

المحور الرابع: الإدارة الالكترونية Gestion électronique

المحاضرة الثامنة: الادارة الالكترونية أهميتها واهدافها

المحاضرة التاسعة: وظائف الادارة الالكترونية ومتطلبات تطبيقها

المحاضرة العاشرة: الإدارة الالكترونية في الجزائر

المحاضرة الحادية عشر: القوانين التنظيمية للإدارة الالكترونية في الجزائر

المحاضرة الثامنة: الادارة الالكترونية أهميتها واهدافها

1- تعريف الإدارة الالكترونية: للإدارة الالكترونية العديد من التعاريف من بينها:

حسب نجم عبود نجم هي: "العملية الإدارية القائمة على إمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة".

أما حمد محمد غنيم فيعرفها على أنها: "تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الالكترونية بدلا من الاعتماد على استخدام الوسائل المادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر".

حسب أحمد يسرى فهي: منظومة الكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال التنفيذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة. وتقوم الإدارة الالكترونية على الكادر البشري، الشبكات، قواعد البيانات، الانترنت وجهاز الحاسوب

ومن هنا فالإدارة الالكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة.

* المفاهيم المشابهة: الإدارة الالكترونية، الحكومة الالكترونية، الأعمال الالكترونية.

- لأعمال الاللكترونية: تعنى إدارة الأعمال الكترونيا على مستوى مشروعات أو منظمات الخاصة وهو يقسم إلى فئتين هما التجارة الاللكترونية والأعمال الاللكترونية غير التجارية مثل التوريد، التجهيز، التسويق.

- الحكومة الاللكترونية: تعنى بالوظائف العامة أو الخدمات الحكومية التي يجري تنفيذها بالوسائل الاللكترونية إلى الجمهور العام بهدف تقديم الخدمة الحكومية.

- الإدارة الاللكترونية: هي منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها الكترونيا عبر الشبكات.

القاسم المشترك بين المفاهيم السابقة هو استخدامها لوسائل الاتصال ومن ضمنها الانترنت والانترانت والاكسترانت باعتبارها الخيار التكنولوجي الأول لها ، وبدون هذه الوسائل والشبكات يصبح من غير الممكن تطبيق بيئة معلوماتية تفاعلية وواقعية.

ملاحظة: الإدارة الاللكترونية الإدارة الاللكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة فالتطور التكنولوجي اتجه منذ البدء إلى إحلال الآلة محل العامل، ثم تطور حتى وصل إلى الانترنت وشبكات الأعمال.

2- أهمية ومميزات الإدارة الاللكترونية

أ- أهمية الإدارة الاللكترونية: تتجلى أهمية الإدارة الاللكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي الكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات، وهي تمثل استجابة قوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين التي تشمل العولمة ، الفضاء الرقمي ، اقتصاديات المعلومات والمعرفة والثورة الانترنت ، وتكمن أيضا أهمية الإدارة الاللكترونية فيما يلي:

- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة.

- تحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية.

- تلافي المخاطر التعامل الورقي.

- زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد.

- إيجاد فرص جديدة للعمل الحر، والاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة.

ب- مميزات الإدارة الاللكترونية:

ومن خلال التعريفات السابقة للحكومة الاللكترونية نستخلص مميزات للإدارة الاللكترونية أنها:

- تتميز الإدارة الالكترونية بخاصية القدرة على تحسين الفعالية التشغيلية من خلال الاستثمار الأمثل لأرقى التقنيات المتاحة والعقول الرقمية المدربة والخبيرة.

- تتميز بأسلوب أكثر فعالية وكفاءة لتسيير العمل الافتراضي من حيث التخطيط والتنفيذ والرقابة.

- القدرة على تحقيق أعلى درجة السرعة و رشاقة الحركة والمرونة العالية التي تتجسد بتوفير أي شيء وفي أي وقت ومكان وبأي طريقة.

- تمتلك الإدارة ثقافة راسخة تقوم على شفافية المعلومات والتنافسية بين العاملين.

- تتميز أيضا بقدرتها على تقليص التكاليف وتعزيز الأداء وتحسين مستويات جودة الخدمات المقدمة.

- تعتمد الادارة الالكترونية على المعلومات كمورد أساسي لها.

- تعتمد الادارة الالكترونية على التقنية الرقمية.

- الادارة الالكترونية موجودة في بيئة افتراضية رقمية.

- تقوم الادارة الالكترونية على التعاون مع جميع الأطراف.

3- أهداف الإدارة الالكترونية

تهدف الادارة الالكترونية بصفة عامة إلى الاستفادة من المميزات الرئيسية لتطبيقها، والتي تتمثل بصورة مباشرة في السرعة والدقة في انجاز المعاملات وتقليل الوقت والجهد والتكلفة، وبصورة غير مباشرة في الفوائد الأخرى الناجمة عنها كمنع التزاحم أمام المصالح الادارية والقضاء على مشكلة تكديس الأوراق وغيرها من السلبيات التي سيزول أثرها تدريجيا بتطبيق نظام الادارة الالكترونية على العمليات الإدارية

ويمكن ذكر بعض أهداف الادارة الالكترونية فيما يأتي:

- انعكاس الادارة الالكترونية على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تحقيق السرعة والشفافية وإمكانية المحاسبة، والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية. ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية.

- تعمل الادارة الالكترونية على التوجه نحو تحقيق حاجات المجتمع بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على وسائل الاتصال و رفع الكفاءة والإنتاجية، أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع، وتعمل على تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي.

- الادارة الالكترونية تعمل على سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الادارية للمواطنين ومؤسسات الأعمال التي تحتاج إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقدم إليها.

لا يقتصر عمل الادارة الالكترونية على إحداث تغييرات في أساليب تقديم المعاملات والخدمات الادارية والمنافع العامة للمواطنين، بل في إعادة آلية هندسة وهيكلة الأنشطة والعمليات والإجراءات الادارية ذاتها تدعيماً للتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي.

بالإضافة إلى أهداف أخرى يمكن ذكرها فيما يلي:

- تساهم الإدارة الالكترونية في تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الثقة، والالتزام القوي بنشر وتداول هذه المعلومات.

- تحسين استجابة الإدارة لاحتياجات المستفيدين من خلال تجهيزهم بالمعلومات الوافية، وابتكار أساليب جديدة للعلاقة البينية المتفاعلة التي تجمع المستفيدين بإدارات وهيئات ووكالات الحكومة.

- توفير الجهد والمال والوقت والموارد المستخدمة من قبل الإدارة في إطار تحسين علاقاتها بالمواطنين وأصحاب الأعمال والمستثمرين، ويتحقق هذا الهدف من خلال التأثير الايجابي المباشر للحكومة الالكترونية في تحسين الأداء الإداري. .

- تسعى مشاريع الإدارة الالكترونية إلى تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين، وذلك في ضوء معايير موضوعية لقياس الجودة للإدارات العامة.

- خلق تأثير ايجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع.

- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية

- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة .

- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني .

- تعميم مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبة.

- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار .

- زيادة حجم الاستثمارات التجارية .

- الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.

هام: لتحقيق تلك الأهداف ينبغي المرور على عدة مراحل:

- المرحلة الأولى:

وتتعلق بتحديد الخدمة التي تهتم عددا كبيرا من جمهور المستفيدين وإطلاقها إلكترونياً، ويكون ذلك بتوضيحها من حيث استعمالها وكيفية الحصول عليها.

- المرحلة الثانية:

وتختص بإطلاق العديد من الخدمات إلكترونياً سواء داخلياً أو خارجياً.

- المرحلة الثالثة:

وتشير إلى تحديد النفقات والإيرادات المتعلقة بالخدمة الإلكترونية.

إذن لا تخلو أهداف الحكومة الإلكترونية في تجارب دول العالم من مضامين اجتماعية وثقافية وتربوية وسياسية إلى جانب المعاني الاقتصادية المهمة لمشاريع الحكومة الإلكترونية، ومن غير هذه الأهداف الاستراتيجية تصبح تطوراً شكلياً غير ذي فائدة للتنمية المستدامة بأبعادها ومجالاتها المتعددة والمتنوعة.

المحاضرة التاسعة: وظائف الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها

1- وظائف الإدارة الإلكترونية: تتمثل وظائف الإدارة الإلكترونية في:

- التخطيط الإلكتروني: قد لا يختلف التخطيط الإلكتروني من حيث التحديد العام عن التخطيط

التقليدي وذلك لأن كلاهما ينصب على وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف و لكنهما

يختلفان من حيث الآليات والممارسات والتخطيط الإلكتروني يعني تحديد ما يراد عمله أنيا ومستقبلا

بالاعتماد على تدفق معلوماتي من داخل وخارج المؤسسة وتعاون مشترك بين القمة والقاعدة بالإفادة من الشبكة الالكترونية مواجهة متطلبات السواق المتغيرة وحاجات الزبائن وتفصيلاتهم المحتملة ووفقا لخطة طويلة الأمد ذات مرونة وتجزئة واضحة وسهلة لخطط أنية وقصيرة الأمد.

- التنظيم الالكتروني: يعتبر تنظيم 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).

- التوجيه أو القيادة: التوجيه الالكتروني بالمنظمات المعاصرة يعتمد على وجه القيادة الالكترونية والتي تسعى إلى تفعيل دور الأهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها كما يعتمد أيضا وجود قيادات قادرة على التعامل الفعال بطريقة الكترونية مع الأفراد الآخرين والقدرة على تحفيزهم وتعاونهم لإنجاز الأعمال المطلوبة كما يعتمد على التطبيق الكفاء للتوجيه الالكتروني على استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية المتقدمة كشبكة الانترنت بحيث يتم انجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه من خلالها .

- الرقابة: حيث تحقق استخداما فعالا لأنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الانترنت لكل ما يعنيه من فحص وتدقيق ومتابعة أنية (في كل وقت) وهذا ما يمكن إن يحقق لها مزايا كثيرة منها الحد الأدنى من المفاجئات الداخلية في الرقابة وإنها تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية بما يولد تدفق مستمرا للمعلومات الرقابية في كل وقت بدلا من الرقابة المتقطعة لإجرائها في أوقات متباعدة وبشكل دوري.

2- متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية

- المتطلبات الإدارية:

- وضع الاستراتيجيات 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 .

- 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 وقدرها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في

نجاح أي عمل أو فشله، كما أن التزام القيادة يعتبر أمراً ضرورياً لدعم كل نقطة من نقاط نجاح المشروع وتطويره .

- الهيكل التنظيمي: النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائماً 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 تغييرات 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 .

- وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقاً للمستجدات: أي إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، 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.

- 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 و إلى العنصر البشري فهم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة، الذين يمثلون البنية الإنسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة، يتولون إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية ومنهم: (المديرون والوكلاء والمساعدون، المبرمجون، ضابط البيانات، والمشغل أو المحرر).

- 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 باستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن.

3- إيجابيات وسلبيات الحكومة الالكترونية

أن الحديث على الحكومة الالكترونية واستعمال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال أمر في الحقيقة لا مفر منه لأنه من التطورات التي أصبحت مفروضة على المجتمع الدولي خصوصا منها الدول، غير أن لكل تطور له إيجابيات وسلبيات على المستوى الداخلي و الخارجي وهذا ما سنعرضه في الفروع لموالية.

- إيجابيات الادارة الالكترونية:

- سرعة أداء الخدمات: حيث إنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للمواطنين، من خلال تقليل الفترة الزمنية لأدائها، بالنظر إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم القيام بها في وقت محدد قصير جداً.

- تخفيض التكاليف: يلاحظ بأن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق، والمستندات والأدوات الكتابية، فضلا على الاحتياج لعرضه على أكثر من موظف من أجل الاطلاع والتوقيع.

غير أنه بإتباع نظام الحكومة الالكترونية فإن التكلفة تقل كثيرا، لإعتمادها على الحاسب الآلي -الذي يوفر الأدوات والأوراق الكتابية- مما يؤدي إلى التقليل من عدد الموظفين ومنه السرعة في أداء الخدمات.

- اختصار الإجراءات الإدارية: لا شك أن العمل الإداري التقليدي يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية، لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب والذي يسمى بالبيروقراطية؛ وبإتباع طريق الحكومة الالكترونية يمكن تبسيط تلك الإجراءات، عبر اعتماد الموظف الواحد لإنهاء المعاملة المطلوبة بالعودة إلى قاعدة البيانات المعدة سلفاً في إدارته، والتي تعد بمثابة تفويض للموظف.

- دقة الجودة الخدمة المقدمة: بحيث يعتمد نظام الحكومة الالكترونية على حاسب الآلي الذي تم إمداده بالمعلومات والبيانات المتعلقة بجميع الخدمات، ومن ثم فإنه لا وجه للخطأ في العمل المقدم عن طريق الأجهزة الالكترونية.

- القضاء على الفساد الإداري: لما كان نظام الحكومة الالكترونية يتضمن إتمام المعاملات بطريقة الكترونية، بحيث يمكن لصاحب الخدمة الدخول إلى الموقع الالكتروني الخاص بجهة الإدارة، وتحديد الخدمة المطلوبة واتباع الاجراءات اللازمة والحصول عليها في الأخير، ومن ثم فإنه لا وجه لعلاقة مباشرة بين أي موظف وطالب الخدمة، الأمر الذي يقلل فرص انتشار جرائم الفساد.

- سلبيات الادارة الالكترونية

- البطالة: باعتبار أن تطبيق هذا النظام يؤدي إلى زيادة نسبة البطالة، حيث تمكن من الحصول على جميع الخدمات، ولم يعد هناك حاجة إلى طلب تعيين موظفين جدد.

- المساس بالصحة العامة: فمن خلال استخدام الانترنت للحصول على الخدمات لفترات زمنية طويلة، فإنها تؤثر على صحة الفرد طالب الخدمة خاصة حاسة النظر؛ وأن المداومة على استخدام هذه الشبكات يجعل الفرد بعيد عن الواقع بسبب العزلة التي يفرضها الشخص على نفسه.

- المساس بالحقوق في الخصوصية: يعتبر من أهم الحقوق التي حرصت أغلب القوانين على تنظيمها وكفالة حمايتها، وأفردت له العديد من النصوص.

- فقدان الامان: حيث يؤدي التعامل الالكتروني إلى فقدان الأمان تماماً في كثير من التعاملات عن طريق بطاقات الائتمان.

هناك معوقات اخرى للإدارة الالكترونية

- اختلاف نظم الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة.

- عدم اقتناع إدارة المؤسسة بدواعي التحول ومتطلباته.

- عدم توفر الحافز القوي لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول وعدم إحساسهم بأنها جزء من عملية التحول والنجاح.

- صعوبة الوصول إلى الإدارة الالكترونية المتكاملة داخل المنظمة.

- عدم توفر بنسبة أساسيه فنية جديدة.

- الطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المنغلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها.
- استمرارية عمليات تحديث البيانات مع تحمل الأفراد المنوطين بها. العبء الإداري المعتاد.
- التوافق مع النظم اليدوية المعتادة في العمل ورفض التحديث والتغيير.
- عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية .

المحاضرة العاشرة: الإدارة الالكترونية في الجزائر

سنتطرق من خلال هذا العنوان الى نطاق ومجالات تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر:

1 - نطاق تطبيقات الادارة الالكترونية في الجزائر (اي نطاق تطبيقها).

- نظام الادارة الالكترونية على القرار الإداري: من المسلم به في الإدارة أنه لا يمكن تحقيق تطور أو تنمية بدون قرارات، ولا يمكن إصدار قرارات بدون أن يكون هناك معلومات وبيانات كافية عن الموضوع محل القرار، ولا شك أن نظام الحكومة الالكترونية بما يشمله من استخدامه لأحدث وسائل التقنية

الحديثة سواء الحاسب الآلي أو غيره، يلعب دوراً هاماً في عملية صنع القرارات الإدارية اللازمة لتحقيق المصلحة العامة، ويتضح ذلك من خلال عرض المراحل التي يتم بها صنع القرار.

- أثر نظام الإدارة الالكترونية على المرافق العامة: في كونها تقدم الخدمات التي تهتم حياة الأفراد، ومن ثم فإن استمرار أداء هذه المرافق في أداء أعمالها بانتظام يمثل أهمية كبرى مقارنة بالإدارة التقليدية، فباستعمال تقنية الاتصال يستطيع كل من الافراد والمقاولين الدخول على الموقع الالكتروني في أي وقت لقضاء خدماتهم، كما يساعد هذا النظام أيضا على التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدأ سير المرافق بانتظام واطراد، حتى في حالة إضراب الموظفين يمكن للشخص عن طريق الموقع الالكتروني الحصول على خدمة، كذلك يساعد الموظف في الرد على استفسارات المواطنين من خلال البريد الالكتروني، (ادى هذا التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات) كما يمكن لطلاب الجامعات أن يسجلوا بإحدى الجامعات أو معرفة شروط التحاق بها عن طريق الدخول إلى موقعها.

ومما تقدم يمكن ان نبين أثر نظام الحكومة الالكترونية على تطويع تفسير المبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة مع النظام الالكتروني:.

- مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد: وهو يعني استمرار المرافق العامة في أداء أعمالها بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد، وذلك لكونها تقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد يتوقف عليها إلى حد كبير تنظيم شؤون حياتهم، ومن ثم فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى إخلال واضطراب في حياة المواطنين، وذلك مثلما يحدث عند انقطاع المياه أو الكهرباء عن المنازل. كما يترتب عنها عدة نتائج هامة منها تحريم الإضراب، وتنظيم استقالة الموظفين، نظرية الظروف الطارئة.

ويساعد هذا النظام على هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي، حيث يساعد كل من الفرد والمقاولين في الدخول على الموقع الالكتروني لقضاء خدماتهم، كما يساعد هذا النظام أيضا على التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدأ سير المرافق بانتظام واطراد، حتى ولو وقع إضراب من طرف الموظفين يمكن للشخص عن طريق الموقع الالكتروني الحصول على خدمة، كذلك يساعد الموظف في الرد على استفسارات المواطنين من خلال البريد الالكتروني، كما يمكن لطلاب الجامعات أن يسجلوا بإحدى الجامعات أو معرفة شروط التحاق بها عن طريق الدخول إلى موقعها.

ويمكن القول بأن هذا النظام يؤدي إلى التخلص من البيروقراطية في العمل، بما تشمله من ببطء في الإجراءات وزيادة في الأعباء والتكاليف. كذلك

*** مبدأ المساواة أمام المرافق العامة:** ويقصد به مساواة الأفراد الراغبين في الانتفاع بخدمات مرفق عام معين بالنسبة لهذه الخدمات، أو في تحمل أعباء الانتفاع بها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو غيره. ويفرض هذا المبدأ تواجد الراغبين في الانتفاع بخدمات المرفق العام في الوضع والمركز الذي يحدده القانون أو لائحة المرفق، وأن تتوافر فيهم الشروط اللازمة للانتفاع بهذه الخدمات حتى يتمكنوا من الانتفاع بها، وتحمل نفقاتها على قدم المساواة دون تمييز.

ومما لا شك فيه أن تطبيق هذا النظام يؤكد ويدعم مبدأ المساواة وذلك بصورة كبيرة جداً، وذلك من حيث تقديم الخدمة ألياً أو الكترونياً، وهذا من شأنه عدم وجود تمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمة، فكل من يستطيع التعامل مع الحاسب الآلي يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة.

ومن ناحية أخرى فإن استخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات، والتي كانت تميز بين الأفراد وفقاً لمدي علاقتهم بالقيادات الإدارية.

2- مجالات تطبيق الادارة الالكترونية

فيما يخص مجالات تطبيق الادارة الالكترونية، تشمل تقريباً جميع المجالات التي تتعامل معها الحكومة التقليدية، وذلك وفق الامكانيات المتاحة خاصة من الناحية القانونية.

- العقود الإدارية: العقود الإدارية: هي تلك العقود التي تكون الجهة الإدارية طرفاً فيها ويحكمها القانون الإداري وتخضع لرقابة القضاء الإداري نظراً لطبيعتها الإدارية، وعلى ذلك فهذه العقود التي يكون أحد أطرافها شخصاً من أشخاص القانون العام، ويتعلق العقد بنشاط مرفق من المرافق العامة، كالتزويد بالمياه والكهرباء والغاز حيث لا بد من أن يتم إبرام العقد حسب أساليب القانون العام، وتظهر فيه الجهة الإدارية بمظهر السلطة العامة ولذلك فإن العقد يتضمن شروطاً غير مألوفة في عقود القانون الخاص.

ومن صور هذه العقود، عقد التزام المرافق العامة حيث يلتزم المتعاقد بالقيام بخدمة عامة للجماهير، تحت مسؤوليته المالية لفترة من الزمن مقابل أجره أو رسم معين، وكذلك عقد الأشغال العامة وموضوعه

القيام بعمل من أعمال البناء أو التوريد أو النقل، وهذا لا يمنع من عدم وجود عقود غير مسماة حيث تكون الإدارة طرفاً فيها بوصفها سلطة عامة.

الى ان يتحول الإدارة إلى نظام الادارة الالكترونية، ظهرت أنماط جديدة من العقود الإدارية وهي تلك العقود التي تتم عبر الانترنت في إطار التجارة الالكترونية.

- التعليم الالكتروني: من خلال مشروع الادارة الالكترونية تم تحقيق العديد من المزايا المهمة جدا بالنسبة لمرفق التعليم، حيث تطورت أنظمة المؤسسات التعليمية وطرق التدريس بها، وتحولت شبكة الانترنت إلى وسيلة ضرورية في المدارس والجامعات، كما يعتبر التعليم عن بعد بديلاً عن التعليم التقليدي لتغطية عجز الجامعات عن استيعاب الكم الهائل (جامعة بدون جدران) وقد أثبتت البحوث التي أجريت على هذا النوع من التعليم على أنه يوازي أو يفوق في التأثير والفاعلية النظام التقليدي، وذلك عندما تستخدم فيه كل التقنيات.

المحاضرة الحادية عشر: القوانين التنظيمية للإدارة الالكترونية في الجزائر

حاول المشرع الجزائري عبر العديد من النصوص القانونية مساهمة التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، بهدف بناء مجتمع المعرفة من خلال سن مجموعة من القوانين، والتي تدخل ضمن الآليات التي تؤسس لفكرة الحكومة الالكترونية، ونذكر منها:

1- أولى القوانين التنظيمية:

- المرسوم التنفيذي رقم 98 – 275 المؤرخ في 25 أوت 1998 م متعلق بضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 36، 26 أوت 1998 م، ص 05) الذي يضبط شروط

وكيفيات ممارسة خدمات الانترنت، وقد أنهى هذا المرسوم احتكار الدولة لقطاع الانترنت مما سمح بظهور مزودين جدد عموميون وخواص.

- المرسوم التنفيذي رقم 2000 - 307 المحدد لشروط ومعايير تنظيم الانترنت والاستفادة منها، وحقوق والتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة وحالات سحبها، كما أشار إلى ضرورة تشكيل لجنة منح الرخص لتقديم خدمة الانترنت المؤرخ في 14 أكتوبر 2000م الجريدة الرسمية العدد 15، 60 أكتوبر 2000م، ص 15. المحدد لشروط ومعايير تنظيم الانترنت والاستفادة منها، وحقوق والتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة وحالات سحبها، كما أشار إلى ضرورة تشكيل لجنة منح الرخص لتقديم خدمة الانترنت.

- القانون 03 - 2000 الذي يتناول القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، المكرس للفصل بين وظائف المتعامل البريدي ومتعامل الاتصالات، وإعادة هيكلة وزارة البريد والمواصلات سمح بميلاد الجزائر للاتصالات وبيد الجزائر، وتم تحديد إطار دستوري لسلطة ضبط مستقلة وحرية وفتحت الأبواب للمستثمرين الخواص، وتكلفت بمنح الرخص للقطاع الخاص سواء المتعلقة بالهاتف النقال أو الثابت وتراخيص موزعي خدمات الانترنت ومراكز النداء.

- القانون رقم 05 - 10 بتاريخ 20 جوان 2005 والمتمم والمعدل للقانون المدني الجزائري، حيث انتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الإلكتروني، أين أصبح للكتابة في الشكل الرقمي مكان ضمن قواعد الإثبات طبقا لنص المادة 323 مكرر من القانون المدني الجزائري، ويقصد بها الكتابة في الشكل الإلكتروني ذات التسلسل في الأوصاف أو الأرقام أو أية علامات أو رموز ذات معنى مفهوم مهما كانت الوسيلة الإلكترونية المستعملة ومهما كانت طرق إرسالها، كما يقصد بالوسيلة الإلكترونية المستعملة القرص الصلب أو المرن أو في شكل رسائل الكترونية.

قوانين اخرى تتعلق بـ:

- التوقيع الإلكتروني؛ اعتمد المشرع الجزائري التوقيع الإلكتروني في نص المادة 2/327 من القانون المدني الجزائري، المعدلة بالقانون 05 - 10 المعدل والمتمم للأمر 75 - 58 المتضمن القانون المدني الجزائري، والتي تنص على أنه "يعتمد بالتوقيع الإلكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة 323 مكرر، وذلك من أجل إضفاء الحجية على المحررات الإلكترونية".

- التصديق الالكتروني؛ حددت ممارسة نشاط مقدمي خدمات التصديق الالكتروني بموجب المرسوم التنفيذي 07 - 162، وهو الأمر الذي يتطلب الحصول على ترخيص تمنحه سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية (ARPT) المرفق بدفتر الشروط الذي يحدد حقوق وواجبات مؤدي الخدمات والمستعمل لها، والأشخاص الذين يجوز لهم قانوناً ممارسة هذا النشاط بحيث يجب أن تتوفر فيهم نفس الشروط لممارس نشاط خدمة الانترنت.

وبالتالي فإن نشاط مقدمي خدمات التصديق يعتبر نشاطا اقتصاديا يخضع للقيود التجاري طبقا للقانون التجاري، وبالتالي تكون جهة التوثيق الالكتروني مسؤولة عن توثيق العقد الالكتروني، الأمر الذي يجعل الوضع تطبيقاً لمهمة الموثق العادي

- الدفع الالكتروني؛ تضمن القانون الجزائري مواد تتعلق بأنظمة الدفع الالكتروني، وفي سنة 2003 بدأ الاعتراف الرسمي بوسائل الدفع الالكتروني من خلال الأمر 03 - 11 المتعلق بالنقد و القرض (الأمر رقم 03 - 11 المؤرخ في 26 أوت 2003م المتعلق بالنقد والقرض، المؤرخ في 27 أوت 2003، العدد 53، ص11)، من خلال المادة 69 التي تنص على أنه "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل الأموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل".

- الاعتراف بحجية الكتابة الالكترونية؛ من خلال إصدار القانون رقم 05 - 10 بتاريخ 20 جوان 2005 والمتمم والمعدل للقانون المدني الجزائري، حيث انتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الالكتروني، أين أصبح للكتابة في الشكل الرقمي مكان ضمن قواعد الإثبات طبقا لنص المادة 323 مكرر من القانون المدني الجزائري، ويقصد بها الكتابة في الشكل الالكتروني ذات التسلسل في الأوصاف أو الأرقام أو أية علامات أو رموز ذات معنى مفهوم مهما كانت الوسيلة الالكترونية المستعملة ومهما كانت طرق إرسالها، كما يقصد بالوسيلة الالكترونية المستعملة القرص الصلب أو المرن أو في شكل رسائل الكترونية .

- الجريمة الالكترونية؛ أمام الفراغ القانوني في مجال الجريمة الالكترونية تم إصدار القانون رقم 04 - 15 المؤرخ في 10 نوفمبر المعدل والمتمم لقانون العقوبات الذي ينص على حماية جزائية لأنظمة المعلوماتية، وذلك من خلال تجريم كل أنواع الاعتداءات التي تستهدف أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات كالدخول غير المشروع لأنظمة المعلوماتية تغيير أو إتلاف المعطيات...

- وفي سنة 2009 تم سن قانون الجريمة الالكترونية، القانون رقم 09 – 04 المؤرخ في 05 أوت 2009م المتضمن القاعدة الخاصة للوقاية.

2- معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر

لقد تم إطلاق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر منذ أكثر من ثلاثة سنوات لكنه لم يتجسد بعد على أرض الواقع وذلك بسبب جملة من العقبات نذكر من بين أهمها ما يلي:

- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت.

- التأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية للوصول إلى ما وصلت إليه دول العالم المتقدم في هذا المجال.

- محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر، فنسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لا يزال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة، إذ تبلغ في المغرب على سبيل المثال 14.36% في حين لا تتعدى 5.33% فقط في الجزائر وهذا نتيجة للأسباب السالفة الذكر.

- التعاملات المالية الالكترونية لا تزال في بدايتها رغم مرور أكثر من ثلاثة سنوات على مشروع السلطات الجزائرية لتعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل المثال هناك فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين الذين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني والتأخر الكبير في تحسين حساباته.

- محدودية سن القوانين والأنظمة الخاصة بهذا المجال.

ومن العقبات التي تواجه تنفيذ السياسة العامة للحكومة الالكترونية:

- النقص في كفاءة الطاقات البشرية المؤهلة والقادرة على تنفيذ السياسات العامة، وخاصة المشاريع الفنية عالية المستوى.

- القصور في تهيئة الأجواء النفسية أو البيئية الممهدة لتنفيذ السياسات، ونقص حملات التوعية والتعبئة وإحداث التغيير مما يؤدي إلى مقاومتها.

- قد لا يكون التوقيت الذي حدد للسياسة العامة ملائماً أو ممكناً، أو هناك مستجدات طارئة تحول دون إمكانية الالتزام بالتوقيت المحدد كسقف زمني لترجمة السياسات العامة.

- كثيراً ما يتم الاهتمام والتركيز على الإجراءات وعلى الشكليات أو على الوسائل التي تستخدم في تنفيذ السياسات العامة على حساب الوقت والجهد الذي يخصص للعمليات أو الأهداف أو الغايات، فيتم إفراغ السياسات العامة من محتواها.