



جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

المرجع:

كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم القانون العام

مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر

تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام

ميدان الحقوق و العلوم السياسية

التخصص: قانون الإداري

تحت إشراف الأستاذ(ة):

برزوق حاج

الشعبة: حقوق

من إعداد الطالب(ة):

عمور حياة

أعضاء لجنة المناقشة

الأستاذ : زواتين خالد..... رئيسا

الأستاذ : برزوق حاج..... مشرفا مقرر

الأستاذ : بوسبحة جيلالي..... مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019

نوقشت في 2020/09/30

الإهداء

أحمد الله عز وجل الذي وفقني لإتمام هذا البحث .

إلى من كانا سندي ومن كانا يدفعانني قدما نحو الأمام لنيل المبتغى، إلى اللذان سهرا على تعليمي و عمني جودهم واللذان بفضلهما نلت السنى والسناء ، إلى مدرستي الأولى في الحياة، إلى الأعز على قلبي والأعلى من روحي ورفقاء دربي وسندي في هذه الحياة ،اللذان كرسا حياتهما من أجل تربيتي و تعليمي

أبي و أمي حفظهما الله .

إلى صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير ، الغائب عن أعيننا والحاضر في قلوبنا

عمي حفظه الله (علي) .

إلى من فارقتنا بجسدها ومازال نورها ودعواتها تضيء دربنا

جدتي رحمها الله وأسكنها فسيح جنانه .

إلى من كان عوننا لي ولو بالكلمة الطيبة

أخواتي العزيزات ، وأخي ، عائلتي حفظهم الله ووقفهم جميعا.

إلى أعز الأصدقاء

إلى كل من ساهم من قريب او بعيد في هذا العمل

أهدي ثمرة جهدي

إلى كل من لم تحمل أسمائهم مذكرتي ولم تنساهم ذاكرتي

شكر وتقدير

الحمد لله على إحسانه و الشكر له على توفيقه و إمتنانه وعملا بقول الرسول صلى الله عليه وسلم « من لم يشكر الناس ، لم يشكر الله » .

بعد شكر الله سبحانه وتعالى ،أتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير لإدارة الجامعة وأخص بالذكر أستاذي الفاضل برزوق طاج والذي لم يبخل علينا بمساعدته ونصحه وثقته ،حتى يكون هذا البحث إثراء لنا، فأسال الله تبارك وتعالى أن يبارك له في وقته وأن يمد له في عمره ويجزي له الثواب ويسهل له الصعاب انه كريم عطاء وهاب .

كما أتقدم بالشكر والتقدير والاحترام للسادة الأفاضل في لجنة المناقشة علي ما بذلوه من جهد في قراءة الرسالة ، وعلى ما أبدوه من ملاحظات قيمة بما يثري الرسالة .

أتقدم أيضا بالشكر لإدارات المكتبات على تعاونهم الصادق من أجل البحث العلمي .

ولا يفوتني أن اتقدم بالشكر الوفير لأستاذتي طواولة أمينة على ما قدمته لي من عون ومساعدة كما أتقدم بالشكر والتقدير لكل من ساهم ومد يد العون بشكل مباشر أو غير مباشر لاكتمال هذه الرسالة.

أطلب من الله أن تثبت أجوركم

« تَعَلَّمُوا الْعِلْمَ ، فَإِنَّ تَعَلُّمَهُ لِلَّهِ خَشْيَةٌ ، وَطَلَبُهُ عِبَادَةٌ ،

وَدِرَاسَتُهُ تَسْبِيحٌ ، وَالْبَحْثُ عَنْهُ جِهَادٌ ، وَتَعْلِيمُهُ لِمَنْ لَا يَعْلَمُهُ صَدَقَةٌ ،
وَبَذْلُهُ لِأَهْلِهِ قُرْبَةٌ »

(الصحابي الجليل معاذ بن جبل رضي الله عنه)

قائمة المختصرات

ص: الصفحة

د.ط: دون طبعة

ط: الطبعة

ل.م.د: ليسانس ، ماستر ، دكتوراه

المقدمة

يعيش العالم اليوم ثورة هائلة من التغيرات في جميع المجالات العلمية والتكنولوجية التي أثرت في الحياة اليومية للأفراد ، وأصبحت من الركائز الجوهرية والمعول عليها في إحداث التنمية الإقتصادية والإجتماعية ، هذا ما ينعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين.

لقد تم اليوم إدخال البرمجة المعلوماتية داخل نسق الإدارة، وأصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات أحد الأساسيات المهمة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة، هذا ما يعني التحول نحو الإدارة الإلكترونية، التي تعني تبني تلك المنظومة الإلكترونية المتكاملة التي تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب، وهي كمفهوم، تعبر عن السرعة والكفاءة والتفاعل والتحسين وتسهيل العلاقة بين المواطن والإدارة.

إضافة إلى كونها توجها علميا يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية التي من بينها الخدمات المرفقية العامة، فإن الإدارة الإلكترونية تمثل مرحلة حاسمة في تطوير المرفق العام نظرا للتحويلات التي عرفها المجتمع من أجل الالتحاق بالركب الحضاري الذي فرضته العولمة الإلكترونية من جهة، ومن أجل الإرتقاء بالخدمات التي تقدمها المرافق العامة سعيا منها لتحقيق رفاهية المواطنين ورضاهم عن الخدمات المقدمة لهم، من جهة أخرى .

لقد استجابت دول العالم لهذا التحول إعتقادا على أوضاعها وقدراتها، على رأسها الدول المتقدمة التي كانت سباقة لتبني فكرة الإدارة الإلكترونية، وبرمجتها في خدماتها العامة، نظرا لأهميتها في تقديم الخدمات العمومية للمواطنين بأفضل شكل وأعلى جودة، ووضوح الرؤية المستقبلية للمؤسسات والسعي إلى تنفيذها، وضمان الشفافية في الخدمات للحصول على نتائج فعالة، والخروج من دائرة إدارة تقليدية تتسم بالبطء والغموض وزيادة في النفقات، إلى إدارة إلكترونية ذات كفاءة عالية، وسرعة في الأداء، وسهولة في التطبيق، فهناك قاعدة بسيطة في العمل تقول: "إن كنت تفعل الأشياء الأسهل أولا، يمكنك أن تحقق الكثير من التقدم." وهذا هو الهدف الأسمى من تبني هذا النمط من الإدارة، ألا وهو الوصول إلى مصاف الدول المتقدمة.

إشكالية الدراسة :

إن التطورات التكنولوجية المتسارعة وتقدم وسائل الإتصال وتقنية المعلومات، الذي أدى بدوره إلى تغيير أساليب إدارة المرافق العامة التقليدية إلى الأساليب الإلكترونية، استدعى مواجهة التفاعل مع عصر التقنية الرقمية للإرتقاء بالأداء الإداري عن طريق ما يعرف بالإدارة الإلكترونية، مما انعكس على فعالية التسيير الإداري وتحسين جودة المرافق العامة.

وفي ضوء هذه التطورات التي عرفت إدارة المرافق العمومية تأثرا بالتحويلات الرقمية، تتمحور إشكالية هذه الدراسة على النحو الآتي :

ما هي مظاهر تأثير الإدارة الإلكترونية كآلية جديدة لتسيير المرافق العامة؟

ويتفرع عن هذا الإشكال أسئلة منها :

ويتفرع هذا التساؤل إلى أسئلة فرعية نذكر منها :

- ما هي الإدارة الإلكترونية، وما هي خصائصها ومتطلباتها؟
- ما هو المرفق العام، وما هي أنواعه وما هي طريقة إنشائه وإلغائه؟
- ما تأثير الإدارة الإلكترونية على مبادئ المرفق العام؟ وما تأثيرها على أعمال موظفيه؟
- ما هو واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في بعض الدول؟ وما هي أهم الصعوبات التي تواجهها وأهم الحلول لتفاديها ؟

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى إعطاء لمحة عن مفهوم الإدارة الإلكترونية كمصطلح عصري وجديد والإحاطة بهذا الموضوع لأهميته في مجال العلوم والتكنولوجيا وميدان العلوم الإدارية على حد سواء، مع تبيان الأثر الذي تعكسه الإدارة الإلكترونية على أداء المرفق العام.

كما تسعى الدراسة إلى التعرف على تجارب بعض الدول في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحديد الفرص والبدايل التي يمكن أن توفرها الإدارة الإلكترونية لدفع عجلة التنمية ومواكبة التطورات والتحويلات العالمية لتحسين خدمات المرفق العام.

مبررات اختيار الموضوع:

تم اختيار موضوع الإدارة الإلكترونية نظرا لحدائته ولكونه موضوعا شيقا يستحق البحث والتعمق في خباياه، فهو موضوع يناسب العصر وبيواكب مجريات الأحداث الواقعة في الحاضر، كما لا يخفى على أحد ما له من أهمية بالغة وضرورة على مستوى المرافق العامة، وقد تزايدت أهميته في ظل الأحداث العالمية الأخيرة خلال أزمة الجائحة العالمية كوفيد 19، أين استلزم على الدول إدارة مرافقها عن بعد، مما عزز من ضرورة الاعتماد الكلي على تقنيات الإدارة الإلكترونية.

نطاق الدراسة:

ينحصر نطاق هذه الدراسة في تحديد مدى التأثير الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تسيير المرافق العمومية، وذلك من وجهة نظر قانونية إدارية بحتة، دون الخوض في التفاصيل التقنية.

وأما من حيث النطاق الجغرافي للدراسة، فسيتم التركيز على هذا التأثير على المستوى الوطني بالدرجة الأولى، مع إلقاء الضوء على تجارب بعض الدول في العالم الرائدة في هذا المجال.

وأما من حيث الزمان، فسوف تعتمد الدراسة على ما سبقها من دراسات بالإضافة إلى الواقع المعاش حاليا، مع تصور آفاق مستقبلية لهذا الموضوع.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراسة تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرافق العمومية في:

- الوصول إلى حقائق علمية فيما يخص موضوع الإدارة الإلكترونية .
- زيادة الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة.
- توضيح الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية للتغلب على الأساليب التقليدية للإدارة.
- إضافة علمية مهمة كبحت يستفاد منه في الدراسات القادمة .

مناهج الدراسة:

نظرا لطبيعة الدراسة التي تستهدف الكشف عن تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرافق العامة، سيتم توظيف عدد من المناهج تتمثل في :

➤ **المنهج الوصفي:** الذي يركز على الوصف الدقيق والتفصيلي لظاهرة أو موضوع الإدارة الإلكترونية وكذا مفهوم المرفق العام، للحصول على نتائج بطريقة علمية، ويتجلى ذلك من خلال سرد ووصف أهم التعاريف وخصائص الإدارة الإلكترونية وأهم عناصرها ومتطلباتها، وكذلك المرفق العام كمفاهيم أولية.

➤ **المنهج التحليلي:** بتحليل الموضوع والمعطيات المتوفرة للوصول إلى نتائج موضوعية .

➤ **المنهج التاريخي:** يرصد أهم التطورات التي مرت بها تجارب بعض الدول الغربية والعربية في تجربة التحول إلى الإدارة الإلكترونية في مجال المرفق العام.

خطة الدراسة :

سعيًا للإجابة على الإشكالية المطروحة سيتم تقسيم البحث إلى فصلين يعالج الأول الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والمرفق العام، من خلال الإحاطة الكلية بالمفاهيم الأساسية للإدارة الإلكترونية: التعاريف، الخصائص، المبادئ، وأساليب تطبيقها، بالإضافة إلى الإحاطة بالمفاهيم الأساسية للمرفق العام من تعاريف وعناصر وأنواع.

أما الفصل الثاني فسيخصص لدراسة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرافق العامة يتناول انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرفق العام، بإبراز أثرها على المبادئ التي تحكم المرفق العام وأعمال موظفيه، كما يعالج هذا الفصل أيضا واقع ومستقبل تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرافق العامة، بإبراز أهم التجارب الدولية في تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرفق العام، وأيضا أهم المعوقات وآفاق تطبيق هذه التكنولوجيا، وتنتهي الدراسة بخاتمة تبين أهم النتائج والتوصيات .

الفصل الأول

الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

والمرفق العام

تمهيد :

يعد مدخل الإدارة الإلكترونية من بين مداخل الإدارة المعاصرة الذي تتبعه أغلب الإدارات المتطورة في المجتمعات المتقدمة ، وهي مصطلح حديث النشأة يهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من ادارة تقليدية إلى إدارة باستخدام التكنولوجيا ، وذلك بالاعتماد على نظم المعلومات التي تساعد على اتخاذ القرار الإداري في أسرع وقت ممكن وبأقل تكليف¹.

لقد أصبح التغيير بموجب التطورات المتسارعة التي شهدها العالم المعاصر ضرورة حتمية للتغيير في الدول والمنظمات ، وليس الإنسان فقط حيث لم تعد المنظمات تعترف بالحدود والقيود للمحافظة على إستقرارها، إلا إذا كانت لها قابلية التكيف مع البيئة الداخلية و الخارجية ، مما فرض عليها تغيير أساليبها التقليدية في الإدارة وتبني مفاهيم جديدة وحديثة لتحقيق أهدافها بكفاءة من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ، بحيث تعتبر أحد أهم الإتجاهات الإدارية الحديثة.²

وقد برزت من خلال تطبيقها في الإدارات والتخلي عن الإدارة التقليدية، وهو انتقال منطقي جاء استجابة للتغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية من اجل تسيير العمل الإداري والخدمات التي يقدمها المرفق العام للمواطنين.³

وعليه سنحاول من خلال هذا الفصل تبيان الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والمرفق العام من خلال التطرق إلى ماهية الإدارة الإلكترونية (المبحث الأول) ، والإطار المفاهيمي للمرفق العام (المبحث الثاني) .

¹ عمارة مبروك ، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري ،رسالة ماستر في القانون الإداري ، قسم القانون العام ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة محمد خيضر ، الجزائر، 2019، ص07.

² عنتر بن مرزوق وآخرون ، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، د .ط ، مركز الكتاب الأكاديمي للنشر والتوزيع ،الجزائر، 2018 ،ص25 .

³ عمارة مبروك ، المرجع نفسه ، نفس الصفحة .

المبحث الأول

ماهية الإدارة الإلكترونية

تنتهج الإدارة الحديثة وسائل متقدمة تساعدها على إنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف بشكل سريع وكفاءة أكثر ، وهذا بفضل التحول من العمل الإداري التقليدي إلى إدارة حديثة تعتمد على تقنية متطورة يطلق عليها مصطلح الإدارة الإلكترونية ، حيث أعتبرت هذه الأخيرة من الأساليب المعاصرة التي تسعى لتحويل المؤسسات التقليدية إلى مؤسسات إلكترونية تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إنجاز جميع أعمالها ومعاملاتها الوظيفية ووظائفها الإدارية¹.

يرتكز هذا المبحث على إبراز أهم النقاط المتعلقة بالإدارة الإلكترونية من خلال التطرق إلى أهم مفهوماها (المطلب الأول) ، ثم تم التطرق أساليب تطبيقها (المطلب الثاني).

المطلب الأول

مفهوم الإدارة الإلكترونية

لقد تعددت واختلفت آراء الفقهاء والباحثين حول تحديد مفهوم للإدارة الإلكترونية ، حيث لم يتم الوصول إلى تعريف دقيق ومحدد فيما يتعلق بهذه الأخيرة ، لكونها تعتبر من المفاهيم الإدارية الجديدة والحديثة.²

وفي ما يأتي سوف يتم التطرق إلى ذكر أهم التعريفات الواردة في شأن الإدارة الإلكترونية (الفرع الأول) و أهم خصائصها (الفرع الثاني) ومبادئها (الفرع الثالث).

¹ موسى عبد الناصر ،موسى قريشي ،مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ،مجلة الباحث ، العدد 09 ،الجزائر ،2011، ص 88.

² عنتر حديدي ،أثر الإدارة الإلكترونية في ترقية وتعزيز مبادئ المرفق العام ،النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني ،الجزائر ،2018،ص03.

الفرع الأول

تعريف الإدارة الإلكترونية :

تعد الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الجديدة التي ظهرت نتيجة التغيرات التي طرأت على الساحة العالمية ، وكان للتطور التكنولوجي والمعرفي النصيب الأكبر في ولادتها، ولقد وردت بشأنها عدة مفاهيم نذكرها بايجاز :

« تعرف الإدارة الإلكترونية أنها تنفيذ لكل الأعمال و المعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء بين الأفراد أو المنظمات من خلال إستخدام شبكات الإتصالات الإلكترونية¹ كما أنها تعتبر وظيفة إنجاز الأعمال ، باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية.² »
« وعرفت أيضا أنها تطوير ونشر وتنفيذ السياسات والقوانين ويجاد البنية الأساسية التي من شأنها تفعيل تقنية المعلومات والإتصال لإيجاد مجتمع معرفي ، تتوافر فيه خدمات الكترونية آمنة.³ »

« وفي تعريف آخر إن الإدارة الإلكترونية تعني الإنتقال من انتاج وتقديم الخدمة العامة من شكلها الروتيني إلى استخدام الوسائل الإلكترونية ، مع التنبيه إلى أن الإدارة الإلكترونية لا تعني قيام الإدارة بجميع أعمالها عبر شبكة المعلومات ، بل الأمر قاصر على الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية.⁴ »

¹ أحمد محمد غنيم ، الإدارة الإلكترونية ، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر ، 2004 ،ص31.

² سعد غالب ياسين ، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث ، الإدارة العامة للنشر والتوزيع ، المملكة العربية السعودية 2005 ، ص22 .

³ سعد حسين عبد الملحم ، التفاوض في العقود عبر شبكة الإنترنت ، طبعة 1 ، جامعة النهريين ، العراق ، 2004 ، ص10

⁴ محمد سمير أحمد ، مرجع سابق ، ص42

الفصل الاول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و المرفق العام

« فالإدارة الإلكترونية في معناها الحديث هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت بدون ان يضطر العملاء إلى الانتقال للإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يتوافق مع إهدار للوقت، الجهد والطاقة¹. »

« كما قد تم تعريفها على أنها عملية استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية ويطلق عليها أحيانا حكومة عصر المعلومات أو الإدارة غير الورقية ، أو الإدارة الإلكترونية². »

« الإدارة الإلكترونية هي اعادة ابتكار الأعمال الحكومية بواسطة طرائق جديدة ، لإدماج وتكامل المعلومات وتوفر فرصة إمكانية الوصول إليها من خلال موقع الكتروني³. »

« وهي قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين وقطاعات الأعمال ، بسرعة ودقة عاليين ، وبأقل كلفة ممكنة مع ضمان السرية وامن المعلومات المتداولة في أي وقت وأي زمان⁴. »

«إن الإدارة الإلكترونية هي مفهوم يشير إلى إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن⁵. »

¹ منى عطية ،حزام خليل ،الإدارة بين الفساد والإصلاح الإداري في عصر التسويق الإلكتروني ،د.ط، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، 2018 ، ص318.

² تيراس محمد جاسم الأحبابي ، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة - دراسة مقارنة- ، د.ط ، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع ، السعودية ، 2018 ، ص15.

³ عبد الفتاح بيومي حجازي ، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح ،ط1، دار الفكر الجامعي ، مصر ، 2008،ص34.

⁴ مصطفى يوسف الكافي ، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة ،د.ط، دار المؤسسة رسلان ،دمشق، 2010 ،ص22 .

⁵ ليلي بن حليلة ،تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء وتحسين المرفق العام في الجزائر ،النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني ، الجزائر ، 2019 ، ص03.

❖ التعريف الإجرائي للإدارة الإلكترونية :

هي ادارة تختلف عن الإدارة التقليدية كونها ادارة بلا أوراق ، تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال فهي ادارة معاصرة وحديثة أساسها شبكة الأنترنت ، تكون معاملاتها سريعة ومتطورة بغية تحقيق الكفاءة والجودة ومواكبة العصرنة .

*تعريف الحكومة الإلكترونية :

« الحكومة الإلكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية الكلاسيكية مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات وأنظمة المعلوماتية والتكنولوجيا وتحاكي وظائف الثابتة التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة.¹ »

« وعرفها (E.FRAIFTRBAN) بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والتجارة الإلكترونية لتوفير الوصول للمعلومات الحكومية وتقديم الخدمات العامة للمواطنين ومؤسسات الأعمال.² »

*علاقة الحكومة الإلكترونية بالإدارة الإلكترونية :

لابد من الإشارة أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية تعتمد اعتمادا كليا على الادارات الإلكترونية للدوائر والمؤسسات سواء كانت في القطاع العام أو الخاص وعليه يمكن القول أن علاقة الحكومة الإلكترونية بالإدارة الإلكترونية هي علاقة الكل بالجزء فالحكومة الإلكترونية هي الكل والإدارة الإلكترونية هي الجزء .³

¹سمية بومروان ،الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين الإدارات الحكومية ، ط 1 ،مكتبة القانون والإقتصاد للنشر والتوزيع ،السعودية،ط1، 2014، ص19

²الياس شاهد ، وآخرون، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر ، المجلة الجزائرية لدراسات المحاسبة والمالية ، العدد3 ، الجزائر ، 2016 ،ص122.

³ الياس شاهد ، وآخرون ، نفس المرجع ، نفس الصفحة .

الفرع الثاني :

خصائص الإدارة الإلكترونية

تختلف الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية باعتمادها على تقنية المعلومات والاتصال مما يجعلها مميزة عن غيرها بجملة من الخصائص نذكرها فيما يلي¹:

- استعمال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الإتصال في أداء الأعمال والخدمات .
- تأكيد رفع الكفاءة في الأداء وتحقيق الفعالية في التعامل .
- تبسيط إجراءات العمل ووضوحها وتقليل الإستعمال الورقي .
- القضاء على المعوقات الإدارية والبيروقراطية وهذا بفعل التخلص من طرق العمل التقليدية التي تحتاج الكثير من الوقت ، بين إنجاز وحفظ وإرسال .
- استجابة سريعة لمتطلبات الزبائن المختلفة من خلال التفاعل فيما بينهم وانخفاض أوقات انجاز الاعمال .
- تتميز بالمرونة بفعل الإستجابة السريعة للأحداث ، والتجاوب معها ، متجاوزة في ذلك حدود المكان والزمان .
- القوة الإنتاجية المضافة التي تحدها الوسائل الإلكترونية والرقمية في مجالات الخدمة والإنتاجية المختلفة.
- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة كأنها وحدة مركزية .
- لا تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى السفر والإنتقال ، فبإمكان مختلف الجهات الإلتقاء إلكترونيا وعقد لقاءاتها ومحاضراتها ومؤتمراتها عبر قاعات الفيديو الإلكترونية .
- عدم قيامها على هيكل تنظيمي أو تسلسل وظيفي كونها تعتمد على إدارة المعلومات .

¹منى عطية حزام خليل ، مرجع سابق ، ص325.

الفصل الاول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و المرفق العام

بالإضافة إلى هذه الخصائص تتميز الإدارة الإلكترونية بخصائص جوهرية نذكرها كالتالي¹:

1- زيادة الإتقان: إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام، والانشطة الإدارية التقليدية وتتطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات.

- تخفيض التكاليف: إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول ، فإن انتهاج نموذج المنظمات الإلكترونية سوف يوفر ميزانيات مالية ضخمة حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.

3- تبسيط الإجراءات: أمام الحاجة للتحديث، والعصرنة عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها ، وحرصت على الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات ، وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

4- تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات ، إذ تعتبر بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة والسلطات المسؤولة عن المهام الإدارية من جهة أخرى، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله.²

إن خصائص تطبيق الإدارة الإلكترونية تميزها عن غيرها من الإدارات التقليدية لكونها تتميز بسمات عديدة منها السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل الإدارية .

¹ عشور عبد الكريم ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في الديمقراطية والرشادة ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2010 ، ص 18-19.

² تارقي يونس ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية ، ، مذكرة ماستر في إدارة أعمال ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير ، الجزائر ، 2016 ، ص 05

الفرع الثالث :

مبادئ الإدارة الإلكترونية

إنه لمن الواضح في وقتنا الحاضر ، أن كل الحكومات تسعى لتدعيم أجهزتها الإدارية بوسائل الإتصال الحديثة أو الإنتقال من العمل الإداري التقليدي إلى العمل الإلكتروني الحديث بقصد تسهيل الحصول على البيانات والمعلومات وإدخالها في الحاسب الآلي ، وتخزينها ثم الإستفادة منها في انجاز 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 بجميع الوسائل لمتابعة البيانات والمعلومات عن الزبون وتحليلها ثم التعرف من خلالها على احتياجات المواطن بقصد توفير خدمة نوعية له¹ ، ومن مبادئ الإدارة الإلكترونية نجد مايلي :

1- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين (Oriented Citizen) :

وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهنية مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة ، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها ، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع ، والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة ، مع تحديد نقاط القوة والضعف ، واستخلاص النتائج ، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.²

2- التركيز على النتائج (oriented Results):

حيث ينصب اهتمام الإدارة العامة الإلكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد

¹ حماد مختار ، مرجع سابق ، ص 14 .

² عشور عبد الكريم ، مرجع سابق ، ص 15 .

الفصل الاول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و المرفق العام

والمال والوقت ، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة، دفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف ، الغاز، لتسديد الرسوم ، والفواتير المطلوبة.¹

3- سهولة الاستعمال و الإتاحة للجميع : أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل مع الإدارة الإلكترونية كما أن نظام الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس الإستعمال بحيث يمكن ربط الإتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة واتمام الإجراءات بسلاسة وببساطة.²

4-تخفيض التكاليف : ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ، يؤدي إلى تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء ،وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون منها كلما كثر عددهم.³

5 -التغير المستمر : وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية ، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن ، أو بقصد التفوق في التنافس في مجال المنافسة ،وفي جميع الحالات فإن الزبون هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر والمتواصل.⁴

ونستخلص من هذه المبادئ أن أهداف الإدارة الإلكترونية يغلب عليها الطابع الإستراتيجي ، فالغاية هي استخدام الإمكانيات الهائلة ، لتكنولوجيا المعلومات وزيادة قدرة الحكومة على توفير الخدمات للمواطنين بسهولة ويسر .⁵

¹ عشيرة فاطمة الزهراء ، المرافق العامة في ظل الإدارة الإلكترونية ، مذكرة ماستر في القانون الإداري ، قسم القانون العام ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، الجزائر ، 2019 ، ص28.

² حماد مختار ، مرجع سابق ، ص15

³ عشور عبد الكريم ، نفس المرجع ، ص16.

⁴ عشيرة فاطمة الزهراء ، مرجع سابق ، ص29.

⁵ حماد مختار ، نفس المرجع ، ص16 .

المطلب الثاني

أساليب تطبيق الادارة الإلكترونية

إن أغلب المحاولات في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية تعد من أحدث المحاولات للإصلاحات السياسية والإدارية ، كونها تتبع نظاما حديثا باستخدام شبكة المعلومات الدولية في ربط مؤسساتها ببعضها البعض ، وربط مختلف خدماتها بالمؤسسات الخاصة والجمهور عموما وكذلك وضع المعلومة المطلوبة في متناول الأفراد بغرض تأمين علاقة شفافة تتصف بالسرعة والدقة وتهدف الى الارتقاء بجودة الأداء¹ .

وفي ما يلي سوف يتم التطرق إلى ذكر عناصر ومتطلبات الإدارة الإلكترونية (الفرع الأول) ، وأهم وظائفها (الفرع الثاني) وأخيرا الى أبرز أهدافها (الفرع الثالث).

الفرع الاول :

عناصر ومتطلبات الإدارة الإلكترونية

• أولا عناصر الإدارة الإلكترونية :

إن أي نظام قانوني يجب ان يتضمن مجموعة من العناصر التي تحدد ملامحها وتعمل على تحقيق أهدافها ، فالإدارة الإلكترونية لا تخرج عن هذا الإطار حيث أنها تشمل مجموعة من العناصر التي تعد أساسية لنجاح نظامها ، وذلك على أساس الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية يتضمن تغييرا شاملا من حيث نوعية العاملين ، والأجهزة المستخدمة وطرائق توصيل الخدمة الى الجمهور² .

¹ نبراس محمد جاسم الأحبابي ، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة -دراسة مقارنة- ، د.ط ، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، السعودية، 2018 ،ص33.

² نبراس محمد جاسم الأحبابي ، نفس المرجع ، ص20 .

تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة عناصر أساسية¹ وهي :

1. عتاد الحاسوب (Hardware).
2. البرمجيات (Software).
3. وشبكات الإتصالات (Communication Network).

ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين كونهم البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية² والذين يمثلون العنصر البشري الذي ينقسم إلى فئات ومجموعات متخصصة³ وهي :

❖ **فئة المبرمجين** : وتتخصص مهمتهم في وضع البرامج المعلوماتية المتعلقة بنشاط الإدارة الإلكترونية أي كان نوعها : سواء إداريا ، محاسبيا ، قانونيا ، هندسيا أم غيرها مما يتعلق بنشاطها ومشروعاتها .

❖ **فئة مشغلي الحاسب الآلي** : ويتمثل دورهم في إدخال البيانات والمعلومات للمتعاملين مع الإدارة الإلكترونية ، وتخزين وثائق ، مستندات وملفات المعاملات وأرشفتها إلكترونيا، للإمكانية نقلها ، وتداولها بين الإدارات المختلفة ، لسرعة إنجاز الأعمال والمعاملات.

❖ **فئة موظفي الشبكات** : يتمثل دورهم ومهمتهم في صيانة شبكات الحاسب الآلي وإصلاح أعطالها؛ حتى تتمكن إدارة الإلكترونية من تنفيذ مهماتها وتحقيق الإتصال مع الإدارات والجهات الأخرى .

❖ **فئة المختصين في أمور التأمين والحماية** : هم الذين تقع على عاتقهم مهمة حماية وتأمين نظم المعلومات والشبكات ضد أي فيروسات ، أو محاولات إختراق بغرض الإتلاف أو

¹ مصطفى يوسف كافي ، الإدارة الإلكترونية ، د.ط ، دار مؤسسة رسلان ، سوريا ، 2011 ، ص76 .

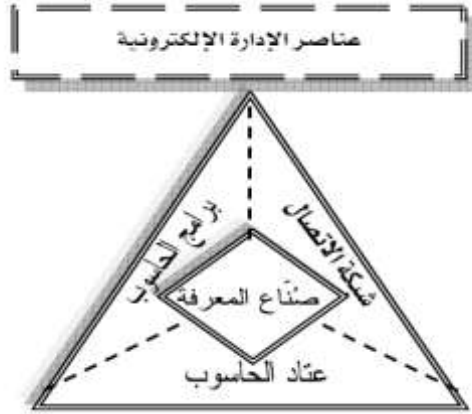
² مصطفى يوسف كافي ، نفس المرجع ، ص76 .

³ عبد الفتاح بيومي حجازي ، مرجع سابق ، ص88 .

الفصل الاول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و المرفق العام

التدمير كأشخاص (الهاكرز) التجسس أو السرقة ، أو اضافة معلومات غير شرعية ، أو التلاعب والتزوير في البيانات والمعلومات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية بالمتعاملين معها .

*ويوضح الشكل التالي المكونات الأساسية للإدارة الإلكترونية¹ :



الشكل (1) : مخطط يوضح العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية

- أما العتاد فيتمثل في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.
- أما البرامج فتعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب . وهي تنوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام وبرامج التطبيقات.
- المكونات الأساسية وبرامج الحاسوب²:

أما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج إتصالي للشبكات أما في ما يخص برامج ادارة النظام فهي نظم التشغيل (Operating Systems) ، نظم إدارة الشبكة ، مترجمات لغات البرمجة ، أدوات تدقيق البرمجة ، هندسة البرامج بمساعدة الحاسوب CASE . الإنترنت (Internet) والإكسترانت (Extranet) ، وشبكة الإنترنت (Internet) التي تمثل الشبكة القيمة للمنظمة ولادارتها الإلكترونية .

¹مصطفى يوسف كافي ، نفس المرجع ، ص 77 .

² مصطفى يوسف كافي ، نفس المرجع ، نفس الصفحة.

الفصل الاول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و المرفق العام

العنصر الثالث والأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية هو صناع المعرفة من القيادات الرقمية ، والمديرين والمحللين للموارد المعرفية ، ورأس المال الفكري في المنظمة ، ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول الى ثقافة المعرفة .¹

وفضلا عن ذلك ، فإن جوهر عمل الإدارة الإلكترونية يرتكز على فكرة تحقيق التعاضد البنوي بين عناصر عتاد الحاسوب ، والبرامج ، وشبكات الإتصال.

• الخدمات المقدمة إلكترونيا :

هي تلك الخدمات التي تقدمها إحدى جهات الأجهزة الحكومية باستخدام الوسائل الإلكترونية المتاحة مثل : الهاتف ، الفاكس ، الشبكات المحلية ، الإنترنت ، البريد الإلكتروني والجمهور المستفيدين بما يحقق التفاعل بينهم .²

وتتدرج الخدمات الإلكترونية ضمن أربعة أنواع فرعية ، نوضحها بشكل مفصل فيما يلي :

1. الخدمات من الحكومة إلى الحكومة :

ينطوي على تبادل البيانات وإجراء التبادلات الإلكترونية بين الجهات الحكومية ، أي أنه يسهل الإتصالات الداخلية بين الإدارات والوكالات الحكومية ، وهذا يشمل جمع المعلومات ونشرها وأنظمة البريد الإلكتروني ويسر العمل ، من أجل تحسين الكفاءة داخل الدوائر الحكومية .³

¹ مصطفى يوسف كافي ، نفس المرجع ، نفس الصفحة .

² تيراس الجاسمي ، مرجع سابق ، ص 27.

³ بغداوي جميلة ، وآخرون ، استراتيجيات التحول الى الحكومة الإلكترونية ، مجلة دراسات في التنمية والمجتمع ، العدد 10 ، الجزائر ، 2018 ، ص 260.

2. الخدمات من الحكومة إلى الموظفين :

تتمثل في الخدمات المقدمة بأنواعها كافة ، من الأجهزة الحكومية إلى العاملين فيها ، على إختلاف فئاتهم و مستوياتهم الوظيفية ، ولهم الحق في الحصول عليها ، بصفتهم موظفين في الجهاز الحكومي ، وتتضمن تلك الخدمات الموجهة الى الموظفين باقة متنوعة ، يمكن تصنيفها كما يأتي¹:

أ. خدمات وظيفية .

ب.خدمات تنمية وتدريب.

ت.خدمات ثقافية واجتماعية .

3. الخدمات من الحكومة إلى قطاع الأعمال :

تشمل المعاملات وتقديم خدمات الحكومية على الأنترنت لمجتمع الأعمال مثل خدمات للأنظمة الضريبية والقانونية ، دفع الضرائب ، تسجيل الشركات ، الحصول على التراخيص وتجديدها وغيرها من المعلومات المقدمة عبر الأنترنت.²

كما أن وضع القطاع الخاص يساعد في تقديم الخدمات له الكترونيا من قبل الحكومة ، حيث يتقدم على القطاع الحكومي فيما يتعلق بالإستفادة من التقنيات المعلوماتية ، وبالأخص في مجال التجارة الإلكترونية.³

¹نبراس محمد جاسم الاحبابي ، مرجع السابق ، ص 28.

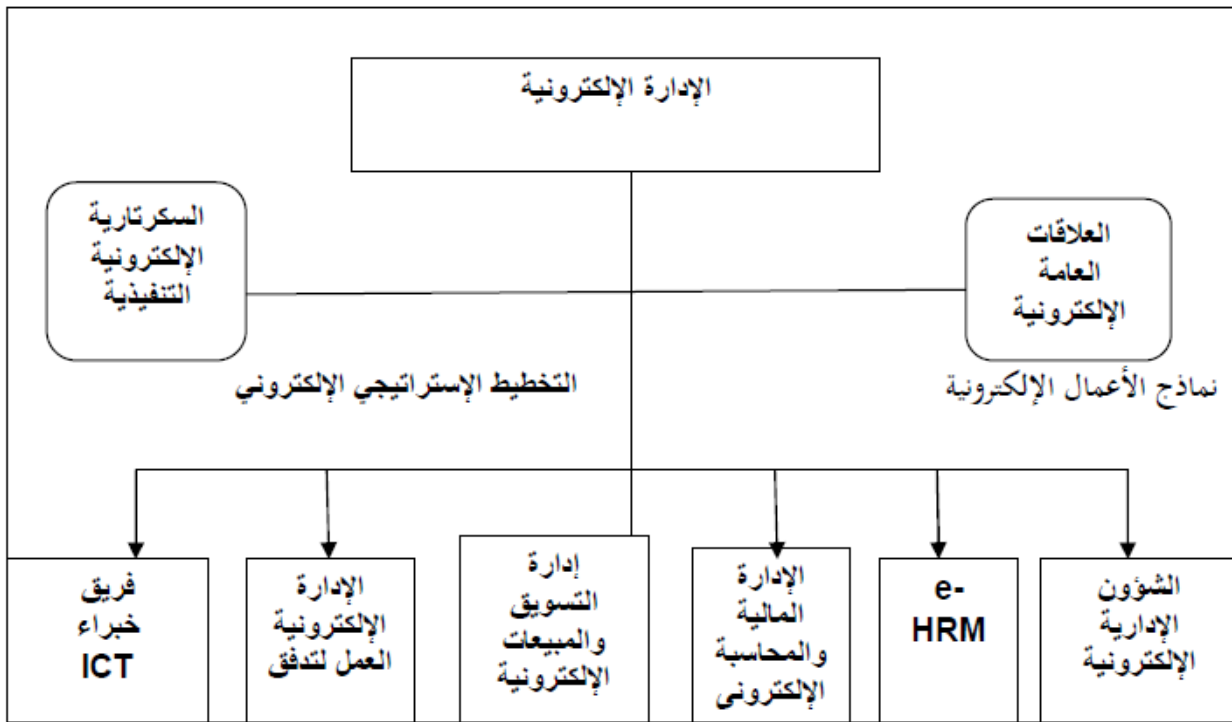
²بغداوي جميلة وآخرون ، مرجع سابق ، ص 260.

³نبراس محمد جاسم الاحبابي ، نفس المرجع ، ص 29.

الفصل الاول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و المرفق العام

• أنظمة الإدارة الإلكترونية :

لتنشغيل المنظمة الإلكترونية ، من الضروري التدريب على تنفيذ الأعمال الإلكترونية بعد الإختيار ،التعيين ووصف وتحليل وتقييم الوظائف ، تحديد الخطة الإستراتيجية وخط سير العمل ووضع السلطات والمسؤوليات والصلاحيات ، ويتطلب ذلك مجموعة من الأنظمة الإلكترونية التي يجب أن تتوفر في المنظمة حتى تستطيع الدخول الى منظمة الكترونية بشكل كامل¹ ، ويوضح الشكل التالي هذه الأنظمة :



الشكل 01: المؤسسة الإلكترونية وأنواع الأنظمة الإلكترونية.²

¹قايد زاهية ، الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء أعمال المؤسسات ، رسالة ماستر في علوم التسيير ، قسم تسيير استراتيجي دولي ،كلية العلوم الإقتصادية والسياسية ، جامعة عبد الحميد ابن باديس ، الجزائر ،2015، ص13 .

²قايد زاهية ، المرجع نفسه ، نفس الصفحة .

• ثانيا متطلبات الإدارة الإلكترونية :

إن مشروع الإدارة الإلكترونية شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه ، وبالتالي يحقق النجاح والتفوق ، فالإدارة هي إبنة بيئتها تؤثر فيها وتتأثر بها وتتفاعل مع كافة المجالات السياسية ، الإقتصادية ، الإجماعية ، الثقافية والتكنولوجية لذلك فمشروع الإدارة الإلكترونية يجب عليه مراعاة عدة متطلبات تتمثل فيما يلي¹ :

أ/ المتطلبات الإدارية : تنحصر المتطلبات الإدارية والأمنية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية :

1. وضع استراتيجيات وخطط التأسيس : يتم ذلك بتشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية والإستعانة بالجهات الإستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة .²

2. 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 سيضمن نجاح المشروع وتطويره، كما أن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة

¹ رمضان سالم ، عمار الصكالي ، محاولات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الليبية ، مجلة البحث العلمي في التربية، عدد 17 ، ليبيا ، 2016 ، ص 611-612.

² إيهاب خميس أحمد المير، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، قسم العلوم الإدارية ، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2007، ص 25.

العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.¹

3. 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 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، 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.²

ب/ المتطلبات البشرية:

إن التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية لا يعني الاستغناء عن العنصر البشري ولكن يجب توفير العناصر البشرية التي لديها المهارات والقدرات الفنية والإدارية، وتتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية وتعي أبعادها، ومتطلباتها وأهدافها لكي يستطيع الوفاء بمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية والإلمام بأساليب التعامل مع الوسائل التقنية الحديثة وذلك عن طريق العناية بعمليات الاختيار للكفاءات، والتدريب المكثف على تقنية المعلومات. كما يتطلب التحول نحو الإدارة الإلكترونية تحويل العمليات القائمة ونظم التكنولوجيا.³

¹ موسى عبد الناصر ، محمد قريشي ، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ،مجلة الباحث، جامعة بسكرة ، عدد 09، الجزائر ، 2011 ص 90.

² أيهاب خميس ، مرجع سابق ، ص72.

³ بلحبح شهباز، الإدارة الإلكترونية وترشيد الخدمة العامة، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ،قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة بوزياف المسيلة ،الجزائر، 2012 ص 16.

كما تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات 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.¹

ج/ المتطلبات التقنية:

تعد الإدارة الإلكترونية أسلوب إداري حديث يهدف إلى تطوير أداء المنظمات كما يمكنه أن يحقق نتائج كبيرة على المستويات الاقتصادية والاجتماعية، لكن هذا الأسلوب الحديث يتطلب توفير البنية التحتية الملائمة لإقامة مشروع الإدارة الإلكترونية شرط إيجاد حواسيب الكترونية ونظم بيانات متكاملة وشبكات الكترونية، في الأماكن العمودية، والهواتف والماكينات، وتساعد بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة كما أن الإدارة الإلكترونية تتطلب محركات لتشمل الشبكة والحواسب، ويكون ذلك لتطوير قطاع الاتصالات وزيادة المنافسة في تقديم خدمات الانترنت وتخفيض تكلفة توصيل الانترنت لضمان توسيع دائرة استخدام الأنترنت.²

د/ المتطلبات الأمنية :

تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل الإلكتروني ، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها ، وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها الكترونيا يجب الحفاظ على أمنها³. ولتحقيق أمن المعلومات وتقليل التأثيرات السلبية على استخدام شبكة الأنترنت فإن الإدارة الإلكترونية تتطلب القيام ببعض الإجراءات⁴:

¹ موسى عبد الناصر، محمد قريشي ، نفس المرجع نفس الصفحة.

² بلحيج شاهيناز ، نفس المرجع ، ص 16.

³ عمارة مبروك ،مرجع سابق ،ص 25.

⁴ موسى ناصر ،مرجع سابق ،ص 91.

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الأنترنت.
- تبني إستراتيجية وطنية لأمن المعلومات حيث يتضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص .

هـ/ المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية :

إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة ، ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية ، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية ، مع الاستعانة بوسائل الإعلام ، وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات ، والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية ، و برمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية ، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية.¹

الفرع الثاني :

وظائف الإدارة الإلكترونية :

إن الادارة الإلكترونية هي منظومة تنظيمية ووظيفية مرنة ومفتوحة تتبادل تأثيراتها مع البنية الداخلية والخارجية للمنظمة ،وبالتالي تعتبر هذه الإدارة حزمة متكاملة من العمليات المترابطة للتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة وإتخاذ القرارات وفقا لمتطلبات المواكبة والاستخدام المناسب لتقنيات المعلومات .² مما يعكس عمق التغيير الجذري الذي تحمله تطبيقات الإدارة الإلكترونية مع استراتيجية وظائفها ، هذه التغييرات التي انعكست على وظيفة الإدارة الإلكترونية هي كما يأتي³ :

¹ عشور عبد الكريم ،نفس المرجع ،ص25.

² سعد غالب ياسين ،الإدارة الإلكترونية ، ط.1 ،دار اليازوري للنشر والتوزيع ،الأردن، 2016 ، ص 22.

³ سعد غالب ياسين ، نفس المرجع ، ص 23

الفصل الاول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و المرفق العام

- 1.الانتقال من منظومات المعلومات المحوسبة المستقلة إلى منظومات المعلومات المحوسبة الشبكية.
- 2.الانتقال من نظم المعلومات الإدارية المستقلة إلى نظم المعلومات الإدارية الذكية .
- 3.العمل من خلال الشبكات (Extranet et Intranet) حيث تعمل الإدارة الإلكترونية في المنظمة الحديثة من خلال ربط نظم المعلومات بتقنيات الإتصالات المهمة .
- 4.الانتقال من نظم المعالجة بالدفعات إلى نظم المعالجة التحليلية الفورية فنظم المعالجة بالدفعات التقليدية لم تعد تتناسب والطبيعة المتغيرة والسريعة للأعمال التي تتطلب تحديثا مستمرا للبيانات وإنتاجا مستمرا للمعلومات .
- 5.تحول المنظمات من الهياكل المركزية الى الهياكل المرنة البيئية

وهكذا قد أسهمت هذه التغيرات التكنولوجية المهمة في خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة وأن تقنيات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات قد أسهمت في تغيير مضامين ووظائف العملية الإدارية التقليدية ويمكن توضيح ذلك من خلال¹ :

➤ أولا التخطيط الإلكتروني :

إن التخطيط الإلكتروني يعتمد على التركيز بصفة أساسية على استخدام التخطيط الإستراتيجي، و السعي نحو تحقيق الأهداف الإستراتيجية، بحيث تتم القرارات التي تستخدم النظم الإلكترونية في تخطيط أعمالها بالشمولية لخدمة مختلف أقسام المنظمة و الإدارات، و يعتمد التخطيط الإلكتروني أيضا في ظل الثورة الإلكترونية على استخدام نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار، و نظم الخبرة، و نظم الشبكات الإصطناعية، كما يعتمد أيضا على تبسيط نظم و إجراءات العمل. بالرغم أن كلتا الإدارتين يشتركان في ميزة واحدة و هي

¹ساسي مريم ، الإدارة الإلكترونية ، رسالة ماجستير في القانون ، قسم الإدارة المالية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة البويرة ، الجزائر، سنة 2015 ، ص20

اعتمادهما على التخطيط¹، وعموما فإن التخطيط الإلكتروني لا يختلف عن التخطيط التقليدي من حيث أن كلاهما ينصب على وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيقها ، ولكن يختلفان من حيث الآليات والممارسات وعليه يمكن اجمال الاختلافات بين هذين الآخرين في ما يلي² :

1. أن التخطيط هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والقابلة للتجديد والتطوير المستمر خلافا للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف ، من أجل تحديدها في السنوات القادمة ،وعادة ما يؤثر تغيير الاهداف سلبا على كفاءة التخطيط .
2. أن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضيي استمرارية على كل شيء على المنظمة بما فيها التخطيط مما يحوله من التخطيط الزمني المنقطع إلى التخطيط المستمر .
3. أن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدي بين ادارة تخطط وعمال الخط الأمامي ينفذون يتم تجاوزها تماما في ظل الإدارة الإلكترونية ، فالتخطيط في هذه الأخيرة هو تخطيط أفقي في اطاره العام ، ومتداخلة في شكل كبير بين الإدارة والعاملين .

➤ ثانيا التنظيم الإلكتروني (E-Organizing) :

في ظل التحول الإلكتروني فإن مكونات التنظيم قد حدث فيها إنتقال من النموذج التقليدي الى التنظيم الإلكتروني ، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة ، والتنظيم العمودي من الأعلى الى الأسفل إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي ، يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي ،بالتالي يصبح التقسيم الإداري قائما على أساس الفرق ، بدلا من التقسيم الإداري القائم على أساس الوحدات والأقسام ، والإنتقال من سلسلة الاوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الإستشارية ،

¹ عوني نادية ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية ، مذكرة ليسانس في العلوم السياسية والعلاقات

الدولية ، قسم ادارة عامة ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة مولاي الطاهر سعيدة ، الجزائر ، 2015 ،ص32.

² رانية هدار ، دور الإدارة الإلكترونية ،في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه

ل.م.د في العلوم السياسية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة باتنة ، الجزائر، 2017، ص42.

ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى تنظيم متعدد الرؤساء المباشرين ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.¹

➤ ثالثا الرقابة الإلكترونية E-Controlling :

إن الرقابة الإلكترونية أكثر اقترابا من الرقابة القائمة على الثقة بدلا من الرقابة التقليدية القائمة على العلاقات، و المسائلة الرسمية، و هذا يغير الاتجاه المتزايد نحو التأكيد على الثقة الإلكترونية، و الولاء الإلكتروني بين العاملين و الإدارة، مما يجعل الرقابة كرسيد إلى الرقابة كعملية، و تدفق مستمر. و هناك العديد من المزايا للرقابة الإلكترونية هي² :

1. تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية.
2. الرقابة تحفز العلاقات القائمة على الثقة، و هذا ما يقلل من الجهد الإداري المطلوب في الرقابة.
3. تقلص مع الوقت من أهمية الرقابة القائمة على المدخلات، أو العمليات، أو الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج.
4. تساعد على انخراط الجميع لمعرفة ماذا يوجد في المنظمة إلى حد كبير من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة، و الحد من المفاجآت، و الأزمات في المنظمة.

¹ عيان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر ،، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه ل.م.د في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر ،الجزائر، 2015، ص82

² عوني نادية ، نفس المرجع ، ص34.

➤ رابعا القيادة الإلكترونية:

أدى التغير في بيئة الأعمال الإلكترونية ، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى الأحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية ، والتي تقسم إلى ثلاثة أنواع :

1. **القيادة التقنية العملية** : حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الأنترنت وتتسم بزيادة توفير المعلومات ، وتحسين جودتها إضافة إلى سرعة الحصول عليها ، والتي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة والبرمجيات وتمكن القائد الإلكتروني من إمتلاك القدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور في الأجهزة ، والشبكات والتطبيقات .¹
2. **القيادة البشرية الناعمة** : تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن ، الذين يبحثون عن سرعة الإستجابة لمطالبهم وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على ادارة المنافسة او الوصول إلى السوق وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين .²
3. **القيادة الذاتية** : تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الأنترنت وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس والتركيز على انجاز المهمات والرغبة في المبادرة إضافة إلى المهارة العالية ، ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة .³

¹ عبان عبد القادر ، مرجع سابق ، ص83

² عشور عبد الكريم ، مرجع سابق ، ص31

³ عبان عبد القادر ، نفس المرجع ، ص83 .

الفرع الثالث

أهداف الإدارة الإلكترونية :

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات ، المواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الإستفادة من هذه الخدمات ، لتحقيق أهداف تفصيلية يكون في تحقيقها وصلا إلى الهدف العام .¹

وفي ضوء ما تقدم سوف نتناول أهم هذه الأهداف في نقاط :

❖ **الأهداف الإدارية :** وهي الي تحقق فوائد ومكتسبات على المستوى التنظيمي و الإداري لمصالح وأجهزة الدولة بمختلف أنواعها ، وتدعم قدرتها على الوصول إلى أهدافها ومن أهم ما يدخلون في ذلك .²

1. تسهيل طريقة الحصول على الخدمات والمعلومات الحكومية في اي وقت .
2. الدقة والسرعة في إنجاز الخدمات والمعاملات الحكومية .
3. سهولة إنسيابية المعلومات الإدارية ، وتحقيق مركزية المعلومات .
4. زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات .
5. تحقيق مبدأ تنظيم وإدارة الوقت في آن واحد مما يعود بالنفع على الفعاليات الإدارية كلها في المنظمة .
6. توفير فرصة لتغيير المحيط التي تعمل فيه الاجهزة الحكومية ، وزيادة مبادرات الإبداع والابتكار ، وفتح قنوات جديدة غير معتادة لتقديم الخدمات .
7. السمو بالعمل الإداري والتنظيمي والرقمي به .
8. إلغاء نظام الأرشيف الورقي والبريد الصادر والوارد ، وإستبداله بالأرشيف الإلكتروني عن طريق البريد الإلكتروني .

¹ مصطفى يوسف الكافي ، مرجع سابق ، ص 69

² نبراس محمد جاسم الأحبابي ، مرجع سابق ، ص 34

❖ الأهداف الاجتماعية والاقتصادية :

تتمثل الأهداف الاجتماعية والاقتصادية للإدارة الإلكترونية فيما يلي¹:

1. محارب البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية .
 2. تعميق مفهوم الشفافية ومحاربة الفساد .
 3. القدرة الجيدة للمجتمع على التعامل مع معطيات العصر التقني.
 4. الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.
 5. تحسين الانتعاش الاقتصادي وزيادة حجم الاستثمارات التجارية، وتقديم خدمات ذات نوعية جيدة.
 6. تعمل على ربط الإدارة بالمواطن في تلقي الخدمات.
 7. إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.
 8. تقليل الأخطاء المرتبطة بالموظفين، وزيادة تعزيز القدرات التنافسية للمنظمات خاصة في مجال تحسين أداء الخدمات، ومواكبة التطور التكنولوجي للدول المتقدمة مما يساعد على تضيق الفجوة الاقتصادية والعلمية بينها وبين الدول النامية.
 9. تحقيق مبدأ المساواة بين جمهور المنظمة بإتباعها أسلوبا موحدا في تقديم الخدمات مما يؤدي إلى التقليل من الوساطة والمحسوبية.
 10. توظيف تكنولوجيا المعلومات في دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- فطبيق نظام الإدارة الإلكترونية في أساسه يوفر هذه الخدمات والتقنيات الضرورية لتطوير أي خدمة إدارية مهما كان المجال أو القطاع، فإذا طبقت فعلا نستطيع القول أننا أمام إدارة إلكترونية ذات جودة عالية وشاملة باعتبار أن المتعامل معها قد لبي رغبته، وتحقق له الرضا والقبول بمستوى ودقة واحترافية الخدمة المقدمة له² .

¹ سليمة بن حسين، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، جامعة باتنة1، العدد7، 2014، ص218.

² عبد الرزاق لعمارة ، الإدارة الإلكترونية للمرفق العام في الجزائر ، النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، الجزائر ، 2019، ص06.

❖ الأهداف السياسية :

تشكل تطبيقات الإدارة الإلكترونية دعما كبيرا للفعاليات السياسية في الدولة ، لكونها ستغير من شكل الخدمات المقدمة من السلطات بمختلف أنواعها ، وستكون عوناً في تدعيم مختلف البرامج السياسية ، ويمكن تحقيق بعض الأهداف في هذا الإطار وهي¹ :

أ. تعزيز قدرة الحكومات على مواجهة الضغوط الواقعة عليها بشكل مستمر من قبل مواطنيها .

ب. التأسيس لتفاعل مبني على الشفافية بين المواطنين من جانب والحكومة عن طريق مختلف الأجهزة الحكومية من جانب آخر .

ت. تعزيز مساهمة المواطن في مختلف البرامج والخدمات التي تقدمها الحكومة .

ث. تحسين الصورة الذهنية للحكومة وخدماتها في تصور الأطراف المستفيدة من تلك الخدمات حيث يعد تغيير صورة العمل الحكومي من الإجراءات التقليدية التي تحمل في طياتها الكثير من السلبيات إلى الإجراءات الإلكترونية ضمن منظومة الإدارة الإلكترونية والتي تغير الدافع القوي إلى الرقي بالخدمات الحكومية وتحسينها .

ج. السمو بالعمل الإداري والتنظيمي والرقي به للوصول إلى مصاف الدول المتقدمة ، حيث إن سبب لتخلف الدول هو تخلفها إدارياً ، وتعد الإدارة الناجحة هي العامل الحاسم في الرقي الحضاري .

بالنظر إلى هذه الأهداف التي يمكن أن تحقق من وراء تطبيقات الإدارة الإلكترونية ، والسعي إلى إحيائها من قبل الأجهزة التنظيمية للدولة ، هو بحق إستراتيجية التوافق مع معطيات المرحلة الراهنة والمراحل المستقبلية ، التي يفترض الإستعداد لها في وقت مبكر² .

¹ نبراس محمد جاسم الأحبابي ، مرجع سابق ، ص 39

² المرجع نفسه ، ص 40

المبحث الثاني

الإطار المفاهيمي للمرفق العام

تعتبر نظرية المرفق العام من النظريات القضائية التي إبتدعها مجلس الدولة الفرنسي وذلك وفقا لما جاء في قضية بلانكو ، وقد اعتبرت من أكثر النظريات تعقيدا وإثارة للجدل،¹ كما أن فكرة المرفق العام لها علاقة وثيقة بالقانون الإداري كفرع من فروع القانون ،حيث استندت مدرسة المرفق العام لهذه الفكرة القانونية واعتبرتها أساس لتحديد نطاق القانون الإداري وتطبيق أحكامه² ، إذا كانت فكرة المرفق العام لم تحظ في الماضي باهتمام الباحثين ولم يتناولها الفقهاء المحدثون بطريقة مباشرة ، فإن ذلك تقديرا لأهمية هذه الفكرة ودورها الذي يكمن في التنظيم الإداري القائم ،لرفع المستوى الإجتماعي والنمو والتقدم الحضاري . و سوف نبرز فكرة المرفق العام في عناصر متمثلة في تعريف وعناصر المرفق العام (المطلب الأول) انشاء والغاء المرفق العام (المطلب الثاني) .

المطلب الأول :

مفهوم المرفق العام

تعتبر فكرة المرفق العام بمثابة الأساس الذي قامت عليه نظريات ومبادئ القانون الإداري، لكونها مظهرا رئيسيا من مظاهر تدخل الدولة لإشباع الحاجات العامة للأفراد ، كما اعتمد عليها أيضا لرسم مجال اختصاص كل من القضاء العادي و الإداري³ . لذا يتعين علينا أن نوضح مفهوم المرفق العام (الفرع الأول) وعناصره (الفرع الثاني).

¹ بن يكن عبد المجيد ، المرافق العامة ونظامها القانوني في التشريع الجزائري ، مجلة العلوم القانونية والإجتماعية العدد11،جامعة زيان عاشور ،الجلفة ، سبتمبر ، 2018 ، ص 590.

² بن يكن عبد المجيد ، نفس المرجع ، ص 589.

³ ربيع امينة ،النظام القانوني للمرافق العامة في الجزائر، رسالة ماستر في القانون العام ، إدارة ومالية ،قسم القانون العام ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة البويرة ، 2016، ص05 .

الفرع الأول

تعريف وعناصر المرفق العام :

أولاً : تعريف المرفق العام

1. لغة : تعني الشيء الذي يرتفق به وينتفع به .¹

قال الله تعالى ﴿ وَإِذِ اعْتزَلْتُمُوهُمْ وَمَا يُعْبُدُونَ إِلَّا اللَّهَ فَأَوْوَا إِلَى الْكَهْفِ يَنْشُرْ لَكُمْ رَبُّكُمْ مِّن رَّحْمَتِهِ وَيُهَيِّئْ لَكُمْ مِّنْ أَمْرِكُمْ مَّرْفَقًا ﴾ (16).²

2. فقهيًا : اعتبر المرفق العام من أكثر النظريات تعقيدا وإثارة للجدل مما جعل فيه مجالا لاختلاف الفقهاء في شأن ايجاد تعريف جامع ومانع له ، لذا اعتمد على ثلاث معايير لتحديده وهي :

➤ المعيار العضوي :

يولي أنصار المعيار العضوي للمرفق العام أهمية خاصة لعنصر السلطة العامة فقد عرفة الأستاذ هوريو " أنه منظمة تجمع مجموعة من العناصر البشرية المادية المالية ، القانونية ، لهذا يقر المرفق العام وسيلة من الوسائل التي تلجأ إليها السلطات الإدارية لإشباع حاجة جماعية بصورة منظمة³ .

لذا قيل أنه يشترط لاعتبار نشاط معين مرفقا معيناً أن يتولاه شخص معنوي عام يهدف إلى تحقيق منفعة عامة للأفراد ، كما قيل أيضا أن المرفق العام كل منظمة عامة تنشئها الدولة وتخضع لإدارتها بقصد تحقيق حاجات الجمهور ، ومن هنا جاز اعتبار كل من مرفق القضاء والأمن والدفاع مرافق عامة لأنها منظمات أشنتها الدولة بغرض أداء خدمة للجمهور⁴ .

¹ مؤنس رشاد الدين ، المرام في المعاني والكلام ، دار الراتب الجامعية ، بيروت ، المرفق ، ص769

² سورة الكهف ، الآية 16 ، ص295

³ ربيع أمينة ، مرجع سابق ، 2016، ص7

⁴ عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري ، ط.3 ، جسور للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2013، ص414

➤ المعيار الموضوعي :

يولي أنصار المعيار الموضوعي في تعريف المرفق العام أهمية خاصة لعنصر النشاط نفسه وما ينطوي عليه من نفع عام فقد عرفه الأستاذ "duguit" أنه : « كل نشاط يجب أن ينظمه ويتولاه الحكام لتحقيق التضامن الإجتماعي وتطوره بحيث لا يمكن تحقيقه على أكمل وجه إلا بتدخل السلطة الحاكمة» ، كما عرفه الأستاذ لوبهادير: « بأنه النشاط الذي تباشره السلطة العامة بقصد الوفاء بحاجة ذات نفع عام مسندا في ذلك إلى موقف القضاء الإداري الفرنسي».¹

➤ المعيار المختلط :

يجمع هذا الإتجاه بين الإتجاهين السابقين العضوي والموضوعي على أساس أن المرفق العام يقوم على مجموعة من العناصر المستمدة بعضها من الرابطة العضوية بين المشروع والإدارة ، وبعضها الآخر مستمد من مضمون لنشاط الذي يمارسه المشروع ، يمكن الإعتماد على أحدها في العنصرين دون الآخر لتحديد المدلول الصحيح للمرفق العام فيعرفه الدكتور سليمان الطماوي «بأنه مشروع يعمل باطراد وانتظام ، واشراف رجال الحكومة بقصد أداء خدمة للجمهور مع خضوعه لنظام قانوني معين»².

- **التعريف الإجرائي للمرفق العام :** هو مشروع تنشئه الدولة تقدم من خلاله خدمات عامة للمواطنين للإشباع حاجياتهم بهدف تحقيق منفعة عامة.

¹ ربيع أمينة ،نفس المرجع ،ص08.

² سليمان محمد الطماوي ، مبادئ القانون الإداري -دراسة مقارنة - ط.1، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع ،القاهرة ، 1979،ص25.

أولاً : عناصر المرفق العام

من خلال تعريفنا للمرفق العام نستخلص ثلاثة عناصر يقوم بها المرفق العام تمييزه عن المشروعات الخاصة :

1. المرفق العام تنشأه الدولة :

الأصل هو أن يكون انشاء المرافق العامة بواسطة الدولة حيث يكون انشائها بقانون من الجدير بالذكر بأنه ليس كل مشروع تنشأه الدولة يعتبر مرفقا عاما إذا أنها كما تملك إنشاء المرافق العامة ، تستطيع في ذات الوقت القيام بمشروعات خاصة¹ .

يقول الأستاذ سليمان الطماوي : « المصلحة العامة عادة هي الخدمة التي تكون على قدر من الأهمية والا تركت للأفراد » .

2. خضوع المرفق العام للسلطة العامة : إن المقصود بالسلطة العامة كركن اساسي للمرفق العام

أن يخضع في ادارته للسلطة الحاكمة ، بمعنى أن تكون الكلمة النهائية في ادارة المشروع وتنظيمه للسلطة العامة ، ولا يقصد بذلك مجرد خضوع المشروع لرقابة وإشراف بل يتعين على ان يكون للسلطة العامة الرأي النهائي في انشائه وإدارته ، وأن يكون لها الحق في استخدام بعض وسائل وامتيازات السلطة العامة كحقها في إتخاذ القرارات الإدارية والإستملاك كما أن لها الحق في إنشاء المرافق العامة أو إلغائها إذا تطلب الأمر ذلك .²

3. المرفق العام هو مشروع ذو نفع عام : إن الهدف الأساسي لوجود المرفق العام هو تحقيق

مصلحة عامة أو نفع عام ، عن طريق اشباع الحاجات العامة المادية والمعنوية الآتية والمستقبلية لأفراد المجتمع وذلك في نطاق السياسة العامة المرسومة والمحددة في المواثيق والمصادر النظام القانوني الساري المفعول في الدولة ، فالمرفق العام يعمل بإنتظام وإطراد

¹ ربيع أمينة ، مرجع سابق ، ص 10

² تيراس محمد جاسم الاحبابي ، مرجع السابق ، ص 61

الفصل الاول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و المرفق العام

لتوفير الخدمات والسلع والمواد اللازمة للإشباع الحاجات العامة مثل الخدمات الصحية والتعليمية، وخدمات البريد والمواصلات وغيرها¹ ، يقول الأستاذ سليمان الطماوي : « المصلحة العامة عادة هي الخدمة التي تكون على قدر من الأهمية والاهمية ولا تترك للأفراد² » .

وقد حصر الدكتور ماجد راغب الحلو عناصر المرفق العام في عنصرين أساسيين هما :

1. تحقيق النفع العام : يستهدف المرفق العام تحقيق النفع العام عن طريق اشباع حاجاته العامة أو أداء خدمة عامة معينة سواء كانت مادية كتوفير السلع التنموية أو المعنوية كالتعليم³.

2. السلطة العامة : ويتمثل ذلك في أن يكون للحكومة العليا الكلمة العليا في إنشاءه أو إلغاءه فهي التي تقرر إعتبار نشاط معين مرفقا عاما سواءا أكانت الهيئة التي تتولاها عامة أو خاصة ، وذلك بقانون يصدر بإنشاء المرفق العام . ويكون لها القول في إدارته أو إلغاءه⁴.

¹ عمار عوابدي ، القانون الإداري -الجزء الثاني - ، ط.4 ، ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون ، الجزائر، 2007، ص60.

² سليمان محمد الطماوي، نفس المرجع ، ص307.

³ ماجد راغب الحلو ، القانون الإداري ، د.ط ، دار المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع ، مصر ، 1996 ، ص406.

⁴ ماجد راغب الحلو ، نفس المرجع ، ص407.

الفرع الثاني :

أنواع المرافق العامة :

لا تأخذ المرافق العامة صورة واحدة بل تتعد انواعها وتقسيماتها فتقسم حسب طبيعة نشاطها ،معيارها الإقليمي أو من حيث مدى توفر حرية الاختيار في انشائها .

أولا : من حيث طبيعة نشاطها تنقسم إلى ثلاثة أنواع وهي :

(1) المرافق العامة الإدارية :

يمكن تعريف المرافق الإدارية بأنها تلك المرافق التي تتولى نشاطها ،لا يزاوله الأفراد عادة إما لعجزهم عن ذلك وإما لقلّة أو انعدام مصلحتهم فيه ومن أمثلة المرافق الإدارية (مرفق الدفاع ،مرفق الضبط ،مرفق الصحة و مرفق التعليم) فهذه المرافق كانت تمثل الوظائف الأصلية في الدولة حيث كان دورها يقتصر على حفظ الأمن من جهتي الخارج والداخل وإقامة العدالة بين المواطنين مع تركهم احرار في ممارسة يشاءون من أنشطة وأعمال وتبادل ما ينتج من سلع وخدمات، وتخضع المرافق العامة الإدارية كقاعدة عامة لأحكام القانون الإداري ، بحيث تعتبر معهد القانون الإداري ، وتتمتع الإدارة في ممارستها لهذه المرافق بما يسمى بوسائل وامتيازات القانون العام.¹

(2) المرافق العامة الاقتصادية :

بفعل الأزمات الاقتصادية وتطور وظيفة الدولة ظهر نوع آخر من المرافق العامة بزوال نشاط تجاري أو صناعي مماثلا لنشاط الأفراد وتعمل في ظروف مماثلة لظروف عمل المشروعات الخاصة ،وبسبب طبيعة النشاط الذي تؤديه هذه المرافق ، دعا الفقه والقضاء

¹ ماجد راغب الحلو ،مرجع سابق ،ص 413.

الفصل الاول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و المرفق العام

إلى ضرورة تحرير هذه المرافق من الخضوع لقواعد القانون العام ، وكأمثلة عن هذه المرافق (مرفق النقل والمواصلات ،مرفق توليد المياه والغاز ومرفق البريد)¹.

● **معيار تمييز المرافق الاقتصادية** : تعددت الآراء التي تميز المرافق الاقتصادية عن غيرها من أنواع المرافق العامة الأخرى ،فنرى أنها المرافق التي تكون موضوعات نشاطها ذات صيغة اقتصادية ،صناعية ،تجارية أو زراعية من النوع الذي يزاوله الافراد بحيث يعمل المشروع في ظروف مماثلة لظروف المشروعات الخاصة ، فلا يعتبر مرفقا إقتصاديا ذلك الذي يمارس نشاطا احتكاريا على الأفراد ، وإذا كان تحقيق الربح من أهم مميزات المرافق الاقتصادية فإنه ليس المعيار القاطع المميز لها ، اذ قد لا تحقق لبعض هذه المرافق ربحا نظرا لأن هدفها الأساسي يكمن في تحقيق نوع المصلحة العامة الذي تقدره الإدارة.²

(3) **المرافق العامة المهنية والنقابية** : يقصد بها المرافق المتعلقة بالمهن الحرة أو النقابات المهنية التي تنظمها تشريعات أو قوانين خاصة بها وتعطي لكل نقابة سلطة المهنة التي تقوم عليها وضبط هذه المهنة واحترام قواعدها لأجل مصلحة أفراد الشعب ويضاف لهذا الدور حق النقابة في تمثيل المهنة أمام السلطات العامة في الدولة والحفاظ على كرامتها ومكانتها في المجتمع،³

وقد أشار الدكتور عمار عوابدي إلى نوع آخر من المرافق العامة من حيث طبيعة نشاطها إلى اجتماعية عرفها على انها « مجموعة المرافق العامة التي تمارس نشاطا عاما اجتماعيا وتستهدف تحقيق أهداف عامة اجتماعية ومن امثلة ذلك (مرفق الضمان الاجتماعي والتأمينات) ».⁴

¹ مازن راضي ليلو ،الوجيز في القانون الإداري، ط.1 ، منشورات أكاديمية عربية ،الدنمارك ، 2008 ، ص71.

² ماجد راغب الطلو ،مرجع سابق ، ص414.

³ عبد الجبار بابي ،ترقية المرفق العام في الجزائر ،مذكرة ماستر في التنظيم السياسي والإداري ،قسم العلوم السياسية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرياح ،ورقلة ، ص11.

⁴ عمار عوابدي ،مرجع سابق ،ص63

ثانيا: تقسيم المرافق العامة من حيث المعيار الاقليمي :

1. المرافق العامة الوطنية (القومية) : يقصد بها تلك المرافق التي يتسع نشاطها ليشمل كل اقليم الدولة كمرفق الدفاع ومرفق القضاء ومرفق الصحة ، ونظرا لعمومية واهمية النشاط الذي تقدمه هذه المرافق فإنها تخضع لإشراف الإدارة المركزية في الدولة من خلال الوزارات وممثليها أو فروعها في المدن ضمانا لحسن اداء هذه المرافق لنشاطها وتحقيقها للمساواة في توزيع خدماتها.¹

2. المرافق المحلية (الإقليمية) : يقصد بها المرافق التي يتعلق نشاطها بتقديم خدمات لمنطقة محددة او اقليم معين من أقاليم الدولة ، ويعهد بإدارتها إلى الوحدات المحلية كمرفق النقل أو مرفق توزيع المياه أو الكهرباء وغيرها وتتميز المرافق المحلية بالإختلاف والتنوع في أساليب إدارتها بحكم اختلاف وتنوع حاجات كل وحدة محلية واقليم تمارس نشاطها فيه .²

ثالثا: تقسيم المرافق العمومية من حيث مدى توفر حرية الإختيار في نشأتها إلى:

1) مرافق عامة إجبارية : هي تلك المرافق العامة التي تلتزم السلطات العامة المختصة في الدولة بإنشائها وجوبا ،وهي المرافق العامة التي تتدرج في نطاق الاساسية والحيوية للدولة مثل مرفق الدفاع الوطني ،مرفق القضاء ومرفق الصحة العامة، والمرافق العامة الإجبارية بطبيعتها وتهدف لحماية الأمن والصحة العامة وغالبا ما تصدر القوانين بأنشائها .³

¹ مازن راضي ،مرجع سابق ،ص74

² سمير بوعيسى ،اساليب تمويل المرافق العمومية المحلية في الجزائر ،مجلة الأبحاث القانونية السياسية ،العدد5 ،الجزائر ،ديسمبر ،2017 ،ص30.

³ عمار عوابدي ،مرجع سابق ،ص65

2) مرافق عامة اختيارية : الأصل في المرافق العامة أن يتم انشائها بشكل اختياري من جانب الدولة ، وتملك الإدارة سلطة تقديرية واسعة في اختيار وقت ومكان انشاء هذا المرفق ونوع الخدمة أو النشاط الذي يمارسه وطريقة إدارته ، فالأفراد لا يملكون إجبار الإدارة على إنشاء مرفق عام معين ولا يملكون الوسائل القانونية التي يمكنهم حملها على إنشاء هذه الأخير أو مقاضاتها لعدم انشائها له ، ويطلق الفقه على المرافق العامة التي تنشئها الإدارة بسلطتها التقديرية إسم المرافق العامة الإختيارية .¹

*توجد عدة تقسيمات للمرافق العامة متعددة ومختلفة تم ذكر بعضها وأهمها فقط .

المطلب الثاني:

إنشاء وتنظيم والغاء المرافق العمومية

إن المرافق العامة كمشروعات أو نشاطات تنشئها الدولة ، وتهدف لتحقيق النفع العام للمواطنين، وتخضع لسلطة الدولة التي تهيمن على سيرها وانتظامها اذ لا خلاف على أن إنشاء وتنظيم والغاء المرافق العامة هو من سلطة الدولة وحدها فهذا أمر يدخل فيجوهر فكرة المرفق العام² .

يتعين تقسيم المطلب إلى : الفرع الأول (إنشاء المرفق العام) وإلى فرع ثاني (إلغاء المرفق العام).

¹ مازن راضي ليلو ،مرجع سابق ،ص75.

² عبد العزيز بن محمد الصغير ،القانون الإداري بين التشريع المصري والسعودي ، ط.1 ،المركز القومي للإصدارات القانونية ،مصر ،2005،ص102.

الفرع الأول

إنشاء المرفق العام

عندما تجد السلطة المختصة ان حاجة الجمهور تقتضي مرفقا عاما لإشباعها ويعجز الأفراد عن ذلك ،فإنها تتدخل مستخدمة وسائل السلطة العامة وتنشئ المرفق العام ،وحيث أن انشاء المرافق العامة يتضمن غالبا المساس بحقوق الأفراد وحررياتهم ،لاعتمادها احيانا على نظام الإحتكار الذي يمنع الأفراد من مزاوله النشاط الذي يؤديه هذا المرفق ،وفي أحيان اخرى يقيدهم بممارسة نشاطات معينة بحكم تمتع المرافق العامة بوسائل السلطة العامة وامتيازاتها التي تجعل الأفراد في وضع لا يسمح لهم بمنافسة نشاطات هذه المرافق ولان انشاء هذه الأخيرة يتطلب إعتمادات مالية كبيرة في الميزانية لمواجهة نفقات انشاء المرافق وادارتها .¹

درج الفقه والقضاء على ضرورة أن يكون إنشاء المرافق العامة بقانون أو بناء على قانون صادر من السلطة التشريعية اي أن تتدخل السلطة التشريعية مباشرة فتصدر قانونا بإنشاء المرفق أو ان تعهد بسلطة انشاء المرفق إلى سلطة او هيئة تنفيذية ،كان هذا الأسلوب سائدا في فرنسا حتى عام 1958 عندما صدر الدستور الفرنسي دون ان يذكر أن انشاء المرافق العامة ضمن الموضوعات المحجوزة للقانون.

وأصبح انشاء هذه المرافق في اختصاص السلطة التنفيذية دون تدخل من جانب البرلمان إلا في حدود الموافقة على الإعتمادات المالية لإنشاء المرفق مع ضرورة التنبيه أن انشاء المرافق العامة يتم بأسلوبين :

الأول : أن تقوم السلطة المختصة بإنشاء المرفق ابتداء .

¹ عبد العزيز بن محمد الصغير ، نفس المرجع ، نفس الصفحة

*الثاني : أن تعتمد السلطة الى نقل ملكية بعض المشروعات الخاصة الى الملكية العامة ،كتأميمها لاعتبارها المصلحة العامة مقابل تعويض عادل .¹

الفرع الثاني :

تنظيم وإلغاء المرفق العام

أولا تنظيم المرافق العامة:

المقصود بتنظيم المرافق العامة هو إيجاد القواعد اللازمة لتسييره بعد إنشائه،وتحديد الجهة المعنية لإدارته ويعني هذا تأسيس جهاز إداري يشرف على إدارة المرفق العام وبيان مختلف أقسامه ومصالحه والوضع القانوني ،لأعوان المستخدمين والنظام المالي والرقابة للممارسة عليه في هذا المجال ،وهذه القواعد هي التي تبين ما إذا كان المرفق سيلحق بشخص إداري ام سيكون له شخصية مستقلة .²

• السلطة المختصة بتنظيم المرافق العامة :

تتأرجح سلطة تنظيم المرافق العامة في النظم القانونية بين السلطة التشريعية أو السلطة التنفيذية ، وفقا لما يقرره النظام الدستوري السائد في كل دولة .³

ينقسم فقه القانون الإداري بخصوص مسألة السلطة التي يجب أن تختص بعملية تنظيم المرافق العامة في الدولة الى قسمين⁴ :

¹ مازن راضي ليلو ،مرجع سابق ،ص76

² بن يكن عبد المجيد ،المرافق العامة ونظامها القانوني في الجوائز ، مرجع سابق ،ص597.

³ عمار عوابدي ،مرجع سابق ،ص69

⁴ ربيع أمينة ،مرجع سابق ،ص 46

الفصل الاول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و المرفق العام

• **القسم الأول :** متشعب بإيديولوجية وعملية النظام البيبرالي ، بحيث يذهب أصحاب هذا الفقه إلى التقرير بحتمية حصر وتركيز سلطة تنظيم المرافق العامة في الدولة في يد السلطة التشريعية .

• **القسم الثاني :** هو من فقه القانون الإداري والدستوري ، وموقفه جعل عملية تنظيم المرافق العامة من إختصاص السلطة التنفيذية في الدولة على أساس أن عملية تنظيم المرافق العامة وتسييرها هي من صميم الوظيفة التنفيذية الإدارية .

تانيا إلغاء المرفق العام :

بينما أن الأفراد لا يملكون اجبار الإدارة على إنشاء المرافق العامة ولايستطيعون اجبارهم على الإستمرار في تأدية خدماتها إذا ما قدرت السلطة العامة على إشباع الحاجات التي يقدمها المرفق أن يتم بغير وسيلة المرفق العام والإعتبرات الأخرى تقدرها هي وفقا لمتطلبات المصلحة العامة ، والقاعدة أن يتم الإلغاء بنفس الأداة التي يقرر بها الإنشاء ، فالمرفق الذي تم انشاءه بقانون لا يتم الغائه الا بنفس الطريقة ، واذا كان انشاء المرفق بقرار من السلطة التنفيذية فيجوز أن يلغى بقرار ينص على خلاف ذلك .¹

عندما يتم الغاء المرفق العام فإن أمواله تضاف إلى الجهة التي نص عليها القانون الصادر بالغائه ، فإذا نص على ذلك ، فإن أموال المرفق تضاف إلى أموال الشخص الإداري الذي كان يتبعه هذا المرفق أما بالنسبة للمرافق العامة التي يديرها أشخاص معنوية عامة مستقلة فإن مصير أموالها يتم تحديده من خلال معرفة مصدر هذه الاموال كأن تكون الدولة او أحد أشخاص القانون العام الإقليمية الأخرى فيتم منحها لها ، أما اذا كان مصدرها تبرعات الأفراد والهيئات الخاصة فإن هذه الأموال تؤول الى أحد المرافق العامة التي تستهدف نفس غرض المرفق الذي يتم الغائه أو غرضا مقاربا له ، احتراما لإدارة المتبرعين .² إذا كانت فكرة المرفق

¹ عبد العزيز محمد بن صغير ، مرجع سابق ، ص103

² مازن راضي ليلو ، مرجع السابق ، ص77

الفصل الاول : الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و المرفق العام

العام لم تحظ في الماضي باهتمام الباحثين ولم يتناولها الفقهاء المحدثون بطريقة مباشرة ، فإنه تقديرا لأهمية هذه الفكرة ودورها الذي يكمن في التنظيم الإداري القائم ، لرفع المستوى الإجتماعي والنمو والتقدم الحضاري .

الفصل الثاني

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على

سير المرفق العام

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

تمهيد

يعتبر المرفق العام من المفاهيم التي شغلت إهتمام المفكرين والباحثين نظرا للإرتباطه بالقطاعات الإستراتيجية التابعة للدولة ، خاصة وأنه يمثل المظهر الإيجابي لنشاط الإدارة باعتباره يسعى لتحقيق وإشباع الحاجات الهامة والأساسية لأفراد المجتمع وقد ارتبط تطور المرفق العام بتطورات عديدة كما تأثر بطبيعة السياق الذي يعيش فيه ويتفاعل معه ولعل أهم هذه التطورات التي نعيشها اليوم هو إنتشار التكنولوجيات الحديثة للإتصال مما أدى الى ظهور ما يعرف بالإدارة الإلكترونية التي تسعى بدورها لزيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين ومختلف المؤسسات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال بهدف تحقيق الجودة الشاملة بمفهومها الحديث.¹

ويعتبر المرفق العام في هذا المجال من أهم الأجهزة التي استفادة من خدمات هذه التكنولوجيا الحديثة من خلال استخدام الشبكات الإلكترونية في كافة مجالاتها نظرا لتوفرها على الكثير من التطبيقات التي ساهمت إلى حد كبير في التأثير على أداء المرفق العام.²

وعليه سنحاول من خلال هذا الفصل تبيان أثر الادارة الإلكترونية على سير المرفق العام من خلال التطرق الى انعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرفق العام (مبحث أول) وواقع ومستقبل تطبيق الإدارة الإلكترونية (مبحث ثاني)

¹حكيمة جاب الله ،تطبيقات الإدارة الإلكترونية للمرفق العام في الجزائر ، ، النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، الجزائر ، 2018 ، ص03.

²حكيمة جاب الله ، نفس المرجع ، ص05 .

المبحث الأول

انعكاسات تطبيق الادارة الإلكترونية على المرفق العام

إن إلحاق المرفق العام بالإدارة الإلكترونية أضحى ضرورة من ضروريات العصر، نظرا للدور الكبير لهذه التكنولوجيا في تحسين خدمات المرافق المختلفة، وخاصة أنها تمثل آلية من الآليات التي يمكن أن يعول عليها في تطوير الخدمات التي تقدمها باعتبارها خدمات عمومية، فقد بدأت الحكومات حول العالم تضع الخطط لتغيير ملامح العمل لهذه المرافق، وتحاول إدراج النظام الإلكتروني ضمنها، لتحسين أدائها وتقديم خدماتها بالمستوى المطلوب.¹

ومما سبق ذكره سوف نحاول معرفة إنعكاسات هذه التكنولوجيا على أداء المرفق العام بالتطرق الى آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية على مبادئ المرفق العام (مطلب أول) وأثار تطبيقها على أعمال موظفي المرفق العام (مطلب ثاني).

المطلب الأول

تأثير الإدارة الإلكترونية على مبادئ المرفق العام

يمكن أن تسير المرافق العامة وفق نظام الإدارة الإلكترونية تزامنا مع تطور المبادئ العامة التي تحكم المرافق العمومية للتوافق مع النظام الإلكتروني وإتمام مختلف المعاملات بقدر أكبر و بوتيرة أفضل، بدلا من تسييرها بالطريقة التقليدية.²

إن الدراسة في هذا المطلب تتطرق إلى تقسيمه على النحو التالي: تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرفق بانتظام وإطراد (فرع أول)، تأثير على مبدأ مساواة الأفراد أمام المرافق العامة (فرع ثاني)، وتأثير على مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتعديل (فرع ثالث).

¹ حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والإعلام، الجزائر، 2007، ص 70.

² محمد سعداوي، إنعكاسات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على أداء المرافق العمومية، مجلة الإقتصاد الجديد، العدد 15، الجزائر، 2016، ص 323.

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

الفرع الأول

تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرافق العامة بانتظام وأطراد

من واجبات السلطة الإدارية أن تعمل لضمان سير المرافق العامة بانتظام وإطراد كونه تابع عن تصور يجعل عمل الدولة والأجهزة التابعة لها تقوم على المداومة والإنتظام وبالتالي فإن نشاط المرفق العام الضروري لحياة الأفراد لا ينبغي أن يتعطل وذلك لما سوف ينجزه من إضطرابات في المجتمع فكما يقال الإستمرارية من روح المرفق العام.¹

يساعد نظام الإدارة الإلكترونية للمرفق العام على تأكيد ودعم مبدأ سير المرفق العام بانتظام وإطراد حيث يؤكد بصورة أكبر من النظام التقليدي فيتمكن من خلاله المواطن الحصول على الخدمات المرفقية في أي وقت شاء بمجرد الدخول على شبكة المعلومات إذا كان الخدمة المطلوبة من الخدمات التي يمكن تلبيتها دون إشتراط وجود المواطن ويمكن للفرد أن ينجز معاملاته ولو في منتصف الليل من خلال شبكة الإنترنت حيث تقدم هذه الخدمات على مدار 24 ساعة بشكل دائم ودون انقطاع مما يقلل من خطورة إضطراب الموظفين لأن تقديم الخدمات المرفقية يكون قد أعد سلفا وبالتالي عدم تحميلهم المسؤولية ، بالإضافة إلى التقليل من التعرض لوجود الموظف الفعلي إذ يمكن كشف أمره من خلال قاعدة البيانات التي تتزود بها الإدارة ، كما يمكن للمواطن الحصول على كافة المعلومات المطلوبة عن طريق خدمة الهاتف المبرمج الذي يعمل تلقائيا وفي أي وقت ومن المرافق العامة عبر الإنترنت.²

¹ ربيع أمينة ، المرجع السابق ، ص 57 .

² مراد لمين ، أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ المرفق العام ، النظام القانوني للمرفق العام ، الجزائر ، 2018 ، ص 04.

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

كما يؤدي تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية إلى التقليل من حالات الظروف الطارئة على المعاملات بين الإدارة والأفراد حيث يمكن للأفراد الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لإجراء هذه المعاملات في أي وقت . ويمكن القول أن أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العام بانتظام وإطراد واضح حيث ساهمت بشكل كبير في القضاء على البيروقراطية والتعقيدات الإدارية وجعل المرفق العام يؤدي خدماته بلا انقطاع وبشكل لائق ، يساهم في تحقيق الرضا العام لدى الجمهور المنتقذين بخدمات هذا المرفق .¹

الفرع الثاني

تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ مساواة الأفراد أمام المرافق العامة

يقصد بمبدأ مساواة الأفراد أمام المرافق العامة أن يقدم المرفق العام خدماته إلى من يطلبها من الأفراد ، بنفس الشروط المقررة لتقديم خدمات دون التمييز بينها، أن المرفق العام يجب أن يلتزم بالمساواة في التعامل مع المستخدمين له حيث يكونون في مركز قانوني متماثل في الإنتفاع بخدماته .²

ويستمد مبدأ المساواة أمام المرافق العامة أساسه القانوني من طبيعة إنشاء المرفق ذاته ، حيث أن المرفق لم يوجد إلا لسد حاجيات جماعية عامة يحس بها مجموع الأفراد ، وتحقيق المصالح العامة بغير استثناء ، كما أن هذا المبدأ هو من المبادئ العامة التي كشف عنها مجلس الدولة الفرنسي التي يجب أن تراعيها الإدارة باستمرار ، إلا أنه على الرغم من ذلك نرى أن الأساس الإسلامي هو أقدم وأهم أساس لمبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام .³

¹ راضية سنقوقة ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام ، مجلة الباحث للدراسات الاكاديمية ، العدد 12 ، الجزائر ، ص590.

² حماد مختار ، مرجع سابق ، ص74.

³ نبراس الجاسمي ، مرجع سابق ، ص74.

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

يتجلى ذلك بدقة في قوله تعالى :

﴿ يا أيها الناس اتقوا ربكم الذي خلقكم من نفس واحدة وخلق منها زوجها وبث منهما رجالا كثيرا ونساء واتقوا الله الذي تساءلون به والأرحام إن الله كان عليكم رقيبا ﴾¹. سورة النساء الآية رقم -01-

ولابد للإشارة أن المقصود هنا ليس 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 والإستعدادات الفطرية ، وإنما المراد من المساواة النسبية أو القانونية التي تعني وجود معاملة المرفق العام لطالبي الإنتفاع بخدماته على قدر المساواة إذا كانت مراكزهم القانونية التي يتواجدون فيها متماثلة .²

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسيير المرافق العامة يؤكد هذا المبدأ بشكل واضح لأن تقديم الخدمات بالشكل الإلكتروني يلغي فرضية التمييز بين الأفراد في الحصول على الخدمة بشكل نهائي لأن الأفراد يجدون أنفسهم أمام الأجهزة الإلكترونية يمكن لكل من يستطيع التعامل معها الحصول على الخدمة المطلوبة . وهذا ما يعرف بمبدأ حياد المرفق العام.³

كما أن استخدام الإدارة الإلكترونية يساعد في التخلص والقضاء على حالات الرشوة فمن خلال هذا النظام لا تكون المواجهة مباشرة بين الفرد طالب الخدمة ، وبين الموظف العام ، ومن ثم لا يوجد مجال لرشوة الموظف في هذا الشأن وإن هذه الأخيرة تعد من أكثر صور الفساد إنتشارا وخطورة بل ويكاد يعرف الفساد الإداري والمالي على أنه رشوة . ومن جهة أخرى سيؤدي نظام الإدارة العامة الإلكترونية إلى التغلب ولو بشكل متدرج على مشكلة الوساطة

¹ سورة النساء الآية رقم -01- .

² حماد مختار ، مرجع سابق ، ص 75.

³ مراد لمين ، مرجع سابق ص 06 .

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

والمحسوبية ، التي أدت في الكثير من الأحيان إلى انهيار الإدارة الحكومية بعد انتشار الفساد الإداري بها ، لما يرتبط بمخالفة مبدأ المساواة أمام المرفق العام .¹

إن التأثير الأهم للإدارة العامة الإلكترونية على مبدأ المساواة ، وهو ما تتضمنه القواعد التنظيمية كعدم التفرقة بين العملاء وتحديد رسوم الإستخدام التي يتطلبها إنشاء بوابة إلكترونية ، وتتفرد الإنترنت من بين وسائل الإتصال بعدم تحديد رسم لها يعتمد على المسافات ، المدة ، الوقت أو حجم الرسالة فالمكالمة الهاتفية من واشنطن إلى الجزائر أو من باريس إلى القاهرة ، تخضع لتعريفه منظمة تعتمد على مدة المكالمة ووقتها ولكن الرسالة الإلكترونية أو حتى المكالمة الهاتفية التي تتم عبر الإنترنت تقدم مجاناً للمستخدم .²

وفي النهاية فإن الإدارة الإلكترونية ستجعل جميع المتعاملين مع المرفق العام متساويين في إتباع إجراءات الحصول على هذه الخدمات ، حيث أن أغلب الصعوبات المتعلقة بمبدأ المساواة بين طالبي الإنتفاع بخدمات المرفق العام إنما يرجع في معظمه إلى الرسوم الواجب دفعها للحصول على الخدمات العامة ، وهذه الصعوبات سيتم حلها والتغلب على معظمها من خلال نظام الإدارة الإلكترونية .³

¹ نيراس الجاسمي ، مرجع سابق ، ص75.

² ماجد الحلو ، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته أكاديمية شرطة دبي حول «الجوانب القانونية والأمنية للعمليات المصرفية» ، 2003 ، ص15 .

³ نيراس الجاسمي ، نفس المرجع ، ص79.

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

الفرع الثالث

تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق للتغيير والتعديل

إن حاجات الجمهور في تطور مستمر ولا بد للمرفق العام أن يجاري هذا التطور والتهيؤ للتغيرات التي يقتضيها الصالح العام ولا يقيد سلطة الإدارة في هذا الحق سوى مراعاة الصالح العام ، أي من حق الإدارة التدخل في أي وقت للتعديل أو تغيير قواعد التي تحكم سير المرافق العامة لتحقيق المصلحة العامة، فهي وإذا كان هناك ما يستعدي لرفع كفاءة هذه المرافق وتغييرها يمكن للإدارة أن تقوم بذلك دون أن يحق لأحد الاعتراض سواء منتفعين أو عاملين بها وهذا الحق ثابت للإدارة لا يحتاج نص قانوني¹، بمقتضى هذا المبدأ يكون للسلطة العامة تعديل قواعد سير المرافق العامة لتكون متساوية للمقتضيات المستجدة والمتطورة للمصلحة العامة دون أن يكون لأحد التمسك بحقوق مكتسبة لمنع تعديل نظام المرفق.²

مما لا جدل في أن استخدام وتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية ، يؤدي الى مرونة المرفق العام ومسايرته للمستجدات ومدى قبول أدائه بما يخدم المصلحة العامة وبغض النظر على طريقة إدارة وتسيير المرفق العام سواء بطريقة مباشرة تتولاها الدولة أو غير المباشرة يتولاها الملتزم بعقد الإمتياز فالإدارة الإلكترونية هي فعلا التطبيق العملي لمواكبة الإدارة للتطورات والمستجدات الحاصلة ، فالمرفق العام لكي يستطيع تقديم خدماته يجب أن يساير التطورات والتي منها التحكم في استخدام التكنولوجيا الحديثة ، لكي يستطيع تقديم الخدمات على الوجه الأمثل ، والتي منها استخدام التقنيات الحديثة التي تتجاوب مع إتساع الخدمات وازدياد حاجات المواطنين ، فالإدارة الإلكترونية هي التطبيق العملي لمبدأ قابلية نظام المرافق العامة لتغيير بدون أن يملك الموظفون أن يحتجوا بقاعدة إستمرار المراكز القانونية³.

¹ راضية سنقوقة ، مرجع سابق ، ص 592

² محمد الصغير بعلي ، القانون الإداري والتنظيم ، ط 1 ، دار العلوم والتشر والتوزيع ، الجزائر ، 2004 ، ص 223.

³ عنتر حديدي ، أثر الإدارة الإلكترونية في ترقية وتعزيز مبادئ المرفق العام ، النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني ، الجزائر ، 2018 ، ص 09.

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

المطلب الثاني

تأثير الإدارة الإلكترونية على أعمال موظفي المرفق العام

تقوم المرافق العامة بنشاطها الإداري بواسطة موظفيها أو عمالها المدنيين الذين يعدون أداة الدولة لتحقيق أهدافها على نحو يمكن التقرير معه بأن الموظف العام والنشاط الإداري وجهان متقابلان ومتلازمان في الوقت نفسه فلا يوجد نشاط إداري بدون موظف عام ولا يوجد موظف عام من غير إختصاص في ممارسة النشاط الإداري في المرفق الذي يؤدي فيه وظيفته فالموظفين هم العنصر البشري والضروري اللازم لتحقيق أثر الإدارة الإلكترونية على أعمالهم وذلك بتأهيلهم وتدريبهم على التعامل مع الوسائل التكنولوجية .¹

ومما سبق ذكره ينبغي علينا تبيان الأثر الذي تحدثه الإدارة الإلكترونية على أعمال موظفي المرفق العام والتي تتحقق بما يأتي :

الفرع الأول

تسهيل المعاملات اليومية للأفراد

إن إستخدام تقنية المعلومات أصبح أمراً حتمياً يفرض نفسه على واقع الحياة في مختلف المجالات الوظيفية و الخدماتية ، وهو أمر دعى الكثير من الحكومات إلى تطبيق فكرة الإدارة الإلكترونية بغرض تسهيل المعاملات للأفراد وإيصال وإيجاد الخدمات وحسن سيرها إلى المستفيدين 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 الجارية²، ويظهر ذلك بما يأتي :

¹ أنور أحمد أرسلان ، وسيط القانون الإداري في الوظيفة العامة ، د.ط ، دار النهضة العربية ، مصر ، 1998 ، ص 08 .

² مختار حماد ، مرجع سابق ، ص 78

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

3. التغلب على مشاكل البيروقراطية :

إن التوجه إلى الخدمات العامة الإلكترونية وجعلها بالقرب من المواطنين سيمكن الإدارة القائمة من خلال تسهيل وتوصيل هذه الأجهزة بشكل أفضل للمستخدم ، وتحقق درجة عالية من الراحة الملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه أو الإتصال المباشر على المستفيد كما يحقق ذلك السرعة في إنجاز المهام والسهر على إشباع رغبة المواطنين ، زيادة على توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة بشكل ينهي من التعقيد الإداري والمرض البيروقراطي.¹

4. التحول الإستراتيجي في عدد من نواحي الأعمال المادية للموظفين :

أدى نظام الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق أثر إيجابي بشكل تدريجي في بعض النواحي الوظيفية ومن أمثلة ذلك² :

سوف تمكن الإدارة الإلكترونية الإدارات من اختصار إجراءات تعيين الموظف من خلال وضع شروط شغلها أو الإعلان عنها إلكترونيا واستقبال رغبات الأشخاص الذين يتقدمون عن طريق ملء النموذج الإلكتروني المعد للمعنيين ،وللاشارة أن هذه الطريقة تستلزم نوعية خاصة من الموظفين الذين تتوفر لديهم مهارة التعامل مع الحاسب الآلي .

سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى وضع نظام آلي لأعمار الموظفين المادية المتعلقة بالترقيات لاسيما الترقية بالاقدمية حيث تتيح الوظيفة العامة للموظف إمكانية الترقية طوال حياته الوظيفية في مختلف الدرجات والرتب.³

¹منوار بسمة ،مرزوق وهيبة ، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية ،رسالة ماستر في علوم التسيير ،كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،قسم إدارة عامة ،كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،الجزائر ،2018 ،ص 60.

²مختار حماد ،مرجع سابق ،ص 80.

³العمري نوها ،دور الإدارة الإلكترونية في سير المرفق العام ، رسالة ماستر في القانون العام ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، إدارة ومالية ،الجزائر ، 2016 ،ص36 ،

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى حدوث تطورات ترتبط بمكان العمل ،فالموظفون في المرحلة الأولى لتطبيق هذه الأخيرة سيغير نظام إثبات حضورهم وإنصرافهم .

سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى التأثير الإيجابي في بعض النواحي الوظيفية حيث ستمكن الإدارة من التغلب على مشكلة تمارض الموظفين ،والتقليل من مشاكل تجاوز الحدود القانونية المسموح بها ¹.

5. تحقيق الشفافية الادارية :

تعمل الإدارة الإلكترونية على تحقيق قواعد شفافية وتوفير المعلومات بسهولة مما يؤدي إلى تعزيز روح الديمقراطية الإدارية ، ويساهم في تطوير العلاقة بين سلطات الدولة و إدارتها العامة كما تساعد المختصين على نشر المعلومات وإصدار القرارات بصورة سليمة ، و تتحقق الشفافية في ظل الإدارة الإلكترونية من خلال العناصر التالية² :

1. تحقيق الإتصال بين مقدمها وطالب الخدمة .
2. انخفاض عدد الوثائق المتبادلة وتوفير الوقت .
3. تحقيق طفرة هائلة من المعلومات والبيانات الإدارية بأقل وقت و بأعلى كفاءة .
4. التقليل من فرص الفساد الإداري .
5. سرعة الإنجاز على مدار اليوم وطيلة أيام الأسبوع.
6. العدالة في تقديم الخدمة .

¹مختار حماد ،مرجع سابق ،ص 81.

²ربيع نصيرة ، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية ، مجلة الحقوق والعلوم السياسية ، العدد 08 ، الجزائر ، 2017 ، ص978.

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

الفرع الثاني

متطلبات الموظفين لتطبيق الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية لا يعني بالضرورة إلغاء الموظفين ، ولكنها تؤدي إلى إحداث تغيرات جذرية وجوهرية في المفهوم الإداري والفني للموظف العام ، وفي عملية اختيار الموظفين وتعيينهم وشرائط صلاحيتهم وينبغي أن يكون لهم القدرة والحماس لإنجاز ذلك التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية فعملية الإصلاح الإداري هي عملية مستمرة لا تنتهي.¹

كما تتطلب التغيرات التي تنتج عن هذا التحول إحداث التغيرات في نظام الإدارة مثل الهيكل التنظيمي وطرق أداء العمل والنظم والمهام وغيرها ، التي بدورها تتطلب تغيير آخر في صفات الموظف نفسه من حيث العدد ، التوزيع ، التدريب وإعادة التأهيل ، وهكذا تتضح ضرورة إيجاد التناغم بين هذه التغيرات التنظيمية كنتيجة إعادة خدمة الإدارة والصفات والواجب توفرها في العنصر البشري وهذه العلاقة تسمى بعملية إعادة هندسة الموارد البشرية التي تتطلب إيجاد وحدة تنظيمية مهمتها تحقيق متطلبات التوظيف الناتجة عن تطورات في الإدارة وبالتالي الاستفادة القصوى من أعمال الموظفين.²

ولتحقيق ذلك نرى أن تأهيل الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية يجب أن يتم عن طريق³:

- التفكير الإبتكاري : لا يقتصر الأمر في نمط الإدارة المتطورة المعاصرة على تشجيع العاملين وتقديم الأفكار المبتكرة بل تعمل الإدارة على تشجيع الأساليب الإبتكارية

¹مختار حماد ، مرجع سابق ، ص 82 .

²العمرى نوحا ، مرجع سابق ، ص 39.

³مختار حماد ، المرجع نفسه ، ص 83_84

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

عن طريق تكوين فريق عمل ذات معرفة دقيقة بإستراتيجيات المنظمة الحالية والمستقبلية وتحديد سرعة المهارة لكل عضو .

• **التدريب عبر الشبكة** : يعوق التدريب الإلكتروني وجود نسبة كبيرة من العمالة لم يسبق لها التعامل مع الحاسبات ،بالإضافة إلى طبيعة الشعوب التي تتصف بالحنر وعدم الميل للمخاطر والإعتماد دائما على الأكبر سنا بدلا من فئة الشباب التي هي على دراية بكيفية التعاون مع مجال الحاسب الآلي مما يزيد من مقاومة التغيير ، وقد بدأت الحكومات العربية كمثال تستشعر أهمية التدريب لمواكبة الإتجاهات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والإتصالات ومنها التدريب عبر الشبكات ¹ .

ونورد هنا قائمة التحول إلى التدريب عبر الشبكات من الجمعية الأمريكية للتدريب والتنمية ² :

1. تقدير مدى الإحتياجات للتعلم عن بعد .
2. تكوين فرق التدريب عن بعد ويتكون هذه الفريق من أصحاب المصالح الرئيسية في الحكومة فيضم مديرين ومدربين ومصممي برامج وخبراء تقنيين .
3. التعرف على التكنولوجيا المطروحة في الأسواق وذلك بزيارة المعارض وحضور العروض التي تقدمها الشركات التي تبيع الأجهزة الحديثة .
4. وضع خطة إستراتيجية تدرج للتعلم عن بعد وإشراك ودعم الإدارة العليا .
5. تصميم برنامج تدريبي وتحويله إلى الشكل يسمح بالتدريب عن طريقه عن بعد ،وتنفيذه على سبيل التجربة والتأكد من قدرته على التآلف مع الأجهزة المستخدمة .

¹ العمري نوها ،مرجع سابق ،ص 40.

² مختار حماد ،مرجع سابق ،ص 85.

المبحث الثاني

واقع ومستقبل تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرافق العامة

أضحت اليوم علاقة الإدارة الإلكترونية بالمرفق العام مطلباً إجتماعياً بالدرجة الأولى قبل أن يكون مشروعاً سياسياً للعديد من دول العالم الغربية والعربية منها نظراً للتأثير الهائل للمرافق العامة في حياة المواطنين اليومية وتحريك عجلة التنمية المستدامة ولكن هذا الطموح المنشود يصدم بجملة من العراقيل تختلف من دولة إلى أخرى فكل دولة لها ظروفها الإجتماعية ، السياسية والإقتصادية ، ولتطبيق مشروع المرفق العام الإلكتروني المنشود لابد أن يكون هناك جاهزية واستعداد من الطرفين ، طرف مقدم للخدمة العمومية وطرف مستقبل لهذه الخدمة .¹ ومما سبق ذكره سنحاول تقسيم هذا المبحث إلى نماذج التجارب الدولية في تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرفق العام (مطلب أول) و معوقات وافاق تطبيق الإدارة الإلكترونية (مطلب ثاني).

المطلب الأول

نماذج التجارب الدولية في تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرفق العام

تبنت العديد من الدول مشروع الإدارة الإلكترونية إلا أن الدول الأجنبية كانت سباقة في ذلك ضمن ما يسمى بتطوير الخدمات وتحسينها مراعاة للتغيرات المستمرة لحاجيات المواطن ، ولذا كان لازماً على الإدارات العربية مواكبة تلك التغيرات وتبني هذه الآليات لتطوير الخدمات العمومية.² مما سبق ذكره سوف نتناول تجارب بعض هذه الدول في اعتماد مشروع الإدارة الإلكترونية لتطوير خدمات المرفق العام .

¹مخطاري علي ، المرفق العام الإلكتروني الواقع والمأمول ، النظام القانوني للمرفق العام ، الجزائر ، 2019،ص11.

²عيدوني كافية ، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها ،مجلة الأصيل ، العدد 02 ، 2017 ، ص234.

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

الفرع الأول

تجارب الإدارة الإلكترونية في بعض الدول العربية

ضمن التوجهات العديدة لتطوير تسيير المرفق العام، برزت الحاجة إلى البحث عن تبادل التسيير التقليدي وهو ما تركز في تجارب الدول الفرنسية مثل الولايات المتحدة الأمريكية و بريطانيا بحثاً عن أنماط التسيير التي توفر إمكانية رفع أداء المرافق العمومية و الخدماتية، فكان بذلك استفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال كبديل لإصلاح وظائف وأنشطة القطاع العام بهدف تحسين الخدمة العمومية بنمطها الإلكتروني الحديث،¹ ومن بين هذه النماذج :

أولاً - نموذج الولايات المتحدة الأمريكية :

إن تجربة الولايات المتحدة في مجال حوسبة المهام قديمة جداً منذ اختراع الحاسوب في هذا البلد حيث بدأ بحوسبة النشاطات البسيطة إلى أن وصلت إلى إقامة إدارات إلكترونية موحدة متكاملة لإدارة الدولة الأمريكية حيث جعلت الخدمة المتوفرة للمواطن الأمريكي والإدارات الحكومية فيما بينها وإلى القطاع الخاص على مدار الساعة وفي متناول الجميع عن طريق الإنترنت، ساعية من ذلك إلى تقديم الخدمات مباشرة إلى المواطنين و الابتعاد عن الإجراءات المعقدة وتقليل كلفة العمل التقليدي باستخدام الإدارات الإلكترونية، وفي ما يأتي سوف نورد أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية الأمريكية .²

¹ حسين ناجي ، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري ، رسالة ماستر في العلوم السياسية والعلاقات الإدارية ، قسم سياسات عامة وإدارة محلية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، الجزائر ، 2017، ص 57.

² محمد سمير أحمد ، مرجع سابق ، ص 302.

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

تطبيقات الإدارة الإلكترونية الأمريكية مع الخدمات العامة :

1. خدمات الجامعات الافتراضية :

دعماً للتواصل المعرفي وتطوير البحث العلمي ، طبقت الولايات المتحدة الأمريكية نموذج الخدمات الإلكترونية للجامعة الافتراضية والتي كان تطبيقها في الحرم الافتراضي بكاليفورنيا والذي يأخذ شكل تآلف 128 مؤسسة من مؤسسات التعليم الجامعي تقدم 173 برنامجاً تغطي نحو 3462 مادة دراسية ، ويضم الحرم الافتراضي بكاليفورنيا (CALIFORNIA VIRTUAL CAMPUS) مؤسسات تعليمية راقية كجامعة كاليفورنيا بلوس أنجلوس وله مهام وأنشطة من أهمها مساعدة الطالب عن طريق موقع موسع على الإنترنت في البحث عن برنامج الذي يناسبه إذ توضح شروط كل برنامج وإرشاد الطالب إلى الإجراءات الواجب إتباعها وبالنسبة إلى تقديم برامج تعليمية، فيعود إلى كل مؤسسة تشترك في الحرم الافتراضي ضمن قسم خاص يسمى بقسم الدراسة عن بعد¹ .

لقد أصبحت الخدمات الإلكترونية توظف لتطوير المعاهد والجامعات ، وتتيح ربط علاقة خدمتية جديدة بين الإدارة أو المنظمة والمواطن عن طريق اللقاءات بالفيديو دون الحاجة إلى حضور طالبي خدمات التعليم ، حيث تعتبر جامعة دريكسل الأمريكية إحدى الجامعات التي طبقت نموذج التعليم عن بعد في الولايات المتحدة ، وقامت بتطوير العديد من المواقع الإلكترونية الخاصة بهذا الشكل من التعليم ، إضافة إلى عملية التعليم بمعهد ماسا تشوستس للتكنولوجيا التي تتسم بالإعتماد على الخدمات الإنترنت ، إذ يقدم المعهد برنامجاً لنيل درجة الماجستير في إدارة وتصميم الأنظمة ، وذلك دون الحاجة لحضور الطلاب إلى الجامعة² .

¹ عشور عبد الكريم ، مرجع سابق ، ص 98 .

² عبد الفتاح ، بيومي حجازي ، مرجع سابق ، ص 127 .

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

الخدمات المرورية :

تبعاً لبيئة العمل الإلكتروني تتوفر هناك إمكانية تقديم الخدمات المرورية ، و تأخذ أشكالاً تتمحور حول تمكين طالب الخدمة من تعبئة البيانات بالنماذج المخصصة للمرور بمختلف أنواعها ، ومنها نموذج رخصة القيادة ، إستمارة السير ، تسديد المخالفات ، البلاغ عن الحوادث والمخالفات المرورية ، وإرسالها آلياً إلى قسم المرور ، مع تسديد الرسوم عن طريق بطاقات الائتمان ، أو الحوالات ، بحيث لا يبقى سوى تسليم الوثيقة النهائية بواسطة البريد¹ .

خدمات اجتماعية وصحية :

قدمت إحدى الدراسات التي قام بها فريق مشروع الحكومة الإلكترونية في إيفرنج عام 2002 أوجه التطبيقات التي تقدمها الحكومة الأمريكية على النحو التالي² :

خدمات محاكم البلدية : تقوم هذه المحاكم بتقديم خدمات إلكترونية للمواطنين ، سواء المتعلقة بدفع الغرامات ، خدمات استرجاع المبالغ ، لائحة الإتهام ، وتعطي فرصة لموظفي مدينة إيفرنج للبحث بواسطة الإسم أو بطاقة الهوية الخاصة .

خدمات البحث عن الوظائف : يستطيع المواطن الأمريكي البحث عن الوظائف عن طريق تصفح موقع الموارد البشرية كما أنه يستطيع التحري عن مسابقات توظيف مباشرة .

خدمات التقاعد والرعاية الصحية : يمكن لفئة المواطنين الأمريكيين المتقاعدين الإطلاع على حقوقهم التقاعدية من خلال حسابات الضمان الإجتماعي الخاص بهم عن طريق مواقع مبرمجة لذلك .

¹عشور عبد الكريم ، مرجع سابق ، ص 95

²المرجع نفسه ، ص 107

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

خدمات دفع الضرائب والفواتير : إذ تقدم خدمات دفع الضرائب من خلال الموقع الإلكتروني (www.dallascounty.org) كما يستطيع الموظفون من دفع مستحقات الماء والكهرباء والعديد من الخدمات عن طريق الموقع الإلكتروني.

نموذج الإدارة الإلكترونية في إيرلندا :

تعتبر التجربة الإيرلندية قصة نجاح باهرة في مجال التحول إلى الإدارة الإلكترونية واقتصاد المعرفة الذي تحركه صناعة البرامج وخدمات تكنولوجيا المعلومات وأعمال إلكترونية ، والتي أدت إلى ظهور تطبيقات مبتكرة في مجال الإدارة الإلكترونية كانت مفاجأة كبيرة للمهتمين بهذا المجال ، فلم يتوقع أحد أن تكون إيرلندا بلدا مرشحا لتحقيق هذا النجاح بالرغم من كونها بلد صغير ، وهي بعيدة عن المراكز الأوربية للتجارة ، مع ذلك استطاعت أن تحقق لنفسها ميزة تنافسية مؤكدة.¹

يعود هذا النجاح للإدارة القوية والقيادة الإدارية العليا التي لعبت دورا هاما على بناء بنية تحتية واسعة لدعم مالي وتقني لجميع الإدارات الحكومية إضافة إلى وضع خطة توعوية شاملة على كيفية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية بهدف تحقيق خدمات أفضل للمواطنين.²

تجربة الإدارة الإلكترونية في بريطانيا :

بالنسبة إلى بريطانيا فقد تراجع ترتيبها بحسب تصنيف الأمم المتحدة من المرتبة الرابعة عالميا عام 2005 الى المرتبة العاشرة عام 2008، وإن أهم ما واجهته الحكومة البريطانية في هذا الصدد ، هو عدم إقبال الكثير من مواطنيها على استخدام خدمات الإدارة الإلكترونية ، على الرغم من إقبالهم الشديد على خدمات التجارة الإلكترونية في البلاد ، ويرجع أهم أسباب ذلك

¹سعد غالب ياسين ، مرجع سابق ، ص302.

²محمد أحمد سمير ، مرجع سابق ، ص303 .

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

شعورهم الكبير أن معلوماتهم الشخصية قد تكون مهددة بالانتهاك من قبل الآخرين ،ومنه رجال الحكومة ،ولكن من ضمن الإجراءات التي اتخذتها الحكومة البريطانية لزيادة ثقة المواطن ، ومجاراة النجاح الكبير لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال إدارة المرافق العامة ، هو خلق بوابة إلكترونية تدور حول رغبات واهتمامات المستخدمين¹.

1. تجربة الإدارة الإلكترونية في سنغفورة :

تعتبر سنغفورة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية من بين التجارب الرائدة المهمة في الدول النامية المتطورة وقد ساعد في نجاح هذه التجربة موقع سنغافورة المهم وتوفر بنية تحتية لوجستية ووجود مؤسسات مالية تعمل بمعايير عالية وسوق الإتصالات مفتوح بالإضافة إلى توفر إستراتيجيات تقوم على التفكير بسرعة والعمل للسوق الكوني من خلال توظيف مزايا تكنولوجيا المعلومات والموارد الفكرية والمعرفية المتاحة².

إن المنطلق الأساسي لتجربة سنغافورة في تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية هو بناء المؤسسات القوية لقيادة وتطبيق مشروعات تكنولوجيا المعلومات وعلى أساس الشراكة الحية المتكاملة بين الحكومة والقطاع الخاص إلى جانب الدعم المباشر ،وخاصة في مجال التمويل ،والتعليم والتدريب ومساعدة مشروعات الإدارة الإلكترونية وقد توفرت سنغافورة على عوامل مساعدة أخرى منها الإستقرار الإقتصادي وجاذبيته في إستقطاب الإستثمار الأجنبي ،ووجود بنية تحتية معلوماتية وتقنية توفر معايير العودة للخدمات والمنتجات المعلوماتية ،وأخيرا الشوط الواسع الذي قطعه سنغافورة في تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية والتي نجحت بصورة جوهرية في تحويل هذه الأخيرة إلى جزيرة التكنولوجيا الذكية³.

¹نبراس محمد جاسم الاحبابي ،مرجع سابق ،ص 184.

² سعد غالب ياسين ، نفس المرجع ، ص305.

³ مصطفى يوسف الكافي ، مرجع سابق ، ص208.

الفرع الثاني:

تجارب الإدارة الإلكترونية في الدول العربية

لقد بدأت الدول العربية متأخرة في مواكبة التطور الحاصل بخصوص تطبيق الإدارة الإلكترونية نتيجة لعدة عوامل ،لكن بعض الدول العربية قطعت شوطا هاما في هذا المجال لتوافر الخبرة الأجنبية وتوافر الموارد المالية وكذا الإرادة السياسية ومن بين هذه الدول الإمارات العربية المتحدة ومملكة البحرين والجزائر¹، وهذا ماسوف نتطرق إليه في ما ياتي :

1. الإمارات العربية المتحدة :

يعتبر مشروع الإدارة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة مشروعا رائدا ومتقدما وخاصة في إمارة دبي ،حيث تسعى هذه الدول إلى جعل مهام إدارتها المختلفة محوسبة وصولا إلى تطبيق شامل للإدارة الإلكترونية الحكومية وأن حكومة دبي الإلكترونية تعمل على التعامل مع الحكومات المحلية لنقل الخبرات التي اكتسبتها دبي في هذا المجال وتجاوز السلبيات والمشاكل².

قد بادرت حكومة دبي بالتحول إلى الإدارة الإلكترونية في أكتوبر 2001 بحيث أصبحت كافة المؤسسات في الإمارات العربية تدار إلكترونيا ،وقد سار تطبيق تقنية الإدارة الإلكترونية الإماراتية في مرحلتين³ :

المرحلة الأولى: العمل على إعادة هندسة الإجراءات الخاصة بالقطاع الإلكتروني مما يساعد على زيادة الإنتاجية ورفع مستوى الكفاءة والجودة في الخدمات التي يقدمها القطاع ،وتشمل هذه المرحلة توفير كل الخدمات التي تتولى إدارة بيئة صناعية وتطويرها .

¹ ولهي مختار ، الإدارة الإلكترونية في الدول العربية ، النظام القانوني للإدارة الإلكترونية ، الجزائر ، 2019 ، ص 08 .

² محمد سمير أحمد ، مرجع سابق ، ص 304 .

³ محاببية نصيرة ، عرض تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة في ارساء حكومة إلكترونية إتحادية ، مجلة الإدارة والتنمية ، العدد 03 ، الجزائر ، ص 86.

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

المرحلة الثانية: عملت دولة الإمارات على ربط النظام الخدماتي الإلكتروني عبر شبكة المعلومات مع الدوائر ذات العلاقة وإدامة تبادل البيانات والاتصالات اللازمة .

وبلاحظ إن عملية التحول الإلكتروني في الإمارات تعد نابعة من إدراك الدولة لأهمية هذه التطبيقات المتطورة ودورها الفعال في تحقيق التنمية الشاملة بشكل عام وغامض وتتلخص عوامل نجاح تجربة الإدارة الإلكترونية في دبي فيما يلي¹ :

- أ. التركيز على إحتياجات ومتطلبات العملاء .
- ب. الإستعانة بالشركات القطاع الخاص العالمية .
- ت. تغيير العقليات وتدريب الموظفين والعملاء .
- ث. تحسين وتبسيط الإجراءات والشراكة مع القطاع الخاص .
- ج. بنية تحتية ملائمة يعتمد عليها في إنجاز أي مشروع .
- ح. تقليل التكاليف الخاصة بتوفير وتكوير الخدمات المقدمة للمستخدمين وقطاع الأعمال .
- خ. تقليل التعامل بالأوراق والنماذج اليدوية باستخدام النماذج الإلكترونية .
- د. مواكبة التطور في مجال الإدارة الإلكترونية واستخدام أنظمة إلكترونية حديثة .
- ذ. تبني ثقافة التميز والتركيز على منهجيات التخطيط الإستراتيجي والتطوير المستمر للأداء .

¹نيراس محمد جاسم الاحبابي، مرجع سابق، ص190

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

2. تجربة مملكة البحرين :

لقد أسست مملكة البحرين هيئة المعلومات والحكومة الإلكترونية في أوت 2007 بموجب مرسوم ملكي ،والذي يتمثل دورها في اقتراح السياسة العامة لتنفيذ برنامج الإدارة الإلكترونية وكل ما يتعلق بتقديم الخدمات ،وقد اعتمدت في سبيل تحقيق هذه الفترة في مجال الإدارة الإلكترونية إستراتيجية معينة تمثلت في :

1. الإستراتيجية الأولى :

هذه الإستراتيجية ركزت على التكامل بين الأجهزة الحكومية من أجل توفير خدمات في أسرع وقت وبجودة عالية، وبفضل هذه الإستراتيجية حققت المملكة تقدماً في الترتيب العالمي¹.

2. الإستراتيجية الثانية :

قامت المملكة بتوفير قنوات متعددة للعملاء من أجل نجاح إستراتيجيتها المتمثلة في²:

. **بوابة الحكومة الإلكترونية :** هي عبارة عن محطة لجميع الخدمات الحكومية الإلكترونية وتعتبر قناة رئيسية يتم من خلالها تقديم جميع أنواع الخدمات للأفراد وقطاع العمال.

2.2. مركز الإتصال الوطني : يقوم هذا المركز بدعم عملية الإتصال بين المواطنين والدوائر الحكومية في المملكة ويقدم خدماته إلكترونياً على مدار الساعة من خلال رقم مجاني .

3.2. متجر تطبيقات الأجهزة الإلكترونية : يعتبر هذا المتجر نافذة موحدة ومحفظة شاملة تجمع كافة التطبيقات من عدة جهات بالمملكة ويستخدم هذا المتجر في تحميل التطبيقات المتاحة لتسهيل الخدمات مثل خدمات المرور ، دفع الفواتير ، نتائج الطلبة المتمدرسين ، تحديد المواقع الجغرافية وغيرها .

¹ولهي مختار ، مرجع سابق ، ص09.

²مصطفى يوسف الكافي ، مرجع سابق ، ص338.

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

3. تجربة الجزائر في تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرافق العامة :

توجهت الجزائر على غرار باقي الدول نحو الدخول في عصر المعلومات، التي تبنت إحداث سلسلة من التغييرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو إستخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطتها الخدمائية ، بغية التحسيس الفعلي للتحول نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية¹.

فوضعت الحكومة الجزائرية خطة سنة 2008 بعنوان مبادرة الجزائر الإلكترونية 2013 (Algerie 2013) لتطوير قطاع ثقافة المعلومات والاتصالات في المجتمع لتسريع استخدام التقنيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارة وتدارك التأخر الكبير في مجال الخدمات العامة ، وتحقيق الرفاهية الإجتماعية ، وتحسين جودة خدمات المرافق العامة المقدمة للمواطن ، وعلاج الأمراض البيروقراطية التي تقف حاجزا أمام النمو الإقتصادي للبلاد².

• مشروع الجزائر الإلكترونية :

يعتبر مشروع الجزائر الإلكترونية من المشاريع الكبرى التي أطلقتها وزارة البريد والتكنولوجيا والإعلام والاتصال ابتداء من 2008 ، والتي شاركت فيه العديد من الأطراف من مؤسسات وإدارات عمومية ومتعاملين إقتصاديين عموميين وخواص ، الجامعات ومراكز البحث ، والجمعيات المهنية التي تنشطها في مجال العلوم والتكنولوجيا للإعلام والاتصال والذي بلغ عددهم حوالي 300 شخص ، حيث تم طرح الحصييلة 13 محور تحدد الأهداف المراد إنجازها إلى غاية 2013 ،ومن بين هذه الأهداف³:

¹ مومنين فاطمة الزهراء ،الخدمة العمومية في الجزائر ،رسالة ماستر في العلوم السياسية ، قسم تنظيم سياسي وإداري ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،الجزائر ،2018 ،ص 38.

² عبد الحكيم حطاطش ، دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن ، رسالة دكتوراه في العلوم الإقتصادية ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،الجزائر،2018،ص 03.

³ مسيردي سيد أحمد ، سعدي خديجة ، مشروع الجزائر الإلكترونية ،مجلة الإدارة والتنمية ،العدد الرابع،الجزائر،2019 ،ص 279-278.

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

- تحقيق الفعالية والجودة في تقديم الخدمات المرفقية للمواطنين في مختلف المجالات
- القضاء على البيروقراطية من خلال تبسيط وتسهيل الإجراءات الإدارية للحصول على الخدمة .
- تحقيق مبدأ العدالة والمساواة بين المواطنين وتقريب الإدارة من المواطن.

قطاع البريد والمواصلات :

شهد قطاع البريد والمواصلات والاتصالات تطورات جديدة مما أدى إلى الحاجة إلى القيام بتعديلات وتغييرات جذرية مست هذا القطاع حيث باشرت الجزائر لإصلاحات عميقة على مستوى هذا الأخير بالرغم من الصعوبات المطروحة ومن أبرزها¹:

- حوالة البطاقة لتزويد الحسابات الجارية تستخدم لدفع المال في الحسابات البريدية الجارية .
- الحوالة الإلكترونية لتحويل الأموال تستخدم لدفع المال لشخص آخر ليس له حساب .
- بطاقة السحب الآلي تتم باستعمال بطاقة السحب عن طريق الصراف الآلي وتستعمل في الشبايبك والمكاتب في حال نسيت إحدى دفاتر الصكوك معك وهي محمية برقم سري وتعمل مع كل أجهزة الصراف الآلي في الجزائر .
- خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية عن طريق ملء المعلومات الخاصة بكل متعامل على شكل إستمارة إلكترونية .

¹ماحي نعيمة ، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على تسيير المرفق العام في الجزائر ،رسالة ماستر في الحقوق والعلوم السياسية ، قسم إدارة محلية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، 2019 ، ص 42-43.

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

قطاع التعليم العالي والبحث العلمي :

عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إطار عصرنة الإدارة ومواكبة التغيير الحاصل في بيئة الإدارة العامة ، على محاولة الإرتقاء بنموذج إداري يتماشى وأهداف منظومة التعليم العالي والبحث العلمي إذ يمكن الإنطلاق من أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال كأحد أساسيات الإدارة الإلكترونية وإبراز دورها في مجال التعليم والتكوين، إذ أن هناك توجه واضح للإرتقاء بالخدمات المقدمة للطلبة والأساتذة من خلال الربط بين العديد من الجامعات وتوفير شبكة الأساليب الجديدة لتكوين¹، ومن بين مشاريع تفعيل تقنيات الإدارة الإلكترونية في الجامعات ما يأتي:

التسجيلات الجامعية : حيث توفر الجامعات الجزائرية خدمات عامة للطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد وتوفر لهم فرصة الإستفادة من خدمات التسجيل الأولى عن طريق الأنترنت بملء بطاقة الرغبات في شكل إستمارة إلكترونية يتم إتخاذها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا عبر المواقع الإلكترونية .

من أمثلة تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر في إطار إصلاح المنظومة التربوية:

• قطاع التربية الوطنية :

قامت مؤسسة إيباد باطلاق مايسمى بالمدرسة الرقمية المخصصة لتلاميذ الثانوي والمتوسط من خلال وضع برنامج خاص على شبكة الأنترنت موجهة في بدايته للمقبلين على إمتحانات شهادة البكالوريا أو شهادة التعليم الأساسي وقد أطلق على هذه المدرسة الافتراضية إسم "تربيتك" وهي عبارة عن فضاء بيداغوجي إفتراضي أو ساحة للتعلم عن بعد² .

¹عبان عبد القادر ، مرجع سابق ، ص96.

²سحقي نعيمة ، الإقتصاد الرقمي في الجزائر ،رسالة ماستر في العلوم التجارية ،مالية مؤسسة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، الجزائر ، 2014 ، ص91.

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

وهذه البرنامج يسمح للمدرسة أن تسير في ظروف جيدة وتعمق التعليم والتكوين من خلال الدخول في نظام جديد لتوجيه الدروس والإمتحانات للتلاميذ تكون إضافة مما يقدم في الأقسام كما يسمح للأولياء بمتابعة تدرس أبنائهم فالإدارة والتلاميذ والأولياء شبكة واحدة¹.

• قطاع العدالة :

جاء إصلاح قطاع العدالة بالجزائر بناء على إيجاد إستراتيجية مناسبة لحسن سير المرفق العام تمهيدا لعصرنة هذا القطاع، وأهم منجزات هذه الإستراتيجية كان في² :

1. إنجاز أرضية الإنترنت : تم تزويد قطاع العدالة منذ سنة 2003 بممول ذو نوعية رفيعة للدخول إلى الأنترنت من أجل تلبية الأهداف الخاصة بالإدارة، و الهيئات القضائية، و كل المؤسسات المعنية و هو ما يسمح بالوصول للمعلومة لكل مواطني الدولة، كما تلبية الأهداف الخاصة بالإدارة و الهيئات القضائية و كل مؤسسة معنية، و تسمح له بإنشاء و تسيير ذاتي لإتصالاته الإلكترونية ، و تعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة.
2. إنشاء موقع إلكتروني: تم إنشاء هذا الموقع من أجل إعطاء المعلومات القانونية لطالبيها في زمن قصير ،و يحتوي الموقع حاليا على العديد من المعلومات حول مرفق القضاء و مهامه ونشاطاته و تدعيما له تم إنجاز منتدى خاص بالموقع لتبادل الآراء ،كما تم إنجاز مواقع "واب" خاصة بالمجالس القضائية تتضمن هذه المواقع، معلومات حول نشاطات هذه المجالس.

¹ أسعيداني سلامي وآخرون ، التجربة الجزائرية في مجال التعليم الإلكتروني والجامعات الافتراضية ، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح ، العدد 6 ، ص 34.

² بويكر صبرينة ، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الخدمة العمومية ، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية ، العدد 02، 2019، ص 220.

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

3. السوار الإلكتروني : شرعت المحكمة الابتدائية في تيبازة بتاريخ 25 ديسمبر 2016 رسميا

في إستعمال السوار الإلكتروني في تجربة أولى عربيا والثانية إفريقيا بهدف تدعيم الرقابة القضائية وتوسيع نطاقها وضمان إحترام المتهم بالتزاماته والمساهمة في تحسين إجراءات التحقيق وتخفيف الضغط على المؤسسات العقابية ومن خصائصه أنه مقاوم للماء إلى أعماق تتجاوز 30 متر ودرجات الحرارة العالية والإهتزازات والذبذبات والصدمات ومزود بغاز مصنوع من القماش لحماية المتهم من الحساسية.¹

4. المحاكمة عن طريق السكايب: كانت أول محاكمة مرئية بمحكمة القليعة الابتدائية التابعة

لمجلس قضاء تيبازة شهر أكتوبر 2015 ، سابقة في تاريخ الجزائر ، حيث لم ينقل المتهم لقاعة الجلسة وتم الإستماع إليه باستعمال تكنولوجيا الإعلام والإتصال من المؤسسة العقابية ، من خلال تجهيز جلسة علنية مفتوحة للمواطنين بمحكمة الإختصاص ، حضرتها هيئة الدفاع ، كانت مجهزة بتجهيزات التكنولوجيا الحديثة وبنظام النقل المباشر بالصورة والصوت لجميع زوايا القاعة الأخرى المتواجدة في السجن والموجود فيها المتهم الذي حددت هويته من خلال جهاز سمح لرئيس المحكمة بأخذ بصماته .²

• إن الإدارة الجزائرية تسعى الى التقدم في مجال تكنولوجيا المعلومات والنهوض بالمجتمع الجزائري ، لكن على ضوء المعلومات المتوفرة حتى الآن مازال الإستثمار الفعلي للإدارة في مجال التنمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والإتصال مازال محدود للغاية ، وذلك بالرغم من الحماس الكبير المعبر عنه من طرف الجميع للإرتقاء بهذا المجال .

¹ماحي نعيمة ، مرجع سابق ، ص45.

²المرجع نفسه ، ص46.

المطلب الثاني

معوقات وأفاق تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن وجود إستراتيجية متكاملة للتحويل إلى نمط الإدارة الإلكترونية لا يعني أن الطريق ممهدة لتطبيق وتنفيذ هذه الإستراتيجية بسهولة و ذلك لما سيعيق تطبيق هذه الخطة من مشاكل وعراقيل لذا لابد من المسؤولين التمتع بفكر شامل ومحيط بكافة العناصر والمتغيرات التي قد تطرأ وتعيق تنفيذ إستراتيجية الإدارة الإلكترونية وتطبيقها على المرافق العامة بتفاديها أو إيجاد الحلول المناسبة لها.¹

الفرع الأول

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية معوقات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر، تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل مبادرة،² وعموما يمكن التطرق إلى بعض المعوقات التي تكاد تعترض أغلب برامج الإدارة الإلكترونية، وتتلخص أهم المعوقات فيما يلي³ :

1. التخطيط السياسي والذي قد يؤدي إلى مقاطعة مبادرة الإدارة الإلكترونية .

2. عدم إقتناع القيادات الإدارية بفكرة وفلسفة الإدارة الإلكترونية وعد قدرتهم على

التخلي عن نمط الإدارة البيروقراطية

3. الإشكالات الناجمة عن عدم وجود بنية تحتية إلكترونية على مستوى الدولة .

4. إنعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا للبرامج بتطبيق الإدارة

الإلكترونية على مستوى المرافق العامة وضعف الإهتمام بتقييم ومتابعة تطبيقها.

¹ فارس كريم ، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات ، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال ، الجامعة الافتراضية الدولية ، قطر ، 2009 ، ص46.

² ليلى بن حليلة ، تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء وتحسين المرفق العام في الجزائر، النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، الجزائر، 2019، ص10.

³ بوسليمان صليحة ، واقع ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة في الجزائر ، النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني ، الجزائر ، 2019 ، ص14-15

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

5. عدم التأمين الكافي للنظم الذي يعرض المؤسسات الإلكترونية لأخطار القرصنة ،الفيروسات التي تترتب عليها ،الأمر الذي يهدد بوقف البرمجيات الأساسية .
 6. غياب الرؤية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة أمام تشعب وتعقد مهام وحساسيتها كونها المتعامل المباشر مع المواطنين .
 - 7.المخاطر الأمنية المرتقبة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة كحالة التجسس على الوثائق الإدارية وكشفها وإتلافها.
 - 8.قلة الموارد المالية أمام ضعف التمويل المحلي وعجز الحكومة عن تغطية كافة متطلبات أفرادها وذلك على مستوى الدول النامية خاصة.
 - 9.غياب الدورات التكوينية وسركلة موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول الإلكتروني .
 - 10.إشكالات البطالة الناجمة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية وحلول الآلة محل الإنسان ، فهذا الأخير الذي يرفض التحول الإلكتروني خوفا على منصبه .
 - 11.التخوف من التقنيات الحديثة وعدم الإقتناع بالمعاملات الإلكترونية خوفا من المساس بالأمن والخصوصية في الخدمات العامة .
 - 12.قلة الموظفين المدربين والقادرين على التعامل مع الإدارة الإلكترونية والتصدي لأي طارئ يعترضهم سواء على مستوى التشغيل أو الصيانة
- وتعود أسباب الفشل عموما إلى تأخر البلدان النامية في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أعمالهم وإلى عدم جاهزية التنظيم وعدم تحديث التكنولوجيا المستخدمة لذلك فإن النجاح أو الفشل مرهون بكمية ونوعية التعبير بين الوضع الحالي والوضع المطلوب وهنا يطرح السؤال عن كيفية تفادي المشاكل التي تواجه مشروع الإدارة الإلكترونية .¹

¹احمد مختار ، مرجع سابق ، ص 36.

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

الفرع الثاني

سبل نجاح الإدارة الإلكترونية

الإدارة هي إبنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة العناصر البيئية المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والإقتصادية والإجتماعية والتكنولوجية ،وتفتح الإدارة يعد قيمة ثمينة يرغب المواطنون رؤيتها فيها من خلال إثباتها لعدالتها وفعاليتها وأنها جديرة بالمسؤوليات الملقاة على عاتقها واحترامها لحياتهم الخاصة ، ويمكن لهذا التفتح أن يفسد هذه الثقة وذلك أن فتح المجال للحصول على المعلومات في إطار الإدارة الإلكترونية ينبغي أن يتم في إطار التسيير الفعال للشؤون العمومية¹.

لضمان نجاح وتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العمومية إذ لا يكفي استخدام التقنية المتقدمة وزيادة حجم الإستثمار ، بل يجب أن تأخذ الحلول المعتمدة على تطبيقات الإدارة الإلكترونية قوتها من الإدارة نفسها وأن تصمم لتطوورها إنطلاقاً من الإعتراف بنقاط قوتها وضعفها وفيما يلي بعض المقترحات والحلول² :

1. الرعاية المباشرة والشاملة للجهات العليا بعيدا عن الإرتجالية والقرارات الغير مدروسة ووضوح الرؤية الإستراتيجية لديها والإستعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية ،ونشر فكر وثقافة التغيير بين الإدارتين وتهيئتهم لتقبل العمل الإلكتروني ،والعمل عل تحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الإتصالات .
2. العمل على تدريب العاملين وتأهيلهم ليكونو عمال معرفيين عن طريق التبرصات والدورات التدريبية التطبيقية ،ونظام التدريب الإلكتروني عن بعد ،لدعم كفاءاتهم في تسيير المرافق العامة إلكترونيا .

¹ محمد بن اعراب ،تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر ،مجلة العلوم الاجتماعية ،العدد 19،الجزائر ،2014،ص71.

² عيدوني كافية ، الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها،مرجع سابق ،ص233.

الفصل الثاني : أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام

3. المتابعة والتقييم المستمر من أجل الوقوف على النقائص وحصر متطلبات الإدارة الإلكترونية وتكاليفها وتحديد مزاياها وتأكيدا وحصر نقائصها من أجل تصحيحها والحفاظ على ديناميكية المسار الذي تم الإلتزام به ودعم المجهودات المبذولة .
4. الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات بالنظر الى ما يصرف ويستثمر على الإدارة الإلكترونية على أنه عامل يساعد على تحقيق عائد ايجابي في الأجل المتوسط أو البعيد ،فالإصلاح الإداري الفعال يستطيع أن يقضي على التعقيد وكثير من الفساد ،ويساهم في تقديم الخدمات العامة بجودة وفعالية .
5. إعادة هندسة عمليات الإدارة وليس حوسبتها فلكي لا يتعرض مشروع الإدارة الإلكترونية للفشل ينبغي عدم العمل على مجرد إيجاد حل تكنولوجي لمشكلات البيروقراطية الإدارية وحوسبة المهام الإدارية ،بل يجب استهداف إعادة هندسة عمليات الإدارة من جديد ضمن مشروع التحديث وتحقيق التنمية .
6. وأخيرا فإن الإدارة ليست بديل عن الوسائل التقليدية فإن اعتماد برامج ومبادرات الإدارة الإلكترونية والانتفاع من خلاله بتكنولوجيا المعلومات يساعد على بناء نظام إلكتروني مرن ومفتوح لتنفيذ الأنشطة المرفقية بجودة عالية وبتكلفة منخفضة بالمقارنة من تكلفة المعاملات التقليدية ،غير أنها ليست بديلا عنها خاصة في المراحل الأولى من تطوير نظم الإدارة الإلكترونية¹.

¹ محمد بن اعراب ، نفس المرجع ، ص 72 .

الخاتمة :

وفي الختام يمكننا القول أن الإدارة الإلكترونية تمثل نقلة حضارية للمجتمعات، إتسع نطاق تأثيرها ليشمل كافة الأصعدة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وفي ظل التطورات المتلاحقة في عالمنا اليوم أصبح من الضروري على الدول مواكبة هذه التغيرات الجديدة والتأقلم مع تقنية إدارة تكنولوجية فرضها عصر العولمة، وإستثمارها في تطوير منظومتها الإدارية وترقية خدماتها المرفقية العامة .

فالإدارة الإلكترونية تمثل أداة لتحقيق الإصلاح الإداري يهدف إلى جعل المرفق العام يحظى بثقة المتعاملين معه ورضاهم عن الخدمات المقدمة لهم والتقليل من الصورة السلبية للخدمات العمومية في شكلها التقليدي، بالإننتقال من الإتصال المباشر بالمواطنين مع المرافق العامة إلى الإتصال الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة لتدارك الفجوة الرقمية الحاصلة والولوج إلى إقتصاد المعرفة القائم على المعلومات وسرعة الوصول إليها .

لا يمكن إغفال جانب المعوقات التي تعتبر السبب الرئيسي لفشل مشروع الإدارة الإلكترونية وتقف حائلا أمام نجاحه، مما يجعل الدول التي تسعى إلى تبني المشروع تواجه عدة تحديات تعرقل تقدمها ، لذلك كان لابد من البحث على الحلول الكفيلة بالحد من هذه المعوقات أو الإنقاص منها .

ومن خلال هذه الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية :

✓ مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوم غير واضح وهذا نتيجة شموله وتنوعه وحدائته
فبالرغم من مجموعة التعاريف المقدمة له إلا أنه لا يمكن إعطائه تعريفا دقيقا
وشاملا، فمصطلح الإدارة الإلكترونية واسع المجال ومتفرع وليس له حدود ،وقد
اجتمعت التعريفات التي ذكرناها سلفا حول نقطة واحدة تمثلت بأن الإدارة
الإلكترونية هي تنفيذ كافة المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطن من
خلال شبكة الانترنت.

✓ إن إستخدام الإدارة الإلكترونية يساعد في التغلب على العديد من المشاكل التي
تعيق مسيرة العمل كعامل الوقت ،جودة الخدمة ،أمن المعلومات ،حواجز الزمان
والمكان ...إلخ .

✓ إن التحول الى مجال الإدارة الإلكترونية يتطلب القيام على مجموعة من العناصر
والمبادئ والخصائص والأهداف ،اضافة الى انها يجب أن تقوم على بنية من
الأساسيات التي لابد توافرها من متطلبات ووظائف تبين دورها الكبير على مستوى
الإدارة وتساعدنا على مواكبة التغيير والتطوير والاستمرار مع متغيرات البيئة
الداخلية والخارجية والتأثر بها .

✓ أن المرفق العام ماهو إلا نشاط يمارس من اجل تحقيق المصلحة العامة لتلبية
متطلبات الأفراد فهو مظهر من مظاهر تدخل الدولة لأداء الخدمات العامة وهذا
لما يتميز به من أنواع تساعد على أداء مهامه فهو متعدد ومختلف ومتنوع في
أنشطته .

✓ مهما كانت المرافق على إختلاف أنواعها فإنها تخضع الى عدد من المبادئ
العامة الهادفة الى حسن أداء مهامها ، وإن هذه المبادئ لن تتأثر بل تزداد تأكيدا
إذ تم تقديم الخدمات المرفقية من خلال الإدارة الإلكترونية بشيء من التدبير
والعقلانية .

✓ أن هناك جهود مبذولة من طرف المسؤولين قصد استقطاب التكنولوجيا واستغلالها والعمل على تحسين أداء المورد البشري في حسن استخدام هذه المعدات التكنولوجية وضمان نجاحها بالنسبة للمرفق العام .

✓ من خلال دراستنا لتجارب الدولية في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية ،توصلنا الى انها كانت تجارب ناجحة بالنسبة للدول المتقدمة ومحدودة نوعا ما بالنسبة للبلدان الأخرى .

✓ ان التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية يواجه صعوبات وعراقيل تجعل من ذلك طريقا صعبا ،وذلك يحتاج إلى مقومات وسبل لتفادي هذه الصعوبات وضمان النجاح وإستمرارية تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة كإستراتيجية تضمن الكفاءة والشفافية لتحسين تقديم الخدمات للأفراد والتقدم بالإصلاح الاداري الالكتروني

التوصيات :

✓ تطوير البنية الأساسية لنجاح الإدارة الإلكترونية في أداء أعمالها ،وذلك من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات وتدفعها من المؤسسات والمرافق العامة إلى المواطنين وإستخدامها وانتشارها على نطاق واسع ،وتدريب العاملين والقوى العاملة على أساليب التعامل والتكيف مع تكنولوجيا المتطورة وحثهم على الإستفادة القصوى منها ،أي الإهتمام بالبنية التحتية التقنية والشبكات داخل المرافق العامة .

✓ نشر الوعي الإلكتروني سواء للعاملين أو المواطنين وتزويدهم بمعارف جديدة تسمح بتجسيد الإدارة الإلكترونية .

✓ إقامة الدراسات ،والبحوث ،والملتقيات ،والمؤتمرات ،والندوات العلمية المتخصصة لمناقشة التحول نحو الإدارة الإلكترونية .

- ✓ نشر الثقافة المعلوماتية ،بتوفير أجهزة الحاسوب وتمكين المواطن من الإشتراك في شبكة الأنترنت وهذا عن طريق تخفيض التكاليف وجعلها في متناول المواطنين للقضاء على مشكلة الأمية الرقمية .
- ✓ لابد من عمل دراسات مناسبة التي تجعل منظومة الإدارة الإلكترونية تتوافق مع كل مجتمع على حدا ،قبل استرداد أفكارها وتطبيقها بشكل مباشر .
- ✓ إصدار تشريعات وتنظيمات خاصة تخدم الإدارة الإلكترونية ،سعيًا لإضفاء الشرعية على آلياتها .
- ✓ وضع برامج وخطط إستراتيجية تتماشى مع التكنولوجيات الحديثة والمتطورة والسهر على تنفيذها لتطبيق إدارة إلكترونية تتماشى والمقاييس العالمية .
- ✓ إن أزمة كورونا وما خلفته من تداعيات إقتصادية وإجتماعية دفع بالكثير من الدول إلى مواجهة عدة مشاكل على مستوى مختلف المجالات كالصحة والتعليم والخدمات الإجتماعية ، ومن أمثلة هذه الدول الجزائر التي تواجه اليوم صعوبات في إستمرارية الخدمات المرفقية على مستواها ، فلو كان هناك مجال أكبر لإعتماد أسلوب الإدارة الإلكترونية لكانت الحياة أسهل في وجود هذه الأزمة ،لذا لابد من زيادة الوعي بهذه التكنولوجيا والسعي نحو تطبيقها بصفة أكبر على مستوى البلاد .

• قائمة المصادر والمراجع :

القرآن الكريم .

الكتب :

1. أحمد محمد غنيم ، الإدارة الإلكترونية ، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، مصر ، 2000.
2. أنور أحمد أرسلان ، وسيط القانون الإداري في الوظيفة العامة ، د.ط ، دار النهضة العربية ، مصر ، 1998 .
3. حسين عبد الملحم ، التفاوض في العقود عبر شبكة الإنترنت ، ط.1 ، جامعة النهريين ، العراق ، 2004 .
4. سعد غالب ياسين ، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث ، الإدارة العامة للنشر والتوزيع ، المملكة العربية السعودية 2005.
5. سعد غالب ياسين ، الإدارة الإلكترونية ، ط.1، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2017.
6. سعد حسين عبد الملحم ، التفاوض في العقود عبر شبكة الإنترنت ، طبعة 1 ، جامعة النهريين ، العراق ، 2004 .
7. سليمان محمد الطماوي ، مبادئ القانون الإداري - دراسة مقارنة - ، ط.1 ، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، مصر ، 1979.
8. سمية بومروان ، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين الإدارات الحكومية ، ط.1 ، مكتبة القانون والإقتصاد للنشر والتوزيع ، السعودية ، 2014 .
9. عبد العزيز بن محمد الصغير ، القانون الإداري بين التشريع المصري والسعودي ، ط.1 ، المركز القومي للإصدارات القانونية ، مصر ، 2005.
10. عبد الفتاح بيومي حجازي ، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح ، ط.1 ، دار الفكر الجامعي ، مصر ، 2008 .

11. عمار بوضياف ، الوجيز في القانون الإداري ، ط.3 ، جسور للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2013 .
12. عمار عوابدي ، القانون الإداري - الجزء الثاني - ، ط.4 ، ديوان المطبوعات الجامعية بن عكنون ، الجزائر ، 2007 .
13. عننرة بن مرزوق وآخرون ، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، د.ط ، مركز الكتاب الأكاديمي للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2018 .
14. ماجد راغب الحلو ، القانون الإداري ، د.ط ، دار المطبوعات الجامعية ، مصر ، 1996 .
15. مازن راضي ليلو ، الوجيز في القانون الإداري ، ط.1 ، منشورات أكاديمية عربية ، الدنمارك ، 2008 .
16. محمد الصغير بعلي ، القانون الإداري والتنظيم ، ط.1 ، دار العلوم والتشر والتوزيع ، الجزائر ، 2004 .
17. مصطفى يوسف كافي ، الإدارة الإلكترونية ، د.ط ، دار مؤسسة رسلان ، سوريا ، 2011 ، ص 76 .
18. منى عطية ، حزام خليل ، الإدارة بين الفساد والإصلاح الإداري في عصر التسويق الإلكتروني ، د.ط ، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع ، مصر ، 2018 .
19. نبراس محمد جاسم الأحبابي ، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة -دراسة مقارنة- ، د.ط ، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع ، السعودية ، 2018 .

• الرسائل الجامعية:

1. العمري نوها ، دور الإدارة الإلكترونية في سير المرفق العام ، رسالة ماستر في القانون العام ، قسم الإدارة والمالية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، الجزائر ، 2016.
2. إيهاب خميس أحمد المير ، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، قسم العلوم الإدارية ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية ، 2007 .
3. بلحيج شهيناز ، الإدارة الإلكترونية وترشيد الخدمة العامة، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، الجزائر، 2012.
4. تارقي يونس ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية ، مذكرة ماستر في إدارة أعمال ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، الجزائر ، 2016.
5. حسين ناجي ، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري ، رسالة ماستر في العلوم السياسية والعلاقات الإدارية ، قسم سياسات عامة وادارة محلية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، الجزائر ، 2017.
- حماد مختار ، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، مذكرة ماجستير العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، قسم التنظيم السياسي والإداري ، كلية العلوم السياسية والإعلام ، جامعة بن يوسف بن خدة ، الجزائر ، 2007 .
6. رانية هدار ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر ، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه ل.م.د في العلوم السياسية ، تخصص الإدارة العامة والتنمية المحلية ، قسم العلوم السياسية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة باتنة 01 ، الجزائر ، 2017.

7. ربيع أمينة ،النظام القانوني للمرافق العامة في الجزائر ،رسالة ماستر في القانون العام ،إدارة ومالية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة البويرة ،الجزائر 2016.
8. ساسي مريم ، الإدارة الإلكترونية ، رسالة ماجستير في القانون ، قسم الإدارة المالية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة البويرة ، الجزائر ، 2015
9. سحقي نعيمة ، الإقتصاد الرقمي في الجزائر ،رسالة ماستر في العلوم التجارية ،قسم مالية مؤسسة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير ، الجزائر ، 2014
10. عبد الجبار بابي ،ترقية المرفق العام في الجزائر ،مذكرة ماستر في التنظيم السياسي والإداري ،قسم العلوم السياسية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ، 2017.
11. عبد الحكيم حطاطش ، دور تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن ، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،الجزائر، 2018.
12. عبان عبد القادر ، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه ل.م.د في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية،جامعة محمد خيضر ، الجزائر، 2015.
13. عشور عبد الكريم ،دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في الديمقراطية والرشادة ، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة منتوري ، الجزائر ، 2010.
14. عشيرة فاطمة الزهراء ، المرافق العامة في ظل الإدارة الإلكترونية ، مذكرة ماستر في القانون الإداري ، قسم القانون العام ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، الجزائر ، 2019
15. عمارة مبروك ،دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري ،رسالة ماستر في القانون الإداري ، قسم القانون العام ،قسم كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة محمد خيضر ، الجزائر ، 2019 .

- 16.عوني نادية ،دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية ، مذكرة ليسانس في العلوم في السياسية والعلاقات الدولية ، قسم إدارة عامة ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة مولاي الطاهر سعيدة ، الجزائر ، 2015
- 17.فارس كريم ، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات ، رسالة ماستر في ادارة الأعمال ، الجامعة الافتراضية الدولية ، قطر ، 2009
- 18.قايد زاهية ، الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء أعمال المؤسسات ، رسالة ماستر في علوم التسيير ، قسم تسيير إستراتيجي دولي ، كلية العلوم الإقتصادية والسياسية ، جامعة عبد الحميد ابن باديس ، الجزائر ، 2015
- 19.ماحي نعيمة ، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على تسيير المرفق العام في الجزائر ،رسالة ماستر في الحقوق والعلوم السياسية ، قسم الإدارة المحلية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، 2019 .
- 20.منوار بسمة ،مرزوق وهيبة ، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية ،رسالة ماستر في علوم التسيير ، قسم الإدارة العامة ،كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، الجزائر ، 2018.
- 21.مومنين فاطمة الزهراء ،الخدمة العمومية في الجزائر ،رسالة ماستر في العلوم السياسية ،قسم التنظيم السياسي والإداري ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،الجزائر ، 2018.
- **المجلات والملتقيات :**
- 1.السعيداني سلامي وآخرون ، التجربة الجزائرية في مجال التعليم الالكتروني والجامعات الافتراضية ، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح ، العدد 6 ، 2016.
- 2.إلياس شاهد و آخرون ، تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر ، المجلة الجزائرية لدراسات المحاسبة والمالية ، العدد3 ، الجزائر ، 2016.
- 3.بغداوي جميلة ، وآخرون، استراتيجيات التحول الى الحكومة الإلكترونية ،مجلة دراسات في التنمية والمجتمع ، العدد 10 ، الجزائر ، 2018.

4. بن يكن عبد المجيد ، المرافق العامة ونظامها القانوني في التشريع الجزائري ، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية العدد11، الجزائر ، ،2018.
5. بوبكر صبرينة ، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الخدمة العمومية ، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية ، العدد02، 2019 .
6. راضية سنقوقة ، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام ، مجلة الباحث للدراسات الاكاديمية ، العدد12 ، الجزائر ،2018.
7. رمضان سالم ، عمار الصكالي ، محاولات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الليبية ،مجلة البحث العلمي في التربية، عدد17 ، ليبيا ،2016.
8. سمير بو عيسى ،أساليب تمويل المرافق العمومية المحلية في الجزائر ،مجلة الأبحاث القانونية السياسية ،العدد05،الجزائر،2017.
9. سليمة بن حسين، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، جامعة باتنة1،العدد07،2014.
10. محاببية نصيرة ، عرض تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة في ارساء حكومة إلكترونية إتحادية ، مجلة الإدارة والتنمية ، العدد 03 ، الجزائر،2018.
11. محمد بن اعراب ،تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر ،مجلة العلوم الاجتماعية ،العدد 19،الجزائر ،2014.
12. محمد سعداوي ، إنعكاسات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على أداء المرافق العمومية ، مجلة الإقتصاد الجديد ، العدد15 ، الجزائر،2016.
13. مسيردي سيد أحمد ، سعيدي خديجة ، مشروع الجزائر الإلكترونية ،مجلة الإدارة والتنمية ،العدد 04،الجزائر،2019
14. موسى عبد الناصر ، محمد قريشي ، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ،مجلة الباحث، جامعة بسكرة ،عدد09،الجزائر ،2011.

15. بوسليمان صليحة ، واقع ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة في الجزائر ، النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني ، الجزائر ، 2019 ،
16. حكيمة جاب الله ، تطبيقات الإدارة الإلكترونية للمرفق العام في الجزائر ، ، النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، الجزائر ، 2018 .
17. عبد الرزاق لعامرة ، الإدارة الإلكترونية للمرفق العام في الجزائر ، النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، الجزائر ، 2019 .
18. عنتر حديدي ، أثر الإدارة الإلكترونية في ترقية وتعزيز مبادئ المرفق العام ، النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني ، الجزائر ، 2018 .
19. ليلي بن حليلة ، تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء وتحسين المرفق العام في الجزائر، النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، الجزائر ، 2019 ،
20. مخطاري علي ، المرفق العام الإلكتروني الواقع والمأمول ، النظام القانوني للمرفق العام ، الجزائر ، 2019 .
21. مراد لمين ، أثر الإدارة الإلكترونية على مبادئ المرفق العام ، النظام القانوني للمرفق العام ، الجزائر ، 2018 .
22. مصطفى يوسف الكافي ، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة ، دار المؤسسة رسلان ، دمشق ، 2010 .
23. ولهي مختار ، الإدارة الإلكترونية في الدول العربية ، النظام القانوني للإدارة الإلكترونية ، الجزائر ، 2019 .

• مراجع أخرى :

1. ماجد الحلو ، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته أكاديمية شرطة دبي حول «الجوانب القانونية والأمنية للعمليات المصرفية» 2003 .
2. مؤنس رشاد الدين ، المرام في المعاني والكلام ، دار الراتب الجامعية ، بيروت ، المرفق .

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
أ	الإهداء
ب	شكر وتقدير
د	قائمة المختصرات
1	المقدمة
5	الفصل الأول الإطار النظري للإدارة الإلكترونية و المرفق العام
6	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
6	المطلب الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية
7	الفرع الأول : تعريف الإدارة الإلكترونية
10	الفرع الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية
12	الفرع الثالث : مبادئ الإدارة الإلكترونية
14	المطلب الثاني : أساليب تطبيق الإدارة الإلكترونية
14	الفرع الأول : عناصر ومتطلبات الإدارة الإلكترونية
23	الفرع الثاني : وظائف الإدارة الإلكترونية
28	الفرع الثالث : أهداف الإدارة الإلكترونية
31	المبحث الثاني:الإطار المفاهيمي للمرفق العام
31	المطلب الأول : مفهوم المرفق العام
32	الفرع الأول :تعريف وعناصر المرفق العام
36	الفرع الثاني : أنواع المرافق العامة
39	المطلب الثاني :إنشاء وتنظيم والغاء المرفق العام
40	الفرع الأول : إنشاء المرفق العام .
41	الفرع الثاني : تنظيم والغاء المرفق العام
44	الفصل الثاني: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام
45	المبحث الأول : إنعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرفق العام
46	المطلب الأول : تأثير الإدارة الإلكترونية على مبادئ المرفق العام
46	الفرع الأول : تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرافق العامة
47	الفرع الثاني : تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة امام المرفق العام

الصفحة	الموضوع
50	الفرع الثالث : تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق
51	المطلب الثاني : تأثير الإدارة الإلكترونية على أعمال موظفي المرفق العام
51	الفرع الأول : تسهيل المعاملات اليومية للأفراد
54	الفرع الثاني : متطلبات الموظفين لتطبيق الإدارة الإلكترونية
56	المبحث الثاني : واقع ومستقبل تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرافق العامة
56	المطلب الأول : نماذج التجارب الدولية في تطبيق الإدارة الإلكترونية على المرفق
57	الفرع الأول : تجارب الإدارة الإلكترونية في بعض الدول الغربية
62	الفرع الثاني : تجارب الإدارة الإلكترونية في بعض الدول العربية
70	المطلب الثاني : معوقات وآفاق تطبيق الإدارة الإلكترونية
70	الفرع الأول : معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية
72	الفرع الثاني : سبل نجاح الإدارة الإلكترونية
74	خاتمة
78	قائمة المراجع
85	الفهرس
87	ملخص الدراسة



ملخص المذكرة

تعتبر الإدارة الإلكترونية أحد أهم الإستراتيجيات المتبعة في تفعيل المرفق العام وتقريب الإدارة من المواطن أكثر وتحسين الخدمة، وما أفرزته هذه التقنية الحديثة من تحولات على مستوى المرافق العامة هذا ما أدى إلى التوجه إلى مقولة نهاية الإدارة التقليدية، وبروز نموذج الإدارة الإلكترونية وما يوفره من فرص النجاح والوضوح والدقة والجودة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات بالرغم من وجود الكثير من النقائص والعراقيل التي تواجهه بالنسبة للإدارة بصفة عامة والمرفق العام بصفة خاصة .

Abstract

Electronic management is considered one of the most important strategies followed in activating the public facility, bringing the administration closer to the citizen and improving the service, and what this modern technology has produced in terms of transformations at the level of public facilities, this is what led to the idea of the end of traditional management, and the emergence of the electronic management model and the opportunities for success it provides. Clarity, accuracy and quality in providing services and completing transactions despite the existence of many shortcomings and obstacles that he faces in relation to the administration in general and the public utility in particular.