستويات في العملية القضائية وفي عملية اتخاذ القرارات الإدارية وخاصة في السياسات والبرامج والعمليات المالية الحكومية، فكثيرا ما تتجه الأنظار إلى هذا العنصر الذي يعد أحيانا كثيرة المقياس الحقيقي لدولة ما[4] ، حيث يؤدي غياب الشفافية وتعقيد الإجراءات وعدم الالتزام بالتطبيق الصارم للقوانين إلى تعطيل مصالح الأفراد ويوضح التقرير السنوي لعام 2003 لمنظمة مكافحة الفساد الدولية إلى أهمية الإدارة الإلكترونية في تعزيز شفافية العمل الحكومي، حيث تؤدي تطبيقاتها بصفة

---

[1] عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص ص . 96 _97 .

[2] الشايب محمد، الحكومة الالكترونية كآلية لتوطيد الحكم الجيد، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق، قسم العلوم السياسية، جامعة باتنة ، الجزائر، 2008 _2009 ص . 81.

[3] جيمس غوستاف بسيث، مكافحة الفساد لتحسين إدارة الحكم ، وثيقة منشورة على الموقع الالكتروني www.pogar.org، تمت زيارة الموقع بتاريخ :2010/03/24.

[4] قداري حرز الله، "مفهوم الحكم الراشد"، مجلة الفكر البرلماني، العدد الثامن، مجلس الأمة، الجزائر، مارس، 2005 ص. 82 وما بعدها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

عامة: الهواتف الخلوية، الأنترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال بصفة خاصة إلى تمكين المواطنين من الوصول إلى المعلومات، وبالتالي تلافي الغموض والضبابية، وقد أثبتت أبحاث ميدانية جديدة آثار تطبيقات الإدارة الالكترونية على أعمال الفساد، وتشير التقارير الميدانية إلى أن وكالات جمع الضرائب تنزع إلى القيام بأعمال الفساد، على الأخص، الأمر الذي لا يؤدي إلى استغراب توجيه أكبر نسبة من تطبيقات الإدارة الإلكترونية إلى الدوائر الحكومية، التي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بجمع الضرائب، فاعتماد نظام الإدارة الإلكترونية يقدم حلولا لمشكلة الفساد، إذ تزيد فرص الكشف عن الفساد من خلال الاحتفاظ بمعلومات مفصلة بشأن الصفقات المالية، مما يمكن من متابعة المتسببين في أعمال الفساد المالي، كما تساهم في جعل القوانين أبسط وأكثر شفافية من خلال تواجدها الدائم على الأنترنت[1] .

من جهة أخرى يعمل نظام الإدارة الإلكترونية على تحسين كفاءة الإدارة والرفع من فعاليتها، هتين الصفتين تعد من أهم الخصائص الأساسية للحكم الجيد والدولة الحديثة، إذ تعني الكفاءة والقدرة على انجاز المهام في وقت مقبول ومحدود، بينما تعني الفعالية: طبيعة الخدمة المقدمة بشكل يرضي الطلبات ، فبصفة تقليدية كانت مؤسسات الدولة تعتمد في توجيه عملياتها نحو نبذ الخدمة، أما الآن فإن المطلب هو إرضاء الفرد، وللوصول إلى هذا فهي تحتاج إلى تطوير ثقافة خدمة الزبون، ويعزز ذلك من خلال التدريب ودفع الأجر المناسب، بالإضافة إلى لا مركزية الوظائف وتأسيس أنظمة جدارة تعترف بالمبادرات الفردية للتغيير[2] .

يشكل تبني نظام الإدارة الإلكترونية بما يعنيه من تحقيق لخاصتي الكفاءة والفعالية تأسيسا للحكم الراشد وإسهاما بشكل مباشر في التخفيف من الفساد والقضاء على البيروقراطية بمفهومها السلبي، الذي يعني مجموعة السلوكات التي تحول دون تدفق العمل الإداري وتعطل وصول الخدمة العامة إلى المحتاجين إليها[3] ، ووجود درجة عالية من التخصص وتوزيع العمل على أساسها، والصلة بين الأفراد رسمية وغير شخصية، والتعيين للعاملين يتم على أساس المقدرة والكفاءة الفنية[4] .

[1] الشايب محمد، مرجع سابق، ص ص. 89 _ 91.
[2] نفس المرجع، ص . 92.
[3] علي سعيدان، بيروقراطية الإدارة الجزائرية ، الجزائر ، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، 1981 ، ص . 29.
[4] طارق المجدوب، الإدارة العامة (العملية الإدارية والوظيفة العامة والإصلاح الإداري) لبنان ، منشورات الحلبي الحقوقية ، 2003 ، ص. 740.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المطلب الثاني: التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية :

إن مجرد وجود إرادة وإستراتيجية للتحول إلى نمط الإدارة الإلكترونية لا يعني أن الطريق ممهد لذلك ، لأن نظام الإدارة الإلكترونية كغيره من الأنظمة قد تواجهه بعض المعوقات، وعليه وجب حصر مجموعة هذه التحديات والمعوقات ومحاولة تجاوزها، وللتطرق إلى هذه التحديات سيقسم هذا المطلب إلى فرعين؛ يتناول الأول التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية بصفة عامة، أما الفرع الثاني فيتناول بالدراسة التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

الفرع الأول: التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية بصفة عامة :

يمكن حصر التحديات التي تواجه عملية التحول من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

أولاً: التحديات الإدارية: وتتمثل في :

1. تعقيد الإجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية.
2. انعدام التخطيط لبرامج الإدارة الالكترونية .
3. وجود مخاوف على مستوى القيادات الإدارية العليا في بعض الدول من تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية.
4. غياب التنسيق بين الإدارات الحكومية المختلفة[1].

لذلك لا يمكننا الحديث عن إدارة إلكترونية دون تحقيق مطلب الإصلاح الإداري خاصة في ظل المشاكل التي تعاني منها الإدارة كعدم كفاءة الموظفين والبيروقراطية الشديدة وانعدام المساءلة والمركزية الإدارية الشديدة، هذه المشاكل التي تضاف إلى قائمة التحديات السابق ذكرها كفيلة بالقضاء على فكرة الإدارة الإلكترونية مع وجوب اعتبار الإصلاح الإداري مسؤولية وطنية شاملة ومهمة رسمية وشعبية مستمرة، وهو التزام وطني على صعيد السلطة السياسية وعلى صعيد العاملين في الإدارة قادة ومرؤوسين[2].

ثانياً: التحديات البشرية: وتتمثل في:

1. انخفاض مستوى الخبرات التكنولوجية والكفاءة العالية في تقديم الخدمات.
2. عدم كفاية التدريبات اللازمة للعاملين على الأجهزة الإلكترونية، حيث يقتصر تدريبهم على الشرح النظري دون أن يرتبط ذلك بالتنفيذ الفعلي لها، أو بمعنى آخر ممارسة النشاط على هذه الأخيرة وفقا للشكل التقليدي دون أن يتطور هذا الأسلوب إلى المستوى المطلوب.

[1] عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص. 52.
[2] حسين باكير، مرجع سابق.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3. عدم تطور طرق اختيار القائمين على الأجهزة الإلكترونية، حيث يتم اختيارهم اعتمادا على المقابلة الشخصية دون أن يقترن ذلك بممارسة عملية على هذه الأجهزة.
4. ضعف طرق تقييم الخدمات التي تقوم بها الكوادر البشرية بحيث يتم تقييمها بصورة شكلية بحته دون النظر إلى الجانب الموضوعي أساس الخدمة.
5. انعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا وتطبيقاتها، بل وتبني مواقف سلبية منها.

ثالثاً: التحديات المالية وتتمثل في:

1. قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية ومجالات تطوير الحاسبات الآلية وإنشاء المواقع وربط الشبكات.
2. عدم وجود مخصصات مالية كافية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات.
3. ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية ونقص عدد المتخصصين في إجراء هذه الخدمات.

رابعا: التحديات الفنية والقانونية وتتمثل في:

1. عدم متابعة التقدم التقني في مجال الحاسب الآلي، حيث ارتفعت معدلات التغيير في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بصورة كبيرة في الوقت الذي يبحث فيه الأفراد عن استقرار نسبي.
2. عدم اعتماد الوثائق الإلكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات سواء ما تعلق منها بالعقود أو توثيق الحقوق والالتزامات.
3. ازدياد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات، منها ما يتعلق بسرقة البريد الإلكتروني أو سرقة بطاقات الإئتمان وكذلك سرقة التوقيع الإلكتروني وغيرها من المخالفات والجرائم السابق ذكرها[1].

الفرع الثاني: التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

أدركت الجزائر منذ أواخر القرن الماضي ضرورة وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال لضمان التطور الاجتماعي والاقتصادي وتحسين الخدمة العمومية التي يحصل عليها الأفراد ، وهذا ما يلاحظ من خلال تتبع بعض ما تم إنجازه في هذا الإطار ، حيث وبالنظر لما يمثله انتشار الأنترنت كتقنية محورية في إستراتجية التحول الإلكتروني فقد عملت الجزائر على الاستفادة من خدمات شبكة الأنترنت ومختلف التطبيقات المتصلة بها ، من خلال ارتباطها بهذه الشبكة في مارس من سنة 1994 عن طريق مركز البحث العلمي والتقني ، وكحلقة في مراحل تطور

[1] عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص52 _ 54.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الأنترنت جاء المرسوم التنفيذي رقم 98-257 بتاريخ 25 أوت 1998 والمعدل بمرسوم تنفيذي آخر تحت رقم 2000-307 بتاريخ 14 أكتوبر 2000 من لأجل تحديد المعايير والشروط المتعلقة بكيفيات وضع الإنترنت والاستفادة من خدماتها ، وهذه المرحلة جسدت بروز مزودين جدد في قطاعات عامة وخاصة تتقاسم مهمة التزويد بالأنترنت مع مركز البحث العلمي والتقني [1].

كما اتجهت الجزائر من أجل تنمية واقعها التكنولوجي إلى وضع سياسة وطنية ترمي إلى تأهيل الشبكة الوطنية للاتصال تقوم على عدة محاور كالآتي:

1- عصرنة الشبكة الوطنية للاتصالات بإدخال مكثف للتكنولوجيا الجديدة وبالرقمنة الكاملة للشبكات .

2- رفع طاقة الشبكة الوطنية للاتصالات .

3- التعجيل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العامة ، وفي هذا السياق أنفقت الجزائر مبالغ ضخمة لتطوير الحكومة الإلكترونية منذ 2003 [2].

لكن ورغم الجهود التي تبذل لأجل الانتقال إلى نظام إدارة إلكترونية فعال يشمل عصرنة العديد من القطاعات؛ أهمها العدالة والإدارات الإقليمية والمركزية واستعمال وسائل الدفع الإلكتروني وتشجيع التجارة الإلكترونية وإطلاق مشاريع مهمة كمشروع المواطن الإلكتروني ، واقتناع الكثيرين أن نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية يتطلب تحويله إلى قانون ملزم للجميع وإشراك جميع القطاعات في تدقيقه وإثرائه من كافة الجوانب لتفادي الثغرات القانونية التي من شأنها التأثير على سير وتيرة إعداد الإجراءات اللازمة، بالإضافة إلى ضرورة التهيئة الرقمية للبلاد على غرار التهيئة البيئية والعمرانية والسياحية، والوعي بضرورة تشجيع الصناعة والكفاءات الوطنية العاملة في هذا المجال وعقد شراكة بين القطاع العام والخاص لتطوير برامج المعلوماتية التي من شأنها تطوير محتوى الأنترنت والحد من اللجوء إلى الكفاءات الأجنبية التي تعرض محتويات غير وطنية وتلزم الدولة بمنح تحفيزات وتخفيضات في الضرائب لفائدة هذا النوع من المؤسسات .

إلا أن مشروع التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية في الجزائر تعترضه جملة عقبات نذكر منها ما يلي:

1- محدودية البناء التكنولوجي والتقني ، ويتجلى ذلك في ضعف مؤشر البنية التحتية لمشروع التحول للإدارة الإلكترونية ، حيث يطرح تساؤل اليوم حول التأخر الحالي في الجزائر وتدهور

[1] عاشور عبد الكريم ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر ، مذكرة ماجستير ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2010/2009 ، ص . 117-119 .

[2] نفس المرجع ، ص . 122 .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالمقارنة مع جيرانها في المغرب العربي ، وقد حاولت بعض الآراء الإجابة بالقول أن الجزائر كانت أول الدول الإفريقية في مجال استخدام تقنيات الحاسب خلال فترة السبعينات وبداية الثمانينات ، وأول بلد عربي يستخدم الكمبيوتر في الإدارة إلا أن السنوات الصعبة التي قوضت الاقتصاد بأكمله أدت إلى التأخر في الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة وضعف برامج التنمية .

2- ضعف مجتمع المعلومات حيث تعاني الجزائر من الأمية التعليمية وبشكل اكبر من الأمية التكنولوجية ، وبالرغم من تداول مصطلح مجتمع المعلومات في العديد من الخطابات الرسمية إلا أنها لا تزال تعاني من مشكل بناء الإطار العام لهذا المجتمع[1] .

3- ضعف الإطار القانوني المنظم لاستخدام التكنولوجيا الرقمية سواء من الجانب المدني المتعلق أساسا بموضوع التوقيع الإلكتروني ، أو الجانب الجزائي المتعلق بالجريمة الإلكترونية وآليات مكافحتها موضوعيا وإجرائيا .

الخاتمة :

مما سبق عرضه نخلص إلى أن عملية الإنتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية لم يصبح في عصرنا الحالي اختيارا قد تلجأ إليه الدولة، بل حتمية يفرضها الإنتشار العالمي لاستخدام التكنولوجيات الحديثة وهذا لأجل مواكبة مسيرة التطورات الحاصلة، خاصة في ظل الأهمية البالغة لهذا النظام ودوره الملحوظ في ترقية الخدمة العمومية، من حيث توفيره للوقت والجهد والمال وتبسيطه للإجراءات الإدارية التي طالما كانت محل انتقاد من طرف الأفراد، وهذا ما يلاحظ من خلال إسهام نظام الإدارة الإلكترونية في تطوير النشاط الإداري بعنصريه القرار الإداري والعقد الإداري، أو في إسهامه في تحسين إدارة المرافق العامة التي تهدف إلى إشباع حاجات الأفراد، كما تظهر أهمية هذا النظام من خلال دعمه لركائز الحكم الراشد أو الجيد، الذي يقوم على الشفافية والمشاركة والمساءلة وسيادة القانون من حيث كون نظام الإدارة الإلكترونية يعمل على تجسيد وتفعيل هذه الركائز، مما يؤدي بالنتيجة إلى الحد من الفساد والبيروقراطية، لكن بالمقابل يواجه هذا النظام جملة معوقات تشكل تحديات أمام الدولة للتجسيد الكامل له، وهذا ما يقتضي إصلاحا إداريا ووعيا شاملا سواء للموظفين أو الأفراد المستفيدين من الخدمة العمومية بأهمية هذا النظام من جهة ، وضرورة تحيين آليات حماية البنى التحتية المعلوماتية للتصدي لأية محاولة للمساس بها من جهة أخرى .

[1] نفس المرجع ، ص. 158 .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة المراجع :

1 – الأمر رقم 66/ 156 المؤرخ في 08 جوان 1966 المعدل والمتمم المتضمن قانون العقوبات الجزائري .

2 – جيمس غوستاف سبيث ، مكافحة الفساد لتحسين إدارة الحكم ، وثيقة منشورة على الموقع الإلكتروني www.pogar.org؛ تمت زيارة الموقع بتاريخ : 2010/03/24.

3 – حسين باكير ، المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، مجلة آراء حول الخليج ، مركز الخليج للأبحاث ، الإمارات ، عدد 23 ، 2006 ، مقال منشور على الموقع الإلكتروني :www.alibakeer.maktoobblog.com ، تمت زيارة الموقع بتاريخ : 2013/01/03.

4 – طارق المجدوب ، الإدارة العامة (العملية الإدارية والوظيفة العامة والإصلاح الإداري) ، لبنان ، منشورات الحلبي الحقوقية ، 2003 .

5 – نهلا عبد القادر المومني ، الجرائم المعلوماتية ، عمان ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، 2008 .

6 – عاشور عبد الكريم ، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة ماجستير ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2010/2009 .

7 – عبد القادر بيومي حجازي ، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح ، مصر ، دار الفكر الجامعي ، 2008.

8 – عبد القادر بيومي حجازي ، نحو صياغة نظرية عامة في علم الجريمة و المجرم المعلوماتي ، مصر ، منشأة المعارف ، 2009 .

9 – عبد القادر بيومي حجازي ، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية ، (الكتاب الأول : النظام القانوني للحكومة الالكترونية) ، مصر ، دار الفكر الجامعي ، 2003 .

10 – علي سعيدان ، بيروقراطية الإدارة الجزائرية ، الجزائر ، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع ، 1981 .

11 – عصام عبد الفتاح مطر ، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح ، مصر ، دار الجامعة الجديدة ، 2008 .

12 – قداري حرز الله ، " مفهوم الحكم الراشد " ، مجلة الفكر البرلماني ، عدد 8 ، مجلس الامة ، الجزائر ، مارس ، 2005 .

13 – الشايب محمد ، الحكومة الالكترونية كالية لتوطيد الحكم الراشد ، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الحاج لخضر ، باتنة ، 2008-2009.

14 -Aminata BAL, quelque reflexions sur l administration électronique, Revue française d' administration publique, n° 110 , 2004 publie sur le site : www.lex-electronica.org. Le site a été visité le : 03/01/2003.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com