

البروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد

جمع وتنسيق :
د. نجات وسيلة بلغنامي

وقائع أعمال المؤتمر
الدولي الافتراضي
أيام 21 - 22 / أيار- مايو 2022

2022



المركز الديمقراطي العربي ألمانيا - برلين

&

جامعة طبرق - ليبيا

مخبر إدارة أعمال المؤسسات الاقتصادية المستدامة
جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي - الجزائر

مخبر القانون والمجتمع - جامعة أحمد دراية أدرار - الجزائر

مركز البحوث والدراسات العلمية - جامعة طبرق - ليبيا

فريق البحث التكويني الجامعي PRFU
أثر تقنين المعاملات الإلكترونية على النظام التقليدي للعقود - الجزائر



VR . 3383 - 6630 B

DEMOCRATIC ARABIC CENTER
Germany, Berlin 10315 Gensinger- Str. 112
<http://democraticac.de>
TEL. 0049-CODE
030-89005468/030-898999419/030-57348845
MOBILTELEFON: 0049174274278717



المركز الديمقراطي العربي
للدراستات الاستراتيجية، الاقتصادية والسياسية
Democratic Arab Center
for Strategic, Political & Economic Studies

كتاب وقائع المؤتمر العلمي الافتراضي:

البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد

الجزء الأول

إشراف وتنسيق:

د. نجات وسيلة بلغنامي، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر



الناشر:

المركز الديمقراطي العربي

للدراستات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية

ألمانيا/برلين

Democratic Arabic Center

Berlin / Germany

لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو أي جزء منه أو تخزينه

في نطاق استعادة المعلومات أو نقله بأي شكل من الأشكال، دون إذن مسبق خطي من الناشر.

جميع حقوق الطبع محفوظة

All rights reserved

No part of this book may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, without the prior written permission of the publisher

المركز الديمقراطي العربي

للدراستات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية ألمانيا/برلين

Tel: 0049-code Germany

030-54884375

030-91499898

030-86450098

البريد الإلكتروني

book@democraticac.de

المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا

جامعة طبرق، ليبيا

مخبر إدارة أعمال المؤسسات الاقتصادية المستدامة - جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي - الجزائر

مخبر القانون والمجتمع - جامعة أحمد دراية أدرار - الجزائر

مركز البحوث والدراسات العلمية - جامعة طبرق / ليبيا

فريق البحث التكويني الجامعي PRFU "أثر تقنين المعاملات الإلكترونية على النظام التقليدي للعقود"، الجزائر

ينظمون المؤتمر الدولي الافتراضي الموسوم بـ:

البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد

Electronic bureaucracy between flexibility and complexity

أيام 21-22 / أيار - مايو 2022

إقامة المؤتمر بواسطة تقنية التّحاضر المرئي عبر تطبيق Zoom

ملاحظة: المشاركة مجاناً بدون رسوم

لا يتحمل المركز ورئيس المؤتمر واللجان العلمية والتنظيمية مسؤولية ما ورد في هذا الكتاب من آراء، وهي لا تعبر بالضرورة عن قناعاتهم
ويبقى أصحاب المداخلات هم وحدهم من يتحملون كامل المسؤولية القانونية عنها

الرئاسة الشرفية للمؤتمر:

أ. عمار شرعان، رئيس المركز العربي الديمقراطي، برلين، ألمانيا

أ. د. وليد شعيب آدم – وكيل الجامعة للشؤون العلمية – جامعة طبرق- ليبيا

أ. د. مصطفى عوادي – مدير مخبر إدارة أعمال المؤسسات الاقتصادية المستدامة -جامعة الشهيد حمة لخضر

الوادي-الجزائر

أ. د. حمليل صالح - مخبر القانون والمجتمع -جامعة أحمد دراية أدرار- الجزائر

أ. أحمد ابريك مراجع - مركز البحوث والدراسات العلمية – جامعة طبرق/ ليبيا

رئيس المؤتمر:

د.وسيلة نجاة بلغنامي، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر

رئيس اللجنة العلمية للمؤتمر:

د. مليكة جامع، المركز الجامعي علي كافي تندوف، الجزائر

المنسق العام للمؤتمر:

د.أحمد بوهكو، رئيس تحرير المجلة الدولية للدراسات الاقتصادية

رئيس اللجنة التحضيرية للمؤتمر:

د.ناجية سليمان عبد الله، رئيسة تحرير مجلة العلوم السياسية والقانون

رئيس اللجنة التنظيمية للمؤتمر:

د. سهيلة عبد الجبار، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر

مدير المؤتمر:

أ.كريم عايش، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا

مدير إدارة النشر:

د.أحمد بوهكو، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا

أعضاء اللجنة العلمية

أ.د. عدالة العجال، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم الجزائر	د. هناء محمود سيد أحمد، المعهد العالي للدراسات المتطورة بالهرم
أ.د. بن عمران إنصاف، جامعة سعد لغرور خنشلة، الجزائر	فردى حماد، المركز الجامعي علي كافي تندوف- الجزائر
أ.د. مباركي مليك، جامعة ليل- فرنسا	د. مويسي نور الدين، المركز الجامعي علي كافي تندوف - الجزائر
أ.د. حمودي محمد، المركز الجامعي على كافي تندوف-الجزائر	د.بورحلة ميلود، المركز الجامعي علي كافي تندوف - الجزائر
أ.د. محمد جاسم بوحجي، جامعة البحرين	د. بن زاير عبد الوهاب، المركز الجامعي علي كافي تندوف - الجزائر
أ.د. بوسهمين أحمد، جامعة محمد طاهري بشار - الجزائر	د. بودالي محمد، المركز الجامعي علي كافي تندوف- الجزائر
أ.د. عوادي مصطفى، جامعة لخضر حمة الوادي- الجزائر	د. نجاة وسيلة بلغنامي، جامعة طاهري محمد بشار - الجزائر
أ.د. بن منصور عبد الكريم، المركز الجامعي علي كافي تندوف، الجزائر	د. بلحاج بلخير، المركز الجامعي علي كافي تندوف- الجزائر
أ.د. قابوسة علي - جامعة لخضر حمة الوادي- الجزائر	د. عبد الله ياسين، جامعة محمد طاهري بشار - الجزائر
أ.د. بن بوزيان محمد - جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر	د. عبد الله ملوكي، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2 - الجزائر
أ.د. مخلوفي عبد السلام - جامعة محمد طاهري بشار، الجزائر	د. مولرعة فاطمة الزهراء، جامعة محمد طاهري بشار - الجزائر
أ.د. بلال بوجمعة - جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر	د. لعبيدي عبد القادر - المركز الجامعي علي كافي تندوف - الجزائر
أ.د. عياش الزويبر - جامعة أم البواقي- الجزائر	د. سعدي هارون، المركز الجامعي علي كافي تندوف - الجزائر
أ.د. نصر رحال - المركز الجامعي علي كافي تندوف-الجزائر	د. بن عبد العزيز سمير، جامعة محمد طاهري بشار - الجزائر
أ.د. بلحمدي سيد علي - المركز الجامعي علي كافي تندوف-الجزائر	د. مازوني محمد، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر-الجزائر
أ.د. بن عابد مختار - المركز الجامعي علي كافي تندوف-الجزائر	د. فوزي محمود اللافي الحسومي، - المعهد العالي للعلوم والتقنية- ليبيا
د. بلال شيخي، جامعة بومرداس- الجزائر	د. نهلة حامد إسماعيل حامد، كلية المعرفة للعلوم والتكنولوجيا، السودان
أ.د. بن حرز الله مراد، المركز الجامعي علي كافي تندوف-الجزائر	د. رابجي عزيزة، جامعة طاهري محمد بشار - الجزائر
د. قدوري طارق، جامعة لخضر حمة الوادي- الجزائر	د. أعراب سعيدة، المركز الجامعي علي كافي تندوف - الجزائر
د. لعل عتيق، جامعة ورقلة- الجزائر	د. ميلود عزوز، جامعة بسكرة- الجزائر
د. عوادي عبد القادر، جامعة بسكرة- الجزائر	د. تقرارت يزيد، جامعة أم البواقي- الجزائر

البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد (الجزء الأول)

د. عباسي صابر، جامعة بسكرة - الجزائر	د. تومي إبراهيم، جامعة بسكرة- الجزائر
د. عامرة محمد العيد، جامعة لخضر حمة الوادي- الجزائر	د. سوسن زريق، جامعة سكيكدة- الجزائر
د. غضابنة ليليا، جامعة أم البواقي- الجزائر	د. وليد مرغني، جامعة الوادي- الجزائر
د. معزوز ربيع، المركز الجامعي علي كافي تندوف- الجزائر	د. العبسي علي، جامعة الوادي- الجزائر
د. بوربابة صورية، جامعة طاهري محمد بشار - الجزائر	د. بن فرج زوينة، جامعة برج بوعرييج - الجزائر
د. بكرابي محمد المهدي، جامعة أحمد دراية أدرار- الجزائر	د. بعضي آسيا، جامعة الوادي- الجزائر
د. نصر الدين حسن أحمد جمعة، المركز القومي للبحوث الخرطوم، السودان	أ. يحيى توفيق، المركز الجامعي علي كافي تندوف - الجزائر
د. ناصر عبد الرحيم العلي، معهد القانون جامعة روسيا للنقل، موسكو	أ. كشيش عبد السلام، المركز الجامعي علي كافي تندوف، الجزائر
د. حازم فروانة، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان- الجزائر	د. حمليل صالح، جامعة أحمد دراية- أدرار - الجزائر
د. دينا طمان، جامعة القاهرة - مصر	أ.د. مهداوي عبد القادر، جامعة أحمد دراية- أدرار - الجزائر
د. عربية هلالي، كلية علوم الاقتصاد والمناجمنت صفاقس- تونس	أ.د. ختير مسعود، جامعة أحمد دراية أدرار - الجزائر
د. عباس حسن رضا، الجامعة اللبنانية - لبنان	د. بكرابي محمد عبد الحق، جامعة أحمد دراية أدرار - الجزائر
د. ميثاق بيات، جامعة تكريت- العراق	د. سيد عمر زينب، جامعة أحمد دراية أدرار - الجزائر
د. سهيلة عبد الجبار، جامعة طاهري محمد بشار- الجزائر	د. بن نوح مريم، جامعة الحاج لخضر- باتنة 1 - الجزائر
د. بياض مصطفى، المركز الجامعي علي كافي تندوف- الجزائر	د. بكرابي عبد الله، جامعة أحمد دراية أدرار - الجزائر
د. صالح عبد الناصر، المركز الجامعي علي كافي تندوف- الجزائر	د. الطيبي أحمد، جامعة أحمد دراية أدرار- الجزائر
د. دن أحمد، المركز الجامعي علي كافي تندوف- الجزائر	د. يحيواوي لعلي، جامعة الحاج لخضر باتنة 01- الجزائر
د. نشأت ادوارد ناشد، معهد العبور العالي للإدارة والحاسبات ونظم المعلومات، مصر	أ.د.م محمد عبد الفتاح زهري، وكيل كلية السياحة والفنادق بجامعة المنصورة، مدير وحدة الأزمات والكوارث، منسق الجودة والاعتماد المؤسسي، مصر
د. محفوظ عرابي، جامعة البويرة - الجزائر	د. يحيواوي حسنية، المركز الجامعي علي كافي تندوف- الجزائر
د. سنيسنة فضيلة، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر	

كلمة رئيسة المؤتمر:

بسم الله الرحمن الرحيم ، والحمد لله رب العالمين ، والعاقبة للمتقين ، والصلاة والسلام على عبده ورسوله وأمينه على وحيه وخليفه وصفوته من عباده نبينا وإمامنا وسيدنا محمد بن عبد الله ، وعلى آله وأصحابه ، ومن سلك سبيله ، واهتدى بهداه إلى يوم الدين . أما بعد... أصحاب المعالي والسعادة كل باسمه مع حفظ الالقاب والمقامات والأساتذة الباحثين من داخل الوطن وخارجه السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أولا من لا يشكر الناس لا يشكر الله تعالى لذا اسمحوا لي ان اتقدم بوافر الشكر وجزيل الامتنان لكل المجهودات الداعمة من قريب او بعيد لهذه الجهود الصادقة على راسهم:

- أ.د. وليد شعيب آدم – وكيل الجامعة للشؤون العلمية – جامعة طبرق – ليبيا
- أ.د. مصطفى عوادي – مدير مخبر إدارة أعمال المؤسسات الاقتصادية المستدامة -جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي – الجزائر
- أ.د. حمليل صالح – مدير مخبر القانون والمجتمع جامعة أحمد دراية أدرار -الجزائر
- أ. أحمد ابريك مراجع – مدير مركز البحوث والدراسات العلمية – جامعة طبرق – ليبيا
- أ. عمار شرعان – رئيس المركز الديمقراطي العربي – ألمانيا – برلين
- د. مليكة جامع فريق البحث التكويني الجامعي – PRFU أثر تقنين المعاملات الإلكترونية على النظام التقليدي للعقود – الجزائر المركز الجامعي علي كافي تندوف و رئيسة اللجنة العلمية التي تابعت العملية منذ الاعلان عن المؤتمر

أيها السادة والسيدات إنه لمن دواعي السرور والغبطة أن أشارككم جانب من فعاليات افتتاح ملتقاكم الدولي والموسوم ب: " البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد".

لا شك فيه مما تطرق له السادة الباحثين في ما يخص من مساهمة الرقمنة و التكنولوجيات الحديثة في بلورة أساليب وقيم ومفاهيم جديدة مرتبطة بالمجالات المختلفة على الصعيد السياسي والاقتصادي والاجتماعي والإداري، هذه الاخيرة الإدارة التي لم تعد في معزل عن تلك التغيرات الجذرية التي أحدثتها وسائل الاتصال الحديثة من أتمتة و حوسبة للانظمة و الخدمات والاتصال بهدف إنشاء معاملات

في ادارات و مؤسسات ذات جودة عالية بعيدا عن التعقيد للوثائق و الاجراءات و بطئ سير الاعمال و تماطل المستخدمين و كل أشكال البيوقراطية،

عليه جاءت اشكالية المؤتمر التي تطرح ولادة اليات جديدة منها الإدارة الإلكترونية، المعاملات الالكترونية، الحكومة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، النقود الالكترونية، وغيرها من المفاهيم. التي تمخض عنها الانتقال من البيئة التقليدية إلى البيئة الرقمية، لكن الواقع ابرز وجود النموذج البيروقراطي في شقه السلبي بما يحتويه من تعقيدات بعيدة كل البعد عن التقنية تعطل رغبات المستفيدين في الحصول على خدمات سهلة وسريعة تواكب روح العصر. الامر الذي نجم عنه مشكلة أخلاقية، وفسادٍ في الممارسات اصبح النموذج الالكتروني كأداة لتكريس الفساد في البيئة الرقمية الحديثة بدلا من كسر حواجز البيروقراطية والمحسوبية.

أملنا كبير في الأساتذة الباحثين المساهمين من داخل الوطن وخارجه في اثناء المؤتمر بمداخلات قيمة تحظى أن تكون مرجعا هاما في البحث العلمي. مع حرصنا على أن يتوج هذا المؤتمر بتوصيات ترى طريقها إلى التطبيق الفعلي.

وفي الختام نتمنى لكم التوفيق والنجاح، مع دوام الصحة والعافية. وأن يرفع الله عنا هذا البلاء والوباء

وفي نفس الصدد تزامنا مع ذكرى اليوم الخالد للكفاح المسلح للطلبة وبهذه المناسبة العظيمة

لاتمنى لطلبتنا الافاضل مزيدا من التقدم والرفاه والمجد والخلود لشهدائنا الأبرار

كما اتمنى مؤتمراً مثمراً يحقق أهدافه الطموحة وغاياته النبيلة. وأشكركم على حسن الاستماع.

والسلام عليكم ورحمة الله

د. نجاه وسيلة بلغنامي

كلمة رئيسة اللجنة العلمية للمؤتمر

بسم الله الرحمن الرحيم

والصلاة والسلام على أشرف المرسلين وعلى آله وصحبه ومن اتبعه بهديه إلى يوم الدين.

- ✓ السيد رئيس المركز الديمقراطي العربي برلين - ألمانيا.
- ✓ السيد مدير جامعة طبرق - ليبيا
- ✓ السيد مدير مخبر إدارة أعمال المؤسسات الاقتصادية المستدامة - جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر
- ✓ السيد مدير مخبر القانون والمجتمع - جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر
- ✓ السيد رئيس مركز البحوث والدراسات العلمية - جامعة طبرق، ليبيا
- ✓ زملاءنا الأساتذة
- ✓ طلبتنا الأفاضل
- ✓ الأسرة التقنية

أصالة عن نفسي ونيابة على كل فريق مؤتمر البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد، أرحب بكم في رحاب هذه التظاهرة العلمية التي تتم عبر تقنية التحاضر عن بعد، فأهلاً وسهلاً بكل المشاركين من مختلف بقاع العالم. أيها الجمع الكريم إنه لشرف لنا أن نستضيف هذه الكوكبة المتميزة من أساتذة وباحثين وإطارات من مختلف الدول الصديقة والشقيقة، فلکم منا جميعاً كل الترحاب والشكر على تشریفکم لنا وقبولکم دعوتنا وتكرمکم لإثراء موضوع هذا المؤتمر الدولي.

ففي ضوء التقدم المتزايد في استخدام التكنولوجيا الحديثة والتطبيقات الحاسوبية أصبح دور استخدام الإدارة الإلكترونية مطلب وضرورة لا غنى عنها في إدارات الموارد البشرية لما تحققه من نتائج إيجابية نحو تحسين الأداء فيها ورفع كفاءتها.

وعلى الرغم مما حققته التقنية من كسر للحواجز الجغرافية والزمانية، ومع ذلك نتفاجأ بوجود النموذج البيروقراطي في شقه السلبي بما يحتويه من تعقيدات وغموض للإجراءات وغياب للشفافية فرض نفسه على نظم الإدارة الإلكترونية، وهذا راجع إلى المفهوم الخاطئ للتقنية لدى البعض، حيث يرونها مجرد ترف إداري ومظاهر جمالية على مكاتب المسؤولين والموظفين يقتصر دورها فقط على الطباعة والنسخ وغيرها. إن هذا المفهوم الخاطئ كرس انتشار البيروقراطية في الإدارة الإلكترونية، نتيجة وجود بعض الذهنيات والعقليات التقليدية المقاومة للتغيير والرافضة لمقومات التجديد ومسيرة ما يحدث من تطورات على المستوى العالمي.

ومن هنا جاءت فكرة المؤتمر لتعالج إشكالية مفادها "كيف يمكننا الاستفادة من خدمات التقنية على نحو يحفز على إصلاح العمل الإداري وتجنب مساوئ البيروقراطية؟ وما هي الأطر القانونية والأخلاقية المناسبة كأداة لردع الفساد في البيئة الرقمية؟".

وإنه لشرف لنا القول أنه من يوم الإعلان عن المؤتمر وبداية استقبال الملخصات، استقبلنا ما يزيد عن 120 مساهمة علمية، انصبت على جميع محاور المؤتمر، حيث كانت مساهمات راقية جسد من خلالها المشاركون النموذج البيروقراطي وكذا تطبيقاته في بعض المؤسسات، محاولين إعطاء الحلول الملائمة التي من شأنها أن تحقق التزاوج الإيجابي بين التقنية والموارد البشرية، وتخلق حياة معلوماتية ومجتمعاً افتراضياً في النمط والشكل والأداء، تتميز بالسهولة والسرعة في تقديم الخدمات وإنجاز الأعمال، متجاوزة جميع حواجز البيروقراطية والمحسوبية، ومجسدة لمفهوم ذهاب الخدمة أو السلعة إلى المستفيد أو العميل وليس العكس.

أيها الحضور الكريم، إننا نتوقع من خلال ملتقانا هذا تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

1/ الوقوف على مفهوم البيروقراطية الإلكترونية

2/ التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

3/ تحديد تحديات الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها

4/ تنوير الأفراد بخدمات الإدارة الإلكترونية

5/ تعزيز قيم الأخلاق في الممارسات الرقمية.

6/ تفعيل دور المسؤولية الأخلاقية والقانونية.

أخيراً بودي أن أتقدم بالشكر الجزيل للسيد عمار شرعان لرعايته لهذه التظاهرة العلمية، وعلى الدافعية القوية والإيجابية التي تمثلت في تسهيل كل الإجراءات من بداية الإعلان على المؤتمر إلى غاية انعقاده، والتي ستستمر بإذن الله تعالى إلى اليوم التي ترى فيه مساهماتكم العلمية النور بنشرها على مستوى المركز الديمقراطي العربي، فله منا جزيل الشكر والعرفان.

أغتتم الفرصة لتقديم جزيل الشكر والعرفان للسيد مدير جامعة طبرق - ليبيا، والسيد رئيس مركز البحوث والدراسات العلمية - جامعة طبرق، ليبيا لمشاركتهم معنا في تنظيم هذه التظاهرة.

والشكر موصول أيضاً إلى مخبر إدارة أعمال المؤسسات الاقتصادية المستدامة - جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر، ومخبر القانون والمجتمع - جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر لمساهمتهما القوية في تنظيم هذا المؤتمر الدولي، دون أن ننسى فرقة البحث PRFU الموسومة بأثر تقنين المعاملات الإلكترونية على النظام التقليدي للعقود، فلهم منا أسى عبارات التقدير والاحترام.

أيها الجمع الكريم، إن تنظيم هذا المؤتمر جاء بجهود كبيرة من أساتذة وإداريين وطلبة، فإلهم أتوجه بالشكر الخالص على ما بذلوه من مجهودات خاصة.

وفي الأخير أجدد شكري للجميع وأرحب بمشاركينا الكرام من مختلف الدول، ونتمنى لكم جولة علمية طيبة وإفادة متميزة، وأشكركم على حسن وكرم الإصغاء، والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

د. مليكة جامع

ديباجة المؤتمر

أسفر الانفجار المعرفي الذي شهده العالم نتيجة ثورة المعلومات والاتصالات انعكاساته على سياسة الإصلاح الإداري وتطوير المرافق العامة الى انبثاق مفاهيم جديدة منها مفهوم الإدارة الإلكترونية، المعاملات الالكترونية، الحكومة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، النقود الالكترونية، وغيرها من المفاهيم. الأمر الذي تمخض عنه الانتقال من البيئة التقليدية إلى البيئة الرقمية، التي تهدف إلى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات من أجل الاستفادة من تقنيات المعلومات وتسخيرها لخدمة المستفيد أو العميل وتطوير الأداء وزيادة الإنتاجية بسرعة ودقة عالية وبتكاليف ومجهود أقل.

ففي ضوء التقدم المتزايد في استخدام التكنولوجيا الحديثة والتطبيقات الحاسوبية أصبح دور استخدام الإدارة الإلكترونية مطلب وضرورة لا غنى عنها في إدارات الموارد البشرية لما تحققه من نتائج إيجابية نحو تحسين الأداء فيها ورفع كفاءتها.

إنّ هذا التزاوج بين التقنية والموارد البشرية تمخض عنه حياة معلوماتية شكّلت مجتمعا افتراضيا في النمط والشكل والأداء، تميز بالسهولة والسرعة في تقديم الخدمات وإنجاز الأعمال، متجاوزا جميع حواجز البيروقراطية والمحسوبية، مجسدا مفهوم ذهاب الخدمة أو السلعة إلى المستفيد أو العميل وليس العكس.

ووسط ما حققته التقنية من كسر للحواجز الجغرافية والزمانية، ومع ذلك تتفاجأ بوجود النموذج البيروقراطي في شقه السلبي بما يحتويه من تعقيدات وغموض للإجراءات وغياب للشفافية فرض نفسه على نظم الإدارة الإلكترونية، وهذا راجع إلى المفهوم الخاطئ للتقنية لدى البعض، حيث يرونها مجرد ترف إداري ومظاهر جمالية على مكاتب المسؤولين والموظفين يقتصر دورها فقط على الطباعة والنسخ وغيرها.

إن هذا المفهوم الخاطئ كرس انتشار البيروقراطية في الإدارة الإلكترونية، نتيجة وجود بعض الذهنيات والعقليات التقليدية المقاومة للتغيير والرافضة لمقومات التجديد ومسايرة ما يحدث من تطورات على المستوى العالمي، حيث وجدت في سلطة المكتب الرقمي آلهة للقوة لم يعثروا عليها في قوة سلطات المكاتب الحقيقية، وأجبروا من يبرمج وينقذ الصفحات والأنظمة الإلكترونية على أن يكون الروتين والتعقيد سيدا الموقف حتى على صفحات المواقع الإلكترونية. وليس هذا فحسب، بل كثيرا ما نجد بعض الموظفين عاجزين عن تيسير معاملات الأفراد نتيجة استحواذ المدير على كلمة المرور، وبالتالي الدخول إلى النظام مرهون بموافقة هذا المدير. ولا غلو في القول -ونحن في عصر التكنولوجيا- نقف أمام طوابير طويلة، وعندما يحين دورك يخبرك الموظف أن النظام قد تعطل، أو أن الوثيقة لن تستلمها إلا بعد توقيعها خطيا من المدير.

إن مثل هذه الذهنيات ترسخ النموذج الديمقراطي في ظل الإدارة الإلكترونية، فتجعل التحول إلى الإدارة الإلكترونية مجرد مفهوم للتوفير والتخلي عن استخدام المزيد من الأوراق فقط، أما من حيث طريقة العمل وإجراءاته وخطواته التنظيمية فهي بعيدة كل البعد عن التقنية بل ظلت نفس الإجراءات والتعقيدات إلكترونيا ولكن بدون معاملات ورقية.

صفوة القول، أنه وبالرغم من المخاوف التي شكلها هذا المفهوم الراهن، إلا أن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أمرا فرضته متطلبات عصر المعلوماتية من جهة، واستجابة لرغبات المستفيدين في الحصول على

خدمات سهلة وسريعة تواكب روح العصر من جهة أخرى. ففي الوقت الذي يفترض أن يكون توفير الخدمة أو المنتج بكبسة زر، لوحظ بطء كبير في عملية تسيير المعاملات وانجازها في كافة المجالات وجل القطاعات، وإن تمت تكون بمواعيد طويلة في خضم تطبيقات ذكية، الأمر الذي نجم عنه مشكلة أخلاقية، وفسادٍ في الممارسات مما طرح إشكالية قانونية تبحث في سبل وآليات كسر حقل جديد ظهر للوجود يعرف بالبيروقراطية الإلكترونية.

إشكالية المؤتمر الدولي:

عطفا على ما سبق، ومن خلال هذا المنتدى سنحاول معالجة الإشكالية التالية: كيف يمكننا الاستفادة من خدمات التقنية على نحو يحفز على إصلاح العمل الإداري وتجنب مساوئ البيروقراطية؟ وما هي الأطر القانونية والأخلاقية المناسبة كأداة لردع الفساد في البيئة الرقمية؟.

أهداف المؤتمر الدولي:

يرمي المؤتمر إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ الوقوف على مفهوم البيروقراطية الإلكترونية
- ✓ التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية
- ✓ تحديد تحديات الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها
- ✓ تنوير الأفراد بخدمات الإدارة الإلكترونية
- ✓ تعزيز قيم الأخلاق في الممارسات الرقمية.
- ✓ تفعيل دور المسؤولية الأخلاقية والقانونية.

محاور المؤتمر:

- ✓ المحور الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية ونماذج البيروقراطية.
- ✓ المحور الثاني: تطور التنظيم البيروقراطي في علم الاجتماع ومقارنته بمدخل الإدارة الحديثة.
- ✓ المحور الثالث: الإطار القانوني والرقابي للممارسات والمعاملات الإلكترونية.
- ✓ المحور الرابع: الإطار الأخلاقي والديني لدعائم البيروقراطية الإلكترونية.
- ✓ المحور الخامس: تجارب كسر الحواجز والعراقيل الإلكترونية والمادية في بيئة العمل.

فهرس المحتويات

الصفحة	عنوان المداخلة	الباحث
16	نحو الحكامة الإلكترونية من أجل مكافحة الفساد	د. بوجحفة رشيدة
28	أهداف الإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال بناء على مداخل التحليل الاستراتيجي	د. بن سعودي زينب
42	تطبيقات الادارة الالكترونية في الجزائر -التحديات و آفاق تطويرها-	د. قداش سمية ط.د. عظاموزكريا
53	دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية في الجزائر-دراسة نماذج قطاعية	د. تيشات سلوى د. يوسف أسماء
71	الخدمة العمومية في الجزائر: من البيروقراطية التقليدية إلى البيروقراطية الإلكترونية	د. بلول فهيمة د. مقداد فتيحة
89	العدالة الرقمية في الجزائر	أ.د. حمودي محمد د. شهرزاد مناصر
98	الإدارة الإلكترونية في الجزائر و اقع وتحديات	م. إسماعيل نيو د. جرادة لخضر
112	دور الإدارة الإلكترونية في إرساء مبدأ الشفافية المالية المحلية: بين البيروقراطية والتجديد	أسماح بن حيجب أ.د. أمين فروخي د. رشيد ونادي
129	واقع و آفاق تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الجماعات المحلية الجزائرية	ط.د. بوزيدي بوبكر د. سعداوي فريد
147	الطرق البديلة لتسوية المنازعات الإلكترونية	د. جامع مليكة
162	الالتزام بأخلاقيات التسويق كمتطلب ضروري لنجاح التسويق الإلكتروني	د. بلخضر مسعودة
174	الإطار القانوني والرقابي للمعاملات الإلكترونية وتأثرها بالتطور التكنولوجي	د. أحمد مصطفى ممدوح مندور
183	الإدارة الإلكترونية كخيار إستراتيجي لتحسين الخدمات في الجماعات المحلية	د. لمزري مفيدة
196	توسيع نطاق الرقمنة الإلكترونية في إدارة القطاعين العام والخاص في التشريع الجزائري	د. رمضان فراقه د. منيرة رقطي
213	استخدام بطاقات الانتماء والدفع المسبق والنقود الإلكترونية في ميزان الإسلام	د. حازم أحمد فروانة د. سليمان مرابط
230	البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد	د. كرم سلام عبد الرؤوف سلام
258	تطوير أداء الأعمال والمعاملات في المؤسسات عبر مهام الرقابة الإلكترونية	د. رحمانى حسيبة
264	الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية ونماذج البيروقراطية	د. ياسف حسيبة
284	دور الإدارة الإلكترونية في الحد من بيروقراطية العمل في بنك ام درمان الوطني	د. منال محمد محمود آدم
309	دور الادارة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة بالمؤسسات الصحية الليبية	د. فوزي محمود اللافي الحسومي أ. الهام ابراهيم ميلاد

ب. كهينة عازم د. ربيعة رميشي	الإدارة الإلكترونية وسوسيولوجية البيروقراطية	322
د. معمربن علي	دور الإدارة الإلكترونية في حماية التعاملات التجارية	330
د. منصور هوارى أ.د. يوسفات علي	معيقات تطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر	347
د. فراج الطيب د. بروكي عبد الرحمان د. حساني بوحسون	أثر النقود الإلكترونية على الأدوات الكمية للسياسة النقدية، مع الإشارة إلى حالة الجزائر	361
ط. د. بومعزة بلقاسم أ. د. العقريب كمال	الادارة الإلكترونية للجماعات المحلية في الجزائر-دراسة تشخيصية نقدية	371
ط. د. رحوي فاطمة الزهراء د. موسى شنيبي	الاستراتيجيات والتقنيات المتبنية من طرف الإدارة لحماية الممارسات الإلكترونية للمتعاملين بها	383
ط. د. إسماعيل سايجي	التحول من البيئة التقليدية إلى البيئة الإلكترونية وإشكالية التسيير البيروقراطي	396
أ. د. يحيى إلهام د. قرابصي سارة	دور التكنولوجيا في البيروقراطية الإلكترونية -تجارب عالمية-	411
د. قلووش عبد الله د. بن مصطفى ريم	الادارة الإلكترونية بين ترشيد الخدمة العمومية والبيروقراطية الإلكترونية - التجربة الجزائرية -	431

نحو الحكامة الإلكترونية من أجل مكافحة الفساد

Towards e-governance to fight corruption

رشيدة بوجحفة

Rachida Boudjahfa

أستاذ محاضر، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم/ الجزائر

University of Abdelhamid Ben Badis, Mostaganem/ Algeria

الملخص:

في هذه الورقة المعنونة "نحو الحكامة الإلكترونية من أجل مكافحة الفساد" سيتم تناول الجانب النظري للحكامة والحكامة الإلكترونية والفساد، من خلال التعرض للمفهوم والمؤشرات والمظاهره، وفي شق ثاني سيتم تناول كيف أن الحكامة الإلكترونية تعتبر أداة فاعلة لمكافحة الفساد باتخاذ استراتيجية ناجعة للحد من انتشاره، هذا المرض العضال الذي أصبح ينخر جسد الدول ويهدد الاستقرار الاجتماعي والسياسي لها، ويضعف ثقة المواطنين في مؤسسات الدولة، وينتهك سيادة القانون. لكن تطبيق الحكامة الإلكترونية لوحدها لن يكون السبيل الأنجع ما لم يقترن بجدية الإرادة السياسية لمحاربة الفساد. وإصلاح الإطار القانوني والمؤسسي في هذا الشأن بتفعيل منظومة المحاسبة، ثم لا بد من تفعيل مؤسسات الحكامة ووجوب إدماج المجتمع المدني في الجهود الرسمية.

الكلمات المفتاحية: الحكامة، الحكامة الإلكترونية، الفساد

Abstract:

In this paper entitled 'Towards e-governance in order to combat corruption', the theoretical aspect of governance, e-governance and corruption will be addressed through exposure to the concept, indicators and manifestations, and in a second part, how electronic governance is an effective tool to combat corruption by adopting an effective strategy to limit its spread, This incurable disease, which has become ravaging the body of states and threatening the social and political stability of them, weakens the confidence of citizens in state institutions, and violates the rule of law. However, the application of electronic governance alone will not be the most effective way unless it is coupled with the seriousness of the political will to fight corruption. And reform of the legal and institutional framework in this regard by activating the accountability system, then it is imperative to activate the institutions of governance and the necessity of integrating civil society in the official efforts.

Key words: governance, e-governance, corruption

مقدمة:

يقول بيتر أيغن الفساد يمثل الشر الأساسي في عصرنا، ويكشف عن وجهه القبيح في كل مكان، ويكمن في جذور جميع المشكلات ويحول دون حلها، وهو ما يدع ملايين البشر أسرى البؤس والفقر والمرض والاستغلال والصراع. ومن أجل القضاء عليه بكافة أشكاله خاصة وأنه يقف كحجر عثرة أمام تحقيق التنمية بكافة أشكالها كان ولا بد من تواجد حكامة إلكترونية جيدة من خلال توافر ديمقراطية حقيقية توفر المشاركة وتمثل الشعب وتحاسب الحكومة، ثم احترام حكم

القانون وتطبيق العدالة مع احترام حقوق الإنسان وحمايتها، استقلالية وفعالية المجتمع المدني ودوره في الحياة العامة، وفي الأخير سلطات غير مركزة لحكومة محلية فعالة. لكن هذا لا يتحقق إلا بتوفير آليات حقيقية على أرض الواقع تضمن استدامتها عن طريق انتخابات حقيقية حرة ونزيهة، تحقيق فعالية واستقلالية المجتمع المدني، فتح المجال أمام الإعلام الحر وخاصة الإعلام الخاص، الشفافية في إدارة الموارد المالية، إعادة بعث القطاع الخاص وتشجيعه وتوفير كافة التسهيلات، فعالية المجالس المحلية المنتخبة وجعلها كشريك أساسي في عملية التنمية المحلية، إشراك الأحزاب الكفؤة وذات الرؤية الإستراتيجية التي تعمل للمصلحة العامة للدولة وليس لمصالحها الشخصية، وتطبيق القانون، وتطبيق الرقمنة في كل الميادين.

على هذا الأساس يمكن طرح الإشكالية التالية: كيف يمكن للحكامة الإلكترونية الرشيدة أن تكون كآلية حقيقية لمكافحة الفساد؟

من خلال هذه الإشكالية المطروحة ستحاول الدراسة أن تجيب عن فرضية أساسية تتمحور حول العلاقة الوطيدة بين تطبيق الحكامة الإلكترونية ومحاربة الفساد. وعليه فإن أهمية هذا الموضوع تكمن في كون الحد من انتشار الفساد مرهون بمدى تطبيق الحكامة الإلكترونية التي تعتبر من المرتكزات الحتمية لتحقيق التنمية، شريطة إعادة تأهيل الإدارة العمومية وعصرنتها ورقمنتها وتحسين شفافية التسيير للقضاء على الفساد. وسيتم توظيف منهج دراسة الحالة للتعلم في دراسة كل من الحكامة الإلكترونية والفساد وطبيعة العلاقة القائمة بينهما.

ولمعالجة الإشكالية المطروحة سابقا سيتم التطرق للمحاور التالية:

1. المحور الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للحكامة، الحكامة الإلكترونية، والفساد

2. المحور الثاني: دور الحكامة الإلكترونية في محاربة الفساد

المحور الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للحكامة، الحكامة الإلكترونية، والفساد

1. الحكامة:

• المفهوم:

الحكامة، الحكمانية، الحكامة الرشيدة، الحكم الرشيد، الحكم الصالح، الإدارة المجتمعية، مصطلحات متداولة لكن تبقى الحكامة هي أكثر الألفاظ شيوعا، وقد استعمل هذا المفهوم لأول مرة في مجتمع القرون الوسطى الإنجليزي الذي تميز بالتعاون بين مختلف مصادر السلطة (الكنيسة، النبلاء، التجار، الفلاحون...) (شعراوي وآخرون، 2001، صفحة 10)، وأعيد استخدامه من طرف البنك الدولي في الثمانينيات وبداية التسعينيات لتحديد الطريقة التي تمارس بها السلطة في تسيير الموارد الاقتصادية والاجتماعية في بلد معين من أجل التنمية (Kaufmann, Daniel, & Aart Kraay, 2008, p. 01). ويعرفها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي بأنها: نسق جديد من العلاقات والمساطر والمؤسسات التي تتمفصل بها مصالح المجموعات والأفراد، وتمارس الحقوق والواجبات، وتفك الخلافات والنزاعات، يقوم على تذويب التراتبية وتشجيع التشارك بين المسيرين والمساهمين وحسن التنظيم وتوزيع المسؤوليات وصقل القدرات ودعم التواصل داخليا وخارجيا. وهي أيضا مقاربة ورؤيا وفلسفة جديدة للتغيير، لها مضمون اقتصادي مالي اجتماعي وسياسي باعتبارها النهج الأكثر نجاعة لتدبير الشأن العام والمجتمعي (الحكامة، 2020).

تعتبر الحكامة حلا واجبا للتنفيذ نظرا لما تنطوي عليه من تكامل بين أدوار القطاع الخاص، ومؤسسات المجتمع المدني، والإدارة الحكومية (بوكطب، 2016، صفحة 120). فهي تهدف إلى تحقيق المصلحة العامة بواسطة الاستعمال الأقصى للوسائل البشرية والمالية والتقنية وكذا المؤسساتية للدولة، بغية إقامة دولة ديمقراطية نافعة تضمن حقوق المواطنين، وتوفر آليات مناسبة لتقويم السياسات، وتصحيحها والتصدي للإساءة في استخدام السلطة والنفوذ وإهدار المال العام (السرکالی، 2020).

هناك ثمانية خصائص أو ميزات يتسم بها، وهي: المشاركة، الميل نحو الإجماع، الشفافية، المحاسبة، الاستجابة، الفعالية والكفاية، المساواة، وحكم القانون، وفي دراسات أخرى أضيف لها: حكم القانون، الشرعية، الديمقراطية التعددية، النظرة الإستراتيجية، هذه الخصائص هي ذاتها وصفة للحد من الفساد السياسي والإداري، بحيث أن افتقادها يدل على وجود الفساد وانتشار سلوكياته المنافية لمطالبات الشفافية. والحكم الجيد أتى في سياق اقتراح بديل للمعضلة التنموية، وينظر في أسبابها على ضوء الفساد وعدم التحكم في الموارد، فهو حسب أغنيس بويلو هو محصلة لرؤيتين في الحكمانية أو الحكم، وجهة تقنوقراطية ووجهة ديمقراطية (عبد العالي ، 2016، صفحة 04).

• المرتكزات:

لتجسيد الحكامة على أرض الواقع هناك مجموعة من المرتكزات الأساسية سيتم تفصيلها على النحو التالي:

أ. المرتكزات السياسية: تتمثل في فعالية الحكومة والمشاركة، والشرعية وحكم القانون، وإقامة دولة القانون تعتبر من القيم التي تمنح السلطة مشروعيتها لتمكينها من التحرك ومباشرة عملها في إطار المصلحة العامة، من خلال تنظيم العلاقات بين مؤسسات الدولة واحترام فصل السلطات واستقلالية القضاء، بهدف تأمين العدالة والمساواة بين المواطنين (إمنصوران ، 2005-2006، صفحة 104).

لهذا فالحكامة تستهدف التجسيد الفعلي لدولة القانون وذلك لتحقيق فكرة المساواة بين جميع المواطنين وتوفير الحياة الكريمة لهم، بحيث يكون المواطن محور اهتمام متخذي القرار مما يؤدي إلى تحقيق وإدامة الشرعية في المجتمع (لحرش، 2011، صفحة 39). إن الحكامة تؤكد على ضمان احترام حقوق المواطنين وكرامتهم وتلبية طموحاتهم في التقدم والرفاه الإنساني، والعمل على مساواتهم دون تمييز في الحريات والحقوق بالتصدي لإساءة استخدام السلطة والنفوذ (الشراكات والحوكمة والتنمية المستدامة، 2020).

الفعالية تفرض إشراك المواطنين في القرارات المتخذة في الشأن السياسي أو الاقتصادي أو الاجتماعي، ما يضمن التفاعل الإيجابي بين الدولة ومؤسساتها والمجتمع المدني فتكون الشراكة أداة لتحقيق تطلعات المواطنين خاصة فئة الشباب ليكونوا مشاركين وفعالين في التنمية، كما تتطلب المشاركة توفر القوانين التي تضمن حرية تشكل الجمعيات والأحزاب، وحرية التعبير والانتخاب، وكل الحريات بشكل عام ضمانا لمشاركة فاعلة وفعالة، لترسيخ الشرعية السياسية مما يؤدي إلى بناء الثقة الاجتماعية والتعاون وبالتالي تجويد العمل الحكومي والتفاعل أكثر مع مطالب المواطنين وتعزيز قيم الديمقراطية (الشراكات والحوكمة والتنمية المستدامة، 2020).

ب. المرتكزات الاقتصادية والاجتماعية: وتتجلى في محاربة الفساد والرؤية الاستراتيجية. فالفساد ظاهرة مرضية تنخر المجتمعات على مر العصور لما له من نتائج وخيمة على الفرد والدولة معا كونه عبارة عن إساءة استخدام السلطة أو الوظيفة العامة للحصول على المنافع الشخصية مع الإضرار بالمصلحة العامة، وتتعدد مظاهره ما بين الرشوة، المحسوبية، المحاباة، الوساطة، الابتزاز، إهدار المال العام، الاختلاس، التهريب الضريبي، استغلال النفوذ (جربو و بوفليح ، 2018، الصفحات 122-123).

فالفساد يشل عملية التنمية بشتى أشكالها، وليتم مكافحته والحد منه فان ذلك يتطلب توافر ثالث محاور أساسية وسياسية وإدارية ومالية تتمثل في توسيع مبدأ ورقة الديمقراطية والمسائلة عن طريق توسيع الرقابة والمسائلة من جانب المجالس الرقابية ومنظمات المجتمع المدني لتحقيق درجة أكبر من ثقافة المسائلة، كما يجب العمل على التداول السلطة ومراقبة النفقات العمومية والإنصاف الجبائي والشفافية في إبرام الصفقات العمومية مع اعتماد التنافسية، وإصلاح هيكل الرواتب والأجور مع توفير الرعاية الصحية ومحاربة الفقر والبطالة.

أما فيما يخص الرؤية الإستراتيجية فهي تعبر عن الرؤية المنطلقة من المعطيات الثقافية والاجتماعية الهادفة إلى تحسين شؤون الناس وتنمية المجتمع والقدرات البشرية (إمنصوران ، 2005-2006، صفحة 105) ، وتستلزم كلا من

التخطيط الجيد، التنظيم الفعال، القيادة الواقعية، التحفيز المناسب، الرقابة التقويمية، الجودة وإدارة الجودة الشاملة (الشركات والحوكمة والتنمية المستدامة، 2020).

• أركانها:

من أجل تحقيق الحكامة الجيدة لا بد من تحقيق الترابط بين العناصر الفعالة المتجسدة في كل من الدولة والقطاع الخاص والمجتمع المدني، فالدولة تبنى البيئة السياسية والقانونية المساعدة، بينما يعمل القطاع الخاص على خلق فرص العمل وتحقيق الدخل لأفراد المجتمع، أما المجتمعات المدنية فتمتد للتعامل السياسي والاجتماعي بتسخير الجماعات للمشاركة في الأنشطة السياسية والاجتماعية والاقتصادية. ويمكن التفصيل فيما كالاتي:

أ. الدولة: هي التي تقوم بخلق محيط سياسي يسوده جو من العدالة والشفافية، وهي تتجسد في كل من السلطة التشريعية، السلطة القضائية، المصالح العمومية والقوات المسلحة.

ب. القطاع الخاص: هو مجموعة المهن، والأعمال التي يعمل فيها فرد، أو مجموعة من الأفراد وترتبط بالخبرات، والمهارات المكتسبة سواء بالاعتماد على التدريب المهني، أو التعليم الأكاديمي، ويساهم بتوفير الدخل للأفراد، من خلال وجود مجموعة من فرص العمل ضمن المنشآت الخاصة. فلقد أصبحت الخوصصة الوصفة السحرية غير القابلة للالتفاف والدوران ولكل السياسات الرشيدة في المجال الاقتصادي والاجتماعي، فكل منظمة مطالبة بالتسيير الفعال وإعداد استراتيجيات جديدة يتعين القيام بها وتسخيرها لخدمة التنمية المستدامة مرفقة بالمسؤولية الاجتماعية لكل المؤسسات، هاته الأخيرة مطالبة بالاعتماد منذ البداية على استراتيجيات واضحة المعالم لأجل تقييم أفضل وواضح وبطريقة مثلى للنتائج (زايري، 2005، صفحة 92).

ج. المجتمع المدني: هو مجموع المنظمات الطوعية الحرة التي تملأ المجال العام بين الأسرة والدولة لتحقيق مصالح أفرادها، ملتزمة بالقيم الديمقراطية. ويتكون المجتمع المدني من مجموعات منظمة أو غير منظمة وأفراد يتفاعلون اجتماعيا وسياسيا واقتصاديا وينظمون بقواعد وقوانين رسمية وغير رسمية. ومنظمات المجتمع المدني هي مجموع الجمعيات التي ينظم المجتمع نفسه حولها طوعا. وتشمل النقابات العمالية، والمنظمات غير الحكومية، والمؤسسات الدينية والخيرية، والتعاونيات ومنظمات تنمية المجتمع والجمعيات المهنية. لهذا فقد أعطت الدولة للمجتمع المدني حركة جديدة في إطار الشفافية والمساءلة، وعبر قنواته كإطار نوعي للأبعاد التربوية والثقافية والتوعوية (زايري، 2005، صفحة 92).

2. الحكامة الإلكترونية:

• تعريفها:

الحكامة الإلكترونية هي استخدام [تكنولوجيا المعلومات والاتصالات](#) لتقديم الخدمات الحكومية. وتبادل معلومات معاملات الاتصالات، وتكامل مختلف الأنظمة والخدمات القائمة بذاتها بين [الحكومة](#) والمواطن، وبين الحكومة والشركات، وبين الحكومات وبعضها البعض، وكذلك عمليات الأقسام الإدارية والتفاعلات داخل إطار عمل الحكومة بأكملها. ومن خلال الحكامة الإلكترونية يتم تقديم الخدمات الحكومية المتاحة للمواطنين بطريقة مريحة وتتسم بالفعالية والشفافية. والفئات الثلاث الرئيسية المستهدفة التي يمكن تمييزها في مفاهيم الحكامة هي: الحكومة والمواطنون والشركات/مجموعات المصالح (ويكيبيديا، 2021).

يعرف البنك الدولي الحكامة الإلكترونية بأنها "استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل الوكالات الحكومية المسؤولة عن تحويل المعلومات بين الأفراد والشركات وجميع أصحاب المصلحة الحكوميين الآخرين" (علواني، 2021).

وتهدف الحكامة الإلكترونية إلى تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمة السريعة غير المكلفة، وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع القضايا كما تعمل على زيادة كفاءة الوحدات المحلية مما

يترتب عليها توفير الوقت وخفض الزمن اللازم لانجاز المعاملات، وكذا تحقيق الاتصال الفعال والتقليل من التعقيدات الإدارية، مع خلق بيئة عمل أفضل أي باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المؤسسات وتأسيس بنية تحتية للحكومة الإلكترونية تساعد على العمل بكل يسر وسهولة من خلال تحقيق الانسيابية والتفاعل وتحسين واجهة التواصل بين الحكومة وجهات العمل الأخرى، تحقيق الشفافية والعدالة ومنح الحق في مساءلة إدارة المؤسسة للجهات المعنية، وتحقيق فرصة مراجعة الأداء من خارج أعضاء الإدارة التنفيذية تكون لها مهام واختصاصات وصلاحيات لتحقيق رقابة فعالة ومستقلة.

• **فوائدها:**

الحكومة الإلكترونية تعمل ولو بشكل غير مباشر على تحسين الأداء لأنها هي التي أتاحت المعلومات للمواطنين أملاً في إعلامهم بكل شيء ومنحهم الفرصة للاستدراك والتعديل، لذا فتجسيدها على أرض الواقع له مجموعة كبيرة من الفوائد يمكن تلخيصها فيما يلي (علواني، 2021):

- ✓ **السرعة:** أي أنها تسرع إنجاز المهام وتسريع إنجاز الخدمات، كما تمكن الشركات والأفراد من الحصول على المعلومات في أسرع وقت ممكن، فلقد أتاحت الهواتف الذكية والخدمات عبر الإنترنت إمكانية النقل الفوري لكميات كبيرة من البيانات في جميع أنحاء العالم.
- ✓ **تقليل التكاليف:** إن استبدال الطرق التقليدية من الرسائل والسجلات المكتوبة وطريقة إنجاز الأشياء باستخدام الهواتف الذكية والأنترنت يمكن أن يوفر الكثير من المال، وبالتالي تسهم الحكامة الإلكترونية في تقليل النفقات.
- ✓ **الشفافية:** تتيح الشفافية للمواطنين الاطلاع على جميع المعلومات التي يريدونها، وقتما يريدون، بنقرة على الفأرة أو بلمسة إصبع.
- ✓ **تعزيز التواصل:** أي تعزيز الاتصالات الأفضل بين الحكومة وقطاع الأعمال، إذ يمكنها أن تتواصل بفعالية وتتنافس الشركات الكبرى الموجودة في السوق من أجل الحصول على صفقة ما وبالتالي تقليل الاحتكار وإتاحة مساحة للجميع، كما أن الحكامة الإلكترونية تعمل على صنع سوق مفتوح وشفاف واقتصاد أقوى.
- ✓ **بناء الثقة:** تساعد الحكامة الإلكترونية في بناء الثقة بين الحكومات والمواطنين، وهي عامل أساسي في الحكامة الرشيدة، التي تسعى إلى استخدام الاستراتيجيات القائمة على الأنترنت لإشراك المواطنين بشكل عام.
- ✓ **الكفاءة التشغيلية:** تساهم الحكامة الإلكترونية في رفع الكفاءة التشغيلية بشكل عام من خلال استخدام التقنيات الحديثة وهذا بأداء المهام وتقديم الخدمات بشكل أسرع وأكثر كفاءة، كما أنها توفر الكثير من الوقت والجهد.
- ✓ **المساءلة:** وهي كنتيجة للشفافية لأنه من مستلزماتها أن تكون هناك مساءلة للحكومات في حالة ارتكابها خطأ ما.

• **مكونات الحكامة الإلكترونية:**

يعرف المجلس الأوروبي الحكامة الإلكترونية بأنها استخدام التكنولوجيات الإلكترونية في المجالات الثلاثة التالية: العلاقة بين السلطة والمجتمع المدني، قيام السلطة بوظائفها في جميع مراحل العملية الديمقراطية (الديمقراطية الإلكترونية)، تقديم الخدمات العامة (الخدمات الإلكترونية).

فانطلاقاً من هذا التعريف فإن الحكامة الإلكترونية تتكون من مجموعة من المكونات تندرج فيما يأتي:

1. الإدارة الإلكترونية: أي الاستثمار الحكومي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تعزيز الشفافية والمساءلة في المؤسسات الحكومية المركزية والمحلية، ولتحسين وظائف عملها وكفاءتها.
2. تقديم الخدمات الإلكترونية: الاستثمار الحكومي في مجال تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً للجميع.
3. المشاركة الإلكترونية: الاستثمار الحكومي في تعزيز التفاعل بين المؤسسات الحكومية والمواطن، وذلك للحصول على سياسات أفضل وخدمات أعلى كفاءة، وعلى أداء حكومي متميز، ويرتبط هذا المكون بالتصويت والمساءلة ودعم مؤسسات المجتمع المدني وتطوير البرلمان.
4. بيئة السياسات والتشريعات: الاستثمار الحكومي لدعم إطلاق وتنفيذ مشاريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساهم في التنمية وفي تعزيز السياسات والتشريعات والقواعد الناظمة للحكومة الإلكترونية، والاستثمار في بناء القدرات المؤسسية الداخلية للجهات الحكومية المعنية بوضع السياسات ومراقبة تنفيذها.
5. الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: ويتضمن الاستثمار في البنى التحتية لكافة القطاعات العام والخاص، وفي الربط بالإنترنت لتعزيز استخدام المواطنين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل مراكز التواصل ومنها مراكز النفاذ في المناطق النائية والمحرومة والمراكز العمومية لاستخدام الإنترنت.
6. النفاذ إلى الإنترنت: الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز الرقمنة واستخدام المعلومات الحكومية بشكلها الرقمي من قبل المواطنين، وهي ترتبط بشكل كبير بالتشريعات الوطنية الخاصة بالنفاذ للمعلومات الحكومية (مثل قانون حرية المعلومات) (unescwa, 2020).

3. الفساد:

• تعريفه:

الفساد في جوهره حالة تفكك تعتري الدول لأسباب عديدة متشابكة بعضها محلي والآخر خارجي يرتبط بالنظام العالمي الجديد، فهو ظاهرة عالمية شديدة الانتشار ومعقدة تأخذ أبعاداً واسعة تتداخل فيها عوامل مختلفة يصعب التمييز بينها وتختلف درجة شموليتها من مجتمع إلى آخر.

ويعتبر استفحال هذه الظاهرة الخطيرة من أهم أسباب الضعف الداخلي والخارجي للدول، لكن ما يلاحظ عليه هو زيادة حجمه اتساع دائرته وتشابك وترابط آلياته بفعل زيادة الاندماج العالمي على جميع المستويات وتداعيات العولمة، مما أصبح يهدد مسيرة التنمية من خلال سوء تسيير الأموال المتاحة والتخفيض من كفاءة وفعالية استخدامها، بالإضافة إلى التأثير سلباً على العدالة التوزيعية زيادة عن كونه يلحق الضرر بالمصلحة العامة، لأنه يؤثر سلباً على قدرة أجهزة الدولة في أداء مهامها ودورها التنموي ويشوه النتائج المستهدفة للسياسات التنموية. لقد أصبح الفساد من أهم المشاكل التي تؤرق مخططي و صناع السياسة الاقتصادية، حيث تعاني منه جميع دول العالم النامي والمتقدم على حد سواء وإن اختلف حجمه وأثاره تبعاً لاختلاف التشكيلة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية لكل دولة.

فالفساد هو مجمل الانحرافات المالية ومخالفة القواعد والأحكام المالية التي تنظم سير العمل الإداري والمالي في الدولة ومؤسساتها والتي تؤدي بالنتيجة إلى المساس بالمال العام (سلامة، 2017، صفحة 532). ويعرف أيضاً بأنه وسيلة لكسب الأرباح عن طريق الأنشطة غير المشروعة بطريقة غير مباشرة وهذا ما يحدث عندما يكون اختلال في نظام الحكم أو النظام الضريبي، أو اختلال في الأنظمة الاقتصادية (Désiré, Gislain, & Gandjon, 2014, p. 109) إن الفساد سلوك اجتماعي تدل عليه بعض المؤشرات المتعلقة بغياب المؤسسة الفعالة سياسياً وإدارياً، والانحراف عن القيم الاجتماعية والأعراف السائدة وقصور القيم ومخرجات الانحراف السلوكي، وإشباع الأطماع المالية وسوء استخدام السلطة المالية والتهرب من الكلفة الواجبة والحصول على منافع غير مشروعة (حمدي، 2008، صفحة 17).

• تصنيفاته وأسبابه:

قبل التطرق إلى أسباب الفساد لابد من التنويه إلى أنه هناك اختلاف بين الباحثين في تصنيفه انطلاقاً من المعيار أو الزاوية التي ينظر منها الباحث، فمثلاً روز أكرامان تصنفه انطلاقاً من حيث الحجم إلى شكلين رئيسيين وهما الفساد الثانوي أو الصغير: والذي تكون تأثيراته صغيرة وغير واضحة إجمالاً على البلاد، وغالباً ما يتعلق بالأشخاص الذين لا يمتلكون تأثيراً قوياً في البلاد، ومن أشكاله دفع الأموال غير المستحقة للحصول على مقاعد دراسية، أو للحصول على ترقيات مهنية سريعة. والشكل الثاني يتجلى في الفساد الضخم أو الكبير والذي يؤثر تأثيراً سلبياً مباشراً وطويل الأمد على البلاد، حيث ينطوي على مبالغ مالية هائلة، ويقوم به مسؤولون ذو مكانة عالية في البلاد كاختلاس الأموال التي كان الهدف منها إنشاء المشاريع التي تخدم عامة الناس وغيرها (حمدي، 2008، صفحة 05).

أما سيد أليتناس فقد اقترح تصنيفاً آخر للفساد على أساس حوافزه وهو: الفساد التعاملية الذي يحدث بغرض تمرير الصفقات، الفساد الإرغامى أو الإبتزازي، الفساد الدفاعي، الفساد الناجم عن المحاباة، الفساد الانعكاسي، والفساد التدعيبي. وهناك من يصنفه على أساس الانتشار إلى فساد دولي وفساد محلي، أما من حيث القطاع فهناك فساد القطاع العام وفساد القطاع الخاص (حمدي، 2008، صفحة 05).

الفساد في مجمله هو إساءة استخدام الوظيفة العامة لخدمة مصالح خاصة²⁶. ومن المؤكد أن هناك أسباب أدت إلى بروز هذه الظاهرة وانتشارها وتتمثل في (Daniel , 2004, p. 09):

1. أسباب حظرية ترتبط بوجود فجوة كبيرة بين القيم الحضريّة السائدة في المجتمع وبين قيم وقواعد العمل الرسمية المطبقة في أجهزة الدولة، لذلك ستكون هناك حالات مخالفة لقيم وقواعد العمل الرسمية.
2. أسباب سياسية تتعلق بمحدودية قنوات التأثير غير الرسمية على القرارات الإدارية، إضافة إلى ضعف العلاقة بين الغدارة والمواطنين وانتشار الولاءات الجزئية.
3. أسباب هيكلية نظراً لوجود هياكل قديمة للأجهزة الإدارية لم تتغير على الرغم من التطور الحاصل في قيم وطموحات الأفراد، مما يدفع العاملين إلى اتخاذ مسالك وطرق أخرى بغية تجاوز محدودية الهياكل القديمة وما ينتج عنها من مشاكل الإجراءات وتضخم الجهاز الإداري.
4. أسباب قيمية كنتيجة لانحياز قيم وأخلاق الفرد والمجتمع.
5. أسباب بيولوجية وفزيولوجية ودافعها الأساسي هو ما اكتسبه الفرد عن طريق الوراثة والبيئة التي عاش فيها وأثارها على سلوكياته وتصرفاته.
6. أسباب اجتماعية نتيجة الفقر والجهل وسيادة قيم تقليدية قائمة على النسب والقرابة، مع ضعف أجهزة الرقابة، ضعف المرافق والخدمات والمؤسسات العامة التي تخدم المواطنين، غياب قواعد العمل والإجراءات المكتوبة ومدونات السلوك للموظفين، غياب حرية الإعلام إلى جانب ضعف مؤسسات المجتمع المدني.

• آثاره:

يمكن رصد أهم الآثار التي يخلقها الفساد في:

أ. على الصعيد السياسي يؤدي الفساد إلى:

1. تشويه الدور المطلوب من الحكومة بشأن تنفيذ السياسة العامة للدولة وتحقيق مستهدفات خطط التنمية.
2. انهيار وضياح هيبية دولة القانون والمؤسسات بما يعدم ثقة الأفراد فيها.
3. إضعاف كل جهود الإصلاح المعززة للديمقراطية بما يتزعزع معه الاستقرار السياسي.
4. إقصاء الشرفاء والأكفاء عن الوصول للمناصب القيادية بما يزيد من حالة السخط بين الأفراد ونفورهم من التعاون مع مؤسسات الدولة.

5. إعاقة وتقويض كافة الجهود الرقابية على أعمال الحكومة والقطاع الخاص (الهيئة العامة لمكافحة الفساد، 2020).

ب. على الصعيد الاقتصادي يؤدي الفساد إلى:

1. إعاقة النمو الاقتصادي مما يقوض كل مستهدفات خطط التنمية طويلة وقصيرة الأجل.
2. إهدار موارد الدولة أو على أقل تقدير سوء استغلالها بما يعدم الفائدة المرجوة من الاستغلال الأمثل.
3. هروب الاستثمارات سواء الوطنية أو الأجنبية لغياب حوافرها.
4. الإخلال بالعدالة التوزيعية للدخول والموارد وإضعاف الفعالية الاقتصادية وازدياد الهوة بين الفئات الغنية والفقيرة.
5. إضعاف الإيرادات العامة للدولة نتيجة التهريب من دفع الجمارك والضرائب والرسوم باستخدام الوسائل الاحتيالية والالتفاف على القوانين النافذة.
6. التأثير السلبي لسوء الإنفاق العام لموارد الدولة عن طريق إهدارها في المشاريع الكبرى بما يحرم قطاعات هامه مثل الصحة والتعليم والخدمات من الاستفادة من هذه الموارد.
7. تدني كفاءة الاستثمارات العامة وإضعاف مستوى الجودة في البنية التحتية العامة بفعل الرشاوى التي تدفع للتغاضي عن المواصفات القياسية المطلوبة (الهيئة العامة لمكافحة الفساد، 2020).

ج. على الصعيد الاجتماعي يؤدي الفساد إلى:

1. انهيار النسيج الاجتماعي وإشاعة روح الكراهية بين طبقات وفئات المجتمع نتيجة عدم العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص.
2. التأثير المباشر وغير المباشر لتداعيات الفساد الاقتصادية والسياسية على استقرار الأوضاع الأمنية والسلم الاجتماعي (الهيئة العامة لمكافحة الفساد، 2020).

المحور الثاني: الحكامة الإلكترونية ودورها في محاربة الفساد

تعد الحكامة آلية للتدبير الرشيد والحكيم للموارد بهدف تحقيق التوازن في شتى الميادين، فهي دعوة صريحة إلى تجاوز حالة اللاتوازن الناتج عن أحادية صنع القرار دون مراعاة المنطق العلمي المؤسس على عناصر المشاركة في مختلف مراحل إعداد المشروع من التشخيص إلى البرمجة والتنفيذ ثم التقييم والمحاسبة، في إطار سيورة تمتاز بالشفافية والعقلانية، إذ لا تكتفي الحكامة الرائجة بأروقة المؤسسات المالية والاقتصادية الدولية، بالمطالبة بالتسيير الجيد والتدبير السليم للشؤون العامة، بل وتذهب إلى مستوى إلحاحها على ضرورة تعضيد ذلك بـ"جرعات" في الديمقراطية واحترام حقوق الإنسان وترجم بمقتضاها قيم المواطنة و"الإحساس بالمسؤولية" والمساهمة في التدبير (الحكامة والتنمية، 2020).

وبالتالي، فبقدر ما تدفع الحكامة بضرورة تسييد قيم التسيير الجيد والتدبير الرشيد للموارد والإمكانات المتاحة اقتصاديا واجتماعيا، فإنها تدفع أيضا وبالقدر ذاته إلى إلزامية مصاحبة ذلك (سياسيا ومؤسساتيا) بنظم في الحكم لا ترتكن إلى تمثيلية الجسد الانتخابي بل وتذهب لحد جعله في قلب صناعة القرار إذا لم يكن بالتمثيل الشاسع والواسع، فعلى الأقل بالتشاور المكثف الذي يضمن التشاركية ولا يقتصر على مستوى الانتداب غير مضمون النتائج والتبعات (الحكامة والتنمية، 2020).

تتحقق الحكامة الجيدة إذا أنجزت ثلاثة أهداف هي: المساواة أمام القانون والتطبيق الفعال له، وتوافر الفرص لكل فرد لتحقيق طاقاته وإمكاناته كاملة، والتأثير والإنتاجية وعدم الإهدار. ولقد وضعت هيئة البنك العالمي 22 مؤشرا لاختبار وتحقيق الحكامة، منها 12 مؤشرا تخص المساءلة العامة و10 مؤشرات تخص جودة الإدارة وتتمثل هذه المؤشرات

في أولاً: مؤشر المساءلة العامة والذي يخص هذا أربعة مجالات تتجلى في درجة انفتاح المؤسسات السياسية في البلد، درجة المشاركة السياسية ونوعيتها، درجة الشفافية ومدى القبول الذي تحظى به الحكومة لدى الشعب، درجة المساءلة السياسية. ثم ثانياً: مؤشر جودة الإدارة، فهذا المؤشر يقيس حدود الفساد في مجال إدارة الموارد وإدارة السوق ومدى احترام الحكومة للقوانين، ويشمل بيانات حول درجة الفساد، نوعية الإدارة، حقوق الملكية، الإدارة المالية، تخصيص الموارد، احترام وتطبيق القانون، السوق الموازي (البابلي، 2020).

وفي المقابل نجد أن آثار الفساد سواء كان اقتصادياً أو سياسياً أو إدارياً في البلدان النامية سلبية كونه يقف كعائق أمام عجلة التنمية، ويعطل من فرص التراكم الاستثماري المنتج في الأصول البشرية والمادية ويقوي من قيم وسلوك الربح السريع من خلال توظيف الربح على الحظوة من وجبي القوة (السلطة و الثروة) بدلا من العمل المنتج المحقق للمصلحة العامة، ويؤدي كذلك إلى سوء توزيع الدخل والثروة في المجتمع ويقلل الكفاءة المجتمعية، ويتسبب بالفقر ويخلق العوائق أمام التغلب عليه (ناجي، 2020، صفحة 15)، إلى جانب فقدان شرعية الحكومات وخسارة الثقة العامة وتقليل الاستثمار (بما في ذلك الاستثمار الأجنبي المباشر)، واستنزاف الموارد الطبيعية وتدمير الأنظمة البيئية، وتقليل النمو الاقتصادي وتحويل إنفاق الحكومات من الأنشطة الأكثر إنتاجية إلى الأنشطة الأقل إنتاجية. ويمكن تقسيم كلفة الفساد إلى أربع فئات رئيسية: الاقتصادية والبيئية والسياسية والاجتماعية، وذلك وفقا لتصنيف صندوق النقد الدولي ومنظمة الشفافية الدولية.

وما دمننا في عصر الرقمنة فقد أن الأوان لتطبيق الحكامة الإلكترونية لأنها بالإضافة إلى الحكامة تعد من السبل الكفيلة لتقليل من الفساد إن لم يكن القضاء عليه، فإذا كنا نتعامل مع آلات صماء، وفي عصر رقمي أكثر ما يميزه هيمنة الرؤية، وكون كل شيء متاحا ومعروفا لدى الجميع، فهذا معناه أنه لم يعد للفساد فرصة ليعثر لنفسه على موطن قدم. فالحكامة الإلكترونية هي الأداة الفاعلة لمكافحة الفساد داخل مؤسسات الدولة الحكومية، من خلال توفير المزيد من فرص العمل للفئات المهمشة، وضمان تحقيق السلام الاجتماعي، وتعزيز قواعد الحكامة والإفصاح للشركات، وتوفير قطاع واسع من المنتجات الاستثمارية، بالإضافة إلى أنها تساوي بين الجنسين، وتساوي بين الجميع بالتنمية الاقتصادية الشاملة، فضلا عن توفير الأموال الضرورية لإيصال الخدمات الأساسية للمواطنين وخاصة المستضعفين منهم. فالفساد يساهم في ضياع حقوق الأفراد ويحرمهم من التمتع بالحريات والعدالة وضمان مستقبل الأجيال المتقدمة كما يقصمهم من صياغة السياسات ومختلف الخطط التنموية والمشاركة في اتخاذ القرارات المصيرية المتعلقة بمستقبلهم، وهو يشكل جزءا من التهديدات الرئيسية للتنمية والاستقرار الاجتماعي والسياسي الذي يطمح إليه الفرد والمجتمع على حد سواء، إنه يعطل الخدمة العامة ويضعف الاستثمارات، ويضعف ثقة المواطنين بالحكومة. وللتقليل من آثاره لابد من تبني مجموعة من المبادئ المتمثلة في (عثماني، 2020):

1. الشفافية: الشفافية هي كشف الحقائق والنقاش العام الحر، بمعنى ضرورة الإفصاح للجمهور وإطلاعهم على منهج السياسات العامة من قبل مسؤولي إدارة الدولة، وكلما كان النظام يحقق مساحة أكبر من الشفافية والتعامل وإتاحة وسائل المعرفة وحرية تدفق المعلومات لجميع الأعضاء والمعنيين، كان أقرب إلى تطبيق الحكامة.
2. المساءلة: المساءلة تعكس واجب المسؤولين عن الوظائف الرسمية في أن يقدموا تقارير دورية عن عملهم وسياساتهم ومستويات تنفيذها وبالتالي هي حق المواطنين في الحصول على التقارير والمعلومات اللازمة عن عمل الإدارات العامة، بهدف رفع فعالية وكفاءة العمل. ومن ثم فالمساءلة فعل تقوي هامة وضروري لكل الجهات المسؤولة ومطلب رئيس وحق للأطراف المرؤوسة، وهي بذلك تعتبر التزاما بين المؤسسات الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص وتنظيمات المجتمع المدني.

3. الرقابة والمحاسبة: الوظيفة الأساسية للرقابة هي متابعة سير العمل للخطط المرسومة، بهدف اكتشاف الانحرافات في الوقت المناسب وتصحيحها، يمكن من خلالها التأكد من احترام المرؤوسين للقوانين والقرارات الصادرة من المستويات الإدارية العليا والمحافظة على حقوق الأطراف ذات المصلحة. إن هشاشة المحاسبة هي التي تساهم في انتشار الفساد من خلال ترك القيادة السياسية والإدارية في أعلى الهرم الإداري دون محاسبة الأجهزة التنفيذية والتشريعية والقضائية (طلال ، 2004 ، صفحة 44).

4. تعزيز دولة القانون: لا بد أن يكون القانون مرجعية ثابتة وقوية لكافة المواطنين، وتعتبر سيادته هي الأقوى، حيث يقوم الحكم الرشيد على قوة التقاضي أو التحاكم، وما يتطلب ذلك من نظام قضائي نزيه، وكفؤ، وشفاف، ومستقل، وسرعة البت في النزاعات، بهدف تحقيق العدالة، وخاصة عند وجود انحرافات وممارسات غير مقبولة في المجتمع. لذا فإن تراخي وهشاشة نظام قانون العقوبات يشجع على الفساد، فلا بد من الصرامة في تنفيذ القانون لأن القاعدة تقضي بأن تكلفة المخالفة تساوي احتمال الإمساك بالمرتكب ومعاقبته مضروباً في مستوى العقوبة (طلال ، 2004 ، صفحة 48).

5. مشاركة المواطن في مكافحة الفساد: المشاركة تعني أن كل الرجال والنساء يجب أن يكون لهم رأي في صنع القرار، سواء بطريقة مباشرة أو من خلال مؤسسات وسيطة مشروعة، مما يحقق قدراً من الثقافة المجتمعية ويساعد في إعطاء شرعية للقرارات المتخذة سواء على مستوى السلطة أو على مستوى اتخاذ القرار داخل المؤسسة. فالمشاركة تعتبر من أبرز آليات نجاح الحكامة ويرتبط مفهومها بالمجتمع المدني والقطاع الخاص ووسائل الإعلام بشكل يعطي لكل واحدة منها صوتاً وقدرة على الفعل، كما يمكن إشراك المواطنين على المستوى المحلي لتحسين نظام الإدارة العامة وضبط الفساد لكن شريطة أن يكون هناك وعي للمواطنين (بوعزة ، 2018 ، صفحة 100).

ويرى العديد من الباحثين والدارسين بأنه للحكامة الإلكترونية العديد من المزايا والمقومات ما يمنحها فعالية في مكافحة الفساد من خلال استهدافها جمهور المواطنين بخدماتها مما يضيف طابع المرونة على الإجراءات الإدارية والتنظيمية وفتح مجال المشاركة والتحاور لإعداد السياسات وتحديد الأولويات والاستراتيجيات الحكومية وبذلك يتم القضاء على التعتيم الذي يسود الأعمال الحكومية وإضفاء الشفافية عليها، وهذا بدوره يؤدي إلى تفعيل المساءلة والرقابة وهي أسس جوهرية في مكافحة الفساد.

خاتمة:

نجد أن الحكامة الإلكترونية قد أصبحت انشغالا رئيسا في الخطابات العلمية والسياسية والاجتماعية والاقتصادية في ظل انتشار الفساد بكافة أشكاله، مع وجوب تطبيق فصل الخاص عن العام وحماية الشأن العام من تعسف واستغلال السياسيين. فالحكامة الإلكترونية هي الأداة الفاعلة لمحاربة الفساد عن طريق القضاء على كل المعوقات إلى جانب إيجاد إطار وقوانين تحكم تصميم وإطلاق الخدمات الإلكترونية، والتزام الإدارات والوزارات بالمخطط التوجيهي العام الصادر عن السلطة المنوطة بإدارة الحكومة الإلكترونية، ضبط المعايير والمقاييس التي يجب أن تعتمدها الدوائر الحكومية في حال قررت بناء أنظمة إلكترونية-حكومية، مع إلزامية جودة الخدمة وكيفية قياس مدى استخدامها من قبل الجمهور المستهدف، ناهيك عن الأدوار التنظيمية والمسؤوليات في إطار إطلاق مشاريع الحكومة الإلكترونية. لكن السير في مسار الحكامة الإلكترونية والحق يقال، ليس مسارا سهلا ولا ميسورا، وإنما هو قرار جذري يستلزم القدرة على إحداث ثورة جذرية، ومخالفة للمألوف والمُتعارف عليه كليا.

قائمة المراجع:

أ. باللغة العربية:

• الكتب:

1. حمدي عبد العظيم، عولة الفساد وفساد العولة: منهج نظري وعملي، ط. 1 (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2008).
2. سلوى شعراوي وآخرون، إدارة شؤون الدولة والمجتمع (القاهرة: مركز دراسات واستثمارات الإدارة العامة جامعة، 2001).
3. كريم لحرش، مغرب الحكامة: التطورات، المقاربات والرهانات، ط. 2 (الرباط: مطبعة توب برس، 2011).

• المقالات:

4. بوعزة سعيدة، "الحكم الراشد كآلية لمكافحة الفساد الإداري في الإدارة المحلية الجزائرية"، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، ع. 05، ديسمبر 2018، ص. 100.
5. جربو سارة، بوفليح نبيل، "دور الحكم الراشد في الحد من ظاهرة الفساد المالي والإداري"، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 4، ع. 2، 2018.
6. طلال بن مسلط الشريف، "ظاهرة الفساد الإداري وأثرها على الجهاز الإدارية"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، المجلد 18، ع. 02، 2004، ص. 44.
7. عبد العالي عبد القادر، "الفساد السياسي والحكامة: القيمة النظرية والخلفية الإيديولوجية"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، ع. 8، جانفي 2016.
8. سلامة إبراهيم علي، "دور التدقيق الاستراتيجي في الكشف عن حالات الفساد المالي في العراق، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 23، ع. 97، 2017.
9. محمد بوكطب، "الحكامة: المبادئ والأسس"، مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، ع. 15، 2016.

• الملتقيات:

10. زايري بلقاسم، "الحكم الاقتصادي الرشيد والكفاءة الاقتصادية"، مداخلة أقيمت في مؤتمر علمي دولي موسوم ب: الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، 09/08 مارس 2005.
11. عزيزة بن سميحة، دلالة بن سميحة، "تفشي ظاهرة الفساد الإداري بين التنظير والواقع العملي"، مداخلة أقيمت في ملتقى وطني موسوم ب: حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2012.

• المذكرات الجامعية:

12. إنصوران سهيلة، "الفساد المالي وإشكالية الحكم الراشد وعلاقتها بالنمو الاقتصادي: دراسة اقتصادية تحليلية (حالة الجزائر)، رسالة ماجستير، تخصص تحليل اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006/2005.

• المواقع الإلكترونية:

13. إنصاف حسن السركالي، "تكريس مفهوم الحكامة الجيدة كرافعة لتحديث وتنمية الإدارة العمومية: التجربة المغربية نموذجاً"، شجون عربية، في: <https://hazbane.asso-web.com/uploaded/o-u-o-u>
14. الحكامة والتنمية، مجلة المختبر القانوني، في: <http://www.labodroit.com/191>
15. الحكامة، في: <https://bilarabiya.net/2175.html>
16. "الشركات والحوكمة والتنمية المستدامة"، في: http://www.birzeit.edu/sites/default/files/nzm_lzrw.pdf

17. الهيئة العامة لمكافحة الفساد، في: <https://www.nazaha.gov.kw/AR/Pages/effects-of-corruption.aspx>
18. محمد علواني، "فوائد الحوكمة الإلكترونية..ثورة تخالف المؤلف"، في:
<https://www.rowadalaamal.com/%D9%81%D9%88%85> على السا 2022/03/05 تم تصفح الموقع يوم:
19. نبيل البابلي، "الحكم الرشيد، الأبعاد والمعايير والمتطلبات"، المعهد المصري للدراسات، في:
<https://eipss-eg.org/%D8%A7%D9%84%D8%AD%D9%83%D9%85>
20. ناجي بن حسين، "الفساد: أسبابه، آثاره واستراتيجيات مكافحته –أشارة لحالة الجزائر-"، ص. 15، في:
http://www.univ-constantine2.dz/laboratoires/labgmes/index_htm_files/Revue_num4_article1_ar.pdf
21. <https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AD%D9%8>
22. <https://www.unescwa.org/sites/www.unescwa.org/files/uploads/m3s1.pdf>

ب. باللغة الأجنبية:

• Livres :

23. Daniel Dommel, Face a la corruption (Alger : edition Ibn Khaldoun, 2004

• Les articles :

24. Albert Honlonkon, « corruption, inflation, croissance et développement humain durable, y a-t-il un lien ? », **mondes en développement**, vol 31, n°123,03/200
25. Désiré Avom, Gislain Stéphane, Gandjon Fankem, « Qualité du cadre juridique, corruption et commerce international : le cas de la CEMAC », **Revue d'économie politique**, v. 124, n.1,2014
26. Kaufmann, Daniel, and Aart Kraay. "Governance Indicators: Where Are We, Where Should We Be Going?" **The World Bank Research Observer** 23, n. 1, 2008.

أهداف الإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال بناء على مداخل التحليل الاستراتيجي Objectives of electronic management in business organizations based on strategic analysis approaches

د. بن سعودي زينب

BENSAOUDI Zineb

دكتوراه، جامعة طاهري محمد، بشار/ الجزائر

TAHRI Mohammed university, Bechar/ Algeria

bensaoudibensaoudi@gmail.com

الملخص:

أصبح الاهتمام بالمعلومات شيئاً مهماً في حياة منظمات الأعمال التي تبحث عن النجاح في بيئة دائمة التغير. هذه المعلومات لا بد لها من تحديد مصادرها، طرق ووسائل الحصول عليها وإدارتها للاستفادة منها. هذه البيئة المعقدة فرضت على منظمات الأعمال وضع العديد من الأهداف وبالتالي فإن أي وسيلة تتبناها إلا وتخدم هذه الأهداف. لذا جاءت هذه الدراسة لإلقاء الضوء على بعض مداخل التحليل الاستراتيجي كوسائل لتحليل بيئة منظمات الأعمال مبرهنة على أن تعدد مكونات البيئة يعني تعدد أهداف منظمات الأعمال وبالتالي الأهداف من تبني الإدارة الإلكترونية مما يوسع من مجال الاستفادة منها بدلاً من اقتصرها على خدمات محدودة. لتحقيق الغرض من الدراسة قامت الباحثة بجمع البيانات من مصادر مختلفة كالكتب والأبحاث العلمية والانترنت، ثم تحليلها، وتمثلت أهم النتائج في الآتي:

- تعتبر مداخل التحليل الاستراتيجي وسائل مهمة بالنسبة لمنظمات الأعمال في استقطاب المعلومات التي تحتاجها، في حين تعتبر الإدارة الإلكترونية وسائل لإدارة هذه المعلومات مما يثبت التكامل بين الوسيلتين؛
- تعدد مكونات بيئة منظمات الأعمال يؤدي حتماً إلى تعدد أهدافها وبالتالي تعدد الأهداف التي أوجدت الإدارة الإلكترونية من أجلها.

الكلمات المفتاحية: أهداف، إدارة الكترونية، بيئة، مداخل التحليل الاستراتيجي، معلومات، منظمات أعمال.

Abstract

The interest in information has become an important element in the life of business organizations seeking to succeed in a constantly changing environment; that's why it must identify the sources of information, the means of obtaining and managing it to be useful.

This complex environment has required business organizations to set many objectives, and so any method adopted must serve them. Therefore, this study has come to show some of the approaches of strategic analysis as a way to analyze the environment of business organizations, proving that the multiplicity of components of the environment means the multiplicity of objectives of business organizations and therefore the objectives adoption of electronic management, which widens the scope of their use instead of limiting it to few services. For this purpose, the researcher collected data from various sources such as books, scientific researches and the Internet and then analyzed them. The most important results were:

- Strategic analysis approaches are important means for business organizations to attract the information they need, while electronic management is a means of managing this information, which proves the integration between the two means;
- The multiplicity of components of the environment of business organizations inevitably leads to the multiplicity of its objectives and consequently the multiplicity of objectives for which electronic management was created.

Keywords: business organization, electronic management, environment, information, objectives, strategic analysis approaches.

مقدمة

في عصر تميز بالتطور الهائل في العديد من المجالات واشتداد المنافسة على جميع الأصعدة وعالمية الأسواق، أصبحت المعلومات أكثر طلباً مما كانت عليه في السابق، إلا أن الحصول عليها ليس ما تبحث عنه منظمات الأعمال فقط بل في الكيفية التي تُستغل بها بما يكفل تحقيق أهدافها.

هذه الظروف أسفرت عن ظهور العديد من المفاهيم الجديدة، من بينها التحليل الاستراتيجي الذي يعتبر أحد الوسائل التي تستعملها منظمات الأعمال لاستقطاب المعلومات، كما نجد مفهوم الإدارة الإلكترونية والتي تعتبر وسيلة مهمة في إدارة هذه المعلومات، وبما أن المنظمات تعمل في شكل أنظمة، فإن أي عملية تقوم بها إلا وتسخرها في خدمة أهدافها.

على هذا الأساس تتشكل لدينا الإشكالية الآتية: ما هي الأهداف المرجوة من الإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال بناء على مداخل التحليل الاستراتيجي؟

وعلى إثر هذه الإشكالية يمكن طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما المقصود بكل من الإدارة الإلكترونية والتحليل الاستراتيجي؟
 - ما هي الأهداف التي تسعى منظمات الأعمال لتحقيقها من خلال تبني الإدارة الإلكترونية؟
 - كيف يمكن أن يساهم التحليل الاستراتيجي لبيئة منظمات الأعمال في تحديد أهداف الإدارة الإلكترونية؟
- هدفت هذه الدراسة إلى توسيع دائرة أهداف الإدارة الإلكترونية للمعلومات الخاصة بمنظمات الأعمال بناء على المداخل المختلفة للتحليل الاستراتيجي، وهذا في ظل المحور الأول الخاص بالإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية ونماذج البيروقراطية.

تستمد الدراسة أهميتها من المعطيات الآتية:

- كونها توسع أهداف الإدارة الإلكترونية على المستوى النظري بدلاً من حصر أهدافها في دائرة ضيقة وهو ما تثبته الممارسات العملية؛
- نظراً لأهمية كل من الإدارة الإلكترونية وأدوات التحليل الاستراتيجي بالنسبة لمنظمات الأعمال في عصرنا الحالي. وفقاً لطبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها تم الاعتماد على المنهج الوصفي للإحاطة بمختلف المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والتحليل الاستراتيجي والمنهج التحليلي فيم يتعلق بالمداخل المختلفة للتحليل الاستراتيجي كوسائل لتحليل بيئة منظمات الأعمال ودورها في تحديد الأهداف المرجوة من الإدارة الإلكترونية.
- وقد تمت معالجة الموضوع من خلال المحاور الآتية:
- الإطار النظري للتعرف على مفهوم كل من الإدارة الإلكترونية والتحليل الاستراتيجي؛
- مداخل التحليل الاستراتيجي كوسائل لتحليل بيئة منظمات الأعمال ودورها في تحديد أهداف الإدارة الإلكترونية.

الإطار النظري

مفاهيم حول الإدارة الإلكترونية: فيم يلي سنتعرف على بعض المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والتي تخدم هدف الدراسة.

تعريف الإدارة الإلكترونية: من خلال الدراسات التي تم الاطلاع عليها، نجد العديد من التعريفات التي أعطيت للإدارة الإلكترونية وذلك حسب سياق الدراسة، لذا نحاول الاقتصار على تعريف واحد وهو التعريف الذي جاءت به دراسة (حركات، 2018/2017، صفحة 4) وهو أن الإدارة الإلكترونية هي مدخل جديد يهدف إلى تحويل الإدارة التقليدية اليدوية إلى عمل إلكتروني بحيث يقوم على استخدام الحاسوب وتطبيقاته وشبكات الانترنت، لتسهيل ربط الموظفين مع

بعضهم البعض وربطهم مع الزبائن، اعتمادا على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بغية استخدام أمثل للوقت والمال والجهد، وتحقيقا للمطالب المنشودة وبالجودة المطلوبة.

من خلال هذا التعريف يمكننا استنتاج عناصر الإدارة الإلكترونية كما يأتي: الحاسوب وتطبيقاته، شبكات الانترنت.

أهداف الإدارة الإلكترونية: مبدئيا نقبل بالأهداف التي جاءت في بعض الدراسات، فعلى سبيل المثال نجد في ديباجة المؤتمر مجموعة من الأهداف التي يمكننا أن نستنتجها من العبارة الآتية: "... من أجل الاستفادة من تقنيات المعلومات وتسخيرها لخدمة المستفيد أو العميل وتطوير الأداء وزيادة الإنتاجية بسرعة ودقة عالية وبتكاليف ومجهود أقل".

أما دراسة (رضوان، 2008) فقد ذكرت الأهداف الآتية:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية؛
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها؛
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة؛
- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛
- تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة؛
- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين؛
- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية؛
- التعلم المستمر وبناء المعرفة؛
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.

تعريف التحليل الاستراتيجي: تعرفه دراسة (مخناش، 2021، صفحة 794): "هو الأسلوب الإداري الذي يمكن من خلاله تحديد مدى التغيير في البيئة الخارجية، إذ أنه يكشف عن الفرص المستقبلية المتاحة أمام المنظمة والتي يجب عليها استغلالها وتطويرها، وعن التهديدات المتوقعة التي ستواجهها في بيئة عملها باعتبارها تتأثر بها وتؤثر فيها، كما أنه يساعد في فحص بيئتها الداخلية بتحديد نقاط القوة المتوفرة لديها ونقاط الضعف والقصور في عملها حتى يتسنى لها معالجة الخلل الحاصل قبل استغلال هذا الضعف من طرف المنافسين الذي يحول دون بقائها في ميدان المنافسة.

من خلال المفاهيم السابقة لكل من الإدارة الإلكترونية والتحليل الاستراتيجي، كيف يمكن لمنظمات الأعمال خلق

التكامل بينهما لتحقيق الأهداف التي تسعى هذه الأخيرة لتحقيقها؟

الدراسات السابقة

• دراسة (عيدوني و بن محجوبة، 2017) بعنوان " الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وأفاق)"، هدفت الدراسة إلى الوقوف على موضوع الإدارة الإلكترونية وأهميتها في تحسين وتفعيل فتحيث المؤسسات العصرية في ظل الانفتاح والدخول إلى الاقتصاد العالمي الجديد المبني على المعرفة والتعاملات الإلكترونية من جهة، والوقوف على مختلف متطلبات تطبيقها وكذا مختلف العراقيل والمعوقات التي تقف حائلا لتطبيقها، وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة النهوض والاهتمام بتطبيق وتحديث الإدارة الحديثة، كما تم اقتراح جملة من التوصيات والاقتراحات للنهوض وتسهيل تطبيقها.

• دراسة (بوهنتالة، 2018) بعنوان "التحليل الاستراتيجي كمدخل لخلق القيمة في ظل اعتماد الوفورات الاقتصادية كأداة لدعم الميزة التنافسية" هدفت الدراسة إلى البحث في فعاليات التحليل الاستراتيجي لبيئة المؤسسة كأولى

المدخل المعتمدة للوقوف عند مجمل الخيارات الاستراتيجية التي تتيح للمؤسسة تحديد الموقع الاستراتيجي الأنسب لها، ومن تم تحاول الاستثمار في بناء الميزة التنافسية التي تتوافق معه، وفي ظل حاجة المؤسسة إلى مصادر خلق القيمة لبناء ودعم ميزتها التنافسية في السوق فقد تلجأ إلى استغلال مدخل الوفورات الاقتصادية لتحقيق مزيد من العوائد.

النتائج

تعمل منظمات الأعمال في بيئات دائمة التغير، لذا عليها التفاعل معها، ففي السابق كانت المنظمات تعمل في معزل عن كل ما يطرأ في الخارج، لكن ومع التطور الذي شهدته الأسواق وظروف العولمة اختزل التباعد الجغرافي بين المنظمات أين أصبح لزاما عليها الأخذ بعين الاعتبار كلما يجول في عالمها كمفتاح من مفاتيح تحقيق الأهداف التي رسمتها لنفسها، أي أنه لا يمكنها العمل بمعزل عن بيئتها، لذا تعددت المدخل التي وضعها الباحثون لتحليلها، حيث نجد التقليدي منها مثل: نموذج Learned، نموذج Porter و نموذج Simon أين تكون منظمات الأعمال كمراقب فقط لبيئتها ولما يحدث فيها كعناصر منفصلة عن بعضها، لكن الواقع أثبت أن هذه العناصر لا تعمل بشكل منفصل بل في شكل شبكات مما فرض عليها استعمال الوسائل الذكية للتحليل وهو ما أسمته (GHALAMALLAH, 2009, p. 36) في دراستها بـ "التحليل الاستراتيجي بالذكاء الاقتصادي".

أولاً: نموذج Learned

أو مصفوفة SWOT ، أو نموذج التحليل الإستراتيجي، جاء به لأول مرة (GHALAMALLAH, Learned (1965) (2009, p. 32)، وهي اختصار للكلمات الانجليزية Strengths بمعنى القوى، Weaknesses بمعنى الضعف، Opportunities بمعنى الفرص أما Threats فمعناها التهديدات.

فالتحليل الخارجي للبيئة قد يسفر إما عن الفرص التي قد تمنحها البيئة للمنظمة وبالتالي عليها استغلالها أحسن استغلال ولا تفوتها، أو عن وجود تهديدات والتي يجب على المنظمة إيجاد السبل لتفاديها أو تقليل قوتها. في حين ينتج عن التحليل الداخلي للمنظمة إما عن وجود نقاط قوة تعمل هذه الأخيرة على استغلالها، كما قد يظهر نقاط ضعف داخلها، ولا بد لها في هذه الحالة العمل على تفاديها كما يمكن لها القضاء عليها وهذا وفقاً لما تراه المنظمة مناسباً، ومن خلال مقارنتها للفرص والتهديدات مع نقاط القوة والضعف، تصبح أمام أربعة خيارات، أو كما يعبر عنها بعض الباحثين بالخلايا وهي، كما يبينها بني حمدان وإدريس (2007) نقلاً عن (الصريرة، صفحة 35) كما يلي:

- الخلية الأولى (S/O): وهذه المجموعة تبين نقاط قوة المنظمة وفرصها، فمن حيث الأساس والجوهر يجب أن تسعى المنظمة إلى تعظيم نقاط قوتها، والاستفادة من الفرص الجديدة، مما يجعل المنظمة تتبع إستراتيجية ذات توجه نحو النمو أو إستراتيجيات هجومية للحصول على أفضل موقع في السوق (إستراتيجية نمو)؛
- الخلية الثانية (S/T): هذه المجموعة تبين نقاط قوة المنظمة مع أخذ التهديدات بنظر الاعتبار، أي التهديدات من المنافسين على سبيل المثال، ومن حيث الأساس يجب أن تستخدم نقاط قوتها من أجل تقليل التهديدات (إستراتيجية علاجية)؛
- الخلية الثالثة (W/O): هذه المجموعة تبين نقاط ضعف المنظمة بشكل ترادفي مع الفرص، بمعنى محاولة المنظمة السيطرة على نقاط ضعفاً من خلال استغلال أقصى الفرص التي تتاح أمامها (إستراتيجية دفاعية)؛
- الخلية الرابعة (W/T): وتعد أكثر الأوضاع سوءاً، وتبين نقاط ضعف المنظمة بالمقارنة مع التهديدات الخارجية الحالية، وهنا يجب أن تكون الإستراتيجية بشكل دفاعي، لتقليل نقاط الضعف الداخلية للمنظمة وتفادي التهديدات الخارجية (إستراتيجية انكماشية).

ثانياً: نموذج . Porter

في إطار الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال، قدم Porter نموذجين لتحليل البيئة أولهما على المستوى الداخلي وهو ما يعرف "بتحليل سلسلة القيمة" والثاني على مستوى البيئة الخارجية والتي يسميها بيئة الصناعة وهو ما يعرف بنموذج "تحليل القوى التنافسية".

- نموذج سلسلة القيمة: يتضمن هذا النموذج تقسيم المنظمة إلى مجموعة من الأنشطة، بهدف تحليلها من أجل التعرف على تأثير هذه الأنشطة في الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال، حيث قسم الأنشطة إلى قسمين هما أنشطة رئيسية وأخرى داعمة:
 - الأنشطة الرئيسية: هي التي تخلق القيمة (قاسمي، 2012، صفحة 152) في المنظمة وتتمثل في:
 - ✓ الإنتاج والعمليات: يعرفهما (العامري و الغالي، 2008، صفحة 586) كما يلي: الإنتاج هو عملية خلق السلع والخدمات من خلال تحويل المدخلات إلى مخرجات، أما العمليات فهي مزيج الأنشطة التي تقوم بالإجراءات الفنية اللازمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات؛
 - ✓ التسويق والبيع: يتضمن كل العمليات التي تختص بنقل حيازة المنتجات من المؤسسة إلى العملاء؛ من إعلان وترويج، بيع شخصي، تسعير واختيار قنوات التوزيع؛ (بن سديرة، 2012-2013، صفحة 98)
 - ✓ المناولة والتخزين الداخلي للمواد: أو كما تسميه بعض الدراسات بالمدخلات، وتعرفه دراسة (بن سديرة، 2012-2013، صفحة 98) بأنه يتضمن كل العمليات ذات العلاقة بنقل، استلام، تحريك، تخزين ومناولة المواد الأولية اللازمة للعمليات الإنتاجية، أي ضمان حركة المواد وضمان تدفقها لتلبية احتياجات الإنتاج؛
 - ✓ المناولة والتخزين الخارجي للمنتجات التامة: ويسمى كذلك بالتوزيع ويتعلق بالعمليات الخاصة بإيصال المنتجات النهائية للزبائن ويديره (العامري و الغالي، 2008) في كتابهما كجزء من نشاط التسويق؛
 - ✓ الخدمات: وتتمثل في خدمات ما بعد البيع مثل عمليات الصيانة وتوصيل السلعة إلى الزبون (يوسف ز، 2009)؛
 - الأنشطة الداعمة: يتم من خلالها توفير مستلزمات الأنشطة الأساسية وتساهم في كفاءتها (قاسمي، 2012، صفحة 152) وتتمثل في:
 - ✓ البنية التحتية للمنظمة: أو كما ورد في دراسة (يوسف ز، 2009) تحت اسم "البنية التنظيمية"، والتي تتكون حسب نفس الدراسة من كافة المستويات التنظيمية المسؤولة عن تنفيذ الأنشطة المختلفة في المنظمة والمتمثلة في الإدارة العامة، التخطيط الاستراتيجي، الحسابات، الشؤون القانونية والعلاقات العامة والأمن الصناعي حيث يتطلب أن تكون جميع محتويات البنية التنظيمية متماشية مع ملامح الفكر الأساسي للمنظمة القابل للتغيير وبما يتلاءم مع المستجدات والتغيرات؛
 - ✓ إدارة الموارد البشرية: وتشمل أنشطة الاختيار، التعيين، التدريب، الترقية، تحديد المسار الوظيفي، التحفيز والتنبؤ بالاحتياجات من اليد العاملة لمختلف أنشطة المؤسسة (بن سديرة، 2012-2013، صفحة 99)؛
 - ✓ تطوير التكنولوجيا: حيث تختص المجالات الأساسية لتطوير التكنولوجيا ليس فقط على قسم البحث والتطوير، وإنما بكل ما يتعلق بتكنولوجيا المنتج، تكنولوجيا العملية، تكنولوجيا المعلومات والتي تكتسي أهمية بالغة في كل نشاطات المؤسسة من إمداد، تسويق وإنتاج وغيرها، [...] (بن سديرة، 2012-2013، صفحة 99)؛
 - ✓ الإمدادات والشراء: أو إدارة الشراء كما تصفه دراسة (يوسف ز، 2009) وحسب نفس الدراسة فإن هذا النشاط يختص بتوفير المواد الخام أو الأجهزة والمعدات للقيام بعملية الإنتاج.

• نموذج القوى الخمس: وهو النموذج الذي اقترحه Porter لتحليل البيئة الخارجية، حيث حصرها في خمس مكونات يعبر عنها بالقوى أو التهديدات نظرا لتأثيرها على منظمات الأعمال، وتشمل جميع القوى الخارجية ذات التأثير المباشر على المنظمة، يتمثل الهدف الأساسي من تحليل بيئة الصناعة في تحديد "جاذبية الصناعة" وكذلك في التعرف على "العوامل الحاكمة للنجاح" في الصناعة (إدريس و المرسي، 2003/2002، صفحة 158). وتمثل عناصر بيئة الصناعة فيما يأتي:

➤ المنتجين الحاليين: تتوقف حدة المنافسة بين المنتجين الحاليين على عدة اعتبارات أهمها: عدد هؤلاء المنتجين، درجة تعلقهم بالصناعة، مدى التنوع في المنتجات المعروضة، مدى وجود تكاليف ثابتة مرتفعة، وجود عوائق للخروج. وبصفة عامة، كلما زاد عدد المنافسين المباشرين كلما ارتفعت درجة كثافة المنافسة، خاصة إذا ما كان هناك اختلاف بينهم في الأهداف والإستراتيجيات. كذلك إذا كانت الصناعة على درجة عالية من الأهمية للعديد من المنافسين، فإن درجة تعلقهم بها تكون مرتفعة وبالتالي فإن حدة المنافسة بينهم سوف تكون مرتفعة. وبالمثل فإنه عندما تنخفض درجة التنوع في المنتجات المتنافسة، فإن المنافسة السعرية تكون مرتفعة، وتميل الربحية إلى الانخفاض. كما أن وجود تكاليف ثابتة مرتفعة كما هو الحال في صناعة الطيران المدني، سوف يؤدي إلى المنافسة السعرية لتحسين استغلال الطاقة. أخيرا، فإن وجود عوائق للخروج، مثل تخصص الأصول سوف يمنع المنافسين الضعفاء من ترك الصناعة مما يجعلهم يجبرون على استخدام كافة أساليب المنافسة للاستمرار في نشاط الأعمال. (إدريس و المرسي، 2003/2002، الصفحات 166-167)

➤ الداخلين الجدد: من أجل منع دخول منافسين جدد، تقوم المنظمة بمحاولة منعهم مستغلة في ذلك إمكانياتها الخاصة وكذا بفضل العوامل البيئية المساعدة التي يمكن أن تلعب دور الحاجز فتحاول ذلك بوضع مجموعة من العوائق حيث تتضمن هذه العوائق ما يأتي:

▲ اقتصاديات الحجم: وما يترتب عنه من انخفاض في تكلفة إنتاج الوحدة وبالتالي إمكانية المنافسة بالأسعار؛

▲ تنوع المنتجات: حيث يساعد المؤسسة على المحافظة على مركزها التنافسي وحصتها السوقية والصمود بوجه المنافسة وفتح أسواق جديدة خاصة عند إضافة منتجات جديدة (جميع، 2007، صفحة 40) ... كما أنها قد تمتلك درجة عالية من ولاء المستهلك (إدريس و المرسي، 2003/2002، صفحة 167)؛

▲ حجم رأس المال: بحيث أن ارتفاع حجم رأس المال في الصناعة قد يكون حاجزا بالنسبة للمنافسين المحتملين؛

▲ قنوات التوزيع: وذلك بالإبداع والابتعاد عن التقليد في عملية التوزيع مع تقديم نظام بيعي وإشهادي جديد و متميز خاصة على مستوى الزبائن وكذا السيطرة على قنوات وطرق التوزيع المختلفة. (مقدم و حساب، 2008، صفحة 306)

➤ الزبائن: وهم مجموع الأفراد أو المنظمات التي تحصل على منتجات أو خدمات المنظمة، ويزداد تأثيرهم في حالة:

- ✓ وجود عدد كبير من الزبائن يعقدون صفقات كبيرة مع المنظمة؛ (جواد، 2010، صفحة 216)
- ✓ نمطية المنتجات وعدم تباينها؛ (جواد، 2010، صفحة 216)
- ✓ سهولة استغنائهم عن سلعة معينة بسلعة منافسة؛ (جواد، 2010، صفحة 216)
- ✓ وجود عدد كبير من المنتجين مقارنة بالزبائن؛ (إدريس و المرسي، 2003/2002، صفحة 168)
- ✓ عند وجود إمكانية للتكامل الخلفي بحيث يستطيع الزبون تصنيع كل أو بعض ما يحتاجه؛ (إدريس و

المرسي، 2003/2002، صفحة 168)

- ✓ عندما يمتلك الزبون معلومات كاملة عن عمليات المنتج من حيث الأسواق والتكلفة والطلب؛ (إدريس و المرسي، 2003/2002، صفحة 168)
- الموردون (المجهزون): منظمات أو أفراد يقومون بتزويد المنظمة بالموارد التي تحتاجها كالمواد الأولية، المعلومات، الأموال، الأيدي العاملة، ... ويكون للمودين أثرا كبيرا على المنظمة كلما: (عماري و بن واضح)
- ✓ إذا كانت شركات التوريد قليلة؛
- ✓ إذا كان المشتري لا يملك الكثير من البدائل؛
- ✓ أن يكون منتج المورد وحيدا؛
- ✓ أن يضع الموردون تهديدا جادا أنه بإمكانهم أن يصبحوا منافسين عن طريق استخدام الموارد، أو المنتجات التي تباع للمشتري لإنتاج نفس المنتجات التي يقدمها المشتري.
- المنتجات البديلة: وتتمثل في وجود مؤسسات أخرى تقدم بدائل محل المنتجات أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة، أو تقدم بديلا لإشباع هذا الطلب (قاسمي، 2012، صفحة 145). فالسلع البديلة هي السلع التي تبدو مختلفة ظاهريا لكنها تستطيع أن تشبع نفس الحاجة (بلقيدوم، 2013-2012، صفحة 87)؛
- كما يضيف بعض الباحثين قوة أصحاب المصالح: يقترح Freeman. Re (1984) إضافة هذه القوة السادسة إلى قوى بورتر لتتضمن مجموعة من أصحاب المصالح في بيئة العمل مثل: الحكومات، حاملي الأسهم، النقابات، المقرضين، الغرف التجارية، ... إلخ، وتختلف أهمية هذه الجماعات من صناعة إلى أخرى لكن لا يمكننا تجاهلها كقوة مؤثرة على جاذبية الصناعة. (بلقيدوم، 2013-2012، صفحة 87)
- في النموذج السابق، نجد أن المنظمة تأخذ بعين الاعتبار جميع مكونات بيئتها، في حين اكتفى Porter (1980) بما أسماه ببيئة الصناعة، حيث يسفر تحليل بيئة الصناعة عن التهديدات التي يكون مصدرها مكونات بيئة الصناعة، كما يمكن من خلاله تحديد العناصر الحرجة أو مفاتيح النجاح الخاصة بالصناعة. وعلى أساس هذا التحليل تقوم المنظمة باختيار الإستراتيجية التنافسية التي تراها مناسبة.

ثالثا: نموذج Simon

وهو نموذج مقترح من طرف Simon (1960) (GHALAMALLAH, 2009, p. 35)، وهو اختصار للكلمات: Intelligence بمعنى الذكاء، Decision بمعنى القرار وكلمة Choice بمعنى البديل، وهي المراحل التي تمر بها عملية اتخاذ القرار حسب هذا النموذج والذي يتمثل في إيجاد حل لمشكل مطروح، فدوره بالنسبة لهذا المشكل يتمثل في: (GHALAMALLAH, 2009, p. 35)

- تحليل البيئة وسياقها للحصول على رؤية واضحة للقرار؛
 - تصور سيناريوهات مختلفة أو الحلول الممكنة المرتبطة بالمشكلة، وتحليلها؛
 - اختيار السيناريو الأنسب للوضع.
- إذا تمر عملية اتخاذ القرار وفقا لهذا النموذج بثلاث مراحل هي: (ESPINASSE, 2014, p. 12)
- مرحلة الذكاء (التحري)، وتمر هي الأخرى بثلاث مراحل هي:
 - عملية صياغة المشكل (problem setting)؛
 - إجراء مقارنة بين الوضع المتصور والوضع المطلوب، أي تصور التعارض؛
 - تحديد القيم، الأهداف والحدود الممكنة لأفعال المنظمة.
 - مرحلة وضع النماذج (التصميم)، وتمر بمرحلتين هما:

➤ تطوير نموذج العمليات الممكن، رسم خطط العمل والإستراتيجية الممكنة والتي من شأنها حل المشكل الذي تواجهه المنظمة؛

➤ إجراء وصف لحالة النظام (المنظمة) في حالة تطبيق إجراء محتمل.

● مرحلة الاختيار (الانتقاء)، ويتم فيها:

➤ تقييم، مقارنة وترتيب العمليات الممكنة؛

➤ اختيار عملية (إجراء) من بين العمليات الممكنة؛

➤ إذا كانت جميع الإجراءات غير مرضية فيجب إعادة النظر في المراحل السابقة.

إذا، يمكننا تلخيص كل من دور النموذج بالنسبة للمشكل والمراحل التي يمر بها حل هذا المشكل (اتخاذ القرار)

في الجدول الآتي:

جدول رقم 1: جدول توضيحي لنموذج IDC

المرحلة	أهميتها	طريقة تحقيقها
Intelligence	تحليل البيئة وسياقها للحصول على رؤية واضحة للقرار	<ul style="list-style-type: none"> عملية صياغة المشكل (problem setting)؛ إجراء مقارنة بين الوضع المتصور والوضع المطلوب؛ أي تصور التعارض؛ تحديد القيم، الأهداف والحدود الممكنة لأفعال المنظمة.
Decision	تصور سيناريوهات مختلفة أو الحلول الممكنة المرتبطة بالمشكلة، وتحليلها	<ul style="list-style-type: none"> تطوير نموذج العمليات الممكن، رسم خطط العمل والإستراتيجية الممكنة والتي من شأنها حل المشكل الذي تواجهه المنظمة؛ إجراء وصف لحالة النظام (المنظمة) في حالة تطبيق إجراء محتمل.
Choice	اختيار السيناريو الأنسب للوضع	<ul style="list-style-type: none"> تقييم، مقارنة وترتيب العمليات الممكنة؛ اختيار عملية (إجراء) من بين العمليات الممكنة؛ إذا كانت جميع الإجراءات غير مرضية فيجب إعادة النظر في المراحل السابقة.

المصدر: من إعداد الباحثة استنادا للدراسات المذكورة

من خلال النموذج، يمكننا ملاحظة أنه أدخل عنصر البدائل والمعبر عنه بالعمليات الممكنة، وهو الشيء الذي لم يكن واردا في الوسائل السابقة، كما اعتمد Simon الحل المرضي وليس الحل الأمثل الذي كان معروفا في التوجهات الإدارية السابقة، وهذا يرجع لاهتمام "Simon" بعناصر المحيط (البيئة الخارجية) من ضمن عناصر اتخاذ القرار. إلا أننا، نلاحظ أن النموذج يتوقف في مرحلة الاختيار نظرا لعدم توفر الوسائل التكنولوجية التي تمكن من متابعة تنفيذ القرار (ESPINASSE, 2014, p. 13) في الوقت الذي اقترح فيه النموذج.

رابعاً: نموذج الذكاء الاقتصادي

من خلال النماذج السابقة نلاحظ أن جميعها سعت إلى تحليل عناصر البيئة التي تنشط فيها سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي، من أجل تحديد كيفية التعامل مع الظروف التي تواجهها منظمات الأعمال، إلا أن المنظمات في عصرنا الحالي لم تعد تنتظر وقوع الأحداث لمواجهتها بل أصبحت تعمل على استباق التغيرات التي قد تحدث في المستقبل من أجل الاستعداد لها والتأثير فيها. وهو ما يسمى بالذكاء الاقتصادي لمنظمات الأعمال، الذي ترى الباحثة أن اعتماد المنظمات عليه كوسيلة للتحليل الاستراتيجي قد فرضته طبيعة البيئة المعاصرة التي أفرزت طرفين أحدهما بمثابة ضغط على المنظمة والآخر بمثابة حل أو وسيلة لمواجهة هذا الضغط، حيث:

- أصبحت عناصر البيئة تعمل في شكل مجموعات من الاتحادات، الشبكات، ... مما زاد من تعقيد البيئة وبالتالي صعب من عملية اتخاذ القرار. (GHALAMALLAH, 2009, pp. 35-36) مما يعني وجوب التعامل مع البيئة الخارجية على أساس أنها مجموعات وليست عناصر متفرقة فقط؛
 - يعتبر (ESPINASSE, 2014, p. 13) أن سبب توقف نموذج Simon عند مرحلة اتخاذ القرار، راجع لعدم توفر الوسائل التكنولوجية (في ذلك الوقت) التي تساعد على متابعة تنفيذ هذا القرار. لذا يعتبر توفرها بالنسبة لمنظمات اليوم بمثابة فرصة يجب عليها استغلالها، إذ وفرت الوسائل التكنولوجية للمنظمات القدرة العالية على التعامل مع كم هائل من المعلومات، من خلال أنظمة للمعلومات ونظم دعم القرار.
- وفي ظل هذه المقاربة تقسم المنظمة إلى ثلاث أنظمة فرعية تمثل مستوياتها الإدارية أو مستويات تنظيمية، حيث نجد في القاعدة المستوى التشغيلي، ثم المستوى المعلوماتي أما في الأعلى فنجد المستوى الإستراتيجي، كما يبينه الشكل الآتي:

الشكل رقم 1: المستويات التنظيمية الثلاثة للمنظمة



المصدر: من إعداد الباحثة

تفاعل المستويات التنظيمية فيما بينها عن طريق تدفق المعلومات، فتصبح المنظمة عبارة عن نظام معلومات مكون من أنظمة معلومات فرعية. ولما كان كل مستوى تنظيمي يحتاج في عمله إلى نوع معين من المعلومات ووسائل مناسبة لإدارتها، نتج لدينا ثلاث أنواع من الأنظمة:

- نظام المعلومات الإستراتيجي، ويسمى أيضا نظام القرار، تتمثل مهامه في: (EPINASSE, 2017, p. 6)
 - استغلال المعلومات المتدفقة؛
 - تنظيم عمل النظام¹؛
 - تحديد الإجراءات التي يجب اتخاذها بالنسبة للنظام التشغيلي؛
 - ضمان التوجه ضمن أهداف وسياسات المنظمة؛
- كما تضيف (عصفور، صفحة 35):

¹ أي النظام الكلي ويقصد به المنظمة.

- تدعم هذه النظم أنشطة التخطيط طويل الأجل للإدارة العليا؛
 - تمكن من مواجهة التغيرات في البيئة الخارجية اعتماداً على إمكانيات وقدرات المنظمة؛
 - التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية لأعمال المنظمة.
 - نظام المعلومات المعلوماتي: يسمح بـ (EPINASSE, 2017, p. 6)
 - يسمح بتنظيم عمل النظام الكلي؛
 - يؤمن تخزين المعلومات؛
 - نشر المعلومات؛
 - معالجة المعلومات من أجل عمل النظام.
 - نظام المعلومات التشغيلي، تتمثل مهامه في: (EPINASSE, 2017, p. 6)
 - يستقبل المعلومات القادمة من نظام المعلومات الإستراتيجي عن طريق النظام المعلوماتي؛
 - يحقق المهام الموكلة إليه؛
 - يولد بدوره المعلومات المطلوبة منه من قبل النظام الإستراتيجي عبر النظام المعلوماتي.
- إلا أن المنظمة هي بدورها جزء من نظام أكبر منها، عليها التعامل مع المعلومات التي تأتيها منه من أجل تحديد موقفها الإستراتيجي، وهو الشيء الذي يوكل للمستوى الإستراتيجي، حيث يعتبره العديد من الباحثين بمثابة حلقة الوصل التي تسخرها المنظمة للتوفيق بين المعلومات الداخلية والخارجية من أجل تحديد الموقف الإستراتيجي للمنظمة، ففي ظل الذكاء الاقتصادي يتم الحصول على المعلومات من البيئة الخارجية عن طريق اليقظة الإستراتيجية، التي تراها الباحثة بمثابة النظام الفرعي الرابع للمنظمة، وبالتالي نضيف مهمة أخرى لنظام المعلومات الإستراتيجي ألا وهي: مهمة الربط بين المعلومات الداخلية ومعلومات اليقظة الإستراتيجية لتحديد الموقف الإستراتيجي للمنظمة.
- نظام اليقظة الإستراتيجية: من خلال الوظائف التي يجب أن يؤديها أي نظام للمعلومات داخل المنظمة، وكذا تعريف اليقظة الإستراتيجية، تحاول الباحثة وضع تصور لنظام معلومات اليقظة الإستراتيجية.
 - الوظائف التي يجب أن يؤديها أي نظام معلومات داخل المنظمة: يرى (EPINASSE, 2017, p. 8)، أن أي نظام للمعلومات تضعه المنظمة، يجب أن يسمح لها بـ الجمع، التخزين، المعالجة والنشر.
 - ✓ جمع المعلومة: أي تدوينها (حامل ورقي أو معلوماتي)؛
 - ✓ حفظ المعلومة (التخزين): حفظها وأرشفتها (للاستعمال المستقبلي أو كالتزام قانوني)؛
 - ✓ معالجة المعلومة: القيام بعمليات مثل الحساب، التصنيف، الترتيب والتلخيص)؛
 - ✓ النشر: للشخص المناسب (تحرير، طباعة، عرض... معلومة بعد المعالجة).
 - تعريف اليقظة الإستراتيجية: يعرفها كل من (GUSTAVE & MOINET, 2001) على أنها: "عملية استعلامية تعمل من خلالها المنظمة -بصفة إستباقية- على إيجاد إشارات الإنذار بهدف خلق فرص من السوق وتقليل المخاطر المتعلقة بعدم التأكد".
- وبالتالي فنظام المعلومات الخاص باليقظة الإستراتيجية سيسمح لنا بـ:
- ✓ جمع المعلومات الاستباقية من البيئة الخارجية، وتدوينها؛
 - ✓ تخزين هذه المعلومات، حفظها وأرشفتها؛
 - ✓ معالجتها في شكل (حسابات، تصنيفات، ترتيب وتلخيص)؛

✓ نشر المعلومات عن طريق توفيرها للمستعمل المناسب (في شكل مطبوعات، تقارير... إلخ)، والذي يعتبر في هذه الحالة نظام المعلومات الإستراتيجي من أجل ربطها بالمعلومات الناتجة عن كل من نظام المعلومات التشغيلي ونظام المعلومات المعلوماتي، ومنه تحديد الموقف الإستراتيجي الذي ستتجهه المنظمة.

وفيم يلي مخطط توضيحي لشكل المنظمة في ظل الذكاء الاقتصادي:

الشكل رقم 2: المنظمة كمجموعة من الأنظمة الفرعية في ظل نموذج الذكاء الاقتصادي



المصدر: من إعداد الباحثة

من خلال الشكل نلاحظ " أن المنظمة، وفي ظل اعتمادها على الذكاء الاقتصادي كوسيلة للتحليل الاستراتيجي، فإن نظام المعلومات الاستراتيجي يصبح الوعاء الذي تصب فيه المعلومات الناتجة عن نظام المعلومات المعلوماتي الذي يعتبر الوسيط بينها وبين نظام المعلومات التشغيلي أي بيئتها الداخلية، ونظام اليقظة الإستراتيجية الذي يعتبر الوسيط بينها وبين بيئتها الخارجية.

الخاتمة

من خلال تطرقنا إلى مداخل التحليل الاستراتيجي، يمكننا القول بأن هذا الأخير هو الوسيلة التي تستعملها منظمات الأعمال في تحديد مكونات بيئتها وكيفية التعامل مع كل مكون من هذه المكونات بالأسلوب الذي يناسب عملها وفي حدود إمكانياتها، هذا التعامل يترجم في هيئة استراتيجيات وبالتالي أهداف والتي تقترح الباحثة تصنيفها كما يأتي:

- الأهداف الموجهة نحو البيئة الخارجية العامة: وتكون في صورة مسؤولية اجتماعية فيما يخص البيئة الاقتصادية، الاجتماعية، الثقافية، القانونية والايكولوجية، أما بالنسبة للبيئة التكنولوجية فتستمد منها المنظمة كل ما هو جديد من أجل استقطابه واستغلاله في نشاطها؛

- الأهداف الموجهة نحو البيئة الخارجية الخاصة: وتتمثل أهداف منظمات الأعمال عادة في التأثير على مكونات بيئتها الخارجية الخاصة بما يتناسب مع نشاطها وفي حدود إمكانياتها؛

- الأهداف الداخلية: وتتمثل أهداف منظمات الأعمال في الرفع من أداء مواردها، بالإضافة إلى أهداف خاصة بالمنتجات التي تقدمها المنظمة والتي تترجم في شكل إبداع، ابتكار أو جودة.

وإذا انطلقنا من مسلمة أن صياغة الأهداف تحتاج إلى معلومات من جهة وضرورة استعمال منظمات الأعمال للتكنولوجيا الحديثة أو ما نسميه بالإدارة الإلكترونية من جهة أخرى، فإننا نستنتج أهدافا جديدة للإدارة الإلكترونية بدلا من الأهداف الضيقة التي كانت تعطى لها، إذ ترى الباحثة بأن الهدف من الإدارة الإلكترونية بالنسبة لمنظمات الأعمال يتمثل في إدارة كل جزء من أجزاء بيئتها سواء كإجزاء مستقلة أو كمجموعات مترابطة فيم بينها، بالإضافة إلى أهداف الإدارة الإلكترونية انطلاقا من الإمكانيات الهائلة التي تتمتع بها وسائلها فالحاسوب وتطبيقاته وشبكات الانترنت كلها وسائل لا حدود لاستعمالها ومجالاتها، ومنه نستنتج الأهداف الآتية للإدارة الإلكترونية:

- الأهداف التي تستمدّها الإدارة الإلكترونية انطلاقاً من بيئة منظمات الأعمال:
 - الأهداف الخاصة بالبيئة الخارجية العامة:
 - ✓ البيئة الاجتماعية: وتخدم الإدارة الإلكترونية في هذه الحالة صورة منظمات الأعمال تجاه المجتمع الذي تنشط فيه أو ما يسمى بالمسؤولية الاجتماعية، فمن خلال إدارة المعلومات الخاصة بالبيئة الاجتماعية فإنها تقدم لها صورة تتمكن من خلالها اتخاذ القرار المناسب، كما تمكنها من معرفة مدى مساهمتها في الرفع من مستوى المجتمع الذي تنشط فيه مقارنة بمنظمات أعمال أخرى كمستوى التشغيل، مدى إشباعها لحاجات المجتمع، وتكوين أفراد المجتمع بصفاتهم موظفين لديها وكل ما يخص سمعتها في المجتمع؛
 - ✓ البيئة الاقتصادية: حيث يتجلى دور الإدارة الإلكترونية في هذه الحالة في إعطاء صورة عن البيئة الاقتصادية التي تنشط فيها منظمة الأعمال وكيفية التعامل معها ومدى مشاركة منظمة الأعمال في الجانب الاقتصادي مقارنة بما يقدمه المنافسين من نفس القطاع أو منظمات الأعمال الأخرى، ما مكانة منتوجاتها مقارنة بالمنتجات الأخرى، ما مدى مساهمتها في التقليل من نسب البطالة، ما مدى تمويلها لميزانية الدولة عن طريق الضرائب المقدمة....؛
 - ✓ البيئة الثقافية، القانونية والايكولوجية فتسمح الإدارة الإلكترونية بإدارة المعلومات الخاصة بهذا الجزء من البيئة من أجل استغلاله في نشاطها إذ تعتبر هذه العناصر الثلاثة بمثابة الخط الذي لا يمكن تجاوزه بالنسبة لمنظمات الأعمال؛
 - ✓ البيئة الخارجية الخاصة: ولما كان الهدف الأساسي لمنظمات الأعمال بالنسبة للبيئة الخارجية الخاصة هو التأثير، فإن الباحثة تعتبر أن هذا النوع من الإدارة الإلكترونية هو الأكثر حساسية من السابق كون دوره لا يتمثل في التحليل فقط وإنما في إيجاد طرق للتأثير كذلك ؛
 - ✓ هذا إذا اعتبرنا عناصر البيئة كأجزاء مستقلة عن بعضها البعض أما كأجزاء مترابطة فنستدل على أهمية الإدارة الإلكترونية انطلاقاً من دورها الأساسي الذي تلعبه في حوكمة العلاقات، فإذا ما انطلقنا من مسلمة القدرات الهائلة لتطبيقات الحواسيب -باعتبارها وسائلاً من وسائل الإدارة الإلكترونية- نجد أنه من الممكن التجسيد وبطريقة جد فعالة للحوكمة داخل منظمات الأعمال وهذا من خلال تزويد هذه التطبيقات بمختلف القوانين، القواعد، الحقوق، الواجبات ومختلف المعايير التي تنظم العلاقات فيم بين الأطراف المعنية.
 - أهداف الإدارة الإلكترونية على مستوى البيئة الداخلية لمنظمات الأعمال: وتتمثل في تحليل الموارد الداخلية بما يمكن المنظمة من الرفع من أدائها، تحليل أنشطة منظمة الأعمال، إدارة المعلومات الخاصة بمواردها المادية والبشرية بالإضافة إلى أهداف خاصة بالمنتجات التي تقدمها المنظمة والتي تترجم في شكل إبداع، ابتكار و جودة؛
- الأهداف التي تستمدّها الإدارة الإلكترونية انطلاقاً من مكوناتها: الحاسوب وتطبيقاته، شبكات الانترنت
 - إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأتمها وحدة مركزية؛
 - تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها؛
 - تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة؛
 - تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛
 - تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة؛
 - توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين؛
 - توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية؛

فقد ذكرت دراسة (رضوان، 2008) الأهداف الآتية:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأتمها وحدة مركزية؛
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها؛
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة؛
- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها؛
- تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة؛
- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين؛
- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية؛

- التعلم المستمر وبناء المعرفة؛
- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.

قائمة المراجع

- ابتسام مخناش. (05 جوان, 2021). التحليل الاستراتيجي كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية في المنظمة. مجلة أبحاث ، 6 (1)، الصفحات 792-803.
- اسماعيل محمد الصرايرة. التحليل الإستراتيجي في إعادة هندسة العمليات الإدارية.
- أمل مصطفى عصفور. (بلا تاريخ). نظم المعلومات الإدارية. كلية التجارة: جامعة قناة السويس.
- رأفت رضوان. (2008). الإدارة الالكترونية. القاهرة.
- زينب جبار يوسف. (2 أبريل, 2009). إدارة وتخفيض الكلفة باستخدام سلسلة القيمة دراسة حالة في الشركة العامة للصناعات الإنشائية.
- سعيد قاسمي. (27 جوان, 2012). التفاعل بين الرسالة والبيئة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية "دراسة حالة بعض مؤسسات صناعة الأدوية". جامعة فرحات عباس كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، سطيف .
- سعيدة حركات. (2018/2017). أثر الإدارة الالكترونية على أداء البنوك دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية لولاية أم البواقي، أم البواقي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية. شوقي ناجي جواد. (2010). المرجع الكامل في إدارة الأعمال منظور كلي (الإصدار ط1). بغداد: الحامد.
- صالح العامري، و طاهر الغالي. (2008). الإدارة والأعمال (الإصدار ط2). عمان: دار وائل.
- صباح بلقيدوم. (2013-2012). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسنطينة: جامعة قسنطينة (2).
- عبد الرحمان إدريس، و جمال الدين المرسي. (2003/2002). الإدارة الإستراتيجية. الاسكندرية: الدار الجامعية.
- عبيرات مقدم، و محمد الأمين حساب. (يناير, 2008). استراتيجيات وضع حواجز الدخول أمام تهديد المنافس المحتمل. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، الصفحات 299-318.
- عمار عماري، و الهاشمي بن واضح. (بلا تاريخ). تقييم البيئة الخارجية وأثرها على فعالية تسيير المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.
- عمر بن سديرة. (2013-2012). التحليل الإستراتيجي كمدخل لبناء المزايا التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية: دراسة ميدانية يف امؤسسات احملية بسطيف. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، سطيف الجزائر: جامعة فرحات عباس (سطيف 1).
- كافية عيدوني، و حميد بن محجوبة. (ديسمبر, 2017). الإدارة الالكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وأفاق). مجلة الأصيل للحقوق الاقتصادية والإدارية (2)، الصفحات 218-236.
- نبيلة جعيجع. (2007). استراتيجية التنوع في المنتجات وأثرها على تنافسية المؤسسة الإنتاجية دراسة ميدانية في مؤسسة Hodnalait ومؤسسة Condor للالكترونيات ببرج بو عرييج. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة محمد بوضياف.

- نور الهدى بوهنتالة. (2018). التحليل الاستراتيجي كمدخل لخلق القيمة في ظل اعتماد الوفورات الاقتصادية كأداة لدعم الميزة التنافسية. *مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية* ، 3 (1)، الصفحات 169-187.
- EPINASSE, B. (2017, Mars). Définition et typologie des Systèmes d'Information Organisationnels (2). Aix Marseille.
- ESPINASSE, B. (2014, Septembre). Introduction aux Systèmes Interactifs d'Aide à la Décision (6). Université Aix Marseille.
- GHALAMALLAH, I. (2009, Décembre 18). Proposition d'un modèle d'analyse exploratoire multidimensionnelle dans un contexte d'Intelligence Economique. Toulouse, Institut de Recherche en Informatique de Toulouse: Université de Toulouse.
- GUSTAVE, P. J., & MOINET, N. (2001, Decembre 01). *LA VEILLE STRATEGIQUE Les Yeux et les Oreilles de Votre Entreprise ?* Consulté le Septembre 07, 2017, sur INNOVHERA: <http://www.innovhera.be/images/sitefr/edit/annexe%2019%20-%2002.pdf>

تطبيقات الادارة الالكترونية في الجزائر-التحديات و آفاق تطويرها

Electronic management applications in Algeria Challenges and prospects for development

قداش سمية، عظاموزكريا

Kaddeche soumia, Adamou Zakaria

أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة/ الجزائر

طالب دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة/ الجزائر

Lecturer "A", Kasdi Merbah University, Ouargla / Algeria

PhD student, Kasdi Merbah University, Ouargla / Algeria

keddechsoumia@gmail.com

adamou.hsse@gmail.com

الملخص:

افرزت التطورات التي يشهدها العالم في مجال التكنولوجيا والاتصال خلق ثورة معلوماتية في مجال الادارة والتسيير واصبحت الدول عبارة عن مجتمعات الكترونية، الامر الذي الزم الجزائر على مسايرة هاته التطورات من خلال مواكبة هاته التطورات وللحاق بركب الدول المتقدمة، حيث تسعى الجزائر الي تبني مشروع الادارة الالكترونية من خلال عصنة الادارات والمؤسسات العمومية واعتمادها على جملة من المحددات والمقومات والتي تمكها من ايجاد واقع لبيئة مناسبة لتطبيق نجاح للإدارة الالكترونية، وذلك من خلال الاعتماد على ادوات وطرق وتقنيات جديدة في كل الميادين و بالأخص مجال الادارة و وظائفها، من اجل تسهيل الخدمة العمومية للمواطن الجزائري، وتقديم خدمات بأقل تكلفة وأكثر فعالية وبأقل جهد ممكن، حيث سنسعى من خلال دراستنا الي تسليط الضوء عن واقع تطبيقات الادارة الالكترونية بالجزائر في مختلف القطاعات بالإضافة الي التطرق للمعيقات التي تواجهها، وتقديم جملة من التوصيات لتفعيل ورفع فعالية الادارة الالكترونية بالجزائر. الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا واتصال، ثورة معلوماتية، ادارة الكترونية، خدمة عمومية في الجزائر.

Abstract:

The developments that the world is witnessing in the field of technology and communication have resulted in the creation of an information revolution in the field of administration and management, and countries have become electronic societies, Which made it necessary for, As Algeria seeks to adopt the e-management project through modernizing public administrations and institutions and relying on a number of determinants and ingredients that enable it to create a reality for a suitable environment for a successful application of e-governance, This is done by relying on new tools, methods and techniques in all fields, especially the field of administration and its functions, in order to facilitate the public service of the Algerian citizen, And to provide services at the lowest cost and most effective and with the least possible effort. Through our study, we will seek to shed light on the reality of electronic administration applications in Algeria in various sectors, in addition to highlighting the obstacles it faces, and providing a set of recommendations to activate and raise the effectiveness of electronic administration in Algeria.

Key words: technology and communication, information revolution, e-management, public service in Algeria.

مقدمة:

لقد عرف العالم في الفترة الاخيرة وخاصة في بداية الالفية الثالثة تطورا كبيرا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث سارعت الدول المتقدمة الي تبني هاته التكنولوجيا واستغلالها بهدف تطوير وتحسين مختلف الادارات في شتى المجالات، وهذا ما أدى إلى ظهور ما يسمى بالإدارة الالكترونية والتي تعد ثمرة الاعتماد على التكنولوجيا، من خلال الانتقال من الإدارة التقليدية الورقية الي إدارة حديثة معاصرة تعتمد على رقمته الإدارة وإدراج التعامل الالكتروني في مختلف انشطتها، حيث تعتمد على تكنولوجيات حديثة ساعدتها على تحسين مستوى الاداء وتقديم الخدمات . ونظرا الي ما حققته الإدارة الالكترونية من تطوير في مختلف المؤسسات والدول من خلال توفير الوقت والجهد وتقديم خدمات بشكل اسرع، فقد سعت الدولة الجزائرية الي تبني مشروع الإدارة الالكترونية كتوجه إستراتيجي بهدف تطوير وعصرنة الإدارة الجزائرية بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية المتسارعة، ومن جهة اخرى المضي للالتحاق بركب الدول المتقدمة التي تبنت الادارة الالكترونية، من خلال مباشرة العمل بنموذج الإدارة الرقمية بهدف ترقية خدماتها العمومية والحد من التقليل من بعض المشكلات الإدارية التي عرفت بها، وكذا تقليل الكثير من الخطوات والاجراءات في مجال المعاملات الادارية وتحسين نوعية خدماتها الادارية وتقليل الفساد الاداري من رشوة وبيروقراطية، ومن خلال عصرنة الجهاز الاداري وترقية مخرجاته.

في هذا الإطار وبناء على ما سبق، تنبثق إشكالية بحثنا الأساسية التي تتجلى في التساؤل التالي:

محدداتها وأفاق تطويرها الإدارة الالكترونية في الجزائر في ظل التسارع التكنولوجي الذي تشهده البيئة العالمية؟

من خلال الاشكالية المقدمة يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو المقصود بالإدارة الالكترونية؟
 - ماهية التطبيقات المنتهجة من قبل الوزارات الجزائرية في مجال الإدارة الالكترونية؟
 - ماهي التحديات التي تواجه المؤسسات العمومية الجزائرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟
 - ماهية أهم التوصيات المقترحة لتفعيل الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟
- أهداف الدراسة: تتمثل اهداف الدراسة في النقاط التالية:
- توضيح الأطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية؛
 - الوقوف على مدى جاهزية الجزائر لتطبيق الإدارة الالكترونية؛
 - التعرف على بعض المشاريع المنجزة من قبل بعض القطاعات في اطار مشاريع عصرنة الادارة العمومية؛
 - الوقوف على التحديات والمعيقات التي تواجه تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر؛
 - الخروج بتوصيات لتفعيل الادارة الالكترونية بالمؤسسات العمومية بالجزائر.
- أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في انها تتطرق لأحد أهم المواضيع المعاصرة والمتمثلة في الادارة الالكترونية، ويمكن ايجاز أهمية الدراسة في النقاط التالية:
- الاهتمام الكبير الذي اولته الجزائر في اطار اعداد بنية حاضنة وداعمة للإدارة الالكترونية وتحديات عصرنة الادارة العمومية؛
 - تفيد الدراسة في الفهم الجيد لمحددات تطبيق الادارة الالكترونية في البيئة الجزائرية؛
 - تفيد الدراسة في تقديم جملة من التوصيات لدفع الادارة الالكترونية في البيئة الجزائرية بشكل أفضل.
- . أولا: الإدارة الإلكترونية
- مراحل تطور الإدارة الإلكترونية:

لغرض الوصول إلى بيان مفهوم الإدارة الإلكترونية وتعريفها سنقوم بداية بتوضيح كيف تطورت الإدارة الإلكترونية (نجم، 2004، صفحة 125):

1.1 تطور الإدارة الإلكترونية من منظور النظريات الإدارية

الإدارة الإلكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية، حيث أن ادبيات الفكر الإداري والمدارس الإدارية يكشف أن المتخصصين في الإدارة قد حددوا مسارا تاريخيا متصاعدا لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمن، ولتتوج المسيرة المتطورة في منتصف التسعينات بصعود الإدارة الإلكترونية. حيث بدأ تطور المفهوم الإداري بدء من عام 1890 والتي سميت بالمدرسة التقليدية أو الكلاسيكية، وفي عام 1924 ظهرت المدرسة السلوكية، وانتقلت بعد ذلك إلى المدخل الكمي في عام 1940، ومن ثم مدرسة النظم عام 1951، حتى جاءت المدرسة الموقفية في عام 1960، تلاها منظمة العلم في نهاية الثمانينيات، وبعدها كانت الإدارة الإلكترونية.

2.1 تطور الإدارة الإلكترونية من منظور التطور التكنولوجي

إن الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة حيث اتجه التطور منذ البدء إلى إحلال الآلة محل العامل، وكان هذا في بدء العمليات التشغيلية والأعمال اليدوية النمطية، ثم انتقل إلى أعمال التخطيط والرقابة القابلة للبرمجة كما في التصميم والتصنيع بمساعدة الحاسوب، لينتقل إلى العمليات الذهنية المحاكية للإنسان من خلال الذكاء الصناعي الذي يحاكي الذكاء الإنساني.

والانترنت وشبكات الأعمال تعتبر التكنولوجيا الأرقى والأكثر عولمة وأسرع توصيلا وتشبيكا وكل هذا يجعل الإدارة الإلكترونية ذات أبعاد تكنولوجية أكثر من أي مرحلة تاريخية تعاملت فيها الإدارة مع التكنولوجيا، وهذا يفسر أن التطور التكنولوجي في مجال الانترنت لا يقف عند الأجهزة إنما يتجاوزها وبدرجة أكبر إلى البرمجيات التي تتعلق بالوظائف والعلاقات وإنجاز الأعمال والصفقات الرقمية عن بعد.

تعريف الإدارة الإلكترونية

توجد عدة تعريفات للإدارة الإلكترونية، وذلك راجع لكونها مصطلح حديث النشأة، ومن بين أهم التعريفات التي عملنا على ادراجها هي:

عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها: " نظام الكتروني متكامل يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل العمل الإداري اليدوي الى أعمال إدارية تقوم بها التكنولوجيا الرقمية والحديثة (Assad & Alsakarneh, 2015)؛ ويعرفها عبود نجم بأنها "التبادل غير المادي للبيانات الرقمية بين المرافق العامة، وكذلك التبادل الإلكتروني بين المواطنين، من خلال استخدام الأنظمة التفاعلية والتقنيات ذات القيمة المضافة والبيانات المفتوحة" (نجم، 2004، صفحة 125).

وكتعريف آخر فإن الإدارة الإلكترونية هي إستراتيجية إدارية تعمل على تحقيق خدمات أفضل للعملاء والشركات من خلال التوظيف الأمثل للموارد المادية والبشرية في إطار إلكتروني تحقيقا للأهداف وبالجودة المطلوبة (عزمي، 2008، صفحة 76).

من خلال ما سبق ذكره، نستنتج ان تعريف الادارة الالكترونية يجمع بين شقين أساسين، يتمثل الشق الاول في النشاط الاداري الصادر عن المرافق العمومية، اما الشق الثاني فهو استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة للقيام بالخدمات المرفقية.

3.1 خصائص الإدارة الإلكترونية: تتميز الادارة الالكترونية بجملة من الخصائص تميزها عن الإدارة التقليدية نذكر منها (بن حسين، صفحة 216):

- استعمال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال في أداء الأعمال الادارية؛

- القضاء على الهرمية والبيروقراطية في التنظيم، وتبسيط إجراءات وتكاليف العمل؛
- الاستجابة السريعة أو لفورية لمتطلبات طالبي الخدمة ومنظمات الأعمال من خلال التفاعل والاتصال المباشر فيما بينهم إلكترونياً وانخفاض أوقات انجاز الاعمال؛
- تجاوز الحدود الزمانية والمكانية التي تقيد وتعيق حركات التعاملات؛
- الادارة الالكترونية هي وسيلة لرفع مستوى أداء الحكومة.

4.1 متطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية

- الإدارة الإلكترونية ليست وصفة جاهزة للتطبيق بل هي نظام متكامل من المكونات البشرية والتقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية وغيرها ولا بد من توافر عدد من المتطلبات تتكامل مع بعضها لإخراج مفهوم الإدارة الإلكترونية إلى حيز التطبيق، من أهم المتطلبات ما يلي (القحطاني، 2006، صفحة 26):
- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: تعتبر البنية التحتية القاعدة الأساسية للإدارة الإلكترونية وينبغي لتوفيرها مراعاة عدد من النقاط وأهمها توفر التكنولوجيا الملائمة؛ والكفاءة البشرية المؤهلة؛ والتخطيط المالي الجيد؛ وبناء نظام معلومات متطور؛
 - تعليم وتدريب العاملين وتوعية وثقافة المتعاملين: إن توفير العناصر البشرية المؤهلة وتدريبها بشكل مستمر ودوري وتنميتها في مجال تطبيقات الإدارة الإلكترونية يسهل من مهمة الإدارات العليا عند إعداد استراتيجيات تطبيق الإدارة الإلكترونية، والرفع من مستوى الثقافة التقنية لدى العناصر البشرية يجعلهم يتقبلون فكرة الإدارة الإلكترونية في منظماتهم ويسهم بدرجة كبيرة في تقليل مقاومتهم للتغيير؛
 - ضمان وحماية أمن المعلومات في الإدارة الإلكترونية: أمن المعلومات وسريتها من أهم المسائل في الأعمال الإلكترونية أي أمن المعاملات والوثائق التي يجري التعامل بها وحفظها وتطبيق إجراءات المعالجة عليها إلكترونياً لتنفيذ متطلبات العمل.

ثانياً: نماذج لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر

هناك العديد من القطاعات التي كانت سباقة نحو تبني مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر، حيث تعتبر هاته القطاعات حساسة كونها تعتبر البنية التحتية لكل دولة لما تكتسبه من أهمية بالغة في دفع عجلة التقدم والازدهار، وقد بادرت هاته القطاعات في الجزائر بتبني مشروع الإدارة الإلكترونية بسبب كونها تتخبط في العديد من المشاكل والعراقيل خلال السنوات الفارطة، والتي سببت الكثير من المشاكل للإدارة وحتى مع المتعاملين معها، نتيجة الطرق البدائية التي تعتمد على النظام الورقي والارشيف والذي ادى بدوره الى زيادة التكلفة والجهد والتماطل في تنفيذ العمليات الإدارية ونتج عن ذلك الفساد الإداري والبيروقراطية الإدارية، حيث اصبح لزاماً على هاته القطاعات الخروج من دوامة البدائية في المعاملات والتحول نحو الادارة الرقمية، بهدف تحسين سمعتها امام متعاملها وكذا تقليل التكلفة وريح الوقت وتنفيذ معاملات إدارية شفافة. ومن القطاعات التي حققت تطوراً ملحوظاً في مجال الإدارة الإلكترونية نجد:

1- قطاع العدالة

يعتبر قطاع العدالة في الجزائر من القطاعات السباقة في تبني مشروع الإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر من المرافق ذات الأهمية البالغة لارتباط خدماته بالمصالح الضرورية للمواطنين، الشيء الذي دفع الدولة الجزائرية الى التركيز على هذا القطاع وتجنيد كل الوسائل المادية والبشرية وتخصيص ميزانية معتبرة لتحديث القطاع وعصرنته والنهوض به بما يتماشى مع المتطلبات الحديثة، من خلال تحدي عصرنة القطاع بتقديم الخدمات الإلكترونية التي تتميز بالسرعة والدقة في الانجاز، وتحسين تقديم الخدمة العمومية، وهو ما جعل قطاع العدالة رائداً في هذا المجال من خلال تطبيق تكنولوجيات المعلومات والاتصال في الهياكل الإدارية والتنظيمية، وكذا اعتمادها في مواجهة المتقاضين، وكل ذلك بهدف

- ضمان التحول نحو تقديم خدمات الكترونية أكثر شمولية وفعالية، من خلال استحداث نوع جديد على مستواها ألا وهي الخدمة الإلكترونية، بدلا من الطرق التقليدية بهدف القضاء على البيروقراطية في المعاملات والفساد الإداري.
- ومن بين المشاريع الاستراتيجية التي قام بها قطاع العدالة من اجل تطبيق الإدارة الإلكترونية:
- انجاز وتوسيع ورفع شبكة التوصيل الإلكتروني الداخلية للقطاع العدالة، حيث تمكن الوزارة من شبك الجهات القضائية والمؤسسات العقابية بشبكة الألياف البصرية ذات التدفق العالي، بهدف تسريع الاتصال وضمان جودة المعلومة (الشيكر ، 2019، صفحة 296)؛
 - إدماج تقنية التصديق والتوقيع الإلكتروني في المجال القضائي؛ وذلك بهدف اتاحة الخدمات القانونية عن بعد (عبان، 2015-2016، صفحة 101)؛
 - انجاز أرضية خدمات ISP والتي تعمل على تسيير ذاتي للاتصالات الإلكترونية وتعميم وصول المعلومة لكل موظفي العدالة بالإضافة الي انشاء موقع خاص بوزارة العدالة بإعلام كل المواطنين بنشاطات وزارة العدل (زرزولة ، 2018، صفحة 05)؛
 - استحداث النظام الالي لتسيير وادارة الملف القضائي (SGDJ)، حيث يسمح هذا النظام بمتابعة وتسيير الملف القضائي للمحامين والمتقاضين، بدءا من اعلان القضية الي غاية البث النهائي فيها، حيث يعمل هذا النظام على متابعة مجريات القضية خطوة بخطوة مع تسجيل جميع المستجدات التي طرأت على القضية بشكل أني ومحين (زرزولة ، 2018، صفحة 12)؛
 - استحداث المحادثات المرئية عن بعد اثناء سير الإجراءات القضائية وفق للمادة 14 من قانون عصرنه العدالة؛ النظام الالي لتسيير الاوامر بالقبض، حيث يعتبر نظام يحتوي على قاعدة معطيات وطنية تسمح بسرعة نشر الاشخاص المبحوث عنهم في إطار القانون، حيث يسهل في عملية البحث عن الاشخاص الذين تم اصدار في حقهم مذكرة توقيف من خلال نشر جميع بيانات المبحوث عنه عبر كافة التراب الوطني وفي فترة زمنية وجيزة (عشاش و خضري ، 2020، صفحة 277)؛
 - انشاء المركز الوطني للأنظمة المعلوماتية لوزارة العدل، والذي يعمل على تسيير كل الانظمة المعلوماتية المستحدثة في قطاع العدالة (عشاش و خضري ، 2020، صفحة 277)؛
 - اعتماد البطاقة المهنية البيوميترية لقطاع العدالة في مجال تسيير الموارد البشرية، اد يتم من خلال البطاقة البيوميترية استخراج المعلومات الخاصة بالقضاة والمحامين ومستخدمي القطاع، حيث يمكن تحينها عن بعد واستخراج كل الوثائق المتعلقة بمساره المهني؛
 - انشاء منصة الكترونية متخصصة في سحب السوابق العدلية، مرسوم التجنيس، وشهادة الجنسية ممضاة إلكترونيا عبر الانترنت، وكذا على مستوى الممثلات الديبلوماسية والقنصليات بالخارج، حيث يمكن لهم تحميل الوثيقة التي يحتاجونها عبر المنصة دون التنقل الي الجهة القضائية؛
 - المراقبة الالكترونية للمساجين بفضل التقدم العلمي والتكنولوجي بحث أصبح من الممكن رصد المحكوم عليه في أي مكان يتواجد فيه عن طريق جهاز الكتروني يسمى بالسوار الالكتروني، وتعد هاته التقنية الجديدة مستعملا ليس في مجال الرقابة قبل الحكم وإنما من أحد بدائل العقوبة السالبة للحرية التي لجأت إليها الجزائر بموجب القانون 01/18 المعدل والمتمم للقانون رقم 04-05 والمتضمن قانون تنظيم السجون واعدة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين (عباسة و جوهر، 2018، صفحة 177)؛
 - خدمة الشبكات الالكتروني والتي أطلقتها وزارة العدل في إطار عصرنتها للقطاع وذلك لتطوير القطاع وتقريبه من المواطن، وقد تجسد هذا في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الالكترونية، التي تمكن المواطن من الحصول على

الإجابة المباشرة عن طريق بريد الالكتروني، وذلك بعد التشخيص للقضية، أو الاستفسار من قبل الخلية المشكلة من قضاة ورجال القانون وإطارات من وزارة العدل (عبان، 2015-2016، صفحة 101).

2- قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

خطت الجزائر خطوات واضحة نحو التحول لتطبيق الإدارة الإلكترونية في ميادين متعددة، لكنها لم تصل بعد الى المستوى العالمي، ومن جهة أخرى أثبت قطاع التعليم العالي أن الإدارة الإلكترونية لها دور كبير ومساهمة فعالة في تحسين جودة التعليم العالي في جوانبه المتعلقة بالتعليم والبحث العلمي، الأداء الوظيفي والمالي، حيث كثرة صور استغلال التكنولوجيات الحديثة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، ويمكن إبراز أمثلة عنها وفقا ما يلي:

- امكانية الاطلاع على الموقع الرسمي للوزارة والحصول على كل المستجدات الخاصة بالقطاع بصفة متجددة، وكذا الاطلاع على الجامعات والمراكز الجامعية على المستوى الوطني، وهذا ما يقرب كل الطلبة والاستاذة والإداريين منها (mesrs، 2021)؛

- امكانية ارسال واستقبال المقالات العلمية مع امكانية تحميل مختلف المقالات وفقا للتخصص عن طريق المنصة الجزائرية للمجلات العلمية ASJP، حيث ساهمت في نشر البحث العلمي وترقيته (asjp، 2021)؛

- انشاء ارضية وطنية progres.mesrs.dz تعمل على تنظيم وتسيير التسجيل الإلكتروني للطلبة الجدد والحاصلين على شهادة البكالوريا، حيث تعمل هاته المنصة على توجيه الطالب للتخصص وفق النقاط المتحصل عليها في البكالوريا مع مراعات بطاقة الرغبات التي تم ملئها خلال فترة التسجيلات، حيث سهلت المنصة عناء تنقل الطلبة للجامعات لإجراء التسجيلات، من جهة أخرى تعمل المنصة على معالجة توجيهات الطلبة بصورة سريعة ودقيقة (mesrs، 2021)؛

- الاتصال بالمكتبات الإلكترونية للجامعات عن طريق منصات الكترونية توفر جميع الرسائل الجامعية والمقالات وكذا الكتب الإلكترونية بهدف السماح للطلبة والاستاذة للاستفادة منها عن الطريق الولوج للمنصة وتحميل المباشر عن طريق محرك البحث الخاص بالمكتبة؛

- برنامج التعليم عن بعد، حيث قامت الوزارة بإنشاء منصة تسمى ب Moodle والتي تهدف الي تحسين نوعية التكوين تماشيا مع متطلبات ضمان النوعية، حيث ثم ادخال طرائق جديدة للتكوين والتعليم عن بعد تتضمن اجراءات بيداغوجية جديدة، حيث نجحت المنصة في تغطية جل المقاييس بمختلف الجامعات خلال جائحة كورونا حيث تم الاستغناء عن الدروس الحضورية وذلك تطبيقا للبروتوكول الصحي الذي اعلنته الوزارة الوصية، والعمل على تقديم المحاضرات والاعمال الموجهة عن طريق منصة Moodle.

كما ان الادارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي وفرت جملة من الخدمات للأستاذة التعليم العالي يمكن ان نوجزها في النقاط التالية (خنشور و عباسية، 2020، صفحة 370):

- امكانية تقديم استمارات الترقية العلمية والتقديم للإجازات المختلفة او البعثات الخارجية عن طريق الانترنت؛
- التقديم للمشاركة في المؤتمرات والندوات العلمية، بحيث تمر على المجالس العلمية المختصة لأخذ الموافقة؛
- امكانية تقييم رسائل الماجستير والدكتوراه والتي يشرف عليها الكترونيا مع امكانية حضور جلسات مناقشة عن طريق تقنية المحادثة المرئية؛
- امكانية متابعة أنشطة الطلبة عن طريق المنصة الافتراضية موودل مع امكانية وضع وتعديل في المحاضرات والمراجع الاضافية؛
- توفير دليل الجامعات والكليات ودليل بوابة الخدمات الإلكترونية

- امكانية معالجة ملفات المترشحين لامتحانات طور الدكتوراه من خلال منصة متخصصة في معالجة الملفات وترتيب الطلبة المقبولين لاجتياز الامتحان وفق شروط القبول والتصنيف، حيث يتم معالجتها الكترونيا مما يساعد على تحديد قائمة المترشحين بصفة الية وفق التخصص:

3- قطاع التربية الوطنية

سجل قطاع التربية في الجزائر انفتاحا على التكنولوجيا المعلومات والاتصال كغيره من القطاعات الاخرى، حيث يمكن ابراز نشاطات قطاع التربية الوطنية من مبادرات الخدمة الالكترونية كمدخل للترقية وما يقدمه للطلبة في النقاط التالية (عبان، 2015-2016، صفحة 93):

انشاء منصات متخصصة بالإعلان عن نتائج كل الامتحانات الرسمية الخاصة بطور الابتدائي والمتوسط والثانوي، حيث يمكن للطلبة الاطلاع على النتائج من خلال ادخال اسم المستخدم وكلمة المرور، حيث تعتبر هاته المنصات وسيلة تسمح لكل الطلبة الاطلاع على النتائج دون التنقل للمؤسسة التي يدرسون بها، من جهة اخرى يمكن للطلبة تحميل كشف النقاط الخاص به عن طريق المنصة؛

انشاء منصة متخصصة في التعليم عن بعد وذلك بالنسبة للطلبة الذين يودون مواصلة دراستهم عن طريق المراسلة، إذ يتيح الموقع الإلكتروني الخاص بالديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد خدمات الكترونية للمسجلين بالمركز، تتعلق بإمكانية التسجيل وسحب الاستمارة الالكترونية، مع امكانية تحميل كل الدروس وفقا للمادة الممتحنة، حيث يقدم دعما كاملا لكل المسجلين بالمراسلة، كما يقدم الموقع جملة من الفروض والامتحانات للتحميل؛

4- قطاع الداخلية والجماعات المحلية

سجل قطاع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية أشواطاً متقدمة في عصنة الخدمات العمومية الادارية و تطويرها، وذلك بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة المتطورة سعياً منها لتطبيق الإدارة الإلكترونية و تقريب الإدارة من المواطن من خلال تسهيل وتقديم مختلف الخدمات الالكترونية التي توفرها الوزارة و جماعاتها المحلية والتي تتنوع بين خدمات إعلامية وخدمات تفاعلية وأخرى معاملاتية تحظى باستخدام واسع لدى المواطنين الجزائري، ويمكن ابراز نشاطات قطاع الداخلية والجماعات المحلية من مبادرات الخدمة الالكترونية التي تهدف من ورائها الي تحسين جودة خدماتها وتبسيط إجراءاتها الإدارية من اجل تعزيز ثقة المواطن بها، ويمكن ذكر إسهامات هذا القطاع في النقاط التالية (نوفيل و كريبط، 2017، الصفحات 127-128):

5- الخدمات الإعلامية:

يوفر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية جملة من المعلومات للمواطنين ومختلف المهتمين بقطاع الداخلية والجماعات المحلية، حيث توفر على المواطن عناء التنقل الي الشبائيك المادية من اجل الاستفسار عنها، حيث تقدم معلومات عن:

- معلومات عامة تتعلق بالوزارة وطاقمها؛
- معلومات عن الجماعات الاقليمية (الولاية، الدائرة، البلدية)؛
- معلومات عن مختلف الوثائق التي يمكن للمواطنين استخراجها من البلديات والدوائر او الولاية، ويتعلق الامر بطاقة التعريف الوطنية، جواز السفر البيوميترى، جواز السفر الاستعجالي، رخصة السياقة، البطاقة الرمادية، ترقيم المركبات؛

6- الخدمات التفاعلية:

يوفر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية جملة من الخدمات تهدف من خلالها الي ضمان الاتصال عن بعد بمصالح الوزارة وتضمن التواصل مع المواطن، من خلال توفير استمارات يمكن للمواطن تحميلها، وبالتالي تخفيض خطوة التنقل للحصول عليها، حيث نجد مجموعة من الاستمارات نذكر منها:

- استمارة طلب بطاقة التعريف الوطنية البيوميتريّة للإلكترونية للأشخاص الحاصلين على جواز سفر بيوميتري؛
- استمارة طلب رخصة السياقة البيوميتريّة؛
- استمارة طلب جواز سفر استعجالي؛
- استمارة بيع وشراء المركبات وغيرها؛
- استمارة الفحص الطبي الخاصة برخصة السياقة.

7- الخدمات التفاعلية:

يسمح هذا النوع من الخدمات للمواطنين بالقيام بإجراءات الحصول على خدمة ما عن طريق شبكة الانترنت، او متابعة سيرورة ملفهم الإداري مثل:

- خدمة تسجيلات الحج؛
- خدمة طلب بطاقة التعريف الوطنية البيوميتريّة؛
- خدمة طلب جواز السفر البيوميتري؛
- خدمة طلب رخصة السياقة البيوميتريّة؛
- خدمة طلب الوثائق مثل: شهادة الميلاد، شهادة الجنسية، شهادة عائلية وغيرها من الوثائق الأخرى.

ثالثا: التحديات التي تواجه المؤسسات العمومية الجزائرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

في ظل تبني الجزائر لمشروع الإدارة الإلكترونية، ظهرت العديد من العقبات والعراقيل التي تحد من نجاح الإدارة الإلكترونية وتطورها يمكن اجازها في النقاط التالية:

- قلة دراية المواطن للتقنيات الإدارة الإلكترونية وطريقة الولوج اليها؛
- غياب الدورات التكوينية وتدريب موظفي الإدارة والاجهزة التنظيمية في ظل التحول الإلكتروني المتسارع؛
- ارتفاع تكاليف البنى التحتية للإدارة الإلكترونية؛
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية ومشاكل الصيانة التقنية للبرامج الإدارة الإلكترونية (نزلي، صفحة 189)؛
- مشكلة دخول الشبكة وكيفية استعمالها والولوج لمختلف اقسامها؛
- ضعف شبكة الانترنت مما يؤثر على المعاملات الإدارية وخلق صعوبات في الولوج للمواقع والوثائق وكذا صعوبة تحميل الملفات؛
- عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر وفلسفة الإدارة الإلكترونية، وعدم قدرتهم على التخلي عن الإدارة التقليدية؛
- قلة الثقافة الإلكترونية لدى المواطن الجزائري، وبقاء عامل الخوف حاجز بينه وبين استخدام هاته التقنية؛
- المخاوف المتعلقة بالاختراق والقرصنة، وما يترتب عليه من فقدان خصوصية وسرية المعلومات (فرطاس ، 2016، صفحة 316)؛
- ضعف الدخل الفردي والذي لا يسمح له بدفع مستحقات الانترنت، حيث تعتبر الانترنت المحرك الرئيسي للإدارة الإلكترونية؛

- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء في بعض المناطق على إيصال الهاتف وشبكة الانترنت للذان يعدان أهم القنوات التي يتجسد من خلالها فعالية الادارة الالكترونية؛
- التأخر في استكمال البنية التحتية في العديد من مناطق الوطن، حيث هناك العديد من المناطق لم تصلها بعد تغطية شبكة الهاتف المحمول وشبكة الانترنت؛

رابعاً: توصيات لتفعيل الادارة الالكترونية في الجزائر

على ضوء ما تطرقنا اليه من تطبيقات الادارة الالكترونية بالجزائر والتطرق الي مجمل التحديات التي تواجهها الادارة العمومية في تطبيقها للإدارة الالكترونية بشكل فعال، يمكن إدراج جملة من التوصيات بهدف تفعيل الادارة الالكترونية في الجزائر في النقاط التالية:

- العمل على الاستفادة من خبرات الدول المتقدمة وتجاربها الناجحة، خاصة الدول التي لها نفس بيئة العمل الخاصة بالجزائر؛
- ضرورة العمل على تكوين وتدريب الموظفين في المؤسسات والإدارات العمومية على تقنيات الادارة الحديثة؛
- ضرورة رفع الميزانية المخصصة لمشاريع الادارة الالكترونية في الجزائر، مع العمل على البحث عن مصادر دائمة لتطوير الادارة الالكترونية؛
- العمل على تطوير البنية التحتية للاتصالات، من خلال تعميم شبكة الانترنت عبر كافة التراب الوطني، مع العمل على رفع سرعة تدفق الانترنت باستعمال تكنولوجيا الالياف البصرية؛
- اعادة النظر في سعر الاشتراكات الخاصة بالانترنت والعمل على تخفيضها من اجل استقطاب شريحة واسعة من المشتركين ونشر ثقافة الإدارة الالكترونية بالمؤسسات والادارات؛
- الاحتكاك بخبرات الاجانب وذلك من خلال المؤتمرات الدولية والمعارض الدولية التي لها صلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- العمل على ربط شركات اجنبية في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بهدف تحسين وتطوير مستوى الادارة الالكترونية في المؤسسات والادارات العمومية؛
- العمل على وضع تشريعات وقوانين تحمي الادارة الالكترونية؛
- العمل على استقطاب الموظفين المؤهلين والمتخصصين في مجال الادارة الالكترونية
- انشاء بنية تحتية اتصالية قادرة على الربط بين مختلف الشبكات الادارية مع توفير سرعة تدفق عالية للشبكة الانترنت وتوفير خدمات اتصالية على غرار المهاتفة عبر الانترنت والاجتماعات عن بعد
- حث الوزارات على إعداد خططها القطاعية، قبل وضع خدماتنا الإدارية على الشبكة العنكبوتية، وفق استراتيجية واضحة للخدمات المواطن والمؤسسات.

خاتمة:

لم يعد الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية مطلباً ثانوياً، سواء في الجزائر أو في العالم، وإنما أصبح أولوية ضرورية فرضتها التحولات الاقتصادية العالمية وحتمية الدخول في الفضاء الاتصالي المفتوح، والتوسع في تحرير الخدمات. ومن خلال دراستنا يمكن القول أن عملية الانتقال إلى الإدارة الالكترونية في الإدارات والمؤسسات العمومية الجزائرية مزال في مراحلها الأولى، وما تم إنجازه لا يتعدى كونه تطبيقات بسيطة حول رقمته بعض الإدارات بصورة نموذجية، حيث سعت الدولة الجزائرية الي تحدي وعصرنة بعض القطاعات الا انها مازالت تعاني في تأخر كبير في تجسيد مشروع الادارة الالكترونية الجزائرية والذي يتطلب العديد من الانجازات والمشاريع في مجال بنيتها التحتية قصد تطوير

منظومة الادارة الالكترونية في مختلف قطاعاتها والتي مازالت لحد الان بعيدة كل البعد عن المعايير العالمية في مجال الإدارة الإلكترونية، وهذا راجع للصعوبات والعوائق التي حالت دون تطور الإدارة الإلكترونية.

وعلى العموم يمكن تقديم جملة من الاقتراحات التي تهدف الى رفع فعالية الادارة الالكترونية بالجزائر:

- ✓ تخصيص غلاف مالي للاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- ✓ العمل على إدراج تكنولوجيا المعلومات في جميع مناهج التعليم في الدولة بهدف ترسيخ ثقافة الادارة الالكترونية بين مختلف فئات المجتمع؛
- ✓ تنظيم دورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لجميع موظفي القطاع العام لضمان تأهيلهم وإعدادهم لاستغلال التكنولوجيا لتطوير خدمة القطاع العام؛
- ✓ العمل على رفع سرعة تدفق شبكة الانترنت في الإدارات العمومية وتجهيز مختلف الإدارات بالتقنيات التكنولوجية الحديثة

قائمة المراجع:

- 1/ القحطاني، شائع بن سعد (2006)، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- 2/ الشيكري أيوب (2019)، الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات، مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 08 العدد 1.
- 3/ عباسة طاهر، عامر جوهر (مارس 2018)، السوار الالكتروني إجراء بديل للعقوبة السالبة للحرية في التشريع الجزائري، مقال منشور بمجلة الاجتهاد القضائي، العدد 16.
- 4/ عبان عبد القادر (2015-2016)، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيذر بسكرة
- 5/ عزمي، نبيل، تكنولوجيا التعليم الإلكتروني. دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2008.
- 6/ عشاش حمزة، خضري حمزة، (2020) الادارة الالكترونية ودورها في عصرنة قطاع العدالة بالجزائر، مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية - المجلد 05 - العدد 01 -، ص 277.
- 7/ خنشور جمال، عباسية تونس (2020)، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات التعليم العالي في الجزائر بين الواقع والمأمول، مجلة آفاق علمية، مجلد 12 العدد 2.
- 8/ زروالة كيلاني، (يوم 24 مارس 2018)، الخدمات المتاحة في مجال عصرنة قطاع العدالة لفائدة المحامين والمتقاضين، مداخلة ملقاء بمناسبة اليوم الوطني للمحامي، الجزائر، تحت رعاية وزارة العدل.
- 9/ سليمة بن حسين، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، مجلة الجزائر للأمن والتنمية، العدد 7، جامعة الجزائر 3.
- 10/ غنية نزي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد 12، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي الجزائري.
- 11/ فرطاس فتيحة (2016)، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة جيلالي بونعامة خمبس مليانة، العدد 15 - المجلد 02.
- 12/ نجم، نجم عبود، (2004) الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات. دار المريخ للنشر، الرياض.
- 13/ نوفيل حديد، حنان كريبط (2017)، الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الادارة الالكترونية، دراسة تقييمية للخدمات الالكترونية بموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، مجلة المؤسسة العدد 6.

14/ Assad Ahmed Abdelqader Alsakarneh, Shen Chao Hong (November 2015), The Impact of Electronic Management on Human Resource Development, International Journal of Science and Research (IJSR), 4(11), India.

تاريخ الاطلاع 02 سبتمبر 2021. / <https://www.mesrs.dz/>15

تاريخ الاطلاع 02 سبتمبر 2021. / <https://www.asjp.cerist.dz/>16

تاريخ الاطلاع 01 سبتمبر 2021. <https://progres.mesrs.dz/webtrait/>17

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية في الجزائر -دراسة نماذج قطاعية-

The role of electronic management in improving public services in Algeria

-Study of sectoral models -

د. تيشات سلوى

Tichat Saloua

Email : salouatichat@yahoo.fr

أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة/ الجزائر

د. يوسف أسماء

Youcef Assma

أستاذ محاضر "أ"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة/ الجزائر

Email : assma60@gmil.com

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية في الجزائر، من خلال عرض تجارب بعض القطاعات العمومية التي تبنت الإدارة الإلكترونية، بغية تحقيق فعالية الأداء، والسرعة في الإنجاز، وتوفير الجهد والوقت واختزال المسافات، وإزالة الطوابير وحل مشكلة التواصل مع المواطنين.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أنه على الرغم من التحسن الملحوظ في مستوى الخدمات العمومية المقدمة للمواطن الجزائري، إلا أن الجزائر لا زالت تعاني من ضعف الجاهزية الإلكترونية بسبب افتقارها إلى بيئة إلكترونية مجهزة، وغياب القوانين والتشريعات المتعلقة بتأمين المعاملات الإلكترونية، بالإضافة إلى نقص الوعي وضعف تجاوب المواطنين والموظفين مع مفهوم الإدارة الإلكترونية. الكلمات المفتاحية: إدارة إلكترونية، خدمات عمومية، جزائر.

Abstract:

This study aims to clarify the role of electronic management in improving Algerian public services, by presenting the experiences of some public sectors that adopt electronic management. In order to achieve effectiveness of performance, saving time and effort, rounding distances, reducing queues and solving the problem of communicating with citizens.

This study concluded a set of results, such as: despite the significant improvement in the level of public services, however, Algeria still suffers from poor electronic readiness (due to its lack of an equipped electronic environment and the absence of laws and regulations related to securing electronic transactions), lack of awareness and weak response of citizens and employees to the concept of electronic management

Key words: electronic management; public services; Alegria.

مقدمة:

لقد عرف العالم في العقود الأخيرة ثورة كبيرة خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبفعل ذلك ظهرت الشبكة العالمية للاتصالات " الأنترنت " والتي عملت على تحويل دول العالم إلى مجتمعات إلكترونية، حيث تم الانتقال من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات مما أدى إلى التحول التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الإلكترونية، وهو ما ساهم في ظهور ما يعرف بالإدارة الإلكترونية التي عملت وبشكل كبير على تقليص الإجراءات واختصارها والانتقال من

المعاملات الورقية إلى الأساليب الإلكترونية مما أدى إلى السرعة في تنفيذ الإجراءات والمعاملات وهو ما ساهم في تحسين كفاءة الأداء.

ويعتبر القطاع الإداري العمومي من القطاعات التي أصبحت تواجه تحديات كبيرة وعلى رأسها توفير خدمات عمومية ذات جودة عالية تحظى بقبول ورضا المواطنين هذا من جهة، والتسريع في المعاملات والتخفيف من البيروقراطية التي تفرضها الإدارة التقليدية من جهة أخرى، ولذلك كان من الضروري استفادة العمل الإداري من تكنولوجيا المعلومات الإدارية والانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

وتعتبر الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة وبكل الطرق لإرساء مجتمع المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، حيث عملت على تبني الإدارة الإلكترونية كما حاولت تعميمها في مختلف المؤسسات والإدارات العمومية من أجل تحقيق المرونة اللازمة في التعاملات ودعم التواصل بين الإدارة العمومية ومختلف المؤسسات والإدارات العمومية الأخرى وتقريب الإدارة من المواطن ومحاولة الاستجابة لكل تطلعاته وطموحاته فيما يتعلق بالخدمة العمومية، وهو ما دفع الجزائر إلى إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013 بغية تعميم استعمال تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع الإدارات العمومية الجزائرية، ولذلك عملت الجزائر جاهدة على توفير كل المتطلبات الضرورية (المتطلبات الإدارية، الاقتصادية والاجتماعية، البشرية، والتقنية) لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات والإدارات العمومية وإنجاحها. ونظرا لأهمية موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بالخدمة العمومية، سنحاول من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على الجهود التي قامت بها الجزائر في سبيل تحسين الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين وذلك من خلال تبني الإدارة الإلكترونية وتطبيقها في مختلف الإدارات العمومية الجزائرية، خاصة وأن التحول نحو الخدمة العمومية الإلكترونية هو أساس تحسين الخدمات العمومية، ولذلك جاءت هذه الدراسة للإجابة على الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى الخدمات العمومية التي تقدمها المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية؟

❖ أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية كأسلوب إداري جديد؛
- محاولة إبراز الجهود المبذولة من قبل الدولة الجزائرية في سبيل عصنة الإدارة العمومية من خلال تبني الإدارة الإلكترونية
- التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية ومدى نجاحها في تحسين مستوى الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين.

ولمعالجة الإشكالية المطروحة سيتم اتباع الخطة التالية:

المحور الأول: مدخل عام للإدارة الإلكترونية؛

المحور الثاني: أساسيات حول الخدمة العمومية وبعض المصطلحات المرتبطة بها؛

المحور الثالث: تطبيقات الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات العمومية.

أولا- مدخل عام للإدارة الإلكترونية

1- نشأة الإدارة الإلكترونية:

إن التطور الكبير الذي عرفه العالم في مجال التكنولوجيا الحديثة يعتبر الركيزة الأولى في ظهور الإدارة الإلكترونية. فالإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقة المواطن بالمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات

التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها. كما أن نشأة الإدارة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء ويستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول وكذا طريقة توزيع بنودها. لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة، ولم تصل إلى الصورة الرسمية لا متأخراً، حيث بدأت بالظهور في أواخر 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، ومفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة. (غريسي و شريف، 2013، صفحة 08) تجدر الإشارة إلى أن التحول الناجح من نموذج الإدارة التقليدية التي تتصف بجمود الهيكل التنظيمي والروتين المميز للوظائف والأنشطة، والتعقيد البيروقراطي الناتج عن تضخم الأجهزة الإدارية، وزيادة مستوياتها التنظيمية إلى نموذج الإدارة الإلكترونية، لا بد أن يمر بمراحل ذات أهمية والتي تشمل ما يلي: (عبان، 2015، الصفحات 70-71)

أ- مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة: حيث يتم خلال هذه المرحلة تفعيل الإدارة التقليدية، ومحاولة تنميتها وتطويرها، وذلك بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، إذ يستطيع المواطن بذلك تخليص معاملاته، وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين، أو مماطلة، في الوقت الذي يستطيع فيه كل فرد يملك حاسب شخصي، أو عبر الأكشاك، الاطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات وأحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية، مع إمكانية طبع أو استخراج الاستمارات اللازمة، وتعبئتها لإنجاز أي معاملة.

ب- مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل: تعد هذه المرحلة هي المرحلة الوسيطة، والتي يتم فيها تفعيل تكنولوجيا الهاتف والفاكس، حيث يتمكن المتعامل أو المواطن الاعتماد على الهاتف المتوفر في كافة الأماكن والمنازل، والذي يوفر خدمات بشكل معقول التكلفة، إذ يمكن الأفراد من الاستفسار عن الإجراءات، والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سهل، كما يمكن للأشخاص في هذه المرحلة استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق والاستمارات وغيرها، وفي هذه المرحلة يكون أغلب الأفراد، أو المتعاملين وطالبي الخدمة العامة قد اكتسبوا تجربة فيما يتعلق بنمط الإدارة الإلكترونية. إن اكتساب تجربة أولية للتعامل عن طريق تقنيات الإدارة الإلكترونية يؤدي بكبار التجار والإداريين والمتعاملين في هذه المرحلة، إلى التمكن من إنجاز معاملاتهم عن طريق الشبكة الإلكترونية، نظراً لأن عدد مستخدمي الانترنت في هذه المرحلة يكون متوسط، كما من الطبيعي أن تكون المعرفة في هذه المرحلة أكبر من الهاتف والفاكس.

ج- مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة: هي المرحلة الأخيرة والتي يتم من خلالها التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة، بعد أن يصبح عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية يقارب 30 بالمائة من المواطنين، ويجب أن يصاحب ذلك توفر الحواسيب، سواء بشكل شخصي، أو عن طريق الأكشاك، أو في مناطق عمومية، بحيث تكون تكلفتها أيضاً معقولة ويسيرة لجميع المواطنين، مما يمكن كل الأفراد من استعمال الشبكة الإلكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية، وبالشكل المطلوب وبأسرع وقت وأقل جهد، وأقل تكلفة ممكنة، وبأكثر فعالية كمية ونوعية، وبذلك يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية تقبلها وتفاعل معها، وتعلم طرق استخدامها. والملاحظ للمراحل الخاصة بالتحول للإدارة الإلكترونية التي يقدمها أصحاب هذا التوجه، نجد أنها ركزت على خطة انتقال تساعد على اندماج المجتمع بشكل تدريجي، لكي يكون هناك تقبل طوعي لاستراتيجية الإدارة الإلكترونية، بما يؤدي إلى تخفيض شدة مقاومة التغيير التنظيمي، التي تنتج غالباً عندما يكون هناك مشروع يتعلق بتحول جذري، ومفاجئ في الأساليب الإدارية.

2- تعريف الإدارة الإلكترونية:

نظراً لاعتماد الإدارة الحديثة حالياً على التقنية المتطورة التي تساعدها على إنجاز أعمالها وتحقيق أهدافها بشكل سريع ودقيق وبأقل تكلفة، ويطلق عليها الإدارة الإلكترونية التي أهم عناصرها تقنيات المعلومات التي تتطور بسرعة مذهلة، ومنه يمكن تعريفها على أنها:

" الإدارة الإلكترونية هي استراتيجية إدارية في عصر المعلوماتية غايتها التوظيف الأمثل للموارد المعلوماتية وفي إطار إلكتروني حديث، وفي ظل اعتبارات التشغيل السليم للموارد البشرية والمادية وبالأسلوب الإلكتروني لتصل إلى تحقيق الكفاءة في تسخير الجهود وإنفاق الأموال لبلوغ الغايات المستهدفة من قبل المنظمة ". (شعبان و ناجي، 2013، صفحة 178)

" مقدره الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا " (نزلي، 2016، صفحة 178)

" استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان، ويطلق هذا المعنى حتى الأمور غير الإدارية " (أحمد، 1998، صفحة 25)

" الإدارة الإلكترونية هي الاستغناء عن المعلومات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا " (فاطمة، معمري، وقريشي، دون سنة النشر، صفحة 03)

" هي القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يساهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي ". (فاطمة، معمري، وقريشي، دون سنة النشر، صفحة 04)

" تعرف على أنها الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا ". (السالمي، 2006، صفحة 32)

أما البنك الدولي، فقد عرف الإدارة الإلكترونية بأنها: " مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة ". (نزلي، 2016، صفحة 178)

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها: " استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات لزيائتها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلا توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة مع دعم لمفهوم ادخل على الخط ولا تدخل في الخط ". (كافي، 2011، صفحة 54)

وتأسيسا على ما تقدم من تعريفات يتضح أن الإدارة الإلكترونية جاءت من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في عصر العولمة، والانتقال من الإدارة التقليدية الورقية إلى الإدارة الإلكترونية باستخدام نظم المعلومات والاتصال و الأنترنت بغية تحقيق أهدافها وتحقيق التواصل والتفاعل المستمر بين المدير والموظفين، اضافة إلى السعي إلى توفير رضا المواطن، وتتميز الإدارة الإلكترونية بالخصائص التالية: (فاطمة، معمري، وقريشي، دون سنة النشر، صفحة 04)

- زيادة الإتقان: إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي كما تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، وهي تنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح في إنجاز المعاملات.
- تخفيض التكاليف: إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فإن انتهاج نموذج المنظمات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.
- تبسيط الإجراءات: أمام الحاجة للتحديث، والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها،

وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل، لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

• تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات.

3- أهداف الإدارة الإلكترونية: تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق العديد من الأهداف يمكن تلخيصها في الآتي: (نزلي، 2016، الصفحات 179-180)

✚ تقديم خدمات جديدة ومتطورة:

مما لا شك فيه أن الإدارة الإلكترونية تهدف في النهاية لتقديم الخدمات إلى الجمهور بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الإدارة الإلكترونية ذاتها، لذلك فإن مخططي برامج الإدارة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور، ومن هذه المحاور محاولة تجاوز الأخطاء التي يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله، ذلك أن الحاسب الآلي وحسب البرنامج وقاعدة البيانات المزود يعطيان نتائج يقينية لا مجال للخطأ فيها، وهو ما يحقق سهولة في إنجاز المعاملات الخاصة بالأفراد أو الشركات أو المؤسسات سيما وأن نظام الإدارة الإلكترونية يختصر إجراءات كثيرة ومراحل متعددة .

✚ التقليل من البيروقراطية:

بعد ثورة المعلومات والاتصالات التي تعيشها البشرية، ظهرت بوادر ما يسمى بطريق المعلومات السري، والذي عن طريقه يمكن للشخص الذي يرغب في معلومات معينة أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال شبكات الانترنت ومقوماتها المتمثلة في كابلات الألياف البصرية والحواسيب،... إلخ كل هذه الإمكانيات بما فيها طريق المعلومات السريع يستفيد منها القائمون على شبكات الإدارة الإلكترونية، وذلك من أجل تقليل نسبة التعقيدات الإدارية التي يمر بها القرار الإداري أو المعاملات الخاصة بالأفراد، وذلك من خلال تخفيف البيروقراطية واختصار مراحل إنجاز المعاملات وعدد الدوائر المساهمة في إنجاز طلبات ومصالح الجمهور .

✚ تسهيل المعاملات لعملاء الإدارة الإلكترونية:

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

✚ الشفافية: إن دعم الشفافية بداخل الإدارة يعمل على بث الطمأنينة والأمان والثقة في نفوس المواطنين، مما يؤدي بالإدارة العامة أن تعمل بوضوح تام بعيداً عن الشكوك، فالإدارة الإلكترونية تدعم الشفافية وتقلل من الرشاوي.

4- أبعاد الإدارة الإلكترونية:

تقوم الإدارة الإلكترونية على عدة أبعاد لعل أهمها: (فلاق و أنساعد، 2013، صفحة 02)

• إدارة بلا ورق: حيث تعتمد الإدارة الإلكترونية على الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

• إدارة عن بعد: تعتمد الإدارة الإلكترونية على الاتصال الإلكتروني والتليفون المحمول والتليفون الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية وغيرها من وسائل الاتصال.

- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فالعمل يتم من خلال المؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.
- إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة مستمرة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تصحو لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى تتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحنا. (إبراهيم، 2010، صفحة 54)

5- متطلبات الإدارة الإلكترونية:

- يقتضي التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية متطلبات عديدة نذكر من أهمها: (عبان، 2015، الصفحات 73-75)
- أ/ المتطلبات الإدارية: تنحصر المتطلبات الإدارية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:
- 1- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: والتي يمكن أن تشمل إدارة، أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط و المتابعة والتنفيذ لمشاريع الحكومة الإلكترونية، وفي هذه المرحلة لا بد من توفير الدعم، والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.
 - 2- توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: إذ لا بد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات، بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة للكلم الهائل من الاتصالات، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات وأجهزة وحاسبات آلية ومحاولة توفيره وإتاحته للأفراد والمؤسسات.
 - 3- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي: بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، ومختلف الوظائف الحكومية، بما يجعلها تنسجم ومبادئ الإدارة الإلكترونية مثل) إلغاء إدارات، استحداث إدارات جديدة تسير التطور التكنولوجي
 - 4- متطلب الكفاءات والمهارات المتخصصة: وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني، ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات.
 - 5- وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قبل التطبيق عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم، والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الإلكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية.
- ب/ 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، برمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية ثقافة تكنولوجية مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية، دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي.
- ج/ المتطلبات البشرية: يعتبر العنصر البشري أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي منظمة، فلذلك يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها و من ثم طورها و سخرها لتحقيق أهدافه التي يصبوا إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من و إلى العنصر البشري و تتمثل البنية التحتية البشرية للأعمال الإلكترونية في مجموعة الملاكات العلمية و الفنية و لتقديم الخدمات المرتبطة بالأعمال الإلكترونية سواء تلك المهارة المؤهلة المرتبطة بالبنية التحتية الصلبة تأسيسات، توصيلات، تشبيك، تصليحات، تطوير أو البنية التحتية الناعمة، تقديم خدمات، استشارات، نماذج أعمال جديدة، برمجيات تطبيقية....الخ.

د/ المتطلبات التقنية: يشكل هذا المحور حجر الأساس لموضوع الإدارة الإلكترونية، حيث يمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة لإنجاح المشروع ويتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها إلكترونياً مع ضمان سرّيتها ودقتها، وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد

باستخدام الشبكات الإلكترونية صحتها ومصداقيتها، إن توفير البنية التحتية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير الأجهزة والمعدات والبرامج وأساليب ومصادر المعرفة الملائمة وإتاحتها للاستخدام على أوسع نطاق ممكن من متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ثانياً- أساسيات حول الخدمة العمومية وبعض المصطلحات المرتبطة بها

1- تعريف المرافق العمومية:

يقصد بالمرافق العمومية بالمفهوم الشكلي كل جهاز أو هيئة أو منظمة أو شخص يزاول نشاطاً يهدف إلى تحقيق المصلحة العامة للمجتمع، حيث توكل إليه مهمة تحقيق المنفعة العامة ويخضع لرقابة الدولة، تكون هذه المرافق إما ذات ملكية عامة وتدار من قبل شخص عمومي، أو ذات ملكية مختلطة بين شخص عمومي وشخص خاص غير أن الدولة تساهم بالنسبة الأكبر، أو تكون ملكاً للدولة ويديرها شخص خاص يكون خاضعاً لرقابة شخص عمومي.

2- أنواع المرافق العمومية:

تنقسم المرافق العمومية إلى عدة أنواع حسب المعيار المستخدم في تصنيفها، وفيما يلي سنتطرق إلى هذه الأنواع: (تيشات، 2015، الصفحات 16-18)

أ- أنواع المرافق العمومية حسب طبيعة نشاطها: تنقسم المرافق العمومية حسب هذا المعيار إلى: مرافق عمومية ذات طابع إداري، ذات طابع اجتماعي، ذات طابع اقتصادي وتجاري، مرافق عمومية ذات طابع مهني أو نقابي:

● المرافق العمومية ذات الطابع الإداري (EPA): هي تلك المرافق التي تنشئها الإدارة العمومية (المركزية أو الإقليمية) لممارسة وظائفها المتمثلة أساساً في النشاط التقليدي للدولة في مجالات التعليم، الصحة، الأمن، والدفاع الوطني، هذه المرافق تمارس نشاطاً إدارياً بحيث يدخل في صميم الوظيفة الإدارية، هذا النشاط الإداري يختلف اختلافاً جذرياً وجوهرياً في طبيعته عن النشاط الخاص للأفراد الأمر الذي يستوجب ويحتم خضوع هذه المرافق لنظام قانوني خاص بها واستثنائي وهو نظام القانون الإداري الذي يختلف في قواعده عن قواعد القانون الخاص، فالمرافق العمومية الإدارية هي فئة المرافق العمومية التقليدية التي قامت على أساسها نظرية القانون الإداري.

● المرافق العمومية ذات الطابع الاجتماعي (EPS): هي تلك المرافق التي تمارس نشاطاً اجتماعياً وتستهدف تحقيق خدمات اجتماعية للمواطنين، مثل: المرافق المخصصة لتقديم إعانات للمواطنين ومراكز الضمان الاجتماعي والتقاعد ومراكز الراحة، مرافق الحماية الاجتماعية، والتأمينات، هذا النوع من المرافق يخضع لخليط من قواعد القانون الإداري وقواعد القانون الخاص، كما تمثل منازعاتها أمام القضاء الإداري وأحياناً أمام القضاء العادي.

● المرافق العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري (EPIC): ظهرت هذا النوع من المرافق نتيجة ازدياد تدخل الدولة في الحياة العامة خاصة في الميادين الاقتصادية والتجارية والتي هي أصلاً من شؤون القطاع الخاص واهتمامات الأفراد، وتشمل المرافق العمومية ذات الطابع الاقتصادي مجموع المرافق التي تزاول نشاطاً اقتصادياً بهدف تحقيق أهداف اقتصادية لإشباع حاجات عامة اقتصادية، صناعية، تجارية، مالية، أو زراعية، وتخضع هذه المرافق لمزيج من قواعد القانون الإداري وقواعد القانون الخاص (القانون التجاري، وقانون العمل)، ومن أمثلة هذه المرافق نذكر: مرافق النقل البري، البحري، والجوي، المعهد الوطني للإنتاجية والتنمية الصناعية (INPED).

- المرافق العمومية ذات الطابع المهني أو النقابي (EPP): تتولى هذه المرافق توجيه النشاط المهني بواسطة هيئات يخولها القانون بعض امتيازات السلطة العامة كنقابات المهن الزراعية، نقابة المهندسين، نقابة الأطباء، وغرف التجارة، حيث تلزم القوانين العاملين بإحدى هذه المهن أن يشتركوا في عضويتها، وأن يخضعوا لسلطتها، تخضع هذه المرافق لمزيج من قواعد القانون الإداري والقانون الخاص.
 - ب- أنواع المرافق العمومية وفقا لمداها الإقليمي: تنقسم المرافق العامة وفقا لهذا المعيار إلى مرافق عمومية وطنية، وأخرى محلية أو إقليمية:
 - المرافق العمومية الوطنية: وهي مجموعة المرافق التي يمتد نشاطها ليشمل جميع إقليم الدولة وتنشأ لتحقيق أهداف على المستوى الوطني، ومنها مرفق الأمن الوطني، مرفق الجمارك، مرفق القضاء.
 - المرافق العمومية الإقليمية أو المحلية: وهي تلك المرافق التي أمر قانون البلدية أو الولاية بإنشائها، بحيث تمارس نشاطها داخل إقليم الولاية أو البلدية، وتتولى السلطات المحلية أمر تسييرها والإشراف عليها لأنها أقدر من الدولة، وهي تأخذ عدة أشكال إدارية، اقتصادية، اجتماعية، ومنها نذكر دور الشباب، ودور الثقافة.
 - ج- أنواع المرافق العمومية وفقا لأسلوب إنشائها: تنقسم المرافق العمومية وفقا لهذا المعيار إلى مرافق إجبارية، أخرى إرادية أو اختيارية:
 - المرافق العمومية الإجبارية: يشمل هذا النوع من المرافق تلك المرافق التي تلزم الدولة بإنشائها وجوبا، أي لا تحتاج لأداة تشريعية لممارستها باعتبار أنها تدخل في إطار الوظيفة الطبيعية للدولة ومنها: نذكر مرفق الدفاع الوطني، مرفق العدالة.
 - المرافق العمومية الإرادية: هي مجموعة المرافق العمومية التي تنشئها الدولة بإرادتها الصريحة، حيث أنها مرافق اختيارية تتمتع السلطة الإدارية المختصة بحرية التصرف بصدد إنشائها من أجل القيام بنشاط محدد، ويتم ذلك بتدخل السلطة التشريعية، ومن الأمثلة عليها مرفق النقل والمواصلات، مرفق المناجم.
 - د. أنواع المرافق العمومية وفقا لكيفية تنظيمها: تنقسم المرافق العمومية وفقا لهذا المعيار إلى مرافق عمومية تتمتع بالشخصية المعنوية، وأخرى لا تتمتع بها:
 - مرافق عمومية تتمتع بالشخصية المعنوية: وهي تلك المرافق التي يعترف لها قرار إنشائها بالاستقلال المالي، والإداري، ويكون لها الحق في التقاضي.
 - مرافق عمومية لا تتمتع بالشخصية المعنوية: وهي تلك المرافق التي لا يعترف لها قرار إنشائها بالشخصية المعنوية، ويتم إلحاقها بأحد أشخاص القانون العام (الدولة، الوزارات)، ومنها نذكر الدائرة المديرية غير الممركزة (مديرية الري، الشباب والرياضة، التربية).
- 3- تعريف الخدمة العمومية:
- يعتبر ليون دوجي (L-Duguit) (عميد كلية بوردو) أول من استعمل عبارة « service public »، حيث قام هذا الأخير بتطوير النظرة الموضوعية للمرافق العمومية من خلال اهتمامه بمخرجات هذه الأخيرة، وقد اعتبر دوجي أن القانون الإداري مستوحى من الخدمة العمومية وأن الدولة عبارة عن تشكيلة من الخدمات العمومية، وفيما يلي سنعرض أهم التعاريف التي أعطيت للخدمة العمومية:
- عرفها دوجي (L-Duguit) بأنها: " كل نشاط تؤمنه، تنظمه، وتراقبه الحكومة، هذا النشاط هو ضروري لتحقيق التضامن الاجتماعي، والذي لا يمكن تحقيقه إلا بتدخل القوة العمومية " (Debat، 2007)

- عرفها كل من جيزو ومستر (G- Jèze & Mester): " الخدمات العمومية هي تلك الأنشطة التي تتعلق بتحقيق المنفعة العامة " (Escallier, 2007)

- عرفها القانون الفرنسي: " الخدمات العمومية هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة عامة كاستجابة لحاجة عامة، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ: المساواة، الاستمرارية، والتكيف " (حجازي، 2004، صفحة 29)

- عرفها بارتولي (A- Bartoli): " الخدمات العمومية هي كل نشاط تقوم به الهيئات العمومية بصفة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق منظمات خاصة تكون خاضعة لرقابة السلطة العمومية، ويهدف إلى تحقيق المنفعة العامة " (Bartoli, 2009، صفحة 51)

من خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج التعريف التالي:

الخدمة العمومية هي كل خدمة يسهر كل جهاز عمومي على توفيرها بغرض تحقيق المنفعة العامة، هذه الخدمة يتم تسييرها، وتنظيمها من قبل الدولة سواء بصفة مباشرة عن طريق الهيئات العمومية، أو بصفة غير مباشرة عن طريق الخواص تحت رقابة شخص عمومي.

4- أنواع الخدمات العمومية:

تأخذ الخدمة العمومية عدة أشكال فقد تكون خدمات إدارية، اجتماعية، أو ثقافية، هذه الأشكال نذكرها فيما يلي: (Bartoli, 2009، صفحة 52)

- أ. خدمات عمومية مرتبطة بسيادة الدولة: يرتبط هذا النوع من الخدمات بالدور التقليدي للدولة (العدالة، الأمن، الدفاع الوطني، المالية العامة)، مثل هذه الخدمات تسهر على تقديمها الإدارة المركزية.
- ب. خدمات ذات طابع اجتماعي وثقافي: كالتعليم، الصحة، المساعدات الاجتماعية...
- ج. خدمات ذات طابع صناعي وتجاري: ظهر هذا النوع من الخدمات في القرن 20 مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية، وفي تحقيق رفاهية المواطنين كالنقل، الاتصالات، الطاقة... الخ

5- مبادئ الخدمات العمومية:

- تقوم الخدمات العمومية على ثلاثة مبادئ تم وضعها من طرف لويس رولاند (L- Roland) ، هذه المبادئ هي:
- مبدأ المساواة أمام الخدمات العمومية (L'égalité): يقصد بمبدأ المساواة أمام المرافق العمومية، المساواة في المعالجة ، بمعنى أن المستفيدين من الخدمة العمومية يكونون في وضعية متماثلة ويعالجون بنفس الطريقة، وعليه فإن الخدمة العمومية يجب أن تضمن الحياد، وعدم التفرقة من خلال إعطاء الأولوية لفئة معينة من المستفيدين على حساب فئة أخرى، بمعنى أنه يجب أن يحصل جميع المواطنين على الخدمة العمومية، وأن تتشابه الضريبة أو الرسوم في المواقع المتشابهة، وأن يدفع الجميع بنفس الطريقة، وأن يحصلوا على جميع الضمانات.
 - مبدأ استمرارية الخدمات العمومية (La continuité): " يعتبر هذا المبدأ جوهر الخدمات العمومية لأن تقديم هذه الأخيرة يجب أن يكون بصفة مستمرة ومنتظمة من أجل ضمان تقديم الخدمة العمومية بصفة دائمة، أي إتاحة الخدمة العمومية لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة (إلا في حالات يتعذر على هيئات تقديم الخدمة العمومية الاستمرار في تقديمها) " (René CHapus, 2001, p. 608) ، فمبدأ الاستمرارية في تقديم الخدمة العمومية يضمن استمرارية الدولة، ويسمح بتلبية الحاجات الأساسية للمواطنين في الأوقات التي يحتاجون إليها.
 - مبدأ التكيف مع التغيرات (La mutabilité): يشير هذا المبدأ إلى ضرورة تكيف الخدمات العمومية مع احتياجات المستخدمين، بمعنى أن الخدمة العمومية يجب أن تتطور مع مرور الزمن، وتطور المجتمعات، هذا التطور يجب أن يكون كميا ونوعيا.

6- أهمية الخدمات العمومية :

تتلخص أهمية الخدمات العمومية في العناصر التالية : (نزلي، 2016، الصفحات 182-183)

- إن الخدمات العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن ومرتكزات التقدم للمجتمع :
فالفرد يحتاج إلى الصحة، التعليم، الماء، الكهرباء والسكن، محيط نظيف... إلخ لكي يكون إنسان ذو تأثير إيجابي في المجتمع، حيث كلما توفرت هذه الخدمات بالكمية والتنوعية المناسبة كلما دل ذلك على مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية ، حيث تعتبر جوانب حيوية للتنمية الشاملة.
- الخدمات العمومية تدعم موقف الحكومة أو القائم على تقديمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن: حيث أن الحكومات سواء على المستوى المركزي أو المحلي تلتزم ببعض الإنجازات والمشروعات التي تمثل متطلبات المواطنين وكلما جسدت هذه الأخيرة كان هناك وفاء للالتزامات من قبل الحكومة وينعكس ذلك على كسب ثقة المواطنين.
- تحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي:
إن الاستقرار بكل أشكاله له تأثير على نمو وتطور المجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والإنتاج ويسهم في تسريع الإنجاز التنموي في كافة أبعاده، والسلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الإجراءات لتحقيق هذا الاستقرار وتتجلى أهم محددات الاستقرار في تأمين الخدمات العمومية : العمل، السكن، الرفاه الاجتماعي، الأمن بكل أبعاده، بالإضافة إلى العدالة الاجتماعية والتوزيعية واستمراريتها في تقديمها لعموم المجتمع.
- مستوى الخدمات العمومية المقدمة هو معيار لمدى التنمية في المجتمع:

كانت مؤشرات التنمية الاقتصادية والاجتماعية سابقا ترتكز على مستوى الدخل والنتائج القوميين ومعدل دخل الفرد وأصبحت اليوم مؤشرات جديدة هي التي يتم بها قياس مدى تقدم المجتمعات وهي مؤشرات التنمية البشرية من صحة تعليم وسكن... إلخ.

كما أن الحكم النهائي على أي حكومة يكون من خلال فعالية الخدمات التي تقدمها فالدول وهي تصارع لتلبية الطلبات المتزايدة للمجتمع كثيرا ما تجد نفسها عاجزة عن التعاطي مع المهام الراهنة وهو ما أدى بها إلى البحث عن ترتيبات جديدة للمشاركة مع هيئات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص بغية الرفع إلى أقصى حد من مستويات الخدمات المقدمة لمواطنيها.

7- تعريف المنفعة العامة :

المنفعة العامة أو الجماعية هي تلك المنفعة التي لا تكون محلا للتنافس السوقي (*non-rivalité*) (يمكن استهلاكها من طرف العديد من المواطنين في آن واحد)، وغير مقصية (*non-excludable*) بمعنى أن استهلاكها من طرف أحد المستهلكين لا يقصي الآخرين من الانتفاع بها، وعليه فإن المنفعة الجماعية تنتج وتكون متاحة لكل مستخدم جديد وبتكلفة حدية ضعيفة كالدفاع الوطني، العدالة، الأمن، حفظ النظام العام، العلاقات الخارجية، الصحة والتعليم...

8- خصائص المنافع العمومية:

من خلال التعريف المقدم يمكن أن نستنتج خاصيتين أساسيتين للمنافع الجماعية هما:

المنفعة الجماعية لا تكون محلا للتنافس السوقي (*non-rivalité*): بمعنى أن المنفعة الجماعية لا يكون عليها تنافس سوقي، أي أن لا تكون من السلع التي يقدمها القطاع الخاص لعدم وجود تنافس عليها وذلك لأن إضافة أي مستهلك جديد لاستهلاك السلعة لا تزيد من تكاليف الإنتاج ولا تقلل من استهلاك الآخرين لها فالمنطق الاقتصادي يقضي بأن يكون سعر استهلاك السلعة للمستهلك مساويا للنفقة الحدية الناتجة من استهلاكه، و بما أن النفقة الحدية بالنسبة لهذا المستهلك

تساوي صفرا، وعليه ينبغي أن يكون سعر استهلاكها مساويا لنفقتها أي ينبغي أن تقدم مجانا أو بسعر رمزي للمستهلك ولا يمكن أن تقدم هذه الخدمات بالمجان وعلى سبيل الالتزام سوى الدولة بحكم مسؤوليتها عن رعايتها لشؤون المجتمع.

ب- المنفعة العامة لا تقصي الآخرين من الانتفاع بها (non-excludable): ويقصد بذلك أن السلعة التي لا يستطيع المستهلك الحصول عليها إلا بعد دفع ثمنها يكون قد حرم المستهلكين الآخرين من استهلاكها حيث يكون أثر حصوله على هذه المنفعة هو استبعاد أو إقصاء الآخرين من الانتفاع بها وعملية الاستبعاد هذه تدفع القطاع الخاص لإنتاجها، حيث يؤدي هذا الاستبعاد إلى إحداث تنافس سوقي على الانتفاع بها وبموجب ذلك يتحدد حجم الطلب ويتأثر السعر أما السلع التي لا يستطيع الفرد استبعاد الآخرين عن استهلاكها بحيث لا يؤثر انتفاعه بها على انتفاع الآخرين، فإن السوق لا يستطيع إنتاجها لعدم وجود تنافس عليها يحدد حجم الطلب ويعكس التكلفة ويحدد السعر.

ومن خلال ما سبق نذكر بعض المنافع التي تدخل ضمن المنفعة العامة أو الجماعية:

◀ حاجات الأمن والدفاع (القوات المسلحة، قوات الأمن)؛

◀ حفظ النظام العام (القضاء، الشرطة)؛

◀ الصحة والتعليم...؛

◀ بناء الجسور، الطرق، القنوات...

ثالثا- مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

يمثل توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخلا يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة وممارسة الأعمال الحكومية، كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها. وبالتالي تمكينها من تنفيذ سياساتها وخططها بكفاءة مرتفعة. حيث يمثل انتشار الانترنت كتقنية محورية في استراتيجية التحول الإلكتروني مرحلة هامة في إرهابات الانتقال نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتحول للخدمات الإلكترونية في المؤسسات العمومية، واعتماد مفهوم الإدارة الإلكترونية، كأداة لتطوير وإصلاح منظمات الخدمة العمومية.

حيث سعت الجزائر إلى الاستفادة من خدمات شبكة الأنترنت، ومختلف التقنيات المرتبطة من خلال ارتباطها بشبكة الأنترنت في مارس 1994 عن طريق مركز البحث العلمي والتقني. الذي تم إنشاؤه من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في مارس 1986، وكان من مهامه الأساسية إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية ودولية. فقد عرفت الجزائر منذ سنة 1994 تقدما ملحوظا في مجال الاهتمام والاشتراك والتعامل مع الأنترنت ففي نفس السنة كانت الجزائر مرتبطة بالأنترنت عن طريق إيطاليا وتم ذلك في إطار مشروع تعاون مع منظمة اليونيسكو بهدف إقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا تسمى ب (RINAF) وتكون الجزائر هي النقطة المحورية للشبكة في شمال إفريقيا. (بخفي، 2002، صفحة 23)

فالجرائر وفي سبيل عصنة المؤسسات والإدارات وتحسين الخدمات العمومية المقدمة للمواطن قامت بإنشاء مجموعة من الهيئات والأجهزة التي تضطلع بمهمة تطوير العمل الإداري، ومنها الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالإصلاح الإداري والوظيفة العمومية منذ سنة 1996، الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد الإداري ومكافحته سنة 2006.

كما قامت الجزائر بتبني جملة من المشاريع وعلى رأسها مشروع الجرائر الإلكترونية 2008-2013 والذي يعكس مدى اهتمام الحكومة الجزائرية بضرورة عصنة القطاع الحكومي وما تملبه عليها الحاجة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتكنولوجية التي مست أغلب الدول المتقدمة. لذا عملت الجزائر على تطبيق الإدارة الإلكترونية وتعميمها على مختلف المؤسسات والإدارات العمومية، مما انعكس إيجابا على نوعية وجودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطن الجزائري.

1- الخدمات العمومية الإلكترونية (دراسة نماذج قطاعية):

إن التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية يستوجب التطرق تجارب بعض قطاعات الخدمة العمومية التي طبقت الإدارة الإلكترونية، وفيما يلي سنتطرق إلى تجربة قطاع العدالة، قطاع البريد والمواصلات، قطاع الداخلية والجماعات المحلية على سبيل المثال لا الحصر:

أ- قطاع العدالة: يعتبر قطاع العدالة من أولى القطاعات التي تبنت مشروع الإدارة الإلكترونية ويدخل ذلك في إطار الخطة الوطنية لإصلاح العدالة التي أقرها الرئيس السابق عبد العزيز بوتفليقة سنة 2003، وذلك للوصول إلى عدالة في تناول المواطن بأكبر فعالية وأكثر سرعة (دراجي و موساوي، 2008، صفحة 29)، ويمكن رصد أهم الإنجازات التي تمت في هذا القطاع الحساس كمايلي: (غريسي و شريف، 2013، الصفحات 102-103)

أ-1- الأنظمة المعلوماتية: هي أنظمة موجهة لخدمة المواطن والمتقاضي وتحسين الخدمات العمومية التي يقدمها قطاع العدالة. وتمثل هذه الأنظمة في:

- النظام الآلي لتسيير الملف القضائي: يسمح هذا النظام ب:

➤ تسيير الملف القضائي آليا منذ تسجيل القضية في المدني بمصلحة تسجيل الدعاوي، وإلى غاية صدور الحكم وفي الجزائي منذ تحريك الدعوى العمومية وصدور الحكم إلى غاية تنفيذ العقوبة.

➤ يمكن المواطن من الاطلاع على القضية التي تهمه من خلال الشباك الإلكتروني والحصول على المعلومة الخاصة به في الحين، دون تنقل للبحث عنها في مكاتب أمناء الضبط.

➤ يسمح بإضفاء الشفافية على العمل القضائي وفي التعامل مع المتقاضي.

➤ المعالجة السريعة للقضايا التي تطرح على جهاز العدالة.

- النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي: وهو نظام:

➤ يتكفل بتسيير نشاط وملف النزول منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية إلى غاية خروجه منها. والتمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بالإجرام بمختلف أشكاله.

➤ معالجة سريعة وفعالة لإجراءات العفو.

➤ الحصول على بطاقة خاصة لكل مسجون يمكن الاعتماد عليه في حالة إفادة المسجون بالإفراج المشروط أو اتخاذ أي إجراء آخر من طرف قاضي تنفيذ العقوبات.

- نظام صحيفة السوابق القضائية: هو نظام يمكن من خلاله تسليم الصحيفة رقم 03 للمواطن والصحيفة رقم 02 للإدارات في وقت قصير، ومن أي جهة قضائية متواجدة على مستوى التراب الوطني/ كم يتم بواسطة هذا النظام معالجة عملية رد الاعتبار بقوة القانون بصفة آلية.

- النظام الآلي لتسيير الأرشيف التاريخي: يتكفل هذا النظام بفتنة المسجونين أثناء فترة حرب التحرير الجزائرية، وهذا بهدف حفظ الذاكرة الوطنية، وخدمة لهذه الفئة التي تتقدم إلى وزارة العدل في الغالب، بهدف الحصول على شهادة التواجد بالسجن أثناء الثورة. (عبان، 2015، صفحة 100)

- نظام تسيير الأوامر بالقبض: يهدف نظام تسيير الأوامر بالقبض إلى ضمان الحريات الفردية، من خلال توفير قاعدة معطيات وطنية تسمح بالتعرف على كل المبحوث عنهم في إطار القانون، وكذا الذين كلف بالبحث عنهم، وهذا النظام متاح بأيدي الضبطية القضائية تستعمله في تنفيذ أوامر القضاء. (عبان، 2015، صفحة 100)

إن مجمل الأنظمة المعلوماتية المذكورة هي اليوم مطبقة وتعمل ضمن هيكل قاعدي أساسي يسمى الشبكة القطاعية لوزارة العدل، كما يعتبر هذا الإنجاز دعامة يضمن ديمومة واستمرارية عصرنة قطاع العدل ويضمن الأمن للمعلومات

انطلاقاً من كونها شبكة داخلية، إضافة إلى أن وزارة العدل تنفرد بممول لخدمات الأنترنت يشمل مؤسسات قطاع العدل، الأمر الذي جعل القطاع يسير في فضاء الإعلام والاتصال بالمواطن والمتقاضي.

أ- 1- خدمة الشبكات الإلكترونية عبر الأنترنت : جاء إطلاق خدمة الشبكات الإلكترونية لتطوير قطاع العدالة وتقريبه من المواطن، وقد تجسد هذا في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الإلكترونية التي تمكن المواطن من الحصول على الإجابة مباشرة عن طريق بريده الإلكتروني، وذلك بعد التشخيص للقضية، أو الاستفسار من قبل الخلية المشكلة من قضاة، ورجال القانون، وإطارات من وزارة العدل.

إضافة إلى ذلك يقوم الشبكات الإلكترونية كجهاز خدمة عمومية بتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحثه في أي مسألة قانونية، ويقدم الشبكات عدداً من الوثائق القانونية تضم تشكيلة مكتملة متعلقة بالتشريع الجزائري، والقوانين، والاتفاقيات الدولية الموجهة لرجال القانون، فضلاً على دلائل وكتيبات توضع تحت تصرف المواطن، كما تم تزويد الموقع بمنتهى يتم في إطاره تنظيم نقاش عام ودوري حول مسائل الساعة الهامة، وذلك بغية نشر الثقافة القانونية ووضع مصلحة الاستقبال والاستعلام في مختلف الجهات القضائية، كما يتيح موقع وزارة العدل (www.mjjustice.dz) فضاء اعلامي خدمي يعرض فيه ما تقوم به الوزارة من نشاطات مثل الإعلان عن المسابقات، المناقصات، نشاطات الوزير.

ب- قطاع البريد والمواصلات:

تمثل مؤسسة بريد الجزائر أحد مؤسسات الخدمة العمومية التي لها حماية شبه كلية من الدولة، بالنظر إلى وضعيتها الاحتكارية، وفي ظل الضعف أو الانعدام الكلي للأطراف المنافسة لها، أصبحت مؤسسة تخضع لرقابة عمومية هي وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وبالتالي يصبح تدخل الدولة فيها متطوراً، وهو ما يفسره البعض بأنه ناتج عن حجم وكبر المؤسسة في مجال تقديم الخدمات إذ تقوم - مؤسسة بريد الجزائر - بجملة خدمات تتمثل في: (خدمات الحساب البريدي الجاري، وتقديم خدمة الاطلاع على الحساب، الدفع، السحب، صناديق التوفير، الطرود البريدية، الحوالات البريدية، الرسائل). (موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصالات dz.mptic.www) وتماشياً مع التطور المحيط بمؤسسة بريد الجزائر، اتجهت سياسة هذه الأخيرة إلى الاعتماد على نموذج الخدمات التي تكفل احترام حقوق المواطنين، وتكسب ثقتهم بالمؤسسة، وموازية مع محاولة عصرنه قطاع البريد تم إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين، بشكل يعزز من الثقة ويكرس أفضل النتائج والانجازات، وبالتالي تكرر التأسيس لنظام الخدمات الإلكترونية التي تبذلها مؤسسة بريد الجزائر، ويمكن ترجمتها في النماذج الآتية:

ب-1. الشبكات الإلكترونية : ويقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين، وهي كل الأجهزة الإلكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آلياً.

ب-2- بطاقة السحب الإلكترونية (carte La CCP) : يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر، والتي تعمل مع وجود الشبكات الإلكترونية إذ عن طريقها يتمكن المواطن أو الزبون من سحب النقود في أي شبكات بريدي، أو موزع أوماتيكي، عبر القطر الجزائري، ويقوم استخدام بطاقة السحب الإلكترونية على (Rapidité): السرعة، (Disponibilité) التوفر، (Sécurité) الأمن.

إن مؤسسة بريد الجزائر تعرف تطوراً ملحوظاً في برنامج تطوير الخدمات بالاعتماد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وهي من بين أكثر المؤسسات في الجزائر التي عرفت نمواً متزايداً في إطار التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ووفقاً لخدمات بطاقة السحب المغناطيسية، وتوفر الشبكات الإلكترونية خارج مؤسسات البريد تم تحقيق العديد من التسهيلات للمواطنين، حيث لم تعد هناك حاجة للوقوف في طابور الانتظار لسحب الأموال، إضافة إلى ما تتيحه هذه التقنية - البطاقة المغناطيسية - من امتياز الاستعمال الفوري، ربح الوقت. ودعماً لخدمات البريد الإلكترونية، فإن هناك خدمات أخرى تقدمها المؤسسة، وهي :

- خدمات الاطلاع على الرصيد: إذ توفر شبكة الانترنت خدمات الكترونية لكل الأفراد، والمتعاملين لدى مؤسسة بريد الجزائر، و الذين يملكون حسابا بريديا جاريا، إذ لهم إمكانية الاطلاع على رصيد حسابهم البريدي، إذ يلزم كل متعامل ضمن هذا الشكل من الخدمات أن يمتلك رقم سري يقوم بتشكيله انطلاقا من رقم حسابه البريدي.

- خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية: عن طريق ملأ المعلومات الخاصة بكل متعامل بشكل إلكتروني على شكل استمارة إلكترونية.

- خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية: من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب والدفع الإلكتروني التي جرت على مستوى حساب بريدي جاري معين.

ت- قطاع الداخلية والجماعات المحلية:

لقد تبنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر وبالتنسيق مع إدارتها الإقليمية عبر الوطن جملة من الإصلاحات والإجراءات التي بإمكانها تسريع تطبيق تقنية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفي هذا الجزء المهم من الإدارة العمومية في الجزائر باعتبارها تمثل الإدارة الأقرب للمواطن، وفيما يلي سنتطرق إلى أهم الإجراءات والإنجازات التي تبنتها الإدارة الوصية في سبيل تحسين الخدمات العمومية وتقريب المواطن من الإدارة العمومية: (دراجي و موساوي، 2008، الصفحات 31-34)

ت-1- جوازالسفر البيومتري: لقد أخذت هذه الوثيقة حصة الأسد من اهتمام وزارة الداخلية والجماعات المحلية لما تعتره من أهمية بالغة لدى المواطن، وخصصت له جانبا خاصا في موقعها الإلكتروني <http://passeport.interieur.gov.dz/Ar> يختص في الطلب الإلكتروني لجواز السفر ويتضمن كل المعلومات اللازمة من استمارة الطلب، الوثائق المطلوبة معايير الصور اللازمة، وكذا إمكانية متابعة مراحل الحصول على هذه الوثيقة المهمة. وللإشارة فإن من يملك جواز سفر بيومتري مسبقا يمكنه الحصول من بطاقة التعريف البيومترية بأسرع وقت وأقل جهد ودون التنقل إلى المصالح الإدارية المختصة بذلك.

ت-2- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية: لقد قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر بإقرار جملة من الإجراءات وكذا التقنيات لتمكين الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، وذلك من خلال تطبيق إلكتروني موحد تم وضعه من قبل وزارة الداخلية والجماعات المحلية يمكن المواطن من القيام بإجراءات الحصول على هذه الوثيقة بداية من تحميل استمارة الطلب ومتابعة مراحل معالجتها إلى معرفة موعد استلامها عبر هذا التطبيق الإلكتروني، بحيث يتم انتقال المواطن مرة واحدة على الأكثر إلى مثرات البلدية لأخذ الصور وكذا البصمات، وهذا ما يقلل من الجهد والوقت ويسهل العملية أمام المواطن والموظف على حد سواء.

وفي سبيل تنفيذ مخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الخدمة العمومية وجعلها تتميز بالفعالية والشفافية قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنه المرافق العمومية باستعمال التكنولوجيا الحديثة، تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تحسين وترقية مستوى الخدمات العمومية وتقريب المواطن من الإدارة العمومية، ومن بين أهم الإنجازات في هذا المجال نذكر ما يلي:

- رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية، وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به، وقد مكن هذا الانجاز المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل، كما مكن الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج من تقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12 خ مباشرة عبر خدمة الأنترنت والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات والذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.
- كما أكد الوزير المكلف بإصلاح الخدمة العمومية ضرورة توفير الوسائل العصرية للاتصال والاعلام وتوجيه المواطنين (الرقم الأخضر، الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني...) من أجل تجنيب المواطنين عبء التنقلات غير المجدية والعراقيل التي لا طائل منها والتقليل من مظاهر البيروقراطية.
- نلاحظ مما سبق أن الجزائر أولت اهتماما كبيرا لعملية تطوير الخدمة العمومية وتحسينها من خلال تعميم الإدارة الإلكترونية على معظم قطاعاتها من أجل تقريب المواطن من الإدارة العمومية وتوطيد العلاقة بينهما.
- وفي إطار تسهيل الإجراءات الإدارية وتقريب المواطن من الإدارة تم إنشاء وأول مرة في الجزائر تطبيق جديد عبر الهاتف النقال يحمل عنوان " إجراء تي " والذي يمكن المواطنين من الاطلاع على جميع المعلومات المتعلقة بأي إجراء إداري تقدمه مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

2- دور الإدارة الإلكترونية في ترقية وتحسين الخدمة العمومية:

إن ترشيد الخدمة العمومية يدفع إلى ضرورة اعتماد عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة معاملاته بما فيها تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته إذ مع ازدياد اعتماد المؤسسات العمومية على أنظمة المعلومات خاصة مع ظهور شبكة الانترنت وظهور خدمات المواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني على مستوى الدوائر الحكومية، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع الذي يخزن الطلبات في الأنظمة المبرمجة مسبقا لقبول الطلب وإرجاع نتائجه للمواطن، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين المواطن وجهاز الحاسوب إلى موظف الإدارة العامة الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية المباشرة. ويمكن تلخيص مظاهر تحسين الخدمة العمومية في الجزائر في النقاط التالية:

أ- الدقة وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد: تتحقق دقة تقديم الخدمات العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية من خلال انجاز الأعمال وفق معايير مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة، أما سرعة الاستجابة واحترام المواعيد فتتحقق بدورها من خلال استخدام تقنية الشبكات الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة.

ب- تقليص تكاليف الخدمة: ويكمن ذلك في الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة العمومية من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال واعتماد النوافذ والشبكات الإلكترونية..

3-سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: إن توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة إذ لا مجال لإخفاء المعلومات ولا فرصة للاستثمار بخدمة جهات معينة دون الأخرى

ج- فعالية منظمات الخدمة العمومية: إن التوجه للخدمات العامة الإلكترونية وجعلها بالقرب من المواطنين سيمكن الإدارة القائمة على توفير الخدمة العمومية من خلال تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم وتحقيق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه أو الاتصال المباشر مع المستخدم، كما يحقق ذلك أيضا السرعة في انجاز المهام وأداء الخدمات و الحصول عليها أو طلبها والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما أن الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى محدودية وقلّة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة بسبب الثقة المتناهية التي تميز الأنشطة

الإلكترونية، زيادة على توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري والمرض البيروقراطي.

كما تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية من خلال: (دراجي و موساوي، 2008، الصفحات 34-35)

- تقليل الضغوط على مستوى شبابيك الخدمة وتقليص آجال الانتظار؛
- تقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الإلكترونية بدلا من الوثائق الورقية؛
- محو الأمية المعلوماتية والتشجيع على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- توفير وتسهيل الخدمات في المناطق النائية؛
- تحقيق أكبر قدر من الرضا لدى المواطنين على نوعية الأداء الحكومي؛
- سهولة تعرف المواطنين على جميع الإجراءات والبيانات؛
- التقليل من البيروقراطية بمفهومها السلبي؛
- تحقيق المساواة والعدالة بين جميع المواطنين.

فنتطبيق الإلكترونيات بالتأكد يعكس مدى فعالية منظمات الخدمة العامة من خلال ضمان حرص هذه الأخيرة على تقديم أحسن الخدمات للمواطنين باعتمادها على الوسائل التكنولوجية الحديثة، التي تطور مهارات وكفاءات القائمين على تقديم الخدمات العمومية، وجعل اهتمامهم ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع وان تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين، من حيث الجهد المال والوقت وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.

خاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة توضيح أهمية ودور الإدارة الإلكترونية في تحسين مستوى الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، وما يمكن استنتاجه أن الإدارة الإلكترونية أصبحت ضرورة حتمية اقتضتها التطورات والتغيرات التي أصبح يعرفها العالم اليوم وفي جميع المجالات. والجزائر كغيرها من الدول مطالبة بمواكبة ومسيرة الدول المتقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتبني وتطبيق وتفعيل الإدارة الإلكترونية وفي مختلف القطاعات من أجل ترقية خدماتها العمومية وتحسين علاقتها مع المواطن وتقريبه من الإدارة العمومية، وكذا إعادة بناء الثقة بينهما من خلال تسهيل معاملاته والقضاء على مختلف الممارسات السلبية التي طالما عانى المواطن الجزائري منها، كالبيروقراطية، غياب الشفافية، والمساواة وسوء المعاملة... إلخ.

وفي هذا الصدد لا يمكن انكار الجهود التي تبذلها الدولة الجزائرية في سبيل تعميم عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية ومحاولة النهوض بقطاع الخدمات العمومية، ومن خلال ما تم التطرق إليه في هذه الدراسة توصلنا إلى جملة من النتائج والاقتراحات نذكرها فيما يلي:

❖ الاستنتاجات:

- الإدارة الإلكترونية هي أسلوب عمل جديد يقوم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي أداة في يد الحكومة لاستغلالها في ترقية مستوى الخدمات العمومية ونيل رضا المواطن وكسب ثقته وضمان القضاء على البيروقراطية التي تميز قطاع الخدمات العمومية،
- حققت الإدارة الإلكترونية في الجزائر نجاحا نسبيا وساهمت في تحسين العديد من الخدمات العمومية وفي العديد من القطاعات، فالجزائر لا زالت تخطو خطواتها الأولى في مجال الإدارة الإلكترونية مقارنة من الدول المتقدمة، ومع ذلك عرفت الخدمات العمومية تحسنا ملحوظا مقارنة بالسنوات السابقة.

- تواجه الجزائر العديد من المعوقات والتحديات في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال جعلتها في مؤخرة الدول في مجال الإدارة الإلكترونية.

❖ الاقتراحات:

- في ضوء النتائج المتوصل إليها والنقائص التي لمسناها من خلال الدراسة ارتأينا تقديم الاقتراحات التالية :
- ضرورة القضاء على الأمية الرقمية ونشر الثقافة المعلوماتية.
 - توفير البنية التحتية من الأجهزة والوسائل الحديثة.
 - تعميق الوعي بمفهوم الإدارة الإلكترونية والتأكيد على أهميتها من خلال القيام بأيام دراسية، ندوات، مؤتمرات، وملتقيات تحسيسية سواء للمواطن أو للموظف المسؤول عن تقديم الخدمة العمومية.
 - تحسين ظروف عمل الموظفين المادية والمعنوية في سبيل تحسين أدائهم، وبالتالي تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة.
 - العمل على مراجعة القوانين والتشريعات التي تخص عمل الأجهزة الحكومية من أجل منع أي فساد يلحق بها ويكون سببا في عرقلة العمل، وبالتالي عرقلة مشاريع ومخططات الدولة في مجال الإدارة الإلكترونية.
 - حل المشاكل المتعلقة بالأمن المعلوماتي بالنسبة للمؤسسات والإدارات العمومية.
 - ضرورة الاهتمام بتطوير قطاع الاتصالات من أجل تجنب العقبات والمعوقات التي تحدث أثناء نقل البيانات والمعلومات وحتى أثناء تقديم الخدمة مما ينعكس سلبا على جودة الخدمات العمومية.

قائمة المراجع:

- 1/ ابراهيم بختي (2002)، الأنترنت في الجزائر، مجلة الباحث، المجلد 12، العدد 02.
- 2/ المرسي سيد حجازي (2004)، اقتصاديات المشروعات العامة (النظرية والتطبيق)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- 3/ المكي دراجي، راشدة موساوي (2017)، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر- دراسة لنموذجين قطاعيين: العدالة- الداخلية والجماعات المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 17.
- 4/ بلقرع فاطمة، المعمري دلال (د س)، قريشي هاجر، جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، العدد 07.
- 5/ تيشات سلوى (2014-2015)، آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمنت العمومي الجديد بالنظر إلى بعض التجارب الأجنبية (نيوزلندا، فرنسا، والولايات المتحدة الأمريكية)، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس.
- 6/ خالد ممدوح ابراهيم (2010)، الإدارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- 7/ عابد عبد الكريم غريسي (2013)، شريف محمد، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 03.
- 8/ عبان عبد القادر (2015-2016)، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- 9/ محمد سمير أحمد (2009)، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
- 10/ علاء عبد الرزاق السالمي (2006)، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- 11/ مصطفى يوسف كافي (2011)، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا.

- 12/ محمد فلاق، رضوان أنساع (2013)، الإدارة الإلكترونية (مفهومها ومتطلبات تطبيقها)، عرض تجارب بعض الدول العربية، الملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، جامعة البليدة.
- 13/ مزهر شعبان العماني، شوقي ناجي (2013)، الإدارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 14/ غنية نزلي (2016)، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 12.

15/Annie Bartoli (2009), **management dans les organisations publiques**, 3^{ème} édition, Dunod, Paris, France.

16/ René CHapus (2001), **Droit Administratif Général**", Tome I, 15^{ème} édition, édition Montchrestien, Paris, France.

17/ Jean Horgues –Debat (2007), **service public et au public : de quoi parle-t-on ? (définition et classement des termes et des concepts)**, publier sur le site : adrets-asso.fr/.../Dossier_def_service_public_et_au_public-ADRETS-, consulté le : 20/05/2012 à 19 :00h.

18/ Jérémie Chiron- Escallier (2007), **la notion de service public et ses évolutions**, publier , sur le site : <http://thesededroit.overblog.com/article-13773300.html>, consulté le : 20/05/2012 à 20 :00h.

الخدمة العمومية في الجزائر من البيروقراطية التقليدية إلى البيروقراطية الإلكترونية

Public service in Algeria: From traditional bureaucracy to electronic bureaucracy

مقداد فتيحة

MOKDAD Fatiha

أستاذة محاضرة قسم "ب"

تخصص العلوم السياسية

كلية الحقوق والعلوم السياسية

جامعة بجاية/ الجزائر

University of Bejaia/Algeria

Fatiha.mokdad@univ-bejaia.dz

بلول فهيمة

BELLOUL Fahima

أستاذة محاضرة قسم "أ"

تخصص القانون العام

كلية الحقوق والعلوم السياسية

جامعة بجاية/ الجزائر

University of Bejaia/Algeria

fahima.belloul@univ-bejaia.dz

المخلص:

تُشكل الإدارة الإلكترونية أحد المفاهيم الجديدة والشعارات التي ارتبطت أساساً بموجة التقدم العلمي والتكنولوجي الذي عرفته البشرية في السنوات الأخيرة، وقد نتج عن هذا المفهوم تهاوت دول العالم لتبني هكذا نمط من التعامل الرقمي دون أن تعي بالمعوقات أو الصعوبات التي قد تعترضها بمناسبة تبني التقنيات الإلكترونية.

تعتبر الجزائر من دول العالم الثالث التي سارعت هي الأخرى لتكريس المعاملات الإلكترونية التي تطورت إلى أن مست حتى المعاملات الإدارية أو ما يُعرف بالإدارة الإلكترونية كآلية فعالة لتحسين الخدمة العمومية والقضاء على ما تعرفه الإدارة التقليدية من خمول وإجراءات بيروقراطية شوّهت سمعة الإدارة الجزائرية، وتسببت في تعطيل مصالح المواطنين بالإضافة إلى نفور الأجانب من إقامة مشاريع استثمارية في الجزائر.

نسعى من خلال هذه الورثة البحثية إلى تسليط الضوء على واقع الخدمة العمومية في الإدارة الجزائرية عن طريق تقييم الوضع قبل وبعد الولوج إلى عالم الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق تبيان: -أهمية التعامل الإلكتروني في المجال الإداري؟، - كيف يمكن للدولة أن تُحسن الخدمة العمومية؟، هل يمكن للإدارة الإلكترونية أن تقضي على البيروقراطية الإدارية وتحسن الخدمة العمومية في الإدارة الجزائرية؟

تمثل احتمالات الدراسة في كون: -التعامل الإلكتروني آلية مهمة وفعالة لتحقيق مرونة الخدمة العمومية ...

- الإدارة الإلكترونية في الجزائر تعاني من عطب حقيقي...

- تفعيل الممارسة الإلكترونية خيار لا بديل له لنجاح وفعالية الخدمة العمومية في الجزائر...

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية، الإدارة الإلكترونية، الرقمنة، البيروقراطية.

Abstract:

E-administration is one of the new concepts and slogans that have been essentially associated with mankind's wave of scientific and technological progress in recent years. This concept has resulted in the world's countries adopting such a pattern of digital interaction without being aware of the obstacles or difficulties they may face in adopting electronic technologies.

Algeria is a third-world country that has also been quick to enshrine electronic transactions that have evolved into an administrative transaction or so-called electronic administration as an effective mechanism for improving the public service and eliminating traditional administration's inactivity and bureaucratic procedures that have tarnished the reputation of the Algerian administration and disrupted citizens' interests, as well as foreigners' aversion to establishing investment projects in Algeria.

Through this research paper, we seek to highlight the reality of the public service in Algerian administration by assessing the situation before and after entering the world of e-administration by indicating:

The importance of e-transaction in the field of administration, how the state can improve public service? Can e-administration eliminate administrative bureaucracy and improve public service in Algerian administration? The possibilities of the study are:

- Electronic transaction is an important and effective mechanism for achieving the flexibility of the public service...
- The electronic administration in Algeria suffers from real damage...
- Activating electronic practice is an irreplaceable option for the success and effectiveness of the public service in Algeria...

Key words: Public service, Electronic administration, Digitization, Numeration, Bureaucracy.

مقدمة:

يُشكل مفهوم الإدارة الإلكترونية أحد المفاهيم الحديثة والدخيلة على مختلف المرافق التابعة للدول التي لازالت لم تهضم هذا المفهوم وما ينتج عنه من تغيرات على مستوى أداء الخدمة العمومية التي هي شعار المرافق العام الحديث، بما يحتويه من نظرة جديدة لكيفية تقديم الخدمة للمواطنين، ويرتبط ظهور هذا المفهوم بفكرة تحسين الخدمة العمومية باعتباره شعار دولي جديد يهدف إلى إعادة النظر في طريقة تقديم الخدمات عن طريق البحث عن ميكانيزمات جديدة وفعالة لإرضاء المواطن وتسهيل عملية الولوج للمرفق العام.

تعتبر الجزائر من الدول التي لازالت تعاني من التسيير البيروقراطي الذي طغى على بعض الإدارات العمومية وما نتج عنه من بطء في تقديم الخدمة ومختلف الصعوبات والآفات التي تعرقل حياة المواطن، الأمر الذي دفع بالدولة إلى البحث عن طرق جديدة للتسيير بشكل يضمن التقليل من المظاهر البيروقراطية.

إنّ البحث عن التحوّل في طريقة تقديم الخدمة العامة أصبح من أهم أولويات الدولة بدليل تسارعها في تبني واستعمال التقنيات الإلكترونية لعلها تقضي أو تقلل من التسيير البيروقراطي، ولكي تكون دراستنا هادفة ينبغي البحث عن أهمية التحوّل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في مجال تقديم الخدمة العمومية وإلى أي مدى ساهمت هذه الوسيلة الإلكترونية في التقليل من البيروقراطية الإدارية؟

تتجلى أهمية هذه الورقة البحثية في إعطاء نظرة عن واقع الخدمة العمومية في المرافق العامة في ظل الإدارة التقليدية التي تجذرت فيها مختلف المظاهر البيروقراطية وتأثير ذلك على مصالح المواطنين، والبحث كذلك عن إيجابيات التقنيات الإلكترونية المستعملة في الكثير من المرافق الإدارية الحساسة في الدولة وهل ساهمت هذه التقنيات في النهوض بواقع الخدمة العمومية في الجزائر أم أنها لا تزال تعاني من بيروقراطية بمفهوم الكتروني لا أكثر.

ويكون ذلك عن طريق تقسيم الدراسة إلى محورين، نتناول في المحور الأول واقع الخدمة العمومية في ظل الإدارة التقليدية (المبحث الأول)، أما المحور الثاني فسيخصص لتقييم واقع الخدمة العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية (المبحث الثاني):

المبحث الأول: واقع الخدمة العمومية في الإدارة التقليدية

مما لا شك فيه أنّ اقتناع المواطن بالخدمة الإدارية يتجلى من خلال ما تقدمه المرافق المكلفة بذلك، ومدى مواكبتها للتطور والتنوع حسب تطور المجتمع وتحوّل الخدمة العمومية من المفهوم التقليدي إلى المفهوم الحديث، وما نتج عنه من حركية وتنوع الخدمات.

إنّ الحديث عن واقع الخدمة الإدارية في الجزائر ينبغي أن يكون باحتشام بالنظر لما تعرفه المرافق الإدارية من نقص وتعطيل لمصالح المواطنين منذ الاستقلال، وإن كانت مرحلة التوجه الاشتراكي لم تظهر فيه فكرة البحث عن اصلاح الخدمة العمومية، إلا أنه وفي السنوات الأخيرة لاسيما مع التوجه الجديد للدولة بدأت تظهر الملامح الأولى للبحث عن واقع

الخدمة العمومية ومراقبة مدى تقديمها بشكل لائق منذ إصدار المرسوم المنظم للعلاقة بين الإدارة والمواطن لسنة 1988 وما تلاه من محاولات إصلاحية إلى انتهت بتبني الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: الخدمة العمومية في ظل الإدارة التقليدية بحلة بيروقراطية

لا يمكن تقييم أية دراسة دون ضبط أهم المصطلحات التي يتمحور عليها النقاش، لاسيما مصطلح البيروقراطية الإدارية باعتباره حيز الأساس في هذه الدراسة، مع ضرورة البحث عن مظاهر انتشار هذه الظاهرة في الإدارة الجزائرية لإمكانية إيجاد الحلول الكفيلة بمعالجة الظاهرة.

الفرع الأول: ضبط المصطلحات

يعتبر مصطلح البيروقراطية الإدارية من المفاهيم اللصيقة بالإدارة العمومية أو المرفق العام باعتباره الجهاز المكلف بتقديم الخدمة الإدارية لطالها، وقبل توضيح المقصود بهذا المصطلح ينبغي ضبط مصطلح آخر لا يقل أهمية وهو الخدمة العمومية، كما ينبغي ضبط مصطلح الإدارة الإلكترونية باعتباره المفهوم الجديد في الإدارة العامة:
أولاً- المقصود بالخدمة العمومية:

تنوعت التعاريف التي توصل إليها فقهاء القانون فيما يخص ضبط مصطلح الخدمة العمومية بالنظر إلى طريقة تقديم الخدمة، فهناك من عرفها على أنها " تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة" (بوجادي ، 2011 ، صفحة 45)، كذلك عرفت على أنها "الحيز الذي تُمارس فيه سيادة الدولة وتتمثل في مجموعة من الإمكانيات التي توفرها الدولة من أجل تحسين حياة المواطن وتحقيق التقدم والازدهار في المجتمع " (Les services publics existeront – ils demain ? (2004-2005, p. 01).

مما يفيد أنّ الخدمة العمومية مرتبطة دائماً بما تقدمه الدولة ممثلة في المرفق العام من خدمات يحتاجها المواطن في حياته اليومية، أما تحسين الخدمة العمومية فيعني البحث عن مختلف التدابير والإجراءات التي تقوم بها الدولة بهدف تحسين الخدمات وتطويرها لتكون مواكبة لتطلعات المواطن لتفادي التسيير التقليدي الذي يعرقل سير الوظيفة الإدارية.
ثانياً- المقصود بالبيروقراطية الإدارية:

يتضمن هذا المصطلح إلى شقين وهما (مكتب وحكم أو سلطة)، ويعني سلطة أو حكم المكتب، أي كيفية ممارسة العمل الإداري داخل المكتب، وإن كان استعمال هذا المصطلح في غالب الأحيان يفيد السيطرة والتحكم والتعسف الذي يمارسه الموظف باعتباره صاحب سلطة داخل مكتبه وهو من يقرر ما يشاء في إطار تقديم الخدمة للمرتفقين.
على هذا الأساس يختلف استعمال المصطلح بين ما هو إيجابي والذي يعني أسلوب النشاط والتنظيم الذي تعتمده الإدارة وطريقة تقديم الخدمة، وقد يكون لاستعمال المصطلح مفهوم سلبي وهو السائد عند العامة، والذي يعني ذلك التعقيد والتضخم في الإجراءات وعدم مرونة الخدمة العمومية، وهذا هو المفهوم الذي نسعى لتوظيفه من خلال هذه الدراسة.

ثالثاً- المقصود بالإدارة الإلكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الجديدة مقارنة بمختلف المصطلحات، فهناك من عرفها على أنها "وسيلة في يد الهيئات العامة تستخدمها لتقديم أفضل الخدمات والاستجابة لمتطلبات المواطن" (BAL , 2004, p. 03)، كما عرفت على أنها "بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن انطلاقاً من التغير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة ومضامين الخدمة العامة كمحصلة للتحوّل في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي إلى شكل يرتكز أساساً على تقنيات الأنترنت، الانترانت والاكسترنات والبرمجيات لتلبية حاجيات المواطن بشكل يزيد من رضا

الأفراد على عمل الحكومات" (قارطي و مداوي ، 2017 ، صفحة 233)، كما تتمحور الحكومة الإلكترونية على توفير الخدمات للمواطن باستعمال وسيلة الكترونية تحقق التفاعل بين الدولة والمواطن (BAL , 2004, p. 02).

مع الإشارة إلى أن هناك اختلاف بين مستعملي مصطلح الإدارة الإلكترونية ومصطلح الحكومة الإلكترونية، لأن هذا الأخير يعتبر أوسع وأشمل من الإدارة التي تعني فقط كيفية تقديم الخدمة العمومية والمرافق المكلفة بذلك فهو مصطلح إداري يرتبط بالدولة والإدارة بالمفهوم العام، أما الحكومة الإلكترونية وكأنه مصطلح سياسي وخاص فقط بالجهاز الحكومي (بوراس ، 2019-2020، صفحة 39).

يبدو أن ضبط المصطلحات مهم جدا لإمكانية تحديد العلاقة القائمة بينها وتوظيف ذلك في تبيان أهمية الإدارة الإلكترونية في تفعيل وإصلاح الخدمة العمومية والقضاء على البيروقراطية الإدارية، وأن ما يميز مصطلح الإدارة الإلكترونية أنه يغلب عليه المعنى التقني على حساب التعريف الفقهي أو القانوني.

الفرع الثاني: مظاهر انتشار البيروقراطية في المرافق العامة

لا يمكن إخفاء حقيقة أن المصالح الإدارية تعاني الكثير من المظاهر البيروقراطية وقد ارتبطت هذه الظاهرة بمختلف المراحل السياسية، التاريخية وحتى الاقتصادية التي مرت بها الدولة، والتي انعكست آثارها على العلاقة بين الإدارة والمواطن إلى أن أصبح المواطن يخشى حتى التعامل مع موظفي الإدارة.

أولا- ببطء الوظيفة الإدارية و رداءة الخدمة:

يشتكى المواطن أثناء طلب الخدمة العامة من عدم المرونة والسرعة في تقديمها، وظهر الكثير من التعطيل الذي يسببه الموظف المختص بتقديم الخدمة، بالنظر إلى بعض الممارسات البيروقراطية التي اعتاد الموظف العام العيش بها داخل الإدارة، كما يعاني المواطن من رداءة الخدمة المقدمة وعدم اتقانها لاسيما كثرة الأخطاء التي يقع فيها الموظف إذا تعلق الأمر بتسليم وثائق إدارية، أو تقديم الخدمة بشكل غير لائق وجزئي، الأمر الذي يتسبب في تعطيل مصالح المواطن ويؤدي إلى عدم رضائه بنوعية الخدمة المقدمة.

من خلال بعض دراسة ميدانية قام بها أحد الباحثين فيما يخص رضا المواطن بالخدمة المقدمة له أظهرت النتائج أن هناك نسبة كبيرة من الأشخاص غير راضيين بالخدمات العمومية المقدمة لهم (محجوبي ، 2017-2018، صفحة 202).

ثانيا- تعقيد الإجراءات وطولها:

يعتبر هذا العامل أهم إشكال يفيد انتشار البيروقراطية، فما يعاب على واقع الإدارة أنها توصف بكثرة الإجراءات وتعقيدها لاسيما أثناء طلب المواطن استخراج وثيقة معنية أو الحصول على ترخيص لإنجاز مشروع ما، أين تظهر الكثير من المراحل والوثائق التي ينبغي إحضارها للحصول على الوثيقة. وقد تسبب هذا التعطيل في نفور المستثمرين من إنجاز مشاريعهم لإدراكهم بأن الجانب الإداري المعقد لا يسمح لهم بإنجاز مشاريعهم التي تتسم بالسرعة والحركية، ولا تقبل التعطيل والتعقيد.

ثالثا- التسيب الإداري:

لقد عانت الإدارة العامة من مظاهر التعقيدات البيروقراطية والتسيب واللامبالاة (عشور ، 2009-2010، صفحة 166)، وإن كان القانون يحدد مختلف حقوق الموظف وواجباته بهدف ضمان أدائه لمهامه على أحسن وجه، فإن هذا لا يضمن تحقيق رغبة الدولة من خلال سن نظام خاص للموظف العام، وما يلاحظ أثناء التعامل مع الموظفين أن هناك خلل في طريقة أدائهم لمهامهم وعدم احترامهم لأوقات العمل والالتزام بالتعليمات الداخلية، وكل هذا يعزز من انتشار البيروقراطية بشكل أوسع ويفيد أن الإدارة التقليدية عاجزة عن القضاء على مظاهر البيروقراطية بالنظر لصعوبة التحكم في المسار المهني للموظف.

ثالثا- انتشار الفساد الإداري:

تتجلى مظاهر الفساد الإداري في تلك الانحرافات والمخالفات والرشاوي التي يقوم بها الموظف العام أثناء تأدية وظائفه (الوائلي، 2016، صفحة 02)، وإن كان للفساد عدم مجالات منها ما هو اقتصادي أو اجتماعي أو أخلاقي فإنّ الفساد الإداري يعتبر الأخطر لأنه يُمارس داخل مرافق عامة مكلفة بتقديم الخدمة العمومية. ونظرا لانتشار الرهيب لهذه الظاهرة فقد تصدت أغلب دول العالم لها عن طريق إصدار نصوص قانونية لمحاربة الظاهرة كما فعل المشرع الجزائري عند إصداره للقانون المنظم لمكافحة الفساد (قانون رقم 06-01 المتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته المعدل والمتمم، 2006)، كما تعتبر هذه الظاهرة معيارا لقياس درجة التعسف الإداري وما ينتج عنه من إدارة بيروقراطية تساهم في المساس بمصالح المواطنين وعرقلتهم لاسيما بالنسبة للطبقة الضعيفة منهم (قادة، 2019). كما يلعب الموظف العام الدور الأساسي في انتشار الظاهرة في الإدارة العامة، باعتباره المباشر لمختلف السلوكات التي تعتبر أعمال غير مشروعة ومخالفة للقوانين والأنظمة، كما هو الأمر بالنسبة للرشوة التي يتلقاها الموظف أو المسؤول الإداري من المرتفقين فهي مقايضة الخدمة بمقابل مالي دون وجه حق (حفناوي، 2019، صفحة 111). ويعتبر عامل انخفاض مستوى الأجور من أهم أسباب انتشار الظاهرة في الإدارات العمومية (إططاحين، 2016، صفحة 58)، لأنّ الموظف الذي يعاني من نقص مالي بسبب عدم عدالة الراتب الذي يتقاضاه يتسبب في جعله يبحث عن سبل أخرى للثراء باستعمال مختلف أساليب الفساد.

المطلب الثاني: رغبة الدولة في البحث عن آليات جديدة لإصلاح وتحسين الخدمة العمومية

يعاني المواطن الجزائري دائما من المعوقات الإدارية التي تعرقله أثناء طلب الخدمة العمومية من الإدارة، بالنظر إلى عدة أسباب، الأمر الذي دفع بالدولة الجزائرية لمحاولة إعادة النظر في طبيعة الخدمة المقدمة وكيفية التعامل مع طالبي الخدمة، وقد ظهرت جهود الدولة ورغبتها في إعادة النظر في طريقة تقديم الخدمات التي يحتاجها المواطن من خلال إصدار نصوص تنظيمية وإنشاء هياكل مختصة في السهر على ضمان تقديم الخدمة العمومية.

الفرع الأول: جهود الدولة في مجال تحسين الخدمة العمومية

إنّ أقل ما يقال على المرسوم المنظم للعلاقة بين الإدارة والمواطن الصادر في سنة 1988 (مرسوم رقم 88-131 يتضمن تنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن، 1988)، أنه لم تظهر فعاليته في أرض الواقع بالنظر إلى رداءة الخدمات المقدمة وإن لم نقل انعدامها في بعض الفترات، ونظرا للإصلاحات التي شرع فيها رئيس الجمهورية منذ سنة 2000 فقد بادر مباشرة لإنشاء بعض الهياكل الإدارية والرقابية لتكريس رغبة الدولة في اصلاح حقيقي للخدمة العمومية.

أولا-الإفصاح التشريعي عن رغبة الدولة في اصلاح الخدمة العمومية قبل تبني الإدارة الإلكترونية:

قرر رئيس الجمهورية أن يتكفل هو بالذات بمراقبة مدى تقديم الخدمة العمومية على أحسن وجه وذلك عن طريق إحداث منصب وسيط الجمهورية، ثم التحول إلى إنشاء لجنة اصلاح هياكل الدولة، وهذا قبل ظهور المعالم الأولى لتحول الالكتروني في الجزائر.

أ. إنشاء هيئة وسيط الجمهورية: يعتبر هذا المنصب أول حلقة من حلقات الإصلاح الإداري الذي شرعت فيه السلطات العليا في الدولة، وما إنشاء هذا المنصب إلا دليل واعتراف بالصعوبات التي يعاني منها المواطن أثناء طلب الخدمة الإدارية، وما هو كذلك إلا اعترافا ضمنيا بعدم تكريس المبادئ الواردة في المرسوم المنظم للعلاقة بين الإدارة والمواطن لسنة 1988.

تمّ إحداث هذه الهيئة بموجب المرسوم الرئاسي 96-113 (المرسوم الرئاسي الملغى رقم 96-113 المتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، 1996)، الذي حدد مختلف صلاحيات الوسيط وكيفية تعيينه، وما يميز هذه الهيكل أنّه يعتبر هيئة

طعن غير قضائية تساهم في حماية حقوق الأشخاص وحرياتهم، كما جاء في المادة الثانية من نفس المرسوم، هذا ما يمنح الحق للمواطن أن يبادر بتقديم طعن ضد كل تصرف يقوم به أعوان الإدارة ضده.

كما تختص الهيئة بتقديم تقرير سنوي لرئيس الجمهورية يتضمن مختلف الأعمال التي قام بها مع تقييم واقع الخدمة في الإدارة العمومية، مما يعزز من تكريس إرادة الدولة في إصلاح المرفق العام، لكن من يعاب على موقف الدولة في هذا الإطار هو إلغاء هذه الجهاز قبل أن يرى النور-إن صحّ التعبير-، وذلك في مدة لم تتجاوز ثلاثة سنوات من إنشائه (مرسوم رئاسي رقم 99-170 يتضمن إلغاء مؤسسة وسيط الجمهورية، 1999).

ب. إنشاء لجنة إصلاح هياكل الدولة: تمّ إنشاء هذه اللجنة بموجب المرسوم الرئاسي 2000-372 (مرسوم رئاسي رقم 2000-372 يتضمن إحداث لجنة إصلاح هياكل الدولة ومهامها، 2000)، تختص كما هو مبين من خلال التسمية، بتنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن من خلال مراقبة كيفية تقديم الخدمة ومختلف المعوقات التي يعاني منها المرفق العام، والبحث عن السبل الكفيلة بإصلاح مختلف المرافق التي لها علاقة مباشرة بانشغالات المواطن.

يتم تعيين رئيس اللجنة ومختلف الأعضاء الذين يثبت تمتعهم بخبرة وكفاءة في مجال التسيير الإداري، من طرف رئيس الجمهورية، الأمر الذي يفيد أنّ إنشاء هذه اللجنة كان من خلال اقتناع شخصي لرئيس الجمهورية بالنقائص التي تعرفها المصالح الإدارية والتي ينبغي إيجاد حلول لها من خلال إحداث اللجنة المختصة.

ثانيا- جهود الدولة لإصلاح وتحسين الخدمة العمومية بعد ظهور البوادر الأولى لبرنامج الجزائر الإلكترونية:

لقد تجلت سياسة الدولة في مجال اصلاح الخدمة العمومية من خلال التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المتعمد بأديس أبابا سنة 2011 (مرسوم رئاسي رقم 12-415 يتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة، المتعمد بأديس أبابا في 11-01-2011، ، 2012)، كلبنة أولى لتبني مبادئ الإصلاح الحقيقي والذي تركز داخليا من خلال مختلف المبادرات التي شرعت فيها الدولة لاسيما إحداث هياكل خصيصا لمتابعة ومراقبة كيفية تعامل الموظف العام مع المرتفقين، أهمها إحداث الوزارة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية، مروراً إلى إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، ثم إعادة إحياء هيئة وسيط الجمهورية.

أ. إحداث الوزارة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية: يعتبر إحداث هذه الوزارة أكبر تحدي لإصلاح الخدمة العمومية في الإدارة الجزائرية وهو ضمان حقيقي للإصلاح الإداري عن طريق التنسيق بين مختلف المصالح المكلفة بتقديم الخدمة والاستجابة لمختلف انشغالات المواطنين، وقد تمّ إحداث منصب الوزير المكلف بإصلاح الخدمة العمومية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 13-381 (مرسوم تنفيذي رقم 13-381 يحدد صلاحية الوزير لدى الوزير الأول المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية، 2013)، بالإضافة إلى صلاحياته التي جاء بها المرسوم التنفيذي رقم 13-382 (مرسوم تنفيذي رقم 13-382 يحدد تنظيم الإدارة المركزية للوزارة لدى الوزير الأول المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية، 2013).

وقد أصدر الوزير المكلف بإصلاح الخدمة العمومية أول تعليمة تحت رقم 13-82 الموجهة لكافة المرافق الإدارية بهدف العمل بمختلف التدابير الواردة فيها والتي تتضمن نوعين، منها ما هي استعجالية والتي حثّ الوزير من خلالها على ضرورة العمل بها مباشرة والخاصة بكيفية استقبال المواطن، وتلقي الشكاوى والاجابة عنها خلال آجال محددة، بالإضافة إلى التدابير الأخرى الخاص بكل قطاع والتي تتضمن إجراءات خاصة ورقابية لضمان تقديم الخدمة.

ب. إحداث المرصد الوطني للمرفق العام: تمّ إحداث هذا الهيكل بموجب المرسوم الرئاسي 16-03 (مرسوم رئاسي رقم 16-03 يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، 2016)، الذي يقر بأن هذه الهيئة تعمل تحت اشراف رئيس الجمهورية ويترأسها وزير الداخلية، لها طبيعة استشارية وتتكفل بالتعاون مع الدوائر الوزارية بتقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية والاشرف عليها في ميدان ترقية المرفق العام والإدارة وتطويرها.

بالعودة إلى مختلف الأحكام التي جاءت في هذا المرسوم نلاحظ وجود إرادة سياسية في إصلاح خدمات المرفق العام والارتقاء به، عن طريق القيام بالكثير من دورات الرقابة لتقييم أداء المرفق والمعوقات التي تحول دون مرونة الخدمة التي تقدم للمرتفقين.

إلا أنّ ما يُعاب على عمل هذا المرصد أنه مجرد جهاز إداري ورقابي يتواجد على مستوى العاصمة ويتكون من شخصيات ومكاتب وموظفين، دون أن تظهر فعاليته في أرض الواقع بدليل الكثير من المعوقات التي تصادف المواطن أثناء الولوج للمرفق العام.

ج. إعادة إحياء هيئة وسيط الجمهورية: تمّ إعادة إنشاء هذا الهيكل بعد الإصلاحات التي شرعت فيها الجزائر بعد الحراك الشعبي، وقد أصدر رئيس الجمهورية المرسوم الرئاسي رقم 20-45 (مرسوم رئاسي رقم 20-45 يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، 2020)، الذي يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، وبالعودة إلى ما ورد في هذا المرسوم نجد أنّ منصب وسيط الجمهورية يعمل مباشرة مع رئيس الجمهورية ويقدم له كل التقارير المتعلقة بمختلف انشغالات المواطن، فهو هيئة طعن غير قضائية تساهم في حماية حقوق الأشخاص وحرياتهم كما جاء ذلك في نص المادة الثانية من نفس المرسوم.

كما يخول وسيط الجمهورية صلاحية المتابعة والرقابة العامة التي تسمح له بتقدير حسن العلاقة بين الإدارة والمواطن (جلطي، 2020، الصفحات 160-189). وقد تم تنصيب السيد براهيم مراد وسيطاً للجمهورية بموجب المرسوم الرئاسي 20-46 (مرسوم رئاسي رقم 20-46 يتضمن تعيين وسيط الجمهورية، 2020)، وفي نفس الوقت تمّ تعيين وسطاء على مستوى كل ولاية يقومون بإيصال شكاوى المواطن إلى الهيئة لإيجاد حلا لها.

وما يمكن الإشارة إليه أنّ إنشاء هذا المنصب قد أحدث قفزة نوعية في طريقة تقديم الخدمة العمومية في بعض المرافق، وتم حل الكثير من المشاكل والقضايا التي كان المواطن يعاني منها، لاسيما على المستوى المحلي لأنّ وسطاء الجمهورية يحاولون إيجاد حلول ويتوسطون للمواطن في مختلف الإدارات بهدف حل مشاكلهم مع الإدارة. ونأمل فقط أن يستمر عمل هذه الهيئة في الدفاع عن حقوق المواطنين دون تدخل الهيئة المختصة بإلغاء منصب وسيط الجمهورية كما حدث بالنسبة لنفس المنصب الذي تم إنشائه سنة 1996 ومباشرة تم إلغاؤه دون تحقق الهدف من إنشائه.

الفرع الثاني: مدى نجاح التدابير المتخذة لإصلاح الخدمة العمومية والقضاء على المظاهر البيروقراطية

أكد أنّ رغبة الدولة في اصلاح هياكلها الإدارية تجلت من خلال ما تمّ اتخاذه من تدابير وإجراءات هادفة، إلا أنّ تحقيق ذلك من الناحية العملية أمر صعب المنال لعدة مؤشرات تفيد قصور الإطار المنظم للإصلاح الإداري وبقاء معالم الإدارة التقليدية راسخة في مختلف مرافق الدولة.

أولاً- التدابير المتخذة لإصلاح الخدمة العمومية مؤشراً إيجابياً مؤقتاً للإصلاح الإداري:

ظهرت بعض نتائجها الإيجابية في الكثير من المناسبات لاسيما بالنسبة لإنشاء الوزارة المكلفة بإصلاح الخدمة العمومية التي شرعت حقيقة في اتخاذ تدابير مهمة وفعالة لإعادة النظر في التشجج الملاحظ بين موظفي الإدارة والمواطن، الأمر الذي تسببت في خلق نوع من عدم الثقة بين الطرفين إلا أنّ التدابير التي شرع فيها الوزير المكلف بإصلاح الخدمة العمومية قد خلق جو أكثر ملائمة لإصلاح الخدمة العمومية وتحسينها، بدليل أنّ الوزير المعني كان شديد الحرص على اصدار تعليمات وإرسال برقيات في كل مرة للقضاء على السوك البيروقراطي الذي عرفته المرافق الإدارية لاسيما المحلية منها.

كما ظهرت كذلك بعض الإيجابيات بعد إنشاء هيئة وسيط الجمهورية في سنة 2020 والذي ساهم كثيرا في حل المشاكل التي يعاني منها المواطن بسبب التعسف الذي يمارسه بعض الموظفين، بدليل أنّ وسطاء الجمهورية في كل ولاية يعملون جاهدين على إيجاد الحلول للطعون التي تقدم أمام الهيئة، كما أنّ إنشاء هذا منصب وجعله هيئة تابعة لرئيس

الجمهورية يخلق الكثير من الثقة لذا المواطن الذي فقد الثقة بأعوان الإدارة، ويجعله يتقبل الحل الذي يتوصل إليه الوسيط المختص لأنه يقتنع بأنه بذل جهدا للوصول إلى حل للأشكال المطروح بعيدا عن كل المضايقات. ثانيا-عدم فعالية التدابير المتخذة لإصلاح حقيقي للخدمة العمومية:

رغم الإيجابيات التي يمكن سردها على سبيل الحصر والتي تفيد نوع من التحسن الملاحظ في المرافق العامة ولو مؤقتا، إلا أنّ المواطن لا يزال يعاني من بعض الصعوبات في الولوج إلى المرفق العام، مما يوحي بوجود إشكالات حقيقية تمنح النهوض بواقع الخدمة العمومية:

أ. عدم الاستقرار القانوني والإجرائي: ما يعاب على مختلف التدابير التي شرعت فيها الدولة لإصلاح الخدمة العمومية أتها تدابير ظرفية تأتي لمعالجة مؤقتة وتنتهي دون تحقيق المبتغى، وأحسن مثال بالنسبة لإحداث منصب الوزير المكلف بالإصلاح الإداري في سنة 1996 لدى وزير رئيس الحكومة (مرسوم تنفيذي رقم 96-212 يحدد صلاحيات الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بالإصلاح الإداري والوظيف العمومي، 1996)، إلا أنه تمّ إلغاء هذا المنصب إلى غاية 2013 أين تم إنشاء منصب الوزير المكلف بإصلاح الخدمة العمومية والذي تمّ إلغائه هو الآخر في بموجب التعديل الحكومي لسنة 2016، ونفس الوضع بالنسبة لهيئة وسيط الجمهورية الذي تمّ إحداثه سنة 1996 لكن فعاليته لم تظهر بسبب إلغائه في سنة 1999، وقد يحدث نفس الأمر بالنسبة لوسيط الجمهورية الذي تم إعادة إحيائه في سنة 2020، مما يوحي بأنّ الإصلاحات التي شرعت فيها الدولة لتحسين الخدمة العمومية مجرد تدابير ظرفية تزول بزوال الظرف المؤقت.

ب. عدم اعلام المواطن بالإجراءات والتدابير المتخذة: يعتبر حق الاعلام من الحقوق المكرسة دستوريا والذي يسمح للمواطن أن يصل إلى المعلومة التي يحتاجها والتي لها علاقة مباشرة بحقوقه وحرياته، والملاحظ من خلال الممارسة العملية أنّ موظفي الإدارة لا يساهمون في نشر كل التعليمات والتنظيمات التي لها علاقة بهم، بدليل أنّ مختلف التدابير الإصلاحية التي شرعت فيها الدولة منذ سنة 2000 لم تصل إلى علم المواطن باعتباره المستفيد الأول من هذه التدابير، الأمر الذي يقزم من فعالية تلك التدابير ويجعلها لا تطبق في أرض الواقع مادام أنّ المرتفقين لا يعلمون بها أصلا.

وأحسن مثال يمكن الاستدلال به ما يتعلق بإنشاء هيئة وسيط الجمهورية فأغلب المواطنين لا يعلمون بطبيعة هذه الهيئة ومهامها، مما يجعلهم لا يقدمون طعونهم الأمر الذي يقلل من فعالية هذا الجهاز، وكل هذا سببه نقص ثقافة الاعلام في المرافق العامة.

يبدو من خلال ما سبق أنّ ما اتخذته الدولة الجزائرية لإصلاح مرافقها الإدارية لم يقضي على مظاهر الإدارة التقليدية والبيروقراطية، الأمر الذي جعل الدولة تحاول مواكبة مختلف التكنولوجيات على المستوى العالمي من خلال تبني برنامج الإدارة الالكترونية كنظام رقمي وعصري قد حقق نتائج في كل الدول التي طبقتة، فهل كان نفس الوضع بالنسبة للإدارة الجزائرية؟

المبحث الثاني: واقع الخدمة العمومية في ظل الإدارة الالكترونية:

تمثل الإدارة الإلكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات، الهياكل والتشريعات، الأساليب والإجراءات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية عن طريق استعمال تقنيات الالكترونية بهدف عصنة الإدارة وإصلاحها داخليا وخارجيا (GAUCHE, 2011, p. 02)، فهي ليست مجرد وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة فقط (الكبيسي، 2008، صفحة 16)، بل هي نظام متكامل له متطلبات عديدة منها ما هو تقني ومادي، إداري وإجرائي، قانوني وإنساني.

تعتبر الجزائر كغيرها من الدول التي سارعت نحو التحول الالكتروني كآلية فعالة لتحقيق إنجازات هامة في مجال الخدمة العمومية (عشور، 2009-2010، صفحة 164)، وما تبني الدولة الجزائرية لهذا الأسلوب الالكتروني إلا اعترافا رسميا برداءة الخدمة العمومية في ظل الإدارة التقليدية وما هي إلا محاولة للبحث عن البديل في مجال الإصلاح الإداري، وذلك عن طريق استعمال التقنيات الالكترونية للتواصل مع المرافق.

الأمر الذي يبرر البحث عن أهم الآليات التي استعملتها الدولة في مجال اصلاح الخدمة العمومية بوسائل حديثة لاسيما استعمال الخدمة الالكترونية (المطلب الأول)، إلا أنّ تحقيق رغبة الدولة تحققت بصفة جزئية وليس كلية وهذا بالنظر إلى الكثير من المعوقات التي قزمت من فعالية الخدمة الالكترونية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: أهم السياسات المنتهجة للقضاء على البيروقراطية وانجاح الإدارة الالكترونية

لقد اتجهت أهداف السياسة العامة للجزائر في السنوات الأخيرة نحو بناء مجتمع معلوماتي ويظهر ذلك من خلال الخطابات الرسمية للمسؤولين والبرامج التنموية الهادفة إلى تطوير قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال (عصرنة المرفق العام: مكاسب هامة ومشاريع متواصلة، 2018، صفحة 31)، وقد تبلورت هذه السياسة في عصرنة المرفق العام من خلال مختلف الخدمات الالكترونية، ونتج عن هذه التقنية نوع من القبول لدى المواطن الجزائري.

الفرع الأول: إطلاق برنامج الجزائر الالكترونية منذ سنة 2009

شرعت الدولة الجزائرية من تبني مخطط عمل لمواكبة الدول التي توصلت إلى أحدث التقنيات، وكان التعامل الإلكتروني من المفاهيم التي شرعت الدولة في تفكيكها لعلها تجد مجالاً لتطبيقها داخليا عن طريق اتباع مراحل متتالية للوصول إلى ادخال التعامل الإلكتروني في مختلف المرافق التابعة للدولة وليس فقط في إطار المعاملات التجارية والاقتصادية.

أولاً-متطلبات التحول إلى الإدارة الالكترونية: تلجأ الدولة إلى استعمال الإدارة الالكترونية بهدف تحسين الخدمة وشفافيتها (MOUATADID , 2014, p. 03)، وبعد انتشار الخدمات الالكترونية في مختلف المجالات وفعاليتها كان على الدولة أن تجد وسيلة لإدخال التقنيات الالكترونية على الخدمات الإدارية لتحقيق نجاعة ومرونة في طريقة تقديم الخدمة العمومية، وقد تمّ اطلاق أول مبادرة سنة 2009 تحت شعار الجزائر الالكترونية (E-Algérie فرطاس ، 2016، صفحة 316)، لتليها مشاريع أخرى لاسيما البلدية الالكترونية والجامعة الالكترونية، ولنجاح برنامج الإدارة الالكترونية ينبغي اعتماد عدّة أسس ومعطيات لتحقيق ذلك، لاسيما:

أ. الإحاطة التشريعية: يُشكل الإطار التشريعي الحلقة الأولى في مختلف البرامج التي تخطط لها الدولة، على أساس أنّ ضبط الإطار التشريعي هو العامل الأساسي لبداية تجسيد البرامج المختلفة بما فيها لإدارة الالكترونية، فينبغي الإشارة إلى أنّ العمل الإداري يجب أن يندرج تحت مظلة الشرعية القانونية وأن يبنى أي إجراء إداري على أساس قانوني وإلا فقد مشروعيته وأصبح عملاً منعزلاً، إلا أنّ النصوص القانونية قد تقف حجر عثرة أمام الإصلاح الإداري بل وتكون معوقاً من معوقات اطلاق الإدارة الالكترونية، وذلك عندما لا تواكب النصوص القانونية التحول للإدارة الإلكترونية، الأمر الذي يستوجب مراجعة المفاهيم القانونية التقليدية، واستنباط قواعد جديدة تواكب الحكومة الالكترونية، وكل هذا يدخل ضمن الإصلاح التشريعي كمقوم أساسي من مقومات الحكومة الالكترونية (الباز، صفحة 11).

ب. الاعتماد على التخطيط المسبق والتركيز على النتائج: لا يمكن لأي برنامج أن ينجح دون الاعتماد على نظام تخطيطي يتضمن مختلف المعطيات التي يتم الاعتماد عليها والنتائج التي يحققها، وإن كانت الدولة الجزائرية قد وضعت مخطط عمل منذ 2009 لإنجاح برنامج الإدارة الالكترونية، إلا أن تغيير السياسات واختلاف وجهات نظر المسؤولين قد حال دون الوصول إلى تخطيط عملي محكم، وينبغي أثناء التخطيط مراعاة الأهداف والنتائج المتوقعة مع العمل على تحقيقها في أرض الواقع، على أساس أنّ طالب الخدمة لا يهتم بالشعارات وإنما يبحث عن مدى تحقيق ذلك في أرض الواقع (فيسة، 2021، صفحة 555)، باعتباره المستفيد الأول من التقنيات المعتمدة.

ج. توفير البنية التحتية والأمن الإلكتروني: لا يمكن تصور إدارة إلكترونية دون توفير واستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال باعتبارها الوسيلة التي تسمح للمرتفقين التعامل عن بعد مع الإدارة والحصول على الوثائق الإدارية (GAUCHE, 2011, p. 03)، ويدخل ضمن هذه البنية الكثير من البرامج والشبكات.

بالإضافة إلى وضع كل البيانات والمعلومات التي يحتاجها المواطن على الخط سواء كانت نصوص قانونية أو تقارير أو مختلف الوثائق دون المساس بسرية البيانات الشخصية (BROUSSEAU, 2002)، وهذا بهدف السماح لإمكانية تحميل الوثائق التي يحتاجها المواطن دون عناء التنقل إلى المصلحة الإدارية المختصة.

أما بالنسبة للأمن الإلكتروني فيرتبط بعامل السرية فإذا كان الأصل أن الإدارة الإلكترونية تعتمد على سرية البيانات وإخفائها فلا يمكن الحصول على تلك المعلومات، إلا أنه ومن جانب آخر للتعامل الإلكتروني أن يساهم في إفشاء معلومات الأشخاص وذلك عندما يتدخل طرف ثالث لنقل المعلومات ونشرها، فهو أشكال حقيقي في مجال التعامل الإلكتروني باعتباره مجالاً رقمياً يصعب معه الحفاظ على السر المهني بالنسبة للموظف والسرية الشخصية بالنسبة لمتلقي الخدمة، كما يؤدي هذا المؤشر إلى صعوبة تقبل المواطن لفكرة التواصل الإلكتروني لاسيما مع استعمال شبكة الإنترنت التي قد تفتش أسرار المرتفقين عندما لا يتم استعمالها بطريقة صحيحة.

وأحسن مثال يمكن تقديمه بالنسبة لنشر بعض المعلومات في المواقع الرسمية أو حتى شبكات التواصل الاجتماعي دون احترام سرية المعلومات والحياة الخاصة للأشخاص، حتى وإن كان الهدف منها اعلامي بالدرجة الأولى إلا أنه يؤدي إلى إفشاء أسرار الأشخاص وجعل معلوماتهم عرضة للنشر في مختلف المواقع.

ج. نشر الوعي الإلكتروني: يعتبر المواطن الطرف الثاني والأساسي لإنجاح برنامج الإدارة الإلكترونية، وإن كان الحديث عن المواطنين أو المرتفقين لا يعني ذلك مخاطبة الأشخاص ذوي المستويات العالية وإنما يعني ذلك المواطن البسيط والعادي الذي قد يتفطن لأهمية التعامل الإلكتروني أو لا يكثر لذلك، هذا ما يعني أن إنجاح برنامج الإدارة الإلكترونية متوقف كذلك على نشر الوعي لذا المواطن البسيط بأهمية هذا الفضاء الرقمي في تسهيل الحياة الإدارية.

ثانيا- أهداف الدولة من خلال تبنيها للإدارة الإلكترونية:

تسعى مختلف الدول التي تتعامل إلكترونياً في المجال الإداري إلى تحقيق الهدف من وجود الإدارة وهو خدمة المواطن وتحقيق مطالبه، من خلال ضمان السرعة والمرونة أثناء تقديم الخدمة والقضاء على مختلف المظاهر البيروقراطية، مع اعتماد سياسة اشراك المواطن في الشؤون العامة.

أ. السرعة والمرونة في تقديم الخدمة: تقوم الإدارة الإلكترونية على تقديم الخدمات عبر شبكة الأنترنت أو الأنترانت بدون الانتقال إلى مقر الهيئة الإدارية المعنية، كما تمتاز هذه التقنية بسهولة الوصول إلى الخدمة وإلغاء حاجز المكان والزمان اللذان كانا يصعبان ويؤخران الحصول على الخدمة (بوراس ، 2019-2020، صفحة 53)، الأمر الذي يسهل على المواطن الولوج إلى المرفق العام عن بعد للحصول على الخدمات التي يطلبها في أقل وقت ممكن بعيداً عن الطوابير التي كانت تعرفها الإدارة التقليدية.

ب. القضاء على المعوقات الإدارية التقليدية: إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يتحقق من خلال عملية الإصلاح الإداري التي لا ينبغي أن تتوقف عند تبسيط الإجراءات والابتعاد عن الروتين والتعقيدات الإدارية أو أن يقتصر فقط على مجرد تحسين التنظيم وطرائق العمل أو مجرد ترميم وترقيع جزئي لأسلوب الإدارة التقليدية، بل تقتضي عملية الإصلاح الإداري أن تكون إصلاح جذري يتضمن حولا كاملة وجذرية لأجهزتها وتخليصاً من مساوئ وسلبيات العمل الإداري والانطلاق إلى آفاق جديدة باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال (الباز، صفحة 10).

ج. اشراك المواطن في صنع القرارات الوطنية: إن استعمال التعامل الإلكتروني في الإدارة يفتح المجال للمواطن أن يشارك في اتخاذ القرارات من خلال إمكانية التعبير عن آرائه بكل ديمقراطية. وتقديم اقتراحاته باستعمال الوسائل الإلكترونية (BAL, 2004, p. 05)، من خلال الفضاءات التي تفتح لهذا الصدد في مختلف المواقع الإلكترونية الرسمية وحتى في مواقع التواصل الاجتماعي أين يستطيع المواطن أن يعبر عن آرائه وينتقد القرارات التي يرى أنها لا تخدم مصالحه (ZAMMAR, 2012).

كما تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية من اقتراب الدولة من مواطنيها عن طريق منحهم الحق في المطالبة بحقوقهم (Pierrotin, 2004, p. 352) بطريقة شفافة وبعيدا عن مختلف الضغوطات والتهديدات، على أساس أنّ الوسيلة الإلكترونية تضمن حرية التعبير والمطالبة بمختلف الإصلاحات.

الفرع الثاني: إطلاق الخدمات الإلكترونية في بعض المرافق الحساسة

إنّ تكريس سياسة الدولة في تنبي التعامل الإلكتروني مرّ بعدة مراحل وكانت بدايته عن طريق تهيئة الأرضية اللازمة لهكذا نمط من الخدمة لاسيما توفير الوسائل الإلكترونية ومختلف الشبكات قبل ربطها بشبكة الأنترنت، مع العمل على إدخال التعامل الإلكتروني في بعض الهيئات العامة الأكثر طلبا للخدمة. أولاً- البلدية الإلكترونية:

تعتبر البلدية الهيئة القاعدية الأقرب لانشغالات المواطن وتطلعاته، الأمر الذي يبرر أنّ سياسة الدولة في مجال عصرنه الإدارة ظهرت أول مرة في قطاع الجماعات المحلية لاسيما إطلاق برنامج البلدية الإلكترونية، كأول محاولة للدخول إلى عصر التكنولوجيا والرقمنة، والتي تقوم على فكرة التغيير الجذري في العمل الإداري التقليدي (دبلة و عبان، 2015، صفحة 29).

تبنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية برنامج الإدارة الإلكترونية وشرعت في تنفيذه على مستوى البلديات من خلال رقمنة مختلف وثائق الحالة المدنية والسماح للمواطن للحصول عليها دون التنقل إلى مقر البلدية، إلا أنّ تحقيق هذا البرنامج استوجب توفير بيئة قانونية محكمة عن طريق تطوير التشريعات أو صياغة تشريعات أخرى لإمكانية تجسيد البلدية الإلكترونية (بن زيان و حاجة، 2018، صفحة 200).

وقد تجسدت المبادرة الأولى للتحوّل الإلكتروني إلى استعمال الرقمنة في وثائق الحالة المدنية عن طريق إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية الذي ساهم بشكل كبير في تخفيف العبء على المواطن عن طريق استخراج الوثائق أثناء تقديم الطلب دون انتظار ساعات أو أيام، وهذا يهدف تسهيل الإجراءات وتخفيف على المواطن، ونتج عن هذا الإجراء حق المواطن في استخراج الوثائق من أية بلدية على المستوى الوطني دون اشتراط الانتقال إلى بلدية الميلاد، كما جاء ذلك في المرسوم التنفيذي رقم 15-315 (مرسوم تنفيذي رقم 15-315 يتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، 2015)، بالإضافة إلى تقليص عدد الوثائق الإدارية من 28 وثيقة إلى 14 كما جاء في المرسوم التنفيذي رقم 14-75، وكان المغزى من هذا التقليص هو التخفيف على المواطن وعد اشتراط تقديم ملفات ضخمة أمام مختلف الإدارات (مرسوم تنفيذي رقم 14-75 يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية، 2014).

بالعودة إلى الموقع الرسمي لوزارة الداخلية نلاحظ وجود الكثير من الخدمات التي يمكن طلبها عن بعد، كإمكانية استخراج شهادة الميلاد ومختلف شهادات الحالة المدنية دون عناء التنقل إلى مصالح البلدية المعنية، كما يمكن تقديم أي ملف إداري لاسيما ما يتعلق باستخراج جواز سفر أو بطاقة التعريف الوطنية البيومترية.

إلا أنّ ما يعاب على هذه الخدمات التي تقدم عن بعد أنّها ترسل ألبا في نفس الوقت الطلب وإنما بعد مدة قد تستغرق يوم أو يومين، مما قد يجعل المواطن يفضل الانتقال للبلدية المختصة عوض انتظار الطريقة الإلكترونية، ويعود السبب في هذا التعطيل إلى مشاكل تقنية تعاني منها الشبكات المبرمجة لاستخراج الوثائق.

ثانيا- المحكمة الإلكترونية:

تقوم على تقديم مختلف الوثائق بطريقة الكترونية باستعمال شبكة الأنترنت، وإجراء المرافعات دون حضور أو الخصوم عن طريق المرافعة عن بعد وتبادل المذكرات عن بعد (زعزوعة و بن قلة، 2021، صفحة 97)، كما تتطلب هذه التقنية توفير الكثير من المستلزمات لاسيما شبكة الأنترنت والحواسيب مع موظفين يتكفلون بالبرمجة من خلال استعمال شبكة اتصالات ومختلف التقنيات التي تسمح بتقديم الخدمة القضائية عن بعد.

كما تسمح هذه التقنية بفتح حسابات لمختلف المتعاملين مع القطاع لاسيما المحامين وحتى المتقاضين الذين يمكن لهم معرفة مصير قضاياهم من خلال اسم المستخدم والرمز السري الذي يقدم لكل متقاضي، وبالعودة إلى موقع الرسي لوزارة العدل نجد الكثير من الخدمات التي تقدم عن بعد مثل استخراج شهادة السوابق القضائية والجنسية والاحكام القضائية ويدخل هذا في إطار برنامج الدولة لعصرنة قطاع العدالة (mjjustice، 2020).

وتعتبر الجزائر من الدول التي حاولت تبني هكذا نظام منذ سنة 2015 عن طريق اصدار قانون يتضمن عصرنة قطاع العدالة (قانون رقم 03-15 يتعلق بعصرنة العدالة، 2015)، وما تلاه من مراحل إجرائية إلى أن تم الوصول إلى تقديم الكثير من الخدمات الكترونيا، أما أول استعمال لنظام المحكمة الإلكترونية فقد كان في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 2000 في بعض محاكم أوهايو وكاليفورنيا التي بدأت في وضع اللبنة الأولى من خلال إنشاء قاعدة بيانات (زعزوعة و بن قلة ، 2021، صفحة 103).

مع الإشارة إلى أنّ مرفق القضاء في الجزائر لم يصل بعد إلى برمجة محاكمات عن بعد لأسباب قد تكون تقنية وتنظيمية، إلا أنّ هذا لا يمنع من التفكير في إمكانية إجراء محاكمات عن بعد في المستقبل القريب، وهذا يدخل دائما في السياسة التي تتبناها الدولة.

ثالثا- الجامعة الالكترونية:

يُشكل الفضاء الجامعي المجال الخصب للتعامل الإلكتروني على أساس أنّ المحيط الجامعي محيط للبحث العلمي والدراسات التي لها أبعاد دولية من خلال مجالات التعاون المختلفة بين الدول لنقل التكنولوجيات والمعارف إلى الكثير من الدول العالم الثالث، كما يعتبر هذا الفضاء الشكل الحقيقي لتطبيق الإدارة الإلكترونية في إطار العلاقة بين الطالب والجامعة لاسيما مع كثرة عدد الطلبة وصعوبة التعامل معهم حضوريا (عماري، 2017، صفحة 80)، الأمر الذي يجعل من التعامل الإلكتروني أنجع وسيلة لتسهيل تقديم الخدمة وتخفيف الضغط على مختلف الجامعات.

تعتبر الجزائر من الدول التي عملت على إدخال التكنولوجيات الحديثة في المحيط الجامعي عن طريق الكثير من البرامج والشبكات التي تشكل الحلقة الأولى لبناء إلكتروني ناجح، فقد عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على إنشاء منصة رقمية (progrès) تساهم في تنظيم العمل الأكاديمي للطلاب عن طريق تسهيل مختلف التسجيلات الجامعية، كما تستعمل هذه المنصة من طرف الأساتذة لتدوين علامات الطلبة وحفظها في المنصة لتخفيف الضغط على الأعوان المكلفين بالتسجيل.

كما عملت الوزارة على إنشاء منصة (e-learning) كوسيلة لنشر المحاضرات والدروس والإعلانات المتعلقة بالعمل البيداغوجي، وتعتبر هذه المنصة الأكثر استعمالا من طرف المصالح الإدارية للتواصل مع الطلبة والأساتذة، كما ظهرت أهمية هذه المنصة أثناء انتشار وباء كورونا أين اضطرت الوزارة على تفعيل المنصة التي وللأسف لم تكن مفعلة قبل ظهور الوباء، فقد تمكن الأساتذة من إدراج دروسهم في المنصة مع تقديم دروس على الخط بالنسبة لبعض التخصصات التي تحتاج للتعامل المباشر بين الأستاذ والطلبة مع السماح لهؤلاء من تقديم أسئلتهم ومناقشة الأفكار الغامضة.

بالإضافة إلى إنشاء بوابة إلكترونية خاصة بإرسال المقالات للنشر في مختلف المجالات الوطنية التي تم إدراجها في المنصة مع مختلف المعطيات الخاصة بكل مجلة وشروط النشر فيها، فمثل هذه البوابة تشكل عملا جبارا قامت به الوزارة للقضاء على مظاهر البيروقراطية التي يعرفها مجال البحث العلمي في إطار التسيير التقليدي.

كما يسمح التعامل الإلكتروني لاسيما مع شبكة الأنترنت إلى إمكانية التفاعل بين مختلف الأساتذة على المستوى الدولي للبحث في مختلف المواضيع المهمة عن طريق برمجة ملتقيات وتظاهرات علمية دون اشتراط الحضور، الأمر الذي ساهم في إثراء الجامعة الجزائرية بالكثير من النشاطات العلمية نظرا لسهولة هذا الأسلوب الإلكتروني الذي يختصر

الوقت والجهد ويساهم في تحفيز الباحثين على البحث العلمي دون التفكير في الصعوبات المادية التي تعرقلهم في إطار النظام التقليدي.

إلا أنّ أهم سلبية تعرفها العملية الإلكترونية في الجامعة الجزائرية هو نقص الوسائل الإلكترونية والشبكات المدعومة للتواصل عن بعد لاسيما بشكل تدفق الأنترنت الذي تعاني منه مختلف المرافق، مما يصعب على طالب الخدمة الحصول عليها، كما يشكل هذا العطب إشكالات حقيقية بالنسبة للأساتذة أثناء الولوج إلى المنصات المختلفة أين يصعب الدخول لاسيما في الفترات التي تعرف المنصات ضغط بسبب كثرة الاستعمال كفترة تسجيل علامات الطلبة في منصة بروقريس وكذا فترة التسجيلات الجامعية بالنسبة للطلبة.

المطلب الثاني: المعوقات التي تحد من فعالية الخدمة الإلكترونية وتمنع القضاء على البيروقراطية الإدارية
إنّ البحث عن تقييم تأثير الإدارة الإلكترونية على فعالية الخدمة العمومية لا يتحقق إلا من خلال إجراء تقييم ميداني وحقيقي لواقع الخدمة العمومية في الإدارة الجزائرية، بمعنى هل أضف التعامل الإلكتروني ميزة وقيمة لنوعية الخدمة التي يقدمها المرفق العام أم لا يزال المرتفق يعاني من ويلات البيروقراطية المتوحشة؟، وتعبير آخر ما هي أهم المعوقات التي تمنع نجاح التعامل الإلكتروني في الإدارة الجزائرية.

الفرع الأول: المعوقات التشريعية والإدارية

إنّ تطبيق الإدارة الإلكترونية ليس بالأمر السهل والبسيط، وإنما هي عملية تجمع بين عدة مؤشرات ومعطيات وغياب إحداها يؤدي لا محالة إلى توقف الخدمة الإلكترونية والعودة إلى الخدمة التقليدية، مع أنّ أهم قائق قد يعترض التحوّل الجديد هو الجانب القانوني باعتبار اللجنة الأولى لأي مشروع، ويليه الجانب التنظيمي كحلقة مهمة في مجال التحوّل الرقمي، وأكد أنّ الوصول إلى القضاء على مختلف الصعوبات والإشكالات التي تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية أمر بعيد المنال، إلا أنّ الحديث عن هذه المعوقات سيفتح المجال لإمكانية الانقاص منها بهدف عدم عرقلة التحوّل الإلكتروني:

أولاً-عدم استكمال البناء التشريعي:

لا يمكن إنجاح أي برنامج دون اعتماد الآليات القانونية التي تسمح بتحقيق ذلك، وما يعاب على واقع الخدمة الإلكترونية في الجزائر هو عدم ضبط الإطار التشريعي لتنفيذ سياسة الدولة في الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية. بسبب عدم الإلمام التشريعي بهذا المجال، الأمر الذي تسبب في وجود فجوات تعيق استعمال التقنيات الإلكترونية، لاسيما إذا أخذنا بعين الاعتبار الموظف العام الذي لا يبادر في استعمال الوسائل الإلكترونية لأنه يخشى من الوقوع في أخطاء قد تكلفه غالبا، لغياب الضمانات التشريعية.

ثانيا-المعوقات الإدارية والإجرائية:

تعاني المرافق العامة من عراقيل إدارية أثناء تقديم الخدمة الإلكترونية بالإضافة إلى الإشكالات التي تعترض إجراءات تنفيذ برنامج الجزائر الإلكترونية، بسبب عدم الاهتمام بالجانب التنظيمي لتفادي بعض الفجوات التي تعرقل ممارسة الوظيفة الإدارية وتقديم الخدمة العمومية، مما أثر سلبا على سير الوظيفة الإدارية الكترونيا.

الفرع الثاني: عدم جاهزية الإدارة الإلكترونية ماديا وتقنيا (المعوقات المادية والتقنية)

إنّ الولوج إلى عالم الإدارة الإلكترونية يتطلب توفير الكثير من الإمكانيات المادية والتقنية الضرورية التي لا مجال للحديث عن نجاح النمط الإلكتروني دون الدعم المالي وما ينتج عنه من متطلبات تزداد مع ظهور تقنيات جديدة، يتوجب على الدولة توفيرها رغم تكلفتها العالية، وتتجلى أهم المعوقات المادية في:

أولاً- عدم وجود سياسة واضحة لتكنولوجية الاتصال والمعلومات:

إنّ التحول إلى الإدارة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لتحقيق المبتغى (فيسة، 2021، صفحة 558)، وتُشكل التجهيزات الإلكترونية أهم ركائز الإدارة الإلكترونية فلا مجال لإصلاح حقيقي دون توفير ما يلزم من تجهيزات لاسيما أجهزة الإعلام الآلي ومختلف الشبكات الضرورية للتعامل الإلكتروني، وما لا يمكن إنكاره بالنسبة لواقع العمل في المرافق العامة أنها تعرف الكثير من النقائص فيما يخص الأجهزة الضرورية لتقديم الخدمة بوسائل تقليدية ولا مجال للحديث عن الوسائل والتقنيات التي تحتاجها الإدارة حديثاً². ومثل هكذا نقائص تسببت في عدم تحقيق الفعالية المنتظرة من التعامل الإلكتروني لأنّ مختلف الهيئات الإدارية تعاني وتشتكي من نفس العطب وهو الجانب المادي الذي يعرقل تقديم الخدمة العمومية، ويؤدي إلى تذبذبها في حالات أخرى لاسيما مشكل تدفق الانترنت الذي يعتبر أهم عامل يعرقل تقديم الخدمة في آجالها، رغم ما تعرفه التعامل الإلكتروني من سرعة واستجابة.

ثانيا- نقص الموظفين الذين تتوفر فيهم الخبرة والكفاءة: يعتبر الموظف المحرك الأساسي للجهاز الإداري، وإن كان الموظف العام يعاني من نقص التكوين والخبرة نظرا لعدم تفعيل آلية التكوين المستمر والتدريب لاسيما بالتعاون مع الدول التي لها خبرة في المجال، فإنّ الاشكال يظهر أكثر بمناسبة تبني الإدارة الإلكترونية، فلا يمكن الحديث عن خدمة إلكترونية دون تأهيل الموظفين الذين يتكفلون بضمان تقديم الخدمة وفق تقنيات حديثة وغريبة عن الوسائل التقليدية. وقد نتج عن صعوبة التعامل مع الشبكات الإلكترونية تعترض هذه الأخيرة لمشاكل تقنية قد تؤدي إلى هدم ما تم إعداده منذ مدة، كحالة تسليم بعض الوثائق الإدارية الكترونيا فأى خلل يصيب الشبكة يؤدي إلى إمكانية إتلاف النظام بكامله، بالإضافة إلى مشكل الفيروسات التي تصيب الشبكات وتهدم معلوماتها.

ثالثا- عدم اشراك القطاع الخاص: يتفوق القطاع الخاص عن القطاع العام في مجال التقنيات والوسائل وتنفيذ البرامج الإلكترونية بشكل أكثر احترافية وضبط تقني، فلا مجال لإنجاح التعامل الإلكتروني دون شراكة مع الخواص الذين لهم خبرة وتخصص في المجال، عكس الموظف العام الذي لا يتوفر على مميزات التسيير الإلكتروني، زيادة عن التعقيد الإجرائي الذي يعرفه القطاع العام عكس الخاص الذي يتسم بالمرونة والسرعة والدقة، مع ضرورة رصد الميزانية لتحقيق هذه الشراكة وإنجاح برنامج الإدارة الإلكترونية.

خاتمة: يبدو أنّ الحديث عن اصلاح الخدمة العمومية أصبح ضرورة بالنسبة لدول العالم الثالث التي لا تزال تعاني من عدّة معوقات وصعوبات أثرت سلبا على سير الوظيفة الإدارية وتقديم الخدمة العمومية، بسبب الانتشار الرهيب لمختلف السلوكات البيروقراطية التي عرقلت سياسات الدول في مجال اصلاح الخدمة العمومية. وأنّ الإدارة الإلكترونية هي آلية للتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وبموجبها تتوقع الدول التي اعتنقت هذا الأسلوب، اصلاح ما يمكن إصلاحه في المرافق العامة لضمان تحقيق مختلف الأهداف والمبادئ التي يقوم عليها المرفق العام كمنشآت إداري تسعى من خلاله الدولة إلى خدمة مواطنيها ورفاهيتهم.

أما بالنسبة للتجربة الجزائرية القصيرة في استخدام الخدمة الإلكترونية كآلية جديدة وبديلة لإصلاح الخدمة العمومية، فقد أثبت الواقع العملي وجود الكثير من التحسن والانتقال الجذري نحو عالم رقمي وتكنولوجي تجلّى في تقديم خدمات

² إنّه من الصعب إجراء مقارنة بين الخدمات الإلكترونية التي توفرها الإدارة الجزائرية مع بقية الدول وأحسن مثال بالنسبة لفرنسا التي سبقنا بكثير في هذا المجال، ففي سنة 2003 كان هناك حوالي 5399 موقع الكتروني عام وحوالي 1328 وثيقة على الخط بما يعادل 84 بالمائة من الوثائق الإدارية وحوالي 70 بالمائة من المرافق تم ربطها بالإنترنت، راجع للمزيد (Cyber-administration)

عن بعد، إلا أنّ هذا لا يعني أنّ الإدارة الإلكترونية تمكنت من القضاء على كل سلبات الإدارة التقليدية بل هناك معوقات قرّمت من فعالية الإدارة الإلكترونية.

أهمها عدم ضبط الإطار التشريعي لتنفيذ سياسة الدولة في الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية بسبب نقص التشريعات التي تنظم هذا المجال، وعدم الاهتمام بالجانب التنظيمي لتفادي بعض الفجوات التي تعرقل ممارسة الوظيفة الإدارية بطريقة آلية، وصعوبة التعامل مع الشبكات الإلكترونية التي تعترضها مشاكل تقنية قد تؤدي إلى هدم ما تم برمجته أو اتلاف كلي للشبكة لاسيما مع المشاكل لاسيما الأعطاب والتذبذبات التي يعرفها شبكة الانترنت مما تسبب في صعوبة الولوج إلى المواقع الإلكترونية الخاصة بالإدارات العمومية من أجل طلب الخدمة عن بعد، وأصبحت الخدمة في هذه المواقع ثقيلة جدا، تصعب على المواطن إرسال طلبه أو تحميل الوثائق اللازمة.

ولكي نختم هذه الورقة البحثية ينبغي تقديم بعض الاقتراحات التي نرى أنّها ضرورية لإعادة النظر في واقع الخدمة العمومية في الإدارة الجزائرية:

- لتحقيق شعار الدولة في مجال اصلاح الخدمة العمومية ينبغي في البداية إعادة النظر في طريقة تسيير المرافق العامة لتكريس إصلاح حقيقي وليس ظاهري.

- ضرورة ضبط الإطار التشريعي والتنظيمي لمستلزمات الإدارة الإلكترونية لتفادي الوقوع في فجوات.
- رصد ميزانية خاصة لتوفير مختلف المتطلبات المادية لإنجاح برنامج الإدارة الإلكترونية، بما فيه الاهتمام بتأهيل وتدريب الموظفين الذين يكونون في الواجهة أثناء التحوّل الإلكتروني.

- ينبغي على السلطة المختصة أن تعيد النظر في مختلف شبكات الاتصال الإلكتروني من خلال تفعيلها وجعلها أكثر مرونة، لاسيما ما يتعلق بشبكة الأنترنت التي تعرف الكثير من التذبذب والضغط.

- ضرورة إشراك القطاع الخاص في مجال تقديم الخدمة الإلكترونية، لما تعرفه الإدارة التقليدية من خمول وتدني مستوى الخدمة والاحترافية.

- توعية المواطن بأنّ التحوّل نحو الإدارة الإلكترونية أصبح حتمية، مع حثهم على ضرورة إجراء تدريبات حول لاستعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال، وكيفية استعمال البرامج الإلكترونية الحديثة لإمكانية الحصول على الخدمات عن بعد.
- كذلك يستدعي الوضع الاستعانة بالتجربة الأجنبية فيما يخص الجانب التقني لإنجاح برنامج الجزائر الإلكترونية.

قائمة المراجع:

أولا- باللغة العربية:

- إططاحين غانية (2016): الفساد الإداري: الجزائر نموذجا، مجلة الحكمة للدراسات الإنسانية، مركز الحكمة لبحوث والدراسات.
- بن زيان أحمد، حاجة عبد العالي(2018): عصرنة مرفق الحالة المدنية وأثرها على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، ع 03، كلية الحقوق والعلوم السياسية، المركز الجامعي تندوف.
- بوجادي أعمار (2011): اختصاص القضاء الإداري في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه دولة في القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو.
- بوراس منيرة (2019-2020): التحوّل نحو الحكومة الإلكترونية في الجزائر: بين واقع التطبيق والرغبة في التطوير، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الحاج لخضر- باتنة1.

- جلطي منصور (2020): النظام القانوني لوسيط الجمهورية في التشريع الجزائي والمقارن، مجلة البحوث القانونية والسياسية، ع14، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة سعيدة.
- حفناوي آمال (2019): العوامل المؤدية للفساد الإداري والمالي ومؤشرات قياسه عالميا، مجلة إيزا للبحوث والدراسات، ع01، المركز الجامعي إليزي.
- دبلّة عبد القادر، عبان عبد القادر (2015): تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر-دراسة سوسولوجية ببلدية الكالتوس بالعاصمة، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ع14، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-جامعة بسكرة، "دليل الوثائق القضائية" المتوفر على الموقع:
- https://www.mjustice.dz/wp-content/uploads/2020/06/guide_activites_judiciaires_ar.pdf
- زعزوعة نجاة، بن قلة ليلى (2021): المحكمة الإلكترونية بين المفهوم والتطبيق، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، ع02، المركز الجامعي أفلو.
- عشور عبد الكريم (2009-2010): دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قسنطينة.
- عصرنة المرفق العام: مكاسب هامة ومشاريع متواصلة (2018): مجلة الداخلية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، ع02.
- علي السيد الباز: الحكومة الإلكترونية والإدارة المحلية: الإدارة المحلية الإلكترونية العربية، متوفر على الموقع: <http://bibliotdroit.com>
- عماري سمير (2017): صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع التعليم العالي: دراسة ميدانية لأراء عينة من الموظفين الإداريين بجامعة محمد بوضياف المسيلة، مجلة العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، ع17، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة.
- فرطاس فتيحة (2016): عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، ع15، جامعة خميس مليانة.
- قادة شهيدة (2019): التجربة الجزائرية لمكافحة الفساد ومفارقاتها: إطار قانوني ومؤسسي طموح يفتقد لآليات إنفاذه، مجلة مركز حكم القانون ومكافحة الفساد، كيو ساينس، دار جامعة حمد بن خليفة للنشر.
- قارطي حورية، مداوي إيمان (2017): دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر: نظرة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، مجلة مجامع المعرفة، ع01، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة تندوف.
- كلثم محمد الكبيسي (2008): متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية.
- محجوبي محمد الأخضر (2017-2018): المقاربة التسويقية في قطاع الإدارة العمومية كآلية لتحسين أداء الخدمة العمومية-دراسة ميدانية على قطاع الإدارة العمومية بولاية ورقلة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة.
- موقع وزارة العدل: www.mjustice.dz

- نورة سليمان فيسة (2021): دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الإدارة المحلية بالجزائر: دراسة حالة بلدية البليدة، مجلة طبنة للدراسات الأكاديمية، ع 03، المركز الجامعي سي الحواس-بريكة.
- ياسر خالد بركات الوائلي (2016): الفساد الإداري ... مفهومه وأسبابه: مع الإشارة إلى تجربة العراق في الفساد، مجلة النبأ، ع 80.
- النصوص القانونية:
- قانون رقم 01-06 مؤرخ في 20-02-2006، يتعلق بالوقاية من الفساد ومكافحته، ج ر عدد 14، صادر في 08-03-2006، معدل ومتمم.
- قانون رقم 03-15 مؤرخ في 01-02-2015، يتعلق بعصنة العدالة، ج ر عدد 06، صادر في 20-02-2015.
- مرسوم رئاسي رقم 96-113 مؤرخ في 23/03/1996، يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، ج ر عدد 20، صادر في 31/03/1996، (ملغى)
- مرسوم رئاسي رقم 99-170 مؤرخ في 02/08/1999، يتضمن إلغاء مؤسسة وسيط الجمهورية، ج ر عدد 22، صادر في 04/08/1999.
- مرسوم رقم 88-131 مؤرخ في 04/07/1988، يتضمن تنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن، ج ر عدد 27، صادر في 06/07/1988.
- مرسوم رئاسي رقم 2000-372 مؤرخ في 22/11/2000، يتضمن إحداث لجنة إصلاح هياكل الدولة ومهامها، ج ر عدد 71، مؤرخ ي 26/11/2000.
- مرسوم رئاسي رقم 12-415 مؤرخ في 11-12-2012، يتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة، المعتمد بأديس أبابا في 11-01-2011، ج ر عدد 68، صادر في 16-12-2012.
- مرسوم رئاسي رقم 16-03 مؤرخ في 07/01/2016، يتضمن إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام، ج ر عدد 02، صادر في 13/01/2016.
- مرسوم رئاسي رقم 20-45، مؤرخ في 15/02/2020، يتضمن تأسيس وسيط الجمهورية، ج ر عدد 09، صادر في 19/02/2020.
- مرسوم رئاسي رقم 20-46، مؤرخ في 15/02/2020، يتضمن تعيين وسيط الجمهورية، ج ر عدد 09، صادر في 19/02/2020.
- مرسوم تنفيذي رقم 96-212 مؤرخ في 15-06-1996، يحدد صلاحيات الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بالإصلاح الإداري والوظيف العمومي، ج ر عدد 37، صادر في 16-06-1996.
- مرسوم تنفيذي رقم 13-381 مؤرخ في 19/11/2013، يحدد صلاحيات الوزير لدى الوزير الأول المكلف بالخدمة العمومية، ج ر عدد 59، مؤرخ في 20/11/2013.
- مرسوم تنفيذي رقم 13-382، مؤرخ في 19/11/2013، يحدد تنظيم الإدارة المركزية للوزارة لدى الوزير الأول المكلف بإصلاح الخدمة العمومية، ج ر عدد 59، مؤرخ في 20/11/2013.
- مرسوم تنفيذي رقم 14-75 مؤرخ في 17/02/2014، يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية، ج ر عدد 11، صادر في 26/02/2014.

- مرسوم تنفيذي رقم 15-315 مؤرخ في 10-12-2015، يتعلق بإصدار نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية، ج ر عدد 68، صادر في 27-12-2015.
ثانياً-باللغة الأجنبية:
- BAL Aminata (2004): **Quelques réflexions sur l'administration électronique**, Revue Française d'administration publique, n° 110.
- BROUSSEAU Eric (2002): **l'administration électronique au service des citoyens: les trois défis de l'administration électronique**, université de Paris X ISOC france.
- Cyber-administration, JurisPedia, **Réseau Francophone de diffusion du droit**, en ligne [https://www.lagbd.org/Cyber-administration_\(fr\)](https://www.lagbd.org/Cyber-administration_(fr))
- GAUCHE Karine, OLOGEANU- TADDEI Roxana (2011): **Enjeux et services de l'administration électronique local. Etude de cas**, IAE Nice, Université de Nice.
- Isabelle Falque-Pierrotin (2004): **L'expérience du forum des droits sur l'internet** », Revue française d'administration publique, n° 110.
- **Les services publics existeront – ils demain ?** (2004-2005): synthèse des travaux menés durant d'année scolaire, France, p 1, en ligne : www.fail13.org/.../services-publics.pdf
- MOUATADID Abdellatif (2014): **Administration électronique : quelle gouvernance?**, Instance Centrale de Prévention de la corruption, en ligne Administration_Electronique_Quelle_Gouvernance.pdf
- ZAMMAR Nisrine, **Réseaux sociaux numériques: Essai de catégorisation et cartographie des controverses**, thèse de doctorat, Ecole Doctorale- Sciences Humaines et Sociales, Université Européenne de Bretagne- Rennes 2.

العدالة الرقمية في الجزائر

Digital justice in Algeria

شهرزاد مناصر

Menacer Chahrazad

محمد حمودي

Hammoudi Mohammed

أستاذة محاضر، المركز الجامعي نور البشير البيض، الجزائر

أستاذ التعليم العالي، المركز الجامعي تندوف، الجزائر

University Center, Nour Bashir El-Beidh / Algeria

University Center Tindouf / Algeria

الملخص:

يشهد العالم الآن حقبة جديدة مثيرة من التقدم الإنساني نتيجة للتطورات العلمية والتكنولوجية المذهلة، التي حدثت في القرن العشرين، خاصة خلال العقود الخمس الأخيرة في مجالات متعددة نتيجة للتقدم المتسارع في علوم شبكات المعلومات والتكنولوجيا الرقمية وسرعة انتشار استخدامات شبكة الإنترنت وتطبيقاتها وقد أدى هذا التطور الكبير الذي حدث إلى تطور متزامن في مجال تكنولوجيا المعلومات وهو ما جعل الدولة الجزائرية تسعى إلى محاولة الاستفادة من تلك الثورة وتطويعها لخدمة المواطن خاصة في ظل المجهودات التي تبذلها الدولة في القضاء على وباء كورونا (كوفيد 19) في ظل الرهانات الأساسية للتحديث الإداري وهو ما تم ترجمته في قطاع العدالة من خلال تجسيد العدالة الرقمية وفقا للقانون 03-15 المؤرخ في 01 فيفري 2015 المتعلق بعصرنة العدالة. وعليه فالإشكالية الجوهرية التي تتمحور حولها هذه المداخلة تتعلق أساسا برهانات تطبيق العدالة الرقمية في الجزائر. الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، قطاع العدالة

Abstract:

Young researchers suffer from many problems that hinder the scientific publishing process...

The world is now witnessing an exciting new era of human progress as a result of the amazing scientific and technological developments that occurred in the twentieth century, especially during the last five decades in various fields as a result of the rapid progress in information network science, digital technology and the rapid spread of Internet uses and applications

This great development that took place led to a simultaneous development in the field of information technology, which made the Algerian state seek to try to take advantage of that revolution and adapt it to serve the citizen, especially in light of the efforts made by the state to eliminate the Corona epidemic (Covid 19) in light of the basic bets of modernization Administrative, which has been translated in the justice sector through the embodiment of digital justice in accordance with Law 15-03 of February 01, 2015 related to the modernization of justice

Key words: Electronic administration, justice sector

مقدمة:

لقد أصبح تطوير الإدارة المحلية في الوقت الراهن أهمية قصوى فلا يمكن تنظيم شؤون المجتمع المحلي ولا تحقيق نموه الاقتصادي والاجتماعي إلا عبر إدارة محلية فعالة، قادرة على أداء الوظائف الملقاة على عاتقها وقادرة أيضا على الاستجابة للمستجدات التي تخدم إشباع حاجات المجتمع المحلي.

ومع تزايد التطور في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات التي أحدثت نقلة نوعية في مجال عمل الإدارة أدت إلى استبدال الأدوات المستخدمة في الإدارة التقليدية مثلا الأوراق والأقلام إلى أدوات الكترونية تتميز بالدقة والسرعة كجهاز الكمبيوتر والماسح الضوئي وغيره، وكذا الانترنت والتطبيقات الحديثة المصاحبة لها.

ولذا تبنت الدولة وأجهزتها المحلية سياسة عامة تهدف إلى تطوير وتحسين علاقة الإدارة مع المواطنين وتطوير خدماتها باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وذلك بإتباع أسلوب الإدارة الالكترونية، فتوظيف الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة يهدف إجراء تغييرات في نمط وشكل تقديم الخدمات الإدارية، وذلك من خلال الاستفادة من المزايا التي تتيحها الإدارة الالكترونية لقضاء على الفساد الإداري والبيروقراطية المنتشرة في الإدارة، من أجل المساهمة في تقريب الإدارة من المواطنين وتسهيل الوصول إليها، دون عقبات أو صعوبات، وانجاز المعاملات الإدارية بأسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة، فخير التوجه نحو الإدارة الالكترونية بات حتمية مؤكدة.

وتعد تقنية الإدارة الالكترونية من أبرز التطبيقات الإدارية الحديثة التي ظهرت في الوقت الحالي مرتبطة بثورة المعلومات والتكنولوجيا الحديثة، لذا أخذت الدول تتنافس في تطبيق تقنيات الإدارة الالكترونية في إدارتها، والجزائر على غرار هذه الدول التي سعت لمواكبة موجة التغيير باعتماد الإدارة الالكترونية، الأمر الذي رتب تغييرا في آلية ووسائل تقديم الخدمة العمومية وفقا لوسائل التكنولوجيا الحديثة فقط، بل وإنه ترتب مع ذلك أيضا إعادة النظر في مفاهيم العمل ومسلّماته والوقوف على المفاهيم المستحدثة.

وعليه نطرح الإشكالية حول ما مدى جدوى عصرنة مرفق العدالة في الجزائر.

أولا: أساسيات رقمنة مرفق العدالة

برز مصلح الإدارة الالكترونية في الجزائر لأول مرة سنة 2008، حيث صدر مشروع "الجزائر الالكترونية 2013" وهي الوثيقة التي صدرت في 2008 والتي تمثل أول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج إدارة الالكترونية متكاملة في الجزائر، ويندرج مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة ليندرج في إطار بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري والذي يرمي إلى إحلال نظام إلكتروني متطور شامل، وتعميم استعمال التكنولوجيا الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاعات الاتصالات والبنوك، والإدارة العمومية، وقطاعات التربية والتعليم، وكذا قطاع العدالة، ما يجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين من خلال إتاحة خدماتها على شبكة الإنترنت.

فيما يلي سنبين في النقطة الأولى مفهوم الإدارة الالكترونية وفي النقطة الثانية دوافع تبني الإدارة الالكترونية في قطاع العدالة.

1- مفهوم الإدارة الالكترونية: يعتبر مفهوم الإدارة الالكترونية من المفاهيم الحديثة التي لم يتم الاتفاق حول تعريف محدد واضح وشامل للإدارة الالكترونية وإنما تعددت المفاهيم حسب زاوية بحث كل فقيه، ومن بين المفاهيم نذكر منها:

- الإدارة الالكترونية هي: "أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات متطورة بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء" (غنيم: 2004، ص 30).

- أو هي " ذلك النشاط الذي تمارسه الهيئات الإدارية بالوسائل الإلكترونية لإشباع الحاجات العامة وتقديم الخدمات العامة مستخدمة في ذلك أساليب السلطة العامة للقيام بهذا النشاط أو هذه الوظيفة" (قبيلات: 2014، ص 25).
- كما يمكن تعريفها على أنها: " استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية". (السوفيان: 2012، ص 49-50).
- وهي " انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء إلى للانتقال شخصيا لانجاز معاملاتهم مما يسبب إهدار الوقت والجهد والطاقات استخدام" (مدحت: 2016، ص 85).
- وعرفها البنك الدولي بأنها: " استخدام تقنية المعلومات من شبكات محلية وانترنت، من قبل الإدارات لتقديم الخدمات الإدارية للمستفيدين، بأسلوب أسرع وأدق بعيدا عن البيروقراطية"³. (قبيلات: 2014، ص 25).
- أما الأمم المتحدة فعرفتها بأنها: " استخدام الانترنت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات الإدارة للمواطنين"⁴. (Kalika:2003, p 103).

2- أهمية عصرنة مرفق العدالة

عمدت وزارة العدل إلى تبني نظام الإدارة الإلكترونية، نظرا للأهمية التي تتيحها، بالإضافة إلى لاستفادة المواطن من

الخدمات القضائية عن بعد، فان رقمنة قطاع العدالة تمثل أهمية كبيرة لأسباب التالية:

- أ- **خفض التكاليف** : فبدل أن يضطر المواطن للانتقال إلى مرفق القضاء ووقوفه في طوابير طويلة من أجل الحصول على خدمة معينة أو الاستفسار عن معلومة قد تكون بسيطة، يكفيه أن يمد يده إلى لوحة المفاتيح جهاز الحاسوب الآلي والدخول إلى الموقع الإلكتروني للإدارة المعنية، وهو جالس في منزله أو مكتبه الاطلاع على الوثائق المطلوبة ملف معين أو تحميلها أو طلب خدمة معينة، فتأتي إليه في الحال قبل أن يقوم من مقامه (الباز: 2008، ص 34)
- ب- **الشفافية الإدارية**: وتبرز شفافية القضاء في قابلية الاطلاع المفتوح والفحص لكل قراراتها وأعمالها، وتكون قادرة على الإفصاح عن نشاطاتها وأفعالها للإدارة الوصية وكذا للجمهور، مما يسمح بمراقبة مدى تحقيقها لخدمة الصالح العام، وتحقيق تطلعات المواطنين، فتحقيق الإدارة الديمقراطية يعتمد على الشفافية الإدارية بوصفها ركيزة من ركائز الإدارة الحديثة التي تجعل من العلانية القاعدة والسر استثناء (شحادة: 2005، ص 190)، كما أن مبدأ الشفافية لا يقتضي مجرد إقرار بحق عام في الاطلاع على المعلومات والوثائق الإدارية، بل أصبح مع التقدم التكنولوجي يلقي التزاما ايجابيا على الإدارة بوضع بياناتها ومعلوماتها ووثائقها على الانترنت (ربيع: 2017، ص 975).
- ت- **النفوذ إلى الوثائق الإدارية وحسن سير العدالة**: فلقد ساهم التطور التكنولوجي وإدخال الوسائط الإلكترونية في تعزيز الحق في النفوذ إلى الوثائق الإدارية وحق الحصول المعلومة، وكذا وجود أسلوب موحد للتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات الإدارة وهذه هي الشفافية بعينها (حجازي: 2008، ص 109)
- ث- إن استخدام تقنية التقاضي عن بعد التي كرسها القانون 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة من شأنها توفير الكثير من الضمانات الإجرائية التي تتعلق بحسن سير العدالة، إذا تمت على الوجه الذي يتوافق مع روح القانون، ويتضمن حقوق الخصوم في محاكمة عادلة. (بلباقي: 2021، ص 1270)

³ H. Isaac, M. Kalika, «Organisation, technologies de l'information et de la communication et vie privée», Revue Française de Gestion, Juin-Juillet-Août, 2001, pp : 101-105.

⁴ Michel Emmanuel Josserand et autres, le E-Management : quelles transformations pour l'entreprise ?, Editions Liaisons,.

ج- سرعة الانجاز: يعد الوقت عنصر هام من عناصر الإنتاج إن لم يكن أهمها فالحكم على انجازات الأمم والدول والإدارات العمومية والأفراد مرتبط بالإطار الزمني، لذا زاد الاهتمام بإدارة الوقت في الإدارات والمؤسسات في السنوات الأخيرة ذلك أن إدارة الوقت هي فن الاستخدام الرشيد للوقت، أي طرق والوسائل التي تعين الإدارة على الاستفادة القصوى من الوقت في تحقيق أهدافها (عليان: 2007، ص 313-315)

ح- التحرر من قيد المكان أو الزمان: حيث تتميز الإدارة القضائية بعد تبني نظام الإدارة الإلكترونية أنها إدارة بلا مكان حيث يرتبط العاملون بالمنظمة بشبكة كمبيوتر خاصة بالهيئة على مستوى الدولة من مكاتب مختلفة في مدن مختلفة، حيث يمكنها الاجتماع والتشاور واتخاذ القرارات في أماكن مختلفة وفي وقت واحد مهما كان عدد الأطراف، وبالتالي سرعة اتخاذ القرارات وحل المشكلات في أسرع وقت مع وجود السرية حيث أن الشبكة التي تربط الجميع لا يستطيع أحد الدخول عليها إلا عن طريق الشفرة السرية المحددة للعاملين عليها، إدارة بلا زمان، حيث أن الخدمة مستمرة طوال اليوم، إدارة بلا تنظيمات جامدة، فالمؤسسات الذكية تعتمد على العمل المعرفي وصناعة المعرفة، إدارة بدون ورق حيث انتهى عصر الأوراق الكثيرة وتم تعويضه بالأرشيف الإلكتروني، وتطبيق المتابعة الآلية. (مطر: 2008، ص 39)

خ- سهولة الاستعمال: من خلال ربط المواطنين بإدارتهم حسب احتياجاتهم، إن حلول الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي أحدث تطورا في تقديم الخدمة للجمهور، حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء الخدمة ويعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثمة يتم القيام بها في وقت محدد قصير جدا. (عطوي: 2016، ص 404)

د- توفر المعلومة: وهذا ما تعمل الإدارة الإلكترونية على تحقيقه، حيث تعمل على نشر المعلومات مما يعزز المسألة، حيث تساعد على توفير المعلومات حديثة ودقيقة حول كافة أنشطة الهيئات القضائية، فتبني الإدارة الإلكترونية يعمل على توفير المعلومات والبيانات المتعلقة بالخدمة المطلوبة فبمجرد الدخول على موقع وزارة العدل على الانترنت، يمكن للمواطن أن يعرف الوثائق المطلوبة للاستخراج.

3- الأساس التشريعي لعصرنة مرفق العدالة

إن التوجه نحو تبني الإدارة الإلكترونية في التعاملات والإجراءات القضائية لا بد أن يتجسد من خلال نصوص قانونية تركز وتجزئ استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في عمل مرفق العدالة، لذا كان لابد من استنباط قواعد ومفاهيم قانونية جديدة تتلائم مع النظام الإلكتروني الجديد، وكذا مراجعة شاملة للنصوص التشريعية القديمة بل ومراجعة لما يسمى بالمسلمات التقليدية في الفقه فكثير من النصوص وكثير من المبادئ تحتاج إلى إعادة فحص وتعديل يتناسب مع البيئة الإلكترونية.

وهو ما تجسد من خلال صدور القانون رقم 03-15 المتعلق بعصرنة العدالة وكذا الأمر 02-15 المعدل والمتمم لقانون الإجراءات الجزائية.

أ- القانون رقم 03-15 :

يعتبر القانون رقم 03-15 المؤرخ في 1 فيفري 2015 المتعلق بعصرنة العدالة إطار تشريعي جديد خاص بعصرنة قطاع العدالة وهو بمثابة سند قانوني لدخول التطبيقات والتحديثات المستحدثة حيز الخدمة، حيث تناول هذا القانون استحداث منظومة معلوماتية مركزية للمعالجة الآلية للمعطيات تتعلق بنشاط وزارة العدل والمؤسسات التابعة لها، كما تضمن مسألة التوقيع الإلكتروني للوثائق الصادرة عن الجهات القضائية، وإرسالها إلكترونيا، كما تضمن القانون شروط وكيفية استعمال المحادثة لمرئية عن بعد أثناء الإجراءات القضائية.

ب- الأمر رقم 02-15 المعدل والمتمم لقانون الإجراءات الجزائية :

حمل تعديل قانون الإجراءات الجزائية لسنة 2015 من خلال المرقم 02-15 المؤرخ في ، تقنين بعض الإجراءات الإلكترونية حيث ورد فيه النص على تقنية التقاضي الإلكتروني في المادة 65 مكرر 27 بقولها: "يجوز لجهة الحكم تلقائيا أو بطلب من الأطراف، سماع الشاهد مخفي الهوية عن طريق وسائل تقنية تسمح بكتمان هويته، بما في ذلك السماع عن طريق محادثة مرئية عن بعد واستعمال الأساليب التي لا تسمح بمعرفة الشخص وصوته".

ثانيا: مظاهر رقمنة العدالة في الجزائر

إن عصرنة قطاع العدالة من بين اهم مقترحات تقرير اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة في 11 جوان 2000، هذا التقرير الذي حمل عدة مقترحات ضرورة القيام بإصلاح فعلي للعدالة الجزائرية، قصد مساهمتها لتغيرات السياسية والاقتصادية وتكييفها مع متطلبات العصر، ومن بين النقاط التي تضمنها تقرير اللجنة الوطنية لإصلاح العدالة أيضا ضرورة تعديل هيكل الإدارة المركزية لوزارة العدل باستحداث مديرية عامة جديدة مكلفة بعصرنة قطاع العدالة. (بوقلاشي: 2017، ص 101-102)

لقد تمكن قطاع العدالة من حث خطوات معتبرة في مجال الرقمنة واستخدام التكنولوجيا، حيث دخلت حيز الخدمة عديد الخدمات الإلكترونية نذكر منها:

1- تبسيط الإجراءات الإدارية

إن استخدام التكنولوجيا الحديثة يجعل المرافق العامة أكثر تكيف وملائمة مع احتياجات المواطن وكل استجابة لاحتياجات المواطنين من الإدارة تكون واضحة وبارزة ولا يمكن الاعتداء عليها (جاء الله: 2014، ص 59)، مما يؤدي إلى تبسيط الإجراءات وتسهيل المعاملات بين الإدارات العمومية والمواطنين ، وهو ما عمدت وزارة العدل إلى تحقيقه من خلال فتح عناوين إلكترونية لاستفادة المواطن من الخدمات القضائية عن بعد، وإتاحة خدمة المصادقة على صحة الوثائق القضائية، الموقعة إلكترونيا والمسحوبة عبر الإنترنت، وتجسد تحديدا في :

أ- توفير خدمة استخراج القسيمة رقم 03 لصحيفة السوابق القضائية وشهادة الجنسية ممضاتين

إلكترونيا:

بات يمكن لأي مواطن استخراج القسيمة رقم 03 لصحيفة السوابق القضائية ممضاة إلكترونيا عبر موقع وزارة العدل ، وذلك من خلال ملء نموذج استمارة طلب الاستفادة من استخراج صحيفة السوابق القضائية عبر الانترنت ، هذه الخدمة أصبحت متاحة بعد إنشاء المركز الوطني لصحيفة السوابق القضائية ، حيث شرعت المديرية العامة لعصرنة العدالة في ادخال المعلوماتية على هذه المصلحة وذلك بإنشاء قاعدة بيانات خاصة بتسيير صحيفة السوابق القضائية، وذلك من خلال تزويد المجالس القضائية ببرمجية السوابق القضائية هذه الاخيرة مبرمجة بـ ونظام تسيير قواعد البيانات ، ونظام تشغيل، وبعد تجربته قرابة ثلاثة سنوات فقد استطاعت هذه البرمجة تسيير عملية استخراج هذه الصحيفة بسرعة أكبر وتكلفة أقل. (بوقلاشي، ص 107-108)

ثم تم توسيع دائرة المستفيدين لتشمل الجالية الجزائرية بالخارج والأجانب الذين سبق لهم الإقامة بالجزائر من الحصول على القسيمة رقم 03 لصحيفة السوابق القضائية، ممضاة إلكترونيا، وذلك عبر الممثلات الدبلوماسية أو القنصلية بالخارج، إضافة إلى تمكين مختلف الإدارات والهيئات العمومية من الاطلاع وسحب صحيفة السوابق القضائية (البطاقة رقم 2)، ممضاة إلكترونيا.

ب- توفير خدمة استخراج القسيمة رقم 03 لصحيفة السوابق القضائية وشهادة الجنسية ممضاتين

إلكترونيا:

وشهادة الجنسية ممضاتين إلكترونياً، عبر الإنترنت، كما يمكن لأي فرد من الجالية الجزائرية بالخارج من الحصول على شهادة الجنسية، ممضاة إلكترونياً، وذلك عبر الممثلات الدبلوماسية أو القنصلية بالخارج،
ت- توفير خدمة سحب النسخة العادية للقرارات الصادرة عن المحكمة العليا ومجلس الدولة موقعة إلكترونياً:

بات بمقدور المحامين سحب النسخة العادية من الأحكام والقرارات القضائية الصادرة عن المحكمة العليا ومجلس الدولة الموقعة إلكترونياً، عبر الإنترنت، دون الحاجة إلى التنقل إلى مقر الجهة القضائية المصدرة لها. (موقع وزارة العدل: 2022).

ث- توفير خدمة التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة بسجلات الحالة المدنية:

لتمكين المواطنين من تقديم طلبات التصحيح والوثائق المرفقة بها، عبر الإنترنت أو على مستوى أقرب محكمة أو بلدية وكذا على مستوى الممثلات الدبلوماسية أو القنصليات بالخارج. (موقع وزارة العدل: 2022)
ج- توفير خدمة تتبع القضايا:

هذه الخدمة تمكن المواطنين من تتبع مآل القضايا، والاطلاع على منطوق الحكم عبر البوابة الإلكترونية لوزارة العدل، وهذا بغرض قصد تقريب الإدارة من المواطن وتخفيف أعباء التنقل وذلك من خلال التسيير الإلكتروني لملف أي قضية من بدايتها على غاية الفصل فيها. (العيداني: 2020، ص 509)

2- اعتماد منظومة معلوماتيه مركزية للمعالجة الآلية للمعطيات المتعلقة بالنشاط القضائي:

وضع منظومة معلوماتيه مركزية لوزارة العدل للمعالجة الآلية والانبية للمعطيات الشخصية للمواطنين وخاصة فيما يتعلق بشهادة الجنسية وصحيفة السوابق العدلية. (بواشري: 2018، ص 209)
أ- استحداث نظام معلوماتي موحد ومؤمن خاص بالقطاع:
تم استحداث نظام معلوماتي موحد ومؤمن خاص بالقطاع بهدف ضمان انسجام وتوافق المعطيات بغرض تسهيل استغلالها وتفادي تكرار البيانات.

ب- اعتماد تقنية المحادثة المرئية في تنظيم المحاكمات عن بعد:

ساهمت بشكل كبير في تسهيل الإجراءات القضائية والتسريع من وتيرة الفصل في القضايا، من خلال سماع الشهود والأطراف والخبراء عن بعد تحويل المحبوسين.

ت- اعتماد تقنية المحادثة المرئية في تنظيم جلسات العمل والمحاضرات والدورات التكوينية عن بعد:

يسمح هذا النظام للقضاة بمتابعة المحاضرات التي تقدم على مستوى المدارس من مقر عملهم كما يسمح لهم بمتابعة الدروس من خلال الشبكة القطاعية لوزارة العدل (بوقلاشي، ص 114).

3- تطوير أساليب تسيير الإدارة القضائية:

يعتبر تطوير أساليب تسيير الإدارة القضائية أهم جوانب العمل الإداري كونها تدعم عملية اتخاذ القرار، فهي تسعى إلى اختيار الحل الأنسب للمشكلة وذلك باختيار بديل من البدائل المتاحة، وتؤثر المعلومة على سلامة ورشد القرارات المتخذة، وفي الإطار تم تصميم العديد من الأنظمة المساعدة على تيسر الإدارة واتخاذ القرار بمرفق العدالة. (بواشري، ص 215)

أ- اعتماد نظام التسيير الإلكتروني للوثائق الإدارية والقضائية وكذا سجلات الحالة المدنية الممسوكة على مستوى المجالس القضائية:

قصد الاستغلال الأمثل لأرشيف القطاع والمساهمة في تجسيد مبدأ الإدارة الإلكترونية (موقع وزارة العدل: 2020)

ب- إرسال الوثائق وتبادل المعلومات باستخدام البريد الإلكتروني الداخلي للقطاع: أجاز المشرع تبليغ إرسال الوثائق والمحركات القضائية والمستندات بالطريق الإلكتروني، لكنه وضع لذلك شروط وكيفيات بينها المادة 10 من القانون رقم 03-15 بنصها " يجب أن تتضمن الوسائل التقنية المستعملة في إرسال العقود والوثائق بالطريق الإلكتروني ما يلي:

- التعرف الموثوق على أطراف التراسل الإلكتروني .

- سلامة الوثائق المرسلة

- أمن وسرية التراسل.

- حفظ المعطيات بسموح بتحديد تاريخ الإرسال والاستلام من طرف المرسل إليه بصفة أكيدة.

- تمتع الوثيقة المرسلة بالطريق الإلكتروني بصحة وفعالية الوثيقة الأصلية إذ أعدت وفق ما تقتضيه الإجراءات.

ت- تكريس آلية إرسال تقارير الخبرة ممضاة إلكترونياً وتبادل الوثائق بصفة الكترونية:

تم العمل على تكريس آلية إرسال تقارير الخبرة ممضاة إلكترونياً وتبادل الوثائق بصفة الكترونية بين الجهات القضائية والمصالح العلمية للضبطية القضائية.

ث- اعتماد آلية إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريق الإلكتروني:

قصد تمكين الجهات القضائية من إرسال الاستدعاء إلكترونياً، عوضاً عن إرسالها بالطرق القانونية التقليدية، وإعلام المتقاضى بمآل قضيته، وبمختلف المعلومات التي تخصه بواسطة مجرد رسائل نصية قصيرة.

4- تدعيم الحقوق والحريات الفردية :

قصد تدعيم الحقوق والحريات عمد قطاع العدالة إلى استحداث مصلحة مركزية للبصمات الوراثية، كما تم استحداث نظام بيوميترى يشمل المتابعين قضائياً، كما تم استحداث نظام آلي يرمي إلى محاربة ظاهرة اختطاف الأطفال، ونفصل فيما كالتالي:

أ- استحداث مصلحة مركزية للبصمات الوراثية:

يديرها قاض وتساعده خلية تقنية، تشرف على عملية إنشاء وإدارة قاعدة المعطيات الوطنية للبصمات الوراثية، وفقاً لأحكام القانون رقم 03-16، المؤرخ في 19 جوان 2016 المتعلق باستعمال البصمة الوراثية في الإجراءات القضائية والتعرف على الأشخاص، وذلك لضمان الحماية القانونية للمعطيات الوراثية المحفوظة على مستواها.

ب- استحداث نظام معلوماتي بيوميترى للمتابعين قضائياً:

يقوم على استغلال خصائص البصمة البيومترية، وقاعدة معطيات بيومترية وطنية لتشمل جميع بصمات المتابعين قضائياً ونزلاء المؤسسات العقابية، من أجل المساهمة في التعرف على الهوية في وقت قياسي وإضفاء المرونة والسرعة على الإجراءات القضائية وكذا تسهيل عملية تسيير المؤسسات العقابية وتفادي حالات انتحال الشخصية.

ت- استحداث نظام آلي يرمي إلى محاربة ظاهرة اختطاف الأطفال:

يمكن من الإعلان عن إنذار بحالة اختطاف الأطفال عبر مختلف وسائل الإعلام، قصد النشر الواسع للمعلومة بصفة آنية وعن بعد، وكذا المساعدة في إجراءات البحث والتحري من طرف كافة شرائح المجتمع.

خاتمة:

حاولنا من خلال هذه الورقة البحثية تسليط الضوء على أهم الإصلاحات التي أدخلت على قطاع العدالة بهدف رقمته وعصرته، وذلك من خلال استغلال تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها في تطوير قطاع العدالة، وهو ما يمكن ملاحظته من خلال جملة الجهود والخطوات التي اتخذت لرقمنة مرفق القضاء، مست هذه الخطوات والجهود الجانب التشريعي حيث

تم صياغة للقواعد القانونية جديدة منظمة للإدارة الإلكترونية في العمل القضائي ، من شأنها العمل على استقرار العلاقة بين المواطن ومرفق القضاء، كما برزت جهود الدولة في مجال ورقمنة قطاع العدالة في حزمة الخدمات الإلكترونية التي باتت متاحة للمواطن، إذ بمقدور هذا الأخير الحصول على عديد الوثائق القضائية عن بعد عبر موقع وزارة العدل، ومن خلال بحثنا نتوصل للنتائج التالية :

- إن استخدام الإدارة الإلكترونية بدقة في الإدارة القضائية يؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات، من حيث السرعة الاستجابة للطلبات، جودة الخدمة، كما يساهم في التغلب على عديد المشاكل التي تعيق مسيرة العمل الإداري في شكله التقليدي مثل عامل الوقت.

- نقص كفاءة العناصر البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية بالقطاع، مما يؤدي إلى ضعف مسار تطبيقها، وكذا نقص الوعي لدى المواطنين بأهمية وقيمة رقمنة القطاع.

- عدم القدرة على استخدام التطبيقات الإلكترونية، إذ لا يزال عديد المواطنين لا يمتلكون أجهزة حاسوب ولا يتصلون بالانترنت، ولا يمتلكون مهارات ومعارف تأهلهم للتعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

غير أنه تم تسجيل مجموعة من العناصر الايجابية والسلبية للإدارة الإلكترونية عند تطبيقها داخل الجماعات المحلية، مما دفعنا لاستخلاص التوصيات التالية:

- تأهيل العنصر البشري سواء من خلال تكوين موظفي قطاع العدالة لأجل امتلاك القدرة على التعامل مع التقنيات الحديثة، وذلك من خلال برمجة الدورات التدريبية وتقديم دورات متخصصة في التكنولوجيا المعلوماتية.

- تعميم استعمال الرقمنة وضرورة تحويل جميع مصالح الجماعات المحلية إلى الإدارة الإلكترونية، فمن غير السليم تحويل بعض الخدمات المحلية إلى إلكترونية، في حين بقاء خدمات أخرى بالأسلوب التقليدي.

- نشر الوعي بين المواطنين وذلك لأنهم الفئة التي تتعامل مع التطبيقات الإلكترونية التي يطرحها قطاع العدالة، فمن الضروري إدراكهم لكيفية استخدام المواقع الإلكترونية للإدارة القضائية، وكيفية التعامل مع التطبيقات الإلكترونية للخدمات.

قائمة المراجع:

- الباز، داود عبد الرزاق، (2008): الحكومة الإلكترونية، منشأة المعارف، الإسكندرية.
- بواشري، أمينة، يركاهم، سالم(2018): الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة (1999-2017)، المجلة العلمية لجامعة الجزائر 3، المجلد 06، العدد 11، جامعة الجزائر 3.
- بوقلاشي، عماد، بنور، عبد الحفيظ(2017): تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسيلة لعصرنة الإدارات العمومية في الجزائر- قطاع العدالة نموذجاً-، المؤسسة، المجلد 06، عدد 06، تصدر عن مخبر ادارة التغيير في المؤسسة الجزائرية، جامعة الجزائر 3.
- بلباقي، بومدين، (2021): قانون عصرنة العدالة وأثره في تحقيق المبادئ الأساسية للتقاضي، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 6، العدد 4، جامعة زيان عاشور الجلفة ، الجزائر.
- جاب الله، أمل لطفي حسن (2014): أثر الوسائل الإلكترونية على مشروعية تصرفات الإدارة القانونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.
- حجازي، عبد الفتاح بيومي (2008): الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، دار الفكر الجامعي الإسكندرية .
- ربيع، نصيرة(2017): دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل مبدأ الشفافية، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد 08، الجزء 02، جامعة عباس لغرور خنشلة.

- السويفان، عبد السلام هابس (2012): إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
- شحادة، موسى مصطفى (2005): حقوق المواطنين في علاقتهم مع الإدارة، دراسة تحليلية للقانون الفرنسي رقم 321-2000، مجلة الحقوق، جامعة الكويت، العدد 4، سنة 2000.
- القبيلات، حمدي، (2014)، قانون الإدارة العامة للإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن
- عائض، عبد اللطيف مصلح محمد (2009): دور الشفافية في الحد من الفساد الإداري، مجلة الدراسات الاجتماعية، عدد 29
- عطوي، ووداد (2016): تأثير الإدارة الإلكترونية على الحقوق والحريات العامة، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، العدد 6، جامعة خنشلة.
- عليان، ربيحي مصطفى (2007): أسس الإدارة المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن.
- العيداني، محمد و زروق، يوسف (2020): رقمنة مرفق العدالة في الجزائر على ضوء القانون 03-15 المتعلق بعصرنة العدالة، مجلة الباحث لدراسات الاكاديمية، المجلد 7، العدد 1،
- غنيم، أحمد محمد، (2004): الإدارة الإلكترونية، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة
- مدحت، محمد (2016): الحكومة الإلكترونية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة
- مطر، عصام عبد الفتاح (2008): الحكومة للإلكترونية بين النظرية التطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
- القانون رقم 03-16، المؤرخ في 19 جوان 2016 المتعلق باستعمال البصمة الوراثية في الإجراءات القضائية والتعرف على الأشخاص، الجريدة الرسمية عدد 37، المؤرخة في 22 جوان 2016.
- القانون رقم 03-15 المؤرخ في 1 فيفري 2015 المتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية عدد 06، المؤرخة في 10 فيفري 2015.
- الأمر رقم 02-15 المؤرخ في 23 جويلية 2015 المعدل والمتمم الأمر رقم 66-155 المؤرخ في 8 جوان 1966 والمتضمن قانون الإجراءات الجزائية، الجريدة الرسمية عدد 40، المؤرخة في 23 جويلية 2015.
- موقع وزارة العدل : <https://www.mjjustice.dz/> تاريخ الاطلاع على الموقع 2022/03/26.
- Kalika ,Michel(2003) :Emmanuel Josserand et autres, le E-Management : quelles transformations pour l'entreprise ?, Editions Liaisons, , paris.

الإدارة الإلكترونية في الجزائر واقع وتحديات

Electronic management in Algeria: reality and challenges

إسماعيل نبو

ISMAIL NEBBOU

مهندس، المدرسة الوطنية لأشغال العمومية، الجزائر/ الجزائر

Ecole Nationale Supérieure des Travaux Publics, Algiers/Algeria

جرادة لخضر

DJERADA Lakhdar

دكتور، جامعة طاهري محمد، بشار/الجزائر

University TAHARI MOHMMED. BECHAR. ALGERIA

الملخص:

إن التطور الحاصل في المجتمع بكل معانيه ومضامينه الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والحضارية يستوجب السرعة والدقة والإتقان في الأداء، وتبسيط الاجراءات والمعاملات الادارية وتحسين علاقة المواطن بالدولة، وكذا مواكبة العصرنة والتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، من خلال تبني مشروع الادارة الالكترونية والتخلي عن الادارة التقليدية اليدوية شيء فشيئا التي تميزت بضعف مستوى الخدمات المقدمة، والتخلص من منطق الشباك وطوابير المزدحمة، وكذلك منطق التسيير التفليدي الذي أفرز العديد من الممارسات السلبية كالرشوة والفساد الإداري ولعل أهمها في موضوعنا الحالي هي البيروقراطية، التي لها علاقة مباشرة بالأداء الوظيفي. الكلمات المفتاحية: الادارة الالكترونية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، البيروقراطية، التسيير.

Abstract:

The development in society with all its economic, social, political and cultural implications requires speed, accuracy and perfection in performance, simplification of administrative procedures and transactions and improving the citizen's relationship with the state, as well as keeping pace with modernity and developments in the field of information and communication technology, through the adoption of the electronic management project and the abandonment of traditional manual management Little by little, which was characterized by the low level of services provided, and the elimination of the logic of windows and crowded queues, as well as the logic of traditional management, which produced many negative practices such as bribery and administrative corruption, and perhaps the most important of which in our current topic is bureaucracy, which is directly related to job performance.

Key words: electronic management, information and communication technology, bureaucracy, management.

مقدمة:

تعتبر الجزائر من بين الدول التي تبنت أسلوب الإدارة الإلكترونية أو ما يسمى بعصرنة الجهاز الإداري وترقيته في مؤسساتها العمومية لكونه يتعامل مع أحدث أنواع التكنولوجيا التي تحول الوظائف الإدارية التقليدية ومهامها مع الإدارات ومع بعضها البعض أو تقديم خدماتها للمواطنين من العمل اليدوي إلى العمل الإلكتروني وإدارة حديثة معاصرة تعتمد على رقمنة الإدارة وإدراج التعامل الإلكتروني، من أجل تحسين و زيادة كفاءة وفعالية العمل وكذلك ملاحقة ومواكبة الأحداث التكنولوجية الجارية في العالم والحصول على نصيب مناسب من السوق العالمي عن طريق تحقيق مركز تنافسي متقدم يضمن البقاء.

الإدارة الإلكترونية من الركائز التي تعول عليها الدولة في تسريع عجلة التنمية عبر الخدمات التي تقدمها من والتي شأنها تسريع عملية إنجاز التعاملات بسهولة وإتقان وبدون بذل جهد كبير، فالتحول التنموي بكل معانيه ومضامينه يستوجب السرعة والدقة والإتقان في الأداء وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين علاقة الفرد بالإدارة، هذا ما دفع إلى تبني استراتيجية الإدارة الإلكترونية التي تعتبر من أهم الاستراتيجيات المتبعة لترشيد الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن.

إن الإدارة الإلكترونية توفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وذلك من أجل مواكبة التقدم العلمي بصفة عامة والتقدم التقني بصفة خاصة، لضمان البقاء والاستمرار وتفعيل الخدمة العمومية بشفافية وبأقل التكاليف، وكذا الحصول على نتائج أكثر دقة ومتابعة ومراقبة الخدمات المقدمة، ومحاربة العديد من الآفات والممارسات السلبية كالرشوة والفساد الإدارية والبيروقراطية وحد من انتشارها.

في هذا الإطار وبناء على ما سبق، تنبثق إشكالية بحثنا الأساسية التي تتجلى في التساؤل الجوهرية وهو: مدى تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

- ماذا نقصد بالإدارة الإلكترونية وما هي ملامحها في الجزائر؟
- ما هي متطلبات ومرتكبات الأساسية لتحسين الإدارة الإلكترونية وما هو واقع استخدامها في الجزائر؟
- ما هي معوقات والتحديات التي تقف أمام تفعيل الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

أهمية البحث: تنبع أهمية البحث من أهمية الموضوع الذي نتناوله، حيث أن عصرنة الإدارة عن طريق تبني الإدارة الإلكترونية له آثار إيجابية تسمح بتحسين كفاءة وفعالية الأداء، وحد من ظاهرة الرشوة والفساد الإداري والبيروقراطية، وانتشار المساواة والمصادقية والعدل والسرعة إنجاز وقلة التكاليف، وهذا ما لم تكن تتميز به الإدارة التقليدية اليدوية.

أهداف الدراسة: يحاول موضوع الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية:

- مفهوم الإدارة الإلكترونية،
- أهداف تبني مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
- أهم التحديات والصعوبات التي تواجه الإدارة الإلكترونية،
- واقع استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية،
- السعي إلى وصول إلى نتائج محددة، وتقديم بعض المقترحات والتوصيات.

منهج الدراسة: نظرا لطبيعة الدراسة، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحليل مفهوم الإدارة الإلكترونية ومعالجة مختلف جوانبها وأبعادها، وجمع البيانات والمعلومات المتوفرة من مصادرها ومعالجتها بطريقة علمية موضوعية للوصول إلى نتائج دقيقة وقيمة للبحث.

هيكل الدراسة: سنحاول معالجة الموضوع من خلال المبحثين التاليين:

- الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية.
- واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحدياتها.

المبحث الأول: الاطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية.

تتميز الإدارة الإلكترونية بجملة من الخصائص التي تميزها عن الإدارة التقليدية ولعل أهم خاصية تتمثل في التقليل من استعمال الورق والإجراءات المكتبية الروتينية، أي استعمال الحاسوب والانترنت والرقمنة وعدة برامج ولعلها أهم ميزة تجمع بين تعريف وخصائص الإدارة الإلكترونية.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية وخصائصها.

إن الإدارة الإلكترونية مصطلح حيث قد يولد غموضاً لدى قارئه أو الجاهل بمفهومها ولذلك سيتم من خلال هذا المطلب تسليط الضوء على تعريف الإدارة الإلكترونية والتطرق إلى أهم أو بعض خصائصها والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية.

لقد حظي موضوع الإدارة الإلكترونية بالاهتمام الواسع والذي انعكس إيجاباً في تعدد التعريفات المقدمة لهذا المفهوم من بينها:

الإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي عمادها استخدام الحواسيب وشبكات الأنترنت والإكسترنات والأنترنت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها للمواطنين والمؤسسات والأعمال في المجتمع بشفافية وكفاءة وبعداً عالية (قدوري، 2016، الصفحات 157-175).

كما تم تعريفها على أنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على المواد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة" (نجم، 2009، صفحة 160).

هي أيضاً "الاستغناء عن المعاملات الورقية واحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتوبة ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً" (السليطي، 2008، صفحة 32)، مفهوم الإدارة الإلكترونية حسب الدكتور محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية في معناها الحديث هي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان ويطال هذا المعنى حتى الأمور غير الإدارية.

وحسب بعض آراء "هي إنجاز الأعمال والمهام الإدارية من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية والمعلوماتية لتطوير ماكينة هذه المهام وتلك الأعمال وتبسيط إجراءاتها وسرعة إنجازها بكفاءة عالية" (توفيق، 2014، صفحة 41)، وتتيح الإدارة الإلكترونية المجال الواسع لجميع الإداريين في التعامل الفوري والآني مع بعضهم البعض لتحقيق الأهداف المشتركة وضمان مصالح المنظمة والعملاء (أحمد، 2009، صفحة 25).

كما تم تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها قدرة المنظمات المختلفة على إدارة الأنشطة التنظيمية والخدمات الداخلية والخارجية بما ييسر توفيرها وتقديمها للعملاء الداخليين والخارجيين بوسائل إلكترونية و بسرعة وقدرة عالية وبتكاليف ومجهود أقل (المعربي، 2011، صفحة 235).

الفرع الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية.

تمتلك الإدارة الإلكترونية مجموعة من الخصائص والتي تميزها عن الإدارة التقليدية، وهي الميزة الأساسية والجوهرية التي تجعل الدول تسعى إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في منظماتها وفيما يأتي سيتم بيان هذه الخصائص:

- ✓ القضاء على الهرمية والبيروقراطية في التنظيم، وتبسيط إجراءات وتكاليف العمل.
- ✓ الاستجابة السريعة والفورية لمتطلبات طالبي الخدمة ومنظمات الأعمال من خلال التفاعل والاتصال المباشر فيما بينهم إلكترونياً وانخفاض أوقات إنجاز الأعمال.
- ✓ رفع الكفاءة في أداء الخدمات والفعالية في التعامل.
- ✓ توفير المتابعة والمراقبة الإلكترونية لسير الأعمال واستبدال البريد الصادر والوارد بالبريد الإلكتروني الذي يوفر المزيد من الوقت والجهد والتكلفة.
- ✓ استعمال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال في أداء الأعمال الإلكترونية.

- ✓ تجاوز الحدود الزمنية والمكانية التي تقيد وتعيق حركات التعاملات.
- ✓ تتميز الإدارة الإلكترونية بأنها تنظيم غير جامد، فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.
- ✓ اعتماد مبدأ التكامل لاستثمار الجهد والوقت والحيز المكاني.
- ✓ السرية والخصوصية للمعلومات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحيات الذين يملكون كلمة المرور (الحسن، 2009، صفحة 21).
- ✓ التشبيك الفائق الذي يعمل في إطار تعظيم إمكانيات الشبكة وفق قانون متكالف الذي يقوم على أن القيمة الحقيقية لكل شبكة ذات اتصال باتجاهين تعادل مربع إمكانات عدد المشاركين فيه (جمعة، 2014، صفحة 8).
- ✓ التفاعل الآني على مدار الساعة، هنا وفي كل مكان: هذا من خلال التفاعل الحي المباشر بين المتعاملين كما أنه يعمل وفق قاعدة 24 ساعة/اليوم و 7 أيام في الأسبوع (نجم، 2009، صفحة 159).
- ✓ زيادة الإتقان: إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات (عاشور، 2010، صفحة 18).

الفرع الثالث: أهداف الإدارة الإلكترونية.

- إذا كان تحقيق النجاح لأي منشأة يتم في بداية المشروع فإن الأهداف هي الثمرة التي يجنيها المسؤولون في المنشأة في نهاية المشروع و يمكن تلخيصها في (الجديد، 2006):
- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
 - تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
 - تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
 - ربط القطاع العام بالقطاع الخاص تحت مظلة واحدة بفضل البنية الإلكترونية التي تجمع القطاعين.
 - تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
 - تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
 - تحقيق مبدأ العدالة في تقديم الخدمة بنفس الدقة والتكلفة الجيدة والوقت، إلى جانب المساواة في المعاملة والتقدير والاحترام
 - توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
 - توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.
 - سهولة الوصول إلى الخدمات من خلال شبكات الاتصال من أي مكان وفي أي وقت.
 - السرعة في بناء الاقتصاد المبني على المعرفة، التعلم والتكوين المستمر وبناء المعرفة.
 - زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.
 - تكريس الشفافية في الأداء والقضاء على البيروقراطية من حيث خفض فرص الفساد الإداري والتقليل من التعقيدات الإدارية.
 - تخفيض تكاليف أداء الخدمة مع ميزة السرعة في إنجازها.
 - الارتقاء بثقافة ووعي المواطن من خلال تشجيعه على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.

المطلب الثاني: مبادئ ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومجالاتها.

إن التحول الحاصل لا يعتمد على اقتناء تكنولوجيا المعلومات والاتصال فحسب، بل يتعداها إلى وجود مبادئ وكفاءات، وأساليب، وتنظيم، وقيادة، وثقافة، وسلوك ابتكاري، كون أساس التنافس قد تغير من التركيز على القيم المالية إلى القدرة على الابتكار.

الفرع الأول: مبادئ الإدارة الإلكترونية.

للإدارة الإلكترونية مبادئ ينبغي التعرف عليها عندما يراد تطبيق الإدارة الإلكترونية وهي:

✓ خلق المناخ التشريعي القانوني الملائم الذي يؤمن بتأسيس الإدارة الإلكترونية، ويستلزم ذلك تطوير التشريعات الحالية أو صياغة تشريعات تقنّ بالتوضيح الإلكتروني والوثيقة الإلكترونية ودورها في الإثبات واتخاذ القرارات وحل النزاعات وتأييد الحقوق وضمانها.

✓ الارتقاء بالبنية التحتية الإلكترونية من جوانبها المختلفة والتي تشمل ما يلي:

أ. البنية المادية: عبر توفر الأجهزة المستخدمة من حواسيب وتوفر قواعد منطقية ميسرة لتوثيق البيانات والمعلومات وتداولها، فضلا عن شبكة الاتصالات، كالإنترنت والشبكات الأخرى.

ب. البنية البشرية: عبر الارتقاء بالكفاءات البشرية اللازمة لعملية القيادة الإلكترونية وتنفيذها، إذ يعد الاستثمار في رأس المال البشري وحسن إعداد الكفاءات حجز الزاوية لضمان الجهود المبذولة لتأسيس وترسيخ بيئة الأعمال الإلكترونية رقمية ومتطورة، هنا يتطلب تعزيز المهارات والخبرات الإدارية والتنظيمية قبل حصول تقدم يؤدي للدخول إلى مرحلة الاقتصاد الرقمي، ولذلك تحرص الدول على وضع برامج طموحة هدفها تنمية كفاءتها باستمرار.

ت. البيئة التنظيمية: تشمل وضع معايير قياس للنظم الفنية لتأمين الخصوصية والسرية للمعاملات المتبادلة بين المنظمة والمنظمات والأخرى والمتعاملين الآخرين، وبين المنظمة والمواطنين الطالبين لخدمات المنظمة.

✓ تأسيس البيئة الثقافية الملائمة من حيث برديات اللغة والمحافظة على قيم المجتمع، لخلق القناعة الأفراد بضرورة المخرجات الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات المقدمة لهم (حسين، 2014، صفحة 216).

✓ ضرورة توعية المواطنين والإدارات بفوائد وعائدات الإدارة الإلكترونية.

✓ وضع كل المعاملات في شكل إلكتروني على الإنترنت على شكل نماذج للتعامل مع المواطنين ومع القطاع الخاص ومع المؤسسات الحكومية.

✓ ووجوب الحفاظ على أمن المعلومات والمعاملات (شبوط، 2013، الصفحات 41-42).

✓ تقديم أحسن الخدمات للمواطنين.

✓ التركيز على النتائج: حيث ينصب اهتمام الحكومة الإلكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.

✓ سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع.

✓ تخفيض التكاليف.

الفرع الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

أولا: تقنيات الإدارة الإلكترونية اللازمة للتحول:

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس درياً من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو

الإدارة الإلكترونية. ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات، فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت. ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحويل الإلكتروني في النقاط التالية:

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

ثانياً: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

❖ المتطلبات الإدارية: وترجم في التحول إلى إدارة جديدة تساند التطوير، وتدعمه وتأخذ بكل ما هو جديد ومستحدث، حيث يشار إلى ضرورة وجود قيادات إدارية، تتعامل بكفاءة وفعالية، داعمة لمطلب التغيير والابتكار من أجل إعادة هندسة الثقافة التنظيمية للعاملين.

❖ المتطلبات التقنية: تعد الإدارة الإلكترونية أسلوباً إدارياً يهدف إلى تطوير أداء المنظمات، لكن هذا الأسلوب يتطلب توفير البنى التحتية الملائمة لإقامة هذا المشروع وكذلك ضرورة إعادة النظر في البنية الأساسية من أجهزة، معدات وبرمجيات لتقديم الخدمة إلكترونياً (اللوزي، 2000، صفحة 145).

❖ المتطلبات البشرية: يعتبر العنصر البشري أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي منظمة، فالبرامج الإلكترونية جديدة على الموظف وبالتالي تحتاج إلى خبرات ومهارات غير متوفرة في الأجهزة الإدارية لتظهر بذلك وظائف جديدة تستدعي حشد موارد بشرية مؤهلة والعمل على تنميتها وتغييرها جذرياً.

❖ المتطلبات الأمنية: تترجم في سرية المعلومات وحفظها وتخزينها إلكترونياً وذلك من خلال:

- وضع سياسات أمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الإنترنت.

- وضع قوانين ولوائح تنظيمية وعقوبات أمنية التي تحد من السطو الإلكتروني.

❖ المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية: تتمثل في خلق تعبئة اجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول للدارة الإلكترونية وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل والتقنيات مع الاستعانة بوسائل الإعلام وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات الندوات والتجمعات لنشر فوائد هذا المدخل مع ضرورة تغطية الإنفاق على هذه المشاريع (اللوزي، 2000، صفحة 146).

الفرع الثالث: مجالات تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية.

تطبق تقنيات الإدارة الإلكترونية أساس علاقات الإدارة، فقد تكون بين الإدارة والمواطن وقد ترتبط بين الإدارة وقطاع الأعمال وهذا ما سوف نوضحه فيما يلي:
أولاً: في إطار علاقة الإدارة والمواطن.

من أهم مبررات ظهور نظم الإدارة الإلكترونية هي تطوير علاقة المواطن بالإدارة وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم، ومن بينها مثلاً: التسجيل المدني كإصدار شهادة الميلاد، بطاقات التعريف البيوميترية، الشيء الذي يؤدي إلى

تقليص الروتين الإداري وتخفيض تكلفة إنجاز وتنفيذ المعاملات وتسريع وقت الانجاز، ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارة العمومية.

استغلال تقنية الاتصالات والمعلومات في البلدية مثلا، من خلال البلدية الإلكترونية هو نمط متطور وجديد من الإدارة يسمح بتقديم خدمات البلدية المؤثرة على حياة المواطن اليومية بطريقة أكثر كفاءة وفعالية، وتمكينه من الحصول على هذه الخدمات عن طريق المواقع الخدمية المتصلة بالبلديات على شبكة الانترنت.
ثانيا: في إطار علاقة الإدارة بالأعمال.

إذ ترتبط الإدارة بعلاقات مع قطاع الأعمال لما لها من أدوار ووظائف في مجال إعداد الخطط وتوجيه الاستثمار، ودعم القطاعات الاقتصادية وتنظيمها وتحفيزها وحمايتها، ومراقبة عمليات الاستيراد والتصدير وتسهيلها، ومن شأن العمل بتكنولوجيا الإدارة الإلكترونية كذلك أن يساعد على استيعاب كل تلك الأدوار لتعزيز الشراكة مع مؤسسات وشركات القطاع الخاص بكل مرونة وشفافية، خاصة عبر النشر الإلكتروني للإعلانات والتشريعات والقوانين لتحقيق أفضل مستويات النجاح، وتنمية قدراتها على الإنتاج وتطويره.

الفرق بين الادارة التقليدية والالكترونية:

الجدول التالي يوضح أوجه الاختلاف بين الادارة التقليدية الورقية والادارة الالكترونية.

الميزة/ التصنيف	الادارة التقليدية	الادارة الالكترونية
الوثائق المستخدمة	ورقية	إلكترونية
الوسائل المستخدمة	اتصالات مباشرة ومراسلات ورقية	شبكة اتصال الالكترونية
الوصول للبيانات	صعوبة الوصول بسبب كثرة مستندات الورقية	سهولة الوصول بسبب توافر قواعد بيانات ضخمة
الحفظ	ورقية	ملفات إلكترونية
درجة الاعتماد على إمكانات البشرية والمادية	تعتمد على استغلال أمثل لإمكانات المادية والبشرية في تحقيق أهدافها	استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق أهدافها
التفاعل	تفاعل بطيء قد يستغرق أيام وأشهر بسبب الاجراءات البيروقراطية	تتميز بالتفاعل السريع إذ يمكنها استقبال عدد كبير من الطلبات أو الرسائل في زمن قصي وإرسال رسائل لعدد كبير
الحماية	أقل حماية بسبب عدم توفر نظم حماية	حماية عالية جدا بسبب توافر نظم المعلومات
التكلفة	مكلفة على المدى البعيد	اقتصادية على المدى البعيد
نوع التنظيم	هرمي جامد	شبكي مرن

جدول 01: أوجه الاختلاف بين الادارة التقليدية والادارة الالكترونية

المبحث الثاني: واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحدياتها.

في ظل الصعوبات والمشاكل التي أصبحت تعاني وتتخبط فيها الإدارة الجزائرية، عملت الحكومة الجزائرية على عصرنه وتطوير الإدارة، من خلال تبني مشروع الإدارة الالكترونية قامت الحكومة الجزائرية بتبني مشروع الجزائر إلكترونية سعيا منها إلى عصرنه القطاع الحكومي واستجابة للحاجة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتكنولوجية ليبقى توفير البنية التحتية الرقمية وتدعيم رأس المال البشري أصعب رهان طرحته التنمية الاقتصادية والاجتماعية وعاملا رئيسيا لمواجهة تحديات العولمة. يهدف هذا المشروع إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة (عبان، 2016، صفحة 134).

المطلب الأول: محاور مشروع الجزائر الإلكترونية وأهدافه.

سننطلق في هذا المطلب لمحاور مشروع الجزائر الإلكترونية الذي يتكون من 13 محورا رئيسيا ثم بعدها نعرض أهداف هذا المشروع و برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية.
الفرع الأول: محاور مشروع الجزائر الإلكترونية.

يعتمد مشروع الجزائر الإلكترونية على 13 محورا رئيسيا وتتلخص هذه المحاور في:

- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية : إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتعزيز استخدامها في الإدارات العمومية تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها وعملها مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكثيف الخدمات المقدمة للمواطنين بشكل أنسب.
- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات : استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال أضحى أمرا ضروريا من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى الشركات.
- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال: إعادة بعث عملية "أسرتك" عن طريق توفيت حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات الدفع السريع مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفئات المجتمع.
- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي: وذلك من خلال توفير الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير خدمات والتجهيز.
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفاائق السرعة: من خلال تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات.
- تطوير الكفاءات البشرية عن طريق التكوين والتعليم : من خلال إعادة النظر في برامج التعليم والتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- تدعيم البحث والتطوير والابتكار: الابتكار هو الذي يضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال
- لا بد من ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني تماشيا مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات.
- الإعلام والاتصال من خلال إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر.
- تثمين التعاون الدولي : من خلال إقامة شراكات استراتيجية بهدف بسلك التكنولوجيا والمهارات.
- آليات التقييم والمتابعة: وذلك من خلال إعداد قائمة مؤشرات ملائمة.
- إجراءات تنظيمية من خلال تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا بين القطاعات.
- الموارد المالية: يستلزم تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية موارد مالية معتبرة، لذلك فإن برنامج الجزائر الإلكترونية يستلزم ميزانية استراتيجية وفق المراحل التنفيذية المرتقبة.

الفرع الثاني: أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية.

هدفت السلطات الحكومية من وراء وضع مشروع الجزائر الإلكترونية إلى تحقيق جملة من الأهداف يمكن إجمالها في الآتي (هدار، 2017، صفحة 133):

- تحسين فعالية تدخل الدولة فيما يتعلق بالتكفل بانشغالات المواطنين، ووضع قيد العمل السياسة الوطنية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية من أجل مواجهة الأزمات.
- تبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة.

- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحاً للتنمية.
- تحديد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة.
- تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
- حماية المجتمع من آفة الجريمة المنظمة، وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود، وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالباً تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.
- وعليه فإن مشروع الجزائر الإلكترونية يتمحور حول هدف أساسي وهو عصرنة الإدارة العمومية وتقريبها من المواطن من خلال الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصال وإدخالها في كل مؤسسات الدولة بشكل يجعل إجراء المعاملات ومنح خدمات أكثر سرعة وسهولة وأقل تكلفة، وأكثر فعالية.

الفرع الثالث: برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية.

- يأتي برنامج الحكومة الإلكترونية ضمن السياسات والاستراتيجيات التي تهدف إلى تطوير وعصرنة الإدارة من أجل تحقيق التنمية، ويتمثل عمل تنفيذ مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية:
- ✓ برنامج تطوير التشريعات: والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات.
 - ✓ برنامج تطوير البنية المالية: يعمل على تطوير المؤسسات مالياً لتصبح أكثر مرونة.
 - ✓ برنامج التطوير الإداري والتنفيذي: والذي يشمل تطوير أساليب العمل المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.
 - ✓ برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءات التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات، وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.
 - ✓ برنامج تنمية الكوادر البشرية: من خلال العمل على تطوير فكرة القيادات الحكومية بدأ يتلائم مع مفهوم الحكومة الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من بصيع الجهات الإلكترونية التي تشارك في مشروع الحكومة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته حسب اختصاصه.
 - ✓ برنامج الإعلام والتوعية: يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.

المطلب الثاني: واقع تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

سننظر في هذا المطلب مجالات التطبيقية للإدارة الإلكترونية في الجزائر وملامح تجليها وأثرها في تحسين الخدمات بالجماعات المحلية، ونتعرف أيضاً على أهم التحديات والعراقيل التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

الفرع الأول: المجالات التطبيقية للإدارة الإلكترونية في الجزائر.

انطلقت الجزائر في تطبيق الإدارة الإلكترونية في العديد من المجالات ونذكر منها:

1. قطاع التكوين المهني: برامج إصلاحية شاملة في هذا القطاع كروية جديدة ترمي إلى جعله يساير برامج التكوين ذات الجودة، حيث توصلت المؤسسة إلى بث دروس افتراضية عبر الشبكات المحلية (عبيرات، 2014، صفحة 171).
2. قطاع البريد والمواصلات: تجلت مظاهر التطور التكنولوجي في هذا المجال من خلال الخدمات التي تقدمها مؤسسات بريد الجزائر كخدمة الشبكات الإلكترونية الذي يقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين (سحب الأوراق النقدية آلياً، بطاقة السحب الإلكترونية، وتطبيق بريدي موب والإطلاع على الرصيد إلكترونياً) www.mptic.dz
3. قطاع البنوك: يبرز مستوى التحول في هذا القطاع من خلال توفره على بطاقة الخصم التي يتم استعمالها في التسديد عن طريق خصم يتم مباشرة من الحساب البنكي، بطاقة الائتمان، والبطاقة الذكية التي تتسم بالمرونة لاحتوائها على معالج يسمح بتخزين الأموال (عبان، 2016، صفحة 102).

4. قطاع التعليم العالي والبحث العلمي: عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إطار عصرنة الإدارة على مواكبة التغيير الحاصل في بيئة الإدارة العامة إذ أن هناك توجهها واضحا للارتقاء بالخدمات المقدمة للطلبة والأساتذة من خلال الربط بين العديد من الجامعات إضافة إلى توفير الشبكة لأساليب جديدة للتكوين (عبان، 2016، الصفحات 104-105).

الفرع الثاني: ملامح تجلي الإدارة الإلكترونية في الجزائر وأثرها في تحسين الخدمات بالجماعات المحلية.
أولا: ملامح تجلي الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

✓ رقمنة سجل الحالة المدنية: حيث انطلقت عملية تماما على مستوى كافة التراب ودخلت حيز التنفيذ تسمح بإصدار شهادة الميلاد وجوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية عقود الزواج، شهادات الجنسية وصحائف السوابق العدلية (فرطاس، 2016، صفحة 318).

✓ مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية: تتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية على شبكة الإنترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن (بلقرع، 2017، الصفحات 11-12).

✓ مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين: في إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومتري وكذا بطاقة التعريف البيومترية، أصدرت وزارة الداخلية ممثلة في شخص الوزير عدة قرارات نذكر منها:
-القرار المؤرخ في 09 ذو القعدة عام 1431 الموافق ل 21 أكتوبر 2010 الذي يحدد المواصفات التقنية لمستخرجي عقد الميلاد الخاص بإصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين.

✓ بطاقة التعريف الوطنية البيومترية : تصدرها وزارة الداخلية الجزائرية ويعتبر التغيير الذي أقرته وزارة الداخلية والجماعات المحلية نقلة نوعية في مسارها المهني والذي من شأنه أن يحقق تقليصا كبيرا في أوقات إنجاز المعاملات والتسليم مقابل تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وتقليل التراكم الورقي (بوسليمان، 2018).

ثانيا: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على ترقية وتحسين الخدمات بالجماعات المحلية.

إن إدماج التكنولوجيا الحديثة للعلام والاتصال في المرافق العمومية والجماعات المحلية يوفر فرصا حقيقية واثمة لتحسين أداء الإدارة وخدماتها الموجهة للمواطنين وتوطيد العلاقة بين الإدارة والمواطن، ونذكر أثرها فيما يلي:

- تقديم الخدمات عن بعد والتنقل إلى الشبائيك وبدخول سهل يسمح بتجاوز المسافات الجغرافية وأوقات الفتح والغلق.
- تحسين خدمة الإدارة من حيث نوعيتها وسرعتها.
- تحقيق أعباء كثرة الوثائق بالإدارات.
- اختصار جهود الموظفين وتوفير عنصر الشفافية.
- التخفيف من حدة المركزية وذلك من خلال إدارة ومتابعة مختلف الإدارات وكأنها وحدة مركزية.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى الأماكن للتخزين وتضييع الوقت في البحث عن المعلومات في أرشيف بال يعتره الغبار (تزلي، 2016، صفحة 188).

الفرع الثالث: أهم التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

في ظل تبني الجزائر مشروع الإدارة الإلكترونية، أشارت العديد من الدراسات التي تناولت موضوع معوقات الإدارة الإلكترونية إلى أن إطلاق مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر كان منذ فترة وجيزة، ولكنه لم يتجسد بعد على أرض الواقع بسبب جملة من العقبات تتمثل أساسا في:

✚ غياب الإرادة السياسية: تعاني الجزائر من أكبر تحدي هو غياب الإرادة السياسية الدالة على هذا التوجه والراغبة في تحسين اعتباراتها وبرامج قطاعية تحمل في ماهيتها أسس التحول الناجح.

✚ غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول الإلكتروني.

✚ القيادة: تعد القيادة هي حجر الأساس لنجاح تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية، حيث أن تلك القيادة هي المسؤولة عن انطلاق المبادرة ووضع الأولويات وقيادة الجمهور للوصول إلى مرحلة الاكتمال والبناء الحقيقي للتحول الإلكتروني. ✚ عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر وفلسفة الإدارة الإلكترونية، وعدم قدرتهم على التخلي عن نمط الإدارة التقليدية. ✚ عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية، مثل غياب تشريعات قانونية تجرم اختراق برامج إلكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.

✚ الافتقار لصياغة منظور استراتيجي وطني يرتكز على رؤية واضحة: قيادة سياسية تساهم في تحويل الموارد المالية والقدرات البشرية إلى واقع ملموس دون إهمال الرعاية والمتابعة الدورية للكشف عن العجز المسجل في استراتيجية التحول.

✚ المخاوف المتعلقة بالأمن المعلوماتي، بسبب إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية، وما يترتب عليه من فقدان خصوصية وسرية المعلومات وسلامتها من التزوير والتلاعب والتخريب المقصود للشبكات وغيرها (فرطاس، 2016، صفحة 320). ✚ ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية.

✚ المعوقات الإدارية تشير إلى المعرفة بما يجري في المنظمة خصوصا عندما تكون هذه الأخيرة في مرحلة انتقالية، فالعاملون بحاجة إلى معرفة الأهداف الرئيسية للمنظمة ورسالتها ورؤيتها لأن لهذه الرسالة والرؤية تأثيرا على المنظمة حاضرا ومستقبلا.

✚ ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، ومشاكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.

✚ عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء (تزلي، 2016، صفحة 189).

✚ ضعف الدخل الفردي، مما يمنع توصيل ودفع مستحقات الانترنت التي تعتبر المحرك الرئيسي لإدارة الإلكترونية (بوقاسم، 2015، صفحة 39).

✚ محدودية الانتشار واستخدامات الإنترنت في الجزائر.

✚ عدم اكتمال الثقافة الإلكترونية لدى معظم أفراد المجتمع الجزائري، وبقاء عامل الخوف حاجز بينو وبت استخدام هذه التقنية، وذلك ليس خوفا من التقنية في حد ذاتها وإنما مسيرها والمسؤول عن أمنها.

✚ غياب الوعي التكنولوجي لدى الأفراد الذي يعد أكبر معوق في ظل نمطية الإدارة العليا، ورفضها التغيير جعل المستوى التعليمي والثقافي للمجتمع الجزائري ضعيفا دون أن ننسى بطء عمليات اتخاذ القرار وعمليات الإصلاح والاندماج وطغيان البيروقراطية في الجانب الإداري.

واقع الجزائر ضمن مؤشر الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية: إن المظهر الرئيسي للاقتصاد المعرفي في أي دولة يتوقف على درجة استخدامه لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، يتم تصنيف الدول العالم على أساس مقياس EGDI وهو مؤشر نمو الحكومة الإلكترونية.

حيث من خلال بعض الدراسات ومعايير تبين لنا أن ترتيب الجزائر مازال بعيدا عن المراكز 100 أولى عالميا (المرتبة 130 عالميا من أصل 193 دولة) بقيمة تقدر حوالي 0.4227 بمستوى وسط، حسب تقرير الأمم المتحدة في سنة 2018 حول الحكومة الإلكترونية، وهذا يدل على بعض الجهود التي تبذلها بعض القطاعات من أجل تحسين والنمو.
خاتمة:

نخلص في الأخير أن الإدارة الإلكترونية بالجزائر حققت نجاحا نسبيا على مستوى المرافق العمومية المحلية وساهمت في تحسين العديد من خدماتها لاسيما فيما يتعلق بالحالة المدنية والوثائق الصادرة عنها كجواز السفر بطاقة التعريف البيومتريين. بالرغم مما صاحب هذه العملية من تطوير وإن كان بطيئا فإن المصالح تشيد بالآثار الإيجابية لهذا المولود الجديد سواء على الإدارة أو على المواطنين من زيادة في الإتقان وخفض التكاليف وتبسيط الإجراءات وتحقيق الشفافية. أما بخصوص التطبيق الفعلي لمدخل الإدارة الإلكترونية كظاهرة فلا زالت حديثة الظهور في المجتمع الجزائري لأسباب عائقا وحاجزا أبرزها (إدارية، تنظيمية، اجتماعية تكنولوجية، وأمنية) التي يمكن أن تسهم في تيسير عملية تطبيق هذا النموذج في ظل إرادة سياسية داعمة توفر كل متطلبات المشروع.
النتائج:

✚ إن الإدارة الإلكترونية جاءت نتيجة لتطورات متعددة كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحظ الأوفر منها، فهي تؤدي نفس مهام الإدارة التقليدية لكن من خلال نمط إلكتروني موحد.
✚ إن تطبيق أي مشروع جديد يحتاج إلى دراسة كل الجوانب قبل التنفيذ.
✚ إن تطبيق هذا النموذج يستلزم توفير البنية التحتية الأساسية لقيامها بالإضافة إلى متطلبات إدارية تشريعية اقتصادية اجتماعية، إضافة إلى إعداد العنصر البشري المؤهل.
✚ إن من أهم المعوقات التي تحول دون تحقيق نموذج الإدارة الإلكترونية بخلاف البنية التحتية محدودة أعمال التوعية والتحسيس بأهمية هذا المشروع وعدم تقديم الدعم اللازم المتعلق بالعتاد الإلكتروني وأجهزة الاتصالات وغيرها.
✚ تقدم العديد من المؤسسات العمومية في الجزائر بعض الخدمات الإلكترونية للمواطنين كالخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر والبنوك وخدمات قطاع العدالة الإلكترونية كخدمة صحيفة السوابق العدلية وخدمة بطاقة الشفاء وخدمات قطاع التعليم وغيرها، لكن المواطن الجزائري وقطاع الأعمال يطمحان إلى خدمات أكثر فعالية وجودة.
✚ الإدارة الإلكترونية مطلب ضروري مما يستلزم على إدارة المؤسسات تبني هذا النموذج من أجل إعادة تصميم وهندسة وظائف الموارد البشرية، لتصبح وظائف إلكترونية تحقق المرونة والجودة والفعالية في المؤسسة.
التوصيات:

- العمل على الاستفادة من التجارب الناجحة للدول التي تطبق الإدارة الإلكترونية التي لها نفس ظروف بيئة العمل الخاصة بالجزائر.
- ضرورة التأهيل والتكوين المتواصل للموظفين في المؤسسات والإدارات العمومية في مجال التقنيات الحديثة.
- ضرورة الرفع من الدعم المالي الموجه لمشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر، مع العمل على خلق مداخل دائمة موجهة لتطوير للإدارة الإلكترونية، خاصة مع الأزمة الاقتصادية الخانقة التي تمر عليها الجزائر حاليا.
- العمل على الترويج ونشر ثقافة أهمية الإدارة الإلكترونية لدى أفراد المجتمع الجزائري، وذلك من خلال تنظيم ملتقيات وأيام دراسية تعمل على القضاء على عامل الخوف والتردد من استعمال هذه التكنولوجيا الحديثة، وإبراز إيجابياتها على مستوى تحسين الخدمات المقدمة.

- العمل على تطوير البنية التحتية للاتصالات والمنشآت القاعدية، وذلك عن تطوير خدمة الانترنت وتعميمها على كامل أرجاء الوطن والعمل على تخفيض أسعارها، من أجل الرفع من أعداد المشتركين، باعتبارها المحرك الرئيسي لإدارة الإلكترونية، خاصة في ظل الأزمة الاقتصادية وتدهور القدرة الشرائية للمواطنين، هذا ما يحد من تطور الإدارة الإلكترونية.
- ضرورة وضع تشريعات ونصوص قانونية مع توفير وتطوير الأمن الإلكتروني والمعلوماتي والسرية الإلكترونية للمؤسسات الخدمية من أجل وسلامتها من التزوير والتخريب.
- العمل على خلق الرغبة في التغيير، خاصة من طرف المسؤولين بضرورة تبني فلسفة الإدارة الإلكترونية والتخلي على الإدارة التقليدية، التي أصبحت أمرا حتميا وليس اختياريا نتيجة التطور التكنولوجي والكبت والتغير في البيئة المحيطة.
- تحسين جودة وسرعة الانترنت في الجزائر والتي تعتبر هذه الأخيرة الأضعف عالميا.
- عقد ندوات ولقاءات لإزالة المخاوف لدى بعض المتعاملين بهذا النموذج العمل على تدريس هذه التقنية في مختلف الأطوار التعليمية وتطويرها في المجتمع.
- نشر الثقافة الإلكترونية بين أفراد المجتمع من أجل القدرة على استخدام هذه التقنية.

المصادر والمراجع:

- أحمد م. س. (2009). الإدارة الإلكترونية. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- الجديد، ف. ب. (2006). لمحات في الإدارة الإلكترونية. جريدة الرياض.
- الحسن، ح. ب. (2009). لإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي. (p. 21).
- السيطي، ع. ع. (2008). الإدارة الإلكترونية. الأردن: دار وائل للنشر.
- اللوزي، ل. (2000). التنمية الادارية. الأردن: دار وائل للنشر.
- المغربي، ع. (2011). الإدارة الإلكترونية المدخل المعاصر لفعالية العمل الإداري. مجلة التعليم الإلكتروني، العدد 7.
- بلقرع، ف. (2017). جاهزية الادارة الالكترونية في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة العمومية. الجلفة: مجلة البديل الاقتصادي.
- بوسليمان، ص. (2018). واقع ومعوقات تطبيق الادارة الالكترونية في المرافق العامة في الجزائر. المؤتمر العلمي الدولي الأول: النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني وافع تحديات أفاق. الجزائر العاصمة: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 3.
- بوقاسم، أ. (2015). التحول الإلكتروني كخيار إستراتيجي و ضرورة لإصلاح الإدارة الجزائرية. الجزائر: المجلة الجزائرية للسياسات العامة، العدد 0.
- تزلي، ر. غ. (2016). دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية. الوادي: مجلة العلوم القانونية والسياسية العدد 12.
- توفيق، ع. ا. (2014). الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية. د. د. ن.
- جمعة، ص. ف. (2014). مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية. المنصورة: دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع.
- حسين، س. ب. (2014). دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمات الادارية. الجزائر: مجلة الجزائر للأمن والتنمية العدد

- شبوط, ن. (2013). الإدارة البنكية الإلكترونية في الجزائر. الجزائر: مذكرة لنيل شهادة الماجستير.
- عاشور, ع. (2010). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. قسنطينة: مذكرة للتحول على شهادة الماجستير جامعة منتوري.
- عبان, ع. (2016). الادارة الالكترونية في الجزائر -دراسة سوسيولوجية -.بسكرة: أطروحة دكتوراه ل.م.د.
- عبيرات, م. م. (2014). متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة والكفاءات البشرية. الملتقى الوطني الموسوم بـمتطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة والكفاءات البشرية. ورقلة: الملتقى الوطني حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد.
- فرطاس, ف. (2016). عصرنة الادارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الادارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين. مجلة الاقتصاد الجديد.
- قدوري, س. (2016). الإدارة الإلكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة. الجامعة المستنصرية: مجلة المنصور الغدد 14/ خاص.
- نجم, ن. ع. (2009). الإدارة والمعرفة الإلكترونية. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- هدار, أ. ب. (2017). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر. باتنة: مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية.

دور الإدارة الإلكترونية في إرساء مبدأ الشفافية المالية المحلية: بين البيروقراطية والتجديد

The Role of E- Administration in Establishing the Principle of Local Financial Transparency: Between Bureaucracy and Innovation

أسماح بن حيجب، أ.د. أمين فروخي، د. رشيد ونادي

Asmah BENHIDJEB, Amine FERROUKHI, Rachid OUENNADI

أستاذة مساعدة أستاذ التعليم العالي، أستاذ محاضر، المدرسة الوطنية العليا للمناجمنت، القليعة، الجزائر

Higher National School of Management, Kolea/Algeria

المخلص:

تشهد الجزائر اهتماما مواطنيا جديدا يخص مدى شفافية المالية المحلية. حيث يبحث المواطن البسيط عن ردم الفجوة المعلوماتية من خلال تصفح البوابات الإلكترونية التابعة للإدارات المحلية. ليبقى النموذج البيروقراطي فارضا نفسه على نظم الإدارة الإلكترونية، على الرغم من توسع استخدام الأدوات الرقمية. سنحاول من خلال بحثنا الإجابة على مجموعة من الإشكالات وهي كالتالي: إلى أي مدى نجحت الإدارة الإلكترونية في التخلي عن مساوئ البيروقراطية؟ ما هو وضع شفافية المالية المحلية؟ ما هي المعلومات التي يتم الكشف عنها؟ سنقوم بتحليل المحتوى الرقمي المتداول على المواقع والبوابات الإلكترونية الخاصة بالإدارات المحلية والولايات والدوائر التابعة لها. تظهر النتائج ضعف استخدام الإدارات المحلية الوسائل الرقمية لإعلام المواطنين وهذا ما يعكس غياب شبه تام لشفافية المالية المحلية. الكلمات المفتاحية: البيروقراطية، الإدارة الإلكترونية، الشفافية المالية المحلية، البوابات الإلكترونية، الجزائر

Abstract:

Algeria is witnessing a new citizen's interest in the local finance transparency. The ordinary citizen is looking for bridging the information gap by browsing the electronic portals of local administrations. The bureaucratic model remains imposing itself on electronic management systems, despite the expansion of the use of digital tools. Through our research, we will try to answer a set of problems, which are: To what extent has electronic management succeeded in abandoning the disadvantages of bureaucracy? What is local financial transparency's condition? What kind of information is disclosed? We will analyze the digital content circulating on the websites and electronic portals of local administrations, states and their affiliated departments. The results show the weak use of digital means by local administrations to inform citizens, and this reflects the almost complete absence of transparency in local finance.

Key words: bureaucracy, e-administration, local financial transparency, electronic portals, Algeria.

مقدمة:

تشهد بلدان المغرب العربي اهتماما مواطنيا جديدا يخص مدى شفافية المالية المحلية، حيث يبحث المواطن البسيط عن ردم الفجوة المعلوماتية التي يفرضها في الغالب نظام بيروقراطي متسلط. فالتطور السياسي يتطلب مشاركة المعلومات قصد خلق مبادرات تعاونية تخدم جميع الأطراف. وبالتالي، يتعين على المنتخبين المحليين إعلام دافعي الضرائب بطريقة تسييرهم للشؤون العمومية. ليصبح تفعيل المشاركة المواطنة في الحياة العامة توجها ضروريا في بلدان المغرب العربي التي عايشت معارضا سياسية، بعضها سلمية مثل ما حدث في الجزائر وتونس والمغرب وأخرى عنيفة كتلك التي عانت منها ليبيا. وقد أطلق اعتباريا على هذه الحركات اسم حراك دون التمعن فيه. لكن حاليا، أصبح المواطنون الشباب يطالبون

أساسا بالشفافية حتى يسترجع العمل العام قيمته المعنوية وضمان تسيير عمومي عادل وشفاف. تعد الشفافية شرطا أساسيا قصد الحفاظ على مهام الخدمة العمومية على المدى البعيد.

إذ يخضع كل من الاقليم – أو ما يعرف بالولاية - والبلدية (المجلس الشعبي البلدي) في الجزائر في ما يخص المالية المحلية إلى تنظيم خاص. وذلك من خلال مراقبة انتظام الحسابات المتعلقة بالالتزام بالنفقات وحوالات الدفع خلال السنة المالية. ليقوم المراقب المالي برقابة قبلية لمشروعية النفقات الملتزم بها ومدى مطابقتها للقانون، دون التدخل في صحة وسلامة القرار المتعلق بها. في حين تخضع حوالات الدفع إلى رقابة سلطة المحاسب العمومي. وبهذا يمكننا التحصل أساسا على معلومات عن المالية المحلية من قبل أعضاء المجلس التنفيذي الولائي (الممثل في محافظ الاقليم أو "الوالي" والأمين العام للولاية) وأعضاء المجلس التنفيذي البلدي (رئيس البلدية والأمين العام للبلدية) والمراقب المالي بصفته ممثلا عن المديرية العامة للميزانية (وزارة المالية) والمحاسب العمومي. كما يمتلك المنتخبون ولجان الصفقات والغرف الإقليمية التابعة لمجلس المحاسبة معلومات جزئية عن المالية المحلية.

وبالتالي يترتب على الإدارة المحلية تقديم مجهودات قصد إعلام المواطنين بشكل أفضل وبناء علاقة ثقة معهم وجذب اهتمام الشباب المتصل جدا بشبكة الانترنت ودمجهم إليها. لتصبح الأداة الرقمية طرفا أساسيا في هذه الحركة التطورية المواطنة والتخلص من النموذج البيروقراطي المتعارف عليه.

يهدف بحثنا التطبيقي إلى تقييم مدى حضور النموذج البيروقراطي في ظل الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق تشخيص وضعية الشفافية المالية المحلية في الجزائر. سنراجع المحتوى الرقمي المتداول على 39 موقعا الكترونيا رسميا تابعا للإدارات المحلية في الجزائر (الأقاليم أو ما يعرف بالولايات والبلديات) والذي يتناول بالأخص موضوعي إبرام الصفقات العمومية وإعداد الميزانية المحلية خلال الفترة الممتدة بين الواحد والتاسع عشر من شهر جوان 2021. كما سنعمد إلى الإجابة على مجموعة الأسئلة التالية: إلى أي مدى نجحت الإدارة الإلكترونية في التخلي عن مساوئ البيروقراطية؟ ما هو وضع شفافية المالية المحلية؟ ما هي المعلومات التي يتم الكشف عنها والخاصة بسيرورة إعداد الميزانية المحلية؟ كيف يتم إعلام المواطن عن عقد الصفقات العمومية؟

سنستعمل مقالنا بمراجعة الدراسات السابقة حتى نحدد الإطار النظري الذي يندرج بحثنا ضمنه، لنستعرض بعدها المنهجية المعتمدة لجمع البيانات. ثم سنتطرق إلى مناقشة النتائج التي ستساعدنا على اجابة الأسئلة الأتفة الذكر. وأخيرا نقدم في الخاتمة تشخيصا عن وضع شفافية المالية المحلية مع اقتراح حلول لتحسين الوضع.

أولاً: الاطار المفاهيمي

سنتناول في ما يلي المفاهيم التي يقوم عليها بحثنا. حيث سنستعرض مفهوم البيروقراطية وعلاقتها بمبدأ الشفافية. ثم نعرض على مفهوم الإدارة الإلكترونية كونها الوسيلة التي تعتمد عليها المنظمات للتوجه إلى المواطنين. وأخيرا نلقي الضوء على مبدأ الشفافية لأنه يشكل أحد مقومات التسيير العمومي والذي يساهم بشكل فعال في إعادة بناء ثقة المواطن في المؤسسات المحلية.

1- مفهوم البيروقراطية

يقترب مصطلح البيروقراطية بشحنة سلبية ضمن الأوساط الشعبية نظرا للتعقيدات وبطء سيرورة الخدمات عندما يقصدون المنظمات الإدارية. ويعود مصطلح «bureaucratie» إلى الوزير الفرنسي Vincent de Gournay الذي وظفه سنة 1745 لوصف موظفي المكاتب الحكومية (حسين، 2014 : 18). أما الشق اللغوي من المصطلح، فهو كلمة متكونة من جذرين: bureau أي مكتب و Kratos بمعنى السلطة .

<https://www.toupie.org/Dictionnaire/Bureaucratie.htm#:~:text=D%C3%A9finition%20de%20bureaucratie,grec%20kratos%2C%20pouvoir%2C%20autorit%C3%A9>, consulté le 29/04/2022 à 01h30)

ويقصد من المفهوم اللغوي أداء المهام على مستوى المؤسسات الحكومية ليلبور بعدها ماكس فيبر (1921) Max WEBER المفهوم الأكاديمي للبيروقراطية ويجعل منها أنموذجا مثاليا. فهو يعرفها على أنها منظمة تقوم على مجموعة من القوانين والإجراءات التي تسن المهام الإداري (Weber,2003).

نظرا للتطورات التكنولوجية الحديثة، أصبح إعادة النظر في الهيكل التنظيمي البيروقراطي حاجة ملحة، خصوصا مع بروز مبدأ المساءلة والشفافية التي تنص على سهولة الوصول إلى المعلومات ضمن ما يعرف بالبيروقراطية الحديثة (2- الإدارة الإلكترونية

أحدثت وسائل الاعلام وتكنولوجيات الاتصال تغييرا جذريا في معاملتنا سواء التجارية أو التعليمية وحتى التواصلية. فلم تكن المؤسسات الإدارية، بما فيها العمومية، عن منأى عن هذا التوجه. ليعرف الفضاء الإداري الجزائري زحما رقميا مع انتشار المواقع الإلكترونية الرسمية التابعة للمؤسسات العمومية مثل ولاية الجزائر العاصمة وغيرها. إذ أعربت الجزائر عن رغبتها في التوجه إلى رقمنة مختلف مؤسساتها، فقامت بتزويد مختلف الوزارات بمواقع تقدم خدمات للمواطن.

فالإدارة الإلكترونية هو امتداد للإدارة التقليدية مع مدها بوسائل تكنولوجية حتى تحقق الهدف المنشود. ليأتي تعريف الإدارة على النحو التالي: هي "استخدام لكافة التقنيات الحديثة، وتوظيفها داخل المؤسسات على اختلافها من أجل تقديم خدمات أكثر فعالية وبأقل جهد ووقت ممكن" (حريم، 2006: 23). ونفهم مما سبق أن اهم ما يميز مفهوم الإدارة الإلكترونية هو استخدام التكنولوجيات الحديثة أثناء أداء مهام الإدارة أي أنه يضطلع بإدماج الطابع التقني للعنصر البشري، مثل ما يقدمه بريد الجزائر من خدمات للمواطن كدفع الفواتير، مما يمنح للمواطن الرفاهية وريح الوقت. كما نجد تعريفا تكميليا يخدم موضوع دراستنا، إذ تقوم الإدارة الإلكترونية على "استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان، بما يتيح لجميع الإداريين التعامل الفوري والآني مع بعضهم البعض، لتحقيق الأهداف المشتركة، وضمان مصالح الإدارة والعملاء، باستثمار الجهد والوقت، وتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع" (العامري و الغالبي، 2010: 32). يؤكد هذا التعريف فكرة نشر الإعلانات عبر الوسائل الإلكترونية والموجهة للمواطنين ليصبحوا طرفا تفاعليا في هذه الممارسة الإدارية. ننوه إلى دور الإدارة الإلكترونية في إعادة منح المواطن مكانته المحورية في ظل النموذج البيروقراطي وترقي من نشاط الخدمة العمومية. لا بد من التشديد على أهمية الإدارة الإلكترونية في تطوير نشاط الخدمة العمومية لصالح المواطن في إطار مبدأ الشفافية التي تعد من دعائم الحكم الراشد ومكافحة البيروقراطية.

لنصل إلى تعريف جامع تقترحه منظمة الأمم المتحدة والذي سنعتمده في بحثنا بقول:

«E-government is defined as utilizing the internet and the world-wide-web for delivering government information and services to citizens.» (<https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-e-Government>

Surveys#:~:text=For%20the%20purpose%20of%20this,information%20and%20services%20to%20citizens, visited on 29th april 2022, 1am) .

يشمل هذا التعريف على غرار ما ذكرنا أنفا فكرة تقديم معلومات عن الحكومة وخدمات عمومية عبر شبكة الانترنت للمواطنين. وهذا ما سنتقصاه في دراستنا التطبيقية من خلال تفحص المعلومات المتداولة عبر المواقع الرسمية التابعة للولايات والبلديات وبالخصوص تلك المتعلقة بالمالية المحلية. إذ يعد مبدأ الشفافية من ركائز الإدارة الإلكترونية كما جاء في التعريف السابق ويهدف إلى تطوير النموذج الإداري بمكافحة البيروقراطية.

سنسائل مبدأ الشفافية كونها أداة فعالة لمحاربة البيروقراطية من خلال مشاركة المعلومات الإدارية مع المواطنين.

3-مراجعة الدراسات السابقة حول مفهوم الشفافية

يعرف بيوترووسكي (Piotrowski, 2007) الشفافية الحكومية على أنها:

« *l'aptitude d'externaliser ce qui se fait à l'intérieur du secteur public, à travers le partage des contenus de réunions, accès aux documents, le partage proactif des informations sur le Web, protection des dénonciateurs et même des informations ayant fait l'objet d'une fuite illégale* » (p)

ويقصد بذلك القدرة على الإفصاح عن كل ما يجري داخل القطاع العام من خلال مشاركة محتوى الاجتماعات والوثائق والنشر الاستباقي للمعلومات على شبكة الانترنت وتوفير الحماية للمبلغين وكذا المعلومات المسربة بطريقة غير شرعية. يمكن إعادة النظر في التعريف السابق لأنه من الصعب أن تطبق المؤسسات العمومية والوطنية والدولية ما جاء به.

في حين يرى بعض المؤلفون (Albert J and all, 2012) أن النتائج المترتبة عن إرساء الشفافية قد يلحق الضرر ببعض المؤسسات، مستشهدين بالمثل الذي اقترحه (Stiglitz, 1999) عن البنك الدولي. حيث يؤكد هذا الأخير أنه من صالحه عدم الإفصاح عن كل المعلومات المتعلقة بتنفيذ المشاريع التنموية، لأنها قد تفتي الدول النامية عن طلب الخدمات منه. لتصبح الشفافية، في هذه الحالة، عائقاً للمؤسسات. في الواقع، لا يمكن وضع معيار موحد لتحديد ماهية شفافية الإدارة الحكومية بل هي نتاج عوامل ثقافية واجتماعية واقتصادية وسياسية تميز تلك المؤسسة العمومية خلال فترة زمنية معينة. تعد المعلومات حول التسيير العمومي الصادرة خلال عهدة المجلس الشعبي البلدي او الولا ئي ملكا للمواطنين الناخبين ولا يمكن اعتبارها خاصة. كما تصنف العديد من الدول مبدأ الشفافية ضمن قانونها الأساسي وتوظفه في معظم تنظيماتها. لتبقى الشفافية قيمة لا تتجزأ من قيم التسيير العمومي (Piotrowski, 2010). فالحفاظ عليها يضمن السير الحسن للخدمة العمومية ويعيد الثقة للناخبين المواطنين ويمنح بالأخص نوعاً من الشرعية للمنتخبين.

يكتسي موضوع الشفافية في تسيير البلديات أهمية بالغة، كون العديد من التخصصات العلمية مثل علوم الحاسوب وعلوم التسيير والحقوق وتقييم السياسات العمومية تنظر له. أقيمت العديد من الدراسات عبر العالم (Da Cruz and all, 2016) حول محاولة قياس الشفافية على مستوى تسيير البلديات (مؤشر قياس الشفافية على مستوى البلدية). بينما اهتم باحثون آخرون بدراسة العوامل المؤدية إلى طلب الشفافية والتي تخضع بدورها إلى متغيرات. يذكر كل من Rossi & Weber (1996) على سبيل المثال الملكية العقارية كعامل حاسم في سيورة طلب الشفافية، لأن مؤجر البيت لا يهتم بمبدأ الشفافية أمام البلدية. على غرار صاحب الملكية الذي يدفع ضرائب باهظة على المستوى المحلي، مما يجعله يولي اهتماماً أكبر للشفافية.

يساهم مبدأ الشفافية في رواج مفهوم المساءلة "accountability" إلى جانب تحسين جودة القرارات العمومية والإجراءات الوقائية ضد الفساد (Da Cruz & Marques, 2014). لا شك في أن مبدأ الشفافية يؤثر على المنتخبين والمسيرين المحليين في طريقة تسيير القضايا العمومية في جو من الشفافية، وبالتالي يمكن أن يراقب كل من المجتمع ووسائل الاعلام الإجراءات بطريقة غير مباشرة. كما تساهم الشفافية في تحسين إجراءات تنفيذ الصفقات العمومية، عن طريق تحقيق التخصيص الأمثل للموارد دون تحريف القيمة الملحوظة في السوق.

يعود عدم اهتمام المواطنين إلى شعورهم بالإقصاء والتمهيش من نظام التسيير (Innes and Booher, 2004). كما نوه إلى نقص مشاركتهم في سيورة اتخاذ القرارات ونقص في الشفافية. في حين يطالب المسيرون الاقليميون بإعادة بناء علاقة ثقة مع المواطنين على مستوى الإدارة المحلية. وتنتج هذه الوضعية عن نقص مجهودات المنتخبين والمسيرين المحليين في جعل إدارتهم المحلية أكثر شفافية. يتبين أنه أثناء البحث عن الفعالية بالاعتماد على تفويض الخدمات العمومية، تصبح طريقة التسيير أقل شفافية للمواطنين (Stivers, 2008). مما يؤكد ضرورة المشاركة المواطننة.

فقد خصص عديد الباحثين موضوع مشاركة المواطنين والتزامهم بالبحث (Putnam, 2000) و (Verba Schlozman & Brady, 1995) حيث تتطلب المشاركة المواطنة القدرة على الوصول إلى المعلومات والمستوى التعليمي وانفتاح الإدارة على محيطها الخارجي والاتصال الحر وفتح المناقشات (Redford, 1969). كما أنها تقوم على مبدأ المساءلة «accountability» على مختلف المستويات القانونية و السياسية. لتشير العديد من الدراسات التي أقيمت في الولايات المتحدة الأمريكية عن العوامل المؤثرة في اتخاذ قرار المشاركة من قبل المواطنين إلى وجود علاقة بين خصائصهم الديمغرافية (الجنس والعرق والمستوى التعليمي والمداخيل) ومستوى مشاركتهم السياسية (Jennings, 1983). بينما يعرض بعض المؤلفون الأمريكيون، دون تحفظ، فكرة وجود علاقة بين العرق والمشاركة السياسية (Bobo & Gilliam, 2001)، إلى جانب العلاقة بين العرق و الثقة في الحكومة (Howell et Fagan, 1988).

قد تساهم تقنيات التكنولوجيا الحديثة في تعزيز الثقة بين المواطن والبلدية، كما تبينه نتائج دراسات عن العلاقة الإيجابية بين الحكومة الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية. كذلك نلاحظ البحوث التي تناولت النتائج الإيجابية المترتبة عن المساءلة والشفافية والثقة السياسية. وهذا ما يؤكد كل من Tolbert و Mossberger (2006) في بحثهما عن طبيعة العلاقة الإيجابية التي تربط بين الحكومة الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية. ويذهب في نفس الاتجاه الباحثون (Moon 2002) و (Cullier & Piotrowski, 2009) من خلال إبراز دور تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في استعادة الثقة في المؤسسات العمومية. إلى جانب الدراسات التي أولت اهتماما إلى عاملي الجغرافيا والثقافة لقياس أثر الشفافية (Grimmelikhuisen and all, 2013)، كونهما يحددان طبيعة العلاقات بين الإدارة والأشخاص الذين يخضعون لها.

يشكل الموقع الرسمي للبلدية أهم أداة لضمان الشفافية وفعاليتها على المدى البعيد (Jaeger & Bertot, 2010)، لأن تكنولوجيا الإعلام و الاتصال تمنح للبلديات إمكانية نشر المعلومات بأقل التكاليف. كما أنها تسمح بخلق أشكال حوار جديدة وغير رسمية كاستخدام المنتديات، مما يشجع المواطنين على المشاركة في تسيير البلدية (Pina, Torres & Royo, 2010). في الواقع، اعتماد الشفافية عبر البوابات الإلكترونية يساعد على تقديم معلومات ذات أهمية بالغة تخص تحضير وأداء الميزانية. سيصبح المواطنون على علم أكثر بما يحدث وبالتالي يمكنهم التفاعل ومناقشة قرارات البلدية. ومن جهة أخرى، سيكون المنتخبون والمسирون أقرب إلى المواطنين ومطلعين على ردود أفعالهم.

تهدف الإدارات المحلية من خلال استخدام البوابات الإلكترونية (Justice, Melitski & Smith, 2006) إلى تسهيل المعاملات بين طالب الخدمة والإدارة وتعزيز المشاركة المواطنة. في حين تناولت العديد من الدراسات عبر العالم موضوع إدراج الأدوات الرقمية في الإدارات عموما والبلديات على شكل خاص. إذ يمكننا تمييز ثلاثة توجهات بحثية:

- تحليل مدى تقدم واستخدام المواقع الإلكترونية العمومية (Caba, Lopez & Acerate, 2006)
- تحليل محتوى المعلومات المالية وتلك المتعلقة بالميزانية (Laswad, Fisher & Oyelere, 2005) و (Shkolnyk and all, 2019)

- شرح العوامل المساعدة في تطور الحكومة الإلكترونية (Kim, 2007) و (Gandia & Archidona, 2008)، مثل تلك الدراسات التي تتناول البلديات (Alvarez et al, 2010) فإنها تبرز أهمية العوامل السياسية و الاختلاف بين النزعات السياسية أي اليمين و اليسار السياسيين. كما نجد في نفس الدراسة دور خصائص المؤسسات العمومية والتنظيمات المعقدة وتوفر الموارد والأسلوب الإداري.

قد يواجه التغيير المطلوب إحداثه صعوبات (Allen et al, 2001) بسبب الثقافة الإدارية غير المتوافقة مع شروط الشفافية، إذ تؤثر الثقافة الإدارية السائدة (Rodriguez et al, 2005 ; Pina et al, 2007) على توسع الشفافية من خلال المحتوى الرقمي المتداول. يمكننا ملاحظة دول الشمال والدول الأنجلو-سكسونية التي تتميز بثقافة إدارية ميالة إلى الشفافية، و يترجم هذا التوجه عبر توفير الحكومة الإلكترونية حلولاً مبتكرة للمواطن- الزبون على شكل معاملات تفاعلية.

بينما تتمسك إدارات البلدان الأوروبية وأمريكا اللاتينية بالنص التنظيمي الذي يعهد إجراءات بطيئة بحثا عن الشرعية. تخضع الإدارة في هذه الحالة إلى الوصاية السياسية والهيئة التشريعية، مما يأخذ وقتا طويلا لاستكمال سيرورة الإصلاح. أما دول المغرب العربي فلم تكتفي بالحفاظ على البيروقراطية بل عززتها لتصبح إشكالا جوهريا.

تتعدد الدراسات التي تتناول شفافية الإدارات المحلية الخاصة بالأنظمة الانجلو-سكسونية، بينما تتناول أكثر اللا تركز الذي يطبع الدول النامية من اللامركزية والواقعة تحت تأثير الثقافة الإدارية الفرانكو-اللاتينية. يتم تبليغ المعلومات المتعلقة بالتسيير إلى المركز عبر الهيئات الحكومية اللامركزية، كما هو الحال بالنسبة للبلدان الناتجة للبترو. حيث يقوم اقتصادها الريعي على استخراج مصادر غير متجددة، مما يسمح لها بتحصيل الضرائب على أعمال التعدين واستخراج البترول والغاز، ليصبح المورد الأساسي لتشغيل الإدارات المحلية والذي تمنحه الدولة المركزية مثل ما هو الحال في الجزائر. تبقى قيمة الضرائب المحلية غير معتبرة مما يجعل مهمة جمعها ثانوية وغير أساسية لإعداد الميزانية المحلية. وبالتالي تصبح شفافية المالية المحلية محط اهتمام الحكومة مصحوبة ربما بمطلب وطني من المواطنين، دون دمج المواطن-الدافع للضرائب المحلية والذي لا يساهم أو قليلا في الميزانية المحلية. يتجلى مبدأ الشفافية المحلية في سياق اللامركزية، إلى جانب نظام ضريبي يسمح للإدارات المحلية بالاشتغال معتمدة على الموارد المحلية وهذا ما يضمن توظيف مبدأ المساءلة على المستوى المحلي.

ثانيا: منهجية البحث

يقوم بحثنا على منهجية استكشافية وتحليلية (Shkolnyk and all, 2019). لنشر بعدها في تحديد العينة من خلال اختيار البوابات الإلكترونية التابعة للولايات وأهم البلديات. ثم نجمع المعلومات ونصنفها وفقا للنموذج الذي وضعه (Shkolnyk and all, 2019) عن شفافية المالية المحلية. تهدف دراستنا إلى وصف المحتوى المتداول على البوابات الإلكترونية وتحليله. تضم دراستنا عينة بحث تشمل 58 اقليما (ولاية)، تم استحداث 10 منها، و58 بلدية تقع جغرافيا بعاصمة الولايات. وقد استهدفنا البلديات التي تتسم بأعلى كثافة سكانية وتملك موارد مالية. وأخيرا قمنا بالتأكد من تواجد مواقع الإلكترونية تابعة لـ 35 ولاية و04 بلديات:

الجدول 01: البوابات الإلكترونية التابعة للأقاليم والبلديات

عدد البوابات الإلكترونية	الأقاليم "الولايات"
35	البلديات "المجلس الشعبي البلدي"
04	المجموع
39	

تقدم الدراسة جردا للمحتوى الرقمي الذي يتناول المالية المحلية، وبالأخص موضوعي عقد الصفقات العمومية وسيرورة اعداد الميزانية (ينظر في الملاحق)، وتم تداوله على المواقع الرسمية التابعة للبلديات والإدارات الولائية. يندرج عقد الصفقات العمومية ضمن أهم مواضيع تسيير الإدارات المحلية. سنقوم بجرد (Shkolnyk and all, 2019)، المحتوى المتعلق بعقد الصفقات والمتداول على المواقع الإلكترونية التابعة للبلديات والإدارات الولائية. سنكتفي بالبحث عن النقاط التالية:

- تخصيص فقرة تتناول المعلومات الخاصة بعقد الصفقات
- خطة عقد الصفقات خلال الفترة الحالية
- الصفقات العمومية على المدى البعيد (صفقات طلبات)
- النشر الأني للمقتنيات

تم جرد العوامل المتدخلة في سيرورة إعداد الميزانية (Shkolnyk and all, 2019) انطلاقاً من المواقع الإلكترونية التابعة للبلديات والإدارات الولائية:

- معلومات عن الميزانية (بعد التعديل)
 - تقرير عن أداء الميزانية لإعلام المواطنين
 - مشروع ميزانية السنة المقبلة في أجل لا يتعدى 20 يوماً من تاريخ المراقبة
 - رزنامة استشارات مع المواطنين ورؤساء المؤسسات والجمعيات حول محتوى الميزانية
 - نتائج الاستشارات العمومية حول ميزانية السنة المقبلة
 - معلومات عن قابضات الضرائب
 - معلومات عن الالتزامات
 - معلومات عن الديون والقروض من الميزانيات المحلية
- كما لجأنا إلى مقارنة المحتوى الرقمي الوارد في كل من البوابات الإلكترونية التابعة لأربعة بلديات وموقع الكتروني تابع لشركة خاصة مختصة في نشر إعلانات عن الصفقات العمومية في الجزائر (RhinoTenders, www.rhinotenders.com) ، بهدف اكتشاف الفوارق في ما يخص نشر المعلومات عبر قناتي اتصال مختلفتين: البوابات الإلكترونية الرسمية التابعة للإدارات المحلية و المتعامل الخاص (RhinoTenders).

ثالثاً: مناقشة النتائج

يكشف تحليلنا للعينات المقتبسة من المواقع الإلكترونية غياباً تاماً للمعلومات التي تتناول المالية المحلية، حيث نلمس نقص مجهودات الإدارات المحلية (البلديات والولايات) لإعلام المواطنين عنها. وهذا ما يعزز نتائج دراسة سابقة حول شفافية الميزانية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا من إعداد *International Budget* (شراكة الموازنة الدولية) (IBP, 2017) Partnership. حيث منحت تلك الدراسة المتسمة بـ "enquête sur le budget ouvert (2017)" للجزائر نتيجة 100/03 عن مبدأ الشفافية أي أن الجزائر تضع تحت تصرف المواطنين معلومات ضئيلة حول الميزانية، كما أنها تحصلت على علامة 100/0 في ما يخص مشاركة المواطنين في سيرورة إعداد الميزانية. فحسب نفس الدراسة، لا تمنح الجزائر أي فرصة للمواطنين للمشاركة، بينما تسجل الرقابة على الميزانية نتيجة أفضل بعلامة 100/31 وإن تبقى تحت المعدل. يعني ذلك أن الأجهزة التشريعية ومؤسسات الرقابة تقدم خدمة رقابية ضعيفة. يقوم تحقيق IBP (شراكة الموازنة الدولية) على 109 مؤشراً موزعاً بطريقة متساوية والتي يتم توظيفها أيضاً من قبل المنظمات الدولية.

بعد تحليل المحتوى المتداول على البوابات الإلكترونية الرسمية التابعة للإدارات المحلية بما فيها الأقاليم "الولايات" والبلديات "المجلس الشعبي البلدي"، توصلنا إلى النتائج التالية:

- نلاحظ غياب شبه تام للمعلومات عن الميزانية على المواقع الرسمية، إذ لا تقدم الإدارات المحلية أخباراً عن الالتزامات وقروض الميزانية (تنفيذ واستثمار) والاستهلاك الفعلي للميزانية. بينما يمنع التنظيم الحالي الاحتفاظ بالمعلومات ذات الطابع العمومي ولا يجبر الإدارات المحلية على مشاركة المحتوى الرقمي الخاص بالمالية المحلية. لكن يشدد التنظيم على الطابع العمومي للمداورات على مستوى المجالس البلدية والولائية. كما يحق للمواطنين بالمشاركة في المجالس حتى يطلعوا على مجريات التسيير المحلي، لكن غياب أماكن مؤهلة يحول دون استقبالهم من قبل الإدارات. مما يؤكد ضرورة مشاركة المحتوى عبر الوسائل الرقمية.

- تقدم الإدارات المحلية مجهودات أكثر عندما يتعلق الأمر بتقديم معلومات عن عقد الصفقات للمواطنين:

(1). من مجموع خمسة وثلاثون ولاية التي تملك بوابة الكترونية، نجد فقط إحدى عشر ولاية تنشر دوريا إعلانات عن صفقات وإن كانت لمشاريع تعود إلى ثلاث سنوات الأخيرة، أي نلاحظ غياب تحديث المعلومات. تنشر معظم البوابات جميع الإعلانات عن الصفقات الصادرة عن البلديات والأقسام والشركات المحلية تحت فقرة واحدة دون تمييزها

(2). نجد فقط أربعة بلديات من أصل ثمانية وخمسين تملك موقعا الكترونيا (الجزائر وأدرار وتيزي وزو وبسكرة). يوحى المحتوى المتواضع المنشور إلى غياب رغبة في إعلام المواطنين. حيث لا تشارك بلدية كل من أدرار وتيزي وزو وبسكرة أي معلومات عن الميزانية المحلية أو الصفقات الحالية أو حتى الماضية. في حين نشرت بلدية الجزائر 05 منشورات حول بعض الإعلانات عن الصفقات. لكن ما يبرز لنا هو نشر المعلومات الخاصة بالأنشطة الرياضية والثقافية على مواقع البلديات.

(3). تختص الشركة الخاصة « Rhinotenders /www.rhinotenders.com » في نشر إعلانات عن الصفقات العمومية دوريا خلال الأربع سنوات السابقة . وتستمد هذه الشركة معلوماتها من الجرائد الوطنية التي تعلن عن الصفقات العمومية تلبية لشروط التنظيم. يعكس العدد المعتبر من الإعلانات عن الصفقات وجود طلبية عمومية صادرة عن الإدارات المحلية "الأقاليم والبلديات". لكن لا تقوم هذه الإدارات بإعلام المواطنين عبر تكنولوجيات الاعلام والاتصال التي تعد أجهزة المنظمات الحديثة.

الجدول 02: منشورات تخص الإعلانات عن المناقصات، انطلاقا من الموقع الإلكتروني Rhinotenders –

العينة: البلديات

المتغيرات/ البلديات	ادرار	الجزائر	بسكرة	تيزي وزو
إعلان عن مناقصة	+	+	+	+
إعلان عن إلغاء	+	+	+	+
نتائج	+	0	+	+
إعلان عن بيع بالمزاد العلني بالتعهدات المختومة	+	+	+	0
إعلان عن عدم جدوى	+	0	+	+
إعلان عن استشارة	0	+	+	0
إعلان عن تمديد أجل	0	+	0	0
عدد المنشورات	179	293	194	108

المصدر: تم جمع المعلومات انطلاقا من الموقع الإلكتروني Rhinotenders, <http://www.rhinotenders.com> (تاريخ

الزيارة.. على الساعة)

+ وجود منشورات 0 غياب منشورات

الجدول 03: المحتوى المنشور على مواقع البلديات

المتغيرات/ البلديات	أدرار	الجزائر	بسكرة	تيزي وزو
إعلان عن مناقصة	0	+	0	0
إعلان عن إلغاء	0	0	0	0
نتائج	0	0	0	0
إعلان عن بيع بالمزاد العلني بالتعهدات المختومة	0	0	0	0
إعلان عن عدم جدوى	0	0	0	0
إعلان عن استشارة	0	0	0	0

البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد (الجزء الأول)

إعلان عن تمديد أجال	0	+	0	0
عدد المنشورات	0	5	0	0

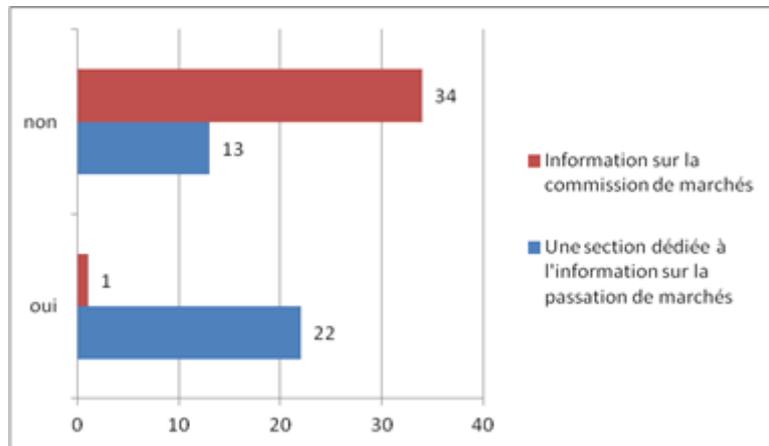
المصدر: تم جمع المعلومات انطلاقاً من المواقع الإلكترونية التابعة لأربعة بلديات (تاريخ الزيارة.. على الساعة)

+ وجود منشورات 0 غياب منشورات

لا تولى البلديات اهتماماً لمشاركة المعلومات حول المقتنيات العمومية بسبب غياب تنظيم يجبرها، بل تقتصر بنشر المعلومات حول المواضيع التالية: تضمن مع العائلات والنشاطات الثقافية والنشاطات الرياضية والسكنات الاجتماعية.

(4). تخصص أربعة وثلاثون ولاية فقرة لعقد الصفقات العمومية على البوابة الإلكترونية (شكل 02)، في حين لا تقدم أي معلومات عن نشاطات لجنة الصفقات باستثناء ولاية واحدة.

الشكل (1): عقد الصفقات والمواقع الإلكترونية

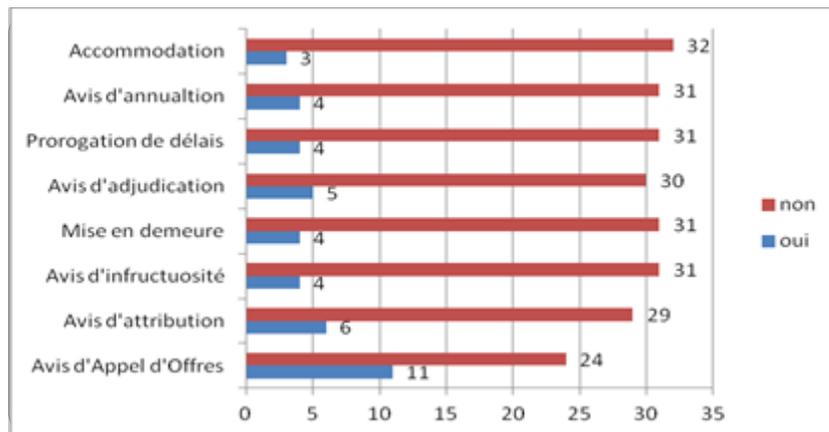


معلومات عن لجنة الصفقات - معلومات عن عقد الصفقات

(5). نلمس معلومات ضئيلة عن عقد الصفقات (الشكل 03) على البوابات الإلكترونية، حيث نشرت ستة

ولايات إعلانات عن منح و04 ولايات إعلانات عن عدم جدوى وإعذار.

الشكل (2): منشورات عن عقد الصفقات العمومية

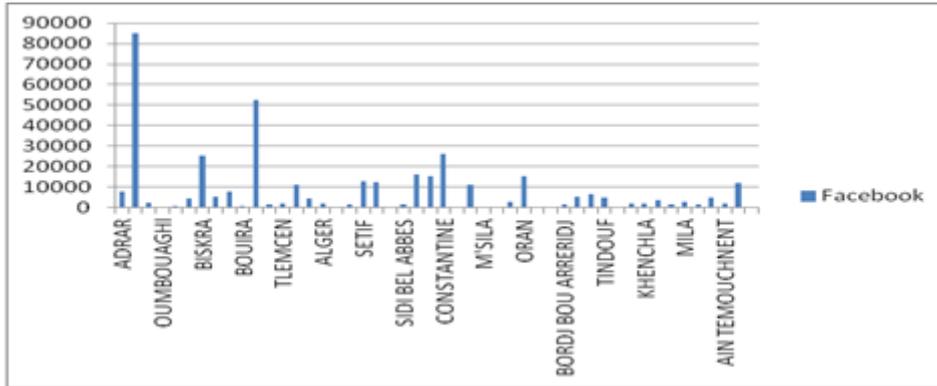


تجهيزات - إعلان عن إلغاء - إعلان عن تمديد أجال - إعلان عن مزاد - إعذار - إعلان عن عدم جدوى - إعلان عن منح - إعلان عن مناقصة - لا - نعم

(6). وفقاً للتحقيق الذي أجريناه خلال جوان 2021، تعتمد الإدارات المحلية (البلديات والولايات) أساساً على الاستخدام غير الرسمي لوسائل التواصل الاجتماعي (الشكل 04). لا يمكننا القول أن هذه الوسيلة تدخل ضمن

الاتصال الرسمي أو المؤسساتي بسبب غياب موقع رسمي يشير إلى حساب البلدية أو الولاية على « Facebook » الفاييسبوك". يبقى الحساب على صفحة الفاييسبوك أهم وسيلة تواصل للإدارات المحلية في الجزائر حتى أنها تنشر وثائق إدارية عليها. وهذا قد يضيف نوعا من اللبس على الطابع الرسمي للمعلومة من عدمه. بينما يصب اهتمام البلديات على المسائل الاجتماعية والرياضية ولا تعطي اهتماما للمعلومات حول المالية المحلية. تضم بعض البلديات أكثر من ثمانين ألف متابع على صفحتها عبر الفاييسبوك (بلدية الشلف) واثنين وخمسين ألف مواطن عبر صفحة بلدية تمنراست. يتم استخدام اللغة العربية بنسبة تفوق 90% في المحادثات.

الشكل (3): مجموعات على الفاييسبوك فتحت من قبل البلديات وعواصم الولايات



أدرار – أم البواقي- بسكرة- بويرة- تلمسان- الجزائر – سطيف- سيدي بلعباس- قسنطينة- مسيلة- وهران- برج بوعريش
– تندوف- خنشلة- ميلة- عين تموشنت

خاتمة:

يمول الصندوق المشترك للجماعات المحلية الإدارات المحلية بفضل العائدات الضريبية المحصل عليها من البترول والغاز أي من الدولة. تبقى مشاركة المواطن في الميزانية المحلية ضعيفة، مما يمنع من وضع سيرورة شاملة وفعالة على المستوى المحلي. كما يضيف عدم اهتمام فئة من المواطنين المقلق صعوبة للوضع وقد يرجع إلى ضعف مشاركتهم الضريبية. تقوم الإدارة المحلية على موارد الدولة. لا تشارك الإدارات المحلية المعلومات الخاصة بالميزانية بل تفضل نشر معلومات عن الصفقات العمومية. لتبقى النظرة عن المالية المحلية غير مكتملة بالرغم من وجود معلومة شاملة، على غرار الصفقات العمومية. حيث لا يتمكن محلل المالية المحلية استخراج المعلومة الأساسية دون اللجوء إلى المعلومات التي تخص النفقات والايادات المخططة والمستحقة.

يعد العامل الثقافي أكبر عائق في الجزائر لأن التنظيم لا يجبر على اعتماد الشفافية في المالية المحلية، في حين الثقافة السائدة تعمل العكس وبطريقة غير مباشرة. وبالتالي، نلاحظ تكريس النموذج البيروقراطي الذي يشجع على انعدام الشفافية. كما يجب جعل استخدام المواقع الرسمية مصدر إعلام المواطن وتداول الشفافية في المالية المحلية على المواقع الرسمية للإدارات بصفة اجبارية. ويحق للمواطن الاطلاع على الميزانية المحلية وسيرورة منح الصفقات العمومية. كما يجب أن يساهم بقدر أكبر في الميزانية المحلية حتى لا يفقد مبدأ مساءلة المسؤولين الإقليميين قيمته.

ختاما يمكن أن تساهم شفافية المالية المحلية في تحسين فعالية المؤسسات المحلية المنتخبة بسبب جعل المواطن مطلقا وبالتالي يصبح أكثر اهتماما ومسؤولا اتجاه العمل العام المحلي.

الملاحق:

البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد (الجزء الأول)

	أدرار	شلف	لغواط	أم البواقي	باتنة	بسكرة	بشار	بجاية	بوزية	تلمسان	تلمسان	تيزي وزو	الجزائر	جلفة	جيجل	سكيكدة	سعيدة	سكيكدة	سبيبة	قائمة	قسنطينة	مدية	مستغانم	مسيلة	
خطة عقد الصفقات العمومية بجاية خلال الفترة الحالية	0	0	-	-	0	-	0	0	0	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	-	0	
فقرة مخصصة للمعلومات التي تتناول عقد الصفقات	0	1	-	-	0	-	0	0	1	0	-	1	0	1	1	0	-	1	1	0	1	0	-	-	1
معلومات عن لجان الصفقات	0	1	-	-	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	-	0
معلومات عن المقتنيات التي قام بها المجلس البلدي	0	0	-	-	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	-	0
الصفقات العمومية على المدى البعيد (صفقة طلبات)	0	0	-	-	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	-	0
نشر معلومات آنية عن المقتنيات	0	0	-	-	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	-	0
الميزانية (بعد التعديل)	0	0	-	-	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	-	0
ميزانيات السنوات السابقة	0	0	-	-	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	-	0
تقرير عن أداء الميزانية على الأقل مرة سنويا لإعلام المواطنين	0	0	-	-	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	-	0
مشروع ميزانية السنة المقبلة في أجل أقصاه 20 يوما من تاريخ المراقبة	0	0	-	-	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	-	0
رزمة استشارات مع المواطنين و رؤساء المؤسسات و جمعيات حول محتوى الميزانية	0	0	-	-	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	-	0
نتائج الاستشارات العمومية حول ميزانية السنة المقبلة	0	0	-	-	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	-	0
معلومات عن قباضة الضرائب	0	0	-	-	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	-	0
معلومات عن الالتزامات	0	0	-	-	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	-	0
معلومات عن الديون والقروض من الميزانية المحلية	0	0	-	-	0	-	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	-	-	0

الجدول (1): البوابات الإلكترونية التابعة للولايات – تمت عملية الجرد خلال شهر جوان 2021

البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد (الجزء الأول)

مصدر	ورقلة	وهران	البيض	الجزري	برج بوعريش	بومرداس	الطارف	تندوف	تيممست	الواد	خشنة	سوق اهراس	تيزازة	ميلة	عين الغفلى	نعامة	عين تموشنت	غرداية	غليزان
خطة عقد الصفقات العمومية خلال الفترة الحالية	0	0	0	0	0	0	-	-	-	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0
فقرة مخصصة للمعلومات التي تتناول عقد الصفقات	0	0	0	1	1	-	1	-	-	1	-	1	1	1	1	0	1	1	1
معلومات عن لجان الصفقات	0	0	0	0	0	-	0	-	-	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0
معلومات عن المقتنيات التي قام بها المجلس البلدي	0	0	0	0	0	-	0	-	-	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0
الصفقات العمومية على المدى البعيد (صفقة طلبات)	0	0	0	0	0	-	0	-	-	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0
نشر معلومات آنية عن المقتنيات	0	0	0	0	0	-	0	-	-	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0
الميزانية (بعد التعديل)	0	0	0	0	0	-	0	-	-	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0
ميزانيات السنوات السابقة	0	0	0	0	0	-	0	-	-	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0
تقرير عن أداء الميزانية على الأقل مرتين سنويا لإعلام المواطنين	0	0	0	0	0	-	0	-	-	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0
مشروع ميزانية السنة المقبلة في أجل أقصاه 20 يوما من تاريخ المراقبة	0	0	0	0	0	-	0	-	-	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0
رزمة استشارات مع المواطنين و رؤساء المؤسسات و جمعيات حول محتوى الميزانية	0	0	0	0	0	-	0	-	-	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0
نتائج الاستشارات العمومية حول ميزانية السنة المقبلة	0	0	0	0	0	-	0	-	-	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0
معلومات عن قباضة الضرائب	0	0	0	0	0	-	0	-	-	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0
معلومات عن الالتزامات	0	0	0	0	0	-	0	-	-	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0
معلومات عن الديون والقروض من الميزانية المحلية	0	0	0	0	0	-	0	-	-	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0

المصدر: جرد المعلومات المتداولة على البوابات الإلكترونية بعد التحري الذي قمنا به (0) غياب المعلومات، 1 وجود معلومات - بوابة الكترونية غير موجودة

الجدول (2): استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من قبل 48 بلدية و الولايات- تمت عملية الجرد خلال شهر جوان 2021

اللغة	تويتر	عدد أعضاء مجموعة الفابيسوك	المدينة/م.ش.ب
عربية	-	7615	أدرار
عربية/فرنسية	-	85000	شلف
عربية	-	2118	لغواط
عربية	-	470	باتنة
عربية/فرنسية	-	4540	بجاية
عربية	-	25192	بسكرة
عربية	-	5426	بشار
عربية	-	7811	بليدة
عربية	-	792	بويرة
عربية	-	52300	تمنراست
عربية	-	1381	تبسة
عربية	-	2092	تلمسان
عربية	-	11221	تيارت
عربية/فرنسية	-	4620	تيزي وزو
عربية/فرنسية	-	1834	الجزائر
عربية	-	23	جلفة
عربية	-	1423	جيجل

البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد (الجزء الأول)

سطياف	12905	-	عربية
سعيدة	12293	-	عربية
سيدي بلعباس	1409	-	عربية
عناية	16119	-	عربية
قالمة	15092	-	عربية
قسنطينة	26222	-	عربية
مدينة	262	-	عربية
مستغانم	11222	-	عربية
معسكر	422	-	عربية
ورقلة	2645	-	عربية
وهران	15281	-	عربية
البيض	59	-	عربية
اليزي	6	-	عربية
برج بوعرييج	1441	-	عربية
بومرداس	5119	-	عربية
قالة	6292	-	عربية
تندوف	4809	-	عربية
الواد	2056	-	عربية
خنشلة	2050	-	عربية
سوق اهراس	3444	-	عربية
ثيابة	1585	-	عربية
ميلة	2909	-	عربية
عين الدفلى	1576	-	عربية
نعامة	4918	-	عربية
عين تموشنت	2105	-	عربية
قرارة	12002	-	عربية

المصدر: جرد المعلومات المتداولة على البوابات الإلكترونية بعد التحري الذي قمنا به

الجدول (3): نشر إعلانات عن تنفيذ الصفقات - الولايات- تمت عملية الجرد خلال شهر جوان 2021

		البوابات الإلكترونية التابعة للولايات																											
		أدرار	شلف	لعواظ	أم البواقي	باتنة	بجاية	بسكرة	بشار	بلدية	بويرة	تمنراست	تبسة	تلمسان	تيارت	تيزي وزو	الجزائر	جلفة	جيجل	سطياف	سعيدة	سكيكدة	سيدي بلعباس	عناية	قالمة	قسنطينة	مدينة	مستغانم	مسيلة
إعلان عن صفقة	0	1	-	-	0	-	0	0	1	0	-	-	0	0	1	1	1	0	-	0	0	0	0	1	0	-	-	1	
إعلان عن منح	0	0	-	-	0	-	0	0	0	0	-	-	0	0	1	1	1	0	-	0	0	0	0	1	0	-	-	1	

البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد (الجزء الأول)

إعلان عن عدم جدوى	0	0	-	-	0	-	0	0	0	0	0	-	-	0	0	0	1	0	0	-	0	0	0	0	1	0	-	-	1
إعذار	0	0	-	-	0	-	0	0	0	0	0	-	-	0	0	0	1	0	0	-	0	0	0	0	1	0	-	-	0
إعلان عن مزاد	0	0	-	-	0	-	0	0	0	0	0	-	-	0	0	0	1	0	0	-	0	0	0	0	1	0	-	-	1
تمديد أجل	0	0	-	-	0	-	0	0	0	0	0	-	-	0	0	0	1	0	0	-	0	0	0	0	1	0	-	-	1
إعلان عن إلغاء	0	0	-	-	0	-	0	0	0	0	0	-	-	0	0	0	1	0	0	-	0	0	0	0	1	0	-	-	1
تجهيزات	0	0	-	-	0	-	0	0	0	0	0	-	-	0	0	0	1	0	0	-	0	0	0	0	0	0	-	-	1

	لبوابات الالكترونية التابعة للولايات																			
	معسكر	ورقلة	وهزان	البيض	البري	برج بوعربريج	بومرداس	الطارف	تندوف	ثيسميسيت	الواد	خنشلة	سوق اهراس	تيزارة	ميلة	عين الدفلى	نعامة	عين تموشنت	غرداية	غليزان
إعلان عن صفقة	0	0	0	1	0	-	1	-	-	-	0	-	0	0	0	1	0	0	1	0
إعلان عن منح	0	0	0	1	0	-	0	-	-	-	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0
إعلان عن عدم جدوى	0	0	0	0	0	-	0	-	-	-	0	-	0	0	0	0	0	0	1	0
إعذار	0	0	0	1	0	-	1	-	-	-	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0
إعلان عن مزاد	0	0	0	0	0	-	1	-	-	-	0	-	0	0	0	0	0	0	1	0
تمديد أجل	0	0	0	0	0	-	0	-	-	-	0	-	0	0	0	0	0	0	1	0
إعلان عن إلغاء	0	0	0	0	0	-	0	-	-	-	0	-	0	0	0	0	0	0	1	0
تجهيزات	0	0	0	0	0	-	0	-	-	-	0	-	0	0	0	0	0	0	1	0

المصدر: جرد المعلومات المتداولة على البوابات الالكترونية بعد التحري الذي قمنا به (0) غياب المعلومات، 1 وجود معلومات – بوابة الكترونية غير موجودة

قائمة المراجع:

- حريم، حسين. (2006). *مبادئ الإدارة الحديثة: النظريات- العمليات ووظائف المنظمة*. دار حامد للنشر.
- العامري، صالح مهدي محسن، الغالبي، طاهر محسن منصور. (2010). *مبادئ الإدارة والأعمال*. دار وائل للنشر والتوزيع.
- حسين، ليلي. (2014). *بيروقراطية الإدارة ومشكلة بناء الحكم الراشد في الجزائر*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان.
- Ahn, M.J. 2011. *Adoption of E-Communication Applications in US municipalities: The Role of Political Environment, Bureaucratic Structure and the Nature of Applications*. The American Review Of Public Administration, Volume 41(n°4), pp.428-452.

- Albert , J. Meijer , Deirde Curtin & Maarten Hillebrandt . (2012). Open government: connecting vision and voice. *Revue Internationale des Sciences Administratives* , Volume 78(1), pp.13-32.
- Alvarez , I. G., Dominguez, L.R., Sanchez , I. M.G. (2010) . **Are determining factors of municipal E-government common to a worldwide municipal view? An intra-country comparasion.** *Government Information Quarterly* , Volume 27(n°3) ,pp. 423-430.
- Bobo, L., Gilliam, F.D. (1990) . **Race, sociopolitical participation, and black empowerment.** *American Political Science Review*, Volume 84 , pp.377-393.
- Caba , C., Lopez, A.M., Rodriguez, M. P.(2005). **Citizens' access to on-line governmental financial information: Practices in the European Union countries.** *Government Information Quarterly*, Volume 22 (n°2) , pp.258-276.
- Cuillier, D., S.J. Piotrowski.(2009). **Internet Information Seeking and Its Relation to Support for Access to Government Records.** *Government Information Quarterly*, Volume 26, pp.441-449.
- Da Cruz, N.F. R. Marques . (2013). **New Development: The Challenges of Desiging Municipal Governance Indicators.** *Public Money and Management.* Volume 33(n°3), pp.209-212.
- Da Cruz, N.F., Tavares, A.F., Marques, R.C., Jorge, S., Da Sousa, L. (2016). **Measuring Local Government Transparency.** *Public Management Review*, Volume 18 (n°6) , pp.866-893.
- Denhardt, D.V., Denhardt, R.B. (2003). **The New Public Service: Serving, not steering.** Armonk, NY: M.E. Sharpe.
- Gandia , J.L., Archidona, M.C. (2008) . **Determinants of Web site information by Spanish councils .** *Online Information Review*, Volume 32(n°1) , pp.35-57.
- Grimmelikhuijsen, S.G. Porumbescu, B. Hong, T. Lm . (2013) . **The effect of Transparency on Trust in Government : A cross-National Comparative Experiment .** *Public Administration Review* , Volume 73 (n°4) , pp.575-586.
- Howell, S.E., Fagan, D. (1988) . **Race and Trust in government: Testing the Political Reality Model .** *Public Opinion Quarterly*, Volume 52 , pp.343-350.
- Innes, J.E., J.C. Bertot. (2010) . **Transparency and Technological Change: Ensuring Equal and Sustained Public Access To Government Information.** *Government Information Quarterly* , Volume 27 (n°4) , pp.371-376.
- Jaeger, J.E., Bertot, J.C. (2010). **Transparency and Technological Change : Ensuring Equal and Sustained Public Access to Government Information.** *Government Information Quarterly* , Volume 27, pp.371-376.
- Jennings, M.K. (1983) . **Gender roles and inequalities in political participation : Results from an eight-nation study .** *Western Political Quarterly*, Volume 36 (n°3) , pp.364-385.

- Justice, J.B., Melitski, J., & Smith, D.L. (2006). **E-government as an instrument of fiscal accountability and responsiveness: Do the best practioners employ the best practices?** American Review of Public Administration, Volume 36 (n°3), pp.301-322.
- Kim, C. K. (2007). **A cross-national analysis of global E-government.** Public Organization Review, Volume 36 (n° 5), pp.317-329.
- Laswad, F. Fisher, R., Oyelere, P. (2005). **Determinants of voluntary internet financial reporting by local government authorities.** Journal of accounting and public policy, Volume 24 (n°3), pp.101-121.
- Moon, M.J. (2009). **Understanding Modern Transparency.** International Review of Administrative Sciences, Volume 75 (n°2), pp.255-269.
- Pina, V., L. Torres & S. Royo. (2010). **Is E-Government Promoting Convergence Towards More Accountable Local Governments?** International Public Management Journal, Volume 13(n°4), pp.350-380.
- Piotrowski, S.J. (2010). **An Argument For Fully Incorporating Nonmission-Based Values into Public Administration**. In The Future of Public Administration Around the World : The Minnowbrook Perspective, edited by R.O'Leary, D.M.Van Slyke, and S.Kim, 27-31. Washington, DC: Georgetown University Press.
- Piotrowski.S.J., Van Ryzin. G.G. (2007). **Citizen Attitudes Toward Transparency in Local Government**. The American Review of Public Administration, 37(3), pp.306-323.
- Putnam, R.D.(2000). **Bowling alone: The collapse and revival of American community.** New York: Simon & Schuster, pp. 33-56.
- Redford, E.S. (1969). **Democracy in the administrative state.** New York: Oxford University Press, pp.4-23.
- Rodriguez, M.P., Caba, C., Lopez, A.M.(2005). **Cultural contexts and governmental digital reporting**. International Review of Administrative Sciences, Volume 72 (n°2), pp.269-290.
- Rossi, P.H., Weber, E. (1996). **The Social Benefits of Homeownership: Empirical Evidence from national surveys.** Housing policy debate, Volume 7(n°1), pp.1-36.
- Shkolnyk, I., M, Tertyana., Y, Havrysh., A, IVANCHENKO. (2019). **Local Finance Transparency in Ukraine**. Public and Municipal Finance, Volume 08 (n°1), Ukrain, pp. 73-82.
- Stiglitz, J.E. (1999). **On liberty, the right to know, and Public Discourse: The Role of Transparency in Public Life.** Oxford Amnesty Lecture, Oxford (UK). web site: <http://derechoasaber.org.mx/documentos/pdf0116.pdf>
- Stivers, C. (2008). **Governance in Dark Times: Practical Philosophy for Public Service.** Washington, USA: Georgetown University Press, PP 3-18.

- Tolbert, C.J., K.Mossberger. (2006) . **The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government** . Public Administration Review , Volume 66 (n° 03) , USA , pp.354-369.
- Vepra, S.,Schlozman, K.L., Brady, H.E. (1995) . **Voice and equality: Civic voluntarism in American politics**. Cambridge, USA: Harvard University Press, pp.33-50.
- Weber,M. (2003). *Économie et société*, tome 1 : *Les catégories de la sociologie*. Pocket
- <https://www.toupie.org/Dictionnaire/Bureaucratie.htm#:~:text=D%C3%A9finition%20de%20bureaucratie,grec%20kratos%2C%20pouvoir%2C%20autorit%C3%A9>, consulté le 29/04/2022 à 01h30.
- IBP .(2017). Site internet : www.openbudgetsurvey.org , consulté le 12/02/2020 à 10 H.
- United Nations. Website : <https://publicadministration.un.org/en/Research/UN-e-Government>, visited on 29th april 2022, 1am.

واقع وآفاق تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الجماعات المحلية الجزائرية

The reality and prospects for the application of electronic management in the Algerian local communities

بوزيدي بوبكر¹، سداوي فريد²

Bouzidi Boubakeur¹. Sadaoui Farid²

طالب دكتوراه، جامعة غرداية، غرداية/ الجزائر¹

أستاذ محاضر، جامعة غرداية، غرداية/ الجزائر²

University Ghardaia, Ghardaia / Algeria¹⁻²

الملخص:

تعاني الإدارات العمومية من الكثير من المشكلات والمعوقات فيما يخص تطبيق الإدارة الإلكترونية لا سيما في بلدان العالم الثالث، ومن هنا تهدف هذه الورقة البحثية إلى الوقوف على واقع وآفاق تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الجماعات المحلية الجزائرية في ظل اقتصاد المعرفة و التطورات التكنولوجية المتسارعة، والتي فرضت نفسها على الإدارة الجزائرية بمختلف قطاعاتها، وقد أسفرت نتائج هذه الدراسة إلى وجود توجه قوي لدى هذا القطاع الحيوي في مواكبة التطور الإلكتروني، مما استوجب التخلي عن المكاتب التقليدية و إحداث مكاتب إلكترونية تعتمد على وسائل التكنولوجيا ومختلف التطبيقات الحاسوبية، مما ساهم في تسريع الإجراءات الإدارية و تقديم خدمات ذات جودة للمواطن، كوثائق الهوية البيومترية مثلا، إضافة إلى ذلك انتقلت إلى متابعة مختلف عمليات التنمية المحلية عن طريق إدارة الكثير من الملفات إلكترونيا وقد أثمر ذلك نتائج جد ايجابية، غير أن إدارة التغيير من نظام تقليدي يعتمد على المعاملات اليدوية إلى نظام إلكتروني بحث لا تزال تعترضه عدة صعوبات و عراقيل.

الكلمات المفتاحية: الإدارة التقليدية، الإدارة الإلكترونية، الجماعات المحلية، الخدمات الإدارية، الرقمنة، تكنولوجيا الاعلام و الإتصال.

Abstract:

Public administrations suffer from many problems and obstacles with regard to the application of electronic management, especially in third world countries, hence, this research paper aims to stand on the reality and prospects of applying electronic management to local groups in Algeria in light of the knowledge economy and the accelerating technological revolution, which imposed itself on the Algerian administration in its various sectors, The results of this study resulted in recording a strong trend in this vital sector in keeping pace with the electronic development, which necessitated the abandonment of traditional offices and the creation of electronic offices that depend on technology and various computer applications, which contributed to accelerating administrative procedures and providing quality services to the citizen such as biometric identity documents, for example. In addition, I moved to follow up on various local development processes by managing many files electronically, which has yielded very positive results. However, managing the change from a traditional system that relies on manual transactions to a purely electronic system is still encountered by several difficulties and obstacles.

Key words: Traditional administration, electronic administration, local communities, administrative services, digitization, information and communication technology.

مقدمة:

حظي موضوع الإدارة الإلكترونية في العقود الأخيرة باهتمام فكري متميز لم يشهد في العقود السابقة، وهذا ما نلمسه من خلال الدراسات العلمية الكثيرة بشأن طبيعة الموضوع وتحديد دوره والذي تعدى بناء حياة عصرية فحسب، بل انتقل ليصبح عصب الحياة بسبب الثورة التكنولوجية المتسارعة، إذ أصبحت الإدارة الإلكترونية تدخل في كل مجالات الحياة، لذلك دار التفكير حول السعي لتأطير مفهومها وتحديد أبعادها ومستويات تأثيرها المختلفة. وقد أدرك الباحثون والمختصون في حقل الإدارة والمنظمة أهمية الإدارة الإلكترونية ودورها الإيجابي في تحقيق الأداء الأمثل للمنظمات وتطويرها وفق ما يقتضيه العصر، بل الرقي بحياة كل الشعوب والأمم.

كل ذلك يجعل من الإدارة الإلكترونية تتمتع بأهمية قصوى لدى مختلف المؤسسات والهيئات والإدارات العمومية. والأکید أن قطاع الجماعات المحلية كغيره من القطاعات الهامة لدى الدولة والمجتمع، نظرا لدوره المتميز في التنمية الاقتصادية والاجتماعية المحلية، يرفع التحدي والرهان في التغيير والتحول من الإدارة التقليدية بممارساتها الروتينية إلى إدارة إلكترونية أكثر حيوية ونشاط تستغل كل الوسائل التكنولوجية الحديثة من أجل رفع أداءها، لخدمة الوطن والمواطن بصورة مثالية تحقق أهدافها من جهة، وتواكب العصرنة و التطور من جهة أخرى، مما يجعل الجماعات المحلية اليوم ملزمة بتحديث أنظمتها المختلفة والعمل على ملاءمة بيئتها الداخلية لهذا التحول الذي يحتاج الكثير من الجهود من طرف الإدارة و الأفراد على حد سواء.

مشكلة الدراسة:

إن نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية من عدمه، والانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بمختلف الوحدات الادارية لقطاع الجماعات المحلية في الجزائر، يتوقف على مدى توافر بعض من المتطلبات والضوابط الأساسية أهمها توفر الوسائل المادية و التكنولوجية وتوافر المناخ التنظيمي المناسب وما يخلقه من آليات وضمانات بغرض تجسيد هذا التحول، وأيضا مدى ترسيخ ثقافة تنظيمية بالمنظمة، تسمح بقدرة وقابلية المورد البشري على التكيف مع هذا التحول بغية تحقيق أداء أفضل.

بناء على ما سبق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية كالتالي:

إلى أي مدى يمكن أن ينجح قطاع الجماعات المحلية في الجزائر في تطبيق الإدارة الإلكترونية بعيدا عن الممارسات البيروقراطية؟

ويتفرع عنها السؤالين التاليين:

- هل تعمل الجماعات المحلية على تكييف مناخها التنظيمي مع متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية؟
 - هل تعمل الجماعات المحلية على ترسيخ ثقافة لدى مواردها البشرية لتسهيل عملية التحول إلى الادارة الالكترونية؟
- فرضيات الدراسة: للإجابة على هذه الإشكالية المطروحة ننطلق من فرضية رئيسية على النحو التالي:
- هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين عملية تكييف البيئة الداخلية وتطبيق الإدارة الإلكترونية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛
- ويتفرع عليها الفرضيات التالية:
- هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية لعناصر المناخ التنظيمي وتطبيق الإدارة الإلكترونية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛
 - هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة للوصول إلى مجموعة من الأهداف من بينها:

- عرض حول المفاهيم الأساسية للإدارة التقليدية و الإدارة الإلكترونية ؛
 - تحديد متطلبات و ضوابط تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع الجماعات المحلية بالجزائر؛
 - التوصل إلى عدد من التوصيات التي يمكن أن تساعد في إنجاح تجسيد الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
- أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في التحديات التي تفرض نفسها على الدولة الجزائرية ومدى حاجتها لمواكبة التطور و التكنولوجيا الموجودة قصد عصنة مختلف المؤسسات الإدارية، وذلك عبر تطوير أنظمة الاتصال و إحداث الرقمنة بمختلف القطاعات، بالإضافة إلى وضع تطبيقات وأنظمة إلكترونية تقلص مدة إنجاز ومعالجة العديد من الملفات، كل ذلك سيعود بعدة نتائج ايجابية على الدولة والمؤسسات والأفراد، وأيضا تحسين مناخ الأعمال لإستقطاب المستثمرين الأجانب، وهذا ما سيجعل الجزائر تكسب رهان التنمية والعصنة معا.

منهج الدراسة: من أجل الإجابة على مشكلة الدراسة و مختلف التساؤلات المطروحة تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري من البحث للإلمام بالموضوع من جوانب مختلفة، وذلك بجمع المعلومات و البيانات المتعلقة بظاهرة الإدارة الإلكترونية، أما الجانب التطبيقي فتم الاعتماد على منهج دراسة الحالة، حيث قمنا بإسقاط الجانب النظري على المؤسسة محل الدراسة، وذلك من خلال طرح استبيان صمم لاستقصاء المبحوثين بكل من دائرة أفلو وبلدية أفلو، حتى يتسنى لنا معالجة المعطيات استعملنا المنهج الإحصائي الذي يساعد على تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة من خلال البرنامج الإحصائي Spss.26، وذلك لتسهيل عملية الملاحظة والتحليل.

أجزاء ومحتويات البحث: للإجابة على الإشكالية سيتم تقسيم الدراسة إلى محورين :

أولاً: الإطار النظري و المعرفي لمتغيرات الدراسة؛

ثانياً: الدراسة الميدانية.

أولاً: الإطار النظري والمعرفي لمتغيرات الدراسة:

لقد أصبح ينظر إلى الإدارة الإلكترونية كمقياس لنجاح المنظمات يوحى بالعصنة و التطور، و يجعل قدرتها على مواكبة التطور المعرفي التكنولوجي و الثورة الرقمية و المعلوماتية قائمة، حتى تضمن لكيانها الاستمرارية والبقاء وكذا القدرة على المنافسة في سوق العمل من خلال الإبداع ومن ثمة التفوق و التميز، وعليه سنتناول في هذا المحور بعض المفاهيم العامة حول مصطلح الإدارة الإلكترونية، ثم نعرف بمجتمع الدراسة قطاع الجماعات المحلية.

1- مفاهيم أساسية حول الإدارة الإلكترونية:

تعود فكرة الإدارة الإلكترونية إلى سنة 1973 في الولايات المتحدة ثم بدأت تنمو و تتطور لاسيما بعد استخدام شبكة الانترنت، حتى أصبحت الآن الكثير من المؤسسات بل والدول تدير أنشطتها المثيرة دون الحاجة إلى استخدام الأساليب الروتينية المختلفة، فالحاجة إلى استخدام الورق أصبحت معدومة، والمدير أصبح يمارس أنشطته بأي وقت ومن أي مكان وبإتقان على ما كان في عليه السابق.

وفي نهاية التسعينات من القرن العشرين استخدم مصطلح الادارة الالكترونية مع انتشار شبكة الانترنت، واعتمد كوسيلة لتوفير الخدمات عن بعد (مثقال، 2013، صفحة 41).

إن نشأة الادارة الالكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة العلاقات المواطن و المؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا في مفاهيم الادارة التقليدية وتطويرها (عاشور ع.، 2010/2009، صفحة 12).

1-1- تعريف الإدارة الإلكترونية: بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية إلا أنه نال اهتمام المختصين في حقل الإدارة، لذا تعددت تعاريفه، ومن أهمها نجد مايلي:

- هي أداء العمل الإداري باستخدام الحاسب الآلي في استقبال البيانات و تخزينها و القيام بعالجتها، واستخراج النتائج المطلوبة بدقة و سرعة فائقة (ابو عاشور و النمري، صفحة 200).

- هي استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدبير وتحسين و تطور العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمة (حامد، 2012، صفحة 72).

_ كما تشير إلى الإستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني مكانها عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، وتحويل الخدمات العامة إلى اجراءات مكتتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا (السالمي، 2008، صفحة 32).

- تعرف أيضا الإدارة الإلكترونية على أنها أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء خلال استخدام تقنية معلومات متقدمة من أجل زيادة كفاءة و فعالية الأداء (الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق، 2009، صفحة 05).

- كما تعبر عن ذلك الإطار الذي يشمل كل الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العمومية أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين أو الموجهة لمؤسسات ودوائر حكومية (غالبا، 2005، صفحة 21).

من خلال استقراء جميع التعاريف السابقة يتضح لنا أن مختلف السادة الباحثين قد تناولوا مصطلح الإدارة الإلكترونية من زوايا مختلفة، عبر التطرق إلى عدة خصائص ومتطلبات وضوابط ووسائل تقتضيها الإدارة الإلكترونية، ونستنتج أن الإدارة الإلكترونية هي تحول إدارة المنظمة من الإدارة الورقية التقليدية إلى إدارة إلكترونية اعتمادا على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال أجهزة الحاسوب المزودة بشبكات الانترنت الخارجية والانترنت الداخلية وعلى رقمنة مختلف المعاملات قصد تقديم مختلف الخدمات الإدارية للشركاء بصورة تقنية مستمرة وذات جودة وسرعة عالية مع الالتزام بمبادئ الشفافية والمساواة بينهم.

1-2- تعريف بعض المصطلحات المرتبطة بالإدارة الإلكترونية:

1-2-1- الإدارة التقليدية: هي الإدارة التي يتم فيها تنفيذ الأعمال بالمعاملات الورقية كما هي متعارف عليها، وهذا يتطلب وجود مستودع كبير لحفظ المعاملات الورقية في ملفات و مجلدات و مكاتب (الفيومي و حسين، 2005، صفحة 167).

1-2-2- الخدمات الإدارية: تعرف وفق القانون الإداري الفرنسي بأنها تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية و الملائمة لتحقيق المصلحة العمومية (حجازي، 2004، صفحة 29).

وتعرف أيضا على أنها معاملة منجزة من طرف الإدارة بحيث لا ينتج عن التبادل تحويل الملكية كما في السلع الملموسة (Béatrice, 2004, p. 741).

1-2-3- الرقمنة: يرى كل من السبتي و سعيدي بأنها: "عملية استنساخ رقمية، تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها إلى سلسلة رقمية، كما يمكن تعريفها على أنها تطبيق تقنيات التحول الرقمي والانتقال بالخدمات التي تقدمها القطاعات الحكومية إلى نموذج مبتكر، يعتمد على التقنيات الرقمية، أي استخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة كشبكة الانترنت و المعدات التكنولوجية الحديثة في تحسين جودة و نوعية الخدمات" (مزغيش، 2020، صفحة 95).

1-2-4- تكنولوجيا المعلومات والاتصال: هي مجموع التقنيات أو الأدوات أو الرسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي (اللبان، 2000، صفحة 102).

3-1- عناصر الإدارة الإلكترونية ووسائلها:

من أجل الجزم بوجود إدارة إلكترونية يجب توافر العناصر التالية (الاسدي، 2009، صفحة 117):

1-3-1- إدارة بلا ورق: تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

1-3-2- إدارة بلا مكان: تتمثل في التلفون المحمول و التلفون الدولي الجديد (التليديسك) والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية.

1-3-3- إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد، فنحن ننام وشعوب أخرى تصحو لذلك لا بد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى تتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحنا.

1-3-4- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

ومن أجل إحلال الإدارة الإلكترونية كان من الضروري أيضا توافر الوسائل المادية والبشرية التالية (موسى و قريشي، 2011، صفحة 89):

أ- عتاد الحاسوب: نقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاتها، ونظرا لتطور أجهزة الحاسوب فإنه من المستحسن على الإدارة الحصول على أحدث ماتوصل إليه صانعو العتاد في العالم، حتى تتحقق ميزتين أساسيتين هما:

- توفير تكاليف التطوير المستمر و تكاليف الصيانة؛

- ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية و برمجيات نظم المعلومات.

ب- البرمجيات: هي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي و الاستفادة من إمكانياته المختلفة وهي تنقسم إلى فئتين:

- برامج النظام: مثن نظم التشغيل، مترجمات لغة البرمجة، أدوات تدقيق البرمجة؛

- برامج التطبيقات: برامج البريد الإلكتروني، برامج الدعم الجماعي، رسوم الحاسوب، الجداول الإلكترونية، قواعد البيانات.

ج- الشبكات: هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي للشبكات التالية :

- الانترانت INTRANET : وهي شبكة داخلية خاصة بمؤسسة أو جامعة تستخدم بروتوكولات و أنظمة شبكة الانترنت العالمية، ويمكن تبادل المعلومات بين مستخدمي الحاسب الآلي المرتبطة بتلك الشبكة الداخلية.

- الاكسترانت EXTRANET : المقصود بها شبكة تربط بين عدد من الشبكات الخاصة لشبكات الانترنت، وتستخدم بروتوكولات وتقنيات الانترنت ومثال ذلك أن تنشأ مجموعة من المؤسسات انترانت خاصة بكل واحدة ثم تجمع في اكسترانت واحدة.

- شبكة الانترنت: والتي تمثل شبكة القيمة للإدارة الإلكترونية.

د- صناعات المعرفة: وهم العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات والمحللون للموارد المعرفية، رأس المال الفكري للمؤسسة، يتولى صناعات المعرفة الإدارة الاستراتيجية لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة، وتغيير طرق التفكير السائد للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى.

4-1- خصائص ومميزات الإدارة الإلكترونية:

-إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام الأرشيف الإلكتروني مرونته العالية في الأداء والقدرة على تصحيح الأخطاء بسرعة عالية وتجهيز البيانات لأكثر من جهة في الوقت والمكان المحددين؛

- سهولة إدارة الإدارات المختلفة للمنظمة ومتابعتها وكأنها وحدة مركزية واحدة؛
- السرعة في اتخاذ القرارات المناسبة المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة؛
- إعادة النظر في حجم الموارد البشرية المتاحة ونوعيتها والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها تقنياً؛
- تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات؛
- استيعاب أكبر عدد من المستفيدين في وقت واحد، حيث أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى إنجاز معاملاتهم تبقى محدودة؛

- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص؛
- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث (مثقال، مرجع سبق ذكره، صفحة 41).
ومن بين خصائصها نجد أيضاً مايلي:
- استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء الأعمال وتقديم الخدمات؛
- تأكيد رفع الكفاءة في الأداء وتحقيق الفاعلية في التعامل؛
- القضاء على الهرمية والبيروقراطية في التنظيم؛
- تبسيط اجراءات العمل ووضوحها وتقليل الإستعمال الورقي؛
- الاستجابة السريعة لمتطلبات الزبائن ومنظمات الأعمال، من خلال التفاعل فيما بينهم وانخفاض أوقات العمل (بن حسين، 2014، صفحة 7).

1-5- مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يتطلب التحول الكامل نحو الادارة الالكترونية المرور بمجموعة من المراحل، والتي تتضمن بعدين أساسيين هما: البعد الأول: يتعلق بنقل الأنشطة و العمليات الداخلية إلى أي أنشطة وعمليات يتم تنفيذها إلكترونياً وبوسائل إلكترونية البعد الثاني: يتضمن الإدارة و تدفقات العمل إلكترونياً مع المستفيدين، وهذا الأمر يتطلب تخطيط تلك النشاطات وتنفيذها عبر مجموعة من المراحل المترابطة، على النحو التالي (مثقال، مرجع سبق ذكره، صفحة 42):

المرحلة الأولى: نشر المعلومات Trans mission

تتضمن هذه المرحلة جعل المعلومات متاحة رقمياً للمستفيدين، وتأخذ المعلومات مسار حركة خطية تبدأ من الموقع وتنتهي بالمستفيدين؛

المرحلة الثانية: التفاعل Interactive

تتضمن هذه المرحلة إنشاء شبكات معلومات متطورة تتميز بالفاعلية والسرية وقدرات بحثية عالية، ويكون مسار الحركة الخطية باتجاهين إذ تستفيد المؤسسة من التغذية العكسية الراجعة من المستفيدين والزائرين من خلال أساليب مختلفة؛

المرحلة الثالثة: التعامل (التنفيذ) Transaction

تتضمن هذه المرحلة عرض الخدمات و تقديمها إلكترونياً للمستفيدين منها من خلال المواقع الإلكترونية المصاحبة للتسهيلات الإلكترونية المختلفة كالبحث و الاستفسار و غيرها؛

المرحلة الرابعة: التكامل Integration

يتحقق التكامل في هذه المرحلة ما بين العمليات الداخلية في المنظمة مع عملياتها الخارجية، وتحول الأنشطة التقليدية جميعها إلى أنشطة إلكترونية.

1-6- أهم الفروقات بين التنظيم التقليدي والتنظيم الإلكتروني:

إن تجسيد العمل بالادارة الالكترونية يؤدي بالتأكيد إلى إحداث تغيرات جذرية، لتلك العناصر والمتغيرات التي عهدناها على مستوى الإدارة التقليدية، سواء كان ذلك على مستوى الهيكل التنظيمي للمنظمات أو حتى على مستوى التنظيم وعملية اتخاذ القرار، فضلا عن تقليص واختزال الوقت والمسافة الذي ينبثق عن ممارسة الإدارة الإلكترونية والجدول أدناه يميز لنا اختلاف تلك العناصر كما يوضح لنا أهم الفروقات الحاصلة بين التنظيم التقليدي والتنظيم الإلكتروني (زرزار، 2013، الصفحات 33-34):

الجدول (01): التمييز بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

التصنيف	التنظيم التقليدي	التنظيم الإلكتروني
الميزة	المعاملات الورقية تتعرض للتلف مع مرور الوقت	النظام الإلكتروني في مأمن من التلف والتقدم ويمكن تأمينه عبر أكثر من وسيط تخزين إلكتروني
الحفظ	احتمال ضياع الأوراق و المعاملات لان الحفظ يدوي	صعوبة فقدان اي ملف على الشبكة أو بيانات من الملفات التي تم حفظها على الشبكة الإلكترونية
الضياع	الوثائق الضائعة صعب استرجاعها	سهولة الاسترجاع بالبحث في الشبكة عن اي معلومة
التكاليف	ارتفاع تكاليف حفظ المعلومات واستخراجها	غير مكلفة حيث لا تكلف إلا ثمن وسيط التخزين على الشبكة
مكان الحفظ	تحتاج على مخازن	تحتاج فقط لدرج تحفظ فيه الأجهزة المحمل عليها البيانات
الحماية	تتأثر بالعامل البشري و يمكن التلاعب بالملفات	تضمن برامج الحماية عدم التلاعب بالملفات والبيانات
التوثيق والضبط	يكون التعامل مع الموظف وجها لوجه	يتم التعامل مع الحاسوب و موقع الادارة المعنية
الاجراءات	تخضع لمزاجية الموظف	التعامل الإلكتروني دون الحاجة لمعرفة المتعامل معه
التفاعل	بطيء يحتاج لايام و اشهر لإكمال المعاملة	تفاعل بسرعة وترد على المتعاملين في غضون ساعات
تقييم الخدمة	محدود بالزمن الساعي في اليوم	تقدم خدماتها 24 ساعة/ 24 ساعة

المصدر: زرزار العياشي (2013)، المرجع السابق، ص 33-34.

1-6-6- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

تعرض عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية عدة مشاكل ومعوقات متنوعة من بينها:

1_6-1- المعوقات الإدارية:

- ضعف التخطيط والتنسيق من قبل الإدارة العليا لإنجاز المشروع، سواء من جانب تحديد الوقت الملائم لبدء التنفيذ أو سماح الطرف بذلك من عدمه، مما يستدعي التأجيل حتى تتهيأ الأجواء المناسبة؛
- استهانة بعض القيادات بضرورة متابعة خطوات مشروع التحول ومراقبته تطوراته تحسبا لظهور عارض أو حاجة تلزم المشروع وقت تنفيذه وللتأكد من أن خطة التحول تطبق بالتزام وعلى نحو صحيح؛
- من الممكن أن تستعين المؤسسات التي تطبق الإدارة الإلكترونية بخبرات وتجارب مؤسسات وأجهزة إدارية سبقتها إلى هذه التجربة، مما يسهل التطبيق ويجنب الجهة المستعينة ما وقعت فيه الجهة السابقة من مزالق ومشكلات؛

- تعد الإجراءات الإدارية غير المرنة غير المتحمسة لمشروع الإدارة الإلكترونية أحد المعوقات التي تقف في وجه التطبيق مما يفرغ المشروع من مضمونه فيتحوّل إلى مجرد ممارسات تقنية مفككة؛
- الإنصراف عن التركيز على بعض العمليات التي تعد محاور رئيسية وجوهرية للتحوّل المفيد للإدارة، والاهتمام ببعض النقاط والمفاهيم التي لا تعدو كونها إعادة لترتيب المقاعد الإدارية، دون أن يستفاد من التجربة وجوهرها فنجد أنفسنا أمام إدارة إلكترونية تدار بالحواسيب؛
- سيطرة المفاهيم التقليدية البيروقراطية على أجواء العمل الإداري في الإدارة وعدم التمكن من تجاوزها أو الحد من تأثيرها، وعدم تهيئة الأفراد نفسياً وإشعارهم بأهمية دورهم وأهم جزء من عملية التحوّل والنجاح (الحسن، مرجع سبق ذكره، الصفحات 187-188).

1-6-2- المعوقات البشرية:

- عزوف الكفاءات المتميزة عن العمل في الإدارات العمومية لقلّة الحوافز؛
- قلّة العناصر البشرية المدربة والقادرة على التعامل والتشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة والمعقدة؛
- ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي؛
- عدم توافر الحافز القوي لدى الأفراد لإنجاح عملية التحوّل وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحوّل والنجاح؛
- مقاومة العاملين للتغيير والخوف من فقدان وظائفهم ومن ذلك تنامي شعور بعض المديرين وذوي السلطة بأن التغيير يشكل تهديداً لسلطتهم؛
- ضعف مهارات اللغة الأجنبية لدى بعض الموظفين والخوف من التعامل مع الأجهزة الإلكترونية؛
- عدم تشجيع المسؤولين وأجهزة الإعلام للأفراد على التعلّم الذاتي لبرامج وتطبيقات الإدارة الإلكترونية وتقنية المعلومات (القحطاني ش.، 2006، صفحة 33).

1-6-3- المعوقات المالية:

- قلّة الموارد للمؤسسات المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج؛
- قلّة توفير المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الإلكترونية؛
- تكلفة استخدام شبكة الانترنت (سعيد، 2013، صفحة 93).

1-6-4- المعوقات التشريعية (القانونية والتنظيمية):

- قصور التشريعات والقوانين مثل قواعد الإثبات والحجية والمصادقية، مما يجعل الخوف كبيراً داخل المقدمين على خوض التعاملات الإلكترونية في ظل غياب ما يثبت حقوقهم من الوثائق وعدم الاعتراف بحجية الوثائق الإلكترونية الاعتراف بمصادقيتها؛
- عدم صلاحية الأنظمة واللوائح التقليدية المعمول بها لتطبيقها على الإدارة والمعاملات الإلكترونية، مما يجعل هذا البديل لا يفي بالحاجة في ظل غياب الأنظمة واللوائح التي تضبط علاقات العمل والتعاون داخل الإدارات الإلكترونية؛
- تأخر وضع التشريعات القانونية التي تضمن اعتماد التوقيع الإلكتروني والتعامل مع البريد الإلكتروني والتحقق من شخصية طالب الخدمة؛

- غياب التشريعات التي تجرم مخترق شبكات الإدارة الإلكترونية وتضع العقوبات الرادعة لمرتكبي تلك الجرائم، يجعل المتعاملين مع هذه الدوائر لا يشعرون بالأمان إلى درجة الابتعاد عن المعاملات الإلكترونية قدر الإمكان (الحسن، مرجع سبق ذكره، الصفحات 195-196).

1-6-5- المعوقات الأمنية:

- الجانب الأمني التقني ويتعلق بالأنظمة التقنية والشبكة والأجهزة والبرامج المستفاد منها؛
- الجانب الإنساني ويتعلق بتصرفات الإنسان المستفيد والمستخدم؛
- الجانب البيئي ويقصد به البيئة الطبيعية المحيطة بالتقنيات المستخدمة (القدوة، 2010، صفحة 62).

2- ماهية الجماعات المحلية:

يعتبر النظام الإداري أحد الركائز والدعائم الهامة لدى الدولة، إذ بدونها تعجز عن تنفيذ سياستها العامة، وتختلف أساليب هذا النظام من دولة لأخرى حسب نظامها السياسي والإداري ووفق مقتضيات موروثها الثقافي والتاريخي. في الجزائر يعبر عن الوحدات الإدارية الإقليمية بالجماعات المحلية، والتي هي صورة من صور اللامركزية الإدارية يختلف شرح مفهومها تبعاً لتعدد زواياها المتشعبة لدى الباحثين، سواء من حيث استقلالية الإقليم وطبيعة الحكم والسلطة أو من حيث منظورها كإدارة عامة تعتمد التنظيم المعتمد لدى الدولة، وقبل الخوض في شرح مفهومها وجب التطرق إلى المفاهيم المرتبطة بالنظام الإداري ووجهه المختلفة.

1-2- تعريف اللامركزية الإدارية: هي عملية توزيع الوظيفة الإدارية بين السلطة التنفيذية والهيئات الأخرى سواء كانت منتخبة كالبلديات أو المؤسسات العامة (يكن، 1955، صفحة 250).

تأخذ اللامركزية صورتين، الأولى تعنى بمفهومها كمصلحة أو خدمة إدارية عامة منفردة، بينما تأخذ الصورة الثانية مفهومها مغايراً كما يلي:

1-1-2- اللامركزية الإدارية المرفقية (المصلحية): يقصد بها استقلال مرفق عام أو مرافق عامة بإدارة شؤونه بنفسه دون أن يكون للسلطة المركزية التدخل بأمره، فتمنح له الشخصية المعنوية وتجعل منه شخصاً إدارياً ينفرد بشؤونه ويعالجها ضمن إطار الرقابة (الأيوبي، دت، صفحة 29).

2-1-2- اللامركزية الإدارية الإقليمية (المحلية): هي منح جزء من إقليم الدولة الشخصية المعنوية وسلطة إدارة مرافقه المحلية بالاستقلال المالي والإداري عن الدولة (القيسي، 2007، صفحة 27).

2-2- النظام الإداري: هو ذلك الكيان المتكامل الذي يمثل الإطار العام للعمل الإداري في مجتمع ما، وهو يمثل تركيباً معقداً يتكون من أجزاء متعاونة ومتفاعلة، وبالتالي هو مجموعاً فرعياً داخل النظام الإداري الأكبر، يتكون من التفاعلات بين متغيرات عدة، فيمثل كل منها نظاماً لنظام إداري أصلاً من فلسفة، لهذا النظام هيكله، النظم والقواعد، الإجراءات والعمليات، الأفراد، المستوى الفني للتنظيم، كما تستمد الأنظمة الإدارية فلسفتها من النظم الاجتماعية والاقتصادية السائدة في المجتمع، وهي تعكس درجة التقدم أو التخلف الاقتصادي والثقافي (السلي، 1999، صفحة 67).

2-3- تعريف الجماعات المحلية:

لقد اختلف تعريفها من حيث التشريعات و الدساتير المختلفة في الدول حيث:

- عرفها الكاتب الفرنسي "فالين" (Waline) بالقول على أنها: "نقل سلطة إصدار قرارات إدارية إلى مجالس منتخبة بحرية من المعنيين" (الشخلي، 2001، صفحة 20).

- وعرفها الفقيه "ريفيرو" (Rivero) بأن: التنظيم اللامركزي يوجد حينما يعطي القانون لأعضاء منتخبين بواسطة وحدات إدارية ذات شخصية اعتبارية مستقلة سلطة إصدار قرارات في كل أو بعض ما يتعلق بالشؤون المحلية لتلك الهيئات (Jean Revero, 1965, p. 280).

وفي الفقه العربي عرفها الدكتور "محمد عبد الله العربي" بالقول: "هي هيئات منتخبة من أهل الوحدة المحلية- إما انتخابا يشمل جميع أعضائها أو يشمل أكثرهم - هيئات تعهد إليها الإدارة المركزية بكل - أو بعض- المرافق والشؤون المحلية" (العربي، 1967، صفحة 43).

أما المشرع الجزائري فقد عرفها من خلال قانوني البلدية و الولاية حيث نص القانون رقم 10/11 المؤرخ في 03 جويلية 2011 المتعلق بقانون البلدية على مايلي: "البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة، وتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحديث بموجب قانون (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، قانون البلدية 11/10 العدد 37، 2011، الصفحات 4-28)".

كما نصت المادة الأولى من القانون رقم 07/12 المؤرخ في 29 فيفري 2012 على مايلي: "الولاية هي الجماعة الإقليمية للدولة وتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية، وهي أيضا الدائرة الادارية غير الممرزة للدولة وتشكل بهذه الصفة فضاء لتنفيذ السياسات العمومية التضامنية والتشاورية بين الجماعات الإقليمية والدولة، وتساهم مع الدولة في ادارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحماية البيئة، وكذا حماية وترقية وتحسين الإطار المعيشي للمواطنين، وتتدخل في كل مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون شعارها هو بالشعب وللشعب وتحديث بموجب القانون (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، قانون الولاية 12/07 العدد 12، 2012، الصفحات 5-25)".

نستنتج أن الجماعات المحلية هي وحدة اقليمية مقسمة جغرافيا تابعة لإقليم الدولة، وهي عبارة عن هيآت عمومية مستقلة لها ذمة مالية وتمتع بالشخصية المعنوية، تخضع لسلطة الدولة وتعتمد في تسييرها على مبادئ وقواعد القانون والتنظيم المعمول به، لها دور سياسي واقتصادي واجتماعي، كما تقوم بتقديم الخدمات الإدارية للمواطنين وتسهر على تنفيذ سياسة الدولة التنموية من خلال توزيع المشاريع في كل من المدن والقرى والمداشر التابعة لها وفق التقسيم الإداري و الجغرافي للدولة.

4-2- تعريف الإدارة المحلية: هي توزيع الوظيفة الإدارية بين الحكومة (السلطة المركزية) وبين هيئات محلية منتخبة، وتمثل تمثيلا صادقا للسكان المحليين ويكون لها سلطة البت والتصرف في المسائل المحلية التي تخص مصالح السكان المحليين تحت رقابة السلطة المركزية (حمدي، 1973، صفحة 5).

ومن خلال ما سبق نستنتج أن الإدارة المحلية هي أسلوب من أساليب النظام الإداري للدولة يهدف إلى تنظيم المرافق العامة والوحدات الإدارية الإقليمية من أجل القيام بتسيير الحياة العامة وتقديم الخدمات الإدارية المختلفة للمواطنين من جهة، وتوزيع مشاريع التنمية التي تخدم الصالح العام من جهة أخرى.

ثانيا: الدراسة الميدانية لأثر البيئة الداخلية على تطبيق الإدارة الإلكترونية بكل من بلدية ودائرة أفلو

1- عرض لأبرز الملفات والمصالح التي بدأت في إرساء قواعد الإدارة الإلكترونية :

مواصلة لتنفيذ استراتيجية وزارة الداخلية و الجماعات المحلية الرامية إلى رقمنة عملية لكافة البيانات الإحصائية التي تنتجها الجماعات المحلية، قامت بتفعيل استعمال النظام المعلوماتي لمتابعة عدة ملفات كجزء من النظام المعلوماتي الجغرافي الإقليمي المساعد على اتخاذ القرار، ومن بين الملفات التي أصبحت تعالج إلكترونيا نجد مايلي:

1-1- على مستوى مقر دائرة أفلو:

1-1-1- وضع حيز الخدمة بطاقة السكن: حيث تم إنشاء بطاقة معلوماتية خاصة بأنواع الصيغ السكنية على مستوى الدوائر بواسطتها تعالج عدة نقاط كانت تشكل عبئا في السابق على الإدارة والموظفين خصوصا في ظل ارتفاع عدد طالبي السكن، ومن بين الملفات المعالجة والتي يتم تحيينها دوريا من طرف الموظفين المكلفين، للإشارة هم يحوزون على كلمة المرور للولوج لهذه المنصات الإلكترونية:

- بطاقة طالبي السكن المتوفين:

- بطاقة طالب السكن العمومي الايجاري (LPL) ؛
- بطاقة طلبات السكن الريفي؛
- طلبات التجزئات الاجتماعية.

تحتوي هذه التطبيقات مجموعة من البيانات الخاصة بطلاب صيغة السكن، حيث يقوم الموظف بملئها بعد أن يدخل الرقم السري الخاص بكلمة المرور للمستخدم، جدير بالذكر إلى أن هناك خانات خاصة للتعديل وأخرى للمعاينة والحفظ، حتى يتفادى المستخدم الأخطاء بعد ذلك في البيانات المتمثلة أساسا في:

الرقم الوطني الألي للحالة المدنية، الرقم التعريفي الوطني، رقم شهادة الميلاد، تاريخ ومكان الميلاد، اللقب والاسم لطالب الصيغة السكنية (باللغتين العربية والفرنسية)، اسم الاب، اسم الام، العنوان، تاريخ الطلب، الحالة العائلية. ويجب التنويه هنا إلى أنه في حالة كانت الحالة العائلية لطالب الصيغة السكنية: متزوج (ة) أو أرمل (ة)، ينتقل المستخدم مباشرة لملا معلومات الزوج (ة) حتى تكون المعلومات كاملة من أجل التحقيق. وبالرغم من ايجابية هذه القفزة النوعية في تسيير هذا الملف الشائك، غير أن الكثير من الأخطاء في البيانات الراجعة للعامل البشري قد تحرم المواطن من الإستفادة، ضف إلى ذلك أن عملية التصحيح تستغرق أجالا طويلة و إجراءات معقدة ومرطونية.

1-1-2- النظام المعلوماتي لتسيير ومتابعة برامج التجهيز العمومي : يعتبر هذا النظام المعلوماتي الإلكتروني جزءا من النظام الإقليمي الشامل المساعد على اتخاذ القرار، حيث يمكن المسؤولين المحليين والمركزيين من متابعة تنفيذ مختلف البرامج التنموية من خلال توفير اثنان وعشورن (22) واجهة احصائية، فهو عبارة عن وسيلة تسمح بمتابعة مشاريع التجهيز والاستثمار العمومي عبر جميع المراحل (التسجيل، التعاقد، الإنجاز المادي والمالي، وأخيرا الغلق)، ليكون بذلك أداة تسيير لهذه البرامج بالنسبة لصاحب المشروع على المستوى المحلي، وأداة تقييم ومتابعة أكثر نجاعة بالنسبة للإدارة المركزية، كما أنه أداة قياس وتقييم المجهود المالي للدولة والجماعات المحلية الموجه لدعم التنمية المحلية، وتقدير الاحتياجات المالية اللازمة للتكفل بالمشاريع التنموية على المستوى المحلي.

ومن أجل نجاح هذا النظام وبلوغه الأهداف المرجوة، وضعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية دليلا خاصا بالمستخدم يوضح كل البرامج المدرجة والتعليمات الواجب اتباعها في كيفية إدراج البيانات ويتعلق الأمر بكل من:

- العمليات المسجلة على عاتق ميزانية الدولة للتجهيز وتشمل البرامج القطاعية غير المركزية (تتولى عملية تحيينها ومتابعتها عبر النظام الإلكتروني مصلحة التلخيص المتواجدة بمقر الولاية – الأمانة العامة -)
 - مشاريع التجهيز الممولة على عاتق صندوق التضامن و الضمان للجماعات المحلية (تتولى عملية تحيينها ومتابعتها عبر النظام الإلكتروني مصالح مديرية الإدارة المحلية بمقر الولاية)
 - مشاريع التجهيز والاستثمار المسجلة على عاتق ميزانيات الجماعات المحلية البلدية و الولاية (تتولى عملية تحيينها ومتابعتها عبر النظام الإلكتروني الدائرة بالتعاون مع مختلف البلديات التابعة لها اقليميا)
- يتضمن النظام الإلكتروني جميع المعلومات المتعلقة بالعمليات والمشاريع كما يلي:

- عنوان القطاع، القطاع الفرعي والباب؛
- مبلغ البرنامج الجاري لكل عملية؛
- رقم وعنوان العملية؛
- رخصة البرنامج الأولية لكل عملية؛
- مبالغ إعادة التقييم لكل عملية؛

- مبالغ استهلاك اعتمادات الدفع التجميعية؛
- استهلاك اعتمادات الدفع لكل عملية؛
- وضعية تقدم الأشغال ومعدلها؛
- الصور الفوتوغرافية التي توضح مدى التقدم المادي لكل عملية.

1-1-3- أنظمة المعلومات الخاصة بالشؤون الاجتماعية: انطلقت مصالح الدائرة في وضع قاعدة بيانات خاصة بها قصد رقمتها مستقبلا و ترقيتها إلى نظام إلكتروني يقوم بالمعالجة الآلية لقوائم المستفيدين، وذلك بعد تشغيل شبكة الإكسترانت مستقبلا، التي تسمح لمصالح الدائرة بالولوج إلى مصالح هيآت أخرى من أجل التحقيق حول الفئات المعوزة المتعلقة أساسا بشرائح معينة وهي:- بطاقية منحة قفة رمضان، و بطاقية المنحة المدرسية، كما تم إنشاء بطاقية خاصة بالمواطنين الراغبين في التسجيل لأداء مناسك الحج ، تسمح بإجراء القرعة إلكترونيا.

1-1-4- منصة استقبال شكاوى وانشغالات المواطن: تسمح هذه المنصة الإلكترونية باستقبال عرائض وانشغالات المواطنين، حيث باستطاعة أي مواطن أو مختلف فعاليات المجتمع المدني (رؤساء جمعيات، رؤساء أحياء، أعيان مجتمع...إلخ)، يمكنهم الولوج إلى المنصة لتدوين الشكاوى عبر الموقع الإلكتروني، بالإضافة إلى كونها منبرا لإبداء آرائهم واقتراحاتهم في كل المجالات و بكل حرية، وفور تلقي الإشعار بالعريضة يقوم الموظف المكلف بمتابعة المنصة بتحويل العريضة إلى القطاع أو المصلحة المعنية بالإنشغال أو فحوى العريضة لتتم عملية التنسيق قصد التكفل بها في الوقت المحدد والرد على المواطن صاحب العريضة.

1-2-2- على مستوى مصالح بلدية أفلو:

1-2-1- رقمنة وثائق الحالة المدنية: تم رقمنة جميع السجلات الخاصة بالحالة المدنية، وهاهو اليوم يستفيد المواطن من خدمات ذات جودة عالية وفي مدة وجيزة على عكس ما كان عليه الأمر في السابق، حين كانت كل وثائق الحالة المدنية (شهادة الميلاد، بطاقة الإقامة، شهادة البطاقة العائلية، شهادة الوفاة...) تحرر يدويا وتستغرق مدة زمنية طويلة، إلا أن مشكلة التصديق الإلكتروني حالت دون تطوير هذه الخدمة، حتى يستطيع المواطن استخراج وثائقه عبر الشبكة العنكبوتية دون الحاجة إلى التنقل لمصلحة الحالة المدنية.

1-2-3- مصلحة الوثائق البيومترية: تختص هذه المصلحة الإلكترونية بمعالجة البيانات الخاصة بالمواطنين طالبي وثائق الهوية (بطاقة التعريف الوطنية، جواز السفر)، حيث يوجد بالمصلحة مجموعة من المكاتب المترابطة و المكتملة لبعضها، والتي تقوم بكافة إجراءات ضبط البيانات والمعلومات الخاصة بطلب الوثيقة، ثم تحويلها إلكترونيا للمركز الجهوي البيومتري المتواجد على مستوى ولاية الأغواط الخاص بإنجاز و إصدار المستندات والوثائق البيومترية، وبعد إنجازها يقوم هذا الأخير بتحويلها ليستلمها أصحابها بذات المصلحة، والتي تحوي المكاتب التالية:

- مكتب الإستقبال و المواعيد: مهمته استقبال المواطن و تعيين موعد لتقديم الملف؛
 - مكتب التدقيق و فحص الملفات: مهمته فحص وثائق الملف و التأكد من صحتها؛
 - مكتب حجز البيانات: مهمته إدخال المعلومات و البيانات الخاصة بطلب الوثيقة بالنظام الآلي؛
 - مكتب البصمة و الصورة البيومترية: مهمته رفع البصمة و أخذ الصورة و الإمضاء من المعني؛
 - مكتب المصادقة على المعلومات: يقوم رئيس المصلحة بالتصديق على الملف بعد أن يتأكد من عدم وجود أخطاء في المراحل السابقة؛
 - مكتب التحويل من أجل الإنجاز: يحول الملف المعالج إلكترونيا إلى المركز البيومتري من أجل إنجاز الوثيقة المطلوبة.
- تجدر الإشارة إلى أن المصلحة البيومترية قد انطلقت مؤخرا في إنجاز رخص السياقة البيومترية للناجحين الجدد، على أن تعمم العملية مستقبلا على جميع طالبي هذه الوثيقة.

4-2-1 ملف تنظيم ومر اقية حركة السيارات والمركبات: يتوفر المكتب على نظام معلوماتي يسهل عملية متابعة حركة جميع المركبات والسيارات عبر ولايات الوطن، كما يتيح التأكد من صحة البيانات المقدمة من طرف طالبي وثيقة البطاقات الرمادية، أو بطاقات المراقبة عند تحويل المركبة إلى ترقيم ولاية أخرى، وكذا فحص ملفات السيارات المستوردة، إلا أن الوثيقة المنجزة لاتزال تقليدية لحد الساعة، وذلك بسبب عدم توحيد الرقم التعريفي التسلسلي وطنياً للبطاقة الرمادية.

2- الدراسة الميدانية لأثر البيئة الداخلية على تطبيق الإدارة الإلكترونية:

توجد لدينا من خلال هذه الدراسة متغيرين مستقلين ومتغير تابع وهذا حتى تتمكن من الإجابة عن إشكالية الدراسة و تحقيق فرضياتها، حيث يمكن إجمالها في ما يلي:

- المتغير المستقل (X): وهو البيئة الداخلية و تشمل العناصر التالية: (المناخ التنظيمي (X1)، الثقافة التنظيمية (X2)، ويتم قياسهما بدرجة استجابات أفراد عينة الدراسة على المحور الثاني من الاستبانة و المحددة بالأسئلة من السؤال 01 إلى السؤال 09.

- المتغير التابع (Y): وهو تطبيق الإدارة الإلكترونية، يتم قياسه بدرجة استجابات أفراد عينة الدراسة على المحور الثالث من الاستبانة و المحددة بالأسئلة من السؤال 10 إلى السؤال 18.

1-2-1 صدق وثبات الأداة المستخدمة في الدراسة: تم التأكد من ثبات أداة الدراسة (الإستبيان) عن طريق حساب معامل ألفا كرونباخ بالإستعانة ببرنامج SPSS 22، والجدول أدناه يوضح قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي ألفا كرونباخ للأداة ككل ولكل مجال من مجالات الدراسة.

الجدول (01): معامل ألفا كرونباخ للإستبانة ككل ومجالاتها

المجال	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
المناخ التنظيمي	05	0.846
الثقافة التنظيمية	04	0.725
تطبيق الادارة الالكترونية	9	0.827
مجموع عبارات الاستبيان	18	0.955

المصدر: من إعداد الباحثان على ضوء مخرجات SPSS 22.

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ الكلي يساوي (0.955) أي أكبر من 0.6 وهذا يدل على أن أداة الدراسة تتمتع بالثبات فيما يخص عينة الدراسة، كما أن معاملات الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة تفوق 0.7 وهي قيمة جد مقبولة لأغراض التحليل، إذ أنها تجاوزت الحد الأدنى المعتمد في مثل هذه الدراسات، مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة واعطاء نتائج متوافقة مع اجابات أفراد العينة عبر الزمن، وبالتالي يمكن تعميم نتائج الاستبيان على كل مجتمع الدراسة.

2-2- عرض نتائج الدراسة والاختبارات الاحصائية:

تم الاستعانة ببرنامج SPSS 22 في عملية التفرغ والتحليل الإحصائي للبيانات و اختبار فرضيات الدراسة حيث اشتملت على الأساليب الإحصائية التالية:

- المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمعرفة اتجاهات إجابات أفراد العينة.
- نموذج الانحدار لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع.

2-2-1- عرض نتائج الدراسة:

الجدول (02) : اتجاه أفراد العينة الإحصائية المدروسة فيما يخص تو افر عناصر المناخ التنظيمي.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	يتوافق الهيكل التنظيمي الحالي مع متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.08	0.92	محايد
02	تساهم التكنولوجيا المستخدمة في سرعة وجودة نوعية الخدمات المقدمة	3.76	0.75	موافق
03	توجد ثقة وتعاون بين الموظفين وأساليب العمل جماعية	3.06	0.83	محايد
04	تستخدم الادارة وسائل اتصال حديثة	3.30	1.71	محايد
05	تمنح حوافز مادية ومعنوية للمتميزين في أداء أعمالهم	2.74	0.88	محايد
	متوسط عبارات محور المناخ التنظيمي	3.19	0.66	محايد

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات SPSS 22.

يوضح الجدول أعلاه المتعلق ببعد المناخ التنظيمي أن الاتجاه العام للبعد ككل كان محايدا، بمتوسط حسابي قدر بـ (3.30) وانحراف معياري (0.66) مما يوحي بوجود تجانس للإجابات، وقد يكون سبب هذا الحياد راجع لكون البيئة الداخلية والتنظيمية لا توفر لأفرادها ما يحتاجونه من معلومات ودعم وانتماء خاصة تلك العناصر المرتبطة بخصائص الإدارة العليا مثل الهيكل التنظيمي و القيادة و الإتصال.

الجدول (03) : اتجاه أفراد العينة الإحصائية المدروسة فيما يخص تو افر مكونات الثقافة التنظيمية.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	ألقى التدريب المناسب للرفع من مستوى أدائي في ممارسة التقنيات الحديثة.	3.18	0.69	محايد
02	أعتقد أن جماعية العمل تحقق أداء أفضل	3.78	1.66	موافق
03	اللوائح و التنظيمات الموجودة أهم من الأعراف في بيئة العمل	3.78	1.55	موافق
04	أتوقع من الإدارة تكثيف جهودها لتطبيق الادارة الالكترونية.	3.34	0.70	محايد
	متوسط عبارات محور الثقافة التنظيمية	3.52	0.53	موافق

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات SPSS 22.

يوضح الجدول أعلاه المتعلق ببعد الثقافة التنظيمية أن الاتجاه العام للبعد ككل كان بدرجة موافق، بمتوسط حسابي قدر بـ (3.52) وانحراف معياري (0.53) مما يوحي بتجانس للإجابات، فيما بينت العبارتين الأولى والرابعة على التوالي (ألقى التدريب المناسب للرفع من مستوى أدائي في ممارسة التقنيات الحديثة) (أتوقع من الإدارة تكثيف جهودها لتطبيق الادارة الالكترونية) مستوى حياد في إجابات أفراد العينة، مما يوحي بعدم جدية الدورات التدريبية أو انعدامها بتاتا بالمؤسسة وعدم اهتمام الموظفين بالآفاق المستقبلية لنجاح هذا التحول نحو الإدارة الإلكترونية، ولربما نرجع ذلك للمشاكل المهنية والاجتماعية التي يتخبط فيها الموظفون بصفة عامة، والتي تجعل مستوى الولاء وحب الإنتماء و الإطلاع غائب في ثقافتهم التنظيمية.

الجدول (04) : اتجاه أفراد العينة الإحصائية المدروسة حول مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
01	وجود مقاومة للموظفين إزاء التغيير الحاصل والتحول إلى الإدارة الإلكترونية	3.96	0.66	موافق
02	خوف الموظفين من فقدان وظائفهم أو مراكزهم الوظيفية	4.01	0.66	موافق
03	تخصص الادارة ميزانية معتبرة لتدريب الموظفين على التقنيات الجديدة	3.93	0.65	موافق
04	قواعد البيانات موجودة بشكل دقيق ومتكامل	4.06	0.66	موافق

05	أجهزة الحاسوب و المعدات غير متطورة وليست بالعدد الكافي	3.87	0.82	موافق
06	تعمل الادارة على رفع مستوى البنية التحتية لتطبيق الادارة الالكترونية	4.02	0.67	موافق
07	سرعة تكنولوجيا المعلومات تصعب من مهمة مسيرتها	2.86	1.06	محايد
08	تملك الادارة أنظمة قوية لحماية المعلومات	3.00	1.12	محايد
09	وجود تشريع وتنظيم يوافق مبدأ التحول إلى إدارة إلكترونية	3.88	0.93	موافق
	متوسط عبارات محور تطبيق الادارة الالكترونية	3.73	0.53	موافق

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات SPSS 22.

يبين الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لعبارات محور تطبيق الإدارة الإلكترونية (3.73) أن اتجاه اجابات الأفراد المستقصين نحو الموافقة، كما بين الانحراف المعياري العام أن الإجابات تميزت بالتجانس، لكن بينت العبارة الثامنة (تملك الإدارة أنظمة قوية لحماية المعلومات)، والعبارة التاسعة (وجود تشريع وتنظيم يوافق مبدأ التحول إلى إدارة إلكترونية) حياذ إجابات أفراد العينة مما يوجي بافتقاد أدنى المعلومات لدى الموظفين حول التغييرات الحاصلة وسياسة الإدارة في التغيير، وقد يكون هذا الحياذ لأسباب أخرى غير ظاهرة.

2-2-2- الاختبارات الإحصائية (إختبار فرضيات الدراسة):

الجدول (06) : معادلات الانحدار الخطي البسيط

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	معامل التحديد	القيمة الاحتمالية	نموذج العلاقة
المناخ التنظيمي	تطبيق الإدارة الإلكترونية	%35.4	*0.000	$Y=0.317+2.54 X_1$
الثقافة التنظيمية	تطبيق الإدارة الإلكترونية	%51.1	*0.002	$Y=1.194+0.721 X_2$
البيئة الداخلية	تطبيق الإدارة الإلكترونية	%35.5	*0.000	$Y=0.559+1.867 X$

المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات SPSS 22.

يوضح الجدول (06) البيانات و المعطيات التالية:

- معامل التحديد: يعبر عن مقدار التغير في ممارسة وتجسيد الإدارة الإلكترونية (المتغير التابع) الذي تسببه البيئة الداخلية

- القيمة الاحتمالية (*): تشير إلى أن العلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (5%).

- $Y=Xa+B$: تطبيق الادارة الإلكترونية يساوي الميل في البيئة الداخلية زائد المقدار الثابت.

- $X1.X2$: المتغيرات المستقلة في الدراسة: المناخ التنظيمي، الثقافة التنظيمية.

- Y : المتغير التابع الذي يتمثل في تطبيق الادارة الالكترونية.

اختبار الفرضيات:

➤ الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى: نلاحظ أن ($sig^*=0,000 < 0,05$) وبالتالي تقبل الفرضية التي مفادها:

- هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي وتطبيق الإدارة الإلكترونية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$):

الفرضية الثانية: نلاحظ أن ($sig^*=0,002 < 0,05$) وبالتالي تقبل الفرضية التي مفادها:

- هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$):

- الفرضية الرئيسية: نلاحظ أن ($\text{sig}^* = 0,000 < 0,05$) وبالتالي تقبل الفرضية التي مفادها:
- هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين عملية تكييف البيئة الداخلية وتطبيق الإدارة الإلكترونية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

خاتمة:

بالرغم من أن قطاع الجماعات المحلية قد قطع شوطا لا بأس به في التحول إلى الإدارة الإلكترونية من خلال تحديث المصالح و المكاتب عبر الولايات والدوائر والبلديات، إلا أن تلك الجهود لا تزال غير كافية مقارنة بالدول المتقدمة وحتى دول الجوار تونس والمغرب، إذ لا بد على الإدارة العليا أن تضاعف من جهودها لمواكبة العصرنة والحدثة من خلال تحقيق ما تمليه الإدارة الإلكترونية اليوم من شروط و متطلبات وتقنيات تكنولوجية دقيقة، تسمح بتسهيل وتحسين أداء مختلف هذه الوحدات الادارية الإقليمية، والتي أصبحت اليوم بقوة القانون القاعدة الأولى لرسم معالم السياسة العامة للدولة والعلامة لصورتها سواء داخليا أو حتى على المستوى الخارجي، مما يستوجب على السلطات العمومية لا سيما وزارة الداخلية و الجماعات المحلية وتهيئة الإقليم مرافقة هذه الهياكل الإدارية المحلية ومساعدتها عن طريق تبني استراتيجية ورؤية واضحة وخلق بيئة تشريعية وتنظيمية تسمح بانتقال سلس وسريع من الإدارة التقليدية وممارساتها القائمة على المعاملات الورقية و الكثير من الإجراءات البيروقراطية إلى الإدارة الإلكترونية المبينة على الدقة والجودة والسرعة.

تم استخلاص النتائج التالية:

- انطلاق الجماعات المحلية فعليا في عملية التغيير نحو الإدارة الإلكترونية؛
- وجود توجه قوي لدى هذا القطاع الحيوي في مواكبة التطور الإلكتروني؛
- بداية التخلي عن المكاتب التقليدية و إحداث مكاتب إلكترونية تعتمد على وسائل التكنولوجيا؛
- تسريع الإجراءات الإدارية و تقديم خدمات ذات جودة للمواطن، كوثائق الهوية البيومترية مثلا؛
- متابعة مختلف عمليات التنمية المحلية عن طريق إدارة الكثير من الملفات إلكترونيا؛
- تكييف البيئة الداخلية للمؤسسات مع متطلبات الادارة الإلكترونية يساهم في رفع وتيرة تجسيدها؛
- عدم تلاءم البيئة القانونية والتنظيمية الحالية لمقتضيات المرحلة، بل هناك عدة ثغرات قانونية خاصة ما تعلق بالتوقيع الإلكتروني، ومعالجة الأخطاء الناجمة عن العامل البشري بقصد ودون قصد؛
- تواجه مختلف الوحدات الادارية عدة صعوبات خاصة ضعف شبكة الانترنت مما يرهن المعاملات الإلكترونية؛
- تعاني أغلب الجماعات المحلية من شح في الموارد المالية المخصصة لهذه العملية؛
- عدم وجود استراتيجية في التحفيز المادي والمعنوي للموظفين للحد من مقاومتهم للتغيير؛
- يشكل هاجس القرصنة والخطر الأمني في اختراق شبكة الإدارات المحلية أحد المعوقات؛
- وجود ضغط على الموظفين من خلال ازدواجية العمل في أداء واجباتهم الوظيفية عبر النظام التقليدي والإلكتروني معا، كون المعاملات الورقية لا تزال قائمة في جل المعاملات؛
- وجود توجه قوي لدى هذا القطاع الحيوي في مواكبة التطور الإلكتروني؛

التوصيات:

- بعد الوقوف ميدانيا على المشاكل و المعوقات التي تعاني منها أغلب الإدارات المحلية والتي حالت دون إحراز التقدم المرغوب في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وعلى ضوء النتائج المتحصل عليها نوصي بما يلي:
- يجب على المسؤولين بناء استراتيجية واضحة للانتقال إلى الإدارة الإلكترونية بكل سرعة وشفافية؛

- تكثيف الشبكات الداخلية (الانترانت والإكسترانت) عبر مختلف الإدارات العمومية؛
- على الإدارة والمسؤولين إبداء الرغبة والإرادة الحقيقية في تبني المشروع؛
- التسريع في وضع التشريع و التنظيم المناسب لتطبيق الإدارة الالكترونية، يحدد ويعالج مختلف المشاكل التي قد تكون عائقا أمام تجسيدها، دون إغفال أي عنصر خاصة ماتعلق بالهيكل التنظيمي الإلكتروني والتوقيع والمصادقة الإلكترونية؛
- على وزارة الداخلية تخصيص غلاف مالي خارج ميزانيات الجماعات المحلية لتسريع العملية وطنيا؛
- على الإدارة تجهيز هياكلها عبر اقتناء المعدات و الأجهزة والوسائل التكنولوجية بالعدد الكافي والجودة اللازمة؛
- تحفيز الإطارات والموظفين المبدعين في هذا المجال ماديا ومعنويا؛
- تزويد الإدارات العمومية بمولدات الكهرباء لتفادي جمود العملية عند انقطاع التيار؛
- إطلاق حملات إعلامية تخص المواطنين تعرفهم بالخدمات الإدارية الإلكترونية المتاحة عبر شبكة الإنترنت.

قائمة المراجع:

- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية (03 جويلية، 2011). العدد 37، الجزائر، الصفحات 4-28.
- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية (21 فيفري، 2012). العدد 12، الجزائر، الصفحات 5-25.
- احمد الفيومي، و احمد حسين (2005): تصميم و تشغيل نظم المعلومات، جامعة الاسكندرية، مصر.
- أفنان عبد العلي لاسدي. (2009): الادارة الالكترونية بين النظرية ومتطلبات التطبيق في بيئة الاعمال العراقية. العدد 15، مجلد 1. مجلة مركز دراسات الكوفة، جامعة الكوفة، العراق.
- حسين بن محمد الحسن. (2009). الادارة الالكترونية بين النظرية و التطبيق. المؤتمر الدولي للتنمية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي.
- خليفة مصطفى ابو عاشور، و يانا جميل النمري. (ب.ت). مستوى تطبيق الادارة الالكترونية في جامعة اليرموك. العدد 02، المجلد 9، 200. المجلة الأردنية في العلوم التربوية. الأردن.
- زرزار. (2013). أثر تطبيق الادارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية. العدد الأول، المجلد 15، 33-34. العراق: مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية جامعة القادسية.
- زهدي يكن. (1955): القانون الإداري. لبنان، صيدا وبيروت.
- سليمة بن حسين. (2014). دور الادارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية. الجزائر: المجلة الجزائرية للامن و التنمية.
- سليمة سعدي. (2013): معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية، المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، العدد 4، المجلد 48، الأردن.
- شائع بن سعد مبارك القحطاني (2006): مجالات و متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض، الرياض.
- شريف درويش اللبان (2000): تكنولوجيا الاتصال: المخاطر والتحديات و التأثيرات الاجتماعية، المكتبة الاعلامية القاهرة، مصر.
- عادل محمود حمدي (1973): الاتجاهات المعاصرة في نظم الإدارة المحلية: دراسة مقارنة، دار الفكر العربي، الطبعة الأولى، مصر.

- عبد الكريم عاشور (2010/2009): دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية. كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة منتوري ، قسنطينة، الجزائر.
 - عبد الناصر موسى، و محمد قريشي (2011): مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 9، الجزائر.
 - عبدالرزاق الشخلي (2001): الإدارة المحلية، دراسة مقارنة، دار السيرة للنشر و التوزيع، الأردن.
 - عزت حافظ الأيوبي. (د ت): مبادئ في نظم الإدارة المحلية، دار الطلبة العرب، بيروت لبنان.
 - علاء عبد الرزاق السالمي (2008): الادارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان الأردن.
 - علي السلبي. (1999): الإدارة العامة. القاهرة مصر: مكتبة غريب القاهرة.
 - عيسى مقطش مقال (2013): الادارة الالكترونية و التحديات، مجلة الدراسات المالية و المصرفية ، العدد الرابع.
 - فداء محمود حامد (2012): الادارة الالكترونية، دار البداية ناشرون و موزعون الطبعة 01، عمان، الأردن.
 - محمد عبدالله العربي (1967): دور الإدارة المحلية في تنمية المجتمعات اقتصاديا واجتماعيا، مجلة العلوم الادارية الشعبية المصرية للمعهد الدولس للعلوم الادارية، العدد 01، مصر.
 - محمود القدوة (2010): الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الاردن.
 - معي الدين القيسي (2007): القانون الإداري العام. منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان.
 - مرسي السيد حجازي (2004): اقتصاديات المشروعات العامة النظرية و التطبيق. الدار الجامعية الاسكندرية، مصر.
 - وليد مزغيش (2020): الديمقراطية التشاركية الرقمية و الحكم الراشد على ضوء برنامج كابدال -دراسة حالة كنموذج-. مجلة التراث، العدد 4، المجلد 10، ورقلة الجزائر.
 - ياسين سعد غالب. (2005): الادارة الالكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية، معهد الادارة العامة، المملكة العربية السعودية.
- Béatrice, B. (2004). Marketing des Services, 8eme édition (Vol. , 8eme édition édition d'organisation). Paris.
- Jean Revero. (1965). Droit Administratif. Dalloz. Paris.

الطرق البديلة لتسوية المنازعات الإلكترونية

Alternative Means of Electronic Dispute Resolution

جامع مليكة

Djama Malika

أستاذ محاضر، المركز الجامعي علي كافي، تندوف/ الجزائر

University Center Ali Kafi, Tindouf/ Algeria

الملخص:

إن التطور الهائل في مجال الاتصالات، وما نتج عنه من استخدام الوسائل الإلكترونية في إبرام عقود التجارة الدولية، سمح بانتشار الطرق البديلة لفض النزاعات انتشارا كبيرا وواسعا في مجال التجارة عبر الإنترنت، نظرا للطبيعة التي تتسم بها من حيث سهولة ومرونة الإجراءات، حيث لا تتطلب الحضور الشخصي لأطراف العقد، وإنما يتم تسوية النزاع عن بعد باستعمال وسائل إلكترونية، كالبريد الإلكتروني، غرف المحادثة وغيرها، كما تتسم بسرعتها في إصدار الأحكام، وهذا ما يتفق مع متطلبات التجارة الإلكترونية. ومن خلال هذه المداخلة سنحاول الإجابة على إشكالية مفادها فيما تتمثل الطرق البديلة لحل المنازعات الإلكترونية، وما موقف المشرع الجزائري منها. وقد خلصنا إلى أنه على الرغم من عدم النص على هذه الوسائل بشكل صريح، ولكن وباعتبار أن المشرع سمح بإبرام العقد بوسائل إلكترونية، الأمر الذي يفهم منه أنه أجاز تسوية المنازعات إلكترونيا. الكلمات المفتاحية: التحكيم الإلكتروني، الوساطة الإلكترونية، المحكمة الإلكترونية، القضاء الودي

Abstract:

The tremendous development in the field of communications, and the resulting use of electronic means in concluding international trade contracts, has allowed the spread of alternative ways to resolve disputes widely in the field of online trade, due to its ease and flexibility in procedures, as it does not require personal presence. For the parties to the contract, but the dispute is settled remotely using electronic means, such as e-mail, chat rooms, etc. It is also characterized by its speed in issuing judgments, and this is consistent with the requirements of electronic commerce.

Through this intervention, we will try to answer the following problem: What are the alternative methods for resolving electronic disputes, and what is the position of the Algerian legislator regarding them. We concluded that although these means were not explicitly stipulated, but considering that the legislator allowed the conclusion of the contract by electronic means, which is understood from it that it permitted the settlement of disputes electronically.

Key words: Electronic arbitration, electronic mediation, electronic court, amicable judiciary

مقدمة:

نتيجة التطور التكنولوجي شهدت العقود الإلكترونية نموا متزايدا حيث باتت تمثل نسبة هائلة من حجم التجارة الدولية، والسبب في ذلك راجع إلى سهولة إبرامها، بشكل يتفق مع ما يتطلبه التعامل التجاري من سرعة في المعاملات. ويتم إبرام العقود والصفقات من خلال شبكة الإنترنت باستخدام أجهزة الحاسب الآلي أو المحمول أو أي جهاز آخر، وقد أخذت هذه التصرفات في التزايد يوما بعد يوم، وتمكنت من تخطي حاجزي المكان والزمان بالوصول إلى معظم الأسواق العالمية في لحظات، ودون التنقل عبر الحدود، إنما من خلال المواقع الإلكترونية وتصفحها (المطالقة، 2006، صفحة 123). الأمر الذي جعل جل المنشآت التجارية العالمية تفضل هذا النوع من العقود الذي يعتمد على تقنية المعلومات في مختلف المعاملات.

ونتيجة لمساهمة شبكة الانترنت في عوامة السوق التجاري، فقد أدى ذلك إلى بزوغ فجر التجارة الإلكترونية، وتطبعت بذلك العقود التجارية المبرمة عبر هذه الشبكة، بخصائص تختلف عما عهدناه في العقود التقليدية، من أهمها أنها تتم عن بعد عبر مختلف الأجهزة الإلكترونية، عابرة بذلك الحدود الجغرافية والسياسية القائمة بين الدول، والتي كانت تعوقها إلى وقت قريب.

ونظرا لتزايد حجم المعاملات الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت وما استتبعه من نزاعات بين الأطراف، خاصة وأن العقود الإلكترونية هي من العقود الدولية التي قد تشتمل على عنصر أجنبي "ذلك أن اشتغال العلاقة التعاقدية على عنصر أجنبي يجعلها على صلة بأكثر من دولة ويطبعا بطابع دولي، هذا الطابع يوحي من جهة نظر مثالية بضرورة وجود قواعد قانونية تحمل هي الأخرى ذلك الطابع، أي قواعد قانونية دولية تبين النظام القانوني لتلك العلاقات" (خربوط، 2008، صفحة 65)، الأمر الذي يجعل اللجوء إلى القضاء يشكل عبئا كبيرا على المتقاضين، إذ أنه لم يعد وسيلة مقبولة لفض المنازعات الناشئة عن المعاملات الإلكترونية، وذلك ما دفع بالبحث عن أسلوب آخر أكثر مرونة يتناسب مع طبيعة هذه العقود.

وفي ظل عدم فعالية وعدم مواكبة التقاضي العادي بدرجة كافية للسرعة المطلوبة في انجاز المعاملات الإلكترونية، ظهرت الطرق البديلة لحل المنازعات الإلكترونية كآليات تتفق وطبيعة المعاملات الإلكترونية، ذلك أن سلوك طريق القضاء طويل ومكلف، يزيد صعوبة وتعقيدا تنازع القوانين وتنازع اختصاص المحاكم على الصعيد الدولي، خاصة فيما يتعلق بالنزاعات الناجمة عبر شبكة الإنترنت في فضاء سيبري لا مادي يتم بظرف ثوان من أقاصي الكرة الأرضية إلى أقاصيها، الأمر الذي جعل الطرق البديلة لحل النزاعات تجد سبيلا لها وتشغل حيزا هاما في حل النزاعات بين المستهلك والمحترف فيما خصّ العقد الإلكتروني (جبور، 2010، صفحة 60).

حيث أصبحنا اليوم نتحدث عن العدالة عبر شبكة الإنترنت، هذه العدالة التي تدار عبر وسيط غير مادي أطلق عليها اسم العدالة الإلكترونية، أي تسوية المنازعات عبر الإنترنت، وهي ما يطلق عليه بـ «ORD»⁽⁵⁾، إذ أفرز التطور التكنولوجي ما يسمى بالمحكمة الإلكترونية التي تمثل أحد الوسائل البديلة للمحاكم المتخصصة، فهي محكمة افتراضية تقوم على حل النزاعات التجارية الإلكترونية، ومن أمثلتها المحكمة القضائية الواقعة مقرها في كندا بمركز بحث القانون العام بكلية الحقوق جامعة مونتريال التي أنشئت في سبتمبر 1996، ولهذه المحكمة نظامها الأساسي الذي ينص على كافة الإجراءات فيها تتم إلكترونيا على موقعها الإلكتروني، ابتداء من طلب تسوية النزاع ومرورا بالإجراءات اللازمة لسير القضية، وانتهاء بإصدار الحكم وقيده على موقعها الإلكتروني (سعد الله، 2009، صفحة 265).

فالتطور الهائل في مجال الاتصالات، وما نتج عنه من استخدام الوسائل الإلكترونية في إبرام عقود التجارة الدولية، سمح بانتشار الطرق البديلة لفض النزاعات انتشارا كبيرا وواسعا في مجال التجارة عبر الإنترنت، نظرا للطبيعة التي تتسم بها من حيث سهولة ومرونة الإجراءات، حيث لا تتطلب الحضور الشخصي لأطراف العقد، وإنما يتم تسوية النزاع عن بعد باستعمال وسائل إلكترونية، كالبريد الإلكتروني، غرف المحادثة وغيرها، كما تتسم بسرعتها في إصدار الأحكام، وهذا ما يتفق مع متطلبات التجارة الإلكترونية.

وقد عرفت الطرق البديلة لتسوية النزاعات الإلكترونية مسميات عدة، منها قضاء اتفاقي، قضاء غير رسمي، قضاء ودي، لكن رغم كثرة المسميات إلا أنها تدور حول فكرة واحدة وهي البديل أو الخيار الإلكتروني عن النظام القضائي.

5- تعني "ORD" الطرق البديلة لتسوية المنازعات، وهي اختصار للتسمية باللغة الإنجليزية، وتعني "ORD : online dispute resolution"، لكنها التسمية الأكثر شيوعا واستعمالا في اللغة الإنجليزية هي: Alternative Dispute Resolution واختصارها هو "ADR"، ومن بين الاختصارات في اللغة الفرنسية "RAD" وتعني "Règlement Amiable des Différend".

ويمكن تعريف هذه الطرق بأنها مجموعة من الإجراءات التي تشكل بديلا عن المحاكم في حسم النزاعات، وغالبا ما تستوجب تدخل طرف ثالث نزيه ومحاييد (سوالم ، 2013-2014، صفحة 12).

ونظرا لإضفاء وصف "الإلكترونية" على هذه الوسائل، فإننا يمكن أن نعرف الطرق الإلكترونية البديلة لحل النزاعات بأنها مجموعة الوسائل والآليات غير القضائية التي يلجأ إليها الأطراف كطريق بديل عن الطريق القضائي بغية التوصل إلى حل النزاع عبر شبكة الإنترنت، تبعا لذلك نطرح التساؤل التالي: فيما تتمثل الطرق البديلة لحل المنازعات الإلكترونية؟، وما موقف المشرع الجزائري منها؟.

وللإجابة على هذه الإشكالية اتبعنا منهجا تحليليا، عالجا فيها ثلاثة عناصر على التوالي وهي المفاوضات الإلكترونية، الوساطة الإلكترونية، والتحكيم الإلكتروني.

أولا: المفاوضات الإلكترونية

للمفاوضات أهمية وفعالية في تسوية منازعات عقود التجارة الإلكترونية، كونها تمثل وسيلة للتفاوض والمناقشة بغية الوصول إلى اتفاق بين أطراف النزاع.

ويتم التفاوض إما بطريقة مباشرة عن طريق الاتصال المباشر بين أطراف العقد، أو يتم بطريقة غير مباشرة كأن يتم الاتصال من خلال من ينوب عنهم كالنائب أو المحامي أو الوكيل.

ويتوقف نجاح المفاوضات على مدى مرونة طرفي النزاع في الحوار للوصول إلى نتيجة في صالح الطرفين، وتنصب المفاوضات على موضوع النزاع لا على الأشخاص، فكل طرف في المفاوضات يرى الأمور حسب وجهة نظره هو، فيعتقد بأن كل ما لديه هو الصحيح وأن ما لدى الطرف الآخر خطأ، لذا فالحل المثالي هو أن يتم التوفيق بين المصالح، ولا شأن له بمواقف الأشخاص التي قد توصل إلى طريق مسدود بفشل عملية المفاوضات (البتانوني، 2012، صفحة 64).

1/ تعريف المفاوضات الإلكترونية

يمكن تعريف المفاوضات عموما بأنها حدوث اتصال مباشر أو غير مباشر بين شخصين أو أكثر بمقتضى اتفاق بينهم يتم من خلاله تبادل العروض والمقترحات وبذل المساعي المشتركة بهدف التوصل إلى اتفاق بشأن خلاف معين (موسى، 2015، صفحة 518).

فالمفاوضات إذن هي عبارة عن تبادل وجهات النظر بين أطراف النزاع من خلال الحوار والمناقشة بغرض الوصول إلى حل نهائي بشأنه دون تدخل طرف ثالث.

أما المفاوضات الإلكترونية، هي التي تتم من خلال المحاورات والمناقشات وتبادل الأفكار والآراء بين أطراف النزاع دون الحضور المادي المتعاصر لهم، باستخدام وسائل إلكترونية تتماشى مع العقود التجارية المبرمة عبر شبكة الإنترنت.

2/ موقف التشريعات الوطنية من المفاوضات الإلكترونية

يلاحظ أن التشريعات الوطنية لم تتطرق للمفاوضات الإلكترونية باعتبارها أحد الوسائل البديلة لتسوية المنازعات بشكل صريح، ولكن عند استقراء النصوص القانونية للتشريعات الإلكترونية نجدها سمحت بإبرام العقد بوسائل إلكترونية، وكذلك تضمنت أن يتم التعبير عن الإرادة بطرق ووسائل إلكترونية، لذلك نستنتج من هذه النصوص أنها أجازت أن يتم تسوية المنازعات إلكترونيا وبالوسيلة نفسها التي تم انعقاد العقد فيها، يضاف إلى ذلك أن التشريعات الإلكترونية صدرت لمواكبة التطور وتسهيل إبرام المعاملات والعقود بسرعة، فليس من المنطقي أن نلجأ لتسوية المنازعات الناتجة عن هذه العقود إلى الوسائل التقليدية لأن هذا يتنافى مع السرعة والسهولة في إبرام العقد الإلكتروني (موسى، 2015، صفحة 518).

3/ طرق التفاوض الإلكتروني

تتم عملية التفاوض الإلكتروني بطريقتين:

أ. التفاوض الآلي: هو طريقة لتسوية النزاع بإيجاد حل للمعاملة خارج نطاق القضاء، دون تدخل طرف ثالث، فيقوم كل طرف بتقديم عروض مشفرة يقوم جهاز الحاسب الآلي بإجراء مقارنة بينها للتوصل إلى حل وسط توفيق بينهما، ويلتزم الطرفان مسبقاً بالنتيجة التي تستقر عليها المفاوضات (SCHULTZ, 2005, p. 183).

ب. التفاوض الإلكتروني بمساعدة الحاسب الآلي: حيث يتم التفاوض بين الأطراف مباشرة على الإنترنت دون استخدام برامج الكمبيوتر الخاصة كما هو الحال في التفاوض الآلي، وإنما يبقى الحاسب الآلي مجرد وسيلة اتصال بين الأطراف لتبادل وجهات النظر والحلول المقترحة لتسوية المنازعة (بوديسة ، 2012 ، صفحة 15)، كاستخدام البريد الإلكتروني أو غرف المحادثة.

ويبدو أن لجوء الأطراف إلى تسوية نزاعاتهم باستخدام طريقة التفاوض الإلكتروني الذي يتم بمساعدة الحاسب الآلي له فعالية كبيرة، لأنه يتم بتدخل العنصر البشري مما يتيح للأطراف إمكانية التفاوض وتبادل وجهات النظر بعكس طريقة التفاوض الآلي التي تقوم بها برامج الحاسب الآلي.

4/ إدارة التفاوض الإلكتروني

سواء أكان التفاوض باستخدام الطريقة الأولى أو الثانية، فإن إدارته تتم عن طريق مراكز التسوية الإلكترونية التي توفر أنظمة وبرامج إلكترونية على موقعها يستخدمها أطراف النزاع لتبادل الطلبات والمستندات، وحفظها من خلال صفحة خاصة مزودة برقم سري.

حيث لقيت المفاوضات الإلكترونية المبتكرة من قبل مراكز التسوية عبر شبكة الإنترنت كوسيلة لفض النزاعات عن بعد نجاحاً واسعاً وإقبالاً هائلاً من قبل المتنازعين، لما لمسوه من فعالية في تسوية منازعتهم مع المحافظة على علاقتهم الودية في نفس الوقت، ضف إلى ذلك سرعتها في فض النزاع مع الاقتصاد في التكلفة إذ لا يترتب عليها انتقال أطراف النزاع من مكان لآخر، وإنما تكون كافة المحاورات والمناقشات تجري عبر الشبكة العنكبوتية للاتصالات وعبر الوسائل الإلكترونية المعروفة.

تبعاً لذلك تتم عملية التفاوض الإلكتروني بين أطراف النزاع من خلال الاتصال فيما بينهم عن طريق الهاتف أو من خلال صفحات تابعة لموقع فض المنازعات الإلكترونية، حيث يقوم المركز بتزويد أطراف النزاع باسم مرور يسمح له بالدخول لصفحة النزاع المعدة من قبل المركز من أجل التفاوض على موضوع النزاع، والوصول إلى اتفاق معين دون أن يكون للمركز تدخل في حسم النزاع سواء توصلوا لحل النزاع أم فشلاً في ذلك (موسى، 2015، صفحة 533).

ومن المراكز التي استخدمت هذا النوع من إدارة المفاوضات الإلكترونية هو نظام (NET CASE)، والذي يدار من خلال الكمبيوتر والتابع لغرفة التجارة الدولية بباريس (ICC)، ويسمح لأطراف التفاوض الإلكتروني أن يرسلوا مستنداتهم وملفاتهم وكافة الإقتراحات والآراء فيما بينهم باستخدام الشبكة العالمية للإنترنت، فضلاً عن ذلك أن موقع (NET case) يخصص لأطراف النزاع صفحة خاصة على موقعه، ويزودهم برقم سري لا يمكن لغير أطراف النزاع معرفته من أجل أن تسير المفاوضات بأمان، وكذلك قيام الأطراف بتبادل الآراء عن طريق البريد الإلكتروني الخاص بهم (موسى، 2015، صفحة 533).

ثانياً: الوساطة الإلكترونية

تعد الوساطة بمفهومها التقليدي من الوسائل الودية لفض المنازعات، حيث يقوم أطراف النزاع بالعمل مع الوسيط الذي يقدم النصح والإرشاد مع طرح الاحتمالات التي قد يتقبلها أطراف النزاع دون أي ضغط أو إكراه (بوديسة ، 2012 ، صفحة 17).

1/ تعريف الوساطة الإلكترونية

الوساطة هي اتفاق أطراف علاقة قانونية معينة عقدية أو غير عقدية على تسوية كل أو بعض منازعاتهم القابلة للوساطة التي نشأت أو يمكن أن تنشأ بينهما، عن طريق هيئة وساطة من اختيارهم لإصدار توصية لا تحسم النزاع ولا تحوز الحجية وغير ملزمة إلا بقبولها من طرفي النزاع بديلاً لقضاء الدولة (البتانوني، 2012، صفحة 53).

كما يمكن تعريفها بأنها عملية تتم من قبل شخص ثالث يدعى الوسيط، يسعى إلى مساعدة أطراف النزاع للاجتماع والحوار، وتقريب وجهات النظر وتقييمها لمحاولة التوصل إلى حل وسيط يقبله الطرفين (شيعان و فائز ، 2014 ، صفحة 252).

أما الوساطة الإلكترونية، فهي في جوهرها عبارة عن نقل لإجراءات الوساطة التقليدية التي تجتمع فيها الأطراف المتنازعة والوسيط، وتنفيذها عبر الإنترنت بوسائل إلكترونية تتماشى مع الفضاء الإلكتروني، حيث تكون الأطراف المتنازعة والوسيط في دول مختلفة ويتحاورون باستخدام وسيلة من وسائل الإتصال، وغالبا ما تكون شبكة الإنترنت (SCHULTZ, 2005, p. 90).

وبذلك يمكن تعريفها بأنها "عملية تتم بشكل فوري ومباشر على شبكة الانترنت وتهدف إلى تسهيل التعاون والتفاوض بين الأطراف المتنازعة للتوصل إلى حل عادل يقبله أطراف النزاع" (شيعان و فائز ، 2014 ، صفحة 252).

وقد اعتبر أسلوب الوساطة الإلكترونية مرادفاً لأسلوب التوفيق الإلكتروني، وهذا ما أكده قانون الأونديستيرال النموذجي بشأن التوفيق التجاري الدولي لسنة 2002 في المادة 3/01 التي تنص على أنه "لأغراض هذا القانون، يقصد بمصطلح "التوفيق" أي عملية، سواء أشير إليها بتعبير التوفيق أو الوساطة أو بتعبير آخر ذي مدلول مماثل، يطلب فيها الطرفان إلى شخص آخر، أو أشخاص آخرين "الموقّق" مساعدتهما في سعيهما إلى التوصل إلى تسوية ودية لنزاعهما الناشئ عن علاقة تعاقدية أو علاقة قانونية أخرى أو المتصل بتلك العلاقة، ولا يكون للموقّق الصلاحية لفرض حل للنزاع على الطرفين".

فالتوفيق الإلكتروني كالوساطة الإلكترونية يعد أحد الوسائل البديلة لحل المنازعات الإلكترونية أين يقوم شخص ثالث محايد يدعى "الموفق" بالتوفيق بين الأطراف عن طريق تقديم مقترحات يظل أمرها معلقاً إلى غاية قبولها من قبل الأطراف المتنازعة عبر وسائل الاتصال الحديثة دون انتقال الأطراف للتلاقي مادياً (بوديسة ، 2012 ، صفحة 18).

وتعكس الوساطة الصورة الحديثة للعدالة، لما تمتاز به من ليونة ومرونة وقربها من المواطنين حيث تجمع العديد من المزايا منها الأساس التقليدي، وأنها تنظم سلوك الطرفين بحرية، علاوة على ذلك فالوساطة ليست وسيلة لإيجاد الحل الأكثر دقة ممكنة وفقاً للقانون، ولكنها وسيلة لإيجاد الحل الأنسب الذي يتفق مع مصالح الطرفين، ويتحقق ذلك من خلال اتفاق يحدد التزامات الطرفين، وهذا ما يتفق مع قانون العقود (AKOUDAH, 2006, p. 948)، وحتى تكون الوساطة أكثر فعالية ومرونة، لا بد أن يكون للوسيط الخبرة والمعرفة القانونية والكفاءة التي تؤهله لهذا العمل، وأن يكون نزيهاً وحيادياً وقادراً على التعمق من أجل فهم النزاع وتحديد مصدره وسببه، ومن ثم إعطاء الحلول المناسبة له، كما يشترط فيه التكتّم والسرية.

كما تتسم الوساطة بطابعها السري، حيث أن جميع المسائل التي تتم مناقشتها في الوساطة وجميع الوثائق والبيانات الشفوية والخطية التي يتم تبادلها وتقديمها أثناء عملية الوساطة يغلب عليها الطابع السري، إذ أن الوساطة ليست مسألة سجل عام، فسرية جميع المشاركين في عملية الوساطة تكون دائماً آمنة ومصونة، زد على ذلك أنها تتيح لطرفي النزاع حرية الانسحاب واللجوء للتقاضي، حيث أن بإمكان أي منهما الانسحاب في أي لحظة من متابعة عملية الوساطة والعودة إلى التمسك بكافة الحقوق والدفع القانونية أمام القضاء، دون أي تأثير لآليات الحلول البديلة على إجراءات التقاضي، فضلاً عن أنها عملية تسمح للوسيط بتقييم المراكز القانونية للخصوم (شيعان و فائز ، 2014 ، صفحة

(258)، كما أنها تخلق نوعاً من العلاقات الودية بين الأطراف وتحافظ عليها.

2/ مزايا وعيوب الوساطة الإلكترونية

نتحدث عن مزايا الوساطة الإلكترونية ثم عيوبها، وفقاً لما يأتي:

أ. مزايا الوساطة الإلكترونية: تتمثل المزايا التي تتميز بها الوساطة الإلكترونية في (منصور، 2021، صفحة 944):

- فعالية الأدوات المستخدمة في عملية الوساطة الإلكترونية وضمان تسجيل المناقشات التي تجرى بين طرفي النزاع في برنامج مستقل على شبكة الأنترنت، وفي كل مراحل الوساطة الإلكترونية.

- السرية في الإجراءات، فالوسيط المكلف بالنزاع يحظر عليه إفشاء المعلومات التي حصل عليها في جلسات الوساطة لأشخاص آخرين إلا بموافقة المتنازعين، ومخالفته لهذه الإلتزامات يترتب عليه قيام مسؤوليته، فهذه السرية تعد أهم الركائز الأساسية للوسائل البديلة ومنها الوساطة الإلكترونية.

- تتسم الوساطة بغياب الشروط الشكلية، حيث تمتاز بطابعها المرن الذي يخولها التناسب مع متطلبات أطراف النزاع، فهي تتلاءم مع شبكة الأنترنت، خلافاً لوسائل حل النزاعات التقليدية، ويعتبر البعض الوساطة بحق وسيلة بديلة عن القضاء، ويجب أن تحافظ على خصوصيتها بعيداً عن الإجراءات الشكلية.

ب. عيوب الوساطة الإلكترونية: يعاب على الوساطة الإلكترونية ما يلي (منصور، 2021، صفحة 945):

- إن ميزة توفير الوقت والجهد على المتنازعين في إجراء جلسات الوساطة عن بعد من خلال شبكة الأنترنت، تواجه عقبة انتشار وفعالية الشبكة، ذلك أن اشتراط تحقق هذه الميزة يتوقف على توافر شبكة قوية قادرة على تمكين المتنازعين من التواصل والوسيط من خلال صفحاتها الرقمية، وبالتالي إذا ما حال أي مانع دون توفير الشبكة كانقطاع التيار الكهربائي أو الخلل في جهاز الحاسوب أو الخلل في الموقع الإلكتروني فسيؤدي إلى فشل الوساطة الإلكترونية.

- الرسائل المنقولة عبر الأنترنت وخاصة تلك التي يتم نقلها من خلال النص عرضة للتفسير الخاطئ، وإساءة الإسناد والتسبب في تدهور الثقة.

- من الصعوبة بمكان الجزم بتوفير الأمان عبر الشبكات المفتوحة، بالرغم من قيام العاملين عبر شبكة الأنترنت في توفير جدران الحماية تعمل على الحيلولة دون انتهاك خصوصية المواقع الرقمية، إلا أنه بالرغم من جدران الحماية يبقى جانب الأمان على الشبكات المفتوحة من أكبر التحديات التي تواجه ذبوع الشبكة وانتشارها.

3/ إجراءات الوساطة الإلكترونية

تتم الوساطة الإلكترونية عبر مراكز تقدم خدمة لتسوية المنازعات بالطرق الإلكترونية، ولعل من أبرز هذه المراكز مركز الويبو للوساطة والتحكيم⁽⁶⁾.

حيث تحدد المراكز المقدمة لخدمة الوساطة الإلكترونية إجراءات الرفع والنظر في النزاع عن طريق قنواتها المعدة لذلك، وتبدأ الوساطة الإلكترونية بتعبئة الطلب المخصص والمعد لذلك مسبقاً والمتضمن البيانات الشخصية مع ذكر مقدم الطلب، ملخص عن موضوع النزاع والطرف الآخر وكيفية الإتصال به، وبعد تقديم الطلب حسب الأصول يقوم المركز بالإتصال بالطرف الآخر واستفساره عن مدى رغبته في فض المنازعة من خلال الوساطة الإلكترونية، مع تقديم نسخة عن طلب الوساطة ونموذج للجواب. تبدأ الوساطة بعد تعبير الأطراف على الموافقة للإشتراك في جلسات الوساطة التي تتم عبر الأنترنت من خلال الموقع الإلكتروني للمركز الذي يوفر صفحة مخصصة لأطراف النزاع، بما في ذلك قائمة

⁶ - مركز الويبو للوساطة والتحكيم هو هيئة محايدة ودولية غير ربحية، تقدم خدمات تسوية المنازعات وتتيح خيارات فعالة من حيث الوقت والتكاليف لتسوية المنازعات، وتمكن خدمة الوساطة والتحكيم المعجل وقرارات الخبراء التي تقدمها الويبو إلى الخواص من الأطراف من تسوية منازعاتهم المحلية أو الدولية في مجالي الملكية الفكرية والتكنولوجيا بفعالية دون اللجوء إلى المحاكم، ويقدم المركز أيضاً خدمات تسوية المنازعات الخاصة بأسماء الحقوق (www.wipo.int/amc/ar).

من الأسماء التي يمكن من خلالها اختيار الوسيط، هذا الأخير الذي يكمن دوره في الإشراف على جلسات الأطراف التي تتم من خلال غرفة الاجتماعات أو المؤتمر المصور، بالإضافة إلى سلطة صياغة مشروعات التسوية وعرضها على الأطراف (بوديسة، 2012، صفحة 17).

وتتم عملية الوساطة الإلكترونية وفق مجموعة من الإجراءات التي تتم بطرق إلكترونية على الموقع الشبكي التابع للمركز، تتمثل في:

أ. تقديم الطلب إلى مركز الوساطة: على كل من يرغب من طرفي النزاع في تسوية نزاعه عن طريق اللجوء للوساطة الإلكترونية أن يقوم بتعبئة طلب الوساطة المعد مسبقاً من قبل المراكز والمنشور على الموقع الإلكتروني التابع له، ويجب أن يتضمن هذا الطلب أسماء طرفي النزاع وعناوينهم، نسخة من اتفاق اللجوء للوساطة في حالة اتفاق الطرفين على تسوية النزاع عن طريق الوساطة، وأخيراً بيان ملخص عن موضوع النزاع وطبيعته (قصعة، 2020، صفحة 23).

بعد استلام المركز للطلب يقوم بإرسال تأكيد إلى مقدم الطلب يبلغه فيه عن وصول طلبه إليهم، ثم يقوم بالاتصال بالطرف الآخر لإعلامه برغبة الطرف الأول في إجراء عملية الوساطة، فإذا أبدى الطرف الثاني موافقته يباشر المركز العملية، أما إذا رفض هذا الطرف انتهت الوساطة في حينها، ويبلغ الطرف الأول بأن الوساطة غير ممكنة. أما عن المهلة الممنوحة للطرف الثاني ليجيب عن طلب الوساطة المقدم من الطرف الأول فتختلف من مركز لآخر، فهي ثلاثون يوماً يبدأ احتسابها من تاريخ إرسال الدعوة للطرف الثاني (قانون الأونسيتال النموذجي بشأن التوفيق التجاري، المادة 04، 2002)، ما لم يتضمن محتوى الدعوى مدة أقل أو أكثر، وحددها مركز الوساطة «Square Trade» بأربعة عشرة يوماً. أما في حال قيام طرفي النزاع بإرسال طلب اللجوء للوساطة معاً، فإن المركز يكتفي بإرسال تأكيد استلام طلب الوساطة وتحديد تاريخ انطلاقها (قصعة، 2020، صفحة 24).

ب. بدء الوساطة: يقوم المركز بتزويد طرفي النزاع بقائمة أسماء الوسطاء ومؤهلاتهم، وبمجرد موافقتهم على الوسيط والإجراءات يتم الانتقال إلى المرحلة الثانية للوساطة لمناقشة الموضوع واستخراج نقاط الخلاف الجوهرية، وذلك بعد إرسال بريد إلكتروني متضمن كلمة المرور من قبل الوسيط لكلا طرفي النزاع، حيث يستطيعان من خلاله الدخول لصفحة النزاع المعدة على موقع المركز، ليتمكنوا من حضور جلسات الوساطة ومناقشة طلباتهم والتداول معهم حول موضوع النزاع بهدف التوصل إلى حل وسط يقبله الطرفان (قصعة، 2020، صفحة 24).

تعد جلسات الوساطة الإلكترونية بعدما يقدم طرفا النزاع طلباتهما بغية التوصل إلى حل يرضيهما، ثم يقوم الوسيط بإعداد اتفاق التسوية النهائية ويعرضه على طرفي النزاع للتوقيع عليه، وخلال جلسات الوساطة يستطيع كل طرف تعديل طلباته أو بياناته التي قدمها للمركز أو التي أرفقها بطلب الوساطة، وهذه العملية تتم بواسطة النقر على الخانة المخصصة له بعد الدخول إلى عنوان الموقع الإلكتروني الخاص بالمركز، ثم يقوم بإدخال العنوان الإلكتروني وكلمة المرور الذي سبق أن أرسله له الوسيط الخاص بالنزاع المراد إجراء التعديل عليه، في نهاية هذه العمليات تظهر قائمة على شاشة الحاسوب تتضمن القضايا وأرقامها ليقوم باختيار رقم القضية المطلوبة والدخول عليها بالنقر على الخانة الخاصة بها وإجراء التعديل المراد القيام به، بعد ذلك ينقر على مفتاح "اقرأ وأرسل رسالة" مع إرسال نسخ للوسيط وعدد المتنازعين (قصعة، 2020، صفحة 25).

ويجوز لكلا طرفي النزاع أن يقررا في أي وقت الانسحاب من إجراءات الوساطة، ويترب على ذلك إغلاق ملف القضية، مع إمكانية إعادة فتحها مجدداً لكن يتعين ملاحظة أن الإجراءات المتبع لإعادة فتح ملف القضية يختلف باختلاف سبب إغلاقها، فإذا أغلقت القضية بسبب عدم صدور جواب من الطرف الآخر غير طالب الوساطة، ففي هذه الحالة يتم إعادة فتحها بمجرد قيامه بتقديم جوابه من خلال الدخول إلى الموقع الإلكتروني الخاص بالمركز والنقر على الأيقونة المخصصة لذلك «Reopen» الموجودة في البريد الإلكتروني الذي سبق وأن زوده به المركز، أما إذا تم إغلاق القضية

بعد تقديم الجواب بسبب عدم دفع الرسوم للوسيط ففي هذه الحالة يتم إعادة فتحها من خلال النقر على مفتاح «Reopen your case» ودفع الرسوم المقررة للوسيط، وأخرا إذا تم إغلاق القضية بعد دفع رسوم الوسيط لتلبية لرغبة أحد طرفي النزاع فيتم إعادة فتحها بإرسال إخطار بذلك إلى المركز لمراجعتها وإرسال إخطار من إلى طرفي النزاع يتضمن قبوله أو رفضه فتح ملف القضية (قصة، 2020، صفحة 25).

ج. رسوم الوساطة الإلكترونية: الوساطة الإلكترونية مدفوعة الأجر، فالرسوم لها أهمية في بدء سير إجراءات الوساطة، وحسب مركز الوساطة «Square Trade»، فإنه يقدر رسوم الوساطة وفقا لقيمة المبلغ المتنازع عليه، إذ يستوفي 50 دولار عن النزاع الذي تزيد قيمته عن ألف دولار، أما إذا زاد المبلغ عن ذلك فيستوفي 40 دولار زائداً بذلك 5% من قيمة النزاع، على ألا تزيد جميع الحالات عن 2500 دولار هذا بعد استيفاء 20 دولار عن تسجيل طلب الوساطة، ويعفي هذا المركز عملاءه، أو يخفض لهم رسوم الوساطة إذا كانوا من عملاء للشركات المسجلة لديه (منصور، 2021، صفحة 949).

4/ آثار الوساطة الإلكترونية

تنتهي الوساطة الإلكترونية إما بعدم التوصل لتسوية ودية للنزاع لعدة أسباب حددتها المادة 11 في فقراتها ب، ج، د من قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التوفيق التجاري الدولي، كما يمكن أن تنتهي بتحقيق الغرض منها وهو فض النزاع وديا، إذ يعتبر المصادقة على اتفاق التسوية الودية ملزما وواجب النفاذ قانونيا، حيث أنه يعد بمثابة حكم قطعي لا يخضع لأي طريق من طرق الطعن (قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التوفيق التجاري الدولي، المادة 14، 2002).

وعند انتهاء عملية الوساطة يجب على الوسيط بغض النظر عن النتيجة التي آلت إليها الوساطة إيجابية كانت أم سلبية، أن يرسل فوراً إخطاراً مكتوباً إلى المركز يبلغه فيه بواقعة انتهاء الوساطة والتاريخ الذي انتهت فيه، وأن يرسل نسخة من الإخطار معنونة باسم المركز لطرفي النزاع، وبتلقي المركز للإخطار يتعين عليه المحافظة على ما ورد به من معلومات وألا يكشف إلى أي شخص عن وجود عملية الوساطة لديه، أو عن النتيجة التي آلت إليها ما لم يكن مفوضاً بذلك من قبل طرفي النزاع. كما يتعين عليه أن يعيد إلى طرفي النزاع المذكرات والمستندات التي قدموها أثناء عملية الوساطة، والتي لا يجوز له الاحتفاظ بأي صور عنها تحت طائلة المساءلة القانونية (قصة، 2020، صفحة 28).

ثالثاً: التحكيم الإلكتروني

يشهد التحكيم ازدهارا واسعا في العصر الحديث في مجال المعاملات والتجارة الدولية، أمام عودة النزعة الفردية وحرية التبادل التجاري وسلطان الإرادة، وبعد اللجوء إلى التحكيم أدعى بالنسبة للتجارة الإلكترونية، إذ يقوم على السرعة في الإبرام والتنفيذ، ولا تتماشى مع بطء وغموض إجراءات القضاء العادي (مطر، 2009، صفحة 37).

فالتحكيم هو الاتفاق على طرح النزاع على شخص معين أو أشخاص معينين ليفصلوا فيه دون المحكمة المختصة به، وقد أجازت المادة 39 من القانون العربي الإسترشادي للمعاملات والتجارة الإلكترونية لطرفي المعاملة الإلكترونية التي ينشأ بشأنها أو بسببها نزاع أن يلجأ إلى نظام التحكيم للفصل في تلك المنازعات إلى جانب النظام القضائي.

فبمقتضى التحكيم ينزل الخصوم عن الإلتجاء إلى القضاء مع التزامهم بطرح النزاع على محكمة أو أكثر ليفصلوا فيه بحكم ملزم للخصوم، وقد يكون هذا الإلتفاق تبعا لعقد معين يذكر في صلبه، ويسمى شرط التحكيم، وقد يكون بمناسبة نزاع معين قائم بالفعل بين الخصوم ويسمى في هذه الحالة مشاركة التحكيم أو اتفاق التحكيم (القاضي، 2002، صفحة 84).

كما يمكن تعريفه بأنه الطريق الإجرائي الخصوصي للفصل في نزاع معين بواسطة الغير بدلا عن الطريق القضائي العام (القاضي، 2002، صفحة 85)، أو هو تولية الخصمين حاكما يحكم بينهما (المعماري، 2014، صفحة 17).

وهناك من عرفه بأنه الإتفاق على إحالة ما ينشأ بين الأفراد من النزاع بخصوص تنفيذ عقد معين، أو على إحالة أي نزاع نشأ بينهم بالفعل على واحد أو أكثر من الأفراد يسمون محكمين ليفصلوا في النزاع المذكور بدلا من أن يفصل فيه القضاء المختص (القحطاني، 2012، صفحة 18).

كما يمكن تعريفه بأنه وسيلة لتسوية المنازعات بالتراضي من قبل جهات غير حكومية صانعة القرار والتي ينتج التزاما قانونيا وقابلة للتنفيذ (بولقواس ، 2010-2011، صفحة 05)، وعرفه البعض بأنه نظام تعاقدى بموجبه يتفق الخصمان على حل الخلاف الذي ينشأ بينهما بعرضه على محكمين ليفصلوا فيه بعيدا عن إجراءات القضاء العادي (السبعوي، 2014، صفحة 67).

أما التحكيم الإلكتروني فيمكن تعريفه بأنه اتفاق أطراف علاقة قانونية لإخضاع المنازعة التي نشأت أو ستنشأ مستقبلا من علاقات تجارية إلكترونية كانت أو عادية إلى آخر للفصل في النزاع بإجراءات إلكترونية وإصدار حكم ملزم بها (هند ، صفحة 11).

وعليه فالتحكيم الإلكتروني لا يختلف عن التحكيم التقليدي إلا من حيث الوسيلة التي تتم بمقتضاها إجراءات التحكيم التي تستدعيها مقتضيات العالم الافتراضي.

وقد نظم المشرع الجزائري إجراء التحكيم بمقتضى قانون الإجراءات المدنية والإدارية في المواد 1006 إلى 1061 منه، وقد أعطت المادة 1006 ق إ م إ الحق لكل شخص اللجوء إلى التحكيم في الحقوق التي له مطلق التصرف فيها. ويعتبر التحكيم أمر استثنائي لا يمكن التمسك به إلا بمقتضى اتفاق صريح بين الأطراف، وهذا الإتفاق يتم كشرط من شروط العقد أو باتفاق مستقل.

وقد عرف قانون الأونديستيرال النموذجي المعدل سنة 2006 اتفاق التحكيم بموجب المادة 07 منه بأنه "اتفاق بين الطرفين على أن يحيلوا إلى التحكيم جميع أو بعض النزاعات التي نشأت أو قد تنشأ بينهما بشأن علاقة قانونية محددة، سواء أكانت تعاقدية أم غير تعاقدية، ويجوز أن يكون اتفاق التحكيم في شكل بند تحكيم وارد في عقد أو في شكل اتفاق منفصل".

كما عرف المشرع الجزائري بمقتضى المادة 1011 ق إ م إ اتفاق التحكيم بأنه "الاتفاق الذي يقبل الأطراف بموجبه عرض نزاع سبق نشوءه على التحكيم".

ويذهب الإتجاه الغالب إلى ضرورة أن يتوفر في اتفاق التحكيم إلى جانب الشروط الموضوعية المتمثلة في التراضي، الشروط الشكلية والمتمثلة في الكتابة، وهذا ما ذهب إليه المشرع الجزائري بمقتضى المادة 1/1012 ق إ م إ التي تنص على أنه "يحصل الاتفاق على التحكيم كتابيا".

ولا شك أن الكتابة هنا لا تقتصر على المعنى التقليدي، بل تشمل كل وسائل الإتصال الحديثة الأخرى التي من شأنها إثبات نسبة المعلومات التي تتضمنها إلى شخص معين، وبالتالي يدخل في مفهوم الكتابة إلى جانب الكتابة التقليدية الكتابة الإلكترونية التي تتفق مع طبيعة المعاملات الإلكترونية، وهذا الأمر لا يتعارض مع مقتضيات المادة 323 مكرر ق م ج. بناء على ما تقدم نستطيع القول أن التحكيم يقوم أساسا على مبدأ سلطان الإرادة، بمعنى أن يكون لإرادة الخصوم شأن فيه (مطر، 2009، صفحة 39).

1/ مزايا التحكيم

يتصف التحكيم بأهمية خاصة في حل المنازعات الدولية، وذلك بالنظر إلى سهولة إجراءاته والسرعة في الفصل في المنازعات مقارنة بالإجراءات القضائية العادية، حيث أن هيئة التحكيم عادة تضم محكما متخصصا فنيا في مجال موضوع التحكيم ليمكن من إيجاد الحلول الملائمة للنزاعات بطريقة أسرع وأفضل مما يجده القضاة العاديين، لأنه يعايش المهنة أو العمل مما يجعله أقدر على حل النزاع بطريقة عملية وواقعية (مطر، 2009، صفحة 53).

كما يتميز التحكيم بالسرية حيث يحافظ على أسرار الطرفين، فلا يطلع على تفاصيل القضية إلا المحكمون، والمحامون الذين يدافعون عن الأطراف، على خلاف ما يحصل في القضاء العادي، حيث يمكن للكافة معرفة موضوع النزاع نتيجة لعلائية الإجراءات، لذا يحرص أطراف العلاقات التجارية الدولية على اللجوء إلى مراكز التحكيم المتخصصة كغرفة التجارة الدولية في باريس، وغيرها من المراكز التي تفصل في القضية بشكل سري ولا تنشر هذه المراكز من الأحكام إلا مبادئها ودون ذكر أسماء الأطراف (شهادة، رجب 1433، صفحة 166).

ويضيف البعض أن اللجوء إلى التحكيم يجنب أطراف العقد عدم مسaire القانون والقضاء للعقود الإلكترونية سواء قانونيا أو قضائيا، حيث يجنبهم عدم الاعتراف القانوني بهذه العقود أو صعوبة تحديد القانون الواجب التطبيق، وتحديد المحكمة المختصة، وهذا الأمر ليس باليسير وفقا للقضاء العادي عند إحالة النزاع إليه (مطر، 2009، صفحة 54).

ويتميز التحكيم الإلكتروني باليسر والمرونة، حيث لا يلزم انتقال أطراف النزاع أو الحضور المادي أمام المحكمين، بل يمكن سماع المتخاصمين عبر المحادثات التليفونية والإنصالات الإلكترونية بواسطة الأقمار الصناعية، ضف إلى ذلك سرعة إصدار الأحكام نظرا لسهولة الإجراءات، حيث يتم تقديم المستندات والأوراق بالبريد الإلكتروني، ويمكن الإتصال المباشر بالخبراء أو تبادل الحديث معهم عبر الإنترنت، لذلك انتشرت محاكم التحكيم الإلكترونية (حسين، 2006، صفحة 349).

كما يتميز التحكيم الإلكتروني بقلّة التكلفة، وذلك يتناسب مع حجم العقود الإلكترونية المبرمة التي لا تكون في الغالب الأعم كبيرة بل متواضعة، وتستخدم أحيانا نظم الوسائط المتعددة التي تتيح استخدام الوسائل السمعية والبصرية في عقد جلسات التحكيم على الخط المباشر للأطراف والخبراء، وهذا يقلل من نفقات السفر والانتقال (مطر، 2009، صفحة 55).

2/ سلبيات التحكيم

على الرغم من المزايا المتعددة للتحكيم الإلكتروني إلا أنه توجد بعض المشكلات والمعوقات التي تعترضه، والتي من شأنها أن تشكل في عدم جدواه أو فعاليته منها:

أ. عدم مواكبة النظم القانونية الحالية للتطور السريع في مجال التجارة الإلكترونية؛ إن كانت هذه النظم لا تشرع المعاملات والتجارة الإلكترونية في قوانينها، إضافة إلى جمود القواعد القانونية الموجودة في كثير من دول العالم المتعلقة بإجراءات التقاضي والتحكيم التقليدي، وعدم تعديل التشريع الموجود للاعتراف بأحكام التحكيم الإلكترونية، ومن هنا ثار التساؤل عن مدى صحة إجراءات التسوية بالوسائل الإلكترونية، ومدى الاعتراف بالحكم التحكيمي الإلكتروني، وكذلك هناك مسألة هامة وهي تحديد مكان التحكيم، والذي يترتب عليه آثار كثيرة ومهمة، فما هو المكان الذي يعتبر أنه مكان التحكيم، هل هو مكان المحكم الفرد أم مكان المورد، أو المستخدم في عقود خدمات المعلومات الإلكترونية، هذا إذا كان المحكم فرداً، أم مكان إبرام العقد أو تنفيذه، هذه المسائل خطيرة وترتب آثاراً مهمة بالنسبة لاعتبارات التنفيذ والاعتراف بالحكم التحكيمي الإلكتروني، هذه المسائل وغيرها بحاجة إلى دراسات شاملة لكل جزئية منها، وتتطلب تدخلاً تشريعياً من جانب الدولة إضافة إلى الاتفاقيات الدولية (هند، صفحة 13).

ب. الخوف من عدم السرية: نظراً لأن إجراءات التحكيم الإلكتروني تتم عبر الإنترنت، فهذا الوسط قد يشكل تهديدات لسرية التحكيم من أكثر من جانب، فحصول الأطراف على الأرقام السرية (أو كلمة) لدخول صفحة المختص بحل نزاعهم وتبادل المستندات مع المحكم، تستدعي تدخل أشخاص آخرين لا علاقة لهم بالنزاع، وهذا ما قد يهدد سرية التحكيم.

تواجه صفحة الإنترنت التي تحوي على معلومات الأطراف ومستندات النزاع في كل لحظة خطر الإختراق، وذلك من طرف ما اصطلح على تسميتهم القرصنة أو المخربين، وهم أشخاص يجوبون الإنترنت ويعترضون السرية خاصة منها أرقام بطاقات الإئتمان، التي قد تكون من المعلومات الخاصة بنزاع معروض على التحكيم الإلكتروني، فإمكانية اختراقها يشكل تهديداً لسرية التحكيم والأسرار التجارية لأطراف النزاع (بوديسة ، 2012، صفحة 24).

ج. عدم تطبيق المحكم للقواعد الأمرة: يخشى الأطراف وخاصة الطرف الضعيف في العقد من اللجوء إلى التحكيم بصفة عامة، والتحكيم الإلكتروني بصفة خاصة، وذلك بسبب الخشية من عدم تطبيق القواعد والأوامر الحمائية المنصوص عليها في القانون الوطني له، خاصة إذا كان هذا الطرف مستهلكاً مما يترتب عليه بطلان حكم التحكيم وعدم إمكانية تطبيقه وتنفيذه على أرض الواقع. وكذلك عند اختيار القانون الواجب التطبيق غير قانون المستهلك الوطني ليحكم النزاع، فإن المحكم لن يطبق هذه القواعد الحمائية المنصوص عليها في قانون المستهلك الوطني لأنه لا يطبق إلا القانون المختار، وذلك لأنه ليس قاضياً فلا يلتزم بتطبيق القواعد الأمرة، حتى في الدولة التي يوجد فيها مقر محكمة التحكيم. لذا فقد عارض كثيرون اللجوء للتحكيم، لأن حماية الطرف الضعيف تكون دائماً من خلال القواعد الأمرة التي يضعها مشرعو الدولة لحماية طائفة خاصة أو مصالح جماعية، ولا يهتم المحكم إلا بحل النزاع بين الأطراف دون النظر إلى مصالح السياسة التشريعية العليا للدول، وإزاء هذا الانتقاد دافع البعض الآخر عن التحكيم سواء الإلكتروني أو التقليدي مؤكداً جوانب تطبيقه وعملية وقانونية يراعيها المحكم عند نظر منازعات التجارة الإلكترونية ومنها:

- أن المحكم لا يهمل المصلحة العامة، ولكن على العكس تماماً يأخذ في اعتباره القواعد الأمرة التي تنص عليها التشريعات الوطنية، خاصة عند نظر منازعات يكون أحد أطرافها مستهلكاً، وقد يطبق قواعد تحقق مصالح أكبر من تلك التي نص عليها التشريع الوطني، تكون موجودة في قانون الطرف الآخر أو من طبيعة الأعراف التجارية وفقاً لطائفة معينة من طوائف التجارة.

- أن المحكم يهدف إلى تحقيق مصالح وأهداف المجتمع الدولي، والوسائل التي يمكن له استعمالها لاحترام وحماية مصالح الطرف الضعيف أو المستهلكين تكون أكثر من تلك الممنوحة للقاضي الوطني، حيث يمكن للمحكم أن يختار ضمن عدة قوانين القانون الذي يحقق الأهداف الحمائية للطرف الضعيف أو المستهلك (هند ، صفحة 14).

3/ إجراءات التحكيم

تتضمن إجراءات التحكيم مجموعة المبادئ المنظمة للإجراءات المتبعة في إتمام التحكيم، وتتعلق بالمواجهة والدفاع والإثبات واحترام النظام العام، ويضاف إلى تلك المبادئ الخاصة بالتحكيم التقليدي، قواعد إضافية خاصة بالتحكيم الإلكتروني، ولعل أبرزها كيفية التواصل بين المتخصصين والمحكمين عن بعد عبر شبكة الإنترنت وكيفية تقديم المستندات، وأهمية الحفاظ على سرية المعلومات التجارية والصناعية التي تهم الأطراف وموضوع النزاع (حسين ، 2006 ، صفحة 350).

وتبدأ إجراءات التحكيم الإلكتروني بتقديم طلب، يوجهه أحد طرفي الإتفاق إلى مركز التحكيم المتفق عليه، يخطر فيه برغبته في رفع النزاع إلى التحكيم واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحريكه واستكمالها، وذلك من خلال ملء النموذج المعد سلفاً لذلك من قبل المراكز المتخصصة لخدمة التحكيم الإلكتروني على موقع الإنترنت الخاص بها، مبينا طبيعة الخلاف الناجم عن النزاع وما قد يقترحه من حلول، ويقوم بإرفاق الطلب بنسخة من اتفاق التحكيم، إضافة إلى قائمة الأدلة والبيانات التي يستند إليها لإثبات ادعائه إذا رغب في ذلك (بوديسة ، 2012 ، صفحة 109).

وهذا ما أكدته المادة 03 من قانون الأونيسيرال النموذجي بشأن التحكيم التجاري لعام 2010 حيث نصت على أنه "يرسل الطرف الذي يُبادرُ باللجوء إلى التحكيم (يُسَمَّى فيما يلي "المُدَّعي" ، سواء أكان طرفاً واحداً أم أكثر)، إلى الطرف

الأخر (يُسنَى فيما يلي "المدعى عليه"، سواء أكان طرفاً واحداً أم أكثر) إشعاراً بالتحكيم"، حيث تعتبر إجراءات التحكيم قد بدأت في التاريخ الذي يستلم فيه المدعى عليه الإشعار بالتحكيم، وقد تضمنت الفقرة الثانية من المادة 03 البيانات التي يتضمنها الإشعار بالتحكيم.

بعد استلام مراكز التحكيم للمقدم للجوء إلى الوساطة أو التحكيم، يأتي دوره في قبول أو رفض نظر النزاع، فإذا قبل المركز نظر النزاع فيتعين عليه إخطار الطرف الثاني بواسطة البريد الإلكتروني مع تزويده بنموذج الرد. ووفقاً لنص المادة 04 من قانون الأونيسستيرال النموذجي لعام 2010، يتعين على المدعى عليه أن يرسل إلى المدعي في غضون 30 يوماً من تاريخ تسلمه الإشعار بالتحكيم رداً على الإشعار، مبيناً اسم المدعى عليه وبيانات الاتصال به، بالإضافة إلى رد على المعلومات الواردة في الإشعار بالتحكيم.

كما أجازت ذات المادة للمدعى عليه إضافة أي دفع بعدم اختصاص هيئة التحكيم، التي ستشكل بمقتضى هذه القواعد ووصفا موجزا للدعاوى المضادة أو الطلبات المقدمة بغرض الدفع بالمقاصة إن وجدت، يتضمن حسب مقتضى الحال بياناً بالمبالغ ذات الصلة والتدبير الإنتصافي الملتزم.

وعملاً بمقتضيات نص المادة 04 من قانون الأونيسستيرال النموذجي لعام 2010، يقوم مركز التحكيم بعد إخطاره للمدعى عليه على النحو المبين سابقاً، بإعداد صفحة عرض النزاع على موقع إلكتروني معد لذلك، ويعطى للطرفين كلمة المرور التي تخولهم دخول الموقع والإطلاع على صفحة النزاع، بعد ذلك يقوم المركز بإخطار المحكم وإعلامه بمهمته.

والقاعدة تقضي بأحقية الأطراف في اختيار المحكمين، ويتم ذلك غالباً في الإتفاق على التحكيم أو ضمن الشرط المدرج في العقد أو في وقت لاحق، وقد يعهد المتعاقدان إلى طرف ثالث للقيام بتعيين محكمة التحكيم، وقد يحيل الأطراف إلى القواعد المنظمة لمؤسسة التحكيم، وبالتالي اختيار المحكمين من بين المدرجين داخل قائمة تلك المؤسسة، وقد تتم الإحالة إلى محكمة تحكيم معينة وتتولى سكرتاريتها تعيين الأعضاء، وقد تترك للأفراد حرية اختيار المحكمين، ولا تتدخل مؤسسة التحكيم إلا عند اختلاف الأطراف، كما يجوز للأطراف رد المحكم عن طريق إرسال إعلان كتابي إلى السكرتارية، أو بأي وسيلة أخرى مناسبة، ما لم يتفق الأطراف على شكل محدد لذلك (حسين، 2006، صفحة 352).

وفي هذا الإطار حددت المادة 2.1/1016 ق إ م إ حالات رد المحكم، حيث نصت على أنه: "يجوز رد المحكم في الحالات الآتية:

- عندما لا تتوفر فيه المؤهلات المتفق عليها بين الأطراف.
- عندما يوجد سبب رد منصوص عليه في نظام التحكيم الموافق عليه من قبل الأطراف.
- عندما تتبين من الظروف شبهة مشروعة في استقلاليتها، لا سيما بسبب وجود مصلحة أو علاقة إقتصادية أو عائلية مع أحد الأطراف مباشرة أو عن طريق وسيط.
- لا يجوز طلب رد المحكم من الطرف الذي كان قد عينه، أو شارك في تعيينه إلا لسبب علم به بعد التعيين".

بعد ذلك يقوم المركز بتحديد عدد المحكمين الذين يشترط أن يكون عددهم فردياً وليس زوجياً حتى يتسنى لهم إمكانية الترجيح أو الحكم بالأغلبية، وهذا الحكم أكده المشرع الجزائري بمقتضى المادة 1017 ق إ م إ التي تنص على أنه "تشكل هيئة التحكيم من محكم أو عدة محكمين بعدد فردي".

هذا وتنتهي الخصومة التحكيمية بمجرد صدور الحكم التحكيمي، الذي يكون له الأثر الملزم بأن ينفذ طواعية (حوت، 2016، صفحة 265)، حيث يتمتع حكم التحكيم بحجية الشيء المقضي فيه بمجرد صدوره وقبل صدور الأمر بالتنفيذ حتى ولو كان قابلاً للطعن بالبطلان وتبقى هذه الحجية قائمة ببقاء الحكم وتزول بزواله، وهذا ما أكدته المادة

1031 ق إ م إ التي تنص على أنه "تحوز أحكام التحكيم حجية الشيء المقضي فيه بمجرد صدورها فيما يخص النزاع المفصول فيه".

وتتمثل حجية الشيء المقضي فيه في كونها وصف قانوني يلحق بمضمون حكم التحكيم ويدل على تقييد أطراف الخصومة بهذا الحكم، والإلتزام بعدم عرض النزاع الذي صدر فيه الحكم والذي اكتسب الحجية على محكمة التحكيم التي أصدرته أو محكمة تحكيم أخرى أو قضاء الدولة لإعادة الفصل فيه من جديد، وذلك لأن هذا الحكم يحمل عنوان الحقيقة القطعية بخصوص ما فصل فيه بالنسبة للأطراف وموضوع النزاع، ويشكل الحكم الحائز لحجية الشيء المقضي فيه عقبة أمام تجديد عرض النزاع على التحكيم أو قضاء الدولة لسبق الفصل فيه بحكم. وحتى يكتسب حكم التحكيم حجية الشيء المقضي فيه، يجب أن يكون من الأحكام القطعية التي تحسم موضوع النزاع كلياً أو جزئياً، وتشمل الحجية منطوق حكم التحكيم وما ارتبط به من الأسباب التي بني عليها هذا المنطوق، ويكتسب الحكم هذه الحجية بمجرد صدوره لكونها تعتبر أثراً مباشراً لهذا الصدور، غير أنه يشترط للتمسك بحجية حكم التحكيم وسبق الفصل في النزاع وحدة الموضوع والأطراف ويظهر هذا في أحقية الطرف الذي صدر الحكم لصالحه في التمسك بحجية هذا الحكم إذا ما أراد الطرف الآخر إعادة طرح النزاع على محكمة التحكيم التي أصدرته، أو محكمة تحكيم أخرى أو رفع دعوى أمام قضاء الدولة للنظر في النزاع الذي سبق الفصل فيه بحكم التحكيم وكان النزاع متعلق بنفس الموضوع محلاً وسبباً ونفس الأطراف (قبايلي، 2016، صفحة 122).

خاتمة

تعتبر الطرق البديلة في حل النزاعات على الإنترنت أكثر ملاءمة للسوق الإلكترونية، لاستجابتها للخصائص التي تتميز بها التجارة الإلكترونية، بالنظر لما تتمتع به من سهولة ومرونة في الإجراءات، وسرعة الحسم للنزاع، لأنها تتم عبر عالم افتراضي باستخدام الوسائل الإلكترونية، كما أنها تنهي النزاع بطريقة ودية مرضية للطرفين، مما يجعلها أفضل وسيلة لتسوية المنازعات التجارية الدولية بعيداً عن التعقيد والشكليات التي تتميز بها الطرق القضائية.

ومن خلال بحثنا هذا توصلنا للعديد من النتائج والتوصيات نوجزها في الآتي:

1/ إن الطرق الإلكترونية البديلة لتسوية المنازعات لا تختلف عن الطرق التقليدية لتسوية المنازعات التقليدية لا من حيث الوسيلة التي تتم بها، إذ أنها تعتمد على وسيلة إلكترونية فرضتها حتمية العقد المبرم عن بعد، وهذا ما يجعلها تتمتع ببعض الخصوصية.

2/ أن الطرق الإلكترونية البديلة لتسوية المنازعات ليست بديلاً عن الطرق التقليدية لتسوية المنازعات وإنما هي امتداد لها، على اعتبار أن التطور التكنولوجي قد أصاب كل شيء، ولذلك ظهرت هذه الوسائل كنتيجة للتطور التكنولوجي وتزاوجت مع الوسائل التقليدية. وما يميز الوسائل الإلكترونية البديلة عن الوسائل التقليدية، سوى أنها تتم عبر شبكة الانترنت لغرض السرعة في حسم منازعات عقود التجارة الدولية.

3/ نوصي المشرع الجزائري -وبالنظر إلى التطور التكنولوجي المتسارع- أن يواكب التطور وينص صراحة على إمكانية حق الأطراف في اللجوء إلى الوسائل الإلكترونية كطريق بديل لفض المنازعات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية بعيداً عن القضاء.

4/ نقترح على المشرع الجزائري ضرورة خلق منظومة أمنية قوية ومتطورة تسمح للمتنازعين بإحالة خلافهم لمركز الوساطة وتبادل البيانات والتفاوض من خلاله، مع الاعتراف بالقرارات الصادرة عن هذه المراكز وإضفاء القوة التنفيذية عليها.

5/ التشجيع على اللجوء للوسائل البديلة لفض منازعات التجارة الإلكترونية، لما تحققه من سرعة في نظر وفض المنازعات، فضلاً عما يحققه من تخفيف للعبء الملقى على عاتق القضاء.

قائمة المراجع:

- القاضي، خالد محمد (2002): موسوعة التحكيم التجاري الدولي، الطبعة الأولى، دار الشروق، القاهرة.
- القحطاني، سعد بن محمد شايح (2012): التحكيم التجاري في النظام السعودي وأنظمة دول مجلس التعاون الخليجي (دراسة تأصيلية مقارنة)، مذكرة ماجستير، كلية الدراسات العليا: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- المعماري، محمد حسن جاسم (2014): التحكيم التجاري وتدخلات القضاء الوطني، الطبعة الأولى، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
- جبور، فريد منعم (2010): حماية المستهلك عبر الإنترنت ومكافحة الجرائم الإلكترونية (دراسة مقارنة)، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان.
- خربوط، مجد الدين (2008): القانون الدولي الخاص 2 (تنازع القوانين)، جامعة حلب، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية.
- مطر، عصام عبد الفتاح (2009)، التحكيم الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الأزاريطة، الإسكندرية.
- موسى، علاء عبد الأمير (2015)، المفاوضات الإلكترونية كوسيلة لحل النزاعات التجارية ذات الطابع الدولي، مجلة المحقق، العدد الرابع.
- البتانوني، خيرى عبد الفتاح السيد (2012)، فض المنازعات بالتحكيم الإلكتروني عبر وسائل الاتصال الحديثة، الطبعة الثانية، دار النهضة العربية، القاهرة.
- السباعوي، زياد محمد حمود عبد الله (2014)، التحكيم التجاري الدولي ما بين الشريعة والقانون، الطبعة الأولى، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة.
- بوديسة، كريم (20 06، 2012): التحكيم الإلكتروني كوسيلة لتسوية منازعات عقود التجارة الإلكترونية، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، تيزي وزو.
- بولقواس، سناء (2010-2011): الطرق البديلة لحل منازعات العقود الإدارية ذات الطابع الدولي (التحكيم نموذجاً)، مذكرة ماجستير. كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- حسين، منصور (2006): المسؤولية الإلكترونية، منشأة المعارف، الإسكندرية.
- المطالقة، حمد فواز (2006): الوجيه في عقود التجارة الإلكترونية، دراسة مقارنة (المجلد الطبعة الأولى)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حوت، فيروز (14 07، 2016): الرقابة القضائية على حكم التحكيم التجاري الدولي في ضوء القانون الجزائري والاتفاقيات الدولية، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، البويرة.
- سعد الله، عمر (2009): قانون التجارة الدولية (النظرية المعاصرة)، الطبعة الثانية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر.
- سوايم، سفيان (2013-2014): الطرق البديلة لحل المنازعات المدنية في القانون الجزائري، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، بسكرة.
- شحادة، حسن الحسين (رجب 1433): التحكيم في منازعات العمليات المصرفية (دراسة في إطار القانون السوري).
المجلة القضائية، العدد الرابع.

- شيعان، فراس كريم & فائز، أحمد هند (2014): الوساطة في المنازعات الإلكترونية، مجلة المحقق الحلي للعلوم القانونية والسياسية، العدد الثالث، جامعة بابل.
- قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التوفيق التجاري الدولي. (2002).
- قبايلي، ربيعة (05 06، 2016): الخصومة التحكيمية في التجارة الدولية، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة.
- قصعة، سعاد (28 12، 2020): الوساطة الإلكترونية كطريقة بديلة لحل منازعات التجارة الإلكترونية، مجلة الشريعة والاقتصاد، المجلد التاسع، العدد الثاني.
- منصور، داود (جوان 2021): فعالية الوساطة الإلكترونية كآلية لحسم منازعات التجارة الإلكترونية، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد السادس، العدد الثاني.
- هند، عبد القادر سليمان (s.d.): دور التحكيم الإلكتروني في حل منازعات التجارة الإلكترونية، المؤتمر المغاربي حول المعلوماتية والقانون شعارها: نحو قانون مغاربي نموذجي للمعلومات، الجماهيرية العربية الليبية الشعبية الاشتراكية العظمى، أكاديمية الدراسات العليا
- AKOUDAH, Ayewouadan (2006): *La médiation en ligne*. J. C. P. G.
- SCHULTZ, Thomas (2005) : *Réguler le commerce électronique par la résolution des litiges en ligne (une approche critique)*. BRUXELLES: BRUYLANT.

الالتزام بأخلاقيات التسويق كمتطلب ضروري لنجاح التسويق الإلكتروني Marketing ethics as a necessary requirement for the success of e-marketing

د/ بلخضر مسعودة

Bellakhdar Messaouda

أستاذة محاضر (أ)، جامعة باجي مختار، عنابة/ الجزائر

Badji Mokhtar University, Annaba / Algeria

المخلص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على أهمية تبني أخلاقيات التسويق لنجاح التسويق الإلكتروني، حيث يؤثر الإلتزام بها بشكل مباشر على ثقة العملاء وعلى خلق صورة إيجابية للمسوق الإلكتروني، ما يؤدي إلى الحفاظ على الزبائن الحاليين وإتاحة الفرصة لجذب زبائن جدد، إذ يعتبر الإلتزام بأخلاقيات التسويق إحدى أكثر الطرق فعالية لتحسين استراتيجيات التسويق الإلكتروني، من خلال تبني عدد من المبادئ الأخلاقية التي تراعي مصالح جميع الأطراف ذات الصلة بالمؤسسة ولا تعرضهم للضرر. تسعى الدراسة للبحث في أهمية وضرورة التعامل الأخلاقي في بيئة أعمال افتراضية للمسوق الإلكتروني، حيث تزداد الحاجة لبناء الثقة في هذا الفضاء والتي لن تتأتى إلا بالممارسات الأخلاقية للمزيج التسويقي الإلكتروني المتعلق بقرارات المنتج، السعر، التوزيع والترويج، والإلتزام بتنفيذها دون تضليل وفي إطار تحمل المؤسسة لمسؤولياتها الأخلاقية، ما يؤدي إلى إدراك الزبائن بأن المسوق الإلكتروني يراعي مصالحهم، ما يجعله جدير بثقتهم وما يؤدي إلى نجاح سياسة مزيجه الإلكتروني وتحقيق أهدافه التسويقية. الكلمات المفتاحية: التسويق، أخلاقيات التسويق، التسويق الإلكتروني، الإلتزام بأخلاقيات التسويق الإلكتروني

Abstract:

The study aims to identify the importance of adopting marketing ethics in the success of e-marketing, which has a direct effect on customer confidence and on creating a positive image for the e-marketer, which allows maintaining existing customers and providing the opportunity to attract potential customers, as working with marketing ethics is one of the most effective ways to improve E-marketing strategies, by adopting a number of ethical principles that take into account the interests of all parties related to the organization.

The study aims to identify the importance of ethics in the virtual business environment of the e-marketer, where the need to build trust in this space increases, which will only come through ethical practices of the e-marketing mix related to product, price, distribution and promotion decisions and their implementation without misleading and within the framework of their moral responsibilities, which leads To the conviction of customers that the e-marketer takes their interests, which makes him worthy of their trust, and thus is reflected in the success of his e-marketing policy and the achievement of its objectives.

Key words: Marketing, Marketing Ethics, E-Marketing, Commitment to E-Marketing Ethics

مقدمة:

تطور النشاط التسويقي بدرجة كبيرة وأصبح متغلغلا في جميع المجالات، كما تنوعت فروعه واختصاصاته، ومن بينها التسويق الإلكتروني، الذي يقصد به تلبية حاجيات الزبائن ورغباتهم بالإعتماد على استخدام التقنيات الحديثة في الاتصال، فهو يمثل ذلك التفاعل بين المنظمة وزبائنها بشكل الكتروني في فضاء البيئة الافتراضية، كما لا يتوقف نجاح هذا النوع من التسويق على فعالية القرارات التسويقية المتعلقة بعناصر المزيج التسويقي الإلكتروني فقط، بل يعتمد بدرجة كبيرة على ثقة الزبائن بالمؤسسة، هذه الأخيرة التي يجب أن تراعي الجانب الأخلاقي في تعاملاتها الإلكترونية مع زبائنها،

حيث عرف الفكر التسويقي بمنظمات الأعمال تطورا كبيرا، من خلال مروره بعدة مراحل أحدثها مرحلة التوجه الأخلاقي للتسويق، نتيجة لوجود تجاوزات في الممارسات التسويقية، ما أدى إلى المطالبة بضرورة التزام المؤسسة أخلاقيا وممارسة نشاطها التسويقي مع مراعاة مصالح الزبائن والبيئة المتواجدة فيها، وهذا من خلال تبني مجموعة المعايير والالتزامات المتعلقة بالقرارات التسويقية بشكل يوازن بين أهداف المؤسسة وحاجات المجتمع، ما يعزز الثقة بينهما.

اشكالية الدراسة

تعتبر أخلاقيات التسويق من أهم المواضيع التي يتم التطرق إليها من طرف الباحثين، خاصة في مجال التسويق الإلكتروني الذي يتوقف نجاحه على درجة ثقة الزبائن بالمؤسسة وعلى مدى التزامها أخلاقيا اتجاههم وعدم الإضرار بمصالحهم، فالتزام الأخلاقي كعدم استعمال الدعاية الكاذبة والتضليل الإعلامي، وعدم خداع المستهلكين والالتزام بتنفيذ القرارات المعلن عنها في عناصر مزيجها التسويقي الإلكتروني، يعد المدخل الحقيقي لنجاحها وتحقيق أهدافها التسويقية. من خلال ما سبق يمكن طرح التساؤل الذي يبرز إشكالية هذه الدراسة كالآتي: "كيف يساهم الالتزام بأخلاقيات

التسويق في نجاح التسويق الإلكتروني؟". للإجابة على هذا التساؤل تم طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما المقصود بأخلاقيات التسويق، وماهي أهم المبادئ الأخلاقية الواجب الإلتزام بها من قبل المؤسسة؟
- ما المقصود بالتسويق الإلكتروني، وماهي أهم القرارات التسويقية المتعلقة به؟
- كيف يساهم الإلتزام الأخلاقي لمنظمة الأعمال في نجاح التسويق الإلكتروني؟

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من خلال:

- أهمية الموضوع نفسه، فموضوع أخلاقيات التسويق يعد من المواضيع التي لا تزال تثير إهتمام الباحثين، نظرا لحدائته ونظرا لتزايد الحاجة اليه وتزايد المطالبة بضرورة تبنيه من قبل منظمات الأعمال؛
- أهمية التسويق الإلكتروني، الذي يعد من أهم فروع التسويق الحديث الذي يتماشى مع التطور التقني ومع حاجة الزبائن لوجود فضاءات افتراضية لشراء ما يحتاجونه بطريقة آمنة وسهلة وسريعة؛
- تستمد الدراسة أهميتها، من خلال التطرق لضرورة أن تتمتع المنظمة الممارسة للتسويق الإلكتروني بالأخلاقيات في تعاملاتها التسويقية، ما يمكنها من زيادة الثقة في قرارات مزيجها التسويقي الإلكتروني، الأمر الذي يمكنها من المحافظة على زبائنها وجذب زبائن جدد وتحسين صورتها وسمعتها، وتحقيق أهدافها.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى:

- التعرف على أخلاقيات التسويق، من خلال التطرق لتطور الفكر التسويقي وازدياد الحاجة لوجود ضوابط أخلاقية تلتزم بها منظمات الأعمال التي تتمتع بروح المسؤولية اتجاه المجتمع والبيئة؛
- التعرف على التسويق الإلكتروني وأسباب تطوره وانتشاره؛
- التطرق لأهمية تبني المنظمة المسوقة لمنتجاتها إلكترونيا بالأخلاقيات، بما يتعكس على نجاح سياساتها التسويقية.

منهج الدراسة وأدوات جمع المعلومات:

تم الإعتماد على المنهج التحليلي، من خلال البحث في موضوع الدراسة والاعتماد على مصادر المعلومات الثانوية

لمعالجتها.

تقسيم الدراسة: سيتم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة محاور، وهي كالآتي:

- المحور الأول: سيتم تناول الأدبيات المتعلقة بأخلاقيات التسويق؛
- المحور الثاني: سيتم تناول أهم الأدبيات المتعلقة بالتسويق الإلكتروني؛

– المحور الثالث: سيتم التطرق لأهمية الالتزام بأخلاقيات التسويق لنجاح ممارسات التسويق الإلكتروني.

أولاً- مدخل لأخلاقيات التسويق

تمثل أخلاقيات التسويق فرعاً من فروع أخلاقيات الأعمال، وهي الدراسة المنهجية لكيفية تطبيق المعايير الأخلاقية على قرارات وسلوكيات التسويق والمؤسسات.

يطلق على أخلاقيات التسويق المفهوم الأخلاقي للتسويق (Ethical Marketing) امتداداً للمفهوم الاجتماعي له والمجتمعي (Societal Marketing) لكنه أحدث منه وأشمل، حيث يركز على المسائل التالية (بلخضر، 2018، صفحة 03):

– المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية والاعتبارية للتسويق؛

– سلوك القائمين على التسويق وأخلاقياتهم؛

– المساءلة، أي محاسبة أصحاب المصلحة في منظمات الأعمال الإنتاجية والخدمية على حد سواء.

1-1- مفهوم أخلاقيات التسويق وأسباب الحاجة إليها

تعتبر الأخلاقيات بصفة عامة عن حالة نسبية معبر عنها بسلوك إنساني، والتي تختلف ما بين فرد إلى آخر ومن موقف لآخر، ولعل ذلك راجع أساساً إلى المفاهيم الأخلاقية التي يؤمن بها كل فرد، كما تمثل مرشداً ودليلاً للتصرف والتعامل والتأثير البيئي على النظام القيمي للأفراد (الخري، 2015، صفحة 98)، ويمكن النظر لأخلاقيات التسويق على أنها عملية إبداع في الممارسات التسويقية يجب على المؤسسة تبيانها من أجل مواجهة المنافسة (إيزيتي، 2018، صفحة 61)، فقد أصبح الإهتمام بأخلاقيات التسويق على قدر كبير من الأهمية، حيث يمنح منظمة الأعمال (بلخضر، 2018، صفحة 03):

– زيادة ثقة الجمهور في النشاط التسويقي للمنظمة وتسهيل نظام التبادل السوقي (الثقة Trust)؛

– خلق منافسة صحية تسهل عملية التبادل بين طرفي السوق المتمثل بالبائعين (Sellers) أي جانب العرض والمشتريين (Buyers) أي جانب الطلب، والتي من أهم شروطها النزاهة أو الاستقامة (Integrity)؛

– بروز الكفاية الاقتصادية التي تساهم في تحقيق نتائج اقتصادية واجتماعية طيبة على مستوى المجتمع وبالتالي تفعيل المسؤولية الاجتماعية (Social Responsibility).

نظراً لأهمية إتباع المؤسسة لسلوك الأخلاقي فإنه من الضروري أن يتواجد بها دليل للسلوك الأخلاقي أو ما يسمى بالمدونات الأخلاقية التي تركز على القيم الأخلاقية للمؤسسة، فهي توليفة من المعايير الأخلاقية تصدرها المؤسسة لتفادي المشاكل الأخلاقية. حيث تشكل هذه الأخيرة واحدة من أهم القوى في تكوين أخلاقيات التسويق في المؤسسة (إيزيتي، 2018، صفحة 61)

هناك عدة عوامل أدت إلى تنامي وتزايد الإهتمام بالأخلاقيات، نظراً لما يترتب عنها من برامج وسياسات لتحسين الأداء المنظمي وتعزيز صورة وسمعة المؤسسة في السوق، ومن أهم أسباب الحاجة لأخلاقيات التسويق، ما يأتي (بوردجة و سوام، 2018، صفحة 137):

– شيوع بعض الأعمال التسويقية غير المرغوبة وعلى رأسها الرشوة والتي لا تتفق مع أهداف وسياسات المؤسسات؛

– وجود الكثير من القرارات المتخذة من طرف مديري المؤسسات وفي مختلف مستوياتها الإدارية لا تهتم بأخلاقيات العمل خصوصاً عندما تمتد آثارها إلى المجتمع؛

– التشريعات القانونية وحدها غير كافية لمراقبة وتحديد سلوكيات المؤسسات، مما يستوجب سن معايير أخلاقية تحدد نمطها السلوكي بما يتفق مع القيم الاجتماعية السائدة؛

- حاجة المجتمع لوضع قواعد أخلاقية لعمل المؤسسات التسويقية وإن لم تتم بشكل طوعي، لذلك ستواجه ضغطاً من الرأي العام أو الحكومة وعبر استخدام القوانين والتشريعات؛
- إن مؤسسات اليوم تعيش تحت وقع ضغوط متزايدة نتيجة التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال وزيادة حدة المنافسة بين تلك المؤسسات خاصة في ظل تنامي الاتجاه نحو العولمة والفضائح الأخلاقية التي تسبب في تكبد الكثير من المؤسسات خسائر فادحة.

1-2- مدونة أخلاقيات التسويق للجمعية الأمريكية للتسويق:

نقدم في هذا النموذج مقتطفات من مدونة أخلاقيات الجمعية الأمريكية للتسويق، كالاتي (الخري، 2015، صفحة 101):

- في مجال حقوق وواجبات الأطراف في عملية التبادل التسويقي: إن المشاركين في عملية التبادل التسويقي يجب أن يكونوا قادرين على توقع أن:
 - السلع والخدمات المعروضة آمنة وملائمة لاستخداماتها المقصودة؛
 - الاتصالات حول المنتجات المعروضة هي غير مخادعة؛
 - كل الأطراف يعترفون بحمل التزاماتهم المالية وغيرها بنية حسنة؛
 - وجود الطرق الداخلية الملائمة من أجل التسوية العادلة و/أو لمعالجة الشكاوى المتعلقة بالمشتريات؛
 - إن المفاهيم أعلاه تتضمن المسؤوليات الآتية للمسوق:
 - الكشف عن كل المخاطر الجوهرية المرافقة لاستخدام السلعة أو الخدمة؛
 - تحديد التعويض لأي مكون للمنتج قد يغير المنتج مادياً أو يؤثر على قرار الشراء لدى المشتري؛
 - تحديد الخصائص المضافة مقابل التكلفة الإضافية.
- في مجال الترويج:
 - تجنب الإعلان الزائف والمضلل؛
 - رفض مناورة الضغوط العالية أو تكتيكات المبيعات المتصلة بذلك؛
 - تجنب ترويجات المبيعات التي تستخدم الخداع أو المناورة.
- في مجال التوزيع:
 - عدم التلاعب بالمتاح من المنتج بغرض الاستغلال؛
 - عدم استخدام الإكراه في قناة التسويق؛
 - عدم القيام بالتأثير غير الضروري على الخيار القائم بإعادة البيع من أجل تداول المنتج.
- في مجال التسعير:
 - لا تعهد بتثبيت الأسعار؛
 - لا ممارسة للتسعير المؤذي للآخرين؛
 - الكشف عن السعر الكامل في كل عملية شراء؛
- في مجال بحوث التسويق:
 - حصر البيع أو كسب الصفقة في هيئة القيام بالبحوث؛
 - المحافظة على الاستقامة في البحوث بتجنب تسوية أو حذف تاريخ البحث المعني؛
 - المعاملة العادلة للزبائن والموردين.

• في مجال العلاقات التنظيمية:

- يجب أن يكون المسوقون واعين لكيفية تأثير سلوكهم على سلوك الآخرين في العلاقات التنظيمية، فعليهم ألا يطلبوا أو يشجعوا أو يقوموا بالإكراه على ما يؤدي إلى سلوك لا أخلاقي مع الآخرين، كالعاملين والموردين والعملاء؛
- عدم الكشف عن الهوية في العلاقات المهنية؛
- الوفاء بالتزاماتهم ومسؤولياتهم في العقود والاتفاقات المتبادلة؛
- تجنب أخذ العمل من الآخرين كلياً أو جزئياً، بدون تعويض أو موافقة من قبلهم؛
- تجنب المناورة لكسب ميزة في حالات معينة لتعظيم الكسب الشخصي بطريقة تضر بالآخرين.

1-3- الاستراتيجيات التسويقية القائمة على الأخلاقيات

إن المؤسسة التي تطبق أخلاقيات التسويق تهتم بجانبين هما الإلتزام بالمبادئ والقيم الأخلاقية من جهة وكيفية المحافظة عليها داخل المؤسسة من جهة أخرى، وفي هذا الصدد تشير الدراسات إلى أن المؤسسة التي تعتمد في ممارسة أعمالها وأنشطتها على استراتيجيات ذات البعد الاجتماعي والأخلاقي حققت نتائج تفوقت فيها على المؤسسة التي لا تمتلك هذه الاستراتيجيات.

بصفة عامة يمكن للمؤسسة أن تقوم بإتباع أحد الإستراتيجيتين التاليتين (ايزيتي، 2018، صفحة 61):

- إستراتيجية الإمتثال: تركز هذه الإستراتيجية على القوانين والمعايير المحددة للسلوك في المؤسسة، فهي تعتمد بشكل رئيسي على القوانين ومؤشرات الرقابة ومنع السلوك غير القانوني، وبالتالي فإن إستراتيجية الامتثال تعبر عن الإلتزام بالحد الأدنى من القوانين من أجل تجنب المساءلة الأخلاقية.
- إستراتيجية الإستقامة: يطلق على المؤسسة التي تستخدم إستراتيجية الإستقامة بالمؤسسة الأخلاقية، حيث أشار البعض أن القاعدة الأساسية لهذا النوع من المؤسسات هي القيام بتنفيذ كل ما هو جيد كجزء من الجودة التي تمتلكها، وتقوم هذه الإستراتيجية على المعايير الأخلاقية المختارة من طرف المؤسسة، إعتامادا على البعدين القانوني والأخلاقي في آن واحد، فهي لا تتضمن الأهداف الاقتصادية فقط ولكن أيضا مجموعة من الأخلاقيات والمسؤوليات.

المحور الثاني- مدخل للتسويق الإلكتروني

إن حركة التحولات العالمية والمتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية، في ظل ضغوط العولمة وانحياز الحواجز والموانع التي تحول دون تدفق المنتجات والخدمات بين الأسواق العالمية بحرية وسهولة تلزم الإدارة المعاصرة بتطوير أساليبها وتحديث تقنياتها لمواجهة قوى المنافسة المتزايدة والوافدة من كل مكان وعلى مدار الساعة، وتكون نتيجة ومحصلة كل تلك الجهود تصب في خانة واحدة، وهي إرضاء العملاء. ومن ضمن الأساليب الحديثة للتسويق هو التسويق الإلكتروني والذي سيتم تناوله بشيء من التفصيل.

1-2- مفهوم التسويق الإلكتروني وأبعاده

ينطوي التسويق الإلكتروني على استخدام شبكة الانترنت والتكنولوجيا الرقمية لتحقيق الأهداف التسويقية، وتدعيم المفهوم التسويقي الحديث، مما يمكن للمسوقين بنشر معلومات عن منتجاتهم وخدماتهم بسهولة وبأكثر حيوية وحرية مقارنة بالتسويق التقليدي (بن لوصيف، 2021، صفحة 168).

يعتمد التسويق الإلكتروني على مجموعة من الأنشطة التسويقية التي تستخدم الوسائط الإلكترونية وشبكات الحاسبات الآلية والتحكم في التقنيات الرقمية، بما في ذلك تقنيات المعلومات والاتصالات لتفعيل العمليات التسويقية المتمثلة في الوظائف التنظيمية والعمليات والنشاطات الموجهة لتحديد حاجات الأسواق المستهدفة وتقديم السلع والخدمات إلى الزبائن وذوي المصلحة في المنظمة (ميمون، معيريف، و كروش، 2022، صفحة 323)، ما جعله من أهم

نشاطات التجارة الإلكترونية التي تسعى إلى تيسير تبادل وانسياب السلع والخدمات من المنتج إلى المستهلك في بيئة مستمرة التطور والتغير، فقد حول المستهلك الجديد من متلق سلبي للأنشطة التسويقية إلى عنصر فاعل في عملية التسويق ذاته (عفيفي، 2021، صفحة 279).

تناول العديد من الباحثين أبعاد التسويق الإلكتروني، إلا أن نموذج "Zeisser" يعد الأكثر قبولاً وانتشاراً في تحديد الأبعاد ويشمل (ميمون، معيريف، و كروش، 2022، صفحة 323، 325):

- **الجذب:** يشير هذا البعد إلى كيفية استمالة الزبائن وجذبهم إلى موقع المؤسسة على شبكة الانترنت وهذا لا يمكن تحقيقه عن طريق اللوحات الإعلانية أو مواقع الآخرين على شبكة الانترنت أو الاستفادة من قوائم الاتصالات التسويقية، وإنما يتم ذلك عن طريق التعريف بالعلامة التجارية للمؤسسة أو الإشارة إليها في عنوان الموقع على شبكة الانترنت، إذ أن ذلك سوف يسهم بالتذكير باسم هذه المؤسسة ويتيح للزبائن إمكانية العثور عليها بسهولة
- **التواصل:** يعد أحد أهم العناصر الضرورية لنجاح التسويق الإلكتروني ويعرف بأنه عملية نقل المعلومات والفهم المشترك من فرد إلى آخر، فبعد حصول المؤسسة على المعلومات الخاصة بالزبائن تتجه أنظارها نحو المرحلة التالية في عملية التسويق الإلكتروني، والمتمثلة بالتفاعل والتواصل معهم وتقديم قيمة مضافة لهم، حيث تعد القدرة على إطلاق المنتج ومعرفة ردود الأفعال عنه بأسرع وقت ممكن واحدة من أهم الفرص التسويقية التي تسهم في خلق القيمة المضافة.
- **المشاركة (انخراط العملاء):** بعد جذب الزبائن لابد من إشراكهم في العملية التسويقية والتعرف على آرائهم عن طريق التواصل معهم والتعرف على وجهات نظرهم وتفضيلاتهم من أجل خلق التفاعل الذي يساهم في إتمام العملية التجارية، ولتحقيق ذلك يمكن للمؤسسات الاستفادة من البرامج المبتكرة في توفير وسائل الإعلام التفاعلية ذات القيمة للزبائن، فضلاً عما يقدمه موقع المنظمة على شبكة الويب والمجتمعات الافتراضية والمنتديات من تماس وتفاعل مباشر مع الزبون من جهة، والزبائن فيما بينهم من جهة أخرى، كما تجدر الإشارة إلى أن مجتمعات الانترنت الافتراضية ومواقع الويب والمنتديات، تعد أقل شيوعاً واستخداماً بالنسبة لبعض المؤسسات خاصة التي تعمل في مجال تجارة الأغذية أو محلات البقالة والتي تستهدف السوق الشامل والتعامل المباشر مع الزبائن.
- **التعلم (التعرف على تفضيلات الزبائن):** تتيح وسائل الإعلام الاجتماعية عدداً من الفرص التسويقية التي تساهم في بناء العلاقات الإيجابية مع الزبائن، لأنها تسمح للمسوقين بتتبع ومعرفة المزيد عن التركيبة السكانية للزبائن ومواقفهم وسلوكياتهم، ويمكن الحصول على هذه المعلومات عن طريق ملاحظة عمليات تسجيل الزبائن أو سجلات المعاملات الخاصة بهم، حيث تعد الاستراتيجيات الرئيسية لبناء العلامة التجارية عبر الانترنت من أهم الاستراتيجيات التي تسمح بالاطلاع على رؤى الزبائن وتفضيلاتهم من أجل تحسين موقع المنظمة على شبكة الويب.
- **الاحتفاظ:** من أجل بناء علاقات مربحة وطويلة الأجل مع الزبون تسعى المؤسسات إلى الاحتفاظ بالزبائن وحثهم على تكرار عمليات الشراء على مواقعها عبر الانترنت، لذلك فإن العنصر المهم الذي يجب على المؤسسة أخذه بعين الاعتبار عند تطبيق التسويق الإلكتروني هو بناء علاقات إيجابية مع الزبائن والمحافظة عليهم، مما يتطلب منها التزامات وموارد ثابتة على المدى الطويل، فينبغي على المسوقين الحفاظ على مواقعهم الجديدة وإدامتها بشكل مستمر عن طريق تجديد محتواها أو تقديم محتوى ديناميكي كمنشآت أسعار الأسهم، والطقس، فضلاً عن تركيب الويب وتتبع طلبات الشراء عبر الانترنت وغيرها، ويحدث ذلك عندما تكون المؤسسة المسوقة إلكترونياً قادرة على توفير المعلومات والمنتجات التي يحتاجها الزبائن بأقل كلفة وبأقصر وقت ممكن، مما يشكل ذلك حافزاً لهم للعودة لتجربة الشراء.

2-2- خصائص التسويق الإلكتروني:

كما أتاحت شبكة الانترنت الحرية اللانهائية للمنتج والمسوق لتسويق منتجه عبر وسائل مفتوحة يستطيع تحديد الكم والكيف الذي يصل به للمستهلك، أتاحت لمتلقي الخدمات التسويقية التفاعل والتعبير عن رأيه وإبداء ردود فعله عن الخدمة أو السلعة المقدمة، فلم تعد الكرة في يد مدير التسويق بشأن ما سيتلقاه المستهلك من معلومات من خلال الوسائل التقليدية مثل التلفزيون أو الصحف، بل أصبح المستهلك عنصراً فاعلاً، من خلال بحثه عن المعلومة وعن التفاصيل التي يريد أن يعرفها ويستزيد منها في حالة الرغبة في معرفة المزيد عنها، كما أصبح بإمكانه أن يدلي برأيه وأن يعطي تقييماً للسلعة أو الخدمة والتي سيشاردها آخرون، وهو ما شكل ثورة في توافر المعلومات، ليس عن السلعة فقط وإنما أيضاً عن اتجاهات المستهلك وميوله (عفيفي، 2021، صفحة 279).

يتضمن التسويق الإلكتروني جملة من الخصائص التي تميزه، من أهمها نذكر (كردي، 2014):

- إتساع الخدمة: يتميز التسويق الإلكتروني بأنه يقدم خدمة واسعة Mass service، فيمكن للعملاء المتعاملين مع الموقع التسويقي التعامل معه في أي وقت؛
- العالمية: أن الوسائط المستخدمة في التسويق الإلكتروني لا تعرف الحدود الجغرافية، بحيث يمكن التسوق من أي مكان يتواجد فيه العميل من خلال حاسبه الشخصي على الموقع المخصص للشركة؛
- سرعة تغير المفاهيم: يتميز التسويق الإلكتروني بسرعة تغير المفاهيم وما يغطيه من أنشطة وما يحكمه من قواعد ذلك أن التجارة الإلكترونية مرتبطة بوسائل الاتصال الإلكتروني وتقنيات المعلومات التي تتغير وتتطور بشكل متسارع؛
- أهمية الإعلان عبر الشبكة الدولية: يجب استخدام عنصر الإثارة للمستخدم للرسائل الإلكترونية كما هو الحال في الإعلانات التلفزيونية نظراً لتعدد الشركات التي تطرح رسائلها الإلكترونية؛
- تضيق المسافة بين الشركات: يساهم التسويق الإلكتروني في تضيق المسافات بين الشركات العملاقة والصغيرة من حيث الإنتاج والتوزيع والكفاءات البشرية، بحيث يمكن للشركات الصغيرة الوصول عبر الإنترنت إلى السوق الدولية بدون أن تكون لها البنية التحتية للشركات الضخمة، وذلك يعود إلى استخدام نفس الأسلوب في تنفيذ عمليات البيع والشراء، بالإضافة إلى دوام تواصلها مع مختلف الأطراف الموجودة في بيئتها؛
- غياب المعاملات الورقية: توجد الكثير من الأمور المتعلقة باستخدام التسويق الإلكتروني والتي تثير القلق بشأنه، ففي التسويق الإلكتروني تنفذ الصفقات إلكترونياً دون حاجة لاستخدام الورق وحتى دون الحاجة لوجود جميع الأطراف في مكان واحد، وهذا ما أثار مسألة إثبات العقود وصحة التوقيعات الرقمية، الأمر الذي دعا المنظمات الدولية لوضع إطار قانوني خاص بممارسة التسويق الإلكتروني.

2-3- عناصر المزيج التسويقي الإلكتروني

حددها الباحث "McCarthy" في أربعة عناصر أو مجموعات تعرف بمصطلح (4p) وهو نسبة لأول حرف من إسم كل عنصر، وتتمثل عناصر المزيج التسويقي الإلكتروني في ما يأتي (بن لوصيف، 2021، صفحة 172):

- المنتج الإلكتروني: المنتج الإلكتروني هو المنتج الذي يمكن تبادله بشكل آلي تماماً وهو لا يحتاج إلى توزيع مادي، حيث يمكن إتمام عملية البيع والشراء كاملة من المنزل أو المنظمة أي مباشرة على جهاز الحاسوب، وهو ليس بالضرورة شيء مادي مثل بيع العطور، الملابس، السيارات، الخ، فقد يكون عبارة عن خدمة أو فكرة يتم تداولها إلكترونياً، مثل اقتناء الكتب الإلكترونية، الحصول على خدمات صحية، تعليمية، مصرفية... الخ
- التسعير الإلكتروني: التسعير الإلكتروني عبر الإنترنت ينبغي أن ينسجم مع المبادئ الأساسية والجوهرية لأعمال المنظمة ومع أهدافها الإستراتيجية والوعود التي قطعتها على نفسها اتجاه المستهلك، بالإضافة إلى ضرورة القيام بجمع

البيانات والمعلومات عن الأسواق المستهدفة، وإجراء اختبارات سوقية لمعرفة حدود الأسعار الفاعلة، ومن التطورات الحديثة في التسعير الإلكتروني استخدام العملة الرقمية.

- **التوزيع الإلكتروني:** يتميز التوزيع الإلكتروني باختصار قنوات التوزيع التقليدية، وهذا راجع للخصائص التي تميز شبكة الإنترنت التي تساعد على تخفيض القنوات التسويقية وتعمل على إيصال السلعة للمستهلك في الزمان والمكان المناسبين، وتكون قصيرة بالمقارنة مع الأسواق التقليدية، ولذا فإن إدارة سلسلة قنوات التوزيع تعتبر من العناصر الأساسية لنجاح أي تجارة إلكترونية، كما يتم إنشاء وإدارة المتاجر الإلكترونية على شكل مواقع صغيرة وبسيطة أو كبيرة ومعقدة مما يجعل تكاليف الإنشاء تتراوح من مئات إلى ملايين الدولارات
- **الترويج الإلكتروني:** يعتبر الترويج للمنتجات الإلكترونية ضروري ويشكل عنصر جذب لزبائن المواقع الإلكترونية، خاصة إذا تم الاستعانة بالوسائط المتعددة التي تدمج بين النص والصوت والصورة وتسهل الانتقال من خلال الروابط الإلكترونية. وتتم عملية الترويج وفقا لعدة تقنيات منها تخفيض الأسعار في فترات معينة، أو عند شراء كميات كبيرة، إعطاء عينات مجانية لتجربتها، السماح للزبائن بتجربة جزء من الخدمات التي تقدمها أو المنتجات التي تباعها يؤدي إلى شعور الزبون بالرضا والثقة الإطمئنان اتجاه الشركة واتجاه عملية الشراء، ومن بين أدوات الترويج على الإنترنت، نذكر مثلا المواقع الإلكترونية، محركات البحث، الإعلان الإلكتروني، المحادثات الفردية والجماعية، الفيديوهاوات التعريفية بالمنتج الإلكتروني التي تعتمد على مؤثرات صوتية وشعارات وألوان تجذب انتباه المتصفح للموقع وتجعله يتابع المنتج مما يؤدي الى ترسيخه في الأذهان.

المحور الثالث- أهمية الالتزام بأخلاقيات التسويق لنجاح ممارسات التسويق الإلكتروني

يوجه كثيرون انتقادات للخدمة التسويقية لتأثيرها السلبي على المستوى الفردي والمجتمعي وعلى المؤسسات المنافسة ومن بين هذه الممارسات السلبية (عمري و قشي، 2018، صفحة 223):

- **تحديد أسعار مرتفعة:** يرى البعض أن طمع الوسطاء من تجار التجزئة وتجار الجملة وغيرهم يقودهم إلى سلسلة من الأعمال الشكلية التي لا تؤثر على جوهر السلعة ولكنها تبرر التحايل لرفع سعرها؛
- **خداع المستهلك:** يتهم التجار بأنهم يقومون أحيانا بممارسات غير أخلاقية للوصول الى المستهلك، فبالإضافة الى تحديد أسعار مرتفعة للسلع لا تعكس التكاليف الحقيقية ولا تكتفي بهامش ربح معقول فهم يقومون بإقناع المستهلكين بأنهم يبيعون بتخفيضات كبيرة وأسعار الجملة؛
- **ممارسة الضغط الأدبي على المستهلكين:** يشكو كثير من المستهلكين بأنهم وبفعل وسائل الدعاية المحبوكة وبفعل مهارات الإقناع القوية لمندوبي التسويق يشترون ما لا يحتاجونه وما هو فوق قدرتهم لمالية.
- **بيع منتجات غير آمنة تتعدى شكاوي المستهلكين:** مثل بعض السلع ذات الجودة المتدنية والتي لا تؤدي الغرض المتوفى منها أو أن استعمالها قد يضر بالمستهلكين أو فيه مخاطر على سلامتهم
- **تصميم سلع قصيرة العمر تفقد صلاحيتها بعد مدة قصيرة:** يشكو كثير من المستهلكين بأنه يتم تسويق سلع يعتمد منتجها بأن تكون غير صالحة للاستعمال إلا لفترات قصيرة يضطر المستهلكون بعدها الى الاستغناء عنها وشراء سلعة أخرى بديلة عنها.

3-1- متطلبات تحقيق الأخلاقيات في ميدان التسويق

إن وجود معايير تحكم عمل المؤسسات تساعد في تبني المسؤولية الاجتماعية ليس كافيا، بل لابد من ممارسات تظهر في دليل عمل تسويقي أخلاقي للمؤسسة خاصة في ظل المنافسة السائدة، وفي هذا الإطار هناك مستلزمات يجب على المؤسسة الالتزام بها، تتمثل في (عمري و قشي، 2018، صفحة 222):

- الاتصال الفاعل: لا يمكن للأفراد الاستجابة لمعايير الأخلاق ما لم يفهموها جيداً، ولا يمكنهم أخذ تلك المعايير على محمل الجد ما لم تقر من قبل الإدارة العليا للمؤسسة وبمشاركة العاملين أو من يمثلهم؛
- التعليم والتدريب: إن حلقات التعليم والتدريب تعطي للعاملين في كل المستويات فرصة لاختبار التطبيقات النموذجية للمعايير الأخلاقية في مختلف الحالات؛
- فرض العقوبات لعدم الالتزام والمكافآت للسلوك الصحيح: إذا لم يتم تفعيل المعيار الأخلاقي سيؤدي إلى عدم احترامه، ويتم التفعيل بفرض العقوبات على الأفراد الذين لا يلتزمون بتنفيذه وتقديم مكافآت لمن يلتزم بها؛
- التوجيه والتشجيع: إن فرض العقوبات والتوبيخ ليس كافياً لإقناع العاملين لقيم الأخلاقية للعمل، بل يجب أن تشجع المؤسسة هذا التوجه عن طريق تقديم النصح والمشورة في كافة الظروف؛
- الإشراف الفاعل: إن الإشراف الفاعل لإدارة المؤسسة على تنفيذ المعايير الأخلاقية يساعد المؤسسة على متابعة مستويات التنفيذ و توفير كافة المعلومات اللازمة لحل المشاكل قبل وقوعها.

3-2- الأخلاقيات العامة للتسويق الإلكتروني

- إن أخلاقيات التسويق الإلكتروني، ما هي إلا اتباع لمجموعة من المبادئ التي تساعد على تطوير وتعزيز الثقة بين الشركة وعملائها، وتتلخص أهم المبادئ العامة في النقاط الآتية:
- احترام الخصوصية: يعد احترام الخصوصية أبرز مبادئ وأخلاقيات التسويق الإلكتروني، فمثلاً عدم إقحام الحسابات الشخصية للزبائن برسائل دعائية وإعلانية، يعد احتراماً للخصوصية
- الشفافية: يجب أن تتمتع السياسة التسويقية الإلكترونية بالشفافية ودون الكذب على العملاء أو إعطائهم وعوداً لا يمكن تنفيذها والإيفاء بها
- التعاطف واستيعاب مخاوف العملاء: يجب على المنظمة أن تظهر التعاطف مع مشاكل العميل المختلفة والإجابة على كافة أسئلته ومخاوفه حول شراء المنتج إلكترونياً
- الابتعاد عن المبالغة: عند استخدام أدوات التسويق الإلكتروني يجب الابتعاد عن المبالغة، وذكر مميزات لن يجدها العملاء عند استلامهم للمنتج، وهو الأمر الذي بدوره سيؤدي لفقد الثقة في المؤسسة ومنتجاتها وسيعود بالسلب على العلامة التجارية. ومن بين أهم الأمثلة:
- المثال الأول: الرسائل الدعائية العشوائية، فممكناً أن يتعرض المستهلك يومياً لرسائل البريد العشوائية والتي تُشكل إزعاجاً كبيراً له، عبر إرسال روابط لمنتجات تكون معروضة لشركة ما، دون احترام لخصوصية بريده الإلكتروني، حيث يتم إرسال تلك الرسائل بشكل عشوائي تماماً، بالإضافة إلى إمكانية إستغلالها أحياناً، في عمليات القرصنة الإلكترونية، سواء لقرصنة البريد الإلكتروني أو قرصنة جهاز الكمبيوتر أو الهاتف النقال، ومع الأسف هناك الكثير من الشركات التي تتبع هذا النظام، في عملية التسويق الخاصة بها، مما يعود عليها بخسارة قطاع كبير من عملائها، نظراً أن هناك على الجانب الآخر شركات تستأذن في البداية وخلال عملية التسجيل العملاء في حال رغبتهم لحصولهم على رسائل بريدية بشكل دوري، دون اقتحام بريدهم الإلكتروني بلا إذن مسبق.
- المثال الثاني: أصبح العملاء يعانون من اقتحام خصوصياتهم بشكل متكرر، فلا يمر يوم إلا وقد يجد المستهلك اتصالاً هاتفياً من أحد الشركات لبيع منتج معين، أو رسالة نصية على منصات التواصل المختلفة، وذلك يعد نوعاً من التعدي على حقوق الخصوصية، والذي يرجع إلى عملية تسريب للبيانات، والتي تتم من بعض العاملين في شركات الاتصال، الذين يقومون ببيع بيانات عملائهم لشركات أخرى مقابل قدر من المال، ويتم استخدام تلك البيانات في عملية التسويق

عبر الهاتف أو التسويق إلكترونياً عبر فيسبوك، تويتر، انستجرام، وهو الأمر الذي يتسبب في إزعاج كبير للعملاء (أحمد، 2022).

3-3- أخلاقيات التسويق الإلكتروني من منظور المزيج التسويقي الإلكتروني

يمثل المزيج التسويقي الركن الأساسي في التسويق، وعليه فإن انتهاج جوانب أخلاقية هي مفردات عمل و تنفيذ عناصر المزيج التسويقي يعني بحد ذاته التسويق لذلك فإن النشاط الذي يمارس ويؤدي إلى خلق حالة من الشعور بالغش أو الخداع من قبل المستهلك، ستعكس علممجموع أعمال المنظمة التسويقية و تبرز مشكلة أخلاقية تسويقية، وبغض النظر إذا كان النشاط التسويقي المؤدى شرعي أو غير شرعي، فعندما تضع الشركة هدف لتحقيق الربح أو زيادة حصتها السوقية في المقدمة، فإن ذلك يعني الضغط على المسوقين، من أجل بيع منتجات غير صالحة للمستهلك وبأي شكل كان يعتبر في حقيقته عملاً تسويقياً غير أخلاقياً. ويمكن توضيح أخلاقيات التسويق الإلكتروني في كل عنصر من المزيج التسويقي فيما يأتي <https://pdfcoffee.com/-pdf-632-pdf-free.html>():

- أخلاقيات المنتج الإلكتروني: عند النظر إلى التسويق من خلال منظور شامل تتضح أن هناك مسؤولية تقع على عاتق رجال التسويق فقد تطورت العديد من القوانين والتشريعات لمحاسبة رجال التسويق عن كل من العميل والمنافسين ويوضح هذا الجزء الأخلاقيات المتعلقة بالمنتج: وتتمثل في ،
 - حق الأمان: هناك العديد من التوقعات من جانب المستهلكين عند شراء المنتج ومنها الرغبة أن يعمل المنتج على نحو ملائم طوال أكبر فترة ممكنة ومن أهم هذه التوقعات هو أمان المنتج، وعلى الرغم من توفر الرغبة لدى كثير من الأفراد لتحمل بعض المخاطر المحسوبة إلا أن الغالبية لا ترغب في تحمل مخاطر غير ضرورية وذلك عند استخدام المنتج فقد واجهت رجال التسويق بشركة "SUDAFED" مشكلة الأمان لعض : وعلى سبيل المثال. المنتجات التي تحتوي على مواد سامة بالرغم أن الشركة لم تضيف هذه المواد السامة إلى المنتجات، لذلك يجب استخدام العبوات المناسبة وذلك للعديد من المنتجات
 - حق توفير المعلومات: قد يركز البعض أنه لا يجب تضليل المستهلك عن طريق المعلومات المضللة والإعلانات الخادعة، فالمستهلك لديه الحق في أن يحصل على المعلومات الكاملة التي تمكنه من إتخاذ القرار المناسب، فنجد أن ذلك الحق منصوص عليه في القوانين ومنها المكونات التي يتكون منها المنتج، بلد المنشأ، مستوى الجودة، بالإضافة إلى المعلومات عن التصميم والتغليف .
- أخلاقيات التسعير الإلكتروني: هناك عدة أنواع من التسعير الغير أخلاقية، مثل التسعير الوهبي الذي يقصد به الأسعار المنخفضة التي تدفع المستهلك إلى شراء أنواع أخرى من السلع قد لا يرغب فيها أو إيهامه بحصوله على خصم وهو في الحقيقة لم يحصل عليه، كما يوجد التسعير الجبري الذي يستخدم لمنع المنافس من الدخول في الأسواق، وذلك عن طريق تقديم المنتجات بأسعار منخفضة جداً قد تقل عن سعر التكلفة الأمر الذي يدفع المنافسين إلى التعثر وعند اضطرارهم للخروج، تتجه المنظمة نحو رفع الأسعار
- أخلاقيات التوزيع الإلكتروني: تساعد شبكة الانترنت على تخفيض القنوات التسويقية وتعمل على إيصال السلعة للمستهلك بالزمان والمكان المناسبين، حيث تقوم على تطبيق قاعدة من المنتج إلى المستهلك مباشرة، مما أدى إلى الاستغناء عن الوسطاء تكاليف الإنتاج والتوزيع، الأمر الذي ساهم بالرد على طلبات العملاء المستعجلة على وتخفيض مدار الساعة. ولكن قد يصدر بعض التصرفات غير الأخلاقية مثل إيصال السلع في توقيت لم يتفق عليه أو عدم تخفيض تكاليف التوزيع من إجمالي التكلفة، حيث يكون سعرها متقارب جداً إلى سعرها في السوق التقليدي.

- أخلاقيات الترويج الإلكتروني: يعتبر النشاط الترويجي مجالاً واسعاً للعديد من الأفعال غير الأخلاقية في الأداء التسويقي كالإعلانات المضللة وغير الواضحة والتي تظهر خصائص غير موجودة في المنتج وتحذف بعض المعلومات ذات العلاقة بالأخطار الجانبية في استخدامه

الخاتمة

يعد التسويق الإلكتروني أحد أوجه التطور في بيئة الأعمال التسويقية نظراً لتوجه المنظمة إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وشبكات التواصل للتأثير في الزبائن وجذبهم، من خلال مزيج تسويقي إلكتروني يحقق أهدافها ويلبي حاجيات الزبون لاقتناء منتج يلبي رغباته في الوقت والمكان الذي يريده، ويتيح له التعرف على خصائصه من خلال مواقع الانترنت والويب. وبالرغم من إيجابياته إلا أنه لا يخلو من بعض الممارسات غير الأخلاقية التي تضر بمصلحة المستهلك وتقلص من تحقيق منافعه من عملية الشراء، وهذا ما أدى إلى ضرورة إيجاد السبل الكفيلة بحمايته وجعل المؤسسات أكثر التزاماً نحوه، مما أدى إلى المناداة بتطبيق سياسة تسويقية تركز على أخلاقيات التسويق المبنية على معايير وقيم أخلاقية تميز سلوك المنظمة وتوجهها إلى عمل ما هو صحيح دون الإضرار بمصالح المتعاملين معها وبما يضمن تحقيق المنفعة المتبادلة للجميع. بناءً على ما سبق، يمكن إقترح ما يأتي:

- ضرورة التزام المؤسسة بالمبادئ الأخلاقية للتسويق الإلكتروني وتبني مجموعة المعايير الأخلاقية المتعلقة بالقرارات التسويقية بشكل يوازن بين أهداف المؤسسة وحاجات المجتمع، ما يعزز الثقة بينهما؛
- تجنب إدارة نشاط التسويق الإلكتروني الخداع للحفاظ على ثقة المستهلك، من خلال التركيز على ضرورة أن تكون القرارات التسويقية متناسبة مع قيم المستهلك ومتطلبات المجتمع؛
- الأخذ بعين الاعتبار للجانب الأخلاقي في عملية التوظيف واختيار الموظفين؛
- تفعيل الاتصال في مختلف مستويات المنظمة بهدف إتاحة مشاركة جميع العاملين في عملية التسويق الإلكتروني ومراعاة الجانب الأخلاقي عند تطبيقه؛
- برمجة دورات تكوينية تعطي للعاملين فرصة لاختبار التطبيقات النموذجية للمعايير الأخلاقية في مختلف الحالات وتدريبهم على مواجهة المشاكل الأخلاقية؛
- فرض العقوبات لعدم الالتزام بالمبادئ الأخلاقية في مقابل منح المكافآت للسلوك الأخلاقي الصحيح؛
- عدم تضليل الزبائن ومصالحهم لكسب رضاهم وولائهم واحترامهم للمنظمة، من خلال الحرص على التحلي بالجانب الأخلاقي بكل ما يتعلق بجوانب العملية التسويقية؛
- إصدار قوانين تشجعية للمؤسسات التي تحترم أخلاقيات التسويق الإلكتروني وقوانين أخرى ردية لمعاقبة المخالفين؛
- التحلي بالشجاعة وعدم الخوف من الاعتراف بالأخطاء في أي مرحلة من مراحل التسويق الإلكتروني؛
- إصدار مدونة لأخلاقيات التسويق الإلكتروني يتم من خلالها تحديد ما هو أخلاقي وما هو غير أخلاقي، وذلك حسب البيئة التسويقية للمنظمة.

المراجع والهوامش

- أحمد السيد كردي. (2014). التسويق الإلكتروني. Kenanaonline: <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy>
- أمل صديق عفيفي. (2021). التسويق الإلكتروني والمستهلك الجديد: ميول واتجاهات المستهلك المصري نحو التسويق الإلكتروني. مجلة الباحث الاقتصادي. المجلد 09. العدد 01. جامعة ورقلة. ورقلة. الجزائر، 274-298.

- جميلة بن لوصيف. (2021). التسويق الإلكتروني في المؤسسة الاقتصادية تجربة المؤسسة الجزائرية في التسويق الإلكتروني. مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي. المجلد 08. لعدد 03. أم البواقي. الجزائر.
- حميد الطائي. (17-19 نيسان، 2006). إطار مفاهيمي لأخلاقيات التسويق والمسؤولية الاجتماعية في منظمات الأعمال الخدمية. الأردن، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الزيتونة الأردنية، عمان، الاردن.
- خديجة ايزيتي. (2018). دور الالتزام بأخلاقيات التسويق في ترسيخ المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الاقتصادية: دراسة ميدانية في مؤسسة روية لصناعة المشروبات بولاية الجزائر. الملتقى الوطني العلمي حول أخلاقيات التسويق وحقوق المستهلك، جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة يومي 03 و 04 ديسمبر 2018
- رمزي بودرجة، و أبو بكر سولم. (2018). أهمية أخلاقيات التسويق في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات. الملتقى الوطني العلمي حول أخلاقيات التسويق وحقوق المستهلك: جامعة سكيكدة، 03 و 04 ديسمبر.
- عائشة عمري، و خالد قشي. (2018). مساهمة أخلاقيات التسويق في زيادة فعالية أدوات الاتصالات التسويقية. مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية المجلد 04. العدد 02.
- عبد الناصر الخري. (العدد 01، 2015). المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات التسويق. مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية.
- مروان أحمد. (03 03، 2022). أخلاقيات التسويق الإلكتروني في الوطن العربي. تاريخ الاسترداد 27 04، 2022، من إنجازات: <https://web.injazat.sa/blog.php/blog.php?do=article&language=english&id=25>
- مسعودة بلخضر. (03 و 04 ديسمبر، 2018). أخلاقيات التسويق والمسؤولية الاجتماعية لمنظمة الأعمال. الملتقى الوطني حول أخلاقيات التسويق وسلوك المستهلك. جامعة سكيكدة.
- نبيلة ميمون، عقبة معيريف، و محمد الأمين كروش. (2022). أهمية التسويق الإلكتروني في دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: عرض تجربة مؤسسة جوميا بالجزائر. مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة. المجلد 07. العدد 01، 319-334.

الإطار القانوني والرقابي للمعاملات الإلكترونية وتأثيرها بالتطور التكنولوجي

The legal and regulatory framework for electronic transactions and their impact on technological development

أحمد مصطفى ممدوح مندور

باحث دكتوراه/ كلية الحقوق-جامعة المنوفية/ جمهورية مصر العربية

Policeofficer99009@gmail.com

الملخص:

إن التقدم العلمي والتكنولوجي في العصر الحديث وإن كان يفتح آفاقاً ضخمة أمام تقدم البشرية وتحقيق مستوى أفضل من الحياة، إلا أنه يحمل بين طياته في نفس الوقت مخاطر ضخمة تهدد قيم وحريات وأمن الأفراد والجماعات والدول، لذا بدت الحاجة الماسة لمواجهة تلك المخاطر والتغيرات، ولعل أول التطلعات في هذا المجال كانت نحو القانون الذي يُعد من أقدس مهامه وضع الصيغ الملائمة للأفراد، ومن هنا كانت أهمية وجود الضوابط القانونية التي يعمل في إطارها التطور التكنولوجي. وقبل أن نوضح الضوابط القانونية كان لابد أن نلقي الضوء على توضيح تكوين المعاملات وتأثيرها من التطور التكنولوجي، وهل سيواكب القانون التطور التكنولوجي السريع من خلال إصدار أحكام ونصوص قانونية تحمي الفرد والمؤسسات أم لا؟ الكلمات المفتاحية: إطار قانوني، رقابي، تطور تكنولوجي، معاملات، العقد الإلكتروني.

Abstract:

The scientific and technological progress in the modern era, although it opens huge horizons for the progress of mankind and the achievement of a better standard of life, but it carries with it at the same time huge risks that threaten the values, rights, freedoms and security of individuals, groups and countries. The first aspirations in this field were towards the law, which is considered one of its most sacred tasks, laying down appropriate formulas for individuals; hence the importance of the existence of legal controls within which technological development operates.

Before we clarify the legal controls, it was necessary to shed light on clarifying the formation of transactions and their impact on technological development, and will the law keep pace with rapid technological development through the issuance of legal provisions and texts that protect the individual and institutions or not?

Keywords: Legal framework, regulatory, technological development, transactions, electronic contract.

مقدمة:

تُشكل التكنولوجيات الحديثة تحدياً قانونياً معاصراً ومستمرًا، وذلك لما تحمله تلك التقنيات من تطور كل يوم، فأى نشاط له تأثير على الإنسان وحياته يحتاج بلا شك إلى إطار تشريعي فعال يُنظم عمله ويحكم ما ينجم عنه من آثار، وعليه يواجه القانون بكافة فروعها في يومنا هذا العديد من التحديات التي تُشبهها التكنولوجيات الحديثة، سواء في مجال تكوين المعاملات والتحويلات التكنولوجية على النظرية العامة للعقد وإظهار جميع المتطلبات التي يحتاجها الأشخاص في التعاملات والعقود التي تنظم عمل تطبيقاتها أم في مجال المسؤولية بشقيها المدني والجنائي. كما تؤثر التكنولوجيات على مختلف الأنشطة التجارية والاقتصادية والعمليات المصرفية وعلى عمل الجهات الإدارية والقضائية، وذلك من خلال شكلية انعقاد العقد ومصالح الشهر العقاري والتسجيل.

إشكالية البحث:

تكمن مشكلة هذه الدراسة في الاجابة عن التساؤلات الآتية:

- 1- ما هي الدلالات السلبية على أثر التطور التكنولوجي على القانون؟
- 2- هل سيواجه القانون متطلبات الأمن القومي في ظل التطور التكنولوجي؟

3- ما مدى قانونية المعاملات الإلكترونية متمثلة في العقد؟

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في توضيح الإطار القانوني والرقابي علي المعاملات الإلكترونية بشكل عام، وأثرها على تكوين العقد بشكل خاص، وسنسلط الضوء على أهم المحاور في المعاملات التي تأثرت بالطفرة التكنولوجية التي حدثت، مثل التحولات التكنولوجية على النظرية العامة للعقد، والشكل القانوني للعقد الإلكتروني، ونجاح المعاملات التجارية من خلال العقود الإلكترونية.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى مجموعة من الأهداف ألا وهي:

- 1- استبيان الإطار القانوني على المعاملات الإلكترونية.
- 2- الوصول إلي التعريف التشريعي للعقد الإلكتروني.
- 3- بيان أثر التطور التكنولوجي على العقد وتطوره إلى عقد إلكتروني.
- 4- توضيح الدور القانوني والرقابي ومجهوده في مواجهة التطور التكنولوجي.

منهج البحث:

أعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي؛ لكونه أكثر المناهج ملائمة بدراسة أثر التطور التكنولوجي على القانون، التي تتميز بطبيعية خاصة يصعب إخضاعها للقياس والضغط؛ لأنها تدور حول التحول التكنولوجي الذي حدث في الحقبة الزمنية الأخيرة، وهذا المنهج يمثل خطوة أولية نحو تحقيق الفهم الدقيق والإحاطة بالأبعاد الواقعية لهذه الظاهرة.

خطة البحث:

بناءً على الإشكالية التي سبق ذكرها وأهمية البحث والأهداف المرجوة منه تم تقسيم البحث إلى مبحثين وذلك

على النحو التالي:

المبحث الأول: أثر التحولات التكنولوجية على المعاملات الإلكترونية (النظرية العامة للعقد).

إن ظهور العقود الإلكترونية لم يكن صدفةً بل ظهر نتيجة للتطور الذي عرفه مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، ويعتبر العقد الإلكتروني العصب الأساسي للتجارة الإلكترونية؛ ويرجع السبب في ذلك لسهولة وسرعة إبرام هذه العقود من خلال الوسائط الإلكترونية، هذا ما يدعونا للتطرق لمفهوم هذه العقود ثم إبرامها، حيث يرم العقد بتوافر الأركان الأساسية وهي: الرضا والمحل والسبب والشكلية في بعض العقود، وهي أركان لا بد منها لانعقاد العقد سواء في العقود التقليدية أو العقود المبرمة عبر الوسائل الإلكترونية عموماً، والمبرمة عبر شبكة الانترنت خصوصاً، لذا سيتم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين على النحو التالي:

المطلب الأول: مفهوم العقد.

المطلب الثاني: تأثير التطور التكنولوجي على إرادة المتعاقدين.

المطلب الأول: (مفهوم العقد)

التعريف اللغوي للعقد:

جاء التعريف اللغوي في معجم المعاني الجامع بأنه هو: (اتفاق بين طرفين أو أكثر، وارتباط إيجاب أحدهما بقبول الآخر، على وجه مشروع، يثبت أثره في محله)، ويطلق على ما يتم إجراؤه بين طرفين في المعاملات بصيغة مخصوصة، يُعبر

عنها بالإيجاب والقبول، وكلمة عقد في اللغة معناها: نقيض الحل، يقال: "عقد الحبل إذا ربطه، وحل الرباط إذا فكّه"، ويستعمل لفظ (عقد) بمعنى: اليمين أو العهد، أو الاتفاق بين طرفين، أو غير ذلك⁽⁷⁾.
التعريف الاصطلاحي للعقد:

- 1- عرف القانون المدني المصري العقد في نص المادة (89) منه: "يتم العقد بمجرد أن يتبادل الطرفان التعبير عن إرادتين متطابقتين مع مراعاة ما يقرره القانون وفق ذلك من أوضاع معينة لانعقاد العقد".
 - 2- وتُعرف أغلب القوانين والتشريعات العقد على أنه: ارتباط الإيجاب بالقبول وتوافق أطراف العقد على وجه يثبت أثره في المعقود عليه (البلوشي، 2020، صفحة 165)، ويعرف كذلك على أنه: ارتباط الإيجاب الصادر من أحد المتعاقدين بقبول الآخر، وتوافق كلاً منهما على وجه يثبت أثره في المعقود عليه، ويترتب التزام على كلاً منهما بما وجب عليه الآخر. فيكون بذلك العقد هو توافق إرادتين بشأن إنشاء علاقات قانونية ملزمة (فرج، 1991، صفحة 33).
وعليه فالعقد الإلكتروني بما فيه مسألة الرضا لا تعتبر عقوداً مختلفة بشكل أساسي عن العقود التقليدية بحيث أن هذا النموذج العقدي ما هو في الواقع إلا صورة من صور التعاقد بين غائبين عن مجلس العقد باستعمال وسائل حديثة لم تكن معروفة من قبل (العرعاري، 2018، صفحة 106).
 - إن العقد بصفة عامة يتمثل في إرادتين أو أكثر على إحداث أثر قانوني معين وأن العقد شريعة المتعاقدين وهو ما يعرف في علم القانون في الدول الانجلو أمريكية بـ the law of contract.
- مفهوم العقد الإلكتروني:

- 1- عرفت المادة الأولى من مشروع قانون التجارة الإلكترونية المصري العقد الإلكتروني بأنه: «كل عقد تصدر منه إرادة الطرفين أو كليهما أو يتم التفاوض بشأنه أو تبادل وثائقه كلياً أو جزئياً عبر وسيط إلكتروني (مشروع قانون التجارة الإلكترونية المصري مقترح منذ مارس 2001).
- 2- وجاء تعريف العقد الإلكتروني وفقاً للقانون المصري طبقاً للتعريفات المعتمدة والتي ذكرتها سابقاً، حيث تم تعريف العقد الإلكتروني في عقود التجارة الإلكترونية على أنه تنفيذ بعض المعاملات التجارية أو جميعها الخاصة بالمنتجات والخدمات، حيث تتم بين طرفين سواء كان عمليين تجاريين أو عمل تجاري مع مستهلك، ويتم ذلك كله من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- 3- وعرفه الفقه الأمريكي بأنه: "هو ذلك العقد الذي ينطوي على تبادل للرسائل بين البائع والمشتري والتي تكون قائمة على صيغ معدة سلفاً ومعالجة إلكترونية، وتنشأ التزامات تعاقدية" (خالد، 2011، صفحة 73).
- 4- وقد عرفت المادة الثانية من التوجيه الأوروبي الصادر في 20 ماي 1991 عن البرلمان الأوروبي المتعلق بحماية المستهلك في العقود المبرمة عن بعد العقد الإلكتروني بأنه: "عقد متعلق بالسلع والخدمات يتم بين المستهلك والمورد من خلال الإطار التنظيمي الخاص بالبيع عن بعد، أو تقديم الخدمات التي ينظمها المورد والتي يتم باستخدام واحدة أو أكثر من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية حتى إتمام العقد".
- 5- في حين عرفته المادة الثانية من قانون المعاملات الإلكترونية بأنه: "الاتفاق الذي يتم انعقاده بوسائط إلكترونية كلياً أو جزئياً".

⁷ - معنى كلمة عقد في معجم المعاني الجامع والمعجم الوسيط - معجم عربي - صفحة 1 نسخة محفوظة 17 مايو 2014، تم الاطلاع 29-10-

العقد الإلكتروني في الواقع لا يخرج في بنائه وتركيبته وأنواعه ومضمونه خاضع في تنظيمه للأحكام الواردة في النظرية العامة للعقد، وهو من العقود غير المسماة، حيث لم يضع المشرع في القوانين محل البحث تنظيمياً خاصاً (خالد ، إبرام العقد الإلكتروني دراسة مقارنة، 2006، صفحة 120).

فالعقد الإلكتروني عبارة عن اتفاق يتلاقى فيه الإيجاب بالقبول على شبكة دولية مفتوحة للاتصال عن بعد، وذلك بوسيلة قد تكون مسموعة مرئية بفضل التفاعل بين الموجب والقابل ويتبين من ذلك إن العقد الإلكتروني ينتمي إلى زمرة العقود التي اصطلح القانونيون على اعتبارها عقوداً تبرم عن بعد (السند، 2004، صفحة 167).

ويختلف العقد الإلكتروني عن العقد العادي فهو لا يحتاج مجلس حقيقي لإتمام العقد، بل يتم استخدامه في التجارة الإلكترونية لإجراء عمليات البيع والشراء، كما يختلف العقد الإلكتروني من دولة لأخرى وفقاً للقوانين التي تخضع لها الدولة.

ونتيجة لاستخدام الإنترنت وتطور التكنولوجيا ظهرت العديد من العقود والمعاملات الإلكترونية، فأحدث قلقاً تشريعياً على المستوى الدولي والداخلي على حد سواء، مما دفع هذه التشريعات إلى إعادة النظر في أنظمتها التقليدية، الأمر الذي يعتبر ضرورة ملحة أمام الثورة المعلوماتية التي غزت جميع المجالات، والتي أتت بأساليب حديثة التعامل لمن تكن معلومة ومتعارف عليها في المجال التعاقدية من قبل (شلقامي، 2008، صفحة 07).

المطلب الثاني: تأثير التطور التكنولوجي على إرادة المتعاقدين

خلفت الثورة التكنولوجية على وجه العموم وشبكة الإنترنت على الوجه الخصوص نسيجاً من العلاقات بين الأفراد، ومع أن بيع السلع وتقديم الخدمات التجارية عن بُعد ليست ظاهرة جديدة إلا أن انتشار الشبكة العنكبوتية على المستوى العالمي أدى إلى تعزيز هذا النوع من الخدمات، هذا الوضع حتم على مختلف الدول التدخل لخلق تشريعات تكون جديدة بتنظيم المعاملات والتجارة الإلكترونية لمواكبة هذه الثورة المعلوماتية، وخلق العديد من العقود والمعاملات الإلكترونية، ومنها أنواع أحدثت قلقاً في التشريعات الدولية والمحلية.

الفرع الأول: ظهور عقود الإذعان

إذا كان التطور التكنولوجي قد حقق للمجتمع العديد من المزايا فإنه في المقابل خلق على المستوى القانوني العديد من المشاكل وفي مقدمتها جعل العقد عرضة للاحتكار المعتمد على طغيان الشركات الصناعية الرأسمالية (الشرقاوي، 2019، صفحة 73)، فنتيجة للأوضاع التي أفرزتها الثورة الصناعية وبسبب ظهور مشروعات كبرى في مجالات متعددة حيث تتمتع بالنفوذ الاقتصادي وقد صاحب هذه الشركات ظهور نوع من العقود يسمى بعقود الإذعان، حيث تلجأ هذه الأخيرة إلى تسهيل التعامل معها وإعداد عقود نموذجية لتطبيقها على جميع المتعاملين معها، والذين لا يكون لهم في أغلب الأحوال سوى قبولها سلفاً برمتها أو رفضها، دون أن يكون لهم الحق في مناقشتها، بهذا يختل التوازن العقدي نظراً لوجود العلاقة التعاقدية بين طرف قوي وآخر ضعيف يفتقد للكفاءة الفنية والقانونية التي تخوله مناقشة بنود العقد عن بينة؛ ما ينتج عنه إبرام هذه المعاملات تمرير العديد من الشروط التعسفية لهذا الطرف الضعيف (الشرقاوي، دور القضاء في تحقيق التوازن العقدي، 2008، صفحة 07).

ومن الأمثلة البارزة في عقود الإذعان نجد قانون التأمين، فالمتغيرات المعاصرة جعلت طرفي هذا العقد التأميني غير متساوي السلطات، فالمؤمن له يوجد في مواجهة طرف قوي هو المؤمن، وبالتالي لا يمكنه سوى الرضوخ لإرادته والتسليم بالشروط الجاهزة التي يملها عليه بدون أية مناقشة، وهي تكون في العادة مكتوبة ومطبوعة وتعرف بالعقود النموذجية (مياد، 2012، صفحة 63).

فعقد الإذعان هو عقد يعتمد على استخدام نموذج ثابت لا يعتره أي تغير، يعده أحد أطرافه منفرداً وهو الطرف القوي، فليس للطرف الثاني إلا الموافقة وليس له الحق في طلب أي تعديل، فنجد مصدر عقد الإذعان هو القانون المدني

المصري حيث نص المشرع المصري في المادة رقم ١٠٠ من القانون المدني على أنه: "القبول في عقود الإذعان يقتصر على مجرد التسليم بشروط مقررة يضعها الموجب ولا يقبل مناقشة فيها".

عرف عقد الإذعان الدكتور عبد الرازق السنهوري: "في دائرة عقود الإذعان يكون القبول مجرد إذعان لما يمليه الموجب، فالقابل للعقد لم يصدر قبوله بعد مفاوضة ومناقشة، بل هو في موقفه من الموجب لا يملك إلا أن يأخذ أو يدع، فرضائه موجود ولكنه مفروض عليه" (السنهوري، 2011، صفحة 191).

الفرع الثاني: تراجع مبدأ سلطان الإرادة

الإرادة الحرة وحدها هي التي تملك إنشاء العقد وتحديد آثاره، فليس لأي جهة أن تتدخل لتفرض عليه ما يخالف إرادته (ماجد، 2017)، وتمثله نص المادة (1134) من القانون المدني الفرنسي التي تنص على أن «الاتفاقات التي تعقد على وجه شرعي تقوم مقام القانون بالنسبة إلى عاقدتها بشكل عام أن الإرادة لها السلطان الأكبر في تكوين العقد وفي الآثار التي تترتب عليه، بل وفي جميع الروابط القانونية ولو كانت غير تعاقدية.

إن الأصل في العقود هو تغليب مبدأ سلطان الإرادة؛ لذلك يعتبر العقد شريعة المتعاقدين، فلا يجوز نقضه أو تعديله إلا باتفاق الطرفين أو للأسباب التي يقرها القانون، عملاً بنص المادة ١٤٧ من القانون المدني المصري، وينبى على ذلك أنه إذا توافرت في العقد أركانه من تراضي ومحل وسبب فإنه يقع صحيحاً وتترتب عليه آثاره القانونية التي اتجهت إليها إرادة المتعاقدين ما لم يكن القانون قد نص على البطلان جزاء لاعتبارات عامة تتعلق بها مصلحة الجماعة استثناء من مبدأ سلطان الإرادة.

ومن المبادئ التي يلفظها العقد نجد مبدأ سلطان الإرادة، ومعنى هذا المبدأ أن بإمكان الأفراد عن طريق التقاء إرادتهم من إقرار قانون خاص بهم (الشرقاوي، القانون المدني دراسة حديثة للنظرية العامة للالتزام في ضوء تأثيرها بالمفاهيم الجديدة للقانون الاقتصادي، 2019)، حيث أن إرادة الإنسان لها السلطان في إنشاء العقد وتحديد الآثار المترتبة عليه (بكور، 2014-2015، صفحة 10).

ولمبدأ سلطان الإرادة عدة خصائص منها:

- 1- حرية الشخص في التعاقد.
- 2- عدم تعارض حرية التعاقد مع حريات الآخرين.
- 3- الدور الضيق للقانون في الرقابة على الفرد في التعاقد والالتزامات (عاشور و فريدة، 2014، صفحة 09).

من هذه الخصائص يتبين لنا أن مبدأ سلطان الإرادة له ركيزتين هما، أولاً: لا يمكن إلزام الشخص بما لا يرغب فيه، وثانياً: إذا التزم عن طواعية نفسه عليه أن ينفذ ما التزم به (القوة الملزمة للعقد). معنى ذلك أن للأفراد حرية تضمين التزاماتهم بما يشاؤون وكيف ما يشاؤون، وهو ما يسمى بالحرية التعاقدية، بالتالي يمكن استبعاد جميع النماذج التي يقترحها المشرع، في المقابل لا يجوز للمتعاقدين أو الغير تعديل شروط العقد من جانب واحد، ذلك أن العقد الذي أبرم بالتراضي لا ينتهي إلا بالتراضي (مياد، 2012، صفحة 41).

إلا إنه في ظل المتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية التي عرفتها المجتمعات المعاصرة، أثرت بشكل واضح على القواعد التقليدية خصوصاً نظرية الالتزام وما لذلك من أثر سلبي على مبدأ سلطان الإرادة، فطالته قيود شتى وذلك انطلاقاً من انتشار المبادئ الاشتراكية التي تنبني على تقديم مصلحة الجماعة على الفرد، ما نتج عنه الإخلال في التوازن بين المتعاقدين الذي يبرز وقت العقد، والذي يصدر عن واقع انعدام المساواة الاقتصادية بين المتعاقدين، ومصدره الأوجه الجديدة للمشاريع الاقتصادية التي شكلت في انتماءاتها الاقتصادية والمهنية المختلفة، ولما تملكه من الخبرة والاطلاع بمجموعات ضاغطة أثرت في المرحلة الشكلية والموضوعية في التعاقد (منصور، 1978، صفحة 106). مما ترتب عنه هيمنة الطرف القوي في مجال التعاقد (الشرقاوي، دور القضاء في تحقيق التوازن العقدي، 2008، صفحة 08).

المبحث الثاني: متطلبات الأمن القانوني.

يقصد بالأمن القانوني استقرار القواعد القانونية المنظمة للمعاملات بين الأشخاص والمؤسسات وبين الأشخاص وبعضهم البعض، وهذا من شأنه العمل على ترقية وتعزيز هذه المعاملات، لأن تحقيق الثبات في القانون يساهم في استقرار المراكز القانونية والحقوق المكتسبة، ولكن للقيام بهذا الدور الترقوي يحتاج الأمن القانوني العديد من المتطلبات القانونية، كمبدأ سيادة القانون وعدم رجعية القوانين، وتزيد فعاليتها بتحقيق الأمن القضائي الذي يجعل القانون فوق الجميع، ولا يتحقق هذا إلا بتجسيد أهم المقومات والوسائل التي تشكل ركائز للأمن القانوني والتي تتمثل في دولة القانون المدعومة بتحقيق نظام ديمقراطي يطبق القانون وينظم المعاملات بين الأشخاص ويضمن حقوقهم. ولكن ما حدث من تطور تقني عالمي جاء بالتأثير على متطلبات الأمن القومي، من خلال تأثير التقنيات الحديثة في تغيير وظيفة القانون والمختصين فيه، واستخدام تكنولوجيا الاتصال بالإعلام بالقانون وتحقيق الأمن القانوني، لذا سيتم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين على النحو التالي:

المطلب الأول: تأثير التقنيات الحديثة في تغيير وظيفة القانون والمختصين فيه.

المطلب الثاني: التقاضي الإلكتروني وتحقيق الأمن القانوني.

المطلب الأول: تأثير التقنيات الحديثة في تغيير وظيفة القانون والمختصين فيه

باعتبار العصر الحالي عصر التقنية والتكنولوجيا وباعتبار القانون مرآة عصره فلقد تأثر هو أيضاً بزخم ووهج التكنولوجيا، وهو ما دفع إلى توصيفه بعبارة "تكنولوجيا القانون" أو مكننة القانون، أو تكنو-قانونية" (عبدالله، 2018)، وتم استخدام مصطلح التكنو- قانونية للدلالة على المزج بين التطورات على الصعيد التكنولوجي والتي تصاحبها تطورات على الصعيد القانوني، كي تتكامل هذه التطورات مع بعضها وتنتج آثاراً قانونية يترتب عليها فيما بعد نتائج على إبرام العقد تحديداً (عبدالله، 2018).

وقد كان من نتائج هذا التفكير بروز فروع جديدة للقانون تتجاوز عتبة التقسيم التقليدي للقانون- عام وخاص- إلى عتبة التقسيم التقني للقانون، كقانون التهيئة والتعمير، الصحة، النقل، المرور، حماية المستهلك، البيئية، والملكية الفكرية (الجيلالي، 2009، الصفحات 180-212)، مع ظهور قانون المعاملات الإلكترونية أو التجارة الإلكترونية وتوجه القانون نحو استخدام أسلوب تقننة القانون، حيث أصبحت القواعد القانونية نتيجة التطورات التكنولوجية قواعد تقنية تتجاوز النظرة التقليدية للقانون من حيث كونها أمراً ومكملة، وحتى مصدر إلزامها هي القوانين التقنية التي تحكمها كقوانين الفيزياء أو الهندسة (الجيلالي، 2009، الصفحات 229-230).

وتراجعت مجالات تطبيق القوانين الكلاسيكية، كالقانون المدني لفائدة القوانين التقنية كما هو الشأن بخصوص تقننة العقد بأن أصبح عقداً إلكترونياً، وأيضاً تقننة قانون الشركات بظهور الشركات الافتراضية، بل وحتى مجال القانون الدستوري والإداري لم يسلم من هذا التأثير، بظهور الحكومة الإلكترونية والانتخاب الإلكتروني والقرار والعقد الإداري الإلكتروني، وأيضاً قانون العقوبات تدخل لتجريم ومعاقبة أفعال مرتبطة أساساً باستعمال التكنولوجيات أو ما يُعرف بالجرائم المعلوماتية، ليصبح القانون لا يكتشف الواقع مثلما تعتقد النظرية الكلاسيكية للقانون بل تبده، ويتحول من غاية اجتماعية إلى مجرد وسيلة عمل أو قاعدة عمل يوفر حكمها تقنين التقنية في حد ذاتها من حيث كونها وقائع نافعة أو ضارة، وكونها تصرفات قانونية معينة (PAILLUSSEAU, 1993, p. 750).

ومن العوامل المؤثرة في إنشاء القاعدة القانونية ردود أفعال الشخص من المؤثرات المحيطة به شخصية كانت أو تقنية كوسائل الإعلام والإنترنت وتأثيرها على الشخص وتصرفاته، فهذه الوسائل التقنية التي تتسم بالسرعة قد تُعد ضارة بالعدالة، بحيث تؤثر في نفسيات القضاة ورجال القانون ككل، فعوض أن يتخذوا قرارات متوازنة تحقق العدالة سيجدون

أنفسهم مُلزمون لمسايرة التكنولوجيا عند مباشرتهم أعمالهم، ومثل هذه المخاطر تكثر أمام عدم وجود أخصائيين لتحليل هذه الظواهر (ROROY, p. 822).

وهذا ما يدفع للقول أن رجل القانون لابد أن يكون قيمة مضافة مقدمة للمجتمع وليس عائقاً لتنظيم النشاط فيه، فعلمه بالقانون وحده غير كافي بل صفته تتطلب منه رؤية الأشياء من خلال تأثيرات المحيط والقيام بتحليلها، وتسهيل التعبير عنها بكل وضوح للوصول إلى وضع الحلول فيقوم بإدخال آثار الواقع على القانون، فلا تحل المشاكل والأوضاع من خلال القانون والشخص يؤثر في تطوير القانون من خلال طريقة نشاطه وردود أفعاله.

فالقانون في لزومه لأي مجتمع ليس مجرد أداة لتقرير ما يجوز وما لا يجوز، أصبح في الحقيقة علم تنظيم أو تصميم كالهندسة، يهتم عند تناوله لأي موضوع بوضع الأسس والقواعد التي تلائمه أي التصميم المناسب له، وذلك بمراعات احتياجاته من جهة وما يتصل به من مصالح مختلفة من جهة أخرى، وبغية إرساء التوازن بينها لبلوغ أهداف وتوجهات معينة من خلال أدوات هذا العلم ووسائله، وهو ما يجعل رجال القانون منظمين أو مهندسين قانونيين (فهم، صفحة 216).

المطلب الثاني: (التقاضي الإلكتروني وتحقيق الأمن القانوني)

إن مختلف الشكليات والإجراءات التي يشترطها القانون للتقاضي من أوراق ومواعيد وإعلان للخصوم وتنفيذ الحكم والطعن فيه تعد وسائل لحماية أصحاب الشأن من خطر الدعاوي التي ترفع ضده، بل هي مرتبطة بالحق في الدعاوي أو الحق في الحصول على حماية القانون (تناغو، دون تاريخ نشر، صفحة 315)، فقد أدت الضرورات الحالية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المحاكم بظهور ما يعرف بالتقاضي والمحاكم الإلكترونية، بحيث أصبح التقاضي لا يعد تلك الشكليات الإجرائية التي تتطلب تقديم سندات ملموسة، بل مجرد تنظيم تقني لمعلوماتي للمتقاضين، تسجل دعواهم وتقديم أدلتهم وحضور جلسات المحاكمة تمهيداً للوصول على الحكم وتنفيذه من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية، والتي هي جزء من نظام معلوماتي يمكن القضاة الاتصال بالمتقاضين دون حضورهم الشخصي ومباشرة إجراءات التقاضي من خلال هذا النظام، كما يتيح هذا النظام من خلال المحكمة الإلكترونية شفافية وسرعة في الحصول على المعلومات (الشرعة، 2010، الصفحات 55-59)، ليصبح تسجيل الدعوى وتسليمها إلكترونياً على موقع في شبكة الإنترنت، دفع الرسوم وتقديم الوثائق والعرائض الجوابية وتقارير الخبرة كلها تكون بنفس الطريقة، وحتى هيئة الدفاع تكون غير ملزمة بالانتقال للمحكمة بل تمارس مهامها عبر الشبكة فقط (الشرعة، 2010، الصفحات 59-78).

فأصبح بلا منازع الوسيط الإلكتروني المتمثل في الآلة هو الذي يسير العمل بالنصوص القانونية بأن تحل الدعايم الإلكترونية محل الدعايم الورقية، والرسالة الإلكترونية تصبح هي السند القانوني الوحيد المتاح للطرفين في حال نشوء نزاع، ومثل هذه التقنية ستخفف من حالات فقد ملفات القضايا، كما أنها تساهم في ارتفاع مستوى أمن سجلات المحكمة نتيجة أن الوثائق والمستندات الإلكترونية أكثر مصداقية وأسهل في اكتشاف أي تغيير أو تحوير فيها بجانب سهولة الاطلاع والوصول إليها (إبراهيم، 2007، الصفحات 36-37).

وحتى القاضي سيجد نفسه مقيداً بالتقنية والقانون في وقت واحد مما قد يجعله يحكم دون أن يكون ميله لأحد الطرفين، مما يبعده عن التعسف والحيادية عن تطبيق القانون بدافع الشفقة أو الاعتبارات الشخصية، فيجد نفسه ملزماً بالنصوص القانونية مما يدعم المراكز القانونية ويحقق الاستقرار المنشود (حسن، 2000، الصفحات 183-185)، بل وفي بعض المرات يكون برنامج خاص للفصل في النزاعات يتأكد من وجود الحق عن طريق الوثائق ليفصل مباشرة دون أن يكون لحضور الأطراف أي تأثير، فيصبح الحكم القضائي عملية تلقائية نتيجة لعمل إجرائي وحيد تتحكم فيه الآلة ولكن ما يعاب عن ذلك أنه في الوقت نفسه يعد مخالفاً لمبدأ المحاكمة العادلة.

هذا ويمكن الإشارة في خاتمة هذا البحث إلى أن الأمم المتحدة تبحث حالياً وضع أطر قانونية لمرحلة ما بعد التعاقد الإلكتروني، المسماة بالجوانب القانونية لعقد الحوسبة السحابية، وهي مفهوم أكثر تطوراً للتعاقد الإلكتروني على مجموعة من الخدمات، على أن يكون التعاقد ضمن إطار أكثر تطوراً في مفهوم الإيجاب والقبول الإلكترونيين للتعاقد مع الأخذ بعين الاعتبار الهوية الرقمية للمتعاقدين (United Nations Commission on International Trade Law Working Group IV (Electronic Commerce)، 2018).

الخاتمة

في ختام هذه الورقة البحثية التي تحمل عنوان "أثر التطور التكنولوجي على تكوين المعاملات" والتي تم تقسيمها إلى مبحثين، المبحث الأول يتناول أثر التطور التكنولوجي على تكوين المعاملات، أما المبحث الثاني فتناول متطلبات الأمن القومي، وقد توصلنا إلي مجموعة من النتائج والتوصيات وذلك على النحو التالي:

أولاً: النتائج

- 1- العقد الإلكتروني يعتبر كغيره من العقود التقليدية، إلا أن وجه الخصوصية فيه يكمن في كونه يتم عن بعد باستخدام وسيط إلكتروني يتمثل في شبكة الانترنت، إذ يتم التعبير عن الإيجاب والقبول عن طريق البريد الإلكتروني أو المحادثة التي تتم بين طرفي العقد.
- 2- التعاقد الإلكتروني يكون بين حاضرين زماناً وغائبين مكاناً، كما يمكن أن يكون بين غائبين زماناً ومكاناً.
- 3- أصبح التقاضي لا يعد تلك الشكليات الإجرائية التي تتطلب تقديم سندات ملموسة بل مجرد تنظيم تقني لمعلوماتي للمتقاضين، تسجل دعواهم وتقديم أدلتهم وحضور جلسات المحاكمة تمهيداً للوصول على الحكم وتنفيذه من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية.

ثانياً: التوصيات

- 1- ضرورة إعادة النظر في تحديد مفهوم الكتابة الإلكترونية والتوقيع الإلكترونية، مع تحديد الشروط اللازمة لكل منها بشكل واضح وخاص.
- 2- ضرورة منح الكتابة والمحركات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني والمحركات حجبية في الإثبات أمام القضاء بمختلف أنواعها.
- 3- يجب على المشرع عند وضعه للتشريعات أن يراعي تحقيق الأمن القانوني بمجموعة من الأمور الجوهرية، منها على وجه الخصوص إجراء الأبحاث والدراسات والمناقشات الكافية قبل وضع التشريعات أو تعديلها، ليكون القانون الجديد ملائماً ومطابقاً للاحتياجات القائمة ومواكباً للتطور التكنولوجي.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

- العربي محمد عياد (2012): الوسيط في عقود الإذعان دراسة مقارنة، مكتبة دار السلام، الرباط،
- أحمد إبراهيم حسن (2000): "غاية القانون دراسة في فلسفة القانون"، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية.
- توفيق حسن فرج (1991): النظرية العامة للالتزام، الدار الجامعية، الاسكندرية.
- حافظ بكور (2014): محاضرات في مادة النظرية العامة للالتزامات، المجموعة الرابعة، طبعة
- حازم محمد الشرعة (2010): التقاضي الإلكتروني والمحكمة الإلكترونية كنظام قضائي معلوماتي عالي التقنية و كفرع من فروع القانون بين النظرية والتطبيق، دار الثقافة، عمان.
- خالد محمود إبراهيم (2007): "التقاضي الإلكتروني الدعوى الإلكترونية وإجراءاتها أمام المحاكم"، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية.

- زبيدة البلوشي (2020): مصادر الالتزام في القانون المدني, جامعة سحر, عمان, دار الأجيال.
- سامي بديع منصور (1987): عنصر الثبات وعامل التغير في العقد المدني, دون ذكر الطبعة.
- سمير عبد السيد تناغو: النظرية العامة للقانون, منشأة المعارف, دون تاريخ نشر,
- شحاتة غريب محمد شلقامي (2008): التعاقد الإلكتروني في التشريعات العربية دراسة مقارنة, دار الجامعة الجديدة, الاسكندرية.
- عبد القادر العرعاري: مصادر الالتزام نظرية العقد, الجزء الأول, مطبعة دار الامان, الطبعة السادسة.
- عبد الرحمن عبد الله السند (2004): الأحكام الفقهية للتعاملات الإلكترونية, بيروت, دار الوراق.
- عبد الرازق أحمد السنهوري (2011): الوسيط في شرح القانون المدني المصري, نظرية الالتزام بوجه عام, دار نهضة مصر.
- عبد الرحمن الشرقاوي (2019): القانون المدني, دراسة حديثة للنظرية العامة للالتزام في ضوء تأثيرها بالمفاهيم الجديدة للقانون الاقتصادي, الجزء الأول, مطبعة المعارف الجديدة, الرباط, الطبعة السادسة.
- عجة الجيلالي (2009): مدخل للعلوم القانونية, الجزء الأول, نظرية القانون, برتي, الجزائر,
- عبد الله عبد الكرمي عبدالله (2018): أثر التغيرات التكنو- قانونية في إبرام العقد: دراسة في القانون القطري وبعض العقود الإلكترونية النموذجية. مجلة كلية القانون الكويتية العالمية, السنة السادسة, العدد 3, العدد التسلسلي 23, ذو الحجة 1439 هـ / محرم 1440 هـ
- مراد منير فهيم: نحو قانون واحد للشركات, تقنين الشركات, دراسة في التشريع الراهن للشركات في القانون المصري و الفرنسي, منشأة المعارف, الاسكندرية.
- معنى كلمة عقد في معجم المعاني الجامع والمعجم الوسيط - معجم عربي - صفحة 1 نسخة محفوظة 17 مايو 2014, تم الاطلاع 2021-10-29
- ثانياً: الرسائل العلمية
- عاشور عثمان وعبد الفتاح فريدة (2014): مبدأ سلطان الإرادة بين التأصيل والحداثة, مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص القانون الخاص, جامعة عبد الرحمن ميرة.
- ثالثاً: المقالات
- ماجد حسين: المفهوم القانوني لمبدأ سلطان الإرادة, والقيود الواردة عليه, مقال اكايمي بدنيا الوطن, تاريخ النشر 2-6-2017 تاريخ الاطلاع 2021-10-30
- رابعاً: مراجع باللغة الفرنسية
- Voi , J-PAILLUSSEAU, « Le Droit moderne de la personnalité morale », revue Droit civil, Paris, 1993.
- Voir, Recha ROROY, « L'avenir du droit : optimisme malgré tous », dans « L'avenir du droit », Mélange en hommage à François TERRE.
- خامساً: مراجع باللغة الانجليزية
- United Nations Commission on International Trade Law Working Group IV (Electronic Commerce), Fifty-sixth session, New York, 16–20 April 2018, Issued 13 March 2018, Contractual aspects of cloud computing, Note by the Secretariat:
-https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/V1889/003//PDF/V1800389.pdf?OpenElement

الإدارة الإلكترونية كخيار إستراتيجي لتحسين الخدمات في الجماعات المحلية

Electronic management as a strategic option to improve services in local communities

د.لمزري مفيدة

Lemezzri moufida

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف .ميلة

Mila

الملخص:

في خضم التطورات التكنولوجية التي شهدناها عالمنا اليوم، أصبحت الإدارة الإلكترونية من الاتجاهات الحديثة في الإدارة، وذلك لاستخدامها التقنيات الإلكترونية المتقدمة ذات التأثير الفعال في حياة الأفراد، وهي تمثل إحدى مفاهيم التحول الرقمي الذي يتيح للجميع المعرفة و الخدمات في أقل جهد، وقت و تكلفة ممكنة. و الجماعات المحلية في العالم بشكل عام و في البلدان النامية بشكل خاص كغيرها من الأنظمة شقت طريقها في مجال التكنولوجيا الرقمية محاولة بذلك الرقي بخدماتها المقدمة للأفراد، لذا هدفنا من خلال هذه الورقة البحثية التعرف على مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمات الجماعات المحلية في الجزائر، كتحويل حتمي من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال تحليل مجموعة من المفاهيم المتعلقة بالموضوع، وأيضا التعرف على أهم أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية لإبراز أهم الخطوات المتبعة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية، و كذا الخوض في المزايا التي منحها الإدارة للمؤسسات و الجماعات المحلية و أهم التحديات التي تواجهها لتحقيق الشفافية و الارتقاء بخدماتها المحلية.

الكلمات المفتاحية:

الإدارة الإلكترونية، إستراتيجية، تحسين الخدمات، الجماعات المحلية، الجزائر

Abstract:

In the midst of the technological developments that our world has witnessed today, electronic management has become one of the modern trends in management, due to its use of advanced electronic technologies that have an effective impact on the lives of individuals, and it represents one of the concepts of digital transformation that provides everyone with knowledge and services in the least effort, time and possible cost. And local groups in the world in general and in developing countries in particular, like other systems, made their way in the field of digital technology, trying to improve their services provided to individuals, so our goal through this research paper is to identify the extent to which electronic administration contributes to improving the services of local groups in Algeria. , as an inevitable shift from traditional management to electronic management, by analyzing a set of concepts related to the subject, and also identifying the most important reasons for shifting from electronic management to highlight the most important steps used to implement electronic management in local groups, as well as delving into the advantages granted by the administration to institutions and Local groups and the most important challenges they face to achieve transparency and improve their local services

Key words:

Electronic management, strategy, improving services for local communities, Algeria

مقدمة:

إن التغيرات و التطورات التي شهدناها العالم منذ مطلع القرن الحالي في شتى المجالات (الاجتماعية، السياسية، الاقتصادية، التكنولوجية و العلمية...الخ) ساهم بإعادة النظر بأسلوب العمل الحكومي و الإداري بشكل كامل، فقد أحدثت هذه التطورات و التقنيات التكنولوجية تغييرات كبيرة في عمل جميع المنظمات العامة و الخاصة، فكان لابد من الاستفادة من تلك التقنيات في مجال العمل الإداري ليظهر مفهوم جديد أو ما يسمى بالإدارة الإلكترونية، حيث أصبح

التخلص من أسلوب العمل الإداري التقليدي أمرا حتميا غرضه التغيير و التقدم العلمي، و المطالبة الدائمة لإجراء التحسين المستمر بالخدمات والأعمال المقدمة من قبل المنظمات، إضافة لظهور الحاجة للقيام بالإصلاح السياسي و الاقتصادي والاجتماعي و الإداري، بهدف مواكبة الأحداث و التغييرات في العالم ، وضمان النمو بجميع المجالات بما فيها الجماعات المحلية ،والذي يعد ضمن أهم القطاعات في الدولة التي تحرص على رفع جودة خدماته و تحسين كفاءة الأعمال فيه.

تعمل الإدارة الإلكترونية على توظيف التكنولوجيا و الاهتمام بتعزيز الشفافية و المشاركة من أجل تحسين عمل المنظمات الحكومية ،وبما أن الجماعات المحلية في الجزائر عانت العديد من المشاكل الإدارية المتجذرة في خضمها البيروقراطية و الروتين الوظيفي،ومظاهر الفساد المختلفة ومن أجل القضاء عليها برمجت الجزائر العديد من الإصلاحات في مختلف الجوانب منها ما هو قانوني و سياسي،ومنها ما هو إداري واقتصادي ومن بين الإصلاحات التي تم تسليط الضوء عليها، هو الإصلاح الإداري من جانب تطبيق الإدارة الإلكترونية لتغيير أساليب العمل التقليدية و تحقيق الشفافية و الارتقاء بخدماتها المحلية.

وبناء على ما سبق نطرح الإشكالية التالية: هل تبني الجزائر للإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية تعتبر إستراتيجية فعالة لتحسين العمل الإداري في الجزائر؟

ومن خلال هذه الإشكالية نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بالإدارة الإلكترونية؟
- ماهية مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟
- ماهي أهم استخدامات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية؟
- هل نجحت الجزائر في بعث مشروع الإدارة الإلكترونية؟

أهمية البحث:

تنبع أهمية البحث في أهمية الموضوع الذي تناوله، حيث أن عصرنه الإدارة عن طريق تبني الإدارة الإلكترونية له آثار إيجابية سمحت بتحسين كفاءة و فعالية الأداء وهذا ما لم تكن تتميز به الإدارة التقليدية.

أهداف الدراسة:

تكمن أهداف الدراسة فيما يلي:

- تبيان المفاهيم النظرية للإدارة الإلكترونية.
- التعرف على أهداف تبني مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
- التعرف على تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية في الجزائر

منهج الدراسة:

من أجل دراسة هذا الموضوع اعتمدنا على المنهج الوصفي و المنهج التحليلي لأنهما الأنسب لهذه الدراسة

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية

ثانياً: مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

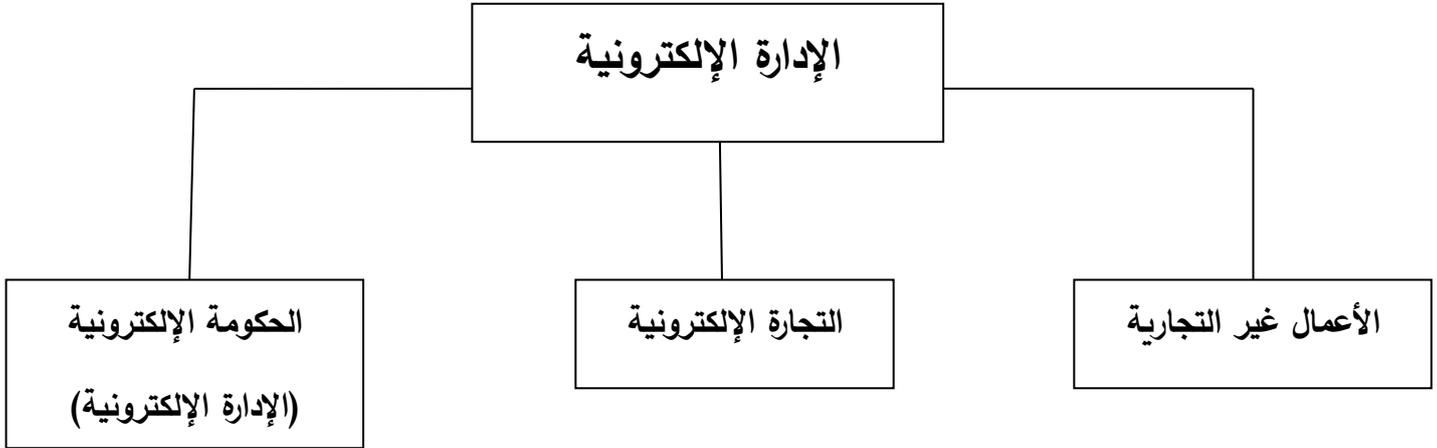
ثالثاً: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية

قبل الحديث عن موضوع البحث محل الدراسة يجب أن نقف عند مفهوم يحتاج للإيضاح وهو الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية ، حيث تعبر علاقة الإدارة الإلكترونية و الحكومة الإلكترونية علاقة الكل بالجزء ، وأن الإدارة

الإلكترونية هي منظومة متكاملة ، وفضاء رقمي يحتضن كل الأعمال الإلكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للإدارة العامة (خليل، 2016)

الشكل رقم (1): علاقة الإدارة الإلكترونية مع المصطلحات المرادفة



المصدر: زرارة العياشي، الإدارة الإلكترونية نظرة جديدة لإدارة المنظمات ، مجلة الحقيقة ، العدد 33، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2015، ص154

1- تعريف الإدارة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية الحديثة و لذلك و حتى الآن لم يتم التوصل إلى تعريف دقيق لها ، وعليه سيتم ذكر بعض من هذه التعاريف :

- عرفت الإدارة الإلكترونية من طرف البنك الدولي بأنها مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين و المؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملة صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات و زيادة الشفافية و تقرير المجتمع المدني (المهندي، 2011).
- كما عرفت بأنها: منهجية إدارية جديدة تقوم على الإستيعاب و الاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات و الاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في عصر العولمة و التغيير المستمر (المكاوي، 2011)
- كما عرفت الأمم المتحدة الإدارة الإلكترونية على أنها: استخدام الانترنت لإيصال المعلومات و الخدمات الحكومية للمواطنين (عبوي، 2007)
- كما عرفت أيضا "منظومة عمل إلكترونية تسعى لتحويل العمل الإداري التقليدي إلى عمل إداري باستخدام الكمبيوتر، بالاعتماد على النظم المعلوماتية التي تسهم بإتخاذ القرارات الإدارية بوقت قليل و تكاليف منخفضة(حامد، 2015)
- كما عرفت كذلك: "عملية تحويل العمل الإداري من الطبيعة الورقية إلى عمل ذو طبيعة إلكترونية من خلال استخدام التقنيات المتطورة، أي الإدارة بلا أوراق، وبالتالي تطوير البنى الإلكترونية والمعلوماتية داخل المنظمة" (العابدين، 2018)

2- أهداف الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية هي الرغبة في زيادة كفاءة وفعالية نشاط المنظمات وذلك عن طريق الانتقال من الأساليب التقليدية الورقية إلى أساليب حديثة و معاصرة، تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال قصد تحقيق جملة من المكاسب و الأهداف نذكر منها :

- تكريس الشفافية في الأداء و القضاء على البيروقراطية من حيث خفض فرص الفساد الإداري و التقليل من التعقيدات الإدارية.
- تحقيق مبدأ العدالة في تقديم الخدمة بنفس الدقة و التكلفة و الجودة و الوقت إلى جانب المساواة في المعاملة و التقدير و الاحترام.
- سهولة الوصول إلى الخدمة من خلال شبكات الاتصال من أي مكان و في أي وقت (على مدار 7 أيام و 24 ساعة).
- تخفيض تكاليف أداء الخدمة مع ميزة السرعة في إنجازها (توفير الجهد و الوقت و النفقات).
- ربط القطاع العام بالقطاع الخاص تحت مظلة واحدة بفضل البنية الإلكترونية التي تجمع القطاعين، فالقطاع العام بحاجة للقطاع الخاص ليحصل على حاجياتها من السلع و الخدمات وهذا التواصل بين القطاعين يتم بصورة إلكترونية (شبوب، 2013).
- قدرة الحكومة الإلكترونية على توفير خدمات عامة متكاملة إلكترونياً.
- السرعة في بناء الاقتصاد المبني على المعرفة و تكوين مجتمع المعرفة (صوربة، 2014).
- رفع كفاءة الأداء الحكومي و الإعداد للاندماج في النظام العالمي لمواكبة نظم المعلومات الحديثة المتبعة.
- الارتقاء بثقافة ووعي المواطنين من خلال تشجيعهم على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.
- تحسين أداء المؤسسات الحكومية من خلال مجموعة من الإجراءات المتمثلة في: تخفيض الإنفاق الحكومي و التكاليف المباشرة، تحقيق التنسيق بين المؤسسات الحكومية، نقض دورة الوقت، سهولة الوصول للخدمات الإلكترونية من خلال النشر الإلكتروني و هذا يحقق مبدأ الشفافية و العدالة لكل شرائح المجتمع و تعزيز الديمقراطية (مصطفى، 2016).
- التقلص من الاعتماد على العمل الورقي و تخفيض تكلفة الأعمال الإدارية (يحيى، 2016).
- الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية بحيث يصبح من المستطاع توجيه الطاقات البشرية للعمل في مهام و أعمال أكثر إنتاجية، وذلك إذا تم احتواء المعلومات بشكل رقمي (أدم، 2013).
- وعليه فإنه يمكن القول أن الهدف الأساسي من تطبيقات الإدارة العامة الإلكترونية هي تحقيق الكفاءة و الفعالية في تقديم الخدمات العامة للمستفيدين و الاستعمال الأمثل للموارد الحكومية المحدودة.

3- خصائص الإدارة الإلكترونية

تمتاز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من المميزات أهمها :

- إدارة بلا ورق :تسعى الإدارة الإلكترونية إلى التقليل من استخدام العمل الورقي و الكتابي اليدوي، عن طريق الانتقال إلى العمل الإداري الإلكتروني كالأرشيف الإلكتروني، و البريد الإلكتروني و الرسائل الصوتية.. الخ

- إدارة بلا مكان: فهي ليست كالإدارة التقليدية تقوم في مقرر محددة على طالب الخدمة الذهاب إليها الحصول على الخدمة التي يريد، حيث يتحصل المنتفع من الخدمات من أي مكان كان شرط توفر تقنيات الاتصال كالانترنت.

- إدارة بلا زمان: الإدارة التقليدية تقوم على ساعات عمل محددة عكس الإدارة الإلكترونية التي تسعى إلى تقديم الخدمات على مدار 24 ساعة في اليوم، حيث يخصص اليوم بأكمله للخدمة العامة.

- إدارة بلا تنظيمات جامدة ولا روتين إداري: أي هذه الميزة تعد أساس التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية، إذ أن محاربة الروتين و الفساد الإداري من أهم مبررات وجود الإدارة الإلكترونية، وأحد أهم أسباب نجاحها، وذلك لقلة انعدام الاحتكاك بين الموظف العام الذي يقتصر دوره على إدخال المعلومات في الغالب، وبين المواطن أي طالب الخدمة والذي يخاطب الإدارة من خلال تقنيات الاتصال (الدين، 2017).

4- أسس الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية أسس ومبادئ ينبغي التعرف عليها عندما يراد تطبيق الإدارة الإلكترونية وهي:

- 1-4- خلق المناخ التشريعي القانوني: الملائم الذي يؤمن بتأسيس الإدارة الإلكترونية، ويستلزم ذلك تطوير التشريعات الحالية أو صياغة تشريعات و اتخاذ القرارات و حل النزاعات و تأييد الحقوق و ضمانها.
- 2-4- الارتقاء بالبنية التحتية الإلكترونية: وذلك من جوانبها المختلفة و التي تشمل ما يلي:

- البنية المادية: عبر توفير الأجهزة للمستخدمين من حواسيب و توفير قواعد منطقية ميسرة لتوثيق البيانات و المعلومات و تداولها، فضلا عن شبكة الاتصالات، كالانترنت و الشبكات الأخرى (حسين س.، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، 2014).

- البنية البشرية: عبر الإرتقاء بالكفاءات البشرية اللازمة لعملية القيادة الإلكترونية وتنفيذها، إذ يعد الإستثمار في رأس المال البشري و حسن إعداد الكفاءات حجر الزاوية لضمان الجهود المبذولة لتأسيس وترسيخ بنية الأعمال الإلكترونية رقمية و متطورة، هنا يتطلب تعزيز المهارات و الخبرات الإدارية و التنظيمية قبل حصول تقدم يؤدي للدخول إلى مرحلة الإقتصاد الرقمي، ولذلك تحرص الدول على وضع برامج طموحة هدفها تنمية كفاءتها باستمرار.

- البنية التنظيمية: وضع معايير قياس للنظم الفتية لتأمين الخصوصية و السرية للمعاملات المتبادلة بين المنظمة والمنظمات الأخرى والمتعاملين الآخرين، وبين المنظمة و المواطنين الطالبين لخدمات المنظمة والتي تتجسد من خلال:

• تأسيس البيئة الثقافية الملائمة من حيث تحديات اللغة و المحافظة على قيم المجتمع، لخلق القناة لدى الأفراد بضرورة المخرجات الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات المقدمة لهم (حسين س.، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، 2014).

• ضرورة توعية المواطنين و الإدارات بفوائد و عائدات الإدارة الإلكترونية

• وجوب الحفاظ على أمن المعلومات و المعاملات (شوب، 2013).

• التركيز على النتائج: حيث تصب اهتمام الحكومة الإلكترونية (الإدارة العامة الإلكترونية) على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وان تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد و المال و الوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.

- سهولة الاستعمال و الإتاحة للجميع : أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل و العمل و المكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.
- تخفيض التكاليف : ويعني الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ، وتحدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف (زادي، 2017).

5- أسباب التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس درب من دروب الرفاهية، وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية ، ففكرة التكامل و المشاركة و توظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة، وقد فرض التقدم العلمي و التقني و المطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات و ضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية، ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات ، فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين و الجودة، و ذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت، ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول للإدارة الإلكترونية ما يلي :

1-2- الإدارة الإلكترونية دعامة قوية لإصلاح الإدارة العمومية:

تشكل الإدارة الإلكترونية أداة فعالة لإصلاح الدولة وإدارتها، وكذا تقديم خدمات عمومية ذات جودة عالية ذلك أنها تسمح بتحقيق عدة إيجابيات تتعلق بتخفيض تكاليف الإجراءات و الوثائق الورقية، تحقيق الربح في الإنتاجية ، الربح في الوقت والجهد، تحسين جودة الخدمات المقدمة والحصول على معلومات موثوقة ... الخ، وهي تهدف إلى " تسهيل القيام بالإجراءات الإدارية من طرف مستعملي الخدمات بالاعتماد على الإنترنت ، ، توفير أمكنة لتخزين المعلومات الإدارية على الخط، استخدام التوقيع الإلكتروني على الوثائق الإدارية، ضمان حماية المعلومات المتنقلة عبر الشبكات بين المواطنين و الإدارات، وكذا بين الإدارات العمومية.

2-2- تحقيق الربح في الإنتاجية:

تسمح التكنولوجيا الحديثة بتسيير أحسن للخدمات العمومية، ذلك أن الاعتماد على المعلومات قد سمح منذ سنوات بتحسين تسيير عدة خدمات عمومية، خاصة تلك التي تعالج الملفات بصفة نظامية و متكررة كخدمات الضرائب، خدمات تسيير الموظفين أو الخدمات الاجتماعية، بالإضافة إلى أتمتت بعض المهام أدت إلى تحسين أدائها الإداري، وبالتالي تحقيق اقتصاد في النفقات العمومية.

3-2- الإدارة الإلكترونية تغيير في مناهج العمل وإثراء للمهام

إن إدماج تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الإدارات العمومية أو ما يعرف بالإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تغيير مناهج العمل، وإثراء المهام و اللجوء إلى العمل عن بعد باستخدام الشبكات، وبصفة عامة، تسهيل القيام بالعمل وإعطاء قيمة أكبر للمهام ذات الفعالية، كم أن العمل عن بعد يسمح بتخفيف الضغط وطوابير الانتظار في الأكشاك، مما ينعكس على تحسين شروط العمل و تقديم خدمات بجودة أفضل، بمعنى التغيير في الشبائيك الأمامية، من خلال تحسين الخدمات المقدمة يؤدي إلى تحويل الشبائيك الخلفية أي التأثير على السير الداخلي للإدارة، بما في ذلك ترشيد عملية اتخاذ القرار بالاعتماد على نظم المعلومات و تطبيقاتها.

4-2- الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين كفاءة الإدارة

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضرورة لإصلاح أنماط عمل الإدارة العمومية، من حيث تجديد أنظمة الاستغلال الداخلية والأنظمة المالية، طرق الشراء والبيع و طرق الدفع، الاتصالات الداخلية وتبادل المعلومات، وكذا مناهج معالجة وتطبيق البرامج التي من شأنها أن تؤدي إلى كفاءة الاستغلال وتحسين الأداء بصفة عامة (كريبط، 2017).

ثانيا : مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

في ظل الصعوبات و المشاكل التي أصبحت تعاني منها الإدارة الجزائرية عملت الحكومة الجزائرية ، على عصنة و تطوير الإدارة من خلال تبني مشروع الإدارة الإلكترونية قصد تطوير الإدارة و تحسين مستوى الخدمات المقدمة وعليه سوف نحاول التطرق إلى مشروع الإدارة الإلكترونية وأهدافه في الجزائر .

1- تقديم عام حول مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، بداية من عام 2009 في إطار تشاورات شملت مؤسسات وإدارات عمومية إضافة إلى متعاملين اقتصاديين و خواص، كما شملت الجامعات و مراكز البحث و الجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم و تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، ويرمي هذا البرنامج الى تعميم استخدام التكنولوجيا الحديثة في كافة القطاعات(المؤسسات، الإدارة العمومية، قطاع التربية و التعليم... الخ)، بما يساهم في عصنة الإدارة العمومية ويجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل و أبسط للمواطنين(فتيحة، 2016)

2- محاور مشروع الجزائر الإلكترونية

يعتمد مشروع الجزائر الإلكترونية على 13 محورا رئيسيا و تلخص هاته المحاور في :

- تسريع استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية : إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتعزيز استخدامها في الإدارات العمومية، تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها وعملها مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكييف الخدمات المقدمة للمواطنين بشكل أنسب.
- تسريع استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في الشركات : استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال أضحى أمرا ضروريا من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى الشركات.
- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال: إعادة بعث عملية "أسرتك" عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات الدفع السريع مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفئات المجتمع.
- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي : وذلك من خلال توفير الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير خدمات والتجهيز.
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفع السريع والفائق السرعة: من خلال تأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات.
- تطوير الكفاءات البشرية عن طريق التكوين والتعليم : من خلال إعادة النظر في برامج التعليم والتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- تدعيم البحث والتطوير والابتكار: الابتكار هو الذي يضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني تماشيا مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات: لابد من ضبط مستوى الإطار القانوني تماشيا مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات.
- الإعلام والاتصال من خلال إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر.
- تثمين التعاون الدولي : من خلال إقامة شراكات إستراتيجية بهدف تملك التكنولوجيا والمهارات.

- آليات التقييم والمتابعة و ذلك من خلال إعداد قائمة مؤشرات ملائمة.
 - إجراءات تنظيمية من خلال تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا بين القطاعات. (أيوب، 2019)
 - الموارد المالية: يستلزم تنفيذ إستراتيجية الجزائر الإلكترونية موارد مالية معتبرة، لذلك فإن برنامج الجزائر الإلكترونية يستلزم ميزانية إستراتيجية وفق المراحل التنفيذية المرتقبة.
- 3- أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية
- هدفت السلطات الحكومية من وراء وضع مشروع الجزائر الإلكترونية إلى تحقيق جملة من الأهداف يمكن إجمالها في الآتي :

- تحسين فعالية تدخل الدولة فيما يتعلق بالتكفل بانشغالات المواطنين، ووضع قيد العمل السياسة الوطنية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية من أجل مواجهة الأزمات.
 - تبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة.
 - مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا للتنمية.
 - تحديد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة.
 - تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
 - حماية المجتمع من أفة الجريمة المنظمة، وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود، وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.
- وعليه فإن مشروع الجزائر الإلكترونية يتمحور حول هدف أساسي، وهو عصرنه الإدارة العمومية وتقريبها من المواطن من خلال الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصال وإدخالها في كل مؤسسات الدولة، بشكل يجعل إجراء المعاملات ومنح خدمات أكثر سرعة و سهولة وأقل تكلفة، وأكثر فعالية. (هدار، 2017)

ثالثا : تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية

يعد قطاع الجماعات المحلية من بين أهم القطاعات التي تسير بخطى ثابتة نحو تكريس معالم الإدارة الإلكترونية ، وقبل إبراز مختلف تطبيقات الإدارة الإلكترونية المعتمدة على هذا القطاع لابد من تعريف الجماعات المحلية حيث عرفت بأنها: " بمثابة الهيئات الأساسية للتنظيم الإداري في الدولة ، و الهدف من وجودها هو إشباع الحاجات العامة، التي في الغالب يعجز أو يمتنع القطاع الخاص عن تلبية لقله مرد وديتها أو طول أجالها، بغاية التجسيد الأمثل للأهداف اللامركزية، أوكلت لها جملة من الصلاحيات ، تأخذ بعين الاعتبار امتداد و أتساع المهام المركزية على المحلية من جهة ، وتزايد حجم الحاجات العامة المحلية من جهة أخرى، وفي الغالب يعتبر عنصر التنمية المحلية أهم هذه الصلاحيات (مصطفى، 2010)

كما يمكن تعريفها بأنها: الهيئات الإقليمية المعترف بها قانونيا و المخول لها إدارة و تسيير المرافق المحلية و العامة، من خلال توزيع السلطة في ظل اللامركزية أي في ظل الأساليب الحديثة التي تهدف إلى توزيع الوظائف الإدارية بين السلطات المركزية في الدولة، وبين الهيئات الإدارية المنتخبة على أساس إقليمي لتباشر ما يعهد إليها تحت رقابة السلطات المركزية (بوريش، 2021)

1- استخدامات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية.

يعد قطاع الجماعات المحلية من بين أهم القطاعات التي تسير بخطى ثابتة نحو تكريس معالم الإدارة الإلكترونية، وسنحاول إبراز مختلف تطبيقات الإدارة الإلكترونية المعتمدة لدى هذا القطاع:

1- مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية:

ويتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري، من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها، ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من أجل تمكين ضباط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية على شبكة الإنترنت، لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة

بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها، وكانت أول بلدية طبق فيها مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية في ولاية باتنة، بتاريخ 04 مارس 2010، وأصدرت أول شهادة ميلاد بيومترية رقم 12 في بضع ثوان على مستوى شبك الإلكتروني، وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد و تسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن التنقل و السفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية، وتستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادات الزواج والوفاة.

ولقد تم تعميم استخراجها على مستوى بلديات القطر الوطني بداية 2014 ، إذ يتسنى للمواطنين القاطنين في بلديات غير البلديات المولودين بها استخراج شهادة الميلاد الخاصة بهم من أي بلدية أخرى.

لقد عمد قطاع الداخلية مؤخرا إلى رقمنة جميع وثائق الحالة المدنية، من خلال إعداد ما يسمى بالسجل الوطني الرقعي للحالة المدنية، وهذا من خلال إصدار المرسوم التنفيذي 315/15 (2015، 315/15)، حيث من خلال هذا السجل يتم القضاء على البيروقراطية وارتقاء بمستوى الخدمة العمومية المحلية، حيث عمدت وزارة الداخلية إلى إعداد ما يسمى بشبكة الإنترنت التي تربط بينها وبين الجماعات المحلية و بين هذه الأخيرة فيما بينها.

2- مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين:

في إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومتر، كذلك بطاقة التعريف البيومترية، أصدرت وزارة الداخلية ممثلة في شخص الوزير عدة قرارات نذكر من بينها:

-قرار مؤرخ في 17 أكتوبر 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتر.

-قرار مؤرخ 26 ديسمبر 2012 يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتر الإلكتروني.

أما من الناحية التطبيقية، فقد أعلنت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2010 عن إطلاق المرحلة الأولى بإصدار جواز السفر البيومتر الإلكتروني، بداية من 12 جانفي على مستوى 45 دائرة بعواصم الولايات بالمقاطعة الإدارية لحسين داي بالجزائر العاصمة، وأضاف ذات المصدر أن هذه الدوائر تم تعيينها كمواقع نموذجية للمشروع في هذه العملية التي ستعمم تدريجيا على جميع المقاطعات

والدوائر، ويهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين إلى عصنة وثائق الهوية و السفر، حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية و الإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطنين القيام بمختلف الإجراءات اليومية (أخرون، 2016).

وفي ما يخص جواز السفر الإلكتروني البيومتر، وهو وثيقة هوية سفر مؤمنة قابلة للقراءة أليا، و يكون مطابقا لمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني، ومن جهتها أصدرت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في العدد 01 من الجريدة الرسمية لسنة 2012، قرار وقعه الوزير يضبط قائمة الوثائق الخاصة بملف بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومترين، والجديد فيه أنه بالإمكان تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الإنترنت، وإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني في خطوة مهمة لتجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية، وتعظيم استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية (قرار، 2012)

3- التسجيل الإلكتروني للحج

شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في عملية التسجيل الإلكتروني للحج سنة 2016، وذلك عبر كافة بلديات الوطن وساهم هذا الإجراء في تخفيف العبء على المواطنين في التنقل واستخراج الوثائق و الانتظار لدى شبك البلدية.

4- مشروع البطاقة الرمادية و رخصة السياقة الإلكترونية

يتم حاليا دراسة المشروع الخاص بتقييم وإعادة تقييم المركبات، والحصول على البطاقة الرمادية إلكترونيا لتجنب الغش المتزايد في تقييم المركبة و تزوير خصوصياتها، كما تسعى وزارة الداخلية و الجماعات المحلية إلى استحداث رخصة السياقة الإلكترونية لتصبح أكثر ملائمة وسهولة على ما هي عليه الآن.

كما وضعت الجماعات المحلية خطوة أولى في تاريخ العصرية بافتتاح أول بلدية إلكترونية بالجزائر، والمركزة أساسا على تكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال، ذلك بالمقر الفرعي الإداري بحي 500 مسكن بباتنة ليطم تميمها بعد ذلك بمختلف البلديات، حيث تساعد هذه البلديات وفق هذا المنهج بتخفيف

العبء عن المواطن من خلال استخراج مختلف الوثائق (الزواج، الطلاق، الإقامة، الوفاة، الشهادة العائلية) دون الانتقال إلى البلدية، مما يقرب مفهوم تقرب الإدارة من المواطنين والتي هي أساس بناء الإدارة الإلكترونية، هذا زيادة على إنشاء بوابة المواطن الإلكترونية التي تضم كافة الخدمات الإدارية الموجهة للمواطنين.

وفي نهاية 2014 وبداية 2015 تميز مشروع الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية بجملة من المميزات تمثلت خصوصا في تخفيض آجال منح جواز السفر البيومتري، و بطاقة التعريف الوطنية إلى جانب استحداث ولايات منتدبة بالجنوب، وتمثلت هذه التدابير في صدور المرسوم التنفيذي 204-15 في جويلية 2015 (التنفيذي 204/15، 2015)، يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة بالسجل الآلي للحالة المدنية، قصد التخفيف من حجم الملفات و الإجراءات الإدارية (فتيحة، 2016)

ثالثا: الآثار المترتبة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل الجماعات المحلية على الإدارة والخدمة

مما لا شك فيه أن الانتقال من إدارة محلية تقليدية تعتمد في أداء عملها و في تقديم خدماتها بطرق تقليدية إلى إدارة محلية إلكترونية، له الأثر الكبير على نوعية الخدمة المحلية وكميتها وكيفية أداء وظائفها وعليه من أهم الآثار المترتبة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية مايلي:

1- الآثار المتعلقة بالممارسة : وتتمثل فيما يلي:

1-1- من حيث الدقة و التكاليف: إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري و التغيير التنظيمي، تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام و الأنشطة الإدارية التقليدية و تنطوي على مزايا أهمها: المعالجة الفورية للطلبات، والدقة و الوضوح التام في إنجاز المعاملات هذا من ناحية الدقة، أما من ناحية التكاليف فإذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فإن انتهاء نموذج الإدارة الإلكترونية سيوفر الجهد والوقت والمال.

1-2- من حيث تبسيط الإجراءات و تحقيق الشفافية: أمام الحاجة لتحديث و العصرية الإدارية عملت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية على إدخال تكنولوجيا المعلومات داخل مصالحتها، و حرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع.

إن وجود الشفافية داخل المنظمات الإلكترونية تعني في مجملها عن وجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، كما تقلل الإدارة الإلكترونية من معوقات اتخاذ القرارات وهذا عن طريق توفير قاعدة البيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرارات و توظيف تكنولوجيا المعلومات، لدعم و بناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين (المجيد، 2018).

كما يضفي تطبيق الإدارة الإلكترونية مرونة على التنظيم الإداري، و يوفر الخدمات بشكل مباشر كما تسمح برقمنة جميع الوثائق و تسهيل الحصول على الخدمة المطلوبة.

2 الآثار المترتبة في مختلف المجالات:ويمكن حصرها فيما يلي:

1-2-أثار سياسية و اجتماعية : تتمثل هذه الآثار في مجمل الانعكاسات المتوقع حدوثها نتيجة لاستخدام أساليب الإدارة الإلكترونية، من خلال ضمان الإدارة الإلكترونية فرصا متكافئة لكافة المعنيين بخدماتها من حيث إتاحة المعلومات أو تقديم الخدمات الفعلية، إضافة إلى كونها تضمن مبدأ المشاركة في الحياة السياسية من قبل كافة المواطنين، كما طرحت أسئلة كثيرة حول أمن المعلومات الشخصية والمؤسسية عند التحدث على مختلف نتائج الإدارة الإلكترونية.

2-2-أثار اقتصادية ومالية: إن توسيع قاعدة المستخدمين لشبكات المعلومات و الخدمات قد يساعد في خفض تكلفتها الثابتة على المدى البعيد، وتحتاج لدعم من لا يملكون المهارات، التعليم ، الثقافة و المال اللازم لشراء الخدمات الإلكترونية، وبذلك تكون التكلفة عالية على المدى القصير، بالإضافة لشراء التكنولوجيا و أمن المعلومات واستكمال البنية التحتية ، وبالتالي فإن المسؤولية الاجتماعية للدولة تتطلب المساعدة في سد هذه الثغرة.

3-2- أثار إدارية وتنظيمية: وتشمل هذه الآثار تغيرات جذرية في مفاهيم الإدارة ونظرياتها أي البعد الأكاديمي، كما تشمل تغيرات كبيرة في الجوانب الهيكلية، التنظيمي ، البشرية ، الإجرائية و التشريعية أي البعد العملي للإدارة، وهذا يتضمن إعادة هيكلة مؤسسات القطاع الحكومي، من إلغاء ودمج وإنشاء بما يكفل تفعيلًا للتوجه نحو إدارة إلكترونية تتميز بالكفاءة ، سرعة الاستجابة والمشاركة والمسؤولية (القادر، 2018) .

خاتمة

أدرك القائمون على البرامج الحكومية أهمية التغيرات المستمرة على تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، ولم يعد لدى وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في الجزائر خيار آخر إلا التفكير جديا في تطبيق الإدارة الإلكترونية كقناة خدمات عامة يستخدمها الجميع في أي وقت و في أي مكان ، وهو ما سيوفر عليها الكثير من الوقت و الجهد و المال و متاعب انتقال المواطنين إلى المكاتب الحكومية، و الانتظار في طوابير لإنهاء إجراء روتيني لمعاملة ما.

وقد خلصت دراستنا إلى مجموعة من النتائج نذكر منها :

1- أصبح التوجه نحو إرساء دعائم الإدارة الإلكترونية في المنظمات بصفة عامة، والجماعات المحلية بصفة خاصة حتمية، وذلك في ظل مختلف التطورات التكنولوجية التي أصبحت تشاهدها بيئة الأعمال المعاصرة نظرا لعلاقتها الكثيفة و المتبادلة مع المواطنين .

2- مشروع الجزائر الإلكتروني يتمحور حول هدف أساسي و رئيسي ،وهو عصرنه الإدارة العمومية وتقريبها من المواطن من خلال الاستثمار في تكنولوجيات المعلومات والاتصال و إدخالها في كل مؤسسات الدولة بشكل يجعل من إجراء المعاملات و الخدمات أكثر سرعة وسهولة و اقل تكلفة و أكثر فعالية.

3- الإدارة الإلكترونية هي أسلوب حديث يسمح بالانتقال من الإدارة التقليدية الورقية إلى إدارة عصرية، تهدف إلى تقديم أحسن الخدمات و التخلص من حدة البيروقراطية و الفساد الإداري.

4- يعتبر مشروع الإدارة الإلكترونية بمثابة إستراتيجية وطنية شاملة و متكاملة لتأطير وتحسين السياسة الوطنية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال التي تشكل إحدى القنوات لتنفيذ الاتجاهات الكبرى لسياسة الوطنية التنموية.

وفي الأخير نصل إلى تقديم التوصيات التالية :

1- محاولة إيجاد حلول للعوائق و التحديات التي تواجه منظومة الجماعات المحلية من أجل تسهيل، وتسريع نجاح البرامج الإصلاحية.

- 2- استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية من أجل تسخيرها لتطوير الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية
- 3- دراسة التجارب الناجحة للدول ، التي سبقت في هذا المجال بغية تبادل الخبرات و لربح الوقت و الاستفادة منهم في هذا المجال.

قائمة المراجع

أولا: الكتب

- 1- زيد منير عبوي، الإدارة و اتجاهاتها المعاصرة ، ط1، دار دجلة، الأردن، 2007.
- 2- سوسن زهير المهدي: تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- 3- طلال بن عبد الله، حسين شريف، الحكومة الإلكترونية ثورة القرن الحادي والعشرون في تطوير الإدارة العامة-تجربة المملكة العربية السعودية، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، مصر، 2010.
- 4- فداء حامد، الإدارة الإلكترونية، الأسس النظرية والتطبيقية، ط1، دار الكندي للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
- 5- محمد محمود المكاوي: الإدارة الإلكترونية، دار الفكر و القانون، بدون بلد نشر، 2011.

ثانيا: المقالات

- 1- إلهام يحيوي، الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع و التحديات، مجلة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، العدد16، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2016.
- 2- احمد باي ،رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، العدد11، جامعة باتنة 2017، 1.
- 3- إلياس شاهد وأخرون، تقييم تجربة الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، عدد03، 2016.
- 4- بن شعيب نصر الدين ،شريف مصطفى، الخدمات الإقليمية ومفارقات التنمية المحلية في الجزائر، مجلة الباحث، العدد10 ، جامعة تلمسان، 2010.
- 5- زعبيط نور الدين، بن عزيزة صورية، إرساء قواعد الحكومة الإلكترونية ، المملكة العربية السعودية نموذجاً، مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 02 ، جامعة 20 أوت 1955 ،سكيكدة ، الجزائر، 2014.
- 6- سعيد جوي، رياض بوريش، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل الجماعات المحلية على نوعية الخدمات المحلية، مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، المجلد 35، العدد1، جوان 2021، قسنطينة، الجزائر.
- 7- سليمة بن حسين، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية، مجلة الجزائر للأمن و التنمية، العدد07، جامعة الجزائر 2014، 3.
- 8- صفية زادي، تأثير الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية ، مجلة تاريخ العلوم، العدد 8 ، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2017.
- 9- فرطاس فتيحة، عصنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطن، مجلة الإقتصاد الجديد، المجلد 02، العدد 2016، 15.
- 10- لعوج مجاهد نسيم، طويطي مصطفى، إستراتيجية إقامة الحكومة الإلكترونية"المحاول الجزائرية"، مجلة ميلاف للبحوث و الدراسات، عدد03، المركز الجامعي ميلة، الجزائر، 2016

- 11- الوافي رابح، شريط صلاح الدين، استخدام الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية بين الواقع و المأمول، مجلة المعارف، العدد 23، ديسمبر 2017، جامعة البويرة.
- 12- ناصف محمد، قداوي عبد القادر، أهمية الانتقال من الإدارة المحلية التقليدية إلى الإدارة المحلية الإلكترونية، مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية، العدد 1، مارس 2018.
- 13- نوفيل حديد، حنان كريبط، الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية،-دراسة تقييمية للخدمات الإلكترونية نموذج وزارة الداخلية و الجماعات المحلية-مجلة المؤسسة، العدد 6، جامعة الجزائر 3، 2017.
- 14- نور الدين شنوفي، مولاي خليل، الاتجاه نحو إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الإستراتيجية و المعوقات، تجربة قطاع الضمان الاجتماعي، مجلة الإستراتيجية و التنمية، العدد 10، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، الجزائر، 2016.

ثالثا : الرسائل الجامعية

- 1- درويش محمد زين العابدين، دور الحكومة الإلكترونية في النهوض بالاقتصاد الوطني الجزائري 2008-2016، رسالة ماجستير كلية الاقتصاد والعلوم التجارية و الإدارية، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، الجزائر، 2018.
- 2- نصيرة شبوب، الإدارة البنكية الإلكترونية في الجزائر -دراسة ميدانية حول أنظمة النقد الآلي -رسالة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال ، تخصص مجتمع المعلومات كلية العلوم السياسية، قسم علوم الإعلام و الاتصال، جامعة الجزائر 2013.

رابعا : النصوص القانونية

- 1- المرسوم التنفيذي 315/15 المؤرخ في 10 ديسمبر 2015 المتعلق بإصدار و نسخ وثائق الحالة المدنية بطريقة إلكترونية ، ج ر، العدد 68 ، صادر 23 ديسمبر 2015.
- 2- المرسوم التنفيذي 15/204 المؤرخ 27 جويلية 2015 يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الآلي للحالة المدنية، ج ر، عدد 41، صادر 29 جويلية 2015.
- 3- قرار مؤرخ 26 ديسمبر 2011 يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الإلكتروني، ج ر، عدد 01 ، صادر 14 جانفي 2012 .

توسيع نطاق الرقمنة الإلكترونية في إدارة القطاعين العام والخاص في التشريع الجزائري Expanding the scope of electronic digitization in the management of the public and private sectors in the Algerian legislation

فراقة رمضان

Fraga ramdane

دكتوراه، جامعة 08 ماي 1945 قالمة/ الجزائر

D., University of May 08, 1945, Guelma, Algeria

رقطي منيرة

Rogti mounira

دكتوراه، جامعة 08 ماي 1945 قالمة/ الجزائر

D., University of May 08, 1945, Guelma, Algeria

الملخص:

عرف العالم المعاصر العديد من التطورات والتغيرات أدت إلى تغيير في خريطة حياة البشرية، حيث أدخلت مصطلحات جديدة في حياتنا وذلك بسبب التطور التكنولوجي الكبير والمتنامي والمتسارع في مختلف مناحي الحياة، وظهور التجهيزات الحديثة والدقيقة التي تعتمد على الذكاء البشري لإدارتها. ومن بين هذه الأجهزة الحواسيب والانترنت، فأصبحنا نعيش في عالم رقمي، الأمر الذي أدى إلى انفجار هائل في مجال المعلومات حيث شكلت ما يعرف بالبيئة الرقمية التي تعتمد على الدقة والسرعة والأنية في تقديم المعلومات المتنوعة والثرية والحديثة، وفي هذا الوقت كان على الدولة الجزائرية أن تسير التطورات الوطنية والعالمية التي شملت العديد من القطاعات، من خلال تغيير سياستها وتعديل نصوصها القانونية باستمرار، واتباعها استراتيجية عصرية الإدارة تماشيا مع التطور التكنولوجي والتقني الذي عرفه العالم في الفترات الأخيرة، الأمر الذي حتم ظهور حركة واسعة مست كل الميادين خاصة في مجال الإدارة والاقتصاد، وهو ما ظهر مؤخرا ضمن استراتيجيات وأهداف الدولة من خلال حركة عصرية الإدارة الجزائرية على مستوى القطاعين العام والخاص، كل هذا سعيا لخلق أليات قانونية متطورة تعمل على المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة .

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الرقمنة القطاع الخاص، القطاع العام ، التنمية.

Abstract:

The actual world has known many developments and changes that have led to a many variation in human life, where moden terms have been introduced in our lives due to the great, growing and accelerating technological development in various aspects of life, and the emergence of modern and accurate equipment that depends on human intelligence to manipulate it. Among these equipment, computers and the Internet, we now live in a digital world, which led to a huge explosion in the domain of information, which formed what is known as the digital environment that depends on accuracy, speed and timeliness in providing diverse, rich and modern information, and at this time the Algerian state had to convoy national and global developments that tuch many sectors, by constantly changing their policies and amending their legal texts, and following the strategy of modernizing the administration in line with the technological and technical development that the world has known in recent periods, which necessitated the emergence of a wide movement that affected all fields, especially in the field of Administration and the economy, which has recently emerged within the strategies and objectives of the state through the movement of modernizing the Algerian administration at the level of the public and private sectors, all this in an effort to create advanced legal mechanisms that work to contribute to achieving sustainable development. ...

Key words: Electronic administration, digitization, private sector, public sector, development

مقدمة:

شهدت الجزائر تحولاً كبيراً في المجال الإداري من الإدارة التقليدية إلى الرقمنة ورصد إمكانات تطبيقها ميدانياً، من خلال مجموعة من المشاريع لرقمنة الإدارة المحلية والتي تجسدت في: الحالة المدنية، بطاقة ترقيم السيارات وخص السياقة وجوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية، ومؤخراً تمت رقمنة مكتب الانتخابات، إلا أن العملية مازالت لم تستوف جميع جوانبها بعد. في المقابل نجد مشروع الرقمنة قد نجح إلى حد بعيد في مكاتب مصالح التنظيم من خلال مجموعة من الوثائق المقدمة، وهذا المشروع من شأنه أن يعود بالفائدة على الحكومة ويحسن الخدمات المقدمة للمواطنين، على حد سواء عن طريق عصنة الإدارة بتطبيق تكنولوجيات المعلومات وتقريب الإدارة من المواطن والابتعاد عن البيروقراطية. لكن إنجاز هذا لا ينفي وجود مجموعة من العوائق والنقائص التي يجب تجاوزها من طرف المنظومة الإدارية خصوصاً ما يتعلق بالشق البشري والتقني لتوفير البنية الشاملة لتحقيق عملية الرقمنة. (فوزية صادقي، 2020، ص 20).

كما يعتبر مجال التجارة من بين أهم الميادين التي تم تسليط الضوء عليها مؤخراً، خاصة بعد انتشار المعاملات الإلكترونية، والمشرع الجزائري وعلى غرار بقية التشريعات المقارنة، يسعى جاهد لمواكبة التطورات العالمية، ويتضح ذلك من خلال مجموعة النصوص القانونية والتنظيمية المعدلة والمتنمة، سعياً لمسايرة التطورات التكنولوجية والإلكترونية الخاصة نتيجة انتشار العمولة، مما جعل العالم كله يعيش نفس الأوضاع، بظروف متفاوتة من بلد لآخر، من هذا المنطلق نطرح إشكالية مداخلتنا حول:

مدى فعالية النصوص القانونية الناضجة للإجراءات المتعلقة بتكريس وتجسيد سياسة الرقمنة الإدارية، في إطار عصنة وترشيد الإدارة الجزئية سعياً لتحقيق التنمية المستدامة في الجزائر؟
وللإجابة على هذه الإشكالية ارتأينا توضيح النقاط التالية:

أولاً: التوجهات والأساليب الحديثة المعتمدة لعصنة الإدارة الجزائرية.

إن إسناد مهمة تطوير إدارة الجماعات المحلية عن طريق تفعيل الرقمنة يعد أمراً ضرورياً، يقتضي مرافقتها بجملة من الآليات، بدءاً بالتأطير القانوني والتنظيمي خاصة فيما يتعلق بتحسين الخدمة العمومية وتحقيق التنمية، أين يتقاطع دورها مع باقي القطاعات.

1- واقع الإدارة الجزائرية في ظل التطور التكنولوجي.

توجهت الجزائر على غرار باقي الدول نحو الدخول في عصر المعلومات، ومواكبة التطورات الحاصلة لترقية وظائف المؤسسات الحكومية، ومنظومات الخدمات العامة التي تبنت إحداث سلسلة من التغيرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطتها الخدمية، بغية التجسيد الفعلي لمفهوم الإدارة الإلكترونية وتطبيقها على الخدمات العامة الإلكترونية، وقبل التطرق لأهم أهداف هذه السياسة، كان لا بد من عرض واقع الخدمات العمومية في الإدارة الجزائرية، والتي تعتبر بحق من بين أهم الدوافع التي جعلت من الدولة تسعى جاهدة لإحداث التغيير الإيجابي في هذا المجال.

1-1 وضعية الخدمة العمومية في الجزائر.

إن الخدمة العمومية المقدمة من طرف الإدارة الجزائرية تعاني من عدة نقائص، في الحقيقة هي تشكل نقاط سوداء تعطي صورة سلبية على الإدارة ككل، ويمكن أن نوجزها في ما يلي:

- نقص الاهتمام بالجانب الاتصالي والإعلامي للمواطن: حيث أن هناك نقص في إعلام المواطنين حول مختلف الخدمات الإدارية والشروط التنظيمية اللازمة للاستفادة من بعض الخدمات، كذلك نقص وغياب وسائل توجيه المواطن

على مستوى بعض الهيئات، وأحيانا وجود وسائل تقليدية غير حديثة وغياب الاتصال الفعال الذي يثمن مجهود الإدارة، فيما يخص خدمات المرفق العمومي التي يقدمها، نقص الكفاءة للأعوان والموظفين مما سبب ضعف انفتاح الإدارة على المحيط الاجتماعي وغياب الرؤية الشاملة للخدمات الإدارية، مع وجود بعض الإجراءات الإدارية المتخذة بصفة، انفرادية، وغياب الوسائل والأطر والكفاءة اللازمة وهذا ما يؤدي إلى غياب معلومات دقيقة عن الخدمات التي تقدمها مختلف المصالح الإدارية، وينعكس ذلك على جودة الخدمات التي تقدمها هذه المرافق العمومية (فوزية صاقي، 2020، ص 21).

هذا بالإضافة للعديد من المظاهر المرسخة لسلبية الإدارة الجزائرية والمتمثلة في مايلي:
-زيادة التضخم التنظيمي والوظيفي للجهاز الحكومي وتحوّله إلى هيكل هش، نتيجة ازدواج في اختصاصات أجهزته و تفاقم مشكلة التنسيق على مختلف المستويات.

-المركزية الشديدة: حيث يميل القادة الإداريين إلى المركزية وعدم تفويض السلطة والمسؤولية لمن هم دونهم للسيطرة على زمام الأمور بأنفسهم، ما ينتج عنه صعوبة بين الالتزام بالإجراءات المسطرة والاستجابة للاحتياجات الاجتماعية.
- غياب الرقابة الفعالة في الإدارة الجزائرية، أدى إلى انتشار الفساد الإداري، أي استخدام السلطة العامة من أجل تحقيق أهداف خاصة، وما ترتب عنه من تفشي الوساطة، الرشوة واختلاس المال العام...
(فرطاس، 2016، ص 312)

كما يعتبر كل من التهرب من المسؤولية واستغلال النفوذ، وكذا ضعف القيم الأخلاقية وانتشار ظاهرة التسبب واللامبالاة من بين السلبيات التي أدت إلى تدمير المواطنين من الإدارة وفقدان الثقة بها.
ولقد أدت هذه العوامل-ورغم النوايا والمحاولات المتعددة لرفع مستوى الكفاءة والأداء الإداري- إلى تفشي الظواهر المرضية في الإدارة الجزائرية واستفحال الإهمال واللامبالاة، مما زاد من اتساع الهوة بين الإدارة والمواطنين.

1-2 أسباب تدهور وضعف الخدمات في الإدارة الجزائرية .

ويعود فشل الإصلاحات الإدارية في الجزائر إلى تضافر جملة من العوامل والظروف الداخلية المتنوعة من بينها:
-الاضطرابات السياسية والوضع الأمني الخطير الذي عرفته الجزائر مع نهاية الثمانينات، مما أدى إلى انشغال الحكومة بحل مشكل الأمن على حساب المشاكل الأخرى، وهذا ما أثر سلبا على الإدارة العمومية.
(فرطاس، 2016، ص 312)

- ضعف الإطار القانوني والتنظيمي، إذ أن معظم القوانين لا تتماشى والتغيرات الاجتماعية، السياسية والاقتصادية، مما انعكس سلبا على تحديث الأساليب الإدارية.
هذا بالإضافة إلى عدم اعتماد أسلوب المشاركة في عملية التطوير والتغيير.
- غياب الثقافة الإدارية الأصيلة و البناء و ضعف القيم المهنية والأخلاقية للموظفين .
- عدم استقرار أنماط تسيير الأجهزة الإدارية وضعف وهشاشة الهيئات المكلفة بالإصلاح، كما أن التغيير المستمر للعاملين بها أدى إلى نقص التجربة في ميدان الإصلاح الإداري، ناهيك عن غياب المقاييس العلمية و الموضوعية في اختيار وتعيين المسؤولين والإداريين وغيرها...

بالإضافة لذلك نجد أن الاستراتيجية الاقتصادية الاشتراكية المعتمدة على الصناعة الثقيلة بالدرجة الأولى لم تعرف النجاح، كما زاد تدهور سعر البترول (الممول الأساسي للاقتصاد الوطني) من حدة الوضع، ما أدى إلى نشوب أزمة اقتصادية ومالية تميزت بزيادة المديونية الخارجية للجزائر، وقد أدى هذا الوضع إلى اتخاذ إجراءات عاجلة أهمها: خفض ميزانية الإدارات العمومية، استقلالية المؤسسات العمومية الاقتصادية وإعلان إفلاس العديد منها. وكنتيجة لهذه الأسباب اتجه الاهتمام الحكومي نحو حل المشكلة الاقتصادية بالدرجة الأولى، باعتبارها ذات أثر واضح على الحياة

الاجتماعية للمواطنين، دون إيلاء الاهتمام الكافي بعملية الإصلاح الإداري ضمن المخططات التنموية. (سامي زلاسي، 2018).

• ضعف التكفل بانشغالات المواطنين بشكل مناسب:

تعاني الإدارات المحلية في الجزائر من العديد من المظاهر السلبية مثل البطء في أداء الخدمة العمومية، والتميز في أداء الخدمة بسبب تفشي ظاهرة الوساطة، وانتشار مظاهر الفساد والتسيب على اختلاف أنواعه، من فساد الذمم والمحسوبية والاهمال الاداري، وكذا ظاهرة العنف المكتبي (مصطفي، ص 202)، وغياب الاتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية وبين جماهير الخدمة، الأمر الذي ينتج عنه فجوة بين ما يتم تقديمه من أداء للخدمات العمومية، وبين ما يتوقعه المواطنون نحو هذه الخدمات (فوزية صادقي، 2020، 21).

هذا ما دفع بوزارة الداخلية والجماعات المحلية إلى المسارعة في معالجة النقائص التي تسود نشاطات المرافق الإدارية، خاصة وأن أغلب الموظفين الذين يقومون باستقبال المواطنين للتكفل بانشغالاتهم غالبا ما يفتقدون للمؤهلات والقدرات التي تسمح لهم بالاستقبال وبالمعالجة الملائمة لطلبات المواطن والتكفل بانشغالاته لذلك أدرجت عدة إصلاحات قصد تعزيز الثقة بين المواطن والإدارة (بوسماح أمين، 2003، 45).

1- مساعي الدولة الجزائرية لتعميم الرقمنة الادارية لتحقيق التنمية المستدامة.

نظرا للوضع الذي يسود واقع الادرة والخدمات العمومية المتوفرة على مستوى الهيئات والمؤسسات الجزائرية، كان لا بد على الدولة ضرورة اعادة النظر في ما يقدم من خدمات داخل مؤسساتها، خاصة أمم التطور التكنولوجي والعالمي في مجال الادارة، الأمر الذي جعل من ضرورة التغيير أمرا حتميا، وذلك باتباع سياسة قادرة على تجاوز ولو القليل من مخلفات ومظاهر الادارة التقليدية.

1-2 أهداف الادارة الالكترونية.

تسعى الدول من وراء تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل فيما يلي :

• الرغبة في زيادة كفاءة وفعالية أداء العمل الإداري: لذلك أصبحت العديد من الدول تعمل على تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإدارة الأعمال والمشاريع وتسيير الإدارات المختلفة، والتخلي تدريجيا عن أساليب العمل التقليدي، ولقد أصبحت الأنماط الاستراتيجية الحالية للإدارة تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية والانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات، ومن الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد، ومن إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي، والانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة الأوامر إلى التنظيم الشبكي، وترتبط فوائد الإدارة الإلكترونية بوظائف الإدارة عموما، وذلك من خلال الحصول على أفضل النتائج على صعيد الأنشطة والخدمات المقدمة، من أجل تطوير أساليب العمل الإداري.

• تعميق مفهوم الشفافية والابتعاد عن المحسوبية والبيروقراطية لكسب ثقة المواطنين: من خلال تحسين مستوى الخدمات واتباع معايير جودة الخدمات، خلافا للخدمات التي تقدمها الإدارة التقليدية التي كثيرا ما تقع في الخطأ.

• التقليل من التعقيدات الإدارية، وتسريع انجاز الأعمال والمهام المختلفة، من أجل رفع القدرة على استيعاب أكبر عدد من العملاء في وقت واحد دون الحاجة للانتظار في صفوف طويلة تعرقل العمل الإداري.

• تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعمق بها من عمليات، وكذا زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.

• إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في أداء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.

● إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان .

● إلغاء عامل المكان، إذ تعمل الإدارة الإلكترونية على تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وارسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء واقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة، إضافة لإمكانية عرض مختلف المعلومات على شبكات الأنترنت .

2-2 مشروع الجزائر الإلكترونية (E-Algerie 2013) كسياسة لتجاوز مخلفات الادارة التقليدية.

يعد مشروع الجزائر الإلكترونية من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بداية من العام 2009، في إطار مشاورات شملت مؤسسات وإدارات عمومية إضافة إلى متعاملين اقتصاديين عموميين وخواص، كما شملت الجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، ومن هذا المنطلق يرمي هذا البرنامج الاستراتيجي إلى الإسراع في تشييد مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي في الجزائر، من خلال تعميم استخدام التكنولوجيا الحديثة في كافة القطاعات (المؤسسات، الإدارة العمومية، قطاع التربية والتعليم...)، بما يساهم في عصنة الإدارة العمومية ويجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين. (مقناني صبرينة ، 2012 ، ص 317).

وبذلك يعتبر هذا البرنامج بمثابة استراتيجية وطنية شاملة ومتكاملة لتأطير وتحيين السياسة الوطنية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، والتي تشكل إحدى القنوات لتنفيذ الاتجاهات الكبرى للسياسة الوطنية التنموية. (فرطاس، ص 316).

ثانيا: نماذج تطبيقية لرقمنة الخدمات سعيا لتعزيز وتشجيع التنمية المستدامة.

تعتبر الإدارة الإلكترونية مدخلا جديدا لعمل جل الهيئات العمومية، وكذا مختلف الادارات المنظمة للقطاع الخاص، هذا التطور الذي يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة والمعلومات والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية وانجاز الأعمال التنفيذية، واعتماد الانترنت والشبكات الأخرى في تقديم الخدمات والسلع الأخرى بصورة إلكترونية بالإضافة إلى تبادل المعلومات بين العاملين في المؤسسة وبين الأطراف الخارجية بما يساعد على اتخاذ القرارات ورفع كفاءة الأداء وفعاليتها وهذا ما يحسن من جودة الخدمات المقدمة في القطاع العام والخاص أيضا.

1- عصنة الخدمات العمومية (بطاقة جواز السفر الإلكتروني البيومترية أنموذجا).

إن العمل الإداري على مستوى مختلف الادارات العمومية مرتبط ارتباطا وثيقا بمجموعة النصوص القانونية والتنظيمية التي تسن لتنظيم حسن سير العمليات الادارية بمختلف مراحلها، لذلك يسعى المشرع الجزائري دوما لصياغة النصوص، التي يمكن من خلالها ضمان سيرورة المرافق العمومية بأحسن صورة من أجل تلبية حاجيات المواطن المتزايدة والمتنامية باستمرار، ومن بين أهم الوثائق المطلوبة بكثرة في الآونة الأخيرة جواز السفر الذي هو الأخر كان محط اهتمام المشرع حيث تم اصدار العديد من النصوص التنظيمية الخاصة بتنظيم عملية منحه في اطار قانوني، وبصيغة ادارية الكترونية حديثة لمواكبة التطورات التقنية العالمية.

1-1 مواصفات بطاقة جواز السفر البيومتري الإلكتروني والاجراءات القانونية والادارية للحصول عليه.

ولهذا الغرض تم فتح منصة عبر الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية يتم من خلالها الولوج من أجل التسجيل للحصول على الوثائق البيومترية الإلكترونية، حيث تسمح هذه الخدمة للمواطنين الحائزين على جواز السفر

البيومتري من الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية دون التنقل إلى المصالح الإدارية مباشرة إجراءات الاستفادة من هذه الخدمة بشرط أن:

يكون الشخص لديه جواز سفر بيومتري، لأن المعلومات التي سيتم تسجيلها على بطاقة التعريف الوطنية هي نفسها الموجودة على جواز السفر البيومتري، كما يجب تحديد عنوان الإقامة الحالية، بالإضافة إلى أنه يجب ادخال رقم الهاتف المحمول، وذلك لكي يتمكن من تلقي رسالة نصية قصيرة (SMS) تعلم عن تاريخ و مكان استلام بطاقة التعريف الوطنية، كما يجب إدخال على الصفحة التالية رقم التعريف الوطني ورقم جواز السفر البيومتري لمعينة وتأكيد اللقب، الاسم والعنوان، وفي مداخلتنا هذه سنسلط الضوء للحديث عن كل ما يخص عملية الحصول على جواز السفر البيومتري الإلكتروني حسب ما نصت عليه النصوص التنظيمية. (الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية).
إن لوثيقة جواز السفر الإلكتروني عدة مواصفات وعدة شروط ووثائق المطلوبة لملف جواز السفر البيومتري الإلكتروني، نوضحها كما يلي:

لقد تم إصدار مجموعة من القرارات الوزارية المتعلقة بعملية منح جواز السفر البيومتري الإلكتروني، حيث تم الفصل بين الإجراءات المتبعة للحصول على جواز السفر بالنسبة لفئة المواطنين المقيمين داخل الجزائر، وبالنسبة للمواطنين المقيمين خارج الجزائر.

بالنسبة للمواطنين المقيمين داخل الجزائر: وفيما يخص سندات ووثائق السفر تمة صياغة قانون رقم 14/13 (القانون 14/03)، بالإضافة لمجموعة من النصوص التنظيمية حيث نصن المادة 09 من القرار المؤرخ في 22 جمادى الثانية عام 1432 الموافق لـ 25 ماي 2011، المتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر على مجموعة من الوثائق: تفصل فيها بين أصحاب الطلب المقيمين داخل وخارج الجزائر، فبالنسبة للمقيمين في الجزائر لا بد من ملء استمارة مملوءة وموقعة من طرف المعني، أو الولي الشرعي بالنسبة للقاصر وتكون مرفقة بما يلي:

- 1- مستخرج خاص من عقود شهادة الميلاد رقم 12 خ ، يسلم في مطبوع خاص،
- 2- شهادة الجنسية في حالة تقديم الطلب لأول مرة،
- 3- شهادة إقامة يقل تاريخ إصدارها عن ستة أشهر ،
- 4- شهادة عمل أو شهادة مدرسية بالنسبة للطلبة أو الأبناء المتدربين،
- 5- أربع (04) صور شمسية للهوية ملونة ورقمية وحديثة ومماثلة تماما،
- 6- قسيمة جبائية أو طابع جبائي بمبلغ يناسب نوع الوثيقة المطلوبة،
- 7- نسخة من بطاقة فصيلة الدم" وفي حالة الضياع أو السرقة يرفق ملف التجديد بالتصريح الخاص بذلك.(المادة 09 من القرار وزارة الداخلية والجماعات المحلية 25 ماي 2011).

بالنسبة للمقيمين خارج الجزائر: جاء ضمن القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 04 رجب 1436 الموافق لـ 23 أبريل 2015، مجموعة من النصوص التنظيمية التي تحدد الوثائق المكونة لملف طلب جواز السفر البيومتري الإلكتروني بالنسبة للمواطنين الجزائريين المقيمين في الخارج ، وقد جاء في نص المادة 2 منه : "توضع استمارة خاصة للطلب في متناول المواطنين على مستوى المصالح القنصلية وموقع الأنترنت لوزارة الداخلية والجماعات المحلية أثناء تقديم طلب الحصول على جواز السفر البيومتري الإلكتروني" (المادة الأولى من القرار الوزاري المشترك المؤرخ 23 أبريل 2015، ص 15).

كما تنص المادة الثالثة منه على: أن يخصص للاستمارة المملوءة قانونا والمرفقة بالوثائق الثبوتية المذكورة في المادة 5 من نفس القرار عند التصديق الإداري، رقم تسجيل الملف على مستوى المصلحة القنصلية(المادة 03 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في المؤرخ في 23 أبريل 2015، ص 15).

كما أنه يكون حضور صاحب الطلب الذي يتجاوز عمره اثنتي عشرة (12) سنة إجبارياً لإيداع وأخذ بصمات الأصابع والتوقيع الرقمي، وتشهد المصالح القنصلية بمطابقة الوثائق المكوّنة الملف الطلب المودعة بالنسبة للقصر الذين يقل عمرهم عن اثنتي عشرة (12) سنة على ذلك (المواد 04 و 05 من من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في المؤرخ في 23 أبريل 2015، ص 15).

ويتضمن ملف طلب جواز السفر البيومتري الإلكتروني مجموعة من الوثائق نصت عليها المادة 05 من ذات القرار تتمثل في ما يلي:

- الاستمارة المملوءة والموقعة من طرف المعني أو الولي الشرعي بالنسبة للقصر، وتكون مرفقة بما يأتي
- 1 - مستخرج عقد الميلاد الخاص رقم 12 -خ، للمعني يسلم في مطبوع خاص،
- 2- بطاقة التسجيل القنصلية ذات صلاحية،
- 3 - إثبات الإقامة في الخارج،
- 4- شهادة عمل أو شهادة مدرسية بالنسبة للطلبة أو الأبناء المتمدرسين،
- 5- أربع (4) صور شمسية للهوية ملونة وحديثة ومماثلة تماما تستجيب للمقاييس البيومترية المطلوبة واحدة منها مخصصة للمسح الضوئي،
- 6- قسيمة جبائية أو طابع جبائي بمبلغ يساوي ستة آلاف 6000 دينار جزائري.

في حالة التجديد يرفق ملف الطلب حسب الحالة بما يأتي:

- جواز السفر المنتهية صلاحيته خلال الأشهر الستة (6) السابقة لانقضاء مدة الصلاحية،
- جواز السفر الذي يستحيل وضع تأشيرات جديدة على أوراقه المخصصة لهذا الغرض،
- التصريح بالضياع أو الإتلاف أو السرقة مسلم من قبل المصالح المختصة المعنية" (المادة 05 من ذات القرار الوزاري المشترك المؤرخ في المؤرخ في 23 أبريل 2015، المرجع السابق، ص 15).
- بعد تقديم الملف المطلوب يتم تسليم وصل من طرف المسؤول المؤهل (المادة 06 من ذات القرار الوزاري المشترك المؤرخ في المؤرخ في 23 أبريل 2015، المرجع السابق).

أما بالنسبة للأشخاص الذين يتجاوز عمرهم اثنتي عشرة (12) سنة يستخرج جواز السفر البيومتري الإلكتروني من قبل الطالب نفسه في التاريخ المحدد مسبقاً لذلك، وعند استخراج جواز السفر البيومتري الإلكتروني يتم التأكد من مطابقة المعلومات الشخصية المدونة على الوثيقة بحضور صاحب الطلب، ثم يسلم جواز السفر البيومتري الإلكتروني لصاحبه مقابل إمضاء وصل استلام (المواد 05، 06، 07، من ذات القرار الوزاري المشترك المذكور أعلاه).

تنص المادة الأولى من القرار المؤرخ في 01 صفر 1433 الموافق لـ 26 ديسمبر 2011، المحدد للمواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني على مجموعة من المواصفات حيث جاء فيها: " يحدّد هذا القرار المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني. يودع النموذج الأصلي لجواز السفر بمقر وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

يضم جواز السفر البيومتري الإلكتروني شريحة إلكترونية من دون صلة تحتوي على الشهادات الإلكترونية للدولة الجزائرية وعلى معلومات الحالة المدنية لصاحب الطلب ومعلوماته البيومترية الرقمية من ضمنها صورته الشمسية وتوقيعه وبصماته" (المادة 02 من القرار المحدد لمواصفات جواز السفر البيومتري الإلكتروني، المرجع السابق، ص 53).

يعد جواز السفر البيومتري الإلكتروني وثيقة مغلقة مستطيلة الشكل طولها 125 مليمترا وعرضها 88 مليمترا، وحافتها العليا والسفلى اليسريان مستديرتان وشعاع انحنائهما ثلاثة (3) مليمترات (المادة 02 من القرار المحدد لمواصفات جواز السفر البيومتري الإلكتروني، ص 53).

فيما يخص الشكل الخارجي له، يركب غلاف الوثيقة من مادة بلاستيكية صلبة سمكها 85,0 مليمترا من لون " - أخضر داكن" بالنسبة لجواز السفر العادي،

" -أحمر" بالنسبة لجواز السفر الدبلوماسي،

" -أزرق" بالنسبة لجواز سفر المصلحة. يحتوي الغلاف على البيانات الآتية المنسوخة بأحرف مذهب في اللغات الثلاث: العربية والفرنسية والإنجليزية.

*الأعلى: عبارة " الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية " (المادة 04 من القرار المحدد لمواصفات جواز السفر البيومتري الإلكتروني، ص 53).

*في الوسط : ختم الدولة، قطره : 30 مليمترا، *في الأسفل : عبارة " جواز السفر" بالعربية والفرنسية والإنجليزية متبوعة برمز الشريحة للإشارة إلى جواز السفر الإلكتروني كما هو محدد من طرف المنظمة العالمية للطيران المدني، في النصف الثاني من الغلاف غير المذهب، تدمج شريحة إلكترونية من دون صلة تحتوي على المعلومات الشخصية لصاحب الجواز (المواد 01،02،03،04، القرار المؤرخ في 26 ديسمبر 2011، ص 35).

تضيف المادة 5 من نفس القرار على أنه : تكون الصفحات الداخلية ذات صبغية عامة أصفر فاتح، سمكها 105 ميكرون تحتوي في الوسط وفي العمق على ختم الدولة قطره 50 مليمترا، في شكل مظلل ومرئي من خلال الاستشفاف، ويكون جواز السفر البيومتري الإلكتروني في شكل دفتر من 14 ورقة مزدوجة، وترقم صفحاته من 3 إلى 28 ، ولا تحتوي الصفحتان الأولى والثانية على رقم، تحتوي الصفحات من 3 إلى 28 على رقم جواز السفر مثقوبة بالليزر في أسفل الصفحة.

كما تنص المادة 7 من نفس القرار على أن تكون الأوراق الداخلية باللون الأخضر بالنسبة لجواز السفر العادي والأحمر الرماني بالنسبة لجواز السفر الدبلوماسي والأزرق بالنسبة لجواز سفر المصلحة، يحتوي العمق الأمني المعالج بلونين اثنين على:

*في الوسط وبشكل مسكوكاتي ختم الدولة منسوخا داخل زخرف في شكل وردة.

*تتكون بقية الصفحة من رسم هندسي ذي أسطر من النصوص المكتوبة كتابة مجهرية.

*ينسخ رقم الصفحة في العمق الأمني على الجهة الخارجية للزخرف.

*تحتوي كل صفحة باستثناء الصفحة 2 على رقم بخط مطبعي من لون أسود.

تكمل المادة 8 وصف الوثيقة بأنها تحتوي الصفحة الأولى للغلاف بالعربية على التوصيات الآتية:

- 1- جواز السفر شخصي، لا يمكن إعارته ولا يجوز إرساله عن طريق البريد،
- 2- يحتوي هذا الجواز على شريحة إلكترونية ذات حساسية بالغة، نوصي صاحبه بالحفاظ عليها، كل عطب يصيب الشريحة قد يجعلها غير صالحة للقراءة ويسبب إلغاء الوثيقة،
- 3- كل تزيف يعرض الوثيقة للإلغاء.

- 4- في حالة ضياع الجواز أو إصابته بعطب يجب على صاحبه إخطار السلطة الإدارية أو القنصلية المختصة فورا، كما تحتوي صفحة الغلاف الثانية على التوصيات المذكورة في المادة 8 أعلاه بالفرنسية والإنجليزية (المواد 08،09 من القرار المحدد لمواصفات جواز السفر البيومتري الإلكتروني، ص 53).

تحتوي الصفحة رقم 1 منه على مطبوعة بأحرف سوداء في ثلاث (3) لغات: العربية والفرنسية والإنجليزية) على البيانات الآتية:

*في الأعلى: إشارة "الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية".

*في الوسط: ختم الدولة، *في الأسفل: البيانات الآتية:

- هذا الجواز ملك للدولة الجزائرية، هذا الجواز يحتوي على 28 صفحة (المادة 10 من القرار المؤرخ في 01 صفر 1433 الموافق لـ 26 ديسمبر 2011)، ص 54.

تضيف المادة 11 من نفس القرار أن تحتوي الصفحة رقم 2 المسماة صفحة التشخيص وهي محمية بغلاف شفاف لا يمكن نته إلا بالتسخين على معلومات مبيّنة لصاحب الجواز وشريط المراقبة المرئية وشريط للقراءة الأتوماتكية، على خط المراقبة المرئية، يشار إلى جميع الخانات في ثلاث لغات (العربية والفرنسية والإنجليزية) مع طباعة باللغتين العربية والفرنسية.

على يسار الصفحة -: عبارة "جواز السفر" في ثلاث (3) لغات العربية والفرنسية والإنجليزية،

- الصورة الشمسية الرقمية لصاحب الجواز،

- تحت الصورة الشمسية الرقم التعريفي الوطني الوحيد.

على وسط الصفحة: حرف "P" للإشارة إلى جواز السفر العادي، الحرفان "DP" للإشارة إلى جواز السفر الدبلوماسي مع ذكر وظيفة حامله، الحرفان "PS" للإشارة إلى جواز سفر المصلحة مع ذكر وظيفة حامله، رمز الدولة الجزائرية بتسجيل الحروف: "DZA" الثلاثة

اللقب، الاسم، تاريخ الميلاد، مكان الميلاد، توقيع صاحب الجواز.

على يمين الصفحة: رقم جواز السفر، اسم الزوج بالنسبة للمتزوجات أو الأرامل، عبارة "جنسية جزائرية"، الجنس، تاريخ الإصدار، تاريخ انقضاء الصلاحية، السلطة التي أصدرت الجواز، الإعادة للصورة الشمسية لصاحب الجواز مثقوبة بالمجهر واضحة للرؤية بالعين تحت الضوء.

في أسفل الصفحة: شريط للقراءة الأتوماتكية في شكل سطرين (2) اثنين من 44 حرفا لكليهما يتضمنان المعلومات المشفرة الآتية: نوع الوثيقة، رمز الدولة الجزائرية، لقب واسم (أو أسماء)، صاحبها، رقم جواز السفر، الجنسية الجزائرية لصاحب الوثيقة، تاريخ ميلاد صاحب الوثيقة، الجنس، تاريخ انقضاء مدة صلاحية جواز السفر (المادة 11 من القرار المؤرخ 26 ديسمبر 2011، ص 54)، وتحتوي كل صفحة من الصفحات المرقمة من 3 إلى 28 في الأعلى وفي الوسط عبارة "تأشيرة" باللغة العربية وبالأحرف اللاتينية، يخييط الدفتر بخييط أبيض بارز في وسط الوثيقة (المواد 12، 13 من نفس القرار المتعلق بتحديد مواصفات جواز السفر البيومتري الإلكتروني، ص 54).

نصت المادة 14 من القرار المتعلق بمواصفات جواز السفر المذكور أعلاه على أنه يحدد الوزير المكلف بالداخلية بقرار تاريخ الشروع في تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني، ليليه في نفس التاريخ (مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر 2011) قرار يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني، والذي حدد في المادة الأولى منه تاريخ 5 يناير سنة 2012 كأول يوم لتداول جواز السفر البيومتري الإلكتروني على مستوى المصالح الإدارية في الجزائر (المادة الأولى من القرار المؤرخ في 26 ديسمبر 2011):

وبخصوص جوازات السفر من النموذج الحالي المتداولة قبل هذا التاريخ صالحة حتى سحبها حسب كفاءات تحدد بقرار. (المادة 02 من نفس القرار من القرار المؤرخ في 26 ديسمبر 2011، ص 55).

2-1- مواصفات واجراءات الحصول على بطاقة جواز السفر البيومتري الالكتروني الاستعجالي:

وما تجدر الإشارة له في هذا الصدد هو الحديث عن جواز السفر الاستعجالي، الذي تم اقراره بموجب القرار الوزاري المؤرخ في 26 صفر 1437 الموافق 8 ديسمبر 2015، والذي يحدّد المواصفات التقنية لجواز السفر الاستعجالي من بين النصوص التنظيمية التي تعنى بتطبيق مشروع الجوازات الالكترونية 2013، في اطار تجسيد استراتيجية عصرنة الادارة الجزائرية، حيث تم استحداث وثيقة تعرف بجواز السفر الاستعجالي (القرار المؤرخ في 10 ديسمبر سنة 2015).

نصت المادة 01 من القرار المؤرخ في 28 صفر عام 1437 الموافق 10 ديسمبر سنة 2015 والذي يحدّد تاريخ بداية تداول جواز السفر الاستعجال الاستعجالي على أن يتم تداول وثيقة جواز السفر الاستعجالي ابتداء من تاريخ 20 ديسمبر سنة 2015 (القرار المؤرخ في 10 ديسمبر سنة 2015).

وقد حددت المادة 02 من هذا المرسوم الحالات القانونية الاستثنائية التي يمكن طلب جواز السفر الاستعجالي بسببها، والتي ذكرت على سبيل الحصر، حيث نصت على أنه يتم إصدار جواز السفر الاستعجالي بصفة استثنائية لفائدة:

1- المواطنين الجزائريين المقيمين في الخارج والمسجلين لدى مركز دبلوماسي أو قنصلي وغير حائزين جواز سفر بيومتري إلكتروني، الذين يضطرون إلى التنقل على عجل لأسباب عائلية أو مهنية أو إدارية أو صحية إلى خارج بلد إقامتهم،

2- المواطنين الجزائريين المقيمين في الخارج والمسجلين لدى مركز دبلوماسي أو قنصلي الذين يوجدون في إقامة مؤقتة في بلد غير بلد إقامتهم وضاع منهم جواز السفر أو تلف أو سرق،

3- المواطنين الجزائريين غير المسجلين لدى مركز دبلوماسي أو قنصلي الذين حظي ملف تسوية وضعيتهم الإدارية فيما يخص الإقامة بالقبول من طرف سلطات بلد الاستقبال وهم في حاجة إلى جواز سفر ذي صلاحية جارية،

4- المواطنين الجزائريين الموجودين في إقامة مؤقتة في الخارج الذين ضاع منهم جواز السفر أو تلف أو سرق والمضطرين إلى الالتحاق ببلد أجنبي أو أكثر قبل عودتهم إلى الجزائر،

5- المواطنين الجزائريين المقيمين في الخارج والمسجلين لدى مركز دبلوماسي أو قنصلي الذين يوجدون في إقامة مؤقتة في الجزائر وضاع منهم جواز السفر أو تلف أو سرق أو انقضت مدة صلاحيته، والمضطرين للعودة إلى بلد إقامتهم،

6- المواطنين الجزائريين المقيمين في الجزائر وغير حائزين جواز سفر والمضطرين إلى التنقل على عجل لأسباب عائلية أو مهنية أو إدارية أو صحية إلى خارج التراب الوطني.

وفيما يخص مدة صلاحية جواز السفر الاستعجالي فقد حددت ضمن نص المادة 03 من نفس المرسوم بسنة واحدة (1) على الأكثر تسري ابتداء من تاريخ إعداده ولا يمكن تمديدتها (المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 16-58، ص 19). يتضمن ملف طلب جواز السفر الاستعجالي ما يأتي:

- الاستمارة المملوءة والموقعة من طرف المعني أو من طرف الولي الشرعي بالنسبة للقصر، مع وضع بصمة السبابة اليسرى لطالبه، وترفق استمارة الطلب بالوثائق الآتية:

1- نسخة من جواز السفر المنقضية صلاحيته أو التصريح بالضياع أو التلف أو السرقة بالنسبة للمواطنين المقيمين في الخارج،

2- نسخة من جواز السفر المنقضية صلاحيته، وإن تعذر ذلك نسخة من بطاقة التعريف الوطنية بالنسبة للمواطنين المقيمين في الجزائر،

3- نسخة من بطاقة التسجيل القنصلية بالنسبة للمواطنين المسجلين لدى مركز دبلوماسي أو قنصلي،

4- وثيقة تبرر الطلب، 5- صورتان شمسيتان (2) للهوية بالألوان ورقميتان وحديثتان ومتماثلتان، لتضييف المادة 5: يخضع جواز السفر الاستعجالي عند إعداده إلى نفس حقوق الطابع المطبقة على جواز السفر البيومتري الإلكتروني (المادة 05 من المرسوم التنفيذي رقم 16-58، ص 19).

يعد ويسلم جواز السفر الاستعجالي للطالبيين المذكورين في الفقرات من 1 إلى 4 من المادة 2 أعلاه من طرف المراكز الدبلوماسية أو القنصلية.

تختلف جهة تسليم الوثيقة حسب الطرف المتقدم بالطلب (من داخل أو خارج الوطن)، حيث يعد ويسلم جواز السفر الاستعجالي للطالبيين المذكورين في الفقرة 5 من المادة 2 أعلاه من طرف المصالح المؤهلة للوزارة المكلفة بالشؤون الخارجية.

يعد ويسلم جواز السفر الاستعجالي للطالبيين المذكورين في الفقرة 6 من المادة 2 أعلاه من طرف الوالي، يسلم جواز السفر الاستعجالي إلى طالبه مقابل التوقيع على سجل التسليم المرقم والمؤشر عليه والمفتوح خصيصا لهذا الغرض (المواد 06، 07 المرسوم التنفيذي رقم 16-58، ص 19).

وفي حالة إصدار جواز سفر بيومتري إلكتروني إلى صاحبه يعاد جواز السفر الاستعجالي إلى السلطة المختصة (المادة 08 من المرسوم التنفيذي رقم 16-53، المرجع السابق، ص 19).

2- عصرنة خدمات القطاع الخاص (السجل التجاري الإلكتروني أنموذجا).

تبنت الدولة الجزائرية مؤخرا سياسة حكومية تسعى من خلالها لتحسين الخدمة العمومية وكذا تنظيم خدمات القطاع الخاص أيضا، ويعتبر مجال التجارة من بين أهم المجالات التي تشكل أهم الأولويات ضمن هذا البرنامج، ويعد السجل التجاري الإلكتروني نهجا جديدا في مسار بناء منظومة معلوماتية عصرية لما له من أهمية وأهداف بعيدة الأفق، بل أكثر من ذلك فهو يوصف على أنه شرط من شروط ممارسة التجارة الإلكترونية. كما يعتبر السجل التجاري الإلكتروني وثيقة لضبط الأنشطة التجارية.

1-2- مفهوم السجل التجاري الإلكتروني وأهم وثائفه.

تنص المادة 04 من القانون 08/04 المتعلق بالأنشطة التجارية: "على أنه يلتزم كل شخص طبيعي أو معنوي يرغب في ممارسة نشاط تجاري، بالقيود في السجل التجاري، ولا يمكن الطعن فيه في حالة النزاع أو الخصومة إلا أمام الجهات القضائية المختصة وتطبيقا لأحكام المادة 05 مكرر من القانون 08/04 (قانون رقم 04/2004، 08)، تم إصدار مرسوم تنفيذي رقم 18/112 المؤرخ في 05 أفريل 2018، الذي يحدد نموذج مستخرج السجل التجاري الصادر بواسطة إجراء إلكتروني.

وتضييف المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 18/112:

"يدرج في مستخرجات السجل التجاري للتجار، الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين، رمز إلكتروني يدعى السجل التجاري الإلكتروني "س.ت. إ" (المادة 02 المرسوم التنفيذي رقم 18/112، ص 07)، وتنص المادة 3 من نفس المرسوم على أن: الرمز الإلكتروني "س.ت. إ" شفرة بيانية تتضمن معطيات ومعلومات مشفرة حول التاجر" (المادة 03 المرسوم التنفيذي رقم 18/112، ص 07).

من خلال هتان المادتان يمكن القول أن المشرع الجزائري لم يضع تعريفا دقيقا لهذه الوثيقة بل اكتفى بتحديد أهم مميزات ومكونات السجل التجاري الإلكتروني فقط تاركا عملية تعريفه للفقهاء، ومنه فإن السجل التجاري الإلكتروني يتكون من:

- مستخرج السجل التجاري للتجار المعمول به سابق والمنصوص عليه ضمن المرسوم التنفيذي رقم 06/222 (المرسوم التنفيذي رقم 06/222 المؤرخ في 21 يونيو، 2006)، والذي يتضمن أهم المعطيات والمعلومات حول التاجر.

• يدرج على هذا المستخرج رمزا إلكترونيا يدعى السجل التجاري الإلكتروني "س.ت.إ"، والرمز الإلكتروني "س.ت.إ" عبارة عن شفرة بيانية تتضمن معطيات ومعلومات مشفرة حول التاجر، وهذا ما جاء النص عليه ضمن نص المادة 03 من نفس المرسوم (112/18)، بحيث يطبع هذا الرمز الإلكتروني على المستخرج وفق عدة معايير حددتها المادة 14 من المرسوم 112/18 بقولها:

" يطبع الرمز الإلكتروني "س.ت.إ" على مستخرجات السجل التجاري حسب المميزات الآتية :

- مكان وضع الرمز : على الوجه، يمين الجهة العليا لمستخرج السجل التجاري.

- اللون : رمز مطبوع بالأسود على خلفية بيضاء محاط بإطار أسود.

الملاحظ هنا أن الجديد الذي جاء به المرسوم التنفيذي رقم 222/18 هو ضرورة وضع رمز إلكتروني يدعي السجل التجاري الإلكتروني.

مما سبق يمكننا القول أن السجل التجاري الإلكتروني: هو إجراء قانوني مستحدث من طرف المشرع الجزائري في إطار عصرنة الإدارة العامة، كآلية قانونية من أجل فرض رقابة الدولة على مختلف الأنشطة التجارية الممارسة من طرف التجار والموردين الإلكترونيين داخل الاقليم الجزائري عبر الاتصالات الإلكترونية، وهو بذلك لا يستغني عن السجل التجاري القديم إنما هي محاولة للمشرع من أجل مواكبة التطورات العالمية بسبب الانفتاح على العالم ومتطلبات التطور التكنولوجي، وأمام فتح الأسواق للمعاملات التجارية الدولية الإلكترونية وفتح المجال للتجار الجزائري من أجل ممارسة التجارة الإلكترونية.

مما ذكر اعلاه نستنتج بعض الخصائص التي تتضمن في مجملها مجموعة من الأهداف نجزها في ما يلي:

- السجل التجاري الإلكتروني آلية توثيق معلوماتية تعتمد على قاعدة بيانات.

- أنها وسيلة رقابة على جميع الأشخاص الذين يمارسون تجارة إلكترونية على المستوى الوطني،

- السجل التجاري الإلكتروني إجراء مفروض بقوة القانون

- السجل التجاري الإلكتروني وسيلة إعلامية وإشهارية،

من هذه الخصائص نستنتج بعض الأهداف التي يسعى لها المشرع الجزائري، عند استحداثه لوثيقة السجل التجاري، أهمها:

✓ الوظيفة القانونية للسجل : تتمثل هذه الوظيفة في منح صفة التاجر اساسا بالنسبة للشخص الطبيعي والمعنوي الممارس للعمل التجاري وعدم القيد بالسجل، يؤدي إلى عدم امكانية الاحتجاج في مواجهة الغير.

✓ الوظيفة الإحصائية للسجل: يستعمل السجل التجاري كمصدر للإحصائيات يسمح ببيان عدد المؤسسات التجارية العامة والخاصة، فردية كانت أو جماعية، الموجودة على التراب الوطني.

✓ الوظيفة الاقتصادية للسجل: ففي المجال الاقتصادي، يعد وسيلة للتحقيق المستمر في الأنشطة التجارية داخل البلاد، لذا تتمثل أهداف المركز الوطني للسجل التجاري في سير وضبط باستمرار قائمة الأنشطة الاقتصادية الخاضعة للقيد في السجل التجاري.

✓ الوظيفة الاستعلامية أو الإشهارية للسجل: فهو أداة للشهر القانوني أي إعلام الغير، إذ يسمح لهذا الأخير بمعرفة كل ما يتعلق بالتاجر أو المحل المستغل له حجية فيما يدون فيه من بيانات مما يترتب عليه آثار قانونية هامة.

من الوظائف والأهداف الأساسية لمشروع السجل التجاري الإلكتروني أنه : تدور حول تقوية وتعزيز سلامة

مستخرجات السجل التجاري من أي تزوير أو ممارسات احتيالية بالإضافة لتسهيل وتطوير وعصرنة عملية مراقبة

النشاطات التجارية باستعمال الوسائل التكنولوجية المتنقلة، وقد صنفها البرنامج المسطر من المركز الوطني للسجل التجاري الى اربعة وظائف أساسية وهي :

- محاربة الممارسات التجارية الاحتيالية،
- تطوير البطايق الوطنية للسجل التجاري،
- تسهيل مهام اعوان الرقابة مما يساهم في تحسين ادائهم كما ونوعا،
- تتبع مسار العمليات المنجزة من طرف المتعاملين سيما أولئك الذين ينشطون في تجارة الجملة والاستيراد والتصدير: (سامية حساين، ص 72).

2-2- الاجراءات القانونية للحصول على وثيقة السجل التجاري الالكتروني.

مثل السجل التجاري محور مركزي انصبت عليه سياسة العصرية على أساس أنه احدى الآليات الأساسية التي تعمل على تطوير مناخ الأعمال في الجزائر وهو ما ادى الى تسطير، برنامج عصري يعتمد على نظامين: - نظام اتصالات عن بعد Un . système télématique

- نظام تسيير الكتروني للوثائق (systèmeGED)، وقد تم ابرام اتفاقية تعاون كأول خطوة بين وزارة التجارة ممثلة من قبل المدير العام للمركز الوطني للسجل التجاري وبين وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام مفادها اعداد مشروع يتضمن تحديد كفاءات التنسيق في مجال تسيير والاتصال السجل التجاري والإشهارات القانونية، وحتى يتم تكييف القطاع التجاري لهذه الخطوة استلزم إحداث تغييرات كثيرة واسعة تشمل نوعية العاملين والأجهزة المستخدمة وطرق الأداء في هذا القطاع، ومن أجل تجسيد هذه الاتفاقية واعتبارها واقعا ملموسا وضعت الحكومة مستلزمات في اطار برنامج عصرية المركز الوطني للسجل التجاري (سامية حساين ، ص 67)

✓ الوثائق القانونية الواجب تو افرها ومراحل الحصول سجل تجاري الكتروني.

تنفيذا والاستناد إلى نص المادة 08 من المرسوم التنفيذي 112/18 أفرجت وزارة التجارة، عن رمز يحمل رقم 607074، خاص بنشاط التجارة الإلكترونية، ويتعين على كل تاجر إيداع ملفه لدى المركز الوطني للسجل التجاري CNRC، للحصول على سجل تجاري وممارسة النشاط بطريقة قانونية كما أكدت وزارة التجارة، أن عملية استقبال ملفات التجار المعنيين بالتجارة الإلكترونية، لدى المركز الوطني للسجل التجاري CNRC، وقد تمت الانطلاقة الرسمية للاستفادة من رمز النشاط الخاص بالتجارة الإلكترونية، وستكون العملية عبر فروع CNRC المتواجدة في 48 ولاية، ويتعين على كل تاجر إيداع ملفه لدى المركز الوطني للسجل التجاري، للحصول على سجل تجاري وممارسة النشاط بطريقة قانونية (<https://takhail.org>).

نوضح أهم الوثائق المطلوبة من طرف المركز الوطني للسجل التجاري للحصول سجل تجاري الكتروني:

اشتراط المركز الوطني للسجل التجاري إحضار (8) ثمان وثائق للحصول على سجل تجاري الخاص بالنشاط

الإلكتروني:

- بالنسبة للشخص المعنوي: يتكون الملف من طلب ممضى ومحرر على استمارات يسلمها للمركز، مع إثبات وجود محل مؤهل لاستقبال نشاط تجاري، إما سند الملكية أو عقد إيجار، أو امتياز للوعاء العقاري الذي يحوي النشاط التجاري أوكل عقد أو مقرر تخصيص مسلم من طرف هيئة عمومية، بالإضافة إلى نسخة من القانون الأساسي المتضمن تأسيس الشركة أو نسخة من النص التأسيسي للشركة، عندما يتعلق الأمر بمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي تجاري، وقد حدد المركز CNRC، إعلان نشر القانون الأساسي للشركة في النشرة الرسمية للإعلانات القانونية، وكذا وصل تسديد حقوق الطابع الضريبي المنصوص عليه في التشريع الجبائي المعمول به والمقدر بـ4000 دج.

● أما في حال كان الشخص طبيعياً، فإن الملف يتكون من (6) ست وثائق، وحسب القانون رقم 06-13 المتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية (القانون رقم 06-13، المتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية)، فإنه لا يمكن أن يسجل في السجل التجاري أو أن يمارس نشاطاً تجارياً إلكترونياً، الأشخاص المحكوم عليهم الذين لم يرد لهم الاعتبار لارتكابهم الجنايات والجرح في مجال حركة رؤوس الأموال من وإلى الخارج، أو إنتاج وتسويق المنتجات المزورة والمغشوشة الموجهة للاستهلاك، بالإضافة إلى التفتيش والرشوة، وتقليد أو المساس بحقوق المؤلف والحقوق المجاورة، والاتجار في المخدرات.
خاتمة:

من المؤكد أن الإدارة الإلكترونية أصبحت أكثر من ضرورة ملحة وبشدة، تجسد نمطاً جديداً في نظم الإدارة المعاصرة، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنجاز عملياتها الإدارية، حيث أصبحت تمثل أسلوباً حضارياً متطوراً في إدارة المؤسسات يركز على استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة كوسيلة لتحقيق الأهداف الإدارية، حيث أصبح التحول نحو الرقمية وتجسيد قواعد الإدارة الإلكترونية أساسياً على كل الإدارات لما لها من آثار إيجابية على مستوى عصريّة الإدارات العمومية وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين وتلبية حاجاتهم العامة.
ومن خلال ما سبق التطرق له في مداخلتنا هذه توصلنا لجملة من النتائج نحددها كما يلي:

- المشرع الجزائري كان حريصاً على مواكبة التطورات العالمية، وإن كانت ببطء وبطيئة ومحتشمة مقارنة بالدول المتقدمة، واعتماده على مجموعة لا بأس بها من النصوص التنظيمية (قرارات ومراسيم) خاصة في مجال ضبط وتنظيم العمليات الإدارية المعاصرة (وثائق وإجراءات).

- سعي المنظومتين القانونية والإدارية جنباً لجنب من أجل خلق نوع من التوازن والتوافق بين محتوى النص القانوني وضرورة تطبيقه في واقع يتناقض في كثير من الأماكن والأحيان مع متطلبات الرقمنة والإدارة الإلكترونية الحديثة، نتيجة نقص الإمكانيات المادية والبشرية المؤهلة.

- سهر المشرع الجزائري على خلق أرضية قانونية وتنظيمية مسبقة، من أجل التحضير الجيد للممارسات الميدانية لمظاهر عصريّة الإدارة الجزائرية، فيما يخص مسألة تداول جواز السفر الاستعجالي، حيث سبق قرار تداول ومواصفات هذه الوثيقة صدور القرار المتضمن شروط وإجراءات إصدارها واعدادها، تفادياً لوجود أي ثغرات أو نقائص بهذا الخصوص.

- اتساع نطاق تطبيق سياسة الإدارة الإلكترونية على مستوى مختلف الإدارات الناظمة للمرافق العمومية خاصة الجماعات المحلية (جواز السفر البيومتري الإلكتروني بنوعيه)، وكذا المنظمة لعمل ونشاطات الخواص (السجل التجاري الإلكتروني).

- الاعتماد على السجل التجاري الإلكتروني ضرورة حتمية تعتبر بمثابة ضمان قانونية وإدارية إلكترونية لتجسيد الشفافية في المعاملات الإلكترونية حماية لحقوق المستهلك الإلكتروني
- إصدار وثيقة جواز السفر الاستعجالي يعتبر إجراء قانوني عملي وفعال تفتن له المشرع الجزائري كونه ضرورة في كثير من الحالات التي كان يصعب فيها تنقل المواطنين في الظروف الاستثنائية.

وبناء على مجمل هذه النتائج نتقدم ببعض التوصيات سعياً للوصول لإدارة جزائرية معاصرة والمتمثلة في:
- مواصلة وإعادة النظر في النصوص التنظيمية المتعلقة بتنظيم العمليات الإدارية بما يتماشى مع التطورات والسعي للتوجه وخلق بيئة رقمية تعمل على دعم وتعزيز مشاريع التنمية المستدامة على جميع المستويات وفي كل المجالات.
- العمل على استكمال مشروع ربط الملحقات الإدارية بشبكة الألياف البصرية، فرغم أن الحكومة قد قطعت شوطاً في هذا المشروع وذلك بربط مجمل المدن بشبكة الألياف البصرية إلا أن أغلبية فروع البلديات والدوائر مازالت تفتقر إلى هاته شبكة.

- توفير المعدات التكنولوجية الحديثة وزيادة سرعة تدفق الأنترنت .
- مقاومة التغيير والخوف منه فهو من أهم المعوقات التي تواجه معظم الإدارات الجزائرية سواء من طرف المواطن وحتى من جهة الموظفين وتخوفهم من فقدان مراكزهم وهذا ما سهر المشروع لإيجاد حلول لنشر الثقافة الإلكترونية في المجتمع والقضاء على الأمية الإلكترونية وذلك مثال بزيادة الدورات التكوينية للموظفين وتكثيف إقامة المؤتمرات والندوات للتعريف بالإدارة الإلكترونية ونشر الوعي الإلكتروني بين مختلف فئات المجتمع.
- زيادة الموارد المالية كون مشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى أموال ضخمة تتلاءم مع هذا الأسلوب التقني الحديث وتوفير كافة مستلزماته، والأمر الذي يتقابل مع أزمة الانكماش الاقتصادي العالمي .
- حتى تتمكن مصالح الخدمة العمومية من تطبيق الإدارة الإلكترونية عليها أن تقوم باستخدام آليات ووسائل تتناسب مع قدرات العاملين وذلك بغية تقديم خدمات ذات جودة عالية.
- مواصلة منح فرص لتكوين وتدريب العاملين في الإدارة حول كيفية استخدام آليات الإدارة الإلكترونية لتطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية، حتى يتمكن العاملين من التعامل مع هذه التقنيات بكل احترافية وبالتالي تقدم الخدمات بجودة عالية.
- التركيز على متطلبات المواطن المتعامل مع الإدارة واهتمام مصالح الجماعات المحلية بالمواطنين والتعامل معهم باحترافية لكسب ثقتهم ونشر الوعي بينهم من أجل استخدام آليات وتقنيات الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية .

قائمة المراجع:

• النصوص القانونية :

- (1) الأمر رقم 59/75 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق 26 سبتمبر 1975، المتضمن التجاري المعدل والمتمم.
- (2) قانون رقم 08/04، المؤرخ في 27 جمادى الثانية 1425، الموافق ل 14 أوت 2004، المتعلق شروط ممارسة الأنشطة التجارية، ج ر 52 ، المؤرخة في 2 رجب 1425 هـ ، الموافق ل 18 أوت 2004.
- (3) القانون 03/14، المؤرخ في 24 فيفري 2014 يتعمق بسندات ووثائق السفر، العدد 16 الصادرة في 23 مارس 2014، منشور عبر الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية.
- (4) القانون رقم 13/06، المتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية.
- (5) القانون 05/18، المؤرخ في مؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 ماي سنة 2018 ، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، ج ر 28 المؤرخة في 20 شعبان 1439، الموافق ل 16 ماي 2018.

• النصوص التنظيمية :

- (1) المرسوم التنفيذي رقم 16-58 المؤرخ في 24 ربيع الثاني 1437، الموافق ل 3 فبراير 2016، يحدد شروط إعداد وإصدار جواز السفر الاستعجالي، ج ر العدد 07، الصادرة بتاريخ 28 ربيع الثاني 1437، الموافق ل 7 فبراير 2016.
- (2) المرسوم التنفيذي رقم 06/222 المؤرخ في 25 جمادى الأولى عام 1427 الموافق ل 21 يونيو 2006 الذي يحدد نموذجا لمستخرج السجل التجاري، ج ر 42، المؤرخة في 29 جمادى الأولى 1427، الموافق ل 25 يونيو 2006.
- (3) المرسوم 63/248 المؤرخ في 10 جويلية 1963، المرسوم المنشئ للسجل التجاري الوطني .
- (4) المرسوم 73/188 المؤرخ في 21 نوفمبر 1973، ج ر العدد 95، السنة العاشرة، المؤرخة في 2 ذو القعدة 1393، الموافق ل 27 نوفمبر 1973، المتضمن تبديل تسمية المكتب الوطني للملكية الصناعية بالمركز الوطني للسجل التجاري.

- (5) المرسوم التنفيذي رقم 37 / 11، مؤرخ في 3 ربيع الأول عام 1432، الموافق 6 فبراير 2011، يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 92 / 68، المؤرخ في 14 شعبان عام 1412، الموافق 18 فبراير سنة 1992، وملتضمن القانون الأساسي الخاص بالمركز الوطني للسجل التجاري وتنظيمه، ج ر رقم 09.
- (6) المرسوم التنفيذي رقم 18/112، المؤرخ في 18 رجب 1439، الموافق ل 5 أفريل 2018، يحدد مستخرج السجل التجاري الصادر بواسطة إجراء الكتروني .

• القرارات الوزارية:

- (1) القرار المؤرخ في 22 جمادى الثانية 1432، الموافق ل 25 ماي 2011، المتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر، منشور عبر الموقع الرسمي لوزارة الداخلية .
- (2) القرار المشترك المؤرخ في 04 رجب 1436 الموافق ل 23 أفريل 2015، يحدد هذا القرار الوثائق المكونة الملف طلب جواز السفر البيومتري الإلكتروني بالنسبة للمواطنين الجزائريين المقيمين في الخارج"، ج ر العدد 24، الصادرة بتاريخ 24 رجب 1436 الموافق ل 13 ماي 2015.
- (3) القرار المؤرخ في 01 صفر 1433 الموافق ل 26 ديسمبر 2011، المحدد للمواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني المحدد للمواصفات التقنية لجواز السفر الإلكتروني، الصادر في ج ر العدد 01، المؤرخة في 20 صفر عام 1433 هـ، الموافق ل 14 يناير 2012.
- (4) القرار المؤرخ في 01 صفر 1433 الموافق ل 26 ديسمبر 2011، المتعلق بتداول جواز السفر الإلكتروني، الصادر في ج ر العدد 01، المؤرخة في 20 صفر عام 1433 هـ، الموافق ل 14 يناير 2012: يحدد هذا القرار تاريخ الشروع في تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني الذي حددت مواصفاته التقنية بموجب القرار المؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011 والمذكور أعلاه ابتداء من تاريخ 5 يناير سنة 2012.
- (5) القرار المؤرخ في 26 صفر عام 1437 الموافق 10 ديسمبر سنة 2015 والذي يحدد مواصفات جواز السفر الاستعجالي، ج ر العدد 67، الصادرة بتاريخ 8 ربيع الأول 1437، الموافق ل 20 ديسمبر 2015.
- (6) القرار المؤرخ في 28 صفر عام 1437 الموافق 10 ديسمبر سنة 2015 والذي يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الاستعجالي، ج ر العدد 67، الصادرة بتاريخ 8 ربيع الأول 1437، الموافق ل 20 ديسمبر 2015.

• المؤلفات:

- (1) بوسماح أمين، 2003، المرفق العام في الجزائر، ط02، ترجمة رجال بن أعرم، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003..

• المقالات والمجلات:

- (1) سامر زلاسي، 2018، حليلة لخضاري، 2018، أثر انخفاض سعر النفط في ترشيد النفقات ودعم سياسة التقشف دراسة تحليلية للسياسة الاجتماعية في الجزائر 2007/2008، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، العدد 04 .
- (2) فرطاس فتيحة، 2016، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد العدد: 15 – المجلد 02.
- (3) فوزية صادقي، 2020، واقع رقمنة الجماعات المحلية الجزائرية وتحديات تحسين الخدمة العمومية في ظل الثورة التكنولوجية وتأثيرات التحول الرقمي العالمي، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي 1112-9255 ISSN – العدد 3، المجلد 7، ديسمبر 2020.

- المداخلات والمقتنيات:
- 1) مقناني صبرينة 2012، مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر: خطوة نحو إرساء مجتمع المعرفة، مؤتمر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية، الدوحة، قطر، - 18-20 نوفمبر، 2012.
- المواقع الإلكترونية:
- 1) الموقع الرسمي لوزارة الداخلية والجماعات المحلية <https://passeport.interieur.gov.dz> : تاريخ الاطلاع: 2021/09/25، 8:30.
- المركز الوطني للسجل التجاري (CNRC)، منشورات المركز على الموقع <http://www.dcworan.dz> : تاريخ الاطلاع 2018/02/22، على الساعة 18:20.
- استخراج السجل التجاري الإلكتروني للتجارة في الجزائر، مقال منشور على الرابط الإلكتروني لموقع شركة تجيل لتسوق الإلكتروني <https://takhail.org> الاطلاع 2018/02/23 على الساعة 18:20.
- رزيقة .خ، آخر أجل للحصول على السجل التجاري الإلكتروني 11 أبريل 2019 المتعاملون الاقتصاديون والتجار والحرفيون مدعوون لاقتنائه، مقال صحفي منشور على الرابط الإلكتروني: www.eldjazaironline.ne تاريخ الاطلاع 2018/02/22، على الساعة 17:00.
- مصطفى يوسف كافي، الإصلاح والتطوير الإداري بين النظرية والتطبيق Reform and Administrative Development، دار رسلان، منشور عبر الموقع: <https://books.google.dz/books> ، تاريخ الاطلاع 2021/09/25.

استخدام بطاقات الائتمان والدفع المسبق والنقود الإلكترونية في ميزان الإسلام Use credit cards, advance payment and electronic money in the balance of Islam

حازم أحمد فروانة و سليمان مرابط

Hazem Ahmad Firwana and Slimane Mrabet

أستاذ محاضر، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر

University of Abi Bakr Belqiad Tlemcen, Algeria

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أنواع هذه البطاقات، وكيفية استخدامها، وفوائدها ونوع المعاملات التجارية التي تتم باستخدامها، وما يترتب على استخدام هذه البطاقات من فوائد ومضار في نفس الوقت، ومن ثم يقوم الباحثان بتحليل جميع جوانب الاستخدامات ونوع المعاملات التجارية القائمة عليها وذلك من منظور شرعي. وكانت أهم النتائج لبطاقات الائتمان فوائد كثيرة في حياة الإنسان الحديثة، وأصبح الإنسان في بعض الحالات لا يستغني عنها، فهي وسيلة سهلة للمعاملات المالية ولها الكثير من الفوائد التي لا يمكن الحصول عليها إلا بواسطة بطاقات الائتمان. إن بطاقات الائتمان هي في أسرها بنيت على القواعد الربوية، وهدفها الأساسي الكسب الربوي وبالتالي فإنه يجب على المسلم أن يبتعد عنها وألا يستخدمها طالما كان قادرا على ذلك. وكانت أهم التوصيات يجب حث المصارف الإسلامية على التقدم بخطوات نحو إصدار بطاقات ائتمان تضمن للمسلم عدم الوقوع في الربا. تم دراسة الموضوع من جانب المستخدم ولكن يجب دراسته من جانب آخر وهو جانب الشركات المتعاملة مع هذا النوع من البطاقات.

الكلمات المفتاحية: بطاقات الائتمان، النقود الإلكترونية، بطاقات الدفع المسبق، بطاقة فيزا الذهبية، بطاقات الصراف الآلي.

Abstract:

This study aimed to identify the types of these cards, how to use, its benefits and type of commercial transactions are used, and the use of these cards in the same time, and the researchers analyzes all aspects of uses and the type of trade transactions based on The most important results of credit cards are many benefits in modern human life, and man has become in some cases, they are an easy-to-financial meaning and have a lot of benefits that can only be obtained by credit cards. Credit cards are in Asa Ratey rules, its primary goal is the Lord, and therefore the Muslim must move away and not use as long as he was able. The most important recommendations must be urged Islamic banks to progress with steps towards issuing credit cards that ensure the Muslim lack of impacts.

Key words: Credit Cards, Electronic Money, Pay Payment Cards, Golden Visa Card, ATM Cards.

مقدمة:

تعتبر البطاقات المصرفية والمسماة ببطاقات الائتمان إحدى إفرزات المجتمعات الحديثة وما نتج عنها من حاجة لإيجاد نظام متطور ومأمون لتسييد الديون والمقاصة وإنجاز المعاملات التجارية بين الأطراف المختلفة، فقد ظهر هذا النوع من البطاقات في مطلع القرن التاسع عشر في الولايات المتحدة الأمريكية من قبل إحدى الشركات لتسهيل أعمال عمالها وتبعتها مجموعة من الشركات التي استخدمت هذا النوع من البطاقات مما أدى إلى وجود جهة قوية تدعوا إلى مزيد من التطور في استخدام هذه البطاقات، وقد ساعد التطور الحاصل في التكنولوجيا إلى دعم استخدام هذه البطاقات في عمليات الشراء والبيع والتسليف، وأصبح بالإمكان توزيعها على عدد كبير من الزبائن، وتم تبنيها من قبل مجموعة كبيرة من البنوك، وتشكلت منظمة غير ربحية تنطوي تحت لوائها البنوك التي ترغب في إصدار بطاقات خاصة بها، وسميت هذه المنظمة بمنظمة الفيزا، حيث بلغ عدد الدول التي انتشر فيها هذه النوع من البطاقات بحوالي مائة وستين دولة حول العالم،

وأكثر من ستة ملايين مؤسسة تشمل شركات الطيران والفنادق والمطاعم والمحلات التجارية وغيرها من المؤسسات التجارية والخدمية.

وقد تبع هذا التطور في استخدام بطاقات الائتمان إفراز نوع جديد من البطاقات والتي تسمى ببطاقات الدفع المسبق، وقد اختلفت هذه البطاقات عن غيرها في أنها تحتوي على قيمة مالية وتستخدم لأغراض خاصة مقابل أداء خدمة معينة وذلك تماشيا مع الحاجات العصرية للإنسان وتسهيلا لأموال حياته، فأصبح يستعمل مجموعة من البطاقات لعدة أغراض منها الدخول على الإنترنت واستخدام الهاتف العمومي واستعمال وسائل النقل العامة ومواقف السيارات، وقد أدى كثرة البطاقات المستخدمة إلى إفراز نوع جديد آخر من المعاملات والذي ارتبط ارتباطا كليا بثورة الاتصالات والحاسوب وهو بطاقات النقود الإلكترونية.

إن ثورة الاتصالات والحاسوب والتي جلبت معها كنتيجة حتمية ثورة المعلومات والتي قلبت حياة ملايين البشر رأسا على عقب، حتى أصبح يقال في عصرنا هذا أن أعظم ثلاث قوى تقنية على الساحة الآن هي الحاسوب والاتصالات والمعلومات والتي أصبحت تحقق عائدا سنويا يقدر بـ 300 تريليون دولار. (الرماني، 2013، صفحة 18)

ولقد أصبحت أجهزة الحاسوب جزءا متما لحياتنا اليومية وأحد الضروريات التي لا بديل عنها سواء في العمل أو في المنزل، فقد احتلت أجهزة الحاسوب وشبكات الاتصالات موقعا رئيسا وسط العمليات اليومية لكل مشروع أو مؤسسة، ولقد أصبحت سلاحا تنافسيا للشركات.

ولا عجب أن هذا العصر اتسم بالعديد من الميزات في هذا المجال فأصبحنا نرى نشرا بلا ورق وكتب غير مطبوعة تسمى إلكترونية وعقارات خيالية تسمى عقارات إلكترونية، وأصبحنا نذهب إلى السوق ونشتري وندفع النقود ونحن في منزلنا، ونزور المتاجر والتي هي بلا أرفف فيما يسمى بالتسوق الإلكتروني، وقد كان بوابة كل ذلك ما يسمى بالنقود الرقمية والنقود الإلكترونية والبطاقات الذكية.

وقد أصبحت هذه النقود عبارة عن نبضات إلكترونية في أي حاسوب ومن الممكن تداولها وتحويلها بسرعة الضوء من مكانا إلى آخر عبر العالم والتي هي تعتبر بديل ملائم وسهل لاستعمال للنقود التقليدية.

ولا شك أن جميع هذه الأنواع من البطاقات هي بمثابة معاملات تجارية يوجد بها طرفين أو ثلاثة أطراف فمنها ما يكون فيه طرفين وهما المشتري أو المستفيد من الخدمة من جهة ومن جهة أخرى البائع أو مقدم الخدمة والذي هو في هذه الحالة يكون مصدر البطاقة، وفي حالات أخرى يكون هناك طرفا ثالثا هو الوسيط بين الطرفين الأوليين ويكون بالعادة إحدى الشركات الراعية لهذا النوع من البطاقات، أو أحد البنوك التجارية.

وقد لا يختلف أحد على أهمية وفوائد هذه البطاقات في تطور حياة الإنسان فهي بكل بساطة تجعله آمنا على نقوده من السرقة أو الفقدان أو التلف، وتمكنه من شراء ما يريد بأي وقت وبسرعة فائقة، وتعطي مستخدمها الكثير من المزايا والتسهيلات التجارية في بلده وحول العالم، كما أنها تعتبر وسيلة محاسبة وضبط للمصاريف وتوثيق للمعاملات التجارية. وعلى الرغم من الفوائد الجمة التي يحصل عليها الإنسان من استخدام هذا النوع من البطاقات، إلا أن استخدام هذا النوع من البطاقات قد يجعله رقما من بين ملايين الأرقام، ويفقده سريره وحرية الشخصية، وقد يجعله أداة تستخدم في تحقيق أفكار شريره.

2. مشكلة البحث :

في غمرة التطورات التكنولوجية لهذا العصر وسرعة التقدم الحاصل في جميع مناحي الحياة، والضرورة التي تحتتم على الإنسان المسلم بالحقاق بثورة المعلومات والاتصالات، فقد ظهرت في السنوات الماضية ظاهرة تداول الأموال كنوع من المعاملات التجارية عن طريق بطاقات الائتمان، وانتشرت بسرعة فائقة، وغزت جميع الأسواق التجارية، وأصبح التعامل عبر هذه البطاقات من ضروريات الحياة لما فيه من فوائد جمة.

ولكن هذه البطاقات قد تم طرحها واستخدامها لأول مرة من قبل الغرب، حيث أن المؤسسات المالية والخدمات التي تصدرها وتتعامل معها لم تكثر إلى المفهوم الشرعي لاستخدام هذه البطاقات ومن أمثلتها الربا مما جعل الكثير يتساءلون على نظرة الإسلام لهذه البطاقات وحكمها في ميزان الإسلام.

فرضيات الدراسة :

- أصبح استخدام هذه البطاقات في العصر الحديث من الضروريات التي لا غنى عنها.
- يستطيع الإنسان المسلم أن يتكيف مع استخدام هذه البطاقات من منظور شرعي.

أهداف الدراسة :

يسعى الباحثان في هذه الدراسة إلى التعرف على أنواع هذه البطاقات، وكيفية استخدامها، وفوائدها ونوع المعاملات التجارية التي تتم باستخدامها، وما يترتب على استخدام هذه البطاقات من فوائد ومضار في نفس الوقت، ومن ثم يقوم الباحثان بتحليل جميع جوانب الاستخدامات ونوع المعاملات التجارية القائمة عليها وذلك من منظور شرعي.

أهمية الدراسة :

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال قلة الدراسات المماثلة في فقه المعاملات الإسلامية لمثل هذا الموضوع، والتي لم تعالج بشكل كامل في الفقه الإسلامي، كما أن لانتشار هذا النوع من المعاملات التجارية الأثر الأكبر على عادات وتقاليده ومفاهيم المسلمين سلباً أو إيجاباً، فقد رأى الباحثان أنه لا بد من دراستها وتطويرها بشكل يلائم أخلاقيات وأدبيات الإنسان المسلم.

وحيث أن الباحثان كثير السفر إلى بلاد الغرب، وقد استخدم هذه البطاقات لأكثر من مرة في سفره وترحاله، وقام بإجراء العديد من المعاملات بواسطة هذه البطاقات، فإن الباحثان مهتم بتبيان جوانب هذه المعاملات التجارية وذلك خوفاً من الوقوع في الحرام وتجنباً له، واستغلالاً لما هو محلل في هذا النوع من المعاملات التجارية لما فيه من فائدة جمة. كما يؤمل في أن تزود هذه الدراسة القائمين على دراسة فقه المعاملات الإسلامية بالمعلومات الحديثة والدقيقة لهذا النوع من المعاملات وذلك لدراستها وتوضيح مدى التكيف الشرعي الذي يستطيع الإنسان المسلم أن يتبعه للابتعاد عن ارتكاب المعاصي، كذلك للمؤسسات المالية الإسلامية التي تحرص على إيجاد البديل للإنسان المسلم عن استخدام البطاقات التي لا تهتم لنظرة الإسلام في مثل هذا الموضوع.

منهجية الدراسة :

نظراً لتوفر كم هائل من المعلومات حول الموضوع على شبكة الإنترنت، فقد لجأ الباحثان إلى جمع البيانات من عدة مواقع عبر شبكة الإنترنت وقام بتجميعها وتحليلها وترتيبها، وقام باستفتاء بعض العلماء حول عدد من الجوانب الغير واضحة له، كما قام الباحثان بإرسال مجموعة من الأسئلة لعدة مواقع إسلامية عبر شبكة الإنترنت والبحث عن إجابات سابقة لأسئلة أخرى اهتم الباحثان بها في إعداد بحثه، وقد اعتمد الباحثان في دراسته هذا إلى جانب واحد وهو جانب استخدام لهذا النوع من البطاقات من قبل الزبائن.

خطة الدراسة:

وبسبب تعدد نوعيات هذه البطاقات واستخداماتها، فقد قام الباحثان بتجزئة البحث إلى ثلاثة مباحث وخاتمة تشمل أهم التوصيات على النحو التالي :

المبحث الأول	بطاقات الائتمان.
المبحث الثاني	بطاقات الدفع المسبق.
المبحث الثالث	بطاقات النقود الإلكترونية.
المبحث الرابع	المناقشة والترجيح.

بطاقات الائتمان

تعتبر بطاقات الائتمان الأقدم من بين البطاقات الأخرى، وتصدر هذه البطاقات عن البنوك فقط وتكون مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بحساب بنكي للعميل ليقوم بإجراء معاملاته البنكية عبر الشبكة المشمولة ضمن هذا النظام، ومن بين هذه الشبكات المنتشرة انتشاراً واسعاً حول العالم شبكة Visa Card، Mater Card، Diners Club، حيث يستطيع العميل الشراء أو الحصول على الخدمات من أي مكان حول العالم ضمن شبكة المتاجر التي تتعامل مع نوع البطاقة التي يحملها، كما يستطيع العميل الحصول على النقد بأي عملة يريدها من جهاز الصراف الآلي المنتشر حول العالم والتابع لشبكتة. ونستطيع أن نعرف بطاقة الائتمان بأنها "سند يعطيه مصدره لشخص طبيعي أو اعتباري بناءً على عقد بينهما يمكنه من شراء أو بيع السلع، أو غيرهما من الحصول على الخدمات أو تقديمها" (عمر، 2003) ويمكن بواسطة هذه البطاقة سحب النقود من أي صراف آلي على حساب المصدر.

وتعتبر هذه البطاقات⁸ واسعة الانتشار حول العالم، فلو تحدثنا عن بطاقة VISA إلكترون الصادرة عن البنك العربي فنرى أنها "بطاقة عالمية واسعة الانتشار والقبول لدى أكثر من 23 مليون محل تجاري ومركز خدمة في جميع أنحاء العالم، ويمكن استعمال بطاقة فيزا البنك العربي للسحب النقدي من أي فروع البنوك المشتركة مع فيزا الدولية في جميع أنحاء العالم (حوالي 500.000 فرع) ويمكنك أيضاً سحب النقود والاستفسار عن حد البطاقة من 750000 صراف آلي في جميع أنحاء العالم". (العربي، 2012).

وبعبارة أخرى فإن البنك المصدر لهذه البطاقة يتعهد لحاملها بأن يقوم بتسديد ثمن البضاعة أو الخدمة المقدمة لحامل البطاقة وأيضاً تزويده بالنقد اللازم من أي صراف يستخدمه حول العالم، وتتم عمليات التداول بناءً على النقاط التالية:-

1. عقد بين المصدر للبطاقة وبين الحامل لها، ويتضمن هذا العقد حداً أقصى للائتمان ما بين شهر وثلاثة أشهر في معظم البنوك التجارية ويقوم البنك بتسديد جميع التزامات العميل المترتبة على استخدام البطاقة من حسابه إن وجد، وإن لم يوجد يقوم البنك بتسديد المبلغ من حسابه، ويتضمن هذا العقد توضيحاً لنسبة الفائدة التي قد يطلبها البنك من العميل في حال عدم الالتزام.
 2. تحميل العميل بعمولات متفق عليها نظير كل استخدام للبطاقة أو سحب مالي من الصراف الآلي.
 3. تحميل العميل برسوم ثابتة بالعادة تكون سنوية وذلك للحصول على البطاقة.
 4. قد يضطر العميل في بعض الأحيان إلى دفع رسوم في حال تلف أو فقدان البطاقة، ويقوم كذلك بدفع جميع الالتزامات المترتبة على عملية استخدام البطاقة في حال سرقته.
- تصنيف بطاقات الائتمان:**

يمكن تصنيف بطاقات الائتمان حسب مجموعة من التصنيفات قد تتغير من بنك إلى آخر، ولكن نستعين في دراستنا هذه على تصنيف البنك العربي والذي صنف البطاقات إلى نوعين:-

1. فيزا كلاسيك: وتعطى هذه البطاقة للعملاء العاديين ضمن صلاحيات وامتيازات محدودة، وتكون محدودة بسقف مالي معين.
2. بطاقة فيزا الذهبية: وتمنح هذه البطاقة للعملاء المهمين الذي يتمتعون بكفاءة عالية وحجم تداول مالي ضخم لدى البنك، وتكون هذه البطاقة مفتوحة لا ترتبط بسقف مالي محدد، وتتميز بكون صاحبها مضموناً من قبل البنك المصدر للبطاقة وتمكنه هذه البطاقة من الحصول على امتيازات خاصة تختلف عن بطاقات فيزا كلاسيك.

⁸ هي عبارة مغنطة تحمل معلومات عن العميل ورقم الحساب وسقف البطاقة المالي المتاح وبعض الإحسان صورة العميل.

أطراف بطاقة الائتمان :

من التعاريف السابقة تستطيع أن تحدد أربعة أطراف لبطاقات الائتمان يتم التعامل بالبطاقة من خلالها وهم :
(عرفات، 2007، الصفحات 58-63)

1. شركة عالمية أو بنك عالمي يعرى البطاقة.
 2. وكالات محلية للشركة العالمية، أو فروع للبنك العالمي تستخدم للوساطة بين الشركة العالمية والعملاء.
 3. أصحاب المتاجر (المؤسسات التجارية) والخدمات (وهم من يتعاملون مع هذه البطاقة).
 4. حملة البطاقة، وهم العملاء الذين يشترون أو يحصلون على خدمات البطاقة قدر حاجاتهم.
- وتتم المعاملات التجارية عبر هذه الأطراف الأربعة بأن يقوم البنك المصدر للبطاقة مثل البنك العربي بالاتفاق مع شركة عالمية تصدر هذه الطاقات مثل فيزا Visa لعميل معين يتعامل مع البنك وله حساب داخل البنك، ويتفق العميل مع البنك على آلية الشراء أو سحب النقود والتي هي في الغالب تكون موجة ومحددة من قبل البنك العربي وتكون كالتالي:-
- تبدأ عملية التعامل بالبطاقة بأن يذهب العميل صاحب البطاقة إلى أحد المتاجر التي تتعامل مع شبكة البطاقات وتحمل إشارة Visa، ويقوم بشراء ما يلزمه من المتجر ويدخل البطاقة على جهاز خاص للتأكد من معلومات العميل ومن سقف المشتريات المسموح به ويقوم بعد ذلك بالتوقيع على قسيمة المشتريات، وينطبق الحال على المؤسسات الخدمية كالفنادق فيقوم العميل عند محاسبة الفندق بالدفع عن طريق البطاقة.
 - يتقدم صاحب المتجر أو الجهة المقدمة للخدمة بالإشعار الموقع من قبل العميل إلى الشركة العالمية الراعية للبطاقة ، ويتم مطابقة الإشعار مع معلومات العميل ومن ثم تقوم الشركة العالمية بتحويل المبالغ المذكورة في الإشعار إلى التاجر أو مقدم الخدمة، وقد يحدث في بلادنا أن يكون البنك المصدر للبطاقة هو الذي يقوم بعملية الدفع.
 - بعد أن يستلم البنك إشعار الدفع من الشركة العالمية، يقوم بتحويل المبلغ المطلوب أولاً من حساب العميل إن وجد، وإن لم يوجد فإن البنك يقوم بتحويل المبلغ المطلوب من حسابه ويتم تحميل حساب العميل بالمبلغ المطلوب كحساب مدين.
 - في حال تأخر العميل عن السداد حسب الاتفاق بينه وبين البنك في المدة الزمنية المتفق عليها، يقوم البنك باحتساب فوائد مركبة على المبالغ المستحقة، وفي حال استمرار العميل عدم التسديد، يقوم البنك بوضع معلومات البطاقة في القائمة السوداء ومنع استخدامها.
- أما بالنسبة لسحب النقود فالآلية تختلف عما سبق حيث يقوم العميل بإدخال البطاقة إلى أحد أجهزة الصراف الآلي حول العالم أو مراجعة بنك من البنوك التي تتعامل مع البطاقة أو أي نظام من أنظمة التحويل الإلكتروني، ويقوم العميل بالحصول على المبلغ المطلوب بالعملة المطلوبة.
- ويحتسب على العميل عمولة تصل إلى 4% من قيمة المبلغ المسحوب وتقسم هذه العمولة بين الشركة الراعية للبطاقة والمصدر الذي زود العميل بالنقد وبنك العميل المصدر للبطاقة.

فوائد بطاقات الائتمان :

لا شك في أنه أصبح لبطاقات الائتمان دورا هاما وفعالاً في المجتمعات الحديثة وخاصة في الدول التي ما زالت لم تقفز القفزات التكنولوجية الهامة لعالم النقود الرقمية، وأصبح التعامل مع بطاقات الائتمان ضرورة ملحة، ونذكر في المجال التقارير التي شارك في إعدادها مجموعة من الخبراء المصرفيين في مؤتمر تحت عنوان "عالم بلا نقود"، (لاين، 2000) بأن إجمالي عدد بطاقات الائتمان في مصر في العام 2000 كان 240 ألف بطاقة وهي نسبة بسيطة جدا مقارنة بتعداد السكان في مصر، وتوقع المصدر أن يصل عدد هذه البطاقات على مستوى العالم بنحو 3.4 مليار بطاقة مطلع هذه العام.

وتستطيع أن نعدد فوائد بطاقات الائتمان من عدة جهات نظر، فالتعامل مع هذه البطاقات أصبح أحد المطالب الهامة التي يرها رجال الاقتصاد والمصرفيين، ونستطيع أن نعدد فوائد البطاقات بتقسيمها إلى قسمين:-

1. من جهة نظر الاقتصاديين:
 - تعتبر وسيلة دفع مرنة مقارنة بالنقود التقليدية وخاصة لرجال الأعمال والمستثمرين كثيري التنقل لتلبية احتياجاتهم المالية في أي مكان بالعالم.
 - استخدام البطاقات يقلل تكاليف إصدار النقود الجديدة.
 - تخفيض حجم النقد المصدر.
 - دعم موارد العملات الأجنبية.
 - رفع الكفاءة الإنتاجية للأنظمة المصرفية ومواكبة التطور التكنولوجي.
 - تشجيع الحركة الاقتصادية بشكل عام.
2. من جهة نظر العميل:-

- تحقق للعميل سهولة وأمان على الأموال، فلا خوف من أن يتعرض للسرقة أو الفقدان، وفي حال حدوث ذلك يقوم العميل بالاتصال بأقرب مركز للشركة الراعية للبطاقة أو البنك المصدر ويقوم بإلغاء البطاقة، وقد تساعد أحيانا بالقبض على سارق البطاقة إذا أراد أن استخدامها.
- يستطيع العميل الشراء بحرية كل ما يريد دون الاكتراف بتوفير السيولة وفي أي بلد في العالم.
- يستطيع العميل السداد بعملة البلد الموجود به دون الإضرار إلى إجراء التحويلات المالية أو تجهيز عملة البلد سلفا.
- تعد بطاقة الائتمان إحدى وسائل المحاسبة وضبط المصاريف وتوثيق السداد للمطالبات.
- يستطيع العميل الحصول على النقد بالعملة التي يريدتها في أي مكان في العالم.
- تمنح بعض التسهيلات لحملة بطاقات الائتمان، ويستطيع حملة البطاقات الذهبية من الاستفادة من خدمات التأمين على الحياة والخدمات الطارئة والخدمات الاستشارية. (العربي، بطاقة فيزا الذهبية البنك العربي www.arabbank.com/arabic/default.asp، 2013)

وقبل أن ننهي الحديث عن بطاقات الائتمان لا بد من النظر إلى الجانب المقابل لفوائد البطاقات، وهو ما يترتب على استخدام هذه البطاقات من مساوئ على الصعيد العام والخاص، ويمكن أن تجمل هذه المساوئ بالنقاط التالية:-

1. نظرا لسهولة استخدام بطاقات الائتمان فإن عملية الشراء سهلة مما يشجع حامل البطاقة على عمليات الشراء دون حساب مما يؤدي لاحقا إلى تعثره في عملية السداد.
2. قد تتعرض البطاقة للسرقة أثناء عملية الشراء عبر الإنترنت في حالات خاصة.
3. عدم توفر البنى التحتية بشكل كامل لشبكات بطاقات الائتمان مما يؤدي إلى اضطراب استخدام حامل البطاقة لحمل لبعض الدفعات النقدية.
4. نظرا لأن معظم إمكانيات بطاقات الائتمان تستخدم في الخارج، فإن التدفقات النقدية والمعاملات التجارية تتجه باتجاه الخارج مما يؤدي إلى عدم استفادة الدولة من التداولات عبر هذه البطاقات.

بطاقات الدفع المسبق

تعتبر بطاقات الدفع المسبق إحدى أنواع البطاقات التي تعبر عن قيمة مالية محدودة ومخصصة الإنفاق لجهة معينة للحصول على خدمة معينة، وعلى الرغم من أن معظم بطاقات الدفع المسبق تستخدم في الحصول على خدمات معينة، إلى أنه يوجد نوع يستطيع الزبون شحنه بقيمة مالية معينة لغرض الشراء، وقد ظهرت هذه البطاقات كنتيجة لتطور مرافق الحياة الحديثة وتوفيرها على المستهلكين الوقت للحصول على الخدمات المطلوبة، ويرجع تاريخ هذه البطاقات إلى

بدايات القرن، وكان الغرض الأساسي من هذه البطاقات التوسع في المنافسة بين المجال التجارية ذات السلال المتعددة، واستقطاب العملاء الجدد.

الفرق بين بطاقة الائتمان وبطاقات الدفع المسبق:

1. تعتبر بطاقات الائتمان بطاقات مدينة ولكن بطاقات الدفع المسبق دائنة.
 2. تقوم العلاقة في البطاقات الائتمانية بين أربعة أطراف بينما تكون العلاقة مباشرة بين مصدر البطاقة وحاملها.
 3. يمكن أن تستخدم بطاقات الائتمان في الحصول على دفعات مالية بينما لا يمكن ذلك في بطاقات الدفع المسبق.
- أنواع بطاقات الدفع المسبق:-

تتعدد أنواع وأغراض بطاقات الدفع المسبق من بطاقة إلى أخرى، ولكنها تشترك في أنها تعبر عن علاقة بين مصدر البطاقة (مقدم الخدمة) وبين الزبون، ويمكن أن نذكر عدد من هذه البطاقات، منها ما هو موجود في بلادنا ومنها ما هو غير موجود، ومن هذه البطاقات:-

1. بطاقات الهاتف العمومي :

وهي عبارة عن بطاقة ذكية* تحمل مجموعة من المعلومات عن عدد وحدات معين تقوم شركة الاتصالات بإصدارها، وتمكن حامل هذه البطاقة من الاتصال على الاتجاه الذي يريده بناء على عدد الوحدات المدرجة على البطاقة، وتتم عملية الاتصال بإدخال البطاقة إلى الهاتف العمومي فيقوم الهاتف العمومي بقراءة عدد الوحدات المدرجة على البطاقة والسماح للمتصل بالاتصال، ويقوم الهاتف العمومي بشطب الوحدات من البطاقة على حسب حجم الاتصال، ويستطيع الزبون الحصول على هذه البطاقات فقط من مصدر البطاقة وهو شركة الاتصالات أو أحد الوكلاء مقابل مبلغ مالي معين وذلك بعد دفع ثمن البطاقة مسبقاً، وتعتبر الأسعار في هذه البطاقات أعلى نسبياً من تعرفه الاتصال عبر الهواتف العادية.

2. بطاقات الاتصال الدولي:

تعتبر بطاقات الاتصال الدولي نوع مختلف عن النوع السابق، حيث أن البطاقة تحتوي على كلمة مرور للبطاقة، ويقوم الزبون بشراء البطاقة المذكورة من مصدر البطاقة وهو شركة الاتصالات أو أحد وكلاءها وذلك بعد دفع ثمن البطاقة، ويقوم الزبون باستخدام النظام حسب التعليمات المرفقة مع البطاقة ويقوم بالاتصال على مركز الخدمة باستخدام كلمة المرور، حيث أن البطاقة المباعة تكون معرفة على نظام مركز الخدمة وتكون ذات رصيد معين.

بعد إتمام عملية الاتصال يقوم مركز الخدمة بتخفيض رصيد البطاقة المدرج لديه حسب تعرفه الاتصال الذي تم إجراؤه ويحتفظ برصيد البطاقة المتبقي لصاحب البطاقة، ومن الجدير ذكره أن للبطاقة موعد انتهاء مسجل على البطاقة وأن الاحتفاظ بالبطاقة غير ضروري إذا تم حفظ كلمة المرور مركز الخدمة حيث أن تعرفه الاتصال عبر هذه البطاقات هي أعلى قليلاً من تعرفه الاتصال على الهواتف العادية، وفي حال استنفاد الرصيد البطاقة يتم شطبها من مركز الخدمة.

3. بطاقات الاتصال عبر الإنترنت:

وتشبه هذه البطاقات إلى حد كبير بطاقات الاتصال الدولي، ويمكن استخدامها للربط عبر الإنترنت والتي يقوم مزودي خدمة الإنترنت (ISP) بإصدارها وبيعها وتوزيعها، وتكون هذه البطاقات مزودة بكلمة مستخدم وكلمة مرور ويحدد لها موعد انتهاء منذ أول استخدام وهي شهرين بالعادة، وموعد آخر لاستخدام البطاقة.

* شرح بسيط عن البطاقات الذكية وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية مزودة بشريحة Chip محوسبة قادرة على تخزين بيانات تعادل 500 ضعف ما يمكن تخزينه من البطاقات الممغنطة

4. بطاقات النقل العمومي:

وهي عبارة عن بطاقات ممغنطة* تحمل بعض المعلومات عن عدد الرحلات وتعتبر هذه البطاقات إحدى البطاقات الأكثر انتشاراً في الغرب وهي غير متاحة في بلادنا، حيث أن شركات النقل أو مؤسسات المواصلات الحكومية هي الجهة التي تقوم بإصدار هذه البطاقات وتقوم ببيعها للزبائن بناء على عدد الرحلات على متنها بقيمة مالية معينة. وتكون هذه البطاقات محددة الانتهاء، وقد تكون أحياناً معرضة للتلف، ويعتبر السفر في النقل العام باستخدام هذه البطاقات أرخص كثيراً من الدفع النقدي وذلك لدفع الزبائن لاستخدامها تخفيضاً لتكلفة تشغيل عمال للمحاسبة وكذلك توفيراً للوقت.

5. بطاقات مواقف السيارات:

وهي نوع آخر من البطاقات يشبه بطاقات النقل العمومي لحد كبير ولكن يتم تعريف وحدات البطاقة بناء على عدد ساعات الوقوف وأحياناً على عدد مرات الوقوف في موقف السيارات، وتعتبر هذه البطاقة من البطاقات الهامة في المدن المزدحمة والتي تتبع نظام التوقف المأجور، وقد انتشرت هذه البطاقات في بعض الدول العربية مثل الإمارات.

6. بطاقة المشتريات الممغنطة: (card، 20017)

وهي عبارة عن بطاقة مدفوعة مقدماً وتكون القيمة المالية مخزنة فيها، ويمكن استخدام هذه البطاقات للدفع عبر الإنترنت وغيرها من الشيكات، كما يمكن استخدامها في نقاط البيع التقليدية.

وتتلخص آلية عمل هذه البطاقة بأن يقوم المستخدم مسبقاً بدفع مقدار من النقود لحساب هذه البطاقة إلى البنك الذي يعمل إلكترونياً عبر الإنترنت، حيث يقوم البنك بتمثيل هذه النقود بصيغة إلكترونية رقمية على البطاقة الذكية، وعندما يقوم المستخدم بعملية شراء عبر الإنترنت، أو من خلال أحد المتاجر التي تتعامل مع هذا النوع من البطاقات، يقوم البائع بخصم قيمة المشتريات تلقائياً من البطاقة، ويختلف هذا النوع من البطاقات عن غيره من الأنواع السابق بوجود ثلاثة أطراف وهي الزبون أو العميل أو البائع والبنك الذي يعمل إلكترونياً عبر الإنترنت، ويشترط لنجاح العملية من أن يتوفر لدى كل طرف من هذه الأطراف برنامج النقود الإلكترونية نفسه، أو منفذ إلى الإنترنت، كما يجب أن يكون لدى كل من المتجر والعميل حساب بنكي لدى البنك الإلكتروني الذي يعمل عبر الإنترنت.

وباستخدام هذه البطاقات أصبح من الممكن بواسطة بعض البرمجيات الخاصة مثل برنامج E-cash استخدام النقود الإلكترونية لاتمام عمليات الشراء والدفع عبر الإنترنت، كما أن هذه البرمجيات تتيح إرسال النقود الإلكترونية على شكل مرفق (Attachment) في رسائل البريد الإلكتروني حيث يستطيع مستقبل الرسالة الشراء بها بواسطة سلة المشتريات (Shopping cart) الموجودة في مواقع الإنترنت.

7. بطاقات الصراف الآلي ATM.

وهي نوع من البطاقات تصدره البنوك حول العالم لزيائتها حيث يؤهل هذا النظام حامل البطاقة إلى استخدام جهاز الصراف الآلي للحصول على النقد دون العودة إلى موظفي البنك، وقد انتشر هذا النظام في كل البنوك حول العالم وحتى في البنوك المحلية في بلادنا، ويشترط للحصول على النقد من جهاز الصراف الآلي وجود رصيد للعميل حيث أن جهاز الصراف الآلي سوف يقوم بتزويد العميل بالنقد فقط إذا توفر الرصيد، ولا يستطيع العميل استخدام هذا النظام إلا فقط من خلال البنك المصدر له، وقد تختلف رسوم الحصول على هذه البطاقة، فبعض البنوك يفرض رسوم سنوية على استخراج البطاقة، ورسوم أخرى على كل عملية سحب للنقد من جهاز الصراف الآلي، وبعض البنوك يفرض فقط رسم للحصول على البطاقة ويتم استخدامها مجاناً.

* وهي عبارة عن بطاقة تحتوي على شريط ممغنط يحتوي على معلومات عن تعرفه البطاقة، ويستطيع جهاز معين بقراءة رصيد البطاقة وتخفيضه عند تقديم الخدمة حسب تعرفه معينة.

ومن خلال الاطلاع على أنواع هذه البطاقات يمكننا أن نجمل بطاقات الدفع المسبق بأنها عبارة عن شراء خدمة أو منفعة ودفع ثمن الخدمة قبل الحصول عليها.

فوائد بطاقات الدفع المسبق:

1. توفر على مستخدمها الوقت والجهد في عمليات استخدام الخدمات المطلوبة.
2. تعتبر وسيلة سهلة الاستخدام وعملية ولا تلزم الزبون بأي أعباء مالية مثل الاشتراكات الشهرية لهذه الخدمات.
3. تعتبر وسيلة سهلة للسيطرة على المصاريف.

مساوئ بطاقات الدفع المسبق:

1. يعتبر ثمن الخدمات عبر هذه البطاقات في معظم الحالات أعلى نسبياً من الحصول على الخدمة بالطرق العادية.
2. قد تعتبر ثقلاً على كاهل الزبون حيث يدفع الزبون ثمن الخدمة قبل الحصول عليها ربما بوقت طويل .
3. تتعرض بعض هذه البطاقات للتلف والضياع ولتاريخ انتهاء حيث يفقد الزبون ما تبقى من قيمتها.
4. إن مستخدم بطاقات الدفع المسبق قد يضطر لحمل عشرات البطاقات لتسيير أمور حياته مما يؤدي إلى ضياعها أو تلفها وثلث عبئ الاحتفاظ بها.

بطاقات النقود الإلكترونية

تعتبر النقود الإلكترونية أحد أهم التعاملات المالية المنافسة لبطاقات الائتمان، حيث أن هذه التقنية في نقل الأموال تعتمد على فكرة نقل الأموال بطريقة سهلة جداً، والدفع فقط إذا توفر رصيد، أي عدم التعرض لموضوع الائتمان أو الاستدانة من البنوك.

وتعتمد بطاقات النقود الإلكترونية على تقنية البطاقات الذكية والتي شهد العالم استخدامها واسعا لها لدرجة أن جميع أنواع البطاقات الأخرى أصبحت معرضة للتلاشي نتيجة للانتشار الواسع لهذا النوع من البطاقات، كما وتعتبر البطاقة الذكية بيئة مثالية لحفظ وحماية المعلومات المهمة والمفاتيح الخاصة وكلمات المرور والتوقيعات الرقمية مما جعلها سهلة ومناسبة للاستعمال في العديد من التطبيقات مثل بطاقات الهاتف الجوال وبطاقات الهاتف العمومي والعديد من التطبيقات الأخرى.

أما فيما يخص بالنقود الإلكترونية فيمكن أن تحوي البطاقة الذكية على مبلغ محدود من النقود وعند عملية الشراء ينتقل المبلغ المخصص للسلعة من بطاقة المشتري إلى بطاقة البائع، ونستطيع أن نصنف عمليات تحويل الأموال الإلكترونية عبر هذه البطاقات إلى نوعين:-

1. تتطلب عملية تحويل الأموال تعريف المشتري بحيث يتمكن البائع من التعرف على اسم المشتري وتوقيعه وربما صورته قبل الاتصال بالبنك عبر شبكة الإنترنت وذلك قبل عملية نقل المبلغ من حساب المشتري إلى حساب البائع حيث يستطيع البنك اختراق خصوصية البائع والمشتري بمعرفته بتفاصيل من حيث قيمة ووقت ومكان الشراء.
2. يملك المشتري بطاقة تحوي على نقود رقمية ولكي ينقل المبلغ من بطاقة المشتري إلى بطاقة البائع يجب الاتصال بجهة وسيطة تقوم بالتحقق من توفر المال في البطاقة ومن ثم الانتقال إلى بطاقة البائع حيث يتم ذلك دون معرفة الجهة الوسيطة لشخصية كل من المشتري والبائع وذلك باستخدام عدة طرق تكنولوجية منها e-cash والتوقيع الرقمي Digital Signature.

أطراف بطاقات النقود الإلكترونية:-

تعتمد بطاقات النقود الإلكترونية على ثلاثة أطراف أساسية وهي العميل والتاجر والبنك الإلكتروني عبر الإنترنت، وتختلف هذه البطاقات عن غيرها في أنها متعددة الاستعمال، فهي مخصصة بالدرجة الأولى للاستخدام عبر شبكات الإنترنت ويمكن استخدامها في عمليات الشراء التقليدية، وتستطيع أن تحوي كم هائل من المعلومات

والاستخدامات مما جعلها تستخدم في بطاقات الهاتف والسوبرماركت والصراف الآلي وعمليات الشراء والاتصال الدولي والعديد من الاستخدامات الأخرى، حيث أن استخدام هذه البطاقات يعتمد على فكرة (Online) أي الاتصال الفوري مع البنك الإلكتروني المصدر للبطاقة، وتعتبر هذه البطاقة في العرف المحاسبي بطاقة دائنة أي أنه لإتمام عملية الشراء أو الاستخدام يشترط توفر رصيد في البطاقة، وقد تختلف بعض البنوك الإلكترونية في إعطاء فترة ائتمان، إلا أن فكرة هذه النقود الإلكترونية قائمة على فكرة (Online).

وقد صاحب هذا النوع من البطاقات تطور ملحوظ حتى وصل إلى أن أصبحت النقود المحملة بهذه البطاقات تسمى النقود الافتراضية (Virtual Money) وبات من غير الضروري وجود بطاقات لاستيعاب هذه القيمة المالية.

الفرق بين بطاقات النقود الإلكترونية وبطاقات الائتمان:

تتفق بطاقات النقود الإلكترونية وبطاقات الائتمان في العديد من المزايا مثل سهولة الشراء عبر الإنترنت ونقاط البيع ولكنها تختلف عدة اختلافات جوهرية نذكر منها:-

1. يستطيع حامل بطاقات النقود الإلكترونية استخدامها طالما كان هناك رصيد، وفي حال عدم وجود رصيد للبطاقة لا يستطيع صاحبها استخدامها، بينما يستطيع حامل بطاقة الائتمان الشراء والدفع لاحقاً.
2. يوجد لبطاقات النقود الإلكترونية ثلاثة أطراف وهي العميل والبائع والبنك الإلكتروني بينما لبطاقة الائتمان أربعة أطراف هي العميل والبائع والبنك المصدر للبطاقة والشركة الراعية لها.
3. لا يستطيع حامل بطاقة النقود الإلكترونية استخدامها في كل وقت، حيث أن استخدام بطاقات النقود الإلكترونية يكون فقط (Online) أي أن حلقة الاتصال من البطاقة وحتى البنك مروراً بالبائع يجب أن تتوفر من أجل نجاح عملية الاستخدام، ولكن هذا الشرط غير ضروري في بطاقات الائتمان حيث أن التاجر يقوم بمتابعة العملية لاحقاً مع بنك العميل أو الشركة الراعية للبطاقة.

وتعتبر النقود الافتراضية نوع آخر جديد من التعاملات المالية عبر الإنترنت، ولعلنا في حديثنا هذا عن النقود الافتراضية، نرى أنه يجب أن نخرج على مجموعة من الاستخدامات التكنولوجية ذات العلاقة والتي من المتوقع أن يكون لها مستقبل باهر في مجال التعاملات المالية عبر شبكات معلوماتية حول العالم ومن هذه التعاملات. (عصمان، 2002)

1. النقود الإلكترونية البرمجية :

وهي عبارة عن محفظة إلكترونية تحتوي على بطاقة ذكية يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي بحيث تكون قرصاً مرناً يمكن إدخاله في محرك الأقراص ليتم نقل القيمة المالية منه وإليه عبر الإنترنت، كذلك فقد أصبح من الممكن عن طريق استخدام برمجيات معينة مثل برنامج ecash استخدام النقود الإلكترونية لإتمام عملية الشراء والدفع عبر الإنترنت، كما أن هذه البرمجيات تتيح إرسال النقود الإلكترونية عبر البريد الإلكتروني على شكل مرفق (Attachment) في الرسالة الإلكترونية، وقد استلم الباحثان فعلاً مبلغاً من النقد الإلكتروني عبر إحدى الرسائل المرسلة من جمعية أجنبية وقام بشراء بعض الكتب عبر شبكة الإنترنت.

2. الشيكات الإلكترونية :

يعتبر الشيك الإلكتروني هو المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا عليها، والشيك الإلكتروني عبارة عن رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الإنترنت، ليقوم البنك أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته إلكترونياً إلى مستلم الشيك (حامله) ليكون دليلاً على أنه قد تم صرف الشيك فعلاً، ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونياً من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.

3. عمليات الأمان عبر الإنترنت SET (Secure electronic tr.)

نظرا لزيادة حجم التعاملات المالية عبر شبكة الإنترنت وكثرة الاختراقات التي تحصل على هذه العمليات المالية فقد بدأت البنوك التي تتعامل بالنقود الإلكترونية باستخدام أجهزة خادمت (servers) تدعم بروتوكولات الحركات المالية الآمنة (SET)، كما تستخدم مستعرضات لشبكة الويب تدعم بروتوكول الطبقات الآمنة (secure socket layers)، مما يجعل عمليات دفع النقود الإلكترونية أكثر أمانا، كما أن الخادمت نفسها أصبحت تستخدم بروتوكولات حماية مشددة (Firewalls) لمنع أي اختراقات لهذه الأنظمة، وكذلك في الرسالة نفسها فإن المرفق لا يمكن فتحه إلا باستخدام التوقيع الإلكتروني (Digital Signature).

4. عملية الشراء عبر النقود الافتراضية :-

تتم عملية الشراء بواسطة النقود الإلكترونية من خلال بعض المواقع على شبكة الإنترنت والتي تتوافق مع هذا النظام من التعاملات المالية، حيث يقوم المشتري باختيار البضائع المعروضة من خلال ذلك الموقع وإدراجها فيما يسمى بسلة المشتريات (Shopping Con)، وبعد الانتهاء من عملية اختيار المشتريات يتم تحويل الأموال عبر برامج متخصصة في هذا المجال، حيث يتم التأكد من وجود رصيد كافي في حساب هذه النقود الافتراضية ومن ثم تتم عملية البيع وشحن المشتريات إلى المشتري.

وحيث أن عملية البيع والشراء تتم فقط في حال وجود رصيد فإنه معظم الشركات التي تستخدم هذا النظام لا تفرض رسوم على المشتري عند استخدام هذا النظام، ولكن تفرض عمولة معينة على البائع حسب حجم المبيعات وهي نسبة مئوية من المبيعات، كما أن المشترك ضمن هذا النظام يقوم بدفع رسوم زهيدة للاشتراك بهذه النظام (حسن، 2013)

مزايا النقود الإلكترونية : (ديجيتال، 2018)

1. تكلفة تداولها زهيدة حيث أن تحويل النقود الإلكترونية عبر الإنترنت أو الشيكات الأخرى أرخص كثيرا من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية.
2. لا تخضع النقود الإلكترونية للحدود الجغرافية من أي مكان في العالم، وفي أي وقت كان، وذلك لاعتمادها على الإنترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية، ولا تعترف بالحدود السياسية.
3. بسيطة وسهلة الاستخدام وتسهل المعاملات البنكية إلى حد كبير، فهي تغني عن ملئ الاستثمارات وإجراء الاستعمالات البنكية عبر الهاتف.
4. تسرع عمليات الدفع حيث تجري حركة التعاملات المالية ويتم تبادل معلومات التنسيق الخاصة بها فورا في الزمن الحقيقي دون الحاجة إلى أي وساطة مما يعني تسريع العملية.

مساوئ النقود الافتراضية :-

1. على الرغم من جميع الإجراءات التقنية حول ضمان أمان المعاملات المالية عبر الإنترنت باستخدام النقود الافتراضية إلى أنه يوجد بعض الفشل في الأنظمة العاملة واختراقات للأنظمة الأمنية والذي يؤدي إلى فقدان النقود عبر الإنترنت.
2. انعدام السيطرة على النقد الرقمي داخل حدود الدول مقارنة بالنقد الورقي.
3. أن استخدام النقد الإلكتروني هو أحد أعمدة فكرة العولمة والتي هي بحد ذاتها قد تكون فكرة مرفوضة لدى المسلمين.

المناقشة والترجيح

بعد أن تحدثنا في المباحث الأولى عن أنواع البطاقات وطريقة التعامل معها من منظور الاستخدام، فإنه لا بد لنا من أن نستوضح ميزات هذه المعاملات في الإسلام، ولعل خير وسيلة إلى ذلك هي أن تناقش جميع النقاط والتي هي غير واضحة من منظور الإسلام في استخدام هذه البطاقات، ونستطيع أن نحدد هذه النقاط عبر مجموعة من الأسئلة ونسرد إجابات بعض علماء المسلمين على هذه الأسئلة، واختلاف بعضهم في الإجابة عليها، ونرجح أحد آراء علماء المسلمين على ذلك.

أولا بطاقات الائتمان:

ومن الضرورة بمكان قبل البدء بالحديث عن البطاقات وطرق التعامل معها من منظور الإسلام، أن نتحدث عن عملية البيع والشراء والتي هي أحد الاستخدامات الأساسية لهذه البطاقات، وقد يسأل سائل، ما حكم عقود البيع التي تري بواسطة شاشة الحاسب الآلي والتي تعرف بالتجارة الإلكترونية؟ (الإسلاميه، 2019) ويوجب د. أحمد ذياب شويح رئيس لجنة الأمناء بالجامعة الإسلامية بغزة بالتالي :-
الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين، وبعد :

من المقرر عند الفقهاء أن التعاقد بين الحاضرين يشترط له اتحاد المجلس (عدا الوصية والإيصاء والوكالة) وتطابق الإيجاب والقبول، وعدم صدور ما يدل على إعراض أحد العاقدين عن التعاقد، والموالة بين الإيجاب والقبول بحسب العرف وإجراء التعاقد من خلال شاشات الحاسب الآلي (الكمبيوتر) مع توضيح المواصفات المقدمة خلال العرض الذي يقدمه العارض بهذه الوسيلة الحديثة يعد إيجاباً محدد المدة ويكون ملزماً بالبقاء على إيجابه خلال تلك المدة، وليس له الرجوع عنه إلى أن يتقدم شخص يقبل هذا الإيجاب فيتم العقد، وإبرام العقود عبر شاشات الحاسب الآلي (الكمبيوتر) لا يشمل عقد النكاح لاشتراط الإشهاد فيه، ولا عقد الصرف لاشتراط التقابض، ولا عقد السلم لاشتراط تعجيل رأس المال في المجلس.

أما ما يتعلق من احتمال التزيف أو التزوير أو الغلط أثناء التعاقد عبر (الكمبيوتر) فهذا يرجع فيه إلى القواعد العامة للإثبات (البينة على من ادعى واليمين على من أنكر).

من المفهوم العام من الفتوى أن عمليات البيع والشراء عبر وسائل الاتصال الحديثة هي جائزة شرعا ولا ضرر في عدم انعقاد المجلس وتطابق لإيجاب القبول، وأن وسائل الاتصال الحديثة فيها ما يوفي شروط البيع والشراء حسب الشريعة الإسلامية.

ومن المعروف أن عمليات البيع والشراء عبر وسائل الاتصال الحديثة تجري كعاملات تجارية بين طرفين، أو أن يقوم أحد الأطراف (العميل) بالشراء من طرف آخر باستخدام بطاقات الائتمان والتي هي صادرة ومرتبطة ارتباطا كلياً بالبنك، ولبحث وضع العلاقة بين بطاقة الائتمان والبنك لا بد من طرح مجموعة من الأسئلة هي :

يفرض على الحصول على بطاقة الائتمان رسوم سنوية نظير استخدام بطاقات الائتمان أو تجديد العضوية، سواء كانت هذه البطاقات صادرة عن بنك ربوي أو إسلامي، فما حكم هذه الرسوم من منظور الإسلام؟

ونستعين لإجابة هذا السؤال بفتوى للشيخ فيصل موسوي (موسوي، 2018) ويقوم في ذلك " إن الرسوم التي يستوفها المصرف أو المنظمة الدولية على إصدار بطاقات الائتمان فهي جائزة بلا خوف، لأنها من نوع الأجرة على تقديم الخدمة"، فيما يرى آخرون (المصري، 2013) في هذا الموضوع أن الجواز في رسم العضوية بشرطين:-

الأول : أن يكون رسم المثل المعتاد، فلا يكون مبالغ فيه، ويتأكد هذا الشرط إذا كانت البطاقة تقدم قرضاً مالياً، فلا يجوز المبالغة في الرسم لما فيه من ربا.

الثاني : أن تكون الخدمات المقدمة بالبطاقة خدمات فعلية معلومة لحامل البطاقة، ولا يشترط استخدام الخدمات من قبل حامل بطاقة إذا كانت مبدولة له ولأمثاله من العملاء.

ونرى نحن بغض النظر عن العوامل التي سيتم مناقشتها لاحقاً في هذا المبحث أن رسم العضوية ورسم التجديد لهذه البطاقات جائز وذلك لأنه متعاقد عليه سابقاً حتى ولو كان مبالغاً فيه، فإذا رضي العميل بذلك فهو جائز لأن العقد شريعة المتعاقدين.

ولكن عند الشراء باستخدام بطاقة الائتمان قد لا يستطيع العميل التسديد ضمن فترة الائتمان الممنوحة له من خلال هذه البطاقات، وقد يتعرض لدفع فوائد تأخير تحتسب يوميا على كل يوم تأخير عن التسديد فما الحكم في ذلك؟

وقد أجمع الكثير من علماء وفقهاء الأمة في الإجابة على ذلك السؤال، فعدم التسديد في الموعد المحدد يترتب عليه دفع مبالغ وفوائد ربوية، وهذه فائدة صريحة ومحرمة، ويحذر المتعاملين مع المصاريف الربوية خوفاً من الوقوع في هذا المحذور لقوله تعالى (يا أيها الذين آمنوا اتقوا الله وذروا ما بقي من الربى إن كنتم مؤمنين، فإن لم تفعلوا فأذنوا بحرب من الله ورسوله وإن تبتم فلكم رؤوس أموالكم لا تظلمون ولا تظلمون) .

وقد يقوم البعض باستخدام بطاقات الائتمان في السحب النقدي، ويترتب على ذلك عمولة على المبالغ المسحوبة قد تصل إلى 4% من قيمة المبلغ المسحوب، وهي مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بحجم المبلغ المسحوب عبر هذه البطاقات، فما حكم سحب النقد منها مقابل دفع هذه العمولة؟

ويجمع العلماء كذلك في أن سحب النقد بواسطة هذه البطاقات يوقع صاحبها في الربا، ويقول د. أحمد عبد الكريم بخيت في هذا الموضوع " (نجيب، 2014) من المعروف أن المصارف الإسلامية أنها تقيض مبلغاً رمزياً مقطوعاً على كل عملية سحب نقدي بواسطة بطاقة الاعتماد، وهذا المبلغ إن كان محددًا مهما اختلف المبلغ المسحوب فلا بأس بذلك، لأنه من باب الجعالة، ويأخذ حكم أجره تحويل المال أو إيصاله من بلد إلى بلد، أما إن اشترط المصرف نسبة مئوية تتأثر بالمبلغ المسحوب زيادة أو نقصاناً، فهذه صورة من صور الربا، ولا يجوز التعامل بها بتاتا، وحيث أن البنوك المصدرة لبطاقات الائتمان في فلسطين تضع نسبة 4% كعمولة سحب نقد من خلال ذلك النظام وحتى بدون إعطاء فترة ائتمان كما يحدث عند عملية الشراء، فإن استخدام هذه البطاقات في السحب النقدي غير جائز شرع وهو نوع صريح من أنواع الربا التي يحرم على المسلم التعامل معها.

ومع كل الفوائد التي يحصل عليها العميل من بطاقات الائتمان وحاجاته الماسة للحصول على هذه البطاقات مجارة للعصر، فهل يستطيع الإنسان المسلم أن يتكيف مع هذه البطاقات بما لا يوقعه في الربا؟ لا شك أن صيغ المعاملات في الفقه الإسلامي تتسع لاستيعاب المستجدات العصرية ضمن ضوابط شرعية، ونظراً لأهمية هذه البطاقات في حياة الإنسان الحديثة، فإن المسلم يستطيع أن يتكيف مع هذه البطاقات ويستخدمها بما لا يوقعه في الربا وذلك بناء على القواعد التالية:-

1. رسم العضوية والتجديد: وكما ذكر سابقاً فإنه جائز كنوع من الأجرة على استخدام هذه النظام.
2. السحب النقدي بواسطة بطاقة الائتمان: يجب عدم التعامل مع هذه الخدمة المقدمة بتاتا من بطاقات الائتمان وذلك لأنها بجميع الأحوال توقع الإنسان في الربا.
3. الشراء عبر بطاقات الائتمان: من المعروف أن بطاقات الائتمان لها سقف شرائي يتفق عليه البنك والعميل حسب حجم راتب العميل أو حجم التعاملات بين العميل والبنك وللإستفادة من البطاقات في عملية الشراء ويستطيع الإنسان المسلم بأن يضمن عدم وقوعه في الربا وذلك بأن يضمن وجود مبلغ بسقف المشتريات المسموح لدى البنك دائماً في حسابه بحيث لا يقع في جميع الأحوال في حالة العسر التي قد تؤدي إلى عدم قدرته على سداد الالتزام، وفي حالة شك العميل أو عدم قدرته على توفير مبلغ من حسابه يعادل مبلغ سقف المشتريات المسموح به، فإنه من الأفضل عدم استخدام هذه البطاقة، ويقول الشيخ د. أحمد عبد الكريم بخيت في ذلك (نجيب، 2014، صفحة 45) "إن حامل البطاقة يستطيع استخدامها في عملية الشراء فقط شريطة أن لا يتأخر في السداد عن المدة المسموح بها،

وأن لا يؤدي ذلك إلى سداد أي مبلغ زائدة عن المبلغ الذي أنفقه ثمنًا لمشترياته، أو للخدمات الأخرى (غير السحب النقدي)*.

ولكن قد يتساءل البعض عن عملية الشراء، هل يجوز شراء جميع أنواع السلع والخدمات بالبطاقة؟ ويقول في ذلك الدكتور على محيي الدين داغي (داغي، 2019) "أن التعامل بهذه البطاقات كشراء البضائع والخدمات والمنافع فلا بأس بها، ولكن المعاصرين قد اختلفوا في شراء الذهب والفضة بهذه البطاقات، فيرى الأكثر ون عدم جواز ذلك، لأن القبض الحقيقي المطلوب في بيع الذهب والفضة غير متوفر عند شرائهما بالبطاقة" والتي بدورها تدخل عملية الشراء في ربا النسيئة.

ولكن بعد الحديث عن جوانب التعامل مع البطاقة ومحاولة التكيف الشرعي، فإنه من الضروري مناقشة صيغة العقد بين البنك والعميل، وقد حاول الباحثان الحصول على صيغة العقد من أحد البنوك الربوية إلى أن البنك رفض ذلك ولكن اعتمادا على بعض المعلومات من العملاء الذين يستخدمون هذه البطاقات، فإن هذا العقد يتضمن في شروطه تحديد لنسبة الفائدة المترتبة على السحب النقدي وعلى التأخير في عملية التسديد والتي هي في أساسها شرط ربوي، ونظرا لحاجة المسلم لهذه البطاقات في عملية الشراء ومحاولته للتكيف مع استخداماتها لعدم الوقوع في الربا والاستفادة من خدماتها المسموحة، فقد ظهر سؤال مثير للجدل بين علماء المسلمين، وهو أنه هل يجوز التوقيع على عقد الحصول على البطاقة والذي يشمل في طياته شروط ربوية؟

وقد تعددت الآراء حول الإجابة على هذا السؤال بين محرم مطلق وبين مجيز بشرط، ويقول د.أحمد شويديح (د.أحمد شويديح، 2013) بعدم جواز التوقيع على مثل هذا العقد لأنه يتضمن شرط ربوي ويصبح العقد فاسدا.

وكذلك يقول الشيخ محمد بن صالح العثيمين في هذا الموضوع التالي: (العثيمين، 2016)

أن الكثير من بطاقات الفيزا تشتمل على محظورين:-

الأول: التوقيع في العقد على الإقرار بالربا، وأنه إذا تأخر العميل عن السداد في مدة محدودة لزمه دفع مبلغ نظير التأخير، وهذا إقرار بالتعامل الربوي المحرم.

الثاني: احتمال الوقوع في الربا، إذا تأخر عن السداد في الوقت المحدد، فمتى سلمت المعاملة من هذين المحظورين فلا إشكال، فمن استطاع أن يحذف الشرط المذكور في العقد، وحرص على السداد في الوقت جاز له التعامل بهذه البطاقات.

ونستدل من فتوى الشيخ أن التوقيع على الشرط الربوي محرم، وبالتالي فإن التعامل مع هذا النوع من البطاقات محرم، ولكن قد يضطر المسلم مجاراة لأمر دنياه وخاصة للذين يعيشون في الغرب وترتبط أمور حياتهم ارتباطا وثيقا بالكثير من المعاملات المالية التي لا تجري إلى عن طريق بطاقات الائتمان فهل الشرط الربوي الفاسد يبطل العقد أم لا؟ ويقول الشيخ محمد بن صالح العثيمين بأنه "وإن كان في العقد شرط باطل فإنه لا يبطل العقد لأمر:-

1. للضرورة

2. ولأنه لا يتحقق لأن الرجل غالب على ظنه أنه سيوفي، فمن أجل أنه في غالب على ظنه أنه سيوفي والشرط غير متحقق ومن أجل الضرورة (وهذه هي النقطة الأخيرة والمهمة) فأرجو أن لا يكون في هذا بأس، لأن عندنا أمرا متحققا وهو الضرورة وعندنا أمر مشكوك فيه وهو التأخير، فمراعاة المتقين أولى".

* وقد وضعت الإجابة على هذا السؤال مع فرض أن الحصول على البطاقة مشروعا (حيث لم يصل "الشيخ إلى فتوى جازمة بتحليل أو حرمانية التعامل مع البطاقات).

والغالب في هذا الأمر أن الإنسان أعلم بحجم الضرورة التي تدفعه للحصول على بطاقة الائتمان، فإذا كانت الضرورة شديدة ولا يستطيع الغنى عن تلك البطاقات كأن يستخدمها في شراء الكتب من الإنترنت، أو أن يستخدمها في تسيير أمور حياته في بلاد الغرب. يستطيع الإنسان المسلم التوقيع على عقد الحصول على البطاقة مع التأكيد على الحرص الشديد بعدم الوقوع في المحظورات مثل سحب النقد باستخدام البطاقات أو التأخير عن السداد، أو شراء الذهب والفضة. أما إذا كان الحصول على البطاقة هو نوع من الكماليات، فإنه يحرم شرعا التوقيع على العقد الربوي مهما كانت الأسباب.

ثانيا : بطاقات الدفع المسبق:

تعتبر بطاقات الدفع المسبق إحدى البطاقات التي وجدت لتسهيل حياة الإنسان، ولم يختلف العلماء في التكيف الشرعي لهذه البطاقات، وإذا اعتبر د. أحمد شويح (د. احمد شويح، 2013) أن هذه البطاقات من قبيل بيع المنافع، وهي من المبيعات الجائزة شرعا، وفي سؤال آخر عما إذا كان هذا البيع هو بيع السلم فأجاب قائلا:-

طالما أن البطاقات موجودة بين يدي صاحبها فلا تعتبر بيع سلم، وضرب مثلا فيمن يشتري تمرا، فإنه يدفع ثمنه عند الشراء ولكن لا يستهلكه كله، وهذا المثل ينطبق على بطاقات الدفع المسبق.

ومع ذلك فإن بطاقات الدفع المسبق يجب أن تكون محددة الشروط فيما يخص تعرفه الاستخدام ومدة البطاقة وتاريخ انتهائها حيث تعتبر هذه الشروط بمثابة عقد يلتزم به مصدر البطاقة مع مستخدمها، وعندما يشتري المستخدم هذه البطاقة، فيجب عليه قراءة الشروط التي من المفترض أن تدرج على البطاقة وأن تكون واضحة له بما ينفي الجهالة، وعند إذ فإنها تعتبر عقد بين الطرفين والعقد شرعية المتعاقدين.

أما بالنسبة لبطاقات الصراف الآلي ATM والتي تصدرها البنوك المحلية للحصول على النقد فقط من خلال أجهزة الصرف الآلي التابعة لها، فإن بعض البنوك تفرض مبلغ رمزي على كل عملية سحب كنوع من الأجرة ورسم سنوي رمزي للحصول عليها ويكون المبلغ محدد ومعروف لدى مستخدمي هذه البطاقات، ويقول د. أحمد عبد الكريم نجيب (نجيب، 2014) "أن هذا المبلغ إذا كان محددًا مهما اختلف المبلغ المسحوب فلا بأس به، لأنه من باب الجعالة"، حيث أن مستخدم البطاقة يستطيع الحصول على النقد بالعملة التي يتيحها له البنك حسب الحساب المفتوح للعميل، أما بالنسبة لحساب الجاري المدين والسحب عبر بطاقات ATM والذي هو ليس موضوع هذا البحث، فقد تطرق إليه د. أحمد شويح وأبدى رأي الإسلام فيه، ولكن استخدام البطاقة لا يقع في دائرة الجاري المدين، حيث أن العميل يستطيع الحصول على النقد بنظام الجاري المدين عبر المعاملات البنكية العادية.

ثالثا : النقود الإلكترونية :

تعتبر النقود الإلكترونية النسخة المستحدثة من بطاقات الائتمان، وهي بطبيعتها لا تتعرض للمأخذ التي تؤخذ على التعامل ببطاقات الائتمان وذلك للأسباب التالية :-

1. إن استخدام النقود الإلكترونية يكون (On line)، أي أن صاحب هذه البطاقة لن يستطيع استخدامها إلا إذا وجد رصيد فعلي، مما لا يدع فرصة لاحتساب فوائد على تأخير السداد،
 2. الحصول على النقد من خلال هذه البطاقة لا يحدث إلا إذا وجد رصيد فعلي.
 3. عملية الشراء عبر هذه البطاقات أيضا لا تتم إلا في حال وجود رصيد فعلي، وأن البنك الإلكتروني في هذه الحالة يتقاضى عمولة تحويل الأموال من المشتري إلى البائع فقط ولا يتقاضى أي عمولات من المشتري.
- ولكن استخدام هذه النقود الإلكترونية يتطلب دفع رسوم اشتراك للبنك الإلكتروني نظير هذه الخدمات، فما حكم رسوم الاشتراك في هذه الخدمة؟

ولعل الإجابة على هذا السؤال تشبه الإجابة على نفس السؤال في بطاقات الائتمان، فهو جائز شرعا كنوع من الأجرة نظير الخدمات المقدمة.

كذلك فإن عملية شراء الذهب والفضة عبر هذه البطاقة تخضع لنفس شروط بطاقات الائتمان إذ يحرم شراء الذهب والفضة عبر هذه البطاقات.

خلاصة البحث:

بعد معرفة حقيقة هذه البطاقات وكيفية التعامل معها، وميزان الإسلام في التعامل بها فإننا نخلص في بحثنا هذا إلى مجموعة من النقاط:-

1. لبطاقات الائتمان فوائد كثيرة في حياة الإنسان الحديثة، وأصبح الإنسان في بعض الحالات لا يستغني عنها، فهي وسيلة سهلة للتعاملات المالية ولها الكثير من الفوائد التي لا يمكن الحصول عليها إلا بواسطة بطاقات الائتمان .
2. إن بطاقات الائتمان هي في أساها بنيت على القواعد الربوية، وهدفها الأساسي الكسب الربوي وبالتالي فإنه يجب على المسلم أن يبتعد عنها وألا يستخدمها طالما كان قادرا على ذلك.
3. إذا كان الإنسان المسلم مضطرا لاستخدام بطاقات الائتمان، فإنه يستطيع الحصول عليها ولكن بالتكيف الشرعي لها، بحيث يبتعد عن الثلاث محظورات التي توقعه في الربا وهي سحب النقد عبر البطاقة، تسديد قيمة المشتريات قبل نهاية فترة الائتمان، عدم شراء الذهب والفضة بالبطاقة.
4. إن بطاقات الدفع المسبق إحدى الوسائل التي وجدت لتسهيل حياة الإنسان، ولا يجوز استخدام هذه البطاقات إذا كانت غير واضحة الشروط، وكذلك لا يجوز استخدامها الا في الحصول علي الخدمات المحللة شرعا.
5. الرسوم المفروضة على بطاقة ATM سواء السنوية، أو المبالغ الرمزية عند عملية السحب جائزة شرعا وذلك من قبيل أجرة تقديم الخدمة.
6. من أحدث اختراعات العصر في المجال المالي هو النقود الإلكترونية، ويمكن للإنسان المسلم أن يستخدمها بحرية في الشراء والحصول على النقد، ولكن شريطة عدم شراء الذهب والفضة.
7. تتطلب النقود الإلكترونية وجود بنية تحتية تكنولوجية قادرة على التعامل مع هذه البطاقات.
8. مازالت بطاقات الائتمان والنقود الإلكترونية وحتى بطاقات الدفع المسبق في بعض الأحيان قابلة للقرصنة⁹ على الرغم من جميع الإجراءات الأمنية المتبعة، وعلى الإنسان المسلم الحرص على ماله لما في ذلك من حرمة هدر المال.

توصيات :

- يجب حث المصارف الإسلامية على التقدم بخطوات نحو إصدار بطاقات ائتمان تضمن للمسلم عدم الوقوع في الربا.
- تم دراسة الموضوع من جانب المستخدم ولكن يجب دراسته من جانب آخر وهو جانب الشركات المتعاملة مع هذا النوع من البطاقات.

يمثل النشر العلمي الطريق والفاعل وأحد أهم المقاييس المستخدمة لتقدير مستوى الإنتاج العلمي...

قائمة المراجع:

المراجع

- credit card . (2017 , 3 5) . Edited. [www. paymer.net](http://www.paymer.net) Dictionary Cambridge, Retrieved , تم الاسترداد من [www. paymer.net](http://www.paymer.net) .
- احمد عبد الكريم نجيب. (2014) . <http://www.saaid.net> . تم الاسترداد من موقع صفحة د. احمد عبد الكريم نجيب .

⁹ تعرف عملية القرصنة على الإنترنت بأنها عملية سرقة للرموز الإلكترونية عندما يقوم صاحب البطاقة باستخدامها , أو الدخول إلى مواقع غير آمنة عبر شبكة الإنترنت على الرغم من التحذيرات التي تزوده به خادمت الإنترنت , ويقوم سارقي الرموز الإلكترونية باستخدامها في عمليات الشراء ولا تستطيع أي جهة التدخل في حل المشكلة.

- ارقام ديجيتال. (3 12, 2018). تم الاسترداد من
<https://digital.argaam.com/article/search/all/16?keyword=%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA+%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%A6%D8%AA%D9%85%D8%A7%D9%86>
 إسلام أون لاين. (15 9, 2000). مصر قريبا مركز مالي في سوق بطاقات الائتمان-<http://www.islam-online.net/iol-arabic/dowalia/alhadath2000-sept-15/alhadath16.asp>
 البنك العربي. (2012). موقع البنك www.arabbank.com/arabic/default.asp. تاريخ الاسترداد 9 3, 2020، من
<https://www.anb.com.sa/en>
 البنك العربي. (29 8, 2013). بطاقة فيزا الذهبية البنك العربي www.arabbank.com/arabic/default.asp. تم الاسترداد
 من www.arabbank.com/arabic/default.asp
 الجامعة الإسلامية. (2019). موقع الجامعة الإسلامية، لجنة الإفتاء . تم الاسترداد من
http://www.iugaza.edu/Arabic/Units/Units_ftawa_index1.asp
 رئيس لجنة الإفتاء بالجامعة الإسلامية د. احمد شويح. (20 4, 2013). التعامل بالربى. (حازم أحمد، المحاور)
 زيد بن محمد الرماني. (4 8, 2013). النقود الالكترونية بين الواقع والمؤمل. مجلة الجزيرة الالكترونية ، صفحة 18.
 صبري عباس عصمان. (15 10, 2002). نشرة التجارة والتنمية . تم الاسترداد من www.bankofcd.coml,ru
 عبد الحميد المصري. (2013). <http://www.alsaha.com/sahat/Forum2/HTML/000012.html>. تم الاسترداد من
 موقع الساحة العربية .
 فتحي عرفات. (2007). بطاقات الائتمان البنكية في الفقه الإسلامي. بيرزيت: فلسطين: جامعة النجاح الوطنية.
 فيصل موسوي. (23 9, 2018). <http://www.mawlawi.net/fatawa/fatwa.asp?fid=418>. تم الاسترداد من موقع
 فتاوي.
 محمد بن صالح العثيمين. (2016). www.saaaid.net/Doat/Zugail/95.htm .
 محمد عمر. (2003). بحث <http://www.al-shia.com/html/ara/books/bohoos-feqh-01/16.html>. تاريخ
 الاسترداد 7 17, 2019، من بطاقات الائتمان (بحث)، الإمارات العربية المتحدة: جامعة الإمارات العربية المتحدة، صفحة 12،
 13.
 محي الدين داغي. (2019). <http://www.islamonline.net>. تم الاسترداد من إسلام أون لاين، بنك الفتاوى.
 مؤمن حسن. (2013). ** موقع بوابة الإنترنت
http://www.itep.co.ae/itportal/arabic/Content/EducationalCenter/InternetConcepts/e_money.asp#top
 . تم الاسترداد من ** موقع بوابة الإنترنت
http://www.itep.co.ae/itportal/arabic/Content/EducationalCenter/InternetConcepts/e_money.asp#top
 op.

البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد

Electronic bureaucracy between flexibility and complexity

د.كرم سلام عبدالرؤوف سلام، دكتوراه في الاقتصاد، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر
ورئيس قسمي الاقتصاد والتجارة الإلكترونية وكلية العلوم الإدارية جامعة باشن العالمية المفتوحة بأمريكا
Karamsalam23@yahoo.com

تاريخ الإرسال للملخص: ٢٠٢٢/٣/٢٠ تاريخ إرسال البحث كامل ٢٠٢٢/٥/١ تاريخ إنعقاد المؤتمر ٢٠٢٢/٥/٢٢

الملخص:

يهدف البحث إلى : مناقشة وتحليل وتسليط الضوء و الوقوف على مفهوم البيروقراطية الإلكترونية ، و التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية ، و تحديد تحديات الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها ، تنوير الأفراد بخدمات الإدارة الإلكترونية ، تعزيز قيم الأخلاق في الممارسات الرقمية ، تفعيل دور المسؤولية الأخلاقية والقانونية ، و الاستفادة من خدمات التقنية على نحو يحفز على إصلاح العمل الإداري وتجنب مساوئ البيروقراطية ، وتحديد الأطر القانونية والأخلاقية المناسبة كأداة لردع الفساد في البيئة الرقمية ، و وضع الحلول المقترحة لعلاج البيروقراطية الإلكترونية ، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي . وقد توصلت الدراسة إلى: تؤثر البيروقراطية الإلكترونية تأثيراً سلبياً على الإدارة الإلكترونية بما يحتويه من تعقيدات وغموض للإجراءات وغياب للشفافية فرض نفسه على نظم الإدارة الإلكترونية.
الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، البيروقراطية الإلكترونية

Abstract:

The research aims to: discuss, analyze, shed light and stand on the concept of electronic bureaucracy, identify the reality of electronic management, identify the challenges and obstacles of electronic management, enlighten individuals with electronic management services, enhance the values of ethics in digital practices, activate the role of moral and legal responsibility, and benefit from From technical services in a way that stimulates the reform of administrative work and avoids the disadvantages of bureaucracy, and determines the appropriate legal and ethical frameworks as a tool to deter corruption in the digital environment, and develops proposed solutions to treat electronic bureaucracy, using the descriptive analytical approach. The study concluded: Electronic bureaucracy has a negative impact on electronic management, with its complexities, ambiguity of procedures, and lack of transparency that imposes itself on electronic management systems.

Keywords: electronic management, electronic bureaucracy.

مقدمة:

أسفر الانفجار المعرفي الذي شهده العالم نتيجة ثورة المعلومات والاتصالات انعكاساته على سياسة الإصلاح الإداري وتطوير المرافق العامة الى انبثاق مفاهيم جديدة منها مفهوم الإدارة الإلكترونية، المعاملات الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، النقود الإلكترونية، وغيرها من المفاهيم. الأمر الذي تمخض عنه الانتقال من البيئة التقليدية إلى البيئة الرقمية، التي تهدف إلى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات من أجل الاستفادة من تقنيات المعلومات وتسخيرها لخدمة المستفيد أو العميل وتطوير الأداء وزيادة الإنتاجية بسرعة ودقة عالية وبتكاليف ومجهود أقل . ففي ضوء التقدم المتزايد في استخدام التكنولوجيا الحديثة والتطبيقات الحاسوبية أصبح دور استخدام الإدارة الإلكترونية مطلب وضرورة لا غنى عنها في إدارات الموارد البشرية لما تحققه من نتائج إيجابية نحو تحسين الأداء فيما ورفع كفاءتها. إن هذا التزاوج بين التقنية والموارد البشرية تمخض عنه حياة معلوماتية شكّلت مجتمعا افتراضيا في النمط والشكل والأداء، تميز بالسهولة والسرعة في تقديم الخدمات وإنجاز الأعمال، متجاوزا جميع حواجز البيروقراطية والمحسوبية، مجسدا مفهوم ذهاب الخدمة أو السلعة إلى المستفيد أو العميل وليس العكس.

ووسط ما حققته التقنية من كسر للحواجز الجغرافية والزمانية، ومع ذلك نتفاجأ بوجود النموذج البيروقراطي في شقه السلبي بما يحتويه من تعقيدات وغموض للإجراءات وغياب للشفافية فرض نفسه على نظم الإدارة الإلكترونية، وهذا راجع إلى المفهوم الخاطئ للتقنية لدى البعض، حيث يرونها مجرد ترف إداري ومظاهر جمالية على مكاتب المسؤولين والموظفين يقتصر دورها فقط على الطباعة والنسخ وغيرها. إن هذا المفهوم الخاطئ كرس انتشار البيروقراطية في الإدارة الإلكترونية، نتيجة وجود بعض الذهنيات والعقليات التقليدية المقاومة للتغيير والرافضة لمقومات التجديد ومسيرة ما يحدث من تطورات على المستوى العالمي، حيث وجدت في سلطة المكتب الرقمي آلهة للقوة لم يعثروا عليها في قوة سلطات المكاتب الحقيقية، وأجبروا من يبرمج وينفذ الصفحات والأنظمة الإلكترونية على أن يكون الروتين والتعقيد سيدا الموقف حتى على صفحات المواقع الإلكترونية. وليس هذا فحسب، بل كثيرا ما نجد بعض الموظفين عاجزين عن تيسير معاملات الأفراد نتيجة استحواذ المدير على كلمة المرور، وبالتالي الدخول إلى النظام مرهون بموافقة هذا المدير. ولا غلو في القول - ونحن في عصر التكنولوجيا- نقف أمام طواوير طويلة، وعندما يحين دورك يخبرك الموظف أن النظام قد تعطل، أو أن الوثيقة لن تستلمها إلا بعد توقيعها خطيا من المدير.

إن مثل هذه الذهنيات ترسخ النموذج الديمقراطي في ظل الإدارة الإلكترونية، فتجعل التحول إلى الإدارة الإلكترونية مجرد مفهوم للتوفير والتخلي عن استخدام المزيد من الأوراق فقط، أما من حيث طريقة العمل وإجراءاته وخطواته التنظيمية فهي بعيدة كل البعد عن التقنية بل ظلت نفس الإجراءات والتعقيدات إلكترونيا ولكن بدون معاملات ورقية. صفوة القول، أنه وبالرغم من المخاوف التي شكلها هذا المفهوم الراهن، إلا أن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أمرا فرضته متطلبات عصر المعلوماتية من جهة، واستجابة لرغبات المستفيدين في الحصول على خدمات سهلة وسريعة تواكب روح العصر من جهة أخرى. ففي الوقت الذي يفترض أن يكون توفير الخدمة أو المنتج بكبسة زر، لوحظ بطء كبير في عملية تسيير المعاملات وانجازها في كافة المجالات وجل القطاعات، وإن تمت تكون بمواعيد طويلة في خضم تطبيقات ذكية، الأمر الذي نجم عنه مشكلة أخلاقية، وفساد في الممارسات مما طرح إشكالية قانونية تبحث في سبل وآليات كسر حقل جديد ظهر للوجود يعرف بالبيروقراطية الإلكترونية

2- إشكالية البحث

عطفا على ما سبق، فإن إشكالية البحث تكمن في محاولة الإجابة على التساؤلات التالية: كيف يمكننا الاستفادة من خدمات التقنية على نحو يحفز على إصلاح العمل الإداري وتجنب مساوئ البيروقراطية؟ وما هي الأطر القانونية والأخلاقية المناسبة كأداة لردع الفساد في البيئة الرقمية؟ وما هي الحلول المقترحة لعلاج البيروقراطية الإلكترونية؟

3- أهمية البحث

ترجع أهمية البحث من أهمية دراسة موضوع البيروقراطية الإلكترونية و معالجة مفهوم الإدارة الإلكترونية الذي يعتبر أحد المفاهيم الحديثة في مجال الإدارة التي برزت في الآونة الأخيرة، وهذا الموضوع يتميز بحدائته على المستوى المحلي . و الحاجة إلى وجود رؤيا واضحة لإستخدام التقنيات الحديثة ، ووضع رؤية استشرافية لمستقبل الإدارة الإلكترونية ، وبالتالي تشكل ركيزة أساسية في تمثيل متطلبات المرحلة القادمة للإدارة الإلكترونية الحديثة. ، حيث أن البيروقراطية الإلكترونية تؤثر سلبياً على الإدارة الإلكترونية بما يحتويه من تعقيدات وغموض للإجراءات وغياب للشفافية فرض نفسه على نظم الإدارة الإلكترونية . ويرجع هذا إلى المفهوم الخاطئ للتقنية لدى البعض، حيث يرونها مجرد ترف إداري ومظاهر جمالية على مكاتب المسؤولين والموظفين يقتصر دورها فقط على الطباعة والنسخ وغيرها. إن هذا المفهوم الخاطئ كرس انتشار البيروقراطية في الإدارة الإلكترونية، نتيجة وجود بعض الذهنيات والعقليات التقليدية المقاومة للتغيير والرافضة لمقومات التجديد ومسيرة ما يحدث من تطورات على المستوى العالمي، حيث وجدت في سلطة المكتب الرقمي آلهة للقوة لم يعثروا عليها في قوة سلطات المكاتب الحقيقية، وأجبروا من يبرمج وينفذ الصفحات والأنظمة الإلكترونية على

أن يكون الروتين والتعقيد سيدا الموقف حتى على صفحات المواقع الإلكترونية. وليس هذا فحسب، بل كثيرا ما نجد بعض الموظفين عاجزين عن تيسير معاملات الأفراد نتيجة استحواذ المدير على كلمة المرور، وبالتالي الدخول إلى النظام مرهون بموافقة هذا المدير. ولا غلو في القول -ونحن في عصر التكنولوجيا- نقف أمام طواير طويلة، وعندما يحين دورك يخبرك الموظف أن النظام قد تعطل، أو أن الوثيقة لن تستلمها إلا بعد توقيعها خطيا من المدير

4- أهداف البحث

يهدف البحث لتحقيق الأهداف التالية:

- 1/ الوقوف على مفهوم البيروقراطية الإلكترونية
- 2/ التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية
- 3/ تحديد تحديات الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها
- 4/ تنوير الأفراد بخدمات الإدارة الإلكترونية
- 5/ تعزيز قيم الأخلاق في الممارسات الرقمية.
- 6/ تفعيل دور المسؤولية الأخلاقية والقانونية.
- 7/ كيفية الاستفادة من خدمات التقنية على نحو يحفز على إصلاح العمل الإداري وتجنب مساوئ البيروقراطية.
- 8/ تحديد الأطر القانونية والأخلاقية المناسبة كأداة لردع الفساد في البيئة الرقمية .
- 9/ وضع الحلول المقترحة لعلاج البيروقراطية الإلكترونية .

5- فرضية البحث

تنطوي فرضية البحث الرئيسية عن فرضية مفادها أن "تؤثر البيروقراطية الإلكترونية تأثيراً سلبياً على الإدارة الإلكترونية بما يحتويه من تعقيدات وغموض للإجراءات وغياب للشفافية فرض نفسه على نظم الإدارة الإلكترونية". ويرجع هذا إلى المفهوم الخاطئ للتقنية لدى البعض، حيث يرونها مجرد ترف إداري ومظاهر جمالية على مكاتب المسؤولين والموظفين يقتصر دورها فقط على الطباعة والنسخ وغيرها. إن هذا المفهوم الخاطئ كرس انتشار البيروقراطية في الإدارة الإلكترونية، نتيجة وجود بعض الذهنيات والعقليات التقليدية المقاومة للتغيير والرافضة لمقومات التجديد ومسيرة ما يحدث من تطورات على المستوى العالمي، حيث وجدت في سلطة المكتب الرقمي آلهة للقوة لم يعثروا عليها في قوة سلطات المكاتب الحقيقية، وأجبروا من يبرمج وينفذ الصفحات والأنظمة الإلكترونية على أن يكون الروتين والتعقيد سيدا الموقف حتى على صفحات المواقع الإلكترونية. وليس هذا فحسب، بل كثيرا ما نجد بعض الموظفين عاجزين عن تيسير معاملات الأفراد نتيجة استحواذ المدير على كلمة المرور، وبالتالي الدخول إلى النظام مرهون بموافقة هذا المدير. ولا غلو في القول -ونحن في عصر التكنولوجيا- نقف أمام طواير طويلة، وعندما يحين دورك يخبرك الموظف أن النظام قد تعطل، أو أن الوثيقة لن تستلمها إلا بعد توقيعها خطيا من المدير . ومحاولة الإجابة على تساؤلات البحث.

6- أسئلة البحث

يهدف البحث إلى محاولة الإجابة على تساؤلات البحث التالية :

- 1/ الوقوف على مفهوم البيروقراطية الإلكترونية
- 2/ ما هو واقع الإدارة الإلكترونية؟
- 3/ ما هي التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها؟
- 4/ كيف يمكن تنوير الأفراد بخدمات الإدارة الإلكترونية؟
- 5/ كيف يمكن تعزيز قيم الأخلاق في الممارسات الرقمية؟
- 6/ كيف يمكن تفعيل دور المسؤولية الأخلاقية والقانونية؟

- ٧/ كيف يمكننا الاستفادة من خدمات التقنية على نحو يحفز على إصلاح العمل الإداري وتجنب مساوئ البيروقراطية؟
٨/ ما هي الأطر القانونية والأخلاقية المناسبة كأداة لردع الفساد في البيئة الرقمية؟
٩/ ما هي الحلول المقترحة لعلاج البيروقراطية الإلكترونية؟
7-منهجية البحث

تقوم منهجية البحث على استخدام أسلوب المنهج الوصفي التحليلي لإستعراض ومناقشة وتحليل و الوقوف على مفهوم البيروقراطية الإلكترونية ، و التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية ، وتحديد تحديات الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها ، تنوير الأفراد بخدمات الإدارة الإلكترونية ، تعزيز قيم الأخلاق في الممارسات الرقمية ، تفعيل دور المسؤولية الأخلاقية والقانونية ، و الاستفادة من خدمات التقنية على نحو يحفز على إصلاح العمل الإداري وتجنب مساوئ البيروقراطية ، وتحديد الأطر القانونية والأخلاقية المناسبة كأداة لردع الفساد في البيئة الرقمية ، و وضع الحلول المقترحة لعلاج البيروقراطية الإلكترونية .

8-الدراسات السابقة

هناك بعض من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البيروقراطية الإلكترونية ومنها :
دراسة : بعنوان رؤية مستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمدارس التعليم الثانوى والمتوسط في ضوء التحديات المعاصرة، تهدف الدراسة إلى: التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بمدارس التعليم الثانوى والمتوسط ،وقد توصلت الدراسة إلى: أن الإدارة الإلكترونية لا يتم تطبيقها بالشكل المطلوب في مدارس التعليم الثانوى والمتوسط لغياب اللوائح والقوانين والتشريعات التنظيمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.(رويدة :٢٠٢٠،ص٣٣-٥٣)
دراسة: بعنوان " أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيف-دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة. تهدف الدراسة إلى: دراسة أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيف-دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة. وقد توصلت الدراسة إلى أن : تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية له أثر إيجابي على تطوير العمل الإداري في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة.(عائشة :٢٠١٣،ص٤٥-٦٩).
دراسة : بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري. تهدف الدراسة إلى: دراسة أثر الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري ، وقد توصلت الدراسة إلى:ان الإدارة الإلكترونية لها دور كبير في محاربة الفساد الإداري.(مرزوق :٢٠١٧،ص٤٣-٦٥).

9-نطاق ومحدودية البحث

يمكن تحديد نطاق ومحدودية البحث كما يلي :

- النطاق المكاني: دراسة على مستوى العالم ككل .
- النطاق الزمني: من سنة 2010 وحتى عام 2021.
- النطاق القطاعي : على مستوى قطاعات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.

10-خطة وهيكل البحث

يتم تقسيم البحث للنقاط التالية:

1-الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والبيروقراطية الإلكترونية

١/١ الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

٢/١ الإطار المفاهيمي للبيروقراطية الإلكترونية

2- المعوقات والتحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية

3- الحلول المقترحة لمعالجة البيروقراطية الإلكترونية

- تنوير الأفراد بخدمات الإدارة الإلكترونية
- تعزيز قيم الأخلاق في الممارسات الرقمية.
- تفعيل دور المسؤولية الأخلاقية والقانونية.
- الاستفادة من خدمات التقنية على نحو يحفز على إصلاح العمل الإداري وتجنب مساوئ البيروقراطية.
- تحديد الأطر القانونية والأخلاقية المناسبة كأداة لردع الفساد في البيئة الرقمية.
- تطوير التنظيم البيروقراطي واستخدام مداخل الإدارة الحديثة.
- وضع الإطار القانوني والرقابي للممارسات والمعاملات الإلكترونية.
- وضع الإطار الأخلاقي والديني لدعائم البيروقراطية الإلكترونية.
- كسر الحواجز والعراقيل الإلكترونية والمادية.

1- الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والبيروقراطية الإلكترونية

رغم ما للبيروقراطية من فوائد جمة، ورغم أنها تعتبر سمة من سمات المجتمع الحديث المعقد، إلا أنه كثيراً ما ينظر إليها على أنها من أمراض التنظيم الذي يعرقل الإدارة السليمة، ويجمد نشاطها، حيث أصبح الجانب السلبي لكلمة البيروقراطية خاصة في الدول النامية؛ هو الذي يجذب أنظار الجمهور لأنه يعبر عما يلاقيه الناس من متاعب في معاملته مع الأجهزة الإدارية، فأصبحت تعني التذير، الفساد، عدم المرونة، وغير ذلك من المظاهر. هذا ما يشكل عائقاً نفسياً ومادياً يحول دون بلوغ مستوى تطلعات المواطنين، الشيء الذي يستدعي إعادة النظر في طرق تسيير الإدارة العمومية، وتبني استراتيجية واضحة للتخلص من منطق الشبائك، ومن منطق التسيير التقليدي الذي أفرز العديد من الممارسات السلبية كالرشوة وغيرها من مظاهر الفساد الإداري.

وفي هذا المجال، عرف العالم في العقود الأخيرة ثورة هائلة في مجال الميادين العلمية منها والتكنولوجية، علمياً في إحداث تغيراً كبيراً في الحياة اليومية للإنسان، وأصبحت من الركائز الجوهرية المعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وهذا ما انعكس على أسلوب الحكم عموماً وعلى الإدارة العمومية خصوصاً، إذ تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة وأصبحت التحولات في أنماط الإدارة في مختلف القطاعات مسألة في غاية الأهمية وحتمية حضارية للمجتمعات الواعدة، وخاصة في الدول النامية، وهو الشيء الذي دفع في السنوات الأخيرة إلى ظهور الإدارة الإلكترونية، والذي ترى من خلاله منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية في أوروبا أنه يتضمن ثلاثة عناصر أساسية وهي: الشفافية أي التعرض لاختبار الجمهور، سهولة المنال في كل وقت وفي كل مكان والاستجابة للأفكار والتطلعات الجديدة (رويدة: ٢٠٢٠، ص ٢٥-١).

١/١ الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

ظهر مفهوم الإدارة الإلكترونية مع ثورة تقنية الاتصالات الحديثة، والذي يعتبر نمطاً جديداً يختلف عن مفهوم الإدارة التقليدي، ويعتمد فيها العمل على أشكال وأساليب مختلفة من الأدوات، مثل: الحواسيب والبرامج الحاسوبية المختلفة. يتبلور مفهوم الإدارة الإلكترونية حول استخدام المعلومات وتبادلها بين العاملين بصورة إلكترونية، وكذلك تقديم الخدمات والتواصل مع الأطراف الخارجية بشكل إلكتروني، مما يحفز على دوام المعرفة بشكل مستمر، وهذا بدوره يحقق تكامل الرؤية ليتم اتخاذ القرارات على ضوءها، فالإدارة الإلكترونية وما حققت من أهداف ومزايا ساهمت في نهوض الكثير من القطاعات والمؤسسات العامة والخصوصية، فهي توفر الوقت، والجهد، وتحقق الخدمات بشكل أسرع حسب تكامل العناصر التي تتكون منها. (رويدة: ٢٠٢٠، ص ٢٥-١).

وفي ظل التطور الهائل في التقنيات والتحديات التي تواجه العمل الإداري من تغيرات تكنولوجية ومعلوماتية سريعة أصبح من الضروري على المؤسسات أن تستفيد من هذا التطور الضمان جودة أداء أفضل وتحسين أساليب العمل

والخدمة المقدمة للزبائن وتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة عالية، وكان من أهم المميزات التي تميز بها العصر الحالي ظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية وما تحققه من منافع كثيرة في جميع المجالات. (رويدة: ٢٠٢٠، ص ٢٥-١).

١/١/١ مفهوم وأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية: هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف. الإدارة الإلكترونية يمكن أن تشمل كلا من الاتصالات الداخلية والخارجية لأي منظمة. والهدف من ذلك هو إدخال الشفافية الكاملة والمساءلة مما يؤدي إلى تحسين الإدارة الإلكترونية داخل أي منظمة. في ألمانيا، هذه المبادرة التي تستهدف بصورة خاصة المنظمات الحكومية، حيث المساءلة العامة والتي تثير قلقاً خاصاً. عمليات مماثلة يجري تطويرها في العديد من الشركات الأمريكية للمساعدة على الامتثال للقانون ساربانيس أوكسلي. وتنفيذ أي حل لإدارة الكترونية ينبغي أن تلبى احتياجات العملاء بمركزية أكبر من منظمة مركزية، وينبغي إزالة الاعتماد على أفراد معينين، وينبغي إدخال نظم الشفافية في العمل. أمثلة على الإدارة الإلكترونية تشمل الجداول الزمنية على الإنترنت وحساب المصاريف. ويمكن استخدام هذه للمساعدة على خفض التكاليف لمنظمة ما. (رويدة: ٢٠٢٠، ص ٢٥-١).

تُعرفُ الإدارةُ الإلكترونيّةُ (Electronic Management) بأنها منظومةٌ حديثةٌ تعتمدُ على التكنولوجيا الإلكترونيّة، وتهدفُ إلى تحويل الإدارة التقليديّة إلى إدارةٍ إلكترونيّةٍ تعتمدُ على استخدام الحاسوب وتطبيقاته، وأيضاً تُعرفُ الإدارةُ الإلكترونيّةُ بأنها كافة الوظائف والمهام التي تحددها الإدارة للموظفين من خلال الاعتماد على وسائل اتصال حاسوبية، وتشملُ رسائل البريد الإلكتروني، وقنوات الاتصال الرقمي، ويؤدّي هذا النوعُ الحديثُ من الإدارة إلى سهولة الربط بين المدراء، والموظفين، والعملاء. (رويدة: ٢٠٢٠، ص ٢٥-١). وتعرف الإدارة الإلكترونية على أنها: "استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة، التنظيم الإجراءات، التجارة أو الإعلان بما يتيح لجميع الإداريين التعامل الفوري والآني مع بعضهم البعض لتحقيق الأهداف المشتركة وضمان مصالح الإدارة والعملاء، وذلك باستثمار الجهد والوقت والمال وتعزيز الرضا للجميع دون الحاجة إلى العودة في مهام كثيرة إلى المراكز القيادية العليا باعتبار ذلك من مقومات اللامركزية". (عائشة: ٢٠١٣، ص ٢٥-١).

من خلال هذه التعاريف المقدمة للإدارة الإلكترونية، يظهر على أنه رغم تعددها واختلافها إلا أنها تتفق في مجملها على أن الهدف الرئيسي والمحوري للإدارة الإلكترونية هو خدمة المواطن، فخدمة المواطن تبقى الغاية الأسى لتطبيق الإدارة الإلكترونية، إضافة لعدة أهداف أخرى تتعلق بالجانب التنظيمي بزيادة فعالية الأداء بالإدارة العمومية، والجانب الاقتصادي من خلال ترشيد النفقات العمومية اقتصاد تكاليف الإدارة العمومية من اللوازم المكتبية كالورق، والجانب السياسي من خلال تعزيز ثقة المواطن بالدولة عن طريق دعم قيم المشاركة والمحاسبة والمساءلة لدى المواطنين. (رويدة: ٢٠٢٠، ص ٢٥-١).

مما سبق يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها "استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من طرف الإدارة العمومية لتحسين الخدمة المقدمة للمواطنين والمؤسسات، وكذا تعزيز مبادئ الديمقراطية من خلال الشفافية والمحاسبة والمشاركة في اتخاذ القرارات، إضافة إلى استغناء الإدارة عن الورق واللوازم المكتبية الأخرى مما يساعد على اقتصاد التكاليف، كما تغني المواطن من وجوب تنقله للإدارة.

وتعرف على أنها "تلك العملية الإدارية القائمة على الاستفادة من الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهدافها". وتعرف على أنها "استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى". (عائشة: ٢٠١٣، ص ٢٥-١).

وتعرف على أنها "عملية مكينة مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتنشيط الإجراءات والقضاء على الروتين وتحسين الخدمات والمعاملات لربطها لاحقاً مع الحكومة الإلكترونية.. (عائشة: ٢٠١٣، ص ٢٥-١).

وتعرف على أنها "القدرة على استخدام الحاسبات الآلية في تنفيذ الأعمال الإلكترونية والأنشطة الإدارية عبر الإنترنت والشبكات وتقديم الخدمات آلياً للمستخدمين في أي زمان ومكان مما يؤدي إلى جودة وتحسين الأداء. وتعرف على أنها "الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي واستخدام التقنية الحديثة بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستخدمين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن.

وتعرف على أنها "القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطلابها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يساهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي (عائشة: ٢٠١٣، ص ٢٥-١).

وتعرف على أنها "هي استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أفضل للوقت والمال والجهد وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة. فالمفهوم الحقيقي لها والشائع في كثير من الدول هو الدول هو التقنية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها.. (عائشة: ٢٠١٣، ص ٢٥-١).

وتعريف الإدارة الإلكترونية إجرائية: "هي عملية تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية في المحاكم العاملة بقطاع غزة إلى أعمال وخدمات الإلكترونية من خلال استخدام الحواسيب وشبكات الإنترنت في عملها بقصد تسهيل تقديم الخدمات والمعاملات للمستخدمين بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة". (عائشة: ٢٠١٣، ص ٢٥-١).

ومن خلال تلك التعريفات للإدارة الإلكترونية نستنتج أنها عملية مهمة في تطوير المؤسسات والارتقاء بها من خلال تحويل أنشطة ومهام المؤسسة من العملية التقليدية إلى طرق إلكترونية سهلة وميسرة للعمل.

أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية تساعد المنظمات التقليدية على التحول إلى منظمات إلكترونية، ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية توافر ما يلي: (مرزوق: ٢٠١٧، ص ٢٤-١)

- رؤية إلكترونية: تساعد هذه الرؤية على تصور المكانة المستقبلية للمنظمة الإلكترونية.
- دعم الإدارة العليا: يجب على الإدارة العليا ان تقدم للفريق المنفذ للإدارة الإلكترونية الدعم اللازم للتنفيذ.
- خطط الاتصال مع الجهات ذات الصلة: ويتطلب ذلك دراسة حاجات ورغبات المستخدمين من النظام ، دعم القدرات الفنية للقائمين على تقديم خدمات الإدارة الإلكترونية ، دراسة الإجراءات التفصيلية لأداء خدمات الإدارة الإلكترونية.
- ازدادت أهمية الإدارة الإلكترونية وأصبحت جزءاً من واقع الحياة البشرية وتغيرت أساليب العمل في المؤسسات من خلالها واستخدام تكنولوجيا جديدة، وإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة القضائية بالشكل الصحيح والمتدرج له أثر إيجابي، ويشمل هذا الأثر سرعة الانجاز المعاملات والقضايا وتوحيد وتبسيط اجراءات العمل،

والمساهمة في أمن المعلومات بحفظها وإتاحة الاطلاع عليها للمصرح لهم إضافة إلى ضمان جودة العمل ومواكبة التطور .

- تحسين مستوى أداء المنظمة الحكومية: فالإدارة الإلكترونية تعمل على تحسين الخدمات الحكومية وتبسيط إجراءاتها بأقل وقت وبأعلى مستوى الأداء وبجهد أقل وتكلفة أقل مما يبسر ويسهل الأعمال والمعاملات التي يتم تقديمها للمواطنين وبالتالي تحقيق التواصل بين المنظمة الحكومية والمواطنين، ويصب ذلك في تحقيق أهدافها وتيسير الأعمال والمعاملات الحكومية ويزيل الكثير من الشكوى والمعوقات المتعلقة بها وإنجاز الخدمات الحكومية.

- المرونة في عمل الموظفين بحيث يمكن للموظفين سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه والقيام بعملهم في أي وقت ومكان يريدونه مما قلل الجهد والتكلفة في أداء الأعمال.

- قيام المؤسسات التي تطبق الإدارة الإلكترونية فيها من إشراك المواطنين فيها عن طريق استطلاع آرائهم ووجهات نظرهم حول الخدمات المقدمة لهم.

- تسهيل طرق الاتصال والتواصل بين دوائر وأقسام المؤسسة وخارجها والدقة والوضوح في إنجاز الأعمال وتطبيق الإدارة الإلكترونية سيققل من استخدام الأوراق في المؤسسات مما يعالج مشكلة التخلص منه والاحتفاظ به وتوثيقه وبالتالي عدم الحاجة لمكان تخزين له مما يزيد من إيجابية المؤسسة .

- تقديم الخدمات للمواطنين بصورة أفضل وسريعة وتسهيل وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين كذلك.

- سيؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة من الحاجة إلى أيد عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة عن طريق إعادة التأهيل لفرص تواكب التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة.

- تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها وتسهيل الحصول عليه من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل جهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفرة.

- حاجة الإدارة الحكومية إلى مزيد من الثقة المتبادلة بينها وبين المراجعين لها ورغبتها في تهيئة أجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومي مما يساعد تلك الإدارات على التوجه إلى الإدارة الإلكترونية نمطا جديدا فيه من الحياد والموضوعية والإنضباط، ما يدل على تغيير وجهة النظر السائدة لدى المواطنين وتعديل الصورة القديمة للإدارة الحكومية في عقله .

- تردي مستوى خدمات كثير من الإدارات وتعقيده إلى الدرجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها وجعلها أكثر سلاسة ومرونة وتسهيل تقديمها للمواطنين .

٢/١/١ متطلبات ومستلزمات وتقنيات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

من أجل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لا بد من تحقيق المراحل التالية: (مرزوق: ٢٠١٧، ص ١-٢٤)

- أتمتة مؤسسات الدولة وتحويل جميع معلومات الحكومة ووزارتها الورقية إلى معلومات إلكترونية.
- تأمين البيئة التحتية الضرورية لربط كافة مؤسسات الدولة بشبكة معلومات واحدة وتبادل المعلومات بين مختلف الجهات.

- تحديد جميع التعاملات بين المواطن وكل مؤسسة وتحويلها إلى تعاملات إلكترونية.

- بنية شبكية تحتية قوية وسريعة وأمنة.

- بنية معلوماتية قوية (نظم معلومات قوية ومتوافقة في ما بينها)

- كادر بشري استثماري مدرب على استخدام التقنيات الحديثة.
 - كادر بشري تقني قادر على القيام بعمليات الدعم الفني المستمر وتطوير النظم المعلوماتية المختلفة.
- تقنيات ونظم الإدارة الإلكترونية**
- بعض تقنيات الإدارة الإلكترونية كما يلي: خدمات الويب، المحمول، إدارة المستندات الإلكترونية، إدارة علاقات **العملاء**، الذكاء الإداري، الأرشفة، إدارة الإنتاج، تقدير سبل الأداء، تعاون برامج الشركات، الشبكة، التخطيط...
وهناك العديد من الأنظمة اللازمة للإدارة الإلكترونية: (خوالدة: ٢٠١٥، ص ٢٤٥-٢١٥)
- أنظمة المتابعة الفورية وأنظمة الشراء الإلكترونية.
 - أنظمة الخدمة المتكاملة.
 - نظم التعامل مع البيانات كبيرة الحجم.
 - النظم الخبيرة والذكية.
- ٣/١/١ أهداف الإدارة الإلكترونية:**
- تهدف الإدارة الإلكترونية لتحقيق الآتي: (خوالدة: ٢٠١٥، ص ٢٤٥-٢١٥)
- تطوير الإدارة العامة: خفض الأعمال الورقية، وإعادة استعمال الحلول.
 - تحسين الخدمات: خفض التنقل، التوصيل في أي وقت وأي مكان، وسهولة الوصول للمعلومات.
 - التقرب من المواطنين (الموظفين): واجهة واحدة بالنسبة للمواطن (الموظف)، نظرة واحدة للمواطن (الموظف)، وإجراءات سهلة.
 - تحسين التنافس الاقتصادي: استخدام الانترنت للتجارة العالمية، وإتاحة الفرصة للشركات ذات المقاس المتوسط والصغير لدخول المنافسة.
 - خفض المصاريف: تكامل النظم لدعم الإجراءات الداخلية والخارجية.
 - تطوير عمل الإدارة، والذي يؤدي إلى استبدال الأدوات المستخدمة في الإدارة التقليدية، مثل: الأوراق، والأقلام بأدوات إلكترونية، كأجهزة الحاسوب.
 - زيادة مستوى الخدمات المقدمة إلى العملاء، والتي تساهم في تطوير كافة أقسام العمل من خلال تقليل الفترة الزمنية المخصصة للقيام بالمهام الوظيفية.
 - المساهمة في تعزيز التواصل، والتعاون بين الموظفين من خلال بناء بيئة من الحوار المشترك.
 - استخدام وسائل وتطبيقات شبكة الإنترنت للتعريف بالمنشأة، والدور المهم الخاص بها.
 - تقليل المصاريف المخصصة لمكونات الإدارة التقليدية، مثل: تقليل المصاريف المخصصة لشراء الأقلام شهرياً.
 - زيادة كفاءة عمل الإدارة وتقليل كلفة الإجراءات الإدارية
 - إنجاز معاملات العملاء في وقت واحد دون تعطيلهم أو الانتظار طويلاً
 - إلغاء العلاقات المباشرة والشخصية في إنهاء المعاملات التي تتعلق بالعملاء.
 - استبدال نظام الأرشفة الورقي بنظام أرشفة إلكتروني، فهذا يخفف استهلاك الورق، ويسهل الرجوع إلى الوثائق.
 - إلغاء عامل المكان، حيث يكون إرسال الأوامر والتعليمات والتخاطب من خلال الشبكة الإلكترونية.
 - سرعة اتخاذ القرارات بسهولة لتوفر المعلومات الدقيقة والمباشرة، وتقليل معوقات اتخاذ القرار.
 - زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا؛ بفضل توسيع قاعدة البيانات للإدارة العليا.

- سرية المعلومات والوثائق وتقليل مخاطر فقدانها.
 - التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة، فإنتاج الأعمال الصحيحة تكون في الأوقات الصحيحة.
- ٤/١/١ أسس الإدارة الإلكترونية
- تقوم الإدارة الإلكترونية على عدد كمن الأسس ومنها ما يلي : (خوالدة: ٢٠١٥، ص ٢١٥-٢٤٥)
 - بناء شبكة حاسوبية قوية، والتي تحتوي على اتصال بين الإدارة، والأقسام، والفروع الأخرى.
 - توفير اتصال دائم وثابت مع شبكة الإنترنت.
 - الاعتماد على تعزيز دور قسم نظم المعلومات الإدارية، والذي يساهم في إدارة المعلومات الإلكترونية، وتقديم مجموعة من الاستراتيجيات التي تساعد على إدارة الأعمال.
 - توفير كادر من الموظفين القادرين على التعامل مع الأجهزة الخاصة بالإدارة الإلكترونية.
- ٥/١/١ فوائد الإدارة الإلكترونية
- هناك العديد من فوائد الإدارة الإلكترونية كما يلي : (هدى: ٢٠١٤، ص ٢١٠-٣٥٢).
 - السرعة في تنفيذ العمل، مما يؤدي إلى توفير الوقت المخصص للمهام العامة.
 - المساعدة في تنفيذ خطوات المنهجية المهنية، وربطها بقرارات صحيحة تعتمد على سرعة الحصول على المعلومات.
 - خفض تكلفة توظيف العديد من الموظفين.
 - التخلص من المشكلات الجغرافية في إرسال، واستقبال المعلومات.
 - دعم مهارات الموظفين، وتطوير أدائهم العام في العمل.
 - السرعة في إنجاز العمل.
 - المساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار.
 - خفض تكاليف العمل الإداري مع رفع مستوى الأداء.
 - تجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني.
 - معالجة البيروقراطية والرشوة.
 - تطوير آلية العمل ومواكبة التطورات.
 - رفع كفاءة العاملين في الإدارة.
- ٦/١/١ سلبيات الإدارة الإلكترونية
- هناك بعض من سلبيات الإدارة الإلكترونية ومنها ما يلي : (هدى: ٢٠١٤، ص ٢١٠-٣٥٢).
 - انتشار التجسس الإلكتروني: وهو من المشكلات كثيرة الانتشار في هذا النوع من الأنظمة الإدارية، والذي يؤدي إلى غياب سرية المستندات، والبيانات الأرشيفية؛ بسبب تعرض المعلومات الخاصة بالإدارة، أو المنشأة إلى التجسس من جهات منافسة بهدف تخريبها، أو من أجل الاطلاع على الخطط التي تتبعها الإدارة في تنظيم عمل المنشأة. وقد يحدث تجسس واختراق لقاعدة بيانات الشركة نتيجة ضعف الجانب الأمني في حماية نظام الأرشيف الإلكتروني التي تتعلق بالمعلومات، والوثائق، وبيانات الموظفين، والإدارة، فمع التطور التقني يستطيع الشخص التجسس وسرقة البيانات إذا كان نظام الحماية ضعيفاً. (محمد: ٢٠٠٦، ص ٣٣).
 - العجز الإداري: عند التوجه إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية دون تسلسل أو تدرج سليم سيؤدي إلى خلل في الإدارة وقد تتعطل الخدمات التي تقدمها إلى العملاء، وهذا قد يؤدي إلى تراجع في الأداء، لذا يفضل عند الانتقال من

الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أن تكون عناصرها قد ارتقت إلى المستوى المطلوب من الكفاءة، والخبرة حتى يسهل للإدارة والعاملين التعامل مع هذا الأسلوب الجديد بكل سهولة وتقنية دون أي عوائق تذكر. والتوقف المؤقت لعمل الإدارة، والذي يرتبط بصعوبة التعود، أو الفهم لوسائل الإدارة الإلكترونية من قبل المدراء، أو الموظفين الإداريين مما يؤدي إلى التقليل من كفاءة العمل الإداري. (عامر: ٢٠٠٧، ص ٤٢).

٧/١/١ عناصر الإدارة الإلكترونية

تتكون عناصر الإدارة الإلكترونية مما يلي: (هدى: ٢٠١٤، ص ٢١٠-٣٥٢).

- شبكة من الحواسيب وملحقاتها: وتعني شبكة قوية وأمنة وسريعة من خلال ربط الحواسيب بالانترنت.
- البرمجيات: وهي بنية معلوماتية قوية من برامج النظام (نظام إدارة الشبكة ونظم التشغيل)، وأدوات تدقيق البرمجة، وتطبيقات البريد الإلكتروني، وبرامج إدارة المشاريع وقواعد البيانات.
- العنصر البشري: والذي يتمثل بأشخاص مدربين على استخدام التقنيات الحديثة، وأشخاص مؤهلين تقنياً في تقديم الدعم الفني والتقني، وتطوير النظم المعلوماتية، كما يشمل المدراء كذلك، ومع تعاون هؤلاء الأشخاص سيخلق ثقافة تتغير معها طرق التفكير، وأساليب العمل الإداري.

٢/١ الإطار المفاهيمي للبيروقراطية الإلكترونية

يعد الهيكل التنظيمي العمود الفقري التي تبنى عليه كل سياسات المؤسسات والهيئات الحكومية وإجراءات أعمال الشركات الخاصة، كما تدخل منظومة التقارير الإدارية والقرارات والمعلومات والأفكار في البنية الهيكلية للمؤسسة. ويمكن أن تكون الهياكل التنظيمية بسيطة أو معقدة، فالهياكل التنظيمية ذات الإجراءات الطويلة غالباً ما تميل للعمل ببيروقراطية، ولكن هذا لا يعني بأن أحدها أفضل من الآخر، فكل هيكل تنظيمي له مزاياه وعيوبه ويكون مناسباً لظروف بيئة عمل معينة. تحتوي الهياكل التنظيمية البيروقراطية على طبقات عديدة من الإدارات، وتتوالى من كبار المسؤولين التنفيذيين إلى المديرين الإقليميين ومديري الأقسام، نزولاً إلى المشرفين الذين يعملون جنباً إلى جنب مع موظفي الخطوط الأمامية. ونظراً لوجود عدد كبير من الطبقات والمستويات الإدارية، فإن عملية اتخاذ القرار يفترض بها أن تمر عبر عدد أكبر من المستويات، مقارنةً مع المؤسسات التي تعمل بالنظم الإدارية المبسطة. وفي الهياكل التنظيمية البيروقراطية، يكون مركز السلطة في الأعلى، وتتدفق المعلومات بشكل عام من أعلى إلى أسفل، الأمر الذي يشجع على خلق ثقافة عمل تركز على القواعد والمعايير، وإنجاز الأعمال وفق أفضل الممارسات ومعايير الجودة. (هدى: ٢٠١٤، ص ٢١٠-٣٥٢).

١/٢/١ مفهوم البيروقراطية الإلكترونية

تشغل الإدارة حيزاً كبيراً من اهتمام الشركات والمؤسسات بل وحتى الدول، وذلك في سعيها للاستغلال الأمثل لجميع الموارد البشرية، المادية، والمالية، بل وحتى المعلوماتية لتحقيق أهدافها بأقصى درجات الكفاءة والفعالية من خلال تحديد الأهداف والأولويات والعمل على تنمية القدرات والكفاءات البشرية بهدف الارتقاء بمستوي الخدمات والمنتجات، وتحقيق الرفاهية لأفرادها وللمجتمع. وتتعدد نماذج ونظريات ومدارس الإدارة من المدرسة الكلاسيكية والسلوكية إلى المدخل الكمي أو النظرية الكمية، وصولاً إلى وجهات النظر الحديثة في الإدارة مثل (نظرية النظام، ونظرية الإدارة بالأهداف، والنظرية الموقفية، ونظرية الإدارة اليابانية، وإدارة الوقت. في محاولة لتقديم النموذج الأفضل لتحقيق أهداف الشركات والمؤسسات. فكان أن قدم ماكس فيبر (المدرسة الكلاسيكية) النموذج البيروقراطي في الإدارة. (سامر: ٢٠١٣، ص ٢٢-٤٥).

البيروقراطية الإدارية في ظل تطبيق نظم ومفاهيم الإدارة الإلكترونية الحديثة خاصة في الدول الغربية، وبعض الدول العربية وظهور مفاهيم الحكومات الذكية، والإدارة الإلكترونية التي باتت من الصعب معها الاعتماد على

البيروقراطية كنموذج من نماذج الإدارة وإن كان لها الفضل في مرحلة تاريخية معينة اهتمامها بالتخطيط والتنظيم. فلماذا يصر البعض على اتباع أساليب البيروقراطية حتى في ظل نظم الإدارة الإلكترونية الحديثة.

رغم أن علماء الإدارة يقرون بأن نموذج ماكس فيبر في الإدارة (البيروقراطية) واجه صعوبات جمة في الانتقال من النظرية إلى التطبيق، فإنهم يرون أنه لم يعد النموذج الأمثل في الإدارة الحديثة التي أضحت تهتم أكثر بالمتغيرات البيئية والاهتمام بالعنصر البشري الإنساني باعتباره عاملاً ومتعاملاً، فنجد من نتيجة هذا التطور ظهور مفاهيم إدارة سعادة العاملين في المؤسسات والشركات وسعادة المتعاملين معها.

لم تعد البيروقراطية تجد لها مكاناً في كثير من المؤسسات الحديثة، مع وجود الكثير من السلبيات التي وجهت للنموذج البيروقراطي والتي مثلت عائقاً أمام التقدم ومواكبة التغيرات وأصبحت مشكلة تواجه الأجهزة الإدارية التي تعتمد النموذج البيروقراطي في إدارة مؤسساتها. فهي قد أهملت العامل البشري واعتبرته مجرد آلة، وتناست العلاقات والمشاعر الإنسانية والاجتماعية والدوافع النفسية والمعنوية فقياس أداء الموظف يعتمد على مدى التزامه بالقوانين والنظم واللوائح المنظمة للعمل فقط دون الاهتمام بجودة الإنتاج، والابداع والابتكار الذي صار منهجاً تتبعه معظم المؤسسات الحديثة في الإدارة. فضلاً عن اعتبارها نموذج مغلق لا علاقة له بالبيئة الخارجية. فافترزت نمط المدير (الروتيني) الذي يهتم بالقوانين والأنظمة والتعليمات في ظل غياب واضح للاهتمام بالإنتاج والعمل، وغياب الاهتمام بالعاملين ومبادراتهم والاهتمام فقط بما هو مدون على الورق ومحاضر الجلسات والاجتماعات دفعاً للمسؤولية. الأمر الذي نتج عنه الكثير من التحفظ والغموض والسرية في المؤسسة تجاه العاملين وبالتالي غياب الرؤية والأهداف والشفافية.

البيروقراطية أو الدواوينية هي مفهوم يستخدم في علم الاجتماع والعلوم السياسية يشير إلى تطبيق القوانين بالقوة في المجتمعات المنظمة. وتعتمد هذه الأنظمة على الإجراءات الموحدة وتوزيع المسؤوليات بطريقة هرمية والعلاقات الشخصية. وهناك العديد من الأمثلة على البيروقراطية المستخدمة يومياً: الحكومات، القوات المسلحة، الشركات، المستشفيات، المحاكم، والمدارس. يعود أصل كلمة البيروقراطية إلى بيرو (büro) وهي كلمة ألمانية ومعناها مكتب، المستخدمة في بداية القرن الثامن عشر ليس للتعبير عن كلمة مكتب للكتابة فقط بل للتعبير عن الشركة، وأماكن العمل. وكلمة قراطية وهي كلمة مشتقة من الأصل الإغريقي كراتس (κράτος) ومعناها السلطة والكلمة في مجموعها تعني قوة المكتب أو سلطة المكتب.

وتفيد البيروقراطية المجتمع من خلال إنشاء الهياكل التي تساعد في الحفاظ على سلامة الناس وإنتاجيتهم، ولكن غالباً ما ترتبط البيروقراطية بالصيت السيء. فتعرف البيروقراطية الإلكترونية على أنها "هي البنى والهياكل التي يقوم عليها تنظيم السلطات الإدارية وتوزيعها، وتحديد الصلاحيات وتسمية المسؤولين وتراتبيتهم، في أي إطار منظم وفق القوانين ويخضع لسلطة معينة. ويشيع استخدامها في وصف هياكل الإدارة الرسمية التابعة للحكومة في بلد ما وقوانينها ونظمها وموظفيها". (هدى: ٢٠١٤، ص ٢١٠-٣٥٢).

تعرف البيروقراطية Bureaucracy على أنها "هي نظام إدارة، قد يشير إلى هيكل حكومي أو شركة أو مؤسسة، يعتمد على تقسيم التسلسل الإداري بشكل هرمي يعطي الأولوية لتحديد الصلاحيات والسلطة في المؤسسة، وطريقة أداء المهام وفق ترتيب متسلسل وجامد، وغالباً ما يكون التسلسل في البيروقراطية أكثر أهمية من سرعة الأداء أو كفاءته". ويتم تعريف هذا النظام من خلال أربع ميزات محددة هي: (هدى: ٢٠١٤، ص ٢١٠-٣٥٢).

- تسلسل هرمي واضح يحدد من لديه السلطة ومقدارها.
- يخلق تقسيماً صارماً للعمل الذي يجب أن يكون كاملاً.

• لديه سياسات وإجراءات (أو قواعد وقوانين) غير مرنة وتضع عواقب لأولئك الذين لا يتبعون الإجراءات أو القوانين.

• يقوم نظام البيروقراطية على العلاقات غير الشخصية.

ماذا يحدث إذا انتقلت البيروقراطية إلى الإدارة الإلكترونية الحديثة في الشركات والمؤسسات الخاصة؟ إن اعتماد نظم الإدارة الحديثة على الإدارة الإلكترونية، وعلى الشفافية ونظم الاتصال والتواصل الحديثة، والاهتمام بالعنصر البشري، فضلاً عن الاهتمام بالبيئة الخارجية المحيطة، وتقليص الإدارة البيروقراطية أو التخلص منها، نقلت هذه الشركات إلى مصاف الشركات العالمية واتاحت لها فرص البقاء بل والمنافسة والتطور المستمر نحو إيجاد الأفضل، وارتقت بمفاهيمها نحو إسعاد العاملين فيها والمتعاملين معها. فكان أن ظهرت مراكز إسعاد المتعاملين وهو ما يمثل أقصى درجات النجاح والرضى للأفراد والمجتمع. (هدى: ٢٠١٤، ص ٢١٠-٣٥٢).

٢/٢/١ خصائص البيروقراطية الإلكترونية

للبيروقراطية الإلكترونية خصائص سنتعرف عليها فيما يلي: (سعيد: ٢٠١٣، ص ٤٥-٥٠).

- تقسيم العمل: في النظام البيروقراطي يتم تقسيم العمل إلى أدوار وأقسام مختلفة مترابطة مع بعضها البعض، ولكل دور وقسم مسؤولية ومهام محددة.
- التسلسل الهرمي للسلطة: تمتاز البيروقراطية بأنها توزع المهام والمسؤوليات بشكل هرمي بحيث تتسع مسؤوليات الأفراد كلما تقدموا في التسلسل الهرمي للتوظيف أو للسلطة.
- القيادة والسيطرة: للبيروقراطية خطوط قيادة وسيطرة واضحة. يتم تنظيم السلطة البيروقراطية بشكل هرمي، بحيث تكون المسؤولية متركزة في رأس الهرم الذي يفوض جزء من هذه المسؤولية لمن هو أقل منه.
- الاستمرارية: تتطلب السلطة القانونية العقلانية قواعد وإجراءات موحدة للوثائق المكتوبة وتحدد العلاقة بين الرئيس والمرؤوس وبين المرؤوسين، الاستمرارية وهي أمر حيوي لقدرة المنظمة على الاحتفاظ بهويتها وحتى ثقافتها.
- المهنية والاحتراف: يتطلب إضفاء الطابع المهني على الإدارة، وجود فريق من المسؤولين بدوام كامل ينصب اهتمامهم حصرياً على مسؤولياتهم الإدارية. والاحتراف يزيد الخبرة والاستمرارية داخل المنظمة، فحتى عندما تكون المنظمات بلا قيادة مؤقتاً أو تعاني من اضطرابات في مناصبها القيادية العليا، فإن الكادر المهني يساعد في الحفاظ على التوازن التنظيمي.
- القواعد: هي شريان الحياة للتنظيم البيروقراطي، وتوفر أساساً منطقياً ومستمرراً للإجراءات وتنظم علاقات العمل، وتكمن أهمية القواعد في أنها تضمن ألا تكون القرارات تعسفية.

٣/٢/١ الآثار السلبية للبيروقراطية الإلكترونية على الإبداع والابتكار

إذا كان الإبداع هو القيام بشيء ما بطريقة جديدة غير مألوفة، فإن الإبداع الإداري هو "القدرة على تقديم إجابات فريدة لمشكلات مطروحة واستغلال الفرص المتاحة"، أما الإبداع الابتكاري فيشير إلى التطوير المستمر للأفكار والنظريات الموجودة سابقاً. وتولي الكثير من الدول حالياً أهمية خاصة بالإبداع والابتكار، وتعمل على استقطاب المبدعين والمبتكرين، وتعمل على تهيئة البيئة المناسبة والدعم الذي يعزز من المنافسة البناءة، وتشجيع العاملين على الإبداع والابتكار، ويكفي أن المؤسسات أو الشركات التي تتبع المنهج السابق في تشجيع موظفيها ستحظى بفرص أكبر في المنافسة بفاعلية وكفاءة. وفي دراسة قام بها "عبد الرحمن بن أحمد الهيجان بعنوان (معوقات الإبداع في المنظمات السعودية - 1999) أشار إلى أن "البيروقراطية بألياتها وأشكالها المختلفة وما يرافقها من جمود وتعقيدات واتباع حرفي للوائح والقوانين، إضافة إلى عدم وضوح الأهداف كل هذا يقف عائقاً في وجه الإبداع والابتكار".

إن الإتجاه نحو الإدارة الإلكترونية الحديثة بما حققه من فوائد كثيرة ملموسة على مختلف الأصعدة، يتواكب مع التطور المستمر والمطرود للمجتمعات البشرية، تبعه تخلي شبه جماعي عن النموذج البيروقراطي (التقليدي). ليبقى السؤال دائماً وابتداءً يعيد نفسه مراراً وتكراراً ماذا لو تأقلمت البيروقراطية مع نظم الإدارة الإلكترونية الحديثة واخترقت بنيتها ونظمها؟! ولست أتعجب من محاولة النموذج البيروقراطي التشبث بالحياة وهو في الرمق الأخير، ولكنني أتعجب أشد العجب من من المدراء البيروقراطيين الذين يحلمون بإحياء هذا النموذج في ظل تطور أنظمة الإدارة الإلكترونية الحديثة، غافلين أو غير مدركين للتغيرات البيئية من حولهم. فنجدهم وللأسف الشديد يرسخون للنموذج البيروقراطي حتى في ظل استخدام الإدارة الإلكترونية، وكأن الأمر لا يعدو التحول من استخدام الإجراءات التقليدية وعشرات المعاملات الورقية إلى استخدام الأنظمة الإلكترونية الحديثة، فتظل نفس الإجراءات والتعقيدات إلكترونياً، ولكن بدون أي معاملات ورقية. فيجعلون التحول إلى الإدارة الإلكترونية مجرد مفهوم للتوفير والتخلي عن استخدام المزيد من الأوراق فقط. (سعيدى ٢٠١٣، ص٤٥-٥٠).

ماذا لو نقلت البيروقراطية التقليدية ببطء الإجراءات وكثرتها، والجمود الفكري الذي فرضه النموذج البيروقراطي في الإدارة، وكثرة اللوائح والنظم إلى بنية الإدارة الإلكترونية؟ إن حدث ذلك فسيعد التفافاً على مفهوم الإدارة الإلكترونية الحديثة، وينعكس سلباً على الإنتاجية قياساً بمتغيرات مثل الكم والجودة والوقت وبالتالي يبقى التهديد بتقليل فرص تلك المؤسسات والشركات في البقاء والمنافسة وبالتالي إلى إنهيارها وإن اتبعت نظم الإدارة الإلكترونية. إن التحول من النظام التقليدي البيروقراطي إلى الإدارة الإلكترونية الحديثة يستلزم معه تطويراً في مهارات من يتعاملون مع الإدارة الإلكترونية، لضمان التخلص من مظاهر التعقيدات والإجراءات البيروقراطية خاصة المدراء والموظفين الذين يتخذون البيروقراطية منهجاً، وإن لم يحدث ذلك فإن الأمر لا يعدو كونه أكثر من تزامن تطور النموذج البيروقراطي مع تطور الإدارة الإلكترونية ويستمر التطور في حلقة مفرغة وتجاذب بين البيروقراطية التقليدية، وبيروقراطية الإدارة الإلكترونية. (سعيدى ٢٠١٣، ص٤٥-٥٠).

توجد عدة أسباب تقف وراء ظهور البيروقراطية الإلكترونية ومن أبرزها: (سعيدى ٢٠١٣، ص٤٥-٥٠).

- ظهور الاقتصاد النقدي: والحاجة إلى تقسيم العمل سيما بعد أن أصبح العمل مقابل أجر نقدي وليس واجباً يؤديه الفرد لأقاربه .
- الغزو العسكري: وكذلك الدفاع ضد المعتدين، بالتالي الحاجة إلى تنظيم القوات المسلحة وفق نظام الإدارة البيروقراطية.
- ظهور الرأسمالية: وتعدد الشركات حيث باتت تتنافس فيما بينها مما ولد الحاجة لوجود إدارة بيروقراطية لكل منها.
- البيروقراطية الدينية: هو الدافع وراء تطور البيروقراطيات، فعلى سبيل المثال، شجع تنظيم الكنيسة الكاثوليكية، الذي سعى إلى توسيع نفوذها ليشمل جماهير أكبر وأكبر، إنشاء بيروقراطيات الكنيسة.
- النمو السكاني الكبير: والحاجة لمعرفة حجم السكان وحاجاتهم ومتطلباتهم من السلع والخدمات مما ولد الحاجة للبيروقراطية.

٥/٢/١ إيجابيات البيروقراطية الإلكترونية

لكل شيء في الحياة سلبياته وإيجابياته، وهذا الأمر ينطبق على البيروقراطية الإلكترونية ، وسنذكر فيما يلي إيجابيات البيروقراطية الإلكترونية: (أبو بكر ٢٠٠٦، ص١-٢٢٣).

- بيئة مناسبة للإبداع: غالباً ما يتمتع الأشخاص الذين يعملون داخل بيروقراطية بمستوى تعليمي أعلى من عامة الناس، ولديهم قدر أكبر من التوجيه الذاتي، وأكثر انفتاحاً، ويتبنون إبداعهم بطرق تعزز الصالح العام مقارنة بغير البيروقراطيين.
- توفر الأمن الوظيفي: إذا التزم العامل بالقواعد واللوائح التي تحكم منصبه، فسيتم منحه مزايا محددة وراتباً ثابتاً يتيح له عيش نمط الحياة الذي يريده، وستوفر له التأمين الصحي و الإجازة وراتب تقاعدي.
- البيروقراطية لا تشجع المحاباة: تخلق الطبيعة غير الشخصية للعلاقات التي يتم تشكيلها مزايا فريدة، من أهمها المساواة حيث لا تؤثر الصداقات على النتائج.
- تركيز السلطة: تحدد البيروقراطية أدواراً وواجبات محددة، مما يسمح للناس بوضع قواعد محددة للإنتاجية. تسمح هذه القواعد للمديرين بالإشراف على الإنتاج بثقة لأنه تم تحديد كل إجراء.
- تشجع البيروقراطية على التخصص: لأن الكفاءة هي المحور الأساسي للبيروقراطية، هناك تشجيع على المستوى المجتمعي لمتابعة التخصص في مجال معين للوصول إلى أعلى منصب ممكن ضمن هذا التخصص لخلق أفضل نتيجة شخصية ممكنة.
- تنشئ أفضل القواعد: يمكن أن يؤدي إنشاء القواعد واللوائح إلى توفير الوقت والمال عند اتباعها حرفياً.
- تخلق القدرة على التنبؤ: في البيروقراطية يتم تحديد الهدف الأساسي الذي يجب تحقيقه. ثم يتم وضع القواعد واللوائح بحيث يمكن للأشخاص داخل هذا الهيكل العمل لتحقيق هذا الهدف، بالتالي فالإرشادات المتضمنة في هذا الهيكل تجعل النتائج المستقبلية أكثر قابلية للتنبؤ مما لو لم تكن الهياكل موجودة.
- توفر البيروقراطية الأساس لقابلية التوسع: تخلق الكفاءات إمكانية زيادة الإنتاجية لكل عامل. تسمح القواعد واللوائح للعديد من العمال بالعمل بنفس الطريقة، مما يزيد الإنتاجية بشكل أكبر. هذه هي الطريقة التي تشجع بها البيروقراطية العمل ضمن اقتصاد الكم.
- تشجع الاندماج بسرعة وسهولة: بسبب الطبيعة الآلية للبيروقراطية، يمكن بسهولة دمج المنظمات أو الهياكل الحكومية التي لديها سياسات وإجراءات متشابهة.
- من السهل أن تنسجم مع البيروقراطية: نظراً لأن الهياكل البيروقراطية مألوفة لكثير من الناس، فمن السهل على شخص ما أن يجد دوره فيها، حتى لو كان جديداً. توفر القواعد واللوائح تعليمات واضحة لواجبات الوظيفة والتوقعات. إن البيروقراطية تخلق عالماً حيث يمكن لأي شخص أن يبدأ فيه بزيادة إنتاجيته.
- المقدرة على إبراز وإنفاذ السلطة بطريقة موحدة ومتناسكة يعد من أبرز إيجابيات البيروقراطية، وتهدف إلى ترقية طرق العمل والأداء والنظم التي تعمل بها المؤسسات والحكومات .
- تقسيم العمل والتخصص، ويعني تقسيم الأعمال في المؤسسة إلى عدة خطوات يتم اختيار من يعملون بها حسب درجة تخصصهم .
- التسلسل الرئاسي، ويعني وجود عدة مستويات إدارية متفاوتة، يتبع كل منها المستوى الذي يعلوه، مما يجعل التنظيم على شكل هرم تتسع قاعدته وتضيق مستوياته كلما اتجهنا لأعلى .
- الرسمية وتقنين الإجراءات، ويعني وجود نمط من العلاقات الرسمية في العمل، بحيث يتعامل الموظف مع المراجعين له في العمل بصفه رسمية وليس بصفه شخصية، ولا يوجد هناك أي تمييز بين من تقدم إليهم الخدمات.

- **التعيين والترقية على أساس الجدارة،** حيث تقتضي البيروقراطية اختيار الموظفين وترقيتهم بالاعتماد على كفاءتهم ومؤهلاتهم، مما يكفل الأداء المتميز للمؤسسات.
- **٦/٢/١ سلبيات وعيوب البيروقراطية الإلكترونية**
تنطوي البيروقراطية الإلكترونية على عيوب وسلبيات عديدة إليك أبرزها: (عامر: ٢٠٠٧، ص ١-١٩٥).
- **عدم التركيز على خلق كفاءات إضافية:** ضمن الهياكل الهرمية للبيروقراطية، يتم ترقية العمال باستمرار حتى يصلوا إلى موقع يكونون فيه غير أكفاء في البداية، هذا يعني أن البيروقراطية تستمر في العمل فقط لأن هناك موظفين أكفاء يحاولون الوصول إلى مناصب تتمتع بسلطة أكبر.
- **تعزز بنية لا تخلق إنتاجية حقيقية:** تخلق البيروقراطية العديد من القواعد والقوانين التي يجب على الجميع اتباعها. تكمن المشكلة في أنه يمكن إضافة قواعد وقوانين إضافية في أي وقت تقريباً، مما يزيد أعباء العمل.
- **النفقات تملئ الإجراءات:** دورة الميزانية للهيكل البيروقراطي هي حدث سنوي، المال متاح للدورة الحالية فقط، إذا لم يتم استخدامه فلن يتم احتساب النفقات في دورة الميزانية التالية. يؤدي هذا إلى إنشاء سياسة ينفق فيها الأفراد والأقسام.. الأموال، حتى يتمكنوا من الحصول عليها في الميزانية التالية. إنه حافز لإهدار المال عن طريق إنفاقه على أشياء لا داعي لها حتى يمكن ضمان زيادة الميزانية.
- **تسبب الملل:** قد يسعى العمال للحصول على ترقيات قائمة على الجدارة بناءً على كفاءاتهم، ولكن لا يوجد ضمان بأن التقدم سيحدث على الفور، مما يسبب الملل.
- **هناك حرية أقل للعمل داخل البيروقراطية:** لأن القواعد والقوانين تحكم تصرفات العامل، داخل البيروقراطية تقل حرية التصرف أو اتخاذ قرارات مستقلة، فإذا خرج العامل عن القواعد دون إذن، حتى لو كان هذا هو الشيء الصحيح.. سيعاقب مثل إنهاء العمل أو حتى السجن.
- **احتمال عدم الكفاءة مرتفع مثل إمكانية الكفاءة:** العديد من البيروقراطيات لديها هياكل حيث يتقاضى العمال رواتب ثابتة. يتم منحهم مزايا ثابتة، قد تخلق المؤهلات والمزايا منافسة عامة أقل على المناصب المفتوحة، ولكن بمجرد شغل هذه الوظائف، يمكن أن يشعر العامل بأنه في طريق مسدود.
- **من الصعب الحفاظ على معنويات عالية:** تشجع البيروقراطية الثناء بسبب الطريقة التي يتم بها إنجاز المهمة بدلاً من جودة الإنجاز. هذا يسبب تدني المعنويات لأن أهداف الفرد تصبح أولوية أعلى من أهداف الهيكل البيروقراطي.
- **تقلل من فرصة التكيف بسرعة مع الظروف المتغيرة:** نظراً لأن البيروقراطية تعتمد بشدة على القواعد واللوائح، فقد يكون من الصعب إجراء تغييرات على الأعمال التجارية أو المشهد الحكومي الدولي. يستغرق الأمر وقتاً حتى تقوم البيروقراطية بصياغة قواعد وأنظمة جديدة للبيئات الجديدة التي تطورت.
- **تخلق فجوات هائلة في الأجور:** على الرغم من أن كل عامل، من أعلى سلسلة القيادة إلى أسفلها، يعتبر عضواً متساوياً في الفريق، إلا أن الأجر المتساوي غير متوفر. عادة ما يحصل الأشخاص الأعلى في التسلسل القيادي على رواتب أعلى.
- **من الصعب تغيير أوجه القصور:** قد تكون العملية التي كانت فعالة قبل 5 سنوات غير فعالة اليوم. لا تكافح البيروقراطية من أجل التغيير عندما تتطور الأسواق فحسب، بل يتسبب الهيكل أيضاً في حدوث تأخيرات عند تطوير أفضل الممارسات الجديدة.

- القوانين واللوائح في المؤسسات البيروقراطية غالباً ما تكون جامدة وغير مرنة ولا تتقبل الأفكار الحديثة بسهولة، كما أن الالتزام الصارم بالقواعد واللوائح يقتل روح المبادرة والإبداع، وقد يوفر ذلك للموظفين غطاءً لتجنب تحمل مسؤولية الفشل.
- تكمن المخاطر المحتملة للنموذج البيروقراطي في تقيّد الموظفين بالتعليمات حرفياً، دون إدراك الهدف من ورائها، بحيث تصبح هدفاً بحد ذاته، بدلاً من أن تكون وسيلة لتطوير أنماط العمل، ما يؤدي في النهاية إلى ضياع النظرة الشمولية والتأثير سلبياً في الأهداف العامة للمؤسسة.
- المؤسسات البيروقراطية تركز على طريقة آلية تنجز فيها الأعمال، كما أن اللوائح التنظيمية تُمنح الأولوية على حساب الاحتياجات والمشاعر والعواطف الشخصية والفردية.
- المبالغة في تطبيق البيروقراطية، تكسب الموظف شعوراً بأنه من السهل الاستغناء عنه، خاصةً إذا كانت المهام روتينية جداً ولا تعطي الموظف شعوراً بقيمة العمل.
- النموذج البيروقراطي يشمل وضع القواعد والتعليمات والقرارات ضمن أطر خطية وكتابية، وهذا ما يؤدي إلى إهدار الكثير من الوقت والمال والمساحات في المكاتب.
- يرى بعضهم أن التسلسل الرئاسي والمركزية كمظهر من مظاهر البيروقراطية قد يؤديان إلى إساءة استخدام السلطة، إضافة إلى أن الاتجاه نحو البيروقراطية يخالف الاتجاه السائد نحو الديمقراطية واللامركزية.

٧/٢/١ دراسات ماكس فيبر للبيروقراطية

يعتبر ماكس فيبر: 1864-1920 Max weber فيلسوفاً وعالم اجتماع ألماني ساهم بشكل كبير في تطوير أول نظرية كلاسيكية للإدارة العامة سميت بالنظرية البيروقراطية، تجاوزت تحليل المشروعات الخاصة إلى البحث في تركيب المجتمع وبناء مؤسساته الإدارية، بحيث يقول ماكس فيبر في هذا السياق "إن الشكل البيروقراطي من التنظيمات الإدارية هو الشكل الذي يتم بناؤه على أساس مجموعة من القواعد والإرشادات العقلانية والرسومية" و لذلك تعتبر النظرية البيروقراطية الفيبرية أهم الانجازات المعرفية في ميدان العلوم الاجتماعية، فبفضل ماكس فيبر تم وضع الأسس النظرية للمنظمات الإدارية الكبيرة، من حيث بنائها وهيكلها التنظيمية، وكذلك أصبحت هذه النظرية تشكل التأطير النظري والتاريخي لمختلف أبحاث ودراسات الفكر الإداري. بحيث وضع ماكس فيبر: Max Weber نموذج المثالي: Idéal Model للتنظيم البيروقراطي في مقابل مختلف الأشكال التنظيمية التي كانت سائدة في المجتمعات الإقطاعية ونظم الحكم الاستبدادية، وفي ذلك يرى ماكس فيبر أن "الأنموذج التنظيمي يتسم بالكفاءة والعقلانية ويقصد بالأنموذج المثالي هنا الحالة المعيارية أو القياسية للمنظمة". وعلى هذا الأساس فإن النموذج البيروقراطي الذي أتى به ماكس فيبر لم يأت به من فراغ، بل إن بداياته في ذلك كانت بدراسة تاريخ المجتمعات والبحث في كيفية تطورها وانتقالها من المجتمعات البسيطة إلى المجتمعات المعقدة كما قال بذلك إميل دوركايم. وفي دراسته للتنظيمات الاجتماعية برز تركيز ماكس فيبر على دراسة الجهاز الإداري للدولة "فالمنظمات الإدارية بصفة خاصة تسير من الغموض إلى التجريب والمعقولة، فلقد بدأ المجتمع بسيطاً غير معقد ومن ثم سادت فيه تكنولوجيات إدارية بدائية، وحينما تعقدت الحياة الاجتماعية وظهرت الدولة، أفرزت نظاماً قائماً على العقل والرشد، فظهرت المنظمات البيروقراطية الحديثة، فالأجهزة الإدارية على حد قوله في خلال تطورها الطويل كانت تسير من منظمات إدارية بدائية بسيطة التكوين إلى أجهزة إدارية معقدة تختلف اختلافها جوهرياً عن النظم الإدارية في التاريخ القديم". إن هذا التحول والتطور في النظم الإدارية من شكلها البسيط إلى شكلها المعقد، قد تزامن مع السياق التاريخي لتطور الدولة ذاتها، فقبل بداية القرن السادس عشر لم تكن فكرة الدولة بالشكل الموجود في النظم السياسية المعاصرة، بالإضافة إلى مفاهيم أخرى كتطور النظرية القانونية وخاصة في فكرة

الشخصية المعنوية و نظرية الفصل بين السلطات و غيرها من النظريات و المفاهيم التي مهدت و سرعت في ظهور مفهوم الدولة القومية و بالتالي تزايد عدد المنظمات الإدارية و كبر حجمها و تعقدها .

أضف إلى ذلك أن مفاهيم الكفاءة و التخصص و تقسيم العمل و التي تزامنت مع ظهور الرأسمالية و الثورة الصناعية ، و بذلك استطاع ماكس فيبر في تحليله للمنظمات الاجتماعية المختلفة و خاصة الإدارية منها أن يقيم معايير التوظيف على أساس الكفاءة لا المراكز الاجتماعية و معايير الوراثة و القرابة العائلية . و من هذا المنطلق مثلت دراسات ماكس فيبر للبيروقراطية نقطة انتقال أساسية في تحليل مختلف المنظمات الإدارية على أساس معيار الكفاءة و الأداء و معيار طبيعة السلطة ، غير أن هذه الأخيرة في نظر ماكس فيبر و جب التمييز بينها و بين مفهوم القوة ، فهذه الأخيرة تعني عنده القدرة على إرغام الفرد على الطاعة دون النظر إلى مقاومته أو اختياراته ، أما السلطة فلها مدلول الطاعة الاختيارية للأوامر ، فالأفراد يرون في تلك الأوامر الحق في إصدارها و في واجب طاعتها . و بذلك يؤسس ماكس فيبر في تحليله للسلطة بالتركيز على ثلاثة نماذج رئيسية لها تشمل السلطة الكارزمية و السلطة التقليدية و السلطة القانونية الرشيدة على النحو التالي: (محمد: ٢٠٠٩، ص ١-١٩٨).

-السلطة الكارزمية: و ينطلق ماكس فيبر في تحليله للسلطة الكارزمية و مدى مشروعيتها من السمات الشخصية و الميزة أو الخارقة التي يتمتع بها القائد أو الزعيم . و بذلك يصبح مصطلح الكاريزما ذو أصول و مرجعية إغريقية ارتبطت بالأشخاص الذين يمتلكون صفات عالية و قدرة على قيادة الآخرين لا يتوفر عند بقية أفراد المجتمع.

-السلطة التقليدية: إن نمط علاقات السلطة في هذا النوع من السلطات يقوم عند ماكس فيبر على أساس التقاليد و الأعراف ، و بالتالي فإن واجب الطاعة و مسألة الحقوق و الواجبات تخضع إلى معيار العادات و الأعراف ، و التي أخذت صفة الإلزام بعد أن توارثتها الأجيال جيلا عن جيل . و على هذا الأساس تصبح القيادة الإدارية في مختلف المنظمات الإدارية تستند إلى الأعراف ، و بالتالي يوضح ماكس فيبر شكلين من التنظيم الإداري في هذا النوع من السلطات: التنظيم الإداري ذو الشكل الإقطاعي ، و التنظيم الإداري ذو الشكل الوراثي. (رويدة: ٢٠٢٠، ص ١-٢٥).

-السلطة القانونية الرشيدة: لقد شكلت السلطة القانونية الرشيدة كثيرا من الاهتمام في دراسات ماكس فيبر ، فالسلطة عنده توجد داخل التنظيمات و الوحدات الإدارية من خلال الشكل البيروقراطي للتنظيم ، و هذه السلطة تتماشى و التطور الذي وصلت إليه مختلف المؤسسات في المجتمعات الحديثة و المعاصرة ، حيث أن " الشرعية أو قانونية السلطة يمارسها القائد من خلال مجموعة من القواعد و الإجراءات ، و هذه المجموعة التي تمارس من خلال المراكز التي تشغلها المستويات الإدارية المختلفة في التنظيمات الضخمة الحديثة. (السلي: ٢٠٠٨، ص ٣٣).

ومن هنا يمكن تحديد أسس و مقومات الأجهزة الإدارية في نموذج السلطة القانونية الرشيدة في العناصر التالية: الهيكل الهرمي التسلسلي الرشيد المتخصص ، اختيار الموظفين وفق معايير علمية واضحة ، مجال العلاقات الوظيفية و فيها يرتبط الموظف هنا بالسلطة الإدارية ، الوظيفة ليست ملكا للموظف ، ثبات المرتب و دوام الوظيفة ، اعتماد التنظيم البيروقراطي على نظام من السجلات المكتوبة الرسمية ، الرقابة على أعمال الموظف ، البعد عن العوامل الشخصية .

وإضافة إلى هذه الأسس التي يقوم عليها النموذج البيروقراطي لماكس فيبر ، فهناك أيضا من ينظر إليها على اعتبار سمات للتنظيم البيروقراطي تتحدد من خلال زاوية العلاقات الداخلية للجهاز الإداري و زاوية علاقة الجهاز الإداري بالمواطنين وذلك على النحو التالي:

أولا : العلاقات الداخلية للجهاز الإداري : وهي تشمل: الحرفية : professionnalisation ، التسلسل الهرمي hiérarchie ، الوحدة الإدارية و مركزية اتخاذ القرار

ثانيا : علاقة الجهاز الإداري بالمواطنين : تتميز علاقة الجهاز الإداري البيروقراطي في إطار علاقته بالمواطنين بالسمات التالية : التحفظ ، السرية و الغموض ، الهيمنة و الخضوع. (درويش: ٢٠٠٨، ص ٢٥).

٨/٢/١ العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والبيروقراطية الإلكترونية:

إذا كانت البيروقراطية في نموذجها المثالي لدى Max Weber تعني العقلانية والرشادة في التسيير وأنها الطريقة الأمثل لإدارتها وتطويرها، فإنها في أيامنا هذه تستعمل في الغالب للتعبير عن الجوانب السلبية للإدارة العمومية، فكلمة البيروقراطية لدى غالبية المواطنين تعني الروتين، البطء في تقديم الخدمات، الإجراءات المعقدة... الخ، وفي هذا المجال ينظر الكثير من المفكرين والممارسين للعمل الإداري أن الإدارة الإلكترونية من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خصوصاً منها الأنترنت تعتبر كأداة ووسيلة فعالة لإعادة اختراع الإدارة العامة، إذ أنها تدعم التحول والصالحات في النماذج البيروقراطية، هذه النماذج التي تركز أساساً على الهرمية والتدرج في السلطات، تقسيم العمل والتخصص، وكذا القوانين والإجراءات الرسمية تتحول إلى نموذج الإدارة الإلكترونية التي تركز على إنشاء شبكات المعلومات والاتصالات، التعاون، والتركيز على المتلقي للخدمة العمومية.

وهناك اتجاهين في العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والبيروقراطية الإلكترونية وهما: (الكيسي: ٢٠٠٨، ص ١-٢٥٥).
الاتجاه الأول: الإدارة الإلكترونية كأداة لإصلاح البيروقراطية الإلكترونية: يرى أصحاب هذا الاتجاه أنه يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تستعمل كوسيلة لإصلاح البيروقراطية الإلكترونية، وهي تمثل محركاً ومسهلاً لعملية الإصلاح الإداري لزيادة فعالية الإدارة العمومية لخدمة المواطنين. يعتبر أصحاب هذا الاتجاه، أن المبادئ الأساسية للبيروقراطية الفيدرالية كالتدرج في السلطات، التخصص وتقسيم العمل، والقوانين والإجراءات الجامدة هي التي أدت لجمود الإدارة العمومية في تعاملها مع المواطنين، كما أدت لعدم تشارك المعلومات وهذا ما يجعلها غير مرنة وال تستجيب لحاجيات المتعاملين معها، وفي هذا الصدد يعتبرون أن التكنولوجيا تدعم قيم المشاركة في المعلومات والتعاون مما يجعلها أكثر تفتحاً ومرونة. يفسر كل من Taylor & Bellamy هذه النظرة من خلال ما تتيحه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تدفق للمعلومات، مما يسهل في عملية فحص الطلبات والخدمات الإدارية للمواطنين، ويرى كذلك كل من Allen & AI أنه يمكن للإدارة الإلكترونية أن تتجاوز المشاكل التي يتسبب فيها التنظيم الهرمي للإدارة العمومية، كما يرى Uma-Okto أن الإدارة الإلكترونية تعتبر فرصة للحكومة لإصلاح أجهزتها الإدارية.

الاتجاه الثاني: البيروقراطية كسبب في فشل مشروع الإدارة الإلكترونية: البيروقراطية تعتبر من الأسباب الرئيسية لفشل مشاريع الإدارة الإلكترونية، إذ يرى أصحاب هذا الاتجاه أن البيروقراطية تعتبر طبيعة تنظيم الإدارة العامة والدولة عموماً، فبدل أن تكون الإدارة الإلكترونية كأداة لحل مشاكل التنظيم البيروقراطي تكون كعقبة لها، وذلك بسبب المبادئ التي تبني عليها البيروقراطية كالهرمية، التخصص وتقسيم العمل والإجراءات والقوانين الرسمية. حسب وجهة النظر هذه، فإنه يجب مباشرة الإصلاح البيروقراطي قبل البدء في وضع مشروع الإدارة الإلكترونية لتمكين هذه الأخيرة من النجاح. (رضوان: ٢٠٠٤، ص ٦٥)

يرى Van Wert أن نجاح الإدارة الإلكترونية غالباً ما يكون صعباً بسبب الثقافة البيروقراطية للموظفين العموميين، حيث أنهم يميلون في الغالب لجمع المعلومات وليس لمشاركتها، ففي نظرهم النجاح يكمن في الحفاظ على المعلومات دون مشاركتها في حين أن تطبيق الإدارة الإلكترونية تحتاج لثقافة المشاركة وتبادل المعلومات. وفي نفس النهج يرى كل من Marche & McNiver أن قنوات الاتصال ونقل المعلومات في التنظيم البيروقراطي تحكمها قواعد وإجراءات جامدة مما يخلق ثقافة السرية وعدم مشاركة المعلومات بين مختلف الأجهزة الحكومية وهو ما يعرقل تطبيق مشاريع الإدارة الإلكترونية التي تهدف أساساً إلى توحيد العمليات الإدارية بين مختلف هذه الأجهزة لخدمة المواطن. (ياسين: ٢٠٠٥، ص ٢٧)

2- المعوقات والتحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية

١/٢ المعوقات والتحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية

هناك بعض من المعوقات والتحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية ومنها ما يلي: (ابراهيم: ٢٠١٢، ص ٢٥-٣٦)

- صعوبة تأقلم الإدارة، أو الموظفين مع التغيرات الإلكترونية الجديدة.
- عدم قدرة أغلب العملاء على التعامل مع النظام الإلكتروني المطبق في المنشأة.
- عدم القدرة على فهم بعض الرسائل الإلكترونية، والتي تحتاج إلى توضيح شفهي.
- التكلفة المرتفعة للأدوات، والأجهزة المستخدمة في توفير اتصال مع شبكة الإنترنت.
- عدم اهتمام بعض الإدارات الإلكترونية بتوفير التدريب الكافي للموظفين، مما يؤدي إلى صعوبة دمجهم مع بيئة العمل الجديدة.
- الخوف من التغيير.
- تداخل المسؤوليات وضعف التنسيق.
- غياب التشريعات المناسبة.
- نقص الاعتمادات المالية.
- قلة وعي الجمهور بالمميزات المرجوة.
- غياب الشفافية ونفوذ مجموعات المصالح الخاصة.
- عدم توفر وسائل الاتصالات المناسبة.
- معوقات انتشار الانترنت مثل التكلفة العالية واللغة الإنجليزية.

٢/٢ مشاكل في تطبيق الإدارة الإلكترونية في العالم العربي

هناك العديد من المشاكل التي تعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنطقة العربية ومنها ما يلي: (منى: ٢٠١١، ص ١-٢١٥).

- كثير من الحكومات لم تغير من اجراءاتها التقليدية حتى مع إدخال الحاسوب.
- هناك فرق كبير بين موقع جميل الشكل على الويب وبين خدمات متكاملة تنهي اجراءات بيروقراطية معقدة.
- الجهات المالية والإدارية تعمل وكأنها ليس لها علاقة ببعض.
- الاهتمام بالمواطنين والقطاع الخاص لم تكن نقطة الارتكاز في المواقع الحكومية.
- حتى أفضل البرامج الإدارية لم تعط الدعم المطلوب ولا الإعانة الكاملة.
- وحتى على مستوى الدول العربية ففي معظم الأحيان لا تدرك مدى أهمية الحماية وأمن المعلومات والمتطلبات التقنية لأداء برامجهم ونظمهم ومواقعهم على الانترنت لذا تبدو هزيلة سهلة الاختراق.

3- الحلول المقترحة لمعالجة البيروقراطية الإلكترونية

نعرض بعض من الحلول المقترحة لمعالجة البيروقراطية الإلكترونية كما يلي:

- التنظيم البيروقراطي واستخدام مداخل الإدارة الحديثة، والتنسيق بين التنظيم البيروقراطي والإدارة الإلكترونية: يمكن القول أن العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والتنظيم البيروقراطي هي علاقة معقدة ومتناقضة في نفس الوقت، لكن مما لا شك فيه هو أن معظم دول العالم كانت ولا تزال تعتمد على التنظيم البيروقراطي في تسير شؤونها وخدمة مجتمعاتها، كما لا يختلف أثنان على أن معظم دول العالم تتجه نحو تطبيق مشاريع الإدارة الإلكترونية قصد زيادة فعاليتها وأجهزتها الحكومية والتماشي مع التطور السريع للتكنولوجيا، مما يستدعي هنا ضرورة وجود تنسيق بين الانتقال للإدارة الإلكترونية والفلسفة البيروقراطية للتنظيم في الإدارة العمومية. (رويدة: ٢٠٢٠، ص ١-٢٥)

- تنوير الأفراد بخدمات وأهمية الإدارة الإلكترونية الحديثة : تعد الإدارة الإلكترونية من الاتجاهات الحديثة في الإدارة، وذلك لاستخدامها التقنيات الإلكترونية المتقدمة ذات التأثير الفعال في حياة الناس، وهي تمثل إحدى مفاهيم الثورة الرقمية التي تتيح للجميع المعرفة والخدمات الإدارية في أقل وقت ممكن وبأقل تكلفة ممكنة. وقد فرضت هذه الثورة المعلوماتية بكافة أشكالها أمام الحكومات والمنظمات على اختلاف أشكالها تحديات وعقبات كثيرة. لذلك لا بد من تنسيق الجهود المختلفة لمناقشة تلك التحديات والعقبات، وإيجاد الحلول المناسبة لها، مع ضرورة مواكبة لتطورات التي يشهدها العالم في هذا المجال. حيث ان الإدارة الإلكترونية تساعد المنظمات التقليدية على التحول إلى منظمات إلكترونية ، ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية توافر ما يلي:(فيصل ٢٠١١، ص١-٢٦٦)
- رؤية إلكترونية: تساعد هذه الرؤية على تصور المكانة المستقبلية للمنظمة الإلكترونية.
- الإدارة العليا: يجب على الإدارة العليا ان تقدم للفريق المنفذ للإدارة الإلكترونية الدعم اللازم للتنفيذ.
- خطط الإتصال مع الجهات ذات الصلة: ويتطلب ذلك دراسة حاجات ورغبات المستفيدين من النظام ، دعم القدرات الفنية للقائمين على تقديم خدمات الإدارة الإلكترونية ، دراسة الإجراءات التفصيلية لأداء خدمات الإدارة الإلكترونية.
- الاستفادة من خدمات التقنية على نحو يحفز على إصلاح العمل الإداري وتجنب مساوئ البيروقراطية واستخدام الإدارة الالكترونية كأداة لإصلاح البيروقراطية الالكترونية : يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تستعمل كوسيلة لإصلاح البيروقراطية الالكترونية، وهي تمثل محرك ومسهل لعملية الإصلاح الإداري لزيادة فعالية الإدارة العمومية لخدمة المواطنين. يعتبر هذا الاتجاه، أن المبادئ الأساسية للبيروقراطية الفبيرة كالتدرج في السلطات، التخصص وتقسيم العمل، والقوانين والإجراءات الجامدة هي التي أدت لجمود الإدارة العمومية في تعاملها مع المواطنين، كما أدت لعدم تشارك المعلومات وهذا ما يجعلها غير مرنة ولا تستجيب لحاجيات المتعاملين معها، و أن التكنولوجيا تدعم قيم المشاركة في المعلومات والتعاون مما يجعلها أكثر تفتحا ومرونة. وتفسير ذلك من خلال ما تتيحه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تدفق للمعلومات، مما يسهل في عملية فحص الطلبات والخدمات الإدارية للمواطنين، ويرى كذلك كل من Allen&Al أنه يمكن للإدارة الإلكترونية أن تتجاوز المشاكل التي يتسبب فيها التنظيم الهرمي للإدارة العمومية، وان الإدارة الإلكترونية تعتبر فرصة للحكومة لإصلاح أجهزتها الإدارية. (jose:2014,pp.90-108)
- نقل البيروقراطية التقليدية من بطة الإجراءات وكثرتها، والجمود الفكري الذي فرضه النموذج البيروقراطي في الإدارة، وكثرة اللوائح والنظم إلى بنية الإدارة الإلكترونية الحديثة: إن حدث ذلك فسيعد التوافقاً على مفهوم الإدارة الإلكترونية الحديثة، وينعكس سلباً على الإنتاجية قياساً بمتغيرات مثل الكم والجودة والوقت وبالتالي يبقى التهديد بتقليل فرص تلك المؤسسات والشركات في البقاء والمنافسة وبالتالي إلى إنهيارها وإن اتبعت نظم الإدارة الإلكترونية. إن التحول من النظام التقليدي البيروقراطي إلى الإدارة الإلكترونية الحديثة يستلزم معه تطويراً في مهارات من يتعاملون مع الإدارة الإلكترونية، لضمان التخلص من مظاهر التعقيدات والإجراءات البيروقراطية خاصة المدراء والموظفين الذين يتخذون البيروقراطية منهجاً، وإن لم يحدث ذلك فإن الأمر لا يعدو كونه أكثر من تزامن تطور النموذج البيروقراطي مع تطور الإدارة الإلكترونية ويستمر التطور في حلقة مفرغة وتجاذب بين البيروقراطية التقليدية، وبيروقراطية الإدارة الإلكترونية.(Marasini:2008,p.p.627-644)

- الكفاءة والخبرة عند الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية : يفضل عند الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أن تكون عناصرها قد ارتقت إلى المستوى المطلوب من الكفاءة، والخبرة حتى يسهل للإدارة والعاملين التعامل مع هذا الأسلوب الجديد بكل سهولة وتقنية دون أي عوائق تذكر. والتوقف المؤقت لعمل الإدارة، والذي يرتبط بصعوبة العود، أو الفهم لوسائل الإدارة الإلكترونية من قبل المدراء، أو الموظفين الإداريين مما يؤدي إلى التقليل من كفاءة العمل الإداري. (سائح: ٢٠١٨، ص ٣٣-٥٥)
- تفعيل دور الشفافية والمسؤولية الأخلاقية والقانونية و تعزيز مفهوم الشفافية والمساءلة في الادارة الالكترونية :ان إدخال الشفافية الكاملة والمساءلة مما يؤدي إلى تحسين الإدارة الإلكترونية داخل أي منظمة، هذه المبادرة التي تستهدف بصورة خاصة المنظمات الحكومية، حيث المساءلة العامة والتي تثير قلقاً خاصاً. عمليات مماثلة يجري تطويرها في العديد من الشركات الأميركية للمساعدة على الامتثال للقانون ساربانيس أوكسلي. وتنفيذ أي حل لإدارة الكترونية ينبغي أن تلي احتياجات العملاء بمركزية أكبر من منظمة مركزية، وينبغي إزالة الاعتماد على أفراد معينين، وينبغي إدخال نظم الشفافية في العمل. أمثلة على الإدارة الإلكترونية تشمل الجداول الزمنية على الإنترنت وحساب المصاريف. ويمكن استخدام هذه للمساعدة على خفض التكاليف لمنظمة ما. (راندة: ٢٠١٦، ص ٤٣).
- مشاركة وتبادل المعلومات للموظفين وليس جمع المعلومات فقط : ان نجاح الإدارة الإلكترونية غالباً ما يكون صعباً بسبب الثقافة البيروقراطية للموظفين العموميين، حيث أنهم يميلون في الغالب لجمع المعلومات وليس لمشاركتها، ففي نظرهم النجاح يكمن في الحفاظ على المعلومات دون مشاركتها في حين أن تطبيق الإدارة الإلكترونية تحتاج لثقافة المشاركة وتبادل المعلومات. (عبدالستار: ٢٠٠٨، ص ١-٢٥).
- كسر الحواجز والعراقيل الالكترونية والمادية في بيئة العمل : إن أنظمة الإدارة الإلكترونية قد ساهمت بشكل كبير في تسهيل عملية الاتصال بين الإدارات المختلفة، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة، وتبسيط الإجراءات الإدارية، ولكن ينبغي الأخذ في الاعتبار أن تعمل هذه الأنظمة على تخفيف البيروقراطية في العمل وتدعم التحول إلى إدارة لا مركزية بتطوير الهيكل التنظيمي للجهة بما يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم، والعمل على كسر الحواجز والعراقيل الالكترونية والمادية في بيئة العمل. (سيد: ٢٠١٦، ص ١-١٧٥).
- تعزيز قيم الأخلاق في الممارسات الرقمية
تعمل الادارة الالكترونية الحديثة عل تعزيز قيم الأخلاق في الممارسات الرقمية من خلال ما يلي (مثنى: ٢٠١٨، ص ٤٤):
 - الادارة الالكترونية تتعدى فكرة الإدارة الإلكترونية بمفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة .
 - استخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية.
 - وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا إنها تتميز بقدراتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف.
 - وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال.
- تحديد الأطر القانونية والأخلاقية المناسبة كأداة لردع الفساد في البيئة الرقمية

ضرورة تحديد الأطر القانونية والأخلاقية المناسبة كأداة لردع الفساد في البيئة الرقمية من خلال : حاجة الإدارة الحكومية إلى مزيد من الثقة المتبادلة بينها وبين المراجعين لها ورغبتها في تهيئة أجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومي مما يساعد تلك الإدارات على التوجه إلى الإدارة الإلكترونية نمطا جديدا فيه من الحياد والموضوعية والإنضباط، ما يدل على تغيير وجهة النظر السائدة لدى المواطنين وتعديل الصورة القديمة للإدارة الحكومية في عقله ، ووضع الأطر القانونية والأخلاقية المناسبة كأداة لردع الفساد في البيئة الرقمية .(الحسن، 2009م، ص7)

● الإطار القانوني والرقابي للممارسات والمعاملات الإلكترونية.
ضرورة وضع الإطار القانوني والرقابي للممارسات والمعاملات الإلكترونية من خلال تأمين الشبكات الإلكترونية ببرامج حماية تضمن عدم تمكن أحد من الدخول إليها والتلاعب في ملفاتها ومعاملاتها بالحذف أو الإضافة؛ فهذه كلها أمور أصبحت غير واردة في حساب المتعامل مع الإدارات الإلكترونية الذي يدرك أن واقع معاملته وبياناته المحمية المخزنة على شبكة الإدارة الإلكترونية لا سبيل لأحد في الوصول إليها.(عمار: ٢٠١٢، ص٤٥)

● وضع الإطار الأخلاقي والديني لدعائم البيروقراطية الإلكترونية.
تتطلب الإدارة الإلكترونية الحديثة ضرورة وضع الإطار الأخلاق. والديني لدعائم البيروقراطية الإلكترونية في ظل التطور الهائل في التقنيات والتحديات التي تواجه العمل الإداري من تغيرات تكنولوجية ومعلوماتية سريعة أصبح من الضروري على المؤسسات أن تستفيد من هذا التطور الضمان جودة أداء أفضل وتحسين أساليب العمل والخدمة المقدمة للزبائن وتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة عالية، وكان من أهم المميزات التي تميز بها العصر الحالي ظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية وما تحققه من منافع كثيرة في جميع المجالات. (نائل: ٢٠٠٢، ص٣٣-٦٣)

● كيفية حل وعلاج مشكلة البيروقراطية الإلكترونية
يمكنك حل مشكلة البيروقراطية إذا كنت صاحب قرار في مؤسسة أو شركة من خلال ما يلي: (مرزوق، ٢٠١٧، ص١٧).

● اعرف ما تريد إنجازه: ابحث عن أقصر طريق للوصول إلى هدفك، بدلاً من تعقيد الأمور. تخيل النتيجة المرجوة، وركز على ذلك.

● اعرف أولوياتك: ضع في اعتبارك أهم عمل تقوم به شركتك أو مؤسستك. يكاد يكون من المؤكد أنها ليست أوراقاً أو اجتماعات (مع بعض الاستثناءات، ربما). بالطبع.. إذا كنت ستعقد اجتماعاً مع عميل محتمل من أجل تسجيله، فمن المحتمل أن تكون هذه أولوية. ولكن بالنسبة للعديد من الموظفين، سيكون العمل الحقيقي شيئاً آخر: مثل: كتابة التعليمات البرمجية، وكتابة المقالات، والتصميم.

● إلغاء المعاملات الورقية كلما أمكن ذلك واعتماد الأتمتة: كم عدد النماذج التي تمتلكها شركتك؟ هل يمكن استخدام برنامج كمبيوتر بسيط أو نموذج عبر الإنترنت، غالباً ما يؤدي استخدام برنامج كمبيوتر (عبر الإنترنت أو بدون اتصال) إلى أتمتة الأشياء بحيث لا تكون هناك حاجة إلى المعاملات الورقية.

● الحد من الروتين: هل هناك خطوات وموافقات وأعمال يجب على الناس القيام بها ويمكن إلغاؤها تماماً تقريب هذه العمليات وتخلص منها قدر الإمكان.

● تمكين الناس: غالباً ما يكون المدير متمسك بصلاحياته ويريد أن يطلع على كل شيء ويوافق عليه، الأفضل: إعطاء الأشخاص تعليمات واضحة حول كيفية التعامل مع الأمور ومتى يُسمح بالموافقة، والسماح لهم بالتعامل معها.

- راقب الأشياء عن كثب في البداية للتأكد من أنهم يعرفون كيفية اتباع التعليمات، ثم امنحهم مساحة أكبر للعمل بشكل مستقل. تأكد من أن التعليمات تتضمن الظروف التي يحتاجون فيها إلى تنبيهك إلى أي مشاكل كبيرة.
 - لا تؤجل القرارات: عندما يكون القرار مطلوباً، حاول أن تتخذه بسرعة، بعد التأكد من حصولك على جميع المعلومات الضرورية، كلما تأخر القرار ازدادت المشاكل سوءاً.
 - جهّز المعلومات التي تحتاجها: احصل على المعلومات التي تحتاجها حتى تتمكن من اتخاذ القرار على الفور.
 - لا تؤجل عمل اليوم إلى الغد: من الضروري أن تقوم بأعمالك تبعاً ولا تجعلها تتراكم.
 - ابحث عن الأشخاص العمليين: فهم سينجزون الأشياء بشكل أكثر فعالية.. وزع المهام عليهم.
 - كافي أعضاء الفريق على الإجراءات المتخذة. يمكن أن تكون المكافآت بسيطة مثل الثناء أو كبيرة مثل الترقية أو المكافأة للموظفين الأكثر تركيزاً على العمل.
- قد تكون البيروقراطية بيئة عمل جيدة إذا ركزت على ميزاتنا وحاولت اتباع الحلول التي ذكرناها للتقليل من عيوبها وبذلك تكون قد عززت الإيجابيات وتلافت السلبيات.

النتائج:

- توصلت الدراسة للنتائج التالية :
- تم الوقوف على مفهوم البيروقراطية الإلكترونية
 - التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية
 - تم تحديد تحديات الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها
 - التأكيد تنوير الأفراد بخدمات الإدارة الإلكترونية
 - التأكيد على تعزيز قيم الأخلاق في الممارسات الرقمية.
 - التأكيد على تفعيل دور المسؤولية الأخلاقية والقانونية.
 - تم التعرف كيفية الاستفادة من خدمات التقنية على نحو يحفز على إصلاح العمل الإداري وتجنب مساوئ البيروقراطية.
 - تم تحديد الأطر القانونية والأخلاقية المناسبة كأداة لردع الفساد في البيئة الرقمية .
 - تم وضع الحلول المقترحة لعلاج البيروقراطية الإلكترونية .
 - إن أنظمة الإدارة الإلكترونية قد ساهمت بشكل كبير في سرعة إنجاز العمل، وتسهيل عملية الرقابة والمتابعة، وزيادة إنتاجية الموظفين، ولكن ينبغي الأخذ في الاعتبار أن تتضمن هذه الأنظمة الخصائص التي تمكن الموظفين من المشاركة في اتخاذ القرارات، و تحفز روح الإبداع والتطوير الذاتي بينهم، وتقلل نسبة الأخطاء في العمل.
 - إن أنظمة الإدارة الإلكترونية قد ساهمت بشكل كبير في تسهيل عملية الاتصال بين الإدارات المختلفة، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة ، و تبسيط الإجراءات الإدارية، ولكن ينبغي الأخذ في الاعتبار أن تعمل هذه الأنظمة على تخفيف البيروقراطية في العمل وتدعم التحول إلى إدارة لا مركزية بتطوير الهيكل التنظيمي للجهة بما يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم.
 - وجود تأييد كبير لتحويل جميع الأنظمة التقليدية الموجودة حالياً إلى إلكترونية، ولكن ينبغي الأخذ في الاعتبار الموازنة بين الأنظمة الإلكترونية واحتياجات العمل الفعلية، والاهتمام بشبكة الاتصال لضمان سرعة

استجابة الأنظمة للأوامر المطلوبة، وتطوير الأنظمة بحيث تتضمن جميع المهام والإجراءات والتخلص من المعاملات الورقية، والاهتمام بزيادة خاصية الحماية والأمان على الأنظمة.

- وجود بعض التحديات التي تواجه تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية، والتي تكمن في التكاليف المادية العالية والموارد البشرية المتخصصة التي تحتاجها عملية تطوير الأنظمة، واحتياج البنية التحتية إلى التطوير.
- أن التنظيم البيروقراطي في صورته المثالية لماكس فيبر يعتبر أداة فعالة في التطبيق السليم لمشروع الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال قدرته على خلق التنسيق والتناغم في أداء المهام، خلق روح المسؤولية لدى الموظفين العموميين في كل المستويات الإدارية، تجنب الوقوع في الأخطاء أو التخفيض منها عند القيام بتطبيق المشروع وأخيرا تأطير سلوكيات الموظفين العموميين من خلال تجنب سلوكيات الإهمال وعدم الالتزام بالقواعد والإجراءات أثناء تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية.

التوصيات:

توصى الدراسة بالآتي:

- ضرورة العمل على تفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل كامل وتحويل جميع الإجراءات الإدارية التي تتم بالطريقة التقليدية إلى إلكترونية. ووضع الأنظمة والقوانين والتشريعات التي تحكم التعاملات الإلكترونية.
- ضرورة تطوير الإجراءات والعمليات الإدارية بما يتوافق مع أهداف الإدارة الإلكترونية.
- تعزيز الوعي بإيجابيات الإدارة الإلكترونية، والأنظمة المطبقة في الإدارة الإلكترونية الحديثة وما يتم تفعيله من أنظمة جديدة وكيفية الاستفادة منها في تيسير الأعمال.
- ضرورة التخلص من البيروقراطية في الأعمال الإدارية الإلكترونية، ودعم التحول إلى إدارة لا مركزية بتطوير الهيكل التنظيمي للجهة بما يزيد من فعالية وكفاءة التنظيم.
- العمل على إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرارات في مجال عملهم من خلال الأنظمة الإلكترونية، وتحفيز روح الإبداع والتطوير الذاتي بينهم.
- ضرورة الموائمة بين عمليات الأنظمة الإلكترونية واحتياجات العمل الفعلية، والاهتمام بشبكة الاتصال لضمان سرعة استجابة الأنظمة للأوامر المطلوبة، وتطوير الأنظمة بحيث تتضمن جميع المهام والإجراءات والتخلص من المعاملات الورقية، والاهتمام بزيادة خاصية الحماية والأمان على الأنظمة.
- ليس هناك شك بأن الإدارة الإلكترونية تعتبر سمة العصر الحديث، وتطويرها هو السبيل الواجب إتباعه لتحقيق التنمية، كما لا وجود للشك بأن الإدارة الإلكترونية تؤثر وبشكل كبير على البيروقراطية وبطرق مختلفة، مع ذلك ساد التنظيم البيروقراطي ولا يزال يسود طرق الحكم والتسيير في أغلب دول العالم رغم التقدم التكنولوجي الهائل، ولهذا من الضروري عند القيام بتطبيق الإدارة الإلكترونية يجب الأخذ بعين الاعتبار فلسفة وثقافة التنظيم البيروقراطي بالإدارة العمومية، والعمل على إيجاد تناغم وتناسق بين الإدارة الإلكترونية والثقافة البيروقراطية السائدة.
- تعمل مشاريع الإدارة الإلكترونية على تغيير طرق تقديم الخدمة العمومية من طرف الإدارة، ولما تكون الإدارة الإلكترونية ينظر لها كسياسة دعم طرق التسيير والتنظيم الحديثين في الإدارة العمومية، فهي لا تحسن فقط في سرعة وفعالية وكفاءة تقديم الخدمة العمومية، وإنما تدعم كذلك القيم البيروقراطية كالمساواة والنزاهة والشفافية، فالإدارة الإلكترونية إذا هي عبارة عن أداة وحل ضروري للدول والحكومات لدعم الفعالية والكفاءة

- في تقديم الخدمات العمومية، دون المساس بالقيم البيروقراطية الإيجابية المذكورة سابقاً بل وتدعمها من خلال الاستعمال الأمثل لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ضرورة الاهتمام بحصر احتياجات جميع الجهات من المتطلبات التقنية والدورات التدريبية في مجال الأنظمة الإلكترونية المطبقة، وتوفيرها بأسرع وقت ممكن بما يخدم مصلحة العمل.
- العمل على تأكيد التحسين المستمر للبنية التحتية من أجهزة الحاسب والبرامج وشبكات الاتصال وقواعد البيانات بحيث تتلاءم مع التطور التكنولوجي في العالم.
- ضرورة توفير الدعم المالي والموارد البشرية المتخصصة لتطوير الأنظمة بشكل مستمر وبما يتناسب مع التطور في احتياجات العمل.
- ضرورة توفير دورات تدريبية في مجال الحاسب الآلي باستمرار لجميع الموظفين في الإدارات الإلكترونية.
- ضرورة إجراء المزيد من الدراسات والبحوث لقياس مدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية في تحسين العمل والأداء.
- تنوير الأفراد بخدمات الإدارة الإلكترونية
- تعزيز قيم الأخلاق في الممارسات الرقمية.
- تفعيل دور المسؤولية الأخلاقية والقانونية.
- الاستفادة من خدمات التقنية على نحو يحفز على إصلاح العمل الإداري وتجنب مساوئ البيروقراطية.
- تحديد الأطر القانونية والأخلاقية المناسبة كأداة لردع الفساد في البيئة الرقمية .
- تطوير التنظيم البيروقراطي واستخدام مداخل الإدارة الحديثة.
- وضع الإطار القانوني والرقابي للممارسات والمعاملات الإلكترونية.
- وضع الإطار الأخلاقي والديني لدعائم البيروقراطية الإلكترونية.
- كسر الحواجز والعراقيل الإلكترونية والمادية في بيئة العمل

المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

- خوالدة محمد فلاح (٢٠١٥)، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية الخاصة في محافظة العاصمة من وجهة نظر المديرين انفسهم، مجلة دراسات العلوم التربوية.
- هدى عباس وحامد، ميسون عدنان (٢٠١٤) معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة الجامعية " جامعتي بغداد والمستنصرية أنموذجاً، مجلة الأستاذ، العدد ٣٢١، ٢١٠-٣٥٢.
- ساهر علاء الدين (٢٠١٣)، دراسة تحليلية لواقع استخدام الإدارة الإلكترونية في الهيئات الرياضية بمحافظة شمال الصعيد، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنيا، جمهورية مصر العربية.
- سعدي سليمة (٢٠١٣)، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية من وجهة نظر مسؤولي المكتبات الجامعية لولاية القسنطينة، المجلة الأردنية للمكتبات والمعلومات، ٤٨ (٤)، ٤٥-٥٠.
- أبو بكر الهوش (٢٠٠٦)، الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق، ط ١، القاهرة: مجموعة النيل العربية للطباعة والنشر والتوزيع.
- عامر طارق عبد الرؤوف (٢٠٠٧) الإدارة الإلكترونية، ط ١، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر.

- محمد سمير أحمد (٢٠٠٩)، الإدارة الإلكترونية، عمان: دار المسيرة.
- بشار الوليد (٢٠٠٩)، نظم المعلومات الادارية، عمان: دار اليا لى للنشر والتوزيع.
- عماد بوحوش (٢٠٠٦)، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت، دار الغرب الإسلامي.
- الكبيسي كلثم محمد (٢٠٠٨)، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية الدولية.
- إبراهيم السعيد مبروك (٢٠١٢)، إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة الجودة الشاملة، الهندرة، إدارة المعرفة، الإدارة الإلكترونية، المجموعة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة: مصر.
- منى البشري (٢٠١١) معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة جامعة أم القرى في مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة، رسالة الماجستير، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
- فيصل بن محمد القحطاني (٢٠١٠) الإدارة الاستراتيجية لتحسين القدرة التنافسية للشركات وفقاً لمعايير الأداء الإستراتيجي وإدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير في إدارة الشركات غير منشورة، الجامعة الدولية البريطانية، كلية إدارة الأعمال، المملكة المتحدة.
- علاء السالمي (٢٠٠٨)، الإدارة الإلكترونية (E - Management)، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- نائل عبد الحفيظ العوامل (٢٠٠٢)، الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة، دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر ، دراسات مجلة العلوم الإدارية، ٢٩ (١)، ٣٣، ٦٣.
- طارق عبد الرؤوف عامر (٢٠٠٧) الإدارة الإلكترونية، ط ١، دار السحاب للنشر والتوزيع، مصر.
- فهد بن ناصر العبود (٢٠٠٣)، الحكومة الإلكترونية، مقالة منشورة في جريدة الرياض في السعودية بتاريخ ١٥/٥/٢٠٠٣.
- رضوان رأفت (٢٠٠٤) ، الإدارة الإلكترونية، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة، مركز المعلومات واتخاذ القرار.
- مثنى هلال شبيب الجبوري(٢٠١٨)، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية في محافظة المفرق من وجهة نظر المدرءاء ، جامعة آل البيت.
- عبد الستار إبراهيم دهام،(٢٠٠٨)، التنظيم البيروقراطي إزاء الفكر الإداري المعاصر: إطار نظري، ، بحث منشور في مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية .
- سيد سالم عرفه (٢٠١٦)، اتجاهات حديثة في إدارة التغيير، مكتبة نور .
- رندة اليافي الزهري(٢٠١٦)، الإبداع الإداري في ظل البيروقراطية، مجلة عالم الفكر، العدد 3 مجلد30.
- سايح ابتسام (٢٠١٨)، علاقة الإدارة الإلكترونية بالحكم الراشد، رسالة ماجستير، جامعة أكلي محند أولحاج – البويرة.
- رويدة عبد الحميد سمان(٢٠٢٠)، رؤية مستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمدارس التعليم الثانوى والمتوسط في ضوء التحديات المعاصرة ، مجلة كلية التربية ، جامعة المنصورة ، العدد ١١٠ .
- عائشة أحمد الحسينى (٢٠١٣) ، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيف-دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة ، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر ، العدد ١٠

- مرزوق محمد الأمين (٢٠١٧)، دور الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري، رسالة ماجستير في الحقوق، جامعة زيان عاشور الجلفة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر.
 - عبد الستار إبراهيم دهام (٢٠٠٨)، التنظيم البيروقراطي إزاء الفكر الإداري المعاصر: إطار نظري، بحث منشور في مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية (2008).
 - سيد سالم عرفه (٢٠١٢)، اتجاهات حديثة في إدارة التغيير، مكتبة نور.
 - رندة اليافي الزهري (٢٠٠٣)، الإبداع الإداري في ظل البيروقراطية، مجلة عالم الفكر، العدد 3 مجلد 30.
 - سايج ابتسام (٢٠١٨)، علاقة الإدارة الإلكترونية بالحكم الراشد، رسالة ماجستير، جامعة أكلي محند أولحاج – البويرة.
 - عمار بوحوش (٢٠١٢)، « البيروقراطية في النظرية والتطبيق ». حوليات جامعة الجزائر، العدد 1988 - 1987
 - دهام عبد الستار إبراهيم (٢٠٠٨)، « التنظيم البيروقراطي إزاء الفكر الإداري المعاصر: إطار نظري ». مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني .
 - درويش محمد إبراهيم، محمد بدران (٢٠٠٨)، مبادئ الإدارة العامة. مصر: دار النهضة العربية .
 - نور الله كمال (١٩٩٢)، البيروقراطية والتغيير. دمشق: دار طلاس للدراسات والتوجيه والنشر .
 - الحسن حسين محمد (٢٠١١م) الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع..
 - السالمي علاء عبدالرازق والسليطي، خالد إبراهيم (٢٠٠٨م) الإدارة الإلكترونية، عمان: دار وائل.
 - محمد الصيرفي (٢٠٠٦م) الإدارة الإلكترونية، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
 - عامر، طارق عبد الرؤوف (٢٠٠٧م) الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة، القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع.
 - غنيم أحمد محمد (٢٠٠٤م) الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المنصورة: المكتبة العصرية.
 - نجم عبود نجم (٢٠٠٤م) الإدارة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، الرياض: دار المريخ للنشر.
 - ياسين، سعد غالب (٢٠٠٥م) الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الرياض: معهد الإدارة العامة.
- ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية

- jose-vakerianoFrias-aceituno, Isabel-maria garcia-sanchez, luis rodriguez-dominguez (2014), "electronic administration systems and their determinates evidence from spanish local governments", transylvanian review of administrative sciences, no 41, 90-108.
- Marasini R., Ions K., Ahmad M. (2008) Assessment of e-business adoption in SMEs - A study of manufacturing industry in the UK North East region, Journal of Manufacturing Technology Management, Volume 19, Number 5, pp. 627-644.

" تطوير أداء الأعمال والمعاملات في المؤسسات عبر منهج الرقابة الإلكترونية "

Improving the performance of business and transactions in institutions through the electronic control approach

رحماني حسيبة

Rahmani hassiba

أستاذة محاضرة أ، جامعة اكلي محند أولحاج البويرة/الجزائر

Akli mouhand oulhadj university, Bouira / Algeria

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم الآليات الحديثة في عصر الأعمال والبيئة التكنولوجية وهي الرقابة الإلكترونية التي تعد أسلوب عصريا من أجل تحسين أداء عمل المنظمة، كما أنها عبارة عن تنظيم منهاجي بدونه لا تستطيع المنظمة معرفة مواطن الخلل في أدائها فهي بمثابة البوصلة التي تحافظ على مسار المنظمة واتجاهها الصحيح، ودون شك ان تطبيق الرقابة الإلكترونية أضحي مطلباً لدفع مستوى أداء الأعمال والمعاملات في المؤسسات عبر منهج الرقابة. الكلمات المفتاحية: الرقبة الإلكترونية، أداء المنظمة، الفعالية، الرقابة الوظيفية، نظام المعلومات.

Abstract:

This study aimed to identify the most important modern mechanisms in the era of business and the technological environment, which is electronic control, which is a modern method in order to improve the performance of the work of the organization. The organization and its correct direction. Without a doubt, the application of electronic control has become a requirement to advance the level of business performance and transactions in institutions through the control approach.

Key words: electronic neck, organization performance, effectiveness, functional control, information system.

مقدمة:

تحتاج كل الإدارات والمؤسسات في جميع أعمالها إلى المزيد من المعلومات وبصورة سريعة في الوقت المناسب، ولاسيما أننا نعيش في عالم تعقدت علاقاته وتشعبت تخصصاته، ولا يمكن توافر تلك المعلومات إلا بتوافر نظام معلومات أو بيئة معلوماتية ذات فاعلية تتفاعل مع محيط هذه الإدارات كي تستطيع أن تحقق أهدافها.

في هذا السياق، لا يخفى على أحد مع عولمة وانتشار الحاسب هناك مملكة إنسانية جديدة أو كما يقول البعض ظهور إمبراطورية جديدة في عصر العولمة للفضاء الإلكتروني، وثمة حقيقة منطقية برزت ضمن مفهوم الأعمال تسمى "بالأعمال الإلكترونية" التي تقوم على فكرة أداء الأنشطة الادارية والإنتاجية والمالية والخدماتية إلكترونيا، كما تمتد إلى أنماط مراقبة أداء العمل وتقييمه والرقابة عليه ضمن سياق الأعمال الإلكترونية بهدف تطويره وتحسينه.

وقد رافق انتشار فضاء استعمال لشبكة الأنترنت والمجال الإلكتروني تنفيذ المعاملات والعمليات التعاقدية إلكترونيا دون استخدام ورق، بل يلاحظ أن هناك تفاعل جماعي بارز في إتمام الخدمات والعقود والصفقات والأعمال والمعاملات الإدارية بشتى أنواعها عن طريق الدعامة الإلكترونية بمعدلات عالية.

لا شك أن استخدامات الفضاء الإلكتروني من المواضيع المرنة والمعقدة في نفس الوقت، إذ تتداخل فيه مسائل قانونية بالغة الأهمية التي يجب التركيز عليها مثل "مسألة الرقابة الإلكترونية" التي تعد واحدة من أهم المواضيع القانونية في أساسيات إدارة الأعمال وتطور الفكر الإداري وتغيراته، إذ ترتبط بالكشف عن مواطن الخلل والضعف في العمليات الإدارية، ومن خلالها تتم متابعة المعاملات وأداء الوظائف في بيئة المؤسسات عبر الممر الإلكتروني، كون الرقابة الإلكترونية

عملية تقنية أو أسلوب منهجي يساعد على تقويم ما يتم تخطيطه وما يتم تنفيذه، وبعبارة أخرى تعد كآلية حديثة للتأكد من حسن تنفيذ السياسات والخطط المسطرة.

وجدنا أنه من الملائم أن نستهل ورقتنا البحثية بالبحث عن أهمية الرقابة الإلكترونية كوظيفة أساسية تقوم بها السلطة المختصة بقصد التحقق من أن العمل يسير وفقاً للأهداف المرسومة بكفاية وفي الوقت المحدد لها، خصوصاً أمام ظهور عيوب خطيرة وكشف انحرافات للمعاملات في الجوانب الخاصة بتسيير وتنفيذ الخطط في منشآت الأعمال، الأمر الذي استلزم العمل على أن تتم المعاملات الإدارية عبر نظام رقابي يساهم في تحسين جودة الخدمات، وتوجيه عمل المؤسسات نحو تحقيق أهدافها، وذلك باعتماد تكنولوجيا المعلومات والتي تمارسها منظمة الأعمال بواسطة الشبكة الإلكترونية.

من هنا تأتي أهمية دراسة تطوير أداء المعاملات عبر الرقابة الإلكترونية كوسيلة لقياس النتائج ومقارنتها مع الأهداف الموضوعية، ومعرفة مدى سير الأنشطة والأعمال المختلفة بالشكل الصحيح من طرف الموظفين، وعلى ذلك نطرح الإشكالية التالية:

فيما تكمن تقنيات الرقابة الإلكترونية وما مدى أهميتها لقياس مستويات الأداء والعمل الوظيفي في سياق إدارة الأعمال؟

من خلال هذه الإشكالية سنقوم في البداية بعرض ماهية الرقابة الإلكترونية ومجالها (أولاً)، ثم تقنيات ومزايا الرقابة الإلكترونية (ثانياً).

أولاً - ماهية الرقابة الإلكترونية، أشكالها ومجالاتها:

الرقابة هي عملية منتظمة ومستمرة يستطيع من خلالها المديرون أن يتأكدوا من مدى تحقيق المنظمات لأهدافها ومدى تنفيذ الخطط بطريقة فعالة وكفاء، كما يصف البعض الرقابة بأنها جهد منتظم يهدف إلى وضع معايير الأداء المتعلقة بالأهداف المخططة وتصميم أنظمه المعلومات المرتدة، ومقارنة الأداء الفعلي مع معايير الأداء، وتحديد ما إذا كان هناك انحراف أم لا واتخاذ القرارات والتصرفات التصحيحية المناسبة (الشريف: 2007، ص 279).

وفي ظل بيئة الأعمال والرقمنة والتكنولوجيا التي تعمل فيها المنظمات اليوم، يتحتم على جميع المنظمات أن تهتم بالتغيرات المحيطة بها، إذ أدت هذه البيئة والتطور العلمي الحديث إلى توسيع وتعميق مفاهيم الرقابة، فلم يعد الهدف من الرقابة التأكد من أن النتائج تتفق مع الخطط المسطرة بل أصبح الهدف من الرقابة أهم بكثير يغطي العديد من المجالات، لذا أضحي لزوماً أن تُنفذ الأجهزة الرقابية مهامها من خلال تسخير التكنولوجيا كأدلة رقابية تساهم من خلالها تحقيق أهداف مختلف الأنشطة (عمير: 2015، ص 3)، إذ لا يخفي على أحد الدور المهم للرقابة الإلكترونية في سرعة إنجاز المعاملات، فهي بمثابة أداة جديدة تستطيع أن تدار بها المؤسسات والمنظمات الحكومية والأهلية وتحمل عليها بياناتها ومقوماتها (محمود: 2020، ص 218).

1- مفهوم الرقابة الإلكترونية ومقوماتها:

أ- مفهوم الرقابة الإلكترونية:

إن الرقابة الإلكترونية أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ من خلال رسم الانحرافات وإطلاع الإدارة العليا عليها، مما يمكن للمراجع من كشف مواطن القوة والضعف الموجودة في النظام واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة، إذ تساهم الشبكة الداخلية "internet" التي تعمل كوسيلة أنيه لنقل المعلومات بشكل فوري على تجاوز فجوة الأداء المتوقعة مما يُمكن الإدارة من معرفة التنفيذ (نجم: 2004، ص 273)، وهناك مدلول آخر يتم تداوله في الأدبيات الإدارية الحديثة أن هذه الرقابة تمثل عمليات مستمرة لقياس الأداء واتخاذ الإجراءات لضمان النتائج المرغوبة (العامري: 2008، ص 228).

لقد أصبحت الرقابة الإلكترونية تشمل الوسائل الكفيلة بضمان دقة البيانات وصحتها، ومنها من يرى أنها رقابة غير تقليدية مهمة بفضل اعتمادها على تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي واستخدام التقنية الحديثة بما فيها شبكات الحاسب الآلي (عمير: 2015، ص 28).

يمكن تعريف الرقابة الإلكترونية على أنها إلزام العاملين بقانون العمل من خلال مراقبة الأداء المخالف إلكترونياً، وتهدف هذه العملية إلى إيجاد بيئة رقابية يشعر فيها الموظف بأنه مراقب، حيث تؤدي الأجهزة والبرامج التي يتم المراقبة من خلالها دوراً رادعاً في المؤسسة، وهذا النوع من الرقابة يعطي دون شك قدرة كبيرة للمنظمة على التكيف مع التغيرات البيئية، وتقليل تراكم الأخطاء والحد منها في كل المجالات، كذلك تساعد المنظمة للتعامل مع التعقيد المتزايد بسبب تعقد الحياة بشكل عام، وعموماً فإنها تساعد في تخفيض التكاليف عن طريق التآلف والوقت العاطل وغيرها (العامري: 2008، ص 229).

وتعرف إجرائياً بأنها الأساليب الإلكترونية التي تراقب من خلالها الأنشطة والمعاملات داخل المنظمة بما يحقق الاقتصاد في الجهد والوقت والتكلفة للوصول إلى النتائج المطلوبة (الكساسبة: 2011، ص 12)، وقد حققت الإدارة الإلكترونية إنجازات غير مسبوقة على المستوى الرقابي بفضل السمات الخاصة بنظام الرقابة الإلكترونية والمتمثلة في:

- توفير قاعدته معلومات حول أداء وأنشطة التشكيلات التنفيذية لتكون جاهزة عند حاجة الإدارة العليا لاتخاذ قرار في مجال معين.
- العمل عن بعد من خلال البرامج الرقابية التي يعتمد عليها في تحديد الانحرافات وإعطاء الإنذارات بشكل إلكتروني (محمود: 2020، ص 215).
- التعرف على مواطن الخلل قبل وخلال التنفيذ والتعامل مع الأخطاء، وتمكنها من حسن التنسيق بين مختلف الوحدات التنظيمية بفضل استخدامها الأساليب والوسائل الإلكترونية (نجم: 2004، ص 273).
- الرقابة الإلكترونية، تفعل موضوع الشفافية للجهات التنفيذية، مما يؤدي إلى وضوح نشاطات تلك الجهات للأجهزة الرقابية.
- تعد الرقابة الإلكترونية عنصراً أساسياً لإيجاد نظام عمل يركز على الجوانب المؤثرة على أداء الجهات التنفيذية في المنظمة والتي تكون حاسمة في تحديد فشل ونجاح المنظمة (الكساسبة: 2011، ص 25).

ب - مقومات الرقابة الإلكترونية:

أصبحت الإدارة اليوم تسير معطيات التكنولوجيا وتطورها، وأن عدد كبير من الأنشطة الإدارية تتعرض الآن لتحولات كبيرة بسبب التكنولوجيا، كما ترتب على التطورات السريعة التي شهدتها العالم في كافة المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والكثير من التحديات أمام المجتمعات التي أُلقت على الإدارة عبئ تغيير أساليب العمل والانتقال إلى أداء الأنشطة الإلكترونية التي تهدف إلى تقليص الإجراءات واختصارها (أوعيل: 2020، ص 2850).

ولكي تكون الرقابة الإلكترونية فاعلة يقتضي الاهتمام بتعزيز جوانب أساسية مادية، بشرية، معلوماتية ومالية... إلخ يعني وجود رقابة تنصب على وضع معايير الأداء وقياس الأداء واتخاذ الإجراء التصحيحي، ثم النتائج المستهدفة (العامري: 2008، ص 247)، وفي هذا الصدد يرى الأستاذ عباس علي أنه لكي يكون نظام الرقابة الإلكترونية فعالاً ومحققاً للأهداف فإنه يجب أن تتوفر المقومات الآتية (عباس 2009، ص 75).

- خطه واضحة للوظائف التنظيمية التي تمثل صلاحيات ومسؤوليات كل وحدة تنظيمية والموظفين فيها.
- وجود ممارسات إدارية وسلوكيات العاملين سليمة، ويقصد بها السلوكيات التي تمارس من قبل المشرفين والمدراء والعاملين.

- وجود معايير واضحة في جودة الأداء فيما يخص أعمال موظفين بمختلف مستوياتهم.
- وجود نظام إداري ملائم للأنشطة والوظائف لتحديد العلاقات الإدارية، مع وجود نظام دقيق داخلي جيد مبني على أساس مهني بالنسبة لكل الأعمال والعمليات موضع التدقيق.

2- أشكال الرقابة الإلكترونية ومجالاتها:

أ- بالنسبة لأشكال الرقابة الإلكترونية: توفر الرقابة الإلكترونية استخداما فعالا لأنظمة المعلومات وقاعدة البيانات عند أداء أنشطة الجهات التنفيذية لتكون جاهزة عند حاجة الإدارة العليا لاتخاذ القرار، وتستطيع هذه الرقابة الحد من المفاجآت وتحديد الانحرافات بوقت حدوثها من خلال البرامج الرقابية المستخدمة، ويمكن أن تتخذ الرقابة الإلكترونية عدة أشكال أهمها:

- الرقابة على الأنترنت وتطبيقاتها الوظيفية: صممت الأنترنت كشبكة مفتوحة تتدفق من خلالها المعلومات، فكل ما يناسب عبرها يمكن اعتراضه والاطلاع عليه، فتتخذ مختلف المؤسسات تدابير وقائية بهدف حماية محتوى الأنترنت (السالمي: 2006، ص 284).

- الرقابة على العاملين إلكترونيا تمارس كصورة واضحة عن التزام العاملين بالعمل وتقييم أدائهم (العامري: 2008، ص 237).

• الرقابة على أنظمة الحاسوب وتسمى أيضا بالرقابة على الموارد المعلوماتية، فتشتمل على رقابة عامة تنظمه على مكونات الحاسوب، أمن المعلومات والبيانات، ورقابة أخرى على التطبيقات، والتي تهدف إلى التأكيد من صحة تشغيل البيانات وتداولها، وتعتبر هذه الصورة آلية رقابية لتوفير الأمان والحماية اللازمة لأنظمة الحاسوب، خصوصا مع الارتفاع الواضح للجرائم المتعلقة به (الكساسبة: 2011، ص 23).

ب- مجالات الرقابة الإلكترونية: تشمل الرقابة الإلكترونية الكثير من المجالات، ففي أي منظمة من المنظمات يمكن أن تتحدد في إطار أربعة أنواع أساسية من الموارد:

- الرقابة على الموارد المالية في المنظمة مثل الرقابة على المخزون والرقابة على جودة المنتجات والتجهيزات والمكائن وصيانتها.
- الرقابة على الموارد البشرية التي تمارس على اختيار وتعيين وتدريب وتطوير العاملين في المنظمة (العامري: 2008، ص 237).

• الرقابة على موارد المعلومات فتشتمل الرقابة على المعلومات المتعلقة بنتائج التنفيذ وعن أداء مستويات المنظمة وغير ذلك (محمود: 2020، ص 217).

- الرقابة على الموارد المالية تتضمن متابعة جميع ما يتعلق بالجوانب المالية (التدقيق النقدي أو الالتزامات اتجاه الغير) (العامري: 2008، ص 237).

ثانيا - تقنيات ومزايا الرقابة الإلكترونية:

الرقابة الإلكترونية هي أنشطة تنظيمية منهجية تهدف إلى جعل الأنشطة المختلفة والخطط والنتائج منسجمة مع التوقعات والمعايير المستهدفة، بعبارة أخرى فإن الرقابة الإلكترونية تركز على مقارنة ما هو حاصل فعلا على أرض الواقع عند التنفيذ بما تم إقراره في الخطط مسبقا، ومن ثم تحديد الانحرافات واتخاذ إجراءات تصحيحية، ففي العديد من الحالات فهي رقابة مفيدة لمتابعة وقياس الأداء ونتائج الأعمال، إنها أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات البيئية وتقليل تراكم الأخطاء.

1- التقنيات الأساسية للنظام الرقابي الإلكتروني:

تشكل التقنيات جزء من المنظمات الأساسية لتفعيل الرقابة الإلكترونية، فهناك العديد من هذه التقنيات التي لا بد من توافرها بغرض تفعيل الرقابة الإلكترونية وهي كما يلي:

أ- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: تعتبر البنية التحتية المكون الأساسي لمشروع الرقابة الإلكترونية، وتمثل بشكل أساسي في المكونات المادية والبشرية اللازمة والقدرة على تحقيق التفاعل بين هذين النوعين من المكونات وتشمل:

- بناء تنظيمي مناسب يكون مناسب للعم الإلكتروني.
- ثقافة تنظيمية وهي مجموع القيم الأساسية تتبناها المنظمة تجاه الموظفين والعملاء وطريقة إنجاز المهام فيها وغير ذلك بما يجعلهم يتقبلون التغيير ويرتفع المستوى (الكبيسي: 2008، ص 31).
- توجيه المستفيدين وإرشادهم تعتبر من المسائل الأساسية المطلوبة قبل البدء بالتطبيق لضمان نجاح أسلوب الرقابة الإلكترونية (محمد: 1999، ص 197).

- البيئة النقدية لشبكات الحاسب للمنظمة تؤمن وصولاً وحصولاً على البيانات، الربط
- بين شبكة الأجهزة الرقابية، والأجهزة التنفيذية، الأنترنت لنقل وتبادل المعلومات داخل
- المنظمة وخارجها، وكذلك تعني هذه البيئة بما يسمح من تخزين المعلومات بالأجهزة الرقابية بالحواسب المستخدمة، والقدرة على نقل المعلومات المخزنة لدى الجهات الرقابية بسرعه من أجل اتخاذ القرارات على مستوى المنظومة الرقابية والاستفادة من نتائج المعلومات الرقابية (السالمي: 2006، ص 273).
- ب- التطوير الإداري: لا تتطلب الرقابة الإلكترونية الأجهزة وشبكات معلوماتية فقط، فحتى تحتفظ المنظمة بعلاقة فاعلة وتسير باتجاه تحقيق أهدافها، فإنه يجب أن يكون هناك دعم للقيادة الإدارية حتى يلتزم المدراء تجاه رؤية محددة للمنظمة وتشجيع الأنشطة الداعمة للأهداف، وتحفيزهم لإنجاز عمل يؤدي إلى تحقيق هدف مشترك وعام للمنظمة (العامري: 2008، ص 30).

ج- القوانين المناسبة: إن العمل في البيئة المعاصرة وتحقيق النجاح في منظمات الأعمال ليس بالأمر السهل، إذ تعد البيئة القانونية المناسبة من المرتكزات الأساسية لتسهيل العمل والمراقبة الكترونياً، وتمثل في القواعد والإطار القانوني الذي يحيي بيانات المنظمة من المخاطر (محمد: 1999، ص 201).

2- مزايا الرقابة الإلكترونية: تعطي الرقابة الإلكترونية العديد من المزايا لمن يمارسونها منها:

- أ- تساعد الرقابة الإلكترونية في تطوير العمل وأدائه ومعرفة مكان النقص والخلل فيه كما أنها تزيد من إنتاجية الموظفين في المنظمة، وذلك من خلال خوفهم من فقدان مناصبهم في حالة التراخي أو الإهمال.
- ب- تحسين مستوى أداء المنظمات وتفعيل الرقابة الإلكترونية موضوع الشفافية للجهات التنفيذية (عمير: 2015، ص 31).
- ج- توفر الرقابة الإلكترونية استخدام فعالاً لأنظمة المعلومات وتوفير قاعدة المعلومات عن أداء وأنشطة الجهات التنفيذية، لتكون جاهزة عند حاجة الإدارة العليا لاتخاذ قرار معين (الكساسبة: 2011، ص 25).
- د- أثرها الواضح في مجال الحصول على المعلومات أو نقلها أو حفظها (عمير: 2015، ص 30).
- هـ- المرونة والفعالية في توليد تدفق المعلومات إلكترونياً بصفة مستمرة بدل من الرقابة المتقاطعة.
- و- تنمية قدرات العاملين والعمل على دمج معايير جودة الأداء بنظم الرقابة والتوجيه لتقويم العاملين، ويمكن القول أن تطوير المنظمات وحل مشكلاتها التي أفرزتها التطورات التكنولوجية الحديثة تحققه الرقابة الإلكترونية، كونها إحدى الوسائل الحديثة في البيئة الإلكترونية وتتلاءم مع مواصفات النظام العالمي لكبح العديد من الأخطار المرتبطة بمختلف النشاطات والعمليات في المنظمات بمختلف أشكالها.

خاتمة:

تمثل الرقابة الإلكترونية أنشطه وعمليات والسيطرة التنظيمية على تطبيق خطط وجعلها منسجمة مع المعايير المستهدفة، كما أنها جملة من عمليات مستمرة لقياس الأداء ومتابعة وملاحظة الأنشطة والمعاملات، وتقييم أداء العاملين في المنظمة بغرض اتخاذ الإجراءات اللازمة من خلال مقومات وبنية تحتية وتقنية ومعلوماتية لتحقيق الأهداف المنشودة.

التوصيات:

- 1- العمل على توعية الموظفين لأن نظام الرقابة على أعمالهم ليست سيفاً مسلطاً عليهم وإنما تساعدكم بهدف تطوير مستواهم وتسهيل وتحسين العمل.
- 2- الاهتمام بتدريب الموظفين وتقديم لهم الحوافز المادية والمعنوية في المنظمة ليكونوا أكثر استجابة وفعالية.
- 3- ضرورة مساهمة قطاع التعليم العالي على إجراء دراسات في مواضيع الرقابة الإلكترونية وأمن المعلومات.
- 4- ضرورة توفير المهارات المهنية والتقنيات المناسبة التي تسمح للمدراء والمسؤولين ورؤساء الأقسام من أداء مهامهم بشكل فاعل، خصوصاً دعمهم بالتكنولوجيا والموارد اللازمة.

قائمة المراجع:

أولاً- الكتب:

- عبد المجيد محمد(1999): التدقيق والآمال والرقابة في استخدام الحسابات الإلكترونية، ط 3، بيروت.
- علي الشريف الإدارة المعاصرة(2007): دار الفكر الجامعي الإسكندرية، مصر.
- نجم عبود نجم(2004): الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية (الوظائف والمشكلات)، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض.
- السالمي علاء عبد الرزاق(2006): الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.
- صلاح مهدي محسن العامري(2008): الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر، الطبعة 2.
- عباس علي(2009): أساسيات علم الإدارة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط 2.

ثانياً- المذكرات الجامعية:

- بسمان محمود عمير(2015): أثر الرقابة الإلكترونية على العاملين في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير، السلط، الأردن .
- عماد علي سلامه الكساسبة(2011): أثر الرقابة الإلكترونية في وجود الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن، مذكرة ماجستير.
- محمد الكبيسي(2008): متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعه قطر.

ثالثاً- المجلات:

- رحاب عبد المنعم أحمد محمود(2020): "دور الرقابة الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات في المنظمات"، المجلد الحادي عشر العدد الثاني، ج 1
- أوغيل عبد الصمد(2020): "زحاف محمد، الإدارة الإلكترونية وإسهاماتها في العمل الإداري"، مجلة رصين للدراسات الأنشطة الرياضية وعلوم الحركة، المجلد 1، العدد 2.

Ouvrage :

-AMA/Policy Institute Resarch(2007): electronic Monitoring and surveillance survey, the policy institue and the us news and world Report.

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية ونماذج البيروقراطية Conceptual framework of electronic Administration and models of bureaucracy

د. ياسف حسيبة ecoalgenssea@hotmail.fr

أستاذة محاضرة صنف " أ " المدرسة الوطنية العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي. القليعة. الجزائر

ملخص :

أصبحت الإدارة الإلكترونية أمراً ضرورياً لأي مؤسسة لديها التوجه نحو تلبية الإحتياجات الحالية والمستقبلية لمواطنيها. فهي تلعب دوراً مهماً في تسهيل معيشة الحياة اليومية للبشر. وتعتبر أداة فعالة في تعزيز التنمية في المجتمع، فضلاً عن استخدامها كعنصر فعال في مجال تبادل المصالح الدولية رغم التحديات الراهنة. إن عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، ليس بالأمر الهين، فهي عملية شاملة ومتشابكة تحتاج لتطبيقها على أرض الواقع توفير عدة متطلبات أساسية. البيروقراطية ظاهرة عرفت الحضارات القديمة في شكلها البسيط، اتسع نطاقها وظهرت في كافة المجالات. ومن هنا يهدف البحث إلى تسليط الضوء على هذه المتطلبات والتي تمثل الحجر الأساس لتجسيد هذا النوع من الإدارة المعاصرة والمستحدثة، بالإضافة إلى التعرف على النماذج المختلفة للبيروقراطية. الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، البيروقراطية، نماذج البيروقراطية.

summary :

Electronic administration has become a necessity for any organization that has the orientation towards meeting the current and future needs of its citizens. They play an important role in facilitating the daily lives of human beings. It is considered an effective tool in promoting development in society, as well as using it as an effective element in the field of exchanging international interests despite the current challenges. The process of shifting from traditional administration to electronic administration is not an easy matter, as it is a comprehensive and intertwined process that needs to be implemented on the ground to provide several basic requirements.

Bureaucracy is a phenomenon known to ancient civilizations in its simple form. It expanded in scope and appeared in all fields.

Hence, the research aims to shed light on these requirements, which represent the cornerstone for the embodiment of this type of contemporary and innovative administration, in addition to identifying the different models of bureaucracy.

Keywords: electronic administration, bureaucracy, bureaucratic models.

مقدمة

يتسم هذا العصر بالتقدم العلمي والتكنولوجي، حيث ظهرت العديد من المصطلحات التي تعبر على التقدم التكنولوجي من بينها الإدارة الإلكترونية التي تعتبر الأداة العلمية المستحدثة في مجال العلوم الإدارية، فهي تعتبر إحدى أهم معالم ومظاهر ثورة المعلومات التي اكتسحت الإدارات لتكون عصباً من أعصاب الممارسات الإدارية، التي تهدف إلى تقليص الإجراءات واختصارها، والسرعة في تنفيذها، للوصول إلى درجة عالية من كفاءة الأداء ومصدر رئيسي للميزة التنافسية.

وفي إطار ما تقدم تتضح أهمية الإدارة الإلكترونية وضرورة تطبيقها في كل القطاعات الحكومية والخاصة، ومنه نطرح الإشكالية التالية: ماهي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وماهي معوقات هذا التحول؟ وماهي النماذج المختلفة للبيروقراطية؟

وتطرح أيضا إشكاليات فرعية تتلخص في : ماهي مبررات التحول نحو الإدارة الإلكترونية ؟ ماهي معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية ؟ ماهو الفرق بين النموذج المثالي للبيروقراطية عند " ماكس فيبر " و البيروقراطية الحديثة والجديدة؟ أهمية الدراسة : البحث في الإدارة الإلكترونية من المواضيع الحديثة، التي فرضت نفسها على جميع الدول، نتيجة للتطور السريع في تكنولوجيا المعلومات الحديثة، وخاصة التوسع الكبير لشبكة الإنترنت. فالمنظمات الحكومية والخاصة أصبحت مجبرة على تطبيق الإدارة الإلكترونية، من أجل تقديم خدماتها للجمهور المستهدف في أسرع وقت دون كثرة التنقل والاحتكاك بالإدارة وبالجودة المطلوبة وبأقل تكلفة ممكنة.

أهداف الدراسة :تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على ما يلي :

- 1 - تسليط الضوء على مفهوم الإدارة الإلكترونية كمنهج إداري حديث.
- 2 - توضيح وإبراز متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- 3 - تسعى الإدارة الإلكترونية الحديثة إلى مواكبة التطورات المتقدمة لحل المشاكل والعراقيل التي تقابلها أمام التسيير الجيد والحسن لإدارتها من خلال توظيف التطبيقات التكنولوجية الحديثة.
- 4 - تسليط الضوء على مفهوم البيروقراطية والبيروقراطية الحديثة والجديدة.

1- الإدارة الإلكترونية

1-1 - مفهوم الإدارة الإلكترونية

من أجل فهم أفضل لمفهوم الإدارة الإلكترونية سوف يتم توضيح كل من المفهوم بين التقليدي والإلكتروني للإدارة. وإجراء مقارنة بينهما وذلك لبيان الفروق بين هذين المصطلحين.

1-1-1 - المفهوم التقليدي للإدارة :

تعددت الكتابات العلمية التي اهتمت بتعريف الإدارة، حيث عرفها البعض بأنها " ذلك الجهد الإنساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة الموارد البشرية والمادية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية " (بلقاسي ، 2018، صفحة 269).

وعرفت بأنها " فن انجاز المهام من خلال القوى البشرية العاملة في المنظمة بغية الوصول إلى الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة وتكون عمليات التخطيط والتنظيم والسيطرة واتخاذ القرارات هي الوظائف الأساسية " (بلقاسي ، 2018، صفحة 269).

1-1-2 - مفهوم الإدارة الإلكترونية :

ظهر مفهوم الإدارة الإلكترونية في أواخر التسعينيات ، عندما بدأت الإدارات في استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتقديم خدمات يمكن الوصول إليها عبر الإنترنت (Benaoum , Sadouki , & Bouchikhi , 2021, p. 159) بالرجوع إلى أدبيات الفكر الاقتصادي نلاحظ بأن هذا المصطلح ظهر مع بدايات القرن العشرين، وهو مشتق من المصطلح الإنجليزي e- government، لكنه تبلور وتطور أكثر بسبب تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المعاملات الإدارية (بن عروس و بوعزة ، 2020، صفحة 22).

مصطلح الإدارة الإلكترونية يعتبر من المصطلحات الإدارية الجديدة، والتي ظهرت نتيجة التطورات السريعة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وقد أثرت هذه التغيرات التكنولوجية الحديثة على أداء المنظمات الحكومية والخاصة من خلال تطوير وتحسين خدماتها وإنتاجيتها، وأيضا من خلال سرعة إنجاز الأعمال وجودة الخدمات المقدمة (قانة و شني ، 2021، صفحة 61).

تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية في السنوات الأخيرة بتطور المعلومات والاتصالات، في مقابل الإقبال المتزايد على استخدام الكمبيوتر، وتتمثل الإدارة الإلكترونية في أداء الأعمال وتبادل المعلومات من خلال الوسائل الإلكترونية، كما

تعتمد الإدارة الإلكترونية على مجموعة من الوسائل التقنية الحديثة، مثل استخدام أجهزة الكمبيوتر والشبكات التقنية والبريد الإلكتروني، كما تعتبر أجهزة الهاتف وأجهزة الفاكس من الوسائل الإلكترونية التي تساعد على تنفيذ الأعمال.¹⁰ ويرى العديد من المختصين والباحثين أن الإدارة الإلكترونية امتداد لتطور الفكر الإداري والمدارس الفكرية عبر أكثر من قرن من الزمان، ابتداء من المدرسة الكلاسيكية وعلى رأسها ماكس فيبر، والإدارة العلمية لفريدريك تايلور، وصولاً إلى مدرسة العلاقات الإنسانية لإلتون مايو، ثم مدرسة النظم والمدرسة الموقفية وأخيراً الإدارة الإلكترونية.¹¹ وبالرغم من حداثة المصطلح، إلا أن هناك تعاريف عديدة، قد تشابه في جوانب ما وتختلف في أخرى، ولكن جميعها يصب في اتجاه واحد وهو الإدارة الإلكترونية، منها ما يلي:

- الإدارة الإلكترونية يقصد بها تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية (الإجراءات الطويلة باستخدام الأوراق) إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق.¹²

- الإدارة الإلكترونية هي إحدى مظاهر التطور والحداثة والتقدم في عمليات ووظائف الإدارة وفي الاقتصاد ما بعد الصناعي (المعلوماتي).¹³

- يعرف السالمي الإدارة الإلكترونية على أنها: عملية يمكنها جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالإعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً.¹⁴

- تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية بدون حدود من أجل تحقيق الأهداف، وهي إدارة بدون أوراق أو زمان أو متطلبات كثيرة حيث أنها تعتمد على الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والرسائل الصوتية وهي مؤسسة شبكية ذكية تعتمد على عمال المعرفة.¹⁵

- عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها: "إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات".¹⁶

¹⁰ - فريجة رمزي بهاء الدين - الإدارة الإلكترونية وأسلوب الإدارة بالأهداف - المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية - المجلد 56 - العدد 01 - 2019 - ص 144.

¹¹ - قانة حسين، شني تالية - مرجع سبق ذكره - ص 61.

¹² - سماعيل عيسى، هلول خيرة - أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية - دراسة ميدانية للبنك الوطني الجزائري "BNA" تيارت، الجزائر - مجلة دراسات اقتصادية - المجلد 21 - العدد 02 - 2021 - ص 94.

¹³ - بوزوالغ نور الدين، بن زعرور عمار - الإدارة الإلكترونية كألية لتحسين خدمة الإدارة العمومية دراسة حالة، بلدية باب الوادي، الجزائر - مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات - العدد 13 - جوان 2018 - ص 43.

¹⁴ - علي سايج جبور - الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر - مجلة المقار للدراسات الاقتصادية - العدد 1 - ديسمبر 2017 - ص 9.

¹⁵ - نورة سليمان فيسة - دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الإدارة المحلية بالجزائر: دراسة حالة بلدية البليدة - مجلة طينة للدراسات العلمية الأكاديمية - المجلد 04 - العدد 03 - 2021 - ص 552.

¹⁶ - وهيبه حارش، سمير يوسف خوجة - متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها في الإدارة الجزائرية - مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية - المجلد 07 - العدد 02 - ديسمبر 2021 - ص 167.

- قدمت الأمم المتحدة تعريفا للإدارة الإلكترونية على أنها " استخدام الإنترنت والشبكة العريضة لتقديم معلومات وخدمات للمواطنين " ، لتضيف منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي بأنها " استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات وخصوصا الإنترنت للوصول إلى إدارة أفضل منها:¹⁷

* خدمات متبادلة بين الإدارة ورجال الأعمال (الشركات والمؤسسات التجارية)؛

* خدمات متبادلة بين مؤسسات الإدارة بين بعضها البعض؛

* خدمات بين الإدارة وموظفيها.

أما بالنسبة إلى الإدارة الإلكترونية في القطاع العام فيمكن القول أنها " رؤية جديدة لمفهوم الإدارة العامة في عصر المعلومات، تعمل على تمكين جميع المؤسسات والوزارات والهيئات العامة من ممارسة كافة أعمالهم وتعاقداتهم وتقديم أفضل الخدمات للجمهور مع أفضل إستغلال للوسائل الحديثة المتاحة للتكنولوجيا والاتصال، من خلال توظيف ما هو متاح معنويا وبشرياً ومادياً في المجال الإلكتروني الحديث لإستغلال الوقت والجهد والمال على أفضل وجه لتحقيق المصلحة العامة."¹⁸

من خلال ما ورد في التعاريف أعلاه لمفهوم الإدارة الإلكترونية نستخلص بأن الإدارة الإلكترونية هي استخدام المنظمات الحكومية والخاصة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في إنجاز أعمالها الإدارية وتطوير وتحسين أدائها والرفع من جودة خدماتها من أجل تحقيق أهدافها المخطط لها.¹⁹

1 - 2 - أهمية الإدارة الإلكترونية

على مدار العشرين عامًا الماضية ، تطورت الإدارة الإلكترونية بشكل كبير وتم تبنيها في جميع أنحاء العالم.²⁰ على مدى العقدين الماضيين ، نفذ العديد من البلدان مبادرات مختلفة للإدارة الإلكترونية تتكون من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين الأداء الداخلي لإداراتها.²¹

الغرض من الإدارة الإلكترونية هو تبسيط وتحسين حياة المواطن من وجهة نظر علاقته بالإدارة.²²

تحديث الإدارة العامة هو الاهتمام المشترك للعديد من الحكومات عبرالعالم.²³ اليوم، الإدارة الإلكترونية أصبحت ضرورة وحقيقة.²⁴

¹⁷ - عبد الوهاب صخري، صفاء مباركي - دور متطلبات الإدارة الإلكترونية في تعزيز جودة الأداء، دراسة إستكشافية - مجلة المحترف لعلوم الرياضة والعلوم الإنسانية والإجتماعية - المجلد 09 - العدد 01 - 2022 - ص 239.

¹⁸ - اممر مولاي، قادة يزيد - تطبيقات الإدارة الإلكترونية في القطاع العمومي خلال جائحة كورونا، دراسة تطبيقية بمديرية الإدارة المحلية بولاية سعيدة - مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال - المجلد 04 - العدد 01 - جوان 2021 - ص 693.

¹⁹ - فانة حسين، شني تالية - مرجع سبق ذكره - ص 62.

²⁰ - Liang Ma, Yueping Zheng - performance de l'administration électronique à l'échelle nationale et satisfaction des citoyens : analyse multiniveaux dans des pays européens - Revue Internationale des Sciences Administratives - Vol. 85 - 2019/3 - p 525.

²¹ - Chul Hyun Park, Koomin Kim - l'administration électronique, un outil de lutte contre la corruption : analyse internationale sur données de panel - revue internationale des sciences administratives - vol. 86 - 2020/4 - p 724.

²² - djelali ahlem chahrazed, ayoub ratiba - le passage vers l'administration électronique en Algérie : l'expérience de ministère de la justice - la revue des sciences commerciales - volume 16 - numéro 2 - 2017 - p 203.

²³ - Borhane Mohamed Djafer, Soltani Mohamed Reda - L'Administration Electronique levier de Modernisation de l'Administration Publique - the Algerian journal of political sciences and international relations - n°15 - décembre 2020 - p 408.

²⁴ - Benlakehal Nawel - L'administration électronique « L'Algérie à la traîne malgré les réformes » - Revue nouvelle économie - Volume: 10 - N°: 02 (2019) - p 345.

تعد الإدارة الإلكترونية عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمات خانقة في ظل إدارتها التقليدية حتى استطاعت أن تخطو خطوات لافتة على سبيل تجاوز هذه الأزمات بفعل التقنية، بينما لا تزال مجتمعات أخرى تحبو في بداية الطريق الذي يتسابق الآخرون في مراحلها النهائية²⁵.

إن استخدام الإدارة الإلكترونية كان نتيجة للأهمية البالغة التي تتميز بها وتتجلى هذه الأهمية في²⁶:

* **القضاء على البيروقراطية** : إن استخدام الإدارة الإلكترونية يحقق للعمل الإداري المزايا التالية :

- رفع كفاءة الأداء الإداري : ويتم ذلك أساسا عن طريق توفير أحدث وأشمل المعلومات المطلوبة، مع تيسير الحصول على أي منها، بعد تصنيفها إلكترونيا، وكذلك تسهيل تبادل المعلومات وسبل الاتصالات الإلكترونية بين الإدارات المعنية، فالإجراءات يمكن أن تنجز في دقائق أو ثوان بدل من ساعات أو أيام أي ربح الوقت.

- زيادة دقة البيانات : نظرا لتوفر إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة، من جهة الإدخال الأولية، أي أن الثقة في صحة البيانات المتبادلة، التي أعيد استخدامها، ستكون مرتفعة وسيغيب القلق من عدم دقة المعلومات والأخطاء الناجمة عن الإدخال اليدوي.

- تقليص الإجراءات الإدارية : فمع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تتقلص الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدويا، كما تنعدم الحاجة إلى تقديم نسخ من المستندات الورقية، طالما أن إمكانية تقديمها تقنيا متاحة، ويتوافق مع هذا الإستغلال الأمثل للموارد البشرية، فإذا ما تم إحتواء المعلومات بشكل رقمي، فإن ذلك سيؤدي إلى سهولة تحريكها وإعادة استخدامها من مكان لآخر وسيصبح من الممكن توجيه الطاقات البشرية للعمل على مهام وأعمال أكثر إنتاجية.

* **الفوائد بالنسبة للعاملين** : توفر الإدارة الإلكترونية للعاملين الفوائد التالية :

- وضوح الإختصاصات والمسؤوليات والسلطات للعاملين في ظل الإدارة الإلكترونية.

- تنمية المهارات والقدرات التقنية للعاملين من خلال الإستعمال المكثف لتكنولوجيا المعلومات والإتصال.

- سهولة أداء الأعمال نتيجة توحيد نماذج إجراءات العمل إلكترونيا واستعمال تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

- تدعيم الإتصال الفعال بين العاملين والمستويات الإدارية المختلفة والإدارات الأخرى.

- تحقيق اللامركزية الإدارية مما يحقق سرعة أداء المهام بيسر وسهولة.

- سرعة الحصول على المعلومات اللازمة لأداء الأعمال من خلال الأرشيف الإلكتروني للمنظمة.

- التوثيق الإلكتروني لجهود العاملين من خلال الرقم السري لكل موظف أو مكتب ما يحفزهم للإبداع والتميز.

* **الفوائد بالنسبة للمنظمات** : تحقق الإدارة الإلكترونية فوائد كثيرة للمنظمات أهمها :

- تبسيط إجراءات إنجاز الأعمال في المنظمة.

- توفير برمجة تدفق سير المعاملات إلكترونيا.

- توفير معلومات دقيقة وموثوقة وقليلة الأخطاء.

- تساعد الإدارة العليا للمنظمات في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب نتيجة توافر البيانات والمعلومات الدقيقة والضرورية عند الحاجة إليها.

- تلغي المستويات الإدارية المتعددة في المنظمات بل يمكن القول أنه لا يوجد سوى مستوى إداري واحد متصل بالشبكة وتصبح الشبكة هي الإدارة.

- تساهم في تحقيق التميز من خلال التقليل في وقت إنجاز المعاملات وتكلفتها نتيجة الغاء التأخيرات والإستغناء عن بعض الخطوات والإجراءات غير الضرورية أثناء العمل.

25 - بلقاسمي مولود - مرجع سبق ذكره - ص 270.

26 - بوزوالغ نور الدين، بن زعرور عمار - مرجع سبق ذكره - ص 43.

- التقليل من حجم القوى العاملة غير الكفؤة في الوقت نفسه ثم إعادة تأهيل الآخرين لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المنظمة.

1-3-3 - متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية :

1-3-1- المتطلبات الإدارية : وترجم في التحول إلى إدارة جديدة تساند التطوير، وتدعمه وتأخذ بكل ما هو جديد ومستحدث، حيث يشار إلى ضرورة وجود قيادات إدارية، تتعامل بكفاءة وفعالية، داعمة لمطلب التغيير والإبتكار من أجل إعادة هندسة الثقافة التنظيمية للعاملين²⁷. لتطبيق الإدارة الإلكترونية هناك جملة من المتطلبات الإدارية اللازم توفرها وتمثل في النقاط التالية:²⁸

.وضع استراتيجيات وخطط التأسيس : يعد التخطيط أولى العمليات الإدارية، حيث يتطلب وجود رؤية مستقبلية واضحة حول ما يسمى بمشروع الإدارة الإلكترونية، هذا الأخير الذي يتطلب تحديد منطلقاته وأبعاده والأهداف المرجوة منه، مع تحديد الأدوار التي يمكن أن يؤديها هذا المشروع بالنسبة للأفراد أو المنظمات أو للمجتمع ككل.

. القيادة والدعم الإداري : تعد القيادة الإدارية من أبرز العوامل التي من شأنها أن تساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك لما لها من قدرة على توفير البيئة المناسبة للعمل، فوجود القيادات الواعية المتحمسة يؤدي إلى تطوير العلاقات بين المنظمات الإدارية المختلفة، إضافة إلى إيجاد الحلول اللازمة لتحسين الخدمة الوظيفية.

.مطلب الإصلاح الإداري : إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتوجب إحداث تغيير أو ما يسمى بالإصلاح على المستوى الإداري، وذلك عن طريق إحداث وظائف إدارية جديدة تتلاءم مع هذا الأسلوب الإداري الحديث.

.التثقيف، التعليم والتوعية : حيث أن للثقافة دورا بارزا في نشر حتمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف المستويات باعتبارها مطلبا أساسيا للتحول نحو التكنولوجيا الجديدة، حيث يتطلب الأمر زيادة الوعي بضرورة تضافر الجهود، وتعزيز الإستعداد النفسي، إضافة إلى التعليم والتدريب من أجل مواجهة هذا التحول الجديد والتعامل مع التغيرات بشكل مناسب.

.وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفق المستجدات : إن القوانين الإدارية نشأت في بيئة تقليدية كانت مبنية على أساس الإنتقال واللقاء المباشر بين العامل وطالب الخدمة، وعليه فالتحول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب سن قوانين جديدة تتماشى وهذا الأسلوب الإداري، حيث يشمل إصدار تشريعات تتعلق بالسرية والخصوصية للبيانات المتداولة على الشبكات، والحفاظ على حقوق الملكية الفكرية.

كما يجب توفير تشريعات جديدة تضبط أسلوب التعامل الجديد مع الأوضاع التي نشأت الحاجة إليها، ومن المتطلبات الأساسية للعمل نذكر:²⁹

- تشريعات تنظم نشر المعلومات والمحافظة على الأسرار.
- تشريعات خاصة بتحديد رسوم استخدام المواقع الإلكترونية.
- تشريعات خاصة بضمان حقوق جميع الأطراف المعنية بالعمل الإلكتروني.
- تشريعات خاصة بتجريم انتهاك سر التوقيع الإلكتروني.

27 - حريزي منال، هامل مهدية - مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموارد البشرية وترقية الخدمات بالجماعات المحلية. (بطاقة التعريف البيومترى وجواز السفر البيومترى نموذجا) - مجلة دراسات إنسانية واجتماعية - المجلد 11 - العدد 01 - 2022 - ص 177.

28 - وهيبه حارش، سمير يوسف خوجة- مرجع سبق ذكره - ص 171.

29 - فضيلة خلفون - دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر - دكتوراه الطور الثالث في العلوم السياسية، تخصص السلطة السياسية والحوكمة المحلية - جامعة صالح بونبندر - كلية العلوم السياسية - قسنطينة 03 - 2020 - ص 56.

. تهيئة المنظمة للانتقال من نموذج الأعمال التقليدية إلى نموذج الأعمال الإلكترونية : إن تهيئة المنظمة إلكترونيا لايمكن أن يتحقق من دون تغيير جوهري يتضمن أربعة مداخل متكاملة هي :

- تطوير وتطبيق إستراتيجية الأعمال الإلكترونية.
- تنمية الموارد الإلكترونية.
- ابتكار الثقافة الإلكترونية.
- استقطاب ورعاية صناع المعرفة.

. الهيكل التنظيمي : يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إحداث تغيير على مستوى الهياكل التنظيمية التقليدية، التي كانت في الغالب تأخذ الشكل الهرمي الملائم لطبيعة الأعمال الصناعية، وعليه يتطلب الأمر التحول إلى هياكل تنظيمية أكثر مرونة كالمصنوعات والشبكات والخلايا الحية المرتبطة بنسيج الاتصالات، إضافة إلى ذلك يجب استحداث إدارات جديدة، ودمج إدارات أخرى مع بعضها البعض، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق إدارة إلكترونية تتميز بالكفاءة والفاعلية وسرعة الإنجاز، وعليه تجدر الإشارة إلى أن هذا التحول أو التغيير يجب أن يكون تدريجيا وعبر مراحل متعددة.

1-3-2- المتطلبات البشرية : يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، فهو المنشأ الرئيسي لها، كما أنه هو من قام باكتشافها ومن ثم طورها وسخر لها جميع الإمكانيات في سبيل تحقيق أهدافه، وعليه فتطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها وهذا يعني بدوره ضرورة إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب، من أجل مواكبة أحدث التطورات بما في ذلك البرامج والأساليب والمناهج التعليمية والتدريبية على كافة المستويات.³⁰

1-3-3- المتطلبات التقنية : والتي تتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية لمواكبة زيادة الطلب على الخدمات، حيث تشمل تطوير شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للإستخدام، فهم واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات مالية ومعدات وأنظمة قواعد البيانات، توفير خدمات البريد الإلكتروني مع إتاحة كافة الخدمات للإستخدام الفردي والمؤسساتي على أوسع نطاق.³¹

1-3-4- المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية : إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة و مستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الإستعانة بوسائل الإعلام التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية (ثقافة تكنولوجية)، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على المشاريع الإلكترونية دون إهمال الإستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والإتصال وإيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي.

فمشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تمويل مادي يتلاءم مع الأسلوب التقني الحديث وتوفير كافة مستلزماته، إلا أن معظم الإدارات والقطاعات الحكومية تعاني من النقص في الإمكانيات المادية اللازمة لمثل هذه المشاريع، لذلك يستدعي الأمر تدعيم مالي من قبل مؤسسات فاعلة سواء عمومية أو خاصة وقيادات عليا قادرة على تحسين البنية التحتية للشبكات والاتصالات وما يترتب عنها من متطلبات واحتياجات لدعم إنشاء المشروع.³²

30 - عبد الوهاب صخري، صفاء مباركي- مرجع سبق ذكره - ص 242.

31 - المرجع السابق - ص 243.

32 - نورة سليمان فيسة - مرجع سبق ذكره - ص 558.

1-3-5- المتطلبات الأمنية: تترجم في سرية المعلومات وحفظها وتخزينها إلكترونياً وذلك من خلال: ³³

- وضع سياسات أمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الإنترنت.
- وضع قوانين ولوائح تنظيمية وعقوبات أمنية التي تحد من السطو الإلكتروني.

1-4- مبررات التحول نحو الإدارة الإلكترونية:

هناك الكثير من المبررات والأسباب التي جعلت العديد من الدول والمؤسسات تتسارع إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية، من بينها ما يلي: ³⁴

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال؛
- القرارات والتوجهات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم التوازن في التطبيق؛
- العجز عن توحيد البيانات على مستوى المؤسسة؛
- التطور السريع في أساليب وتقنيات الأعمال؛
- حتمية تحقيق الإتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل؛
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.

1-5- مراحل التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية: إن مرحلة التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يعتبر نقلة نوعية في آليات العمل محفوفة بالكثير من المخاطر والصعوبات ³⁵. قبل الشروع في تطبيق الإدارة الإلكترونية يجب مراعاة توفير الحاجة الفعلية لمثل هكذا مشاريع وكذلك مراعاة التكاليف ومدى توافق الخدمات المقدمة مع الإدارة الإلكترونية، وتلاءم الثقافة التنظيمية في الإدارة ومدى قابلية المواطن والموظف لهذا التحول ³⁶. تتمثل أهم مراحل التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في: ³⁷

إقرار الإدارة العليا بحتمية التغيير: إذ ينبغي على المسؤولين بالمنظمة – والمقصود هنا بالإدارة العليا رأس الهرم التنظيمي – الإقرار بضرورة التقدم والتغيير، وأن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية، كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة للتحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية. تدريب وتأهيل الموظفين: الموظف كمورد بشري يعتبر العنصر الأساسي والفاعل ضمن عملية التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، لذا لا بد من تدريب الموارد البشرية على مختلف الأنشطة والمهام الإلكترونية الحديثة والتي تعتمد على وسائل الإدارة الإلكترونية وأساليبها.

توثيق وتطوير إجراءات العمل: من المعروف أن لكل منظمة مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسمى بإجراءات العمل، فبعض تلك الإجراءات غير مدونة على الأوراق، وأن بعضها الآخر مدون منذ سنوات طويلة ولم يطرأ أي تطوير، لذا لا بد من توثيق جميع الإجراءات الإلكترونية وتطوير القديم منها كي تتوافق والتغيرات الحديثة للإدارة الإلكترونية.

توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: يقصد بالبنية التحتية الجانب المحسوس من الإدارة الإلكترونية والمتمثل في تأمين أجهزة الحاسب الآلي وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها وتأمين وسائل الإتصال

³³ - حريزي منال، هامل مهدي - مرجع سبق ذكره - ص 178.

³⁴ - اعمر مولاي، قادة يزيد - مرجع سبق ذكره - ص 693.

³⁵ - قادة دليلا - الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر -

دكتوراه علوم - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية - جامعة الجزائر 3 - 2018 - ص 93.

³⁶ - خنايف محمد - الإدارة الإلكترونية آلية لتحسين أداء الإدارات العمومية - دكتوراه - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم

التسيير - جامعة البليدة 02 - 2020 - ص 89.

³⁷ - وهيبه حارش، سمير يوسف خوجة - مرجع سبق ذكره - ص 178.

الحديثة. وتأمين البنية التحتية الضرورية لربط كافة إدارات ومصالح الدولة بشبكة معلومات واحدة وتبادل المعلومات بين مختلف الجهات.³⁸

. البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً : المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها إلكترونياً بواسطة الماسحات الضوئية وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها.
. البدء ببرمجة المعاملات الأكثر إنتشاراً : البدء بالمعاملات الورقية الأكثر إنتشاراً في جميع الأقسام وبرمجتها إلى معاملات إلكترونية لتقليل استخدام الورق.

1-6-6- معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

تعتبر التقنية الإلكترونية أحد الموارد الأساسية للمنظمات للتأقلم مع طبيعة العصر الحالي، إلا أن الإدارة الإلكترونية تواجه مجموعة من المعوقات التي تعرقل تطبيقها في المنظمات وهي كالاتي :

1-6-1- المعوقات الإدارية : وتتمثل في ضعف اهتمام الإدارة العليا بمتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية وتعقد الإجراءات الإدارية، وافتقار التشريعات واللوائح المنظمة لبرنامج الإدارة الإلكترونية، كذلك انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.

ومن أبرز المعوقات الإدارية ما يلي :

أ- الرؤية والهدف : إن معرفة الرؤية مهمة خصوصا عندما تكون المنظمة في حالة إنتقالية، فالعاملين بحاجة إلى معرفة الأهداف الرئيسية للمنظمة خصوصا رسالتها ورؤيتها، لأن لهذه الرسالة والرؤية تأثيرها على المنظمة حاضرا ومستقبلا.³⁹
ب- التخطيط : بالرغم من أهمية التخطيط وما يحققه من مزايا للمؤسسات، إلا أن معظم المؤسسات تعاني من العشوائية في التخطيط وعدم الاعتماد على خطط واستراتيجيات محكمة تساعدها على مواجهة التحديات والتغيرات المتسارعة في جميع المجالات واستيعاب التكنولوجيا الحديثة.

ج- ضرورة أن يكون هناك تخطيط استراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسات لكي تتمكن من تطوير ميزتها التنافسية والحفاظ على مركزها ولتحقيق هذا الهدف يجب أن تقوم المؤسسات بالتفكير الإبداعي ويتضمن ذلك بيئة العمل الحالية وأهداف واستراتيجيات المؤسسة، وفهم قدرات النظام الحالي والتطلع لكيف يمكن لنظم المعلومات أن تنتج مميزات مستقبلية للمؤسسة.⁴⁰

1-6-2- المعوقات التقنية : نقصد بالمعوقات التقنية جميع العوامل والمؤثرات السلبية في المنظمات، التي تؤدي إلى الحد

من تطبيق الإدارة الإلكترونية، أو التأثير السلبي الذي يحول دون إنجاحها، ويمكن ذكر من تلك المعوقات ما يلي:⁴¹

- عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة، مع عدم جاهزية الكثير من المؤسسات الحكومية لعدم توفر الشبكات الإتصالية.
- ارتفاع معدلات التغيير في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بصورة مخيفة في الوقت الذي يميل فيه الأفراد إلى الاستقرار النسبي.

38- خديجة شناف - نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية لتغيير مفاهيم الإدارة التقليدية في الجماعات المحلية الجزائرية - مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي - المجلد 8 - العدد 1 - مارس 2021 - ص 19.

39- بهلول خيرة - مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية - دكتوراه ل.م.د في علوم التسيير - كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير - جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت - 2022 - ص 49.

40 - علي سايج جبور - مرجع سبق ذكره - ص 12.

41 - بورحلة سعيدة - الإدارة الإلكترونية المحلية في الجزائر، تطبيق النظام البيومترى على وثائق الهوية، بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر الدولي - دكتوراه علوم - كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية - جامعة الجزائر 3 - 2021 - ص 62.

- ارتفاع تكلفة تطوير النظم المعلوماتية في ظل قلة بيوت الخبرة والإستشارات.
- مشاكل الفقر المعلوماتي والمعرفي خاصة باللغات الوطنية.
- عدم مواكبة المستجدات التقنية المستحدثة في الحاسب الآلي سواء من ناحية الأجهزة أو أساليب وطرق التشغيل والبرامج.

وتبعاً لنقص الإعتمادات وعدم تنصيب شبكات رقمية نوعية، لذلك سينعكس بشكل مباشر على نوعية الخدمات من خلال محدودية إنتشار الأنترنت وضعف تدفقها، فولوج عالم التحديث والعصرنة يتطلب توظيف الإمكانيات التكنولوجية الحديثة، وهو ما يجب أن تدركه الجهات المسؤولة بغرض تحسين نوعية الخدمة المقدمة للجمهور.⁴²

1-6-3- المعوقات البشرية : ففي ظل التوجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية وشيوع استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات، يبقى المورد البشري في الكثير من الإدارات العمومية محصوراً في نطاق ضيق يقوم على أساس وممارسات يغلب عليها الطابع التقليدي، الذي لا يتماشى مع حجم ومستوى التطور الحاصل في المجال العلمي والتكنولوجي، وقد ينجر عن ذلك العديد من المعوقات على غرار:⁴³

- غموض المفهوم لدى الكثير من المسؤولين والموظفين في مختلف الإدارات العمومية، كما أن البعض منهم لا يعرف ولم يسمع قط بمصطلح الإدارة الإلكترونية، مما يحتاج ذلك إلى توضيح وتوفير الأرضية الفكرية له.
- نقص في الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على العمل في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات والإتصالات عند المواطنين والموظفين على حد سواء.
- قلة الموارد البشرية المكونة والقادرة على التعامل والتشغيل والصيانة لهذه التقنيات الجديدة والمعقدة المستخدمة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- عزوف الكفاءات المتميزة عن العمل في الإدارات العمومية لقلة الحوافز وخاصة منها الداعمة لإنجاح عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
- الإنتشار الواسع للأمية في شكلها التقليدي أي الذين لا يفقهون القراءة والكتابة خاصة في المجتمعات النامية، مما يحد من إتقان التقنيات الإدارية الإلكترونية والأمية المعلوماتية (الجهل بأساليب التعامل بأجهزة الحاسوب والبرمجيات).
- مقاومة الموظفين للتغيير الحاصل في مجال الخدمات العمومية المتجهة نحو الإلكترونية في التقديم وهذا خوفاً من فقدان وظائفهم، ومن ذلك أيضاً تنامي شعور بعض المديرين وذوي السلطة بأن التغيير يشكل تهديداً لسلطتهم.
- 1-6-4- المعوقات المالية : إن مشروع مثل مشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى أموال ضخمة تتلاءم مع هذا الأسلوب التقني الحديث وتوفير كافة مستلزماته، لكن تعاني معظم المنظمات من النقص في الإمكانيات المادية اللازمة لمثل هذه المشاريع.⁴⁴ تتمثل مختلف المعوقات المالية للإدارة الإلكترونية في الجوانب التالية:⁴⁵

42- وليد حسيني - الإدارة الإلكترونية وطبيعة خدمات المرفق العمومي، دراسة حالة : بلدية المسيلة، ولاية المسيلة، من أكتوبر 2018 إلى أكتوبر 2019 - دكتوراه الطور الثالث - كلية علوم الإعلام والإتصال - جامعة الجزائر 3 - 2020 - ص 84.

43- أحمد مسعود أسامة - علاقة المناخ التنظيمي بفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية على موظفي المصالح البيومترية لدى البلديات، ولايات شرق، وسط، غرب الجزائر - دكتوراه ل.م.د - كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية - جامعة البليدة 2 - 2020 - ص 323.

44- تبون عبد الكريم - التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية : المبررات والمعوقات - مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية - المجلد 04 - العدد 03 - 2021 - ص 77.

45- قاسمي حورية - دور الإدارة الإلكترونية في حماية المعلومات لدى الإدارات العمومية في ولاية المدية - دكتوراه الطور الثالث - كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة يحيى فارس بالمدية - 2021 - ص 19.

- التكلفة المالية العالية للأجهزة الإدارية الإلكترونية؛
- قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية، ومجالات تطوير الحاسوب وإنشاء المواقع وربط الشبكات؛
- ارتفاع تكاليف الصيانة لأجهزة الحاسوب والبرامج، مع نقص الأيدي العاملة الماهرة في هذا المجال؛
- محدودية المخصصات المالية اللازمة لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات والإستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية، مع ارتفاع تكلفة استخدام الأنترنت.

2 – البيروقراطية :

1-2- تعريف البيروقراطية :

تعتبر البيروقراطية من أبرز نظريات التنظيم التي استطاعت أن تؤسس دعائم الفكر الإداري الحديث⁴⁶. وتعتبر البيروقراطية من أكثر المصطلحات التي تحمل أكثر من معنى وتعرف غموضاً في الإستخدام⁴⁷. البيروقراطية bureaucratie تعبير أوروبي الأصل اشتق من كلمة bureau أي مكتب. وكان يقصد بهذا التعبير في معناه العلمي المحايد تسيير إدارات ومصالح الدولة عن طريق المكاتب، وذلك بأن يتم تنفيذ الأعمال الإدارية على أساس من التدرج الرئاسي وعلى أساس من التخصص وتقسيم العمل داخل الجهاز الإداري طبقاً لقواعد عامة وإجراءات محددة ومرسومة سلفاً، هذا هو مفهوم البيروقراطية النقية pure bureaucracy كما تصوره عالم الاجتماع " ماكس فيبر " في محاولته وضع نموذج للإدارة الحسنة في المنظمات كبيرة الحجم كالجهاز الحكومي على سبيل المثال⁴⁸. الفيلسوف الأستكتلاندي " توماس كارلي Karli Thomas " حيث وصف البيروقراطية بأنها نوع من أنواع الأذى والإزعاج الذي دخل إلى إنجلترا من القارة الأوروبية، أما الفيلسوف الإنجليزي " جون ستيوارت ملز John Stuart Mill " فقد كتب عنها في عام 1860 حيث قال أنها نوع من العمل تمارسه جماعة من الموظفين الإداريين المحترفين الذين يعملون مع الدولة ومع كبرى المؤسسات الصناعية والتجارية⁴⁹.

وقد أشار " كارل ماركس " (1818 – 1883) إلى مفهوم البيروقراطية على أنها أداة أو وسيلة لسيطرة الطبقة البرجوازية على الطبقة العمالية، كما اعتبرها شكلاً للسلطة عاماً ومسيطرًا في المجتمعات الرأسمالية بشكل واضح⁵⁰. تشير البيروقراطية إلى " جهاز من الموظفين أو تشير إلى النشاط الذي يباشره الموظفون العموميون لكي يعكس نظاماً إدارياً محدداً وموجهاً بطريقة عمل المكاتب ". فهي بهذا المعنى تدل على أنها نسق عام ومنظم يعمل بداخله أفراد أو موظفون عموميون يتحدد سلوكهم الداخلي والخارجي بقواعد قانون الوظيفة العمومية الذي تصدره الدولة⁵¹.

⁴⁶ - الهادي دوش – دور إعادة الهندسة الإدارية في محاربة سلبيات البيروقراطية – مجلة البحوث والدراسات – العدد 24 – صيف 2017 – ص 225.

⁴⁷ - كوري زهيرة – البيروقراطية والتحول الديمقراطي في الجزائر – دكتوراه – كلية العلوم السياسية – جامعة الجزائر 3 – 2021 – ص 38.

⁴⁸ - إسماعيل سايحي، المكي دراجي – الإدارة الإلكترونية بين مقتضيات الشفافية وإشكالية التخلص من البيروقراطية في الأجهزة الحكومية – مجلة العلوم القانونية والسياسية – المجلد 12 – العدد 02 – سبتمبر 2021 – ص 694.

⁴⁹ - مفتاح حرشاو – الخدمة العمومية في الجزائر بين تعقيدات البيروقراطية وتحديات الإلكترونية – مجلة البحوث السياسية والإدارية – العدد الثاني عشر – 2018 – ص 229.

⁵⁰ - المرجع السابق – ص 229.

⁵¹ - محمد بلعسل – تأثير الذهنية البيروقراطية التقليدية على السياسات الاقتصادية في الجزائر (1999 – 2009) – دكتوراه علوم – كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية – جامعة الجزائر 03 – 2015 – ص 38.

إن كلمة البيروقراطية تعني وبساطة البناء الاجتماعي المتسلسل لإدارة التنظيمات الضخمة بطريقة سليمة وبكفاءة وفعالية وبطريقة غير شخصية، وهو يشير إلى التغيرات التي تحدث في المنظمات الرسمية بطريقة صحيحة لصنع القرارات لتحقيق الكفاءة والفعالية⁵².

كما أنها "بناء تنظيمي هرمي يتصف بالتحديد الدقيق لخطوط السلطة، والقواعد، والإجراءات التي تحكم العمل"⁵³. أما مدلولها السلبي فيتجه نحو تعريفها بكونها سلطة الجهاز الإداري للدولة أو الحزب أو المؤسسة التي يتعسف موظفوها في استخدام السلطة بشكل روتيني وفي توظيفها في غير المهام الموكلة لها⁵⁴.

2-2- نماذج البيروقراطية :

2-1- النموذج المثالي للبيروقراطية عند "ماكس فيبر" Max Weber

ماكس فيبر الذي كان يعمل أستاذاً في الجامعات الألمانية، حيث كان فيبر بصفته عالماً اجتماعياً معنياً بالتعرف على آلية تقدم المجتمعات⁵⁵. ولقد عالج عالم الاجتماع ماكس فيبر النظرية البيروقراطية كنظام عقلائي يتناسب مع المجتمع الصناعي في العالم الغربي. وقد أثبت فيبر بعض الخصائص الأساسية للنظام البيروقراطي في المنظمات المدنية والعسكرية والدينية والصناعية التي يحتويها المجتمع الغربي والتي لا غنى لأي منظمة عنها⁵⁶. إن تحليل البيروقراطية في العلوم الاجتماعية بدأ مع ماكس فيبر⁵⁷.

يعتبر ماكس فيبر (1864 – 1920) الألماني الجنسية، رائداً لهذه النظرية، وكان هدفه من وضعها هو تحديد مجموعة من القواعد والمبادئ الإدارية اللازمة لتنظيم سير العمل في المنظمات الإدارية الكبيرة والأجهزة الحكومية، وقد برز اهتمامه بهذه النظرية في قوله إن المؤسسات الحكومية الضخمة تحتاج إلى نظام إداري يضمن الدقة في العمل وإحكام السيطرة على تنفيذ الأعمال مع تحقيق الكفاءة الإنتاجية، وقد مرت فترة كان التطبيق السيء لمفاهيم النظرية ذا أثر على تشويه سمعة ومفاهيم البيروقراطية كالبطء في الأداء، والتعقيد في معالجة المشكلات الإدارية وغيرها، ونظرية البيروقراطية كما وضعها ماكس فيبر بريئة من هذه الإتهامات، فالمعنى العلمي لنظرية البيروقراطية يشير إلى مجموعة من المبادئ والأسس الإدارية القادرة على ضبط الأمور بدقة في المؤسسات الكبيرة مثل الأجهزة الحكومية⁵⁸.

وفيما يأتي شرح لأهم المبادئ والمفاهيم الإدارية التي تضمنتها نظرية البيروقراطية الإدارية لماكس فيبر⁵⁹:

1- عدم التحيز : إن القوانين واللوائح جميعها يجب أن تنفذ بطريقة غير شخصية على اعتبار أن خدمة المتعاملين مع المنظمة هي الهدف الأساسي للمنظمة.

52 - بوسام بوبكر – التنظيمات البيروقراطية وإشكالية التنظيم الإداري في الدول النامية – مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية – العدد 22 – المجلد الثاني – 2015 – ص 131.

53 - المرجع السابق – ص 131.

54 - بن صديق محمد – عصرة الجماعة الإقليمية في الجزائر بين حتمية التحديث وتحديات الممارسات البيروقراطية – مجلة صوت القانون – المجلد السادس – العدد 02 – نوفمبر 2019 – ص 961.

55 - محمد قاسم القريوتي – نظرية المنظمة والتنظيم – الطبعة الثالثة – دار وائل للنشر والتوزيع – عمان – الأردن – 2008 – ص 79.

56 - محمود سلمان العميان – السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال – الطبعة السادسة – دار وائل للنشر والتوزيع – عمان – الأردن – 2013 – ص 43.

57 - Madeleine Péron – La bureaucratie est-elle efficace ? - revue Regards croisés sur l'économie - n° 18 – 2016/1 – p 119.

58 - ماجد عبد المهدي المساعدة، خالد عبد الوهاب الزبيدي، حسين عليان الهرامشة، علي فلاح المناصير – مبادئ علم الإدارة – الطبعة الأولى – دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة – عمان – الأردن – 2013 – ص 63.

59 - ماجد عبد المهدي مساعدة – إدارة المنظمات، منظور كلي – الطبعة الثانية – دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة – عمان – الأردن – 2015 – ص 59.

- 2- تقسيم الأعمال وتنميتها : يجب أن تقسم الأعمال وأن تنمط وفق الإختصاصات، ولكي يتم إنجاز هذا التقسيم لا بد من تحليل الأعمال إلى عناصرها كما يجب أن توضع معايير لتقدير مدى كفاءة إنجاز كل جزء من الأجزاء التي تم تقسيم الأعمال إليها وفعاليتها دون اعتبار للشخص الذي يقوم بالعمل، وبالتالي يساعد على تلافي تدخل النواحي الشخصية في العمل ويقلل من الحاجة إلى أشخاص معينين ويحد ذاتهم لإنجاز العمل، لأن التركيز هنا ينصب على الوظيفة لا على الموظف.
- 3- تدرج الوظائف في مستويات السلطة : إن الوظائف ليست مقسمة وفق الإختصاصات فقط وإنما هي مدرجة وفق سلم خاص للسلطات، حيث يتم تنظيم المنظمة على شكل هرم يطلق عليه مصطلح الهيكل التنظيمي.
- 4- استخدام الخبراء : إن التنظيم البيروقراطي مبني على أساس استخدام الخبراء حيث يتم استخدام الأشخاص بناء على مؤهلاتهم وخبرتهم.
- 5- القواعد والتعليمات : تدل القواعد والتعليمات بشكل دقيق على ماهية الوظيفة وعلى من هم الرؤساء والمرؤوسون بالنسبة لكل وظيفة من الوظائف وكيفية أداء تلك الوظيفة.
- ومن الفوائد التي تنتج عن وضع الأنظمة والقواعد والتعليمات :
- أ. الوحدة وعدم التباين في أداء الأعمال المتشابهة.
- ب. عدم التحيز في المعاملة.
- ج. تحمي المرؤوس من تعسف الرئيس.
- 6- التدوين الكتابي : يجب إصدار الأوامر والقرارات والتعليمات بشكل كتابي والإحتفاظ بالأوراق والمستندات الخاصة بالمنظمة جميعها، وذلك لكي تكون القواعد والإجراءات والتعليمات الرسمية جميعها عامة ومستقرة.
- 7- وجود نظام الخدمة : لكل منظمة بيروقراطية نظام خدمة، وكادر، وسلم رواتب للعاملين فيها، وهدف هذا النظام هو تشجيع العاملين على البقاء في الخدمة وعدم ترك المنظمة.
- 8- التفريق بين دور الموظف الرسمي وعلاقاته الشخصية : ينصب الاهتمام على دور الموظف الرسمي ويتم التمييز بين دوره كموظف يقوم بواجبه وبين علاقاته الشخصية، ويطلب من الموظف عدم ترك علاقاته الشخصية تؤثر على موضوعيته في تأديته لواجباته.
- 9- السرية : يجب أن يراعي أكثر ما يمكن السرية والإلتزام بها في أعمال المنظمة وتتفاوت أهمية هذا العنصر بتفاوت طبيعة عمل المنظمة فتبلغ أقصى درجاتها في المنظمات العسكرية وأجهزة الأمن.
- تقييم البيروقراطية : ومن أهم الأخطاء التي تنتج عند التطبيق العملي للنظام البيروقراطي ما يلي⁶⁰ :
- 1 – الوسائل تصبح غايات : إن الوسائل تصبح غايات في معظم الأحيان فتفقد الأهداف الحقيقية أهميتها، وتصبح الوسائل المتبعة لتحقيق هذه الأهداف غايات في حد ذاتها.
- 2 – الجمود وعدم المرونة : التمسك بحرفية الأنظمة والتعليمات يجعل المنظمة غير قادرة على مواجهة الحالات الطارئة ومراعاة الظروف الخاصة، وهذا الجمود ينتج عن إحجام الموظفين عن استعمال اجتهاداتهم الشخصية في تطبيق القواعد والأنظمة.
- 3 – الروتين : الروتين هو التفاصيل الدقيقة الواجب إتباعها لتنفيذ عمل ما خاصة في الأعمال التي يتكرر حدوثها وقد وضعت هذه التفاصيل :
- أ. لضمان تنفيذ العمل في كل مرة تنشأ فيها الحاجة للقيام به بالطريقة نفسها التي نفذ بها العمل في المرة السابقة.

⁶⁰ - ماجد عبد المهدي المساعدة، خالد عبد الوهاب الزيديين، حسين عليان الهرامشة، علي فلاح المناصير – مرجع سبق ذكره – ص 66.

ب. لضمان الموضوعية في تنفيذه.

4 - المظاهر والرموز : يميل الموظفون إلى رفع مستوياتهم في أعين الجمهور عن طريق التمسك بالمظاهر الخارجية (الرموز) ومحاولة تحسينها.

5 - مقاومة التغيير : يتشبث كثير من الموظفين بمراكزهم ورموزها ويقاومون أي محاولة للمساس بها أو إدخال أي تغيير عليها أو نقلهم منها، وهذا التمسك يخلق الصراع داخل المنظمة، وينتج عنه انشغال الموظف وإضاعة وقته بمحاولات البقاء على وضعه الحالي، ومقاومة أي تغيير لا يعده في صالحه بدلا من الانصراف لأداء واجباته.

6 - المرض البيروقراطي : يتطور الوضع في كثير من الأحيان إلى التطرف في التمسك بقواعد البيروقراطية والتزمتم في تطبيقها نتيجة للإستمتاع بممارسة السيطرة والتحكم.

2-2-2- البيروقراطية الحديثة :

لقد انطلقت معظم الدراسات الحديثة للبيروقراطية من حقيقة نموذج فيبر في بناء المنظمة وما يخلقه ذلك النموذج من ابتعاد المستويات الإدارية الدنيا عن مراكز اتخاذ القرار، والذي يؤدي بدوره إلى جمود سلوك المنظمة ويقود بالتالي إلى البطء في اتخاذ القرار، واستنزاف أوقات أطول في الوصول إلى القرارات التي أراد لها ماكس فيبر أن تكون مثالية في تحقيق أهداف المنظمة. كما قدمت نماذج نظرية تستند أساسا إلى النموذج المثالي لفيدر، ولكن مع مراعاة التعديلات المطلوبة، ولتفادي بعض الانتقادات التي وجهت إليه. ومن أشهر النماذج التي جرت صياغتها في هذا المضمار ثلاثة وهي لكل من : مرتون، وسلزنك، وكولندر.

أ - نموذج مرتون :

توجه روبرت مرتون (1940) لدراسة النموذج الفيبيري من خلال نموذج خاص طرحه لمعالجة بعض أوجه القصور في نموذج فيبر. وقد انطلق من الآثار السلبية لتعليم المنظمة : حيث يعمم أعضاء المنظمة الاستجابة التي سبق لهم تعلمها، في مواقف كانت فيها تلك الاستجابة مناسبة، على مواقف مشابهة، مما يؤدي إلى نتائج غير متوقعة وغير مرغوبة من قبل المنظمة.

ويبدأ النموذج ب " مطلب للرقابة " صادر عن الإدارة العليا في هرمية المنظمة، يأخذ شكل " التوكيد على السلوك الممكن الاعتماد عليه "، أي جعله سلوكا رشيدا صالحا للاعتماد عليه، مما يعكس حاجة الإدارة العليا للمساءلة والتزام العضو بسلوك معين. وقد اطلق على الأساليب المستخدمة لضمان تنميط السلوك " النموذج الآلي " للسلوك الإنساني، وهكذا يجري العمل بقواعد وإجراءات رسمية، وتتحول الرقابة إلى عملية التأكد من أن تلك الإجراءات مطبقة وملتزم بها. وتنشأ من " التوكيد على السلوك الممكن الاعتماد عليه " والأساليب المستخدمة لدراسته تعتمد ثلاثة نتائج هي⁶¹:

1 - تقليص حجم العلاقات الشخصية، وتحول العلاقات في الإطار البيروقراطي إلى علاقات بين المكاتب أو المواقع الوظيفية.

2 - زيادة تقبل أعضاء المنظمة للقواعد والإجراءات الرسمية والتزامهم بها في تصرفاتهم اليومية.

3 - زيادة استعمال أسلوب " التبويب " في اتخاذ القرارات، حيث يجري تضيق أبواب التصرف أو مجالاته إلى عدد صغير، والمبادرة إلى تطبيق أكثر القواعد صلة بالقرار، بدون جهد للبحث عن بدائل أخرى، مما يعني تبويب البدائل في قلة محدودة والحد من عملية البحث عن البدائل.

ب - نموذج سلزنك :

⁶¹ - خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود - نظرية المنظمة - الطبعة الثالثة - دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة - عمان - الأردن - 2007 - ص 38.

في حين أكد مرتون على القواعد الرسمية كاستجابة لمطلب الرقابة، فإن سلزنك (1949) أكد على تخويل السلطة (أو الصلاحية) في مجال دراسته للنتائج غير المتوقعة. وقد تبلور نموذج بوجه خاص من دراسته لتجربة "سلطة وادي تنسي" في الولايات المتحدة الأمريكية.

يبدأ النموذج بمطلب الرقابة من قبل الإدارة العليا في المنظمة، ويؤدي ذلك إلى زيادة تخويل الصلاحيات. غير أن للتخويل عدد من النتائج المباشرة⁶².

1 - زيادة تدريب الموظفين في مجالات متخصصة، حيث أن تركيز اهتمام الموظف بعدد محدود من المشكلات يدعم قدرته على معالجتها.

2 - زيادة الفارق بين أهداف المنظمة ومنجزاتها المتحققة، مما يعزز الحاجة إلى المزيد من التخويل لغرض زيادة فاعلية المنظمة وكفاءتها.

3 - زيادة الاهتمام بتجزئة المنظمة إلى تقسيمات، وبالتالي زيادة توجه الموظفين نحو التقسيم الذي ينتمون إليه، فيرتبطون بأهدافه الجزئية لدرجة أكبر من الارتباط بالأهداف العامة للمنظمة، أو بدرجة إسهامهم في تحقيقها.

4 - يتزايد الاهتمام بتجزئة المصالح الفردية، بسبب التدريب المتخصص والتخويل. كما أن التدريب المتخصص يزيد من كلف تبديل الموظفين، ويؤدي ضمنا، إلى زيادة الاهتمام بالأهداف الجزئية لتقسيمات المنظمة.

5 - تؤدي تجزئة المصالح إلى الصراع بين وحدات المنظمة وإلى نشوء الصراع بين أعضائها، ولذلك فمحتوي القرارات في المنظمة يعتمد بشكل متزايد على الاستراتيجيات الداخلية، خاصة إذا كان هناك تقبل محدود للأهداف العامة للمنظمة من قبل أعضائها.

6 - يؤدي التباين بين الأهداف العامة للمنظمة وبين منجزاتها الفعلية إلى اندفاع الإدارة العليا نحو المزيد من تخويل الصلاحيات لغرض تحقيق النتائج المتوقعة، غير أن ذلك يقود إلى المزيد من النتائج غير المتوقعة، وهكذا تتكرر العملية.

ج - نموذج كولندر:

اهتم كولندر (1954) بكل من مطلب الرقابة من قبل الإدارة العليا وبالنتائج غير المتوقعة للقواعد، خاصة وأن القواعد لازمة لصيانة توازن المنظمة البيروقراطية. غير أن الاعتماد على الرقابة بهدف المحافظة على توازن نظام فرعي في المنظمة يؤدي إلى الاخلال بالنظام الأكبر، ويولد نتائج مرتجعة تعود ثانية على النظم الفرعية ويعمل نموذج كولندر على الوجه الآتي⁶³.

1 - يدفع مطلب الرقابة من قبل الإدارة العليا في المنظمة البيروقراطية إلى وضع الإجراءات الرسمية التي تنظم العمل ويؤدي ذلك إلى تقليل ظهور علاقات القوة داخل الجماعة.

2 - تتفاعل الفروقات في السلطة داخل جماعة العمل مع درجة الاعتقاد بضرورة عدالة المعايير، وتميل الجماعة لقبول سلطة المشرفين، مما يقلل من التوتر، وزيادة التوجه نحو تدعيم القواعد الرسمية.

3 - تتحول الأدوار المحددة لأعضاء المنظمة، في إطار القواعد الرسمية، إلى نمط يمثل الحد الأدنى من الأداء المطلوب، مما يعني انخفاض الإنجاز الفعلي عن الممكن إنجازها، فالقواعد، بتحديداتها للحد الأدنى من الأداء، توسع من معرفة الأعضاء بتلك الحدود الدنيا.

4 - يؤدي تعيين الحد الأدنى من الأداء المسموح به إلى حصول فوارق بين الأهداف العامة للمنظمة وبين منجزاتها الفعلية. وهذا يخلق الشعور بالفشل لدى الإدارة العليا، أي إلى عدم التوازن في النظام الأكبر.

⁶² - المرجع السابق - ص 40.

⁶³ - المرجع السابق - ص 42.

5 – كاستجابة لعدم التوازن المذكور، تندفع الإدارة العليا إلى ممارسة الدقة في الإشراف وإلى أحكامه في إطار النموذج الآلي للمنظمة.

6 – يؤدي أحكام الإشراف إلى بروز مظاهر علاقات القوة، وإلى زيادة مستوى التوتر في جماعة العمل، مما يؤدي إلى الاخلال بتوازنها الذي سبق أن حققته في ظل القواعد السابقة وهكذا فدقة الاشراف هي دالة من السلطوية في الاشراف.

2-2-3- البيروقراطية الجديدة :

إن تركيز البيروقراطية على الجانب الستاتيكي الرسمي المستقر للتنظيم المغلق جعلها تغفل الجانب الديناميومشكلات الصراع والتغير.

أ – الروتين والحلقة الجهنمية، ميشال كروزي :

يعتبر من بين السوسيولوجيين المعاصرين والذين حاولوا دراسة البيروقراطية وعلاقات السلطة، يهدف تفسير مشكل الصراع في العلاقات الاجتماعية والمهنية داخل النسق الاجتماعي أو التنظيمات، ومنه تعدد اسهاماته ذات أهمية قصوى لأنها تتعرض بالتحليل لمسألة السلطة في الظاهرة البيروقراطية وهي قضية جوهرية كما هو معروف⁶⁴.

1 – مصدر الروتين والجمود: رأى كروزي أن مصدر الروتين والجمود ليس الفرد ولكن تأثير جماعة العمل وظروف العمل، حيث ومن خلال الحراك المهني والتوظيف فكل وافد جديد فور التحاقه بمكان وجماعة عمل سيواجه بتقاليد وعادات معينة اتفقت عليها الجماعة وتبنتها، وعليه يكون الوافد الجديد أمام موقفين إما الإذعان لنمط تقاليد الجماعة لكي يلقى قبولها وإما أن يقاوم هذه التقاليد بمعنى يقاوم الجماعة وهذا ما لا يستطيع الفرد تحمله والنتيجة النهائية هي قبوله لتقاليدها كمرجع لسلوكه التنظيمي لتزداد قائمة الروتين بآخر وهكذا.

2 – مشكلة الروتين والجمود في الأجهزة البيروقراطية: الروتين من المفاهيم الشائعة التي تعكس جمود وتعقد القواعد والإجراءات في التنظيمات البيروقراطية، وتتجلى اثار الجمود والروتين في انفصال الأفراد وانعزالهم عن بعضهم بسبب سطوة متغيرات كالتخصص وتقسيم العمل ولا شخصية العلاقات، ما يكرس طغيان الفردية والانانية على حساب معاني التعاون والصدقة في اطار الجماعة، ما يؤدي في النهاية إلى الإحباط وعدم شعور العاملين بالانتماء إلى تنظيم موحد فتتضرر مستويات أداء الأعمال وتراجع إنتاجية المنظمة، وحيث أن المنطق البيروقراطي في هذا الوضع هو ضخ مزيد من اللوائح والقواعد لتعزيز الرقابة التي بدورها تؤكد شعور الافراد بالاستغلال ومن ثم تنمية الرغبة على مقاومتها والافلات منها، وهكذا ستظل البيروقراطية عوض أن تصحح قصورها تعيد انتاج نفسها. ومنه خلص كروزي الذي ربط بين تطور البيروقراطية وتضاؤل الحرية الفردية إلى أن مقاومة الأفراد للتعقيد والروتين وللمهنية يؤدي إلى ردود فعل تنظيمية تنجم عنها بيروقراطية أشد وأعد وهكذا... وهي الحلقة الجهنمية للبيروقراطية حسب تعبيره.

ب – أنماط الشخصية البيروقراطية، دونز:

إن الاسهام الأساسي لأفكار دونز في اطار ما يعرف بالنظرية البيروقراطية الجديدة التي تعكس اثر الدراسات السلوكية أنها اقحمت العنصر الإنساني والسلوك البشري كمتغير أساسي من محددات السلوك التنظيمي، وتشير إلى قضية غاية في الأهمية، إذ تفترض بان هناك اختلافا أساسيا في دوافع واتجاهات وميول العاملين بالتنظيمات البيروقراطية، وان الاختلافات والفروق الفردية والتباين في تركيبهم النفسية والاجتماعية بصفة عامة تنعكس على السلوك الإنساني داخل التنظيم، وعليه فالنظرية الجديدة ترفض مقولة ان هناك نمط من السلوك البيروقراطي ينطبق على كل الأعضاء بلا

⁶⁴ - العايب كمال، قبيرة إسماعيل - دلالات وأبعاد الظاهرة البيروقراطية في سوسيولوجيا التنظيمات - مجلة المعيار - مجلد 25 - العدد

تفرقة وبالتالي إمكانية مراقبته والتحكم فيه والتنبؤ به، حيث تفرق النظرية الجديدة بين خمسة أنواع من البيروقراطيين⁶⁵:

- المتسلقون: أفراد يسعون إلى تحقيق مكانة مرموقة وامتيازات مادية ومعنوية متعاطمة وعليه يركزون اهتمامهم عبر الاتصالات والعلاقات الغير رسمية للحصول على القوة والدخل السريع والسلطة وبالتالي تتشكل تصرفاتهم وانماط سلوكهم تبعاً لهذه المفاهيم والقيم التي يؤمنون بها.
 - المحافظون: يقدسون السهولة في العمل والأمن والضمان، وبذلك فأقصى ما يسعون إليه هو المحافظة على القدر المتاح من القوة أو الهيبة الذي يحصلون عليه فعلاً ولا يسعون إلى زيادته أو تعظيمه كما يحاول المتسلقون.
 - المتحمسون: ويخلص هؤلاء لسياسة أو مفهوم أو مبدأ محدد وبالتالي فهم يسعون إلى القوة والسيطرة كوسيلة وهدف في نفس الوقت لتحقيق السياسات أو المبادئ التي يؤمنون بها.
 - الملتزمون: يكون اخلاصهم لمبادئ أعم، إذ يسعون للنفوذ والقوة رغبة منهم في بسط تأثيرهم على التنظيم ككل.
 - السياسيون: وهؤلاء يبدون اهتماماً بالمشاكل العامة للمجتمع وبالتالي لا يحرصون تفكيرهم في حدود التنظيم فقط، وإنما يحاولون توجيه رسالة وسياسات التنظيم باتجاه الصالح العام خدمة للمجتمع.
- وبالنظر لهذه الاختلافات الفردية التي هي من صميم الطبيعة الإنسانية، تبني دونز فكرة انخفاض القدرة الرقابية على الأفراد البيروقراطيين باعتبار تعدد أنماط الشخصية في مقابل الشخصية البيروقراطية الواحدة والتي يمكن مراقبتها والتنبؤ والتحكم في سلوكها، وعليه افترض دونز انه اذا كانت الغالبية من شاغلي المناصب القيادية بالتنظيم البيروقراطي ذات نوعية معينة من حيث الشخصية والسلوك فان هذه النوعية ستندسحب على السلوك التنظيمي للنظام ككل في الغالب، كما آمن دونز ان التنظيم في الحقيقة هو نظام مفتوح يميل بطبيعته على النمو والتوسع لدرجة أن أسباب نمو أو إنهيار النظام البيروقراطي مرجعها إلى عوامل خارجية بالأساس وليست داخلية كما ذهب فيبر.

خاتمة:

- تعد الإدارة الإلكترونية كمنظومة للأعمال والأنشطة المنفذة عبر الشبكات، وذلك من خلال تحسين نوعية خدماتها وترقيتها، والسعي إلى عصرتها وإدارتها وتطوير خدماتها العمومية بأسلوب جديد ومعاصر لتقديم أفضل الخدمات للزبون بشكل لائق، في كل وقت ومن أي مكان مع أقل التكاليف والمعاناة، مما يولد الثقة بين الزبون والإدارة.
- تبني آخر التطبيقات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، يسهم في تقديم خدمات ومنتجات بجودة عالية، وبتكلفة أقل وفي وقت وجيز، وهذا ما تسعى إليه كل المنظمات، وبالتالي تحقيق الفعالية والكفاءة المطلوبة والمرجوة.
- من خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج يمكن توضيحها على النحو الآتي:
- إن من أهم الإيجابيات التي تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيقها هو سرعة الرجوع للبيانات المحفوظة والحصول عليها في أي زمان ومكان، مع توفير الكثير من الوقت للعاملين، مما يزيد من كفاءة العمل الإداري.
 - الإدارة الإلكترونية تمثل آلية هامة في بناء وترقية الأعمال الإدارية بما يحقق النزاهة الشفافية ويضمن المحاسبة والمساءلة وبتحقيق الرقابة وسرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة إلى المواطنين.
 - إرتباط نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية، بضرورة توفير مجموعة من المتطلبات اللازمة له، وهي المتطلبات الإدارية، البشرية، التقنية، الاقتصادية، الاجتماعية والأمنية.

⁶⁵ - المرجع السابق - ص 772.

-إن الصفة الأساسية التي تميز هذه الإتجاهات الحديثة والجديدة في دراسات البيروقراطية إجمالاً هي الاعتراف بالتنظيمات الغير رسمية وإدخال العنصر البشري والبيئة المحيطة كمحددات أساسية لسلوك البيروقراطي وانعكاس ذلك على مسألة الفعالية التنظيمية.

على إثر النتائج المتوصل لها من خلال الدراسة يمكن تقديم جملة من التوصيات نذكر منها :

- عمل المنظمة على تحفيز العاملين وتشجيعهم لتبني تطبيق الإدارة الإلكترونية، من خلال إقامة الدورات التكوينية والتدريبية بشكل مستمر، والرفع من مستوى وعي العاملين بأهمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية واستخدام كل تقنياتها وأدواتها؛

- إنشاء مصلحة داخل المنظمة تعمل على تنفيذ ومراقبة تطبيق الإدارة الإلكترونية، تقودها كفاءات وقيادات متمكنة من التكنولوجيات الحديثة؛

- إزالة كل العراقيل والمعوقات التي يمكن أن تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية وكذا العمل على إتاحة وتوفير كل المتطلبات الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية؛

- تعزيز وتطوير البنية التحتية للاتصالات والشبكات داخل المنظمة، من أجل تطبيق مفهوم الأعمال الإلكترونية والإدارة الإلكترونية؛

- إعداد خطة استراتيجية دقيقة ومحكمة، بالاستعانة بالخبراء والمختصين، وكذا تجارب بعض الدول الناجحة، من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

قائمة المراجع :

¹ - بلقاسمي مولود (2018) - تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر : بين الأمية الإلكترونية وإشكالية التطبيق - مجلة التنمية والإقتصاد التطبيقي - العدد 04 .

² - بن عروس حمزة، بوعزة صبرين (2020) - واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة الضريبية الجزائرية - مجلة أبعاد إقتصادية - المجلد 10 - العدد 01.

³ - قانة حسين، شني تالية (2021) - الإدارة الإلكترونية مفهوم جديد ومنهج معاصر في مجال الإدارة - مجلة التنمية والإقتصاد التطبيقي - المجلد 05 - العدد 02.

⁴ - فريجة رمزي بهاء الدين (2019) - الإدارة الإلكترونية وأسلوب الإدارة بالأهداف - المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية - المجلد 56 - العدد 01.

⁵ - سماويل عيسى، بهلول خيرة (2021)، أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية، دراسة ميدانية للبنك الوطني الجزائري " BNA " تيارت، الجزائر، مجلة دراسات إقتصادية، المجلد 21، العدد 2.

⁶ - بوزوالغ نور الدين، بن زعرور عمار (جوان 2018) - الإدارة الإلكترونية كألية لتحسين خدمة الإدارة العمومية دراسة حالة، بلدية باب الوادي، الجزائر - مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات - العدد 13.

⁷ - علي سايج جبور (ديسمبر 2017) - الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر - مجلة المقار للدراسات الإقتصادية - العدد 1.

⁸ - نورة سليمان فيسة (2021) - دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الإدارة المحلية بالجزائر : دراسة حالة بلدية البليدة - مجلة طينة للدراسات العلمية الأكاديمية - المجلد 04 - العدد 03.

⁹ - وهيبه حارش، سمير يوسف خوجة (ديسمبر 2021) - متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها في الإدارة الجزائرية - مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية - المجلد 07 - العدد 02.

- 10 - عبد الوهاب صخري، صفاء مباركي (2022) - دور متطلبات الإدارة الإلكترونية في تعزيز جودة الأداء، دراسة إستكشافية - مجلة المحترف لعلوم الرياضة والعلوم الإنسانية والاجتماعية - المجلد 09 - العدد 01.
- 11 - امير مولاي، قادة يزيد (جوان 2021) - تطبيقات الإدارة الإلكترونية في القطاع العمومي خلال جائحة كورونا، دراسة تطبيقية بمديرية الإدارة المحلية بولاية سعيدة - مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال - المجلد 04 - العدد 01.
- 12 - حريزي منال، هامل مهدي (2022) - مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموارد البشرية وترقية الخدمات بالجماعات المحلية. (بطاقة التعريف البيومتري وجواز السفر البيومتري نموذجاً) - مجلة دراسات إنسانية واجتماعية - المجلد 11 - العدد 01.
- 13 - فضيلة خلفون (2020)، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر، دكتوراه الطور الثالث في العلوم السياسية، تخصص السلطة السياسية والحوكمة المحلية، جامعة صالح بوبنيدر، كلية العلوم السياسية، قسنطينة 03.
- 14 - قادة دليلة (2018) - الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر - دكتوراه علوم - كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية - جامعة الجزائر 3.
- 15 - خنايف محمد (2020) - الإدارة الإلكترونية آلية لتحسين أداء الإدارات العمومية - دكتوراه - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة البليدة 02.
- 16 - خديجة شناف (مارس 2021) - نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية لتغيير مفاهيم الإدارة التقليدية في الجماعات المحلية الجزائرية - مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي - المجلد 8 - العدد 1.
- 17 - بهلول خيرة (2022) - مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية - دكتوراه ل.م.د في علوم التسيير - كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير - جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت.
- 18 - بورحلة سعيدة (2021) - الإدارة الإلكترونية المحلية في الجزائر، تطبيق النظام البيومتري على وثائق الهوية، بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر الدولي - دكتوراه علوم - كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية - جامعة الجزائر 3.
- 19 - وليد حسيني (2020) - الإدارة الإلكترونية وطبيعة خدمات المرفق العمومي، دراسة حالة: بلدية المسيلة، ولاية المسيلة، من أكتوبر 2018 إلى أكتوبر 2019 - دكتوراه الطور الثالث - كلية علوم الإعلام والاتصال - جامعة الجزائر 3.
- 20 - أحمد مسعود أسامة (2020) - علاقة المناخ التنظيمي بفعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية على موظفي المصالح البيومتري لدى البلديات، ولايات شرق، وسط، غرب الجزائر - دكتوراه ل.م.د - كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة البليدة 2.
- 21 - تبون عبد الكريم (2021) - التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية: المبررات والمعوقات - مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية - المجلد 04 - العدد 03.
- 22 - قاسمي حورية (2021) - دور الإدارة الإلكترونية في حماية المعلومات لدى الإدارات العمومية في ولاية المدية - دكتوراه الطور الثالث - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة يحيى فارس بالمدية.
- 23 - الهادي دوش (صيف 2017) - دور إعادة الهندسة الإدارية في محاربة سلبيات البيروقراطية - مجلة البحوث والدراسات - العدد 24.
- 24 - كوري زهيرة (2021)، البيروقراطية والتحول الديمقراطي في الجزائر، دكتوراه، كلية العلوم السياسية، جامعة الجزائر 3.
- 25 - إسماعيل سايجي، المكي دراجي (سبتمبر 2021) - الإدارة الإلكترونية بين مقتضيات الشفافية وإشكالية التخلص من البيروقراطية في الأجهزة الحكومية - مجلة العلوم القانونية والسياسية - المجلد 12 - العدد 02.

- ²⁶ - مفتاح حرشاو (2018) - الخدمة العمومية في الجزائر بين تعقيدات البيروقراطية وتحديات الإلكترونيات - مجلة البحوث السياسية والإدارية - العدد الثاني عشر.
- ²⁷ - محمد بلعسل (2015) - تأثير الذهنية البيروقراطية التقليدية على السياسات الاقتصادية في الجزائر (1999 - 2009) - دكتوراه علوم - كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية - جامعة الجزائر 03.
- ²⁸ - بوسام بوبكر (2015) - التنظيمات البيروقراطية وإشكالية التنظيم الإداري في الدول النامية - مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية - العدد 22 - المجلد الثاني.
- ²⁹ - بن صديق محمد (نوفمبر 2019) - عصنة الجماعة الإقليمية في الجزائر بين حتمية التحديث وتحديات الممارسات البيروقراطية - مجلة صوت القانون - المجلد السادس - العدد 02.
- ³⁰ - محمد قاسم القريوتي (2008)، نظرية المنظمة والتنظيم، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع - عمان - الأردن.
- ³¹ - محمود سلمان العميان (2013) - السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال - الطبعة السادسة - دار وائل للنشر والتوزيع - عمان - الأردن.
- ³² - ماجد عبد المهدي المساعدة، خالد عبد الوهاب الزيديين، حسين عليان الهرامشة، علي فلاح المناصي (2013) - مبادئ علم الإدارة - الطبعة الأولى - دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة - عمان - الأردن.
- ³³ - ماجد عبد المهدي مساعدة (2015) - إدارة المنظمات، منظور كلي - الطبعة الثانية - دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة - عمان - الأردن.
- ³⁴ - خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود (2007) - نظرية المنظمة - الطبعة الثالثة - دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة - عمان - الأردن.
- ³⁵ - العايب كمال، قيرة إسماعيل (2021) - دلالات وأبعاد الظاهرة البيروقراطية في سوسيولوجيا التنظيمات - مجلة المعيار - مجلد 25 - العدد.
- ³⁶ - Benaoum Mahièddine, Sadouki Ghrissi, Bouchikhi Mohammed Rédha (2021) - L'administration électronique vecteur déterminant vers la citoyenneté électronique : étude de cas du Rwanda - Economics and Sustainable Development Review - Volume: 04 - N°:03.
- ³⁷ - Liang Ma, Yueping Zheng (2019/3) - performance de l'administration électronique à l'échelle nationale et satisfaction des citoyens : analyse multiniveaux dans des pays européens - Revue Internationale des Sciences Administratives - Vol. 85.
- ³⁸ - Chul hyun park, Koomin kim (2020/4) - l'administration électronique, un outil de lutte contre la corruption : analyse internationale sur données de panel - revue internationale des sciences administratives - vol. 86.
- ³⁹ - djelali ahlem chahrazed, ayoub ratiba (2017) - le passage vers l'administration électronique en Algérie : l'expérience de ministère de la justice - la revue des sciences commerciales - volume 16 - numéro 2.
- ⁴⁰ - Borhane Mohamed Djafer, Soltani Mohamed Reda (décembre 2020) - L'Administration Electronique levier de Modernisation de l'Administration Publique - the Algerian journal of political sciences and international relations - n°15.
- ⁴¹ - Benlakehal Nawel (2019) - L'administration électronique « L'Algérie à la traîne malgré les réformes » - Revue nouvelle économie - Volume: 10 - N°: 02.
- ⁴² - Madeleine Péron (2016/1) - La bureaucratie est-elle efficace ? - revue Regards croisés sur l'économie - n° 18 .

دور الإدارة الإلكترونية في الحد من بيروقراطية العمل في بنك ام درمان الوطني The role of electronic management in reducing work bureaucracy in Omdurman

National Bank

الدكتورة/ منال محمد محمود آدم -

عميد كلية العلوم الإدارية / جامعة السودان المفتوحة/ الخرطوم/السودان

معلومات التواصل

manal.vet@gmail.com

ملخص:

تناولت هذه الدراسة التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في الحد من بيروقراطية العمل في بنك ام درمان الوطني، تمثلت مشكلة البحث في معرفة دور الادارة الالكترونية في الحد من بيروقراطية العمل ببنك ام درمان الوطني، وذلك من خلال الاجابة عن التسؤل الرئيسي التالي: ما مدى تطبيق الادارة الالكترونية بنك ام درمان الوطني؟ كانت فروض البحث في: تؤثر الاجهزة في الحد من البيروقراطية في بنك ام درمان الوطني، تؤثر الانظمة في الحد من البيروقراطية في بنك ام درمان الوطني، تؤثر البنية التحتية في الحد من البيروقراطية في بنك ام درمان الوطني. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير وتصميم الاستبانة لغرض جمع البيانات وتوزيعها على أفراد العينة العاملين ببنك ام درمان الوطني، وقد تم استخدام الحزمة الإحصائية للمعلومات الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات، واستخدمت الأساليب الإحصائية الوصفية لمعرفة تصورات أفراد العينة لأبعاد الادارة الالكترونية في الحد من بيروقراطية العمل. توصلت الدراسة من خلال نتائج تحليل الدراسة وفرت ادارة البنك الاجهزة الحديثة وكافة ملحقاتها التي يحتاجها الموظف، أمنت ادارة البنك على استخدام الحاسوب الذي قلل من الوقت المهدر. ومن أهم توصيات الدراسة المحافظة على الخبرات المتراكمة في البنك، الاستمرار في البحث المتجدد لمتطلبات التقنية الكلمات المفتاحية: الدور، الادارة الإلكترونية ، الحد، بروقراطية ، بنك ام درمان الوطني.

Abstract

This study dealt with identifying the role of e-management in reducing the bureaucracy of work at The National Bank of Amderman, the problem of research was to know the role of electronic management in reducing the bureaucracy of the work of the National Bank of Amderman, by answering the following main question: how well is the application of electronic management national bank Amderman?

The regulations were to reduce bureaucracy at Amderman National Bank, the systems would reduce bureaucracy at Amderman National Bank, and infrastructure would reduce bureaucracy at Amderman National Bank.

To achieve the objectives of the study, the resolution was developed and designed for the purpose of collecting and distributing data to sample members working at the National Bank of Amderman, the Social Information Statistical Package (SPSS) was used to analyses the data, and descriptive statistical methods were used to identify sample members' perceptions of the dimensions of electronic management in reducing the bureaucracy of the work.

The study reached through the results of the analysis of the study provided the management of the bank modern devices and all its accessories needed by the employee, secured the management of the bank to use the computer that reduced the wasted time.

One of the most important recommendations of the study is to maintain the experiences of the Bank, to continue to research the requirements of technology

Keywords: Role, Electronic Management, Border, Procracy, Omdurman National Bank.

المقدمة

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية من الممكن أن يساهم تحسين الأداء الوظيفي، فالإدارة الإلكترونية تتضمن إجراء تغييرات في مستويات وأشكال الهياكل التنظيمية، فيتم تحويلها من الشكل الهرمي إلى الأفقي، وتفويض السلطات والمسؤوليات، وتقليص ظاهرة البيروقراطية التقليدية، وتبسيط أنظمة وإجراءات العمل، إضافة إلى أن تفعيل الإدارة الإلكترونية القائمة على التقنيات الحديثة في مجال المعلومات والاتصالات سيساهم بشكل كبير في تسهيل الاتصالات الإدارية لداخلية والخارجية، كما يعتبر محفزاً للتنمية الذاتية للموظفين من خلال التدريب والتطوير.

البيروقراطية ليست مثل الحوكمة أو الإدارة فبعض الهياكل الإدارية ليست بيروقراطية، والعديد من البيروقراطيات ليست جزءاً من الهياكل الإدارية، إلا أن الاختلافات تكمن في أهداف كل نظام، فالإدارة توجه المصادر التنظيمية نحو هدف موضوعي مثل توليد الأرباح أو إدارة الخدمة، وبدورها تضمن البيروقراطية صحة الإجراءات بغض النظر عن الظروف أو الأهداف، وفي المجتمعات الصناعية الحديثة مثل الولايات المتحدة الأمريكية غالباً ما يكون هناك بيروقراطية مزدوجة بين الشركات الخاصة والهيئات التنظيمية الحكومية، فكلما وجدت بيروقراطية لفرض قواعد على النظام التجاري قد تقوم الشركات الخاصة بإنشاء بيروقراطية لتجنب خرق هذه الأنظمة.

لذا تطرقت الباحثة لبحث هذا في دور الادارة الالكترونية في الحد من بيروقراطية العمل بالتطبيق على بنك ام

درمان الوطني.

مشكلة البحث

وعلى ضوء ذلك فان مشكلة البحث تكمن في معرفة دور الادارة الالكترونية في الحد من بيروقراطية العمل

بينك ام درمان الوطني ، وذلك من خلال الاجابة عن التسؤل الرئيسي التالي: ما مدى تطبيق الادارة الالكترونية بنك ام درمان الوطني؟

اسئلة البحث:

لتوضيح التساؤل الرئيسي والتعمق اكثر في موضوع البحث لابد من طرح الاسئلة الفرعية التالية

1. إلى اي مدى تؤثر الاجهزة في الحد من بيروقراطية العمل بينك ام درمان الوطني ؟
2. إلى اي مدى تؤثر الانظمة في الحد من بيروقراطية العمل بينك ام درمان الوطني؟
3. إلى اي مدى تؤثر البنية التحتية على الحد من بيروقراطية العمل بينك ام درمان الوطني؟

أهداف البحث

اختبار اثر لانظمة علي جودة الخدمة وأداء العاملين في بنك ام درمان الوطني.

التعرف على تأثير الاجهزة التي تحد من بروقراطية العمل بينك ام درمان الوطني

التعرف على البنية التحتية لبنك ام درمان الوطني.

أهمية البحث

1/ الأهمية النظرية

قد تساهم هذا البحث في لفت نظر الباحثين للقيام بالعديد من الدراسات والبحوث في الادارة الإلكترونية للحد من بيروقراطية العمل في القطاع المصرفي وغيرها من المجالات المختلفة.

1. عدم وجود دراسات سابقة اهتمت بموضوع علاقة الادارة الالكترونية وبيروقراطية العمل في شتي القطاعات.
2. يدعم البحث المكتبة العربية بمرجعية علمية حول دور الادارة الالكترونية كمتغير مستقل والبروقراطية كمتغير تابع وتعين البحث الباحثين والمهتمين بهذا الأمر ومعرفة مدى المساهمة العلمية فيها.

2/ الأهمية العلمية

1. يستمد هذا البحث أهميته من حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية، في ظل التطورات الرقمية والمعلوماتية المتسارعة في عصرنا الحديث، ونظراً لمبادرة القطاع المصرفي في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال أنظمة مختلفة الأهداف كان من الضروري متابعتها ودراستها ومعرفة مدى التغير الذي حققته.
2. تنبع أهمية البحث من كونها تتناول احد الموضوعات المهمة التي لازال البحث فيها محدود فهو من الموضوعات الجديدة التي لم يتناولها الكثيرون بالرغم من أهميته العلمية .
3. يوفر البحث بيانات ومعلومات مفيدة لمتخذي القرارات الإدارية في المصارف السودانية.

حدود البحث

- لكل بحث علمية او نظرية حدود موضوعية ، وحدود بشرية ، وحدود مكانية وزمانية ويمكن توضيحها :
1. الحدود الموضوعية: اقتصر البحث على دور الإدارة الإلكترونية في الحد من بروقراطية العمل ببنك ام درمان الوطني
 2. الحدود البشرية: ركز هذا البحث على العاملين في بنك ام درمان الوطني.
 3. الحدود المكان: تم تطبيق البحث على بنك ام درمان الوطني
 4. الحدود الزمانية: تم جمع البيانات المتعلقة بالبحث خلال الفترة (2015م- 2020م).

المبحث الأول: الإطار النظري لمتغيرات البحث

متغيرات البحث : تشمل متغيرات الدراسة الآتي:

أولاً : متغير مستقل متمثل في (الإدارة الإلكترونية).

ثانياً : متغير تابع و متمثل في (البيروقراطية).

فروض البحث :

يسعى البحث إلى إختبار الفرضيات الآتية:

1. تؤثر الاجهزة في الحد من البيروقراطية في بنك ام درمان الوطني .
2. تؤثر الانظمة في الحد من البيروقراطية في بنك ام درمان الوطني.
3. تؤثر البنية التحتية في الحد من البيروقراطية في بنك ام درمان الوطني.

الشكل (1/1)

نموذج البحث



الدراسات السابقة

دراسة: خديجة، 2017م

هدفت الدراسة الى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة أداء المصارف بالتطبيق على مصرف الادخار للتنمية الاجتماعية، وجاءت مشكلة البحث في إلى مدى تساهم الإدارة الإلكترونية على رفع كفاءة أداء المصارف، وتمثلت أهمية البحث في الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال التعرف على ما توصلت اليه التكنولوجيا الحديثة في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المصارف ويهدف البحث إلى الوقوف على الأسس السليمة الصحيحة في تطبيق الإدارة

الإلكترونية التي تؤثر على أداء المصارف، وبيان مفهوم وأهمية الإدارة الإلكترونية مما يؤدي إلى دعم المديرين كالعاملين في المصارف الذي بدوره يؤدي إلى رفع كفاءة المصارف، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي مستخدماً الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن الإدارة الإلكترونية توفر مجموعة من العناصر (الأجهزة كالمعدات، البرمجيات، الشبكات، صناع المعرفة) التي تساعد المصرف في رفع كفاءته وأداء أعماله ومختلف وظائفه الإدارية، وأن استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيث مسيرة العمل في المصرف مثل عامل الوقت وأمن المعلومات، وحواجز المكان والزمان وغيرها التي تنعكس إيجاباً على رفع كفاءة أداء المصارف.

وتم التوصل إلى عدد من التوصيات أبرزها: أنه يجب عقد دورات تدريبية متخصصة في مجال الإدارة الإلكترونية لجميع العاملين، وسن التشريعات واللوائح التي تسهل وتنظم التعاملات الإلكترونية في المصرف، ويجب جلب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية من مدربين واستشاريين وخبراء لتطوير البرامج ومواكبة التطورات التكنولوجية المختلفة.

دراسة: إيمان، 2016م:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء المؤسسات المصرفية، دراسة حالة مصرف التنمية الصناعية، وذلك من أجل دراسة وتحليل دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء والخدمات المصرفية. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي مستخدماً الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ولتحقيق ذلك تم اختبار الفروض التالية، توسع مصرف التنمية الصناعية في تطبيق الإدارة الإلكترونية يعكس اهتمامها بتطوير أداء المصرف، دعم الإدارة العليا ساعد في تجاوز تطبيق سياسة الإدارة الإلكترونية بالمصرف، هنالك عوامل فنية تؤثر إيجابياً على كفاءة الإدارة الإلكترونية بمصرف التنمية الصناعية.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، توفير الإمكانيات الفنية اللازمة أدى لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصرف. توفير التدريب المنظم والمستمر للعاملين بالمصرف أدى إلى استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في إنجاز الأعمال. دعم ومساعدة الإدارة العليا ساهم في تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالمصرف.

بناء على النتائج أوصت الباحثة بتشجيع الإدارة العليا على ممارسة الإدارة الإلكترونية بمفهومها المعاصر نظراً لارتباطها الوثيق بنجاح وتطوير أداء المصرف، يجب على المصرف الاهتمام بالتدريب على كيفية تطوير الأداء حتى يكون لديه كادر يتعامل مع التقنية المصرفية بالفعالية المطلوبة للاستثمار في الموارد البشرية من خلال تنظيم برامج نوعية لتدريب الإدارة العليا والعاملين على الأساليب الإدارية الحديثة وإجراء عمليات مستمرة لتقييم أدائهم.

التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

1. الدور: الدور هو توقف الشيء على ما يتوقف عليه، ويسمى الدور المصحح، كما يتوقف أعلى بوبالعكس، أو بمراتب ويسمى الدور المضمر، كما يتوقف أعلى ب، وب على ج، وج على أ. والفرق بين الدور وبين تعريف الشيء بنفسه هو أنه في الدور يلزم تقدمه عليها بمرتين، إن كان صريحاً، وفي تعريف الشيء بنفسه يلزم تقدمه على نفسه بمرتبة واحدة.

2. الإدارة الإلكترونية: فالإدارة الإلكترونية e-management هي بكل بساطة الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والجهد والمال فالإدارة الإلكترونية هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت أو الانترنت بدون أن يضطر العملاء من انتقال أماكن تواجدهم إلى

الجهة مقدمة الخدمة لانجاز مهامهم مما يصاحبه من إهدار للوقت والجهد والطاقات جراء الانتظار في صفوف تقديم الخدمات وكذلك المال الذي ينفقه في التنقل للوصول للمرافق والمؤسسات الخدمية. (سعيد، 2003م)

3. الحد في اللغة. ما هو تعريف الحد لغةً وشرعاً – الحد في اللغة هو المنع، يقال حدني عن كذا قام بمنعي من فعله، ومنها تم تسمية السجان حداً، وسميت العقوبات حدوداً، لأنها تمنع الأشخاص من فعل الخطيئة أو ارتكابها مثل الزنا وشرب الخمر و السرقة وغيرها من الامور وسميت حدوداً أيضاً لأنها من احكام الله عز وجل الذي قدرها ووضعها وحدها.

4. البيروقراطية: البيروقراطية مصطلح ينتمي للعلوم السياسية والاجتماعية، يشير إلى سلطة الموظفين وتطبيقهم القانون بالقوة في المجتمع الوظيفي، وعادة ما يكون تطبيق وتوزيع السلطة حسب السلم الإداري أو بطريقة هرمية، تتصف البيروقراطية والبيروقراطيين بالروتين، وبطء التنفيذ، والتمسك بحرفية القواعد والجمود، مما يصب في عرقلة شؤون المواطنين، ويزيد في ذلك كثرة الموظفين، وقد تسمى أيضاً الدواوينية، أما اصطلاحاً: تعرف البيروقراطية على أنها المغالاة في التمسك بحرفية القواعد وشكليتها، وتعني ايضاً نظام الحكم القائم في دولة ما يوجهها كبار الموظفين المهتمين ببقاء نظام الحكم لإرتباطه بمصالحهم الشخصية (https://mafhome.com)

5. بنك ام درمان الوطني: شركة مساهمة عامة ذات مسؤولية محدودة وهو من المؤسسات الوطنية الرائدة وركيزة هامة ودعامة من دعائم الإقتصاد الوطني في مجال الصيرفة والاستثمار والتجارة الخارجية وذلك عبر شبكة من المراسلين منتشرة في معظم أنحاء العالم. بدأت المرحلة التأسيسية في يناير 1993م وزاول نشاطه المصرفي في أغسطس 1993م وذلك بتقديم كافة الخدمات المصرفية والاستثمارية وفقاً لأحكام الشريعة الاسلامية.

الإدارة الإلكترونية

أولاً: مفهوم الادارة الالكترونية

تعرف الإدارة بانها "الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة (بشرية، مادية، طبيعية)، من خلال تطبيق الوظائف الإدارية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة) على الوظائف الفنية (الإنتاج، التسويق، المالية) باستخدام الجهود الجماعية لتحقيق الهدف المنشود". (خالد، 2010م، ص 16)

تعرف الادارة الالكترونية بانها "هي إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت أو الانترنت وذلك بدون اضطرار العملاء من الانتقال بصفة شخصية إلى الإدارات لإنجاز معاملاتهم إلى جانب ما يترافق مع ذلك من إهدار للوقت والجهد والطاقات " (نزار، 2012م، ص 7)

وتعرف الادارة الالكترونية بانها " هي عبارة عن استخدام نتائج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء المؤسسات ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة ". (جمعة، 2014م، 14)

ويعرف البنك الدولي، الإدارة الإلكترونية بأنها مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة.(عبود، 2010م، 68)

أن الإدارة الإلكترونية هي " استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوع، والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية و التواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل " (محمد الصيرفي، 2006م، ص 64)

تعرف الإدارة الإلكترونية أيضاً بأنها "مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا". (حماد مختار، 2007م، ص 6)

كما تعرف بانها " تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر، سواء الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية بغية تحسين العملية الانتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء في الإدارة، وإنجاز العمل بسرعة وبكفاءة وقل تكاليف ". (فتحية فرطاس، 2016م، ص 315)

تعرف الادارة الالكترونية بأنها " عملية مكينة أعمال ونشاطات الإدارة بالاعتماد على تقنيات المعلومات الضرورية كافة وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة في التقليل من استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين وذلك اعتماد الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية". (علاء عبدالرازق السلمي، 2008م، ص 35)

ولعل التعريفات السابقة جميعها تؤكد على أن الإدارة الالكترونية نظام يعتمد على قيام المؤسسة باستخدام الوسائل الالكترونية في إجراء معاملاتها والتواصل مع عملائها أو المستفيدين من خدماتها أو التواصل بين العاملين والجهات الرقابية وذلك بهدف تيسير وإجراء وتنفيذ الأعمال الإدارية والرقابية علمياً بما يتناسب مع التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات كما أن التعريفات السابقة تشير إلى أن الإدارة الالكترونية تتميز بالسمات الآتية:

1. أنها عملية إدارية تستفيد من الإمكانيات المتميزة للانترنت مما يحقق السرعة الفائقة في انجاز العمليات الإدارية عن بعد .
2. أنها تعتمد على الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات .
3. أنها تعني الانتقال من التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي .
4. عدم التقييد بحدود الزمان أو المكان .
5. الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية الذكية باستخدام منظومات وتقنيات محوسبة تتضمن القدرة على التفكير والرؤية والتعلم والفهم واستنباط المغزى العام من سياق المعلومات المنتجة.

ثانياً: أهداف الإدارة الإلكترونية

تتمثل أهداف الادارة الالكترونية في الاتي: (يونس تارقي، 2017م، ص ص 15-17)

1. تكامل أجزاء التنظيم وتوحيدها كنظام مترابط من خلال تكنولوجيا المعلومات.
2. تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المؤسسية.
3. تقديم آليات فعالة وداعمة لاتخاذ القرارات.
4. ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة.
5. تقليل كلفة التشغيل وتحسين متواصل لمعدلات الإنتاجية.
6. إيجاد البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمتواصل
7. تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز الأعمال وبتكلفة مالية منافسة.
8. إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع تغيرات العصر التكنولوجي.
9. تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
10. الحفاظ على حقوق الموظفين وتنمية روح الإبداع والابتكار.

ثالثاً: أهمية الادارة الالكترونية

في عصر تمثل فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصال محور التطور والتغير على كل المستويات وفي كل المجالات، وهذا لما تركه من إيجابيات وآثار ناجحة ويتمثل مبدأ الإدارة الإلكترونية التطبيق الجديد لتكنولوجيا المعلومات في ميدان الإدارة ويرجع تطبيق هذا المفهوم للأهمية التي تتصف بها والتي يمكن أن نوردتها كالتالي: (الوليد يزيد بشار، 2017م)

1. فالتكنولوجيا الجديدة تساهم بشكل كبير في التقليل من وقوع الأخطاء في الأعمال المنجزة، وذلك لما تتصف به الإدارة من مهام عديدة وعلى كافة المستويات.

2. حوسبة العمليات الإدارية تخدم بشكل كبير الأفراد في التواصل مع الإدارة بكل سهولة ويسر كبيرين، وبالتالي فهي تساعد على كسر الحاجز بينهم وبين الإدارة مما يقلل من الوقت الذي يأخذه إنجاز معاملة إدارية.
 3. يسمح تطبيق الإدارة الإلكترونية من متابعة أمور الأفراد وتلبية احتياجاتهم إذ سمحت شبكة الأنترنت من التواصل مع الإدارة بشكل فعال وإيجابي، لقد أصبحت الإدارة الإلكترونية بديل عن الإدارات البشرية.
 4. تمثل الإدارة الإلكترونية نوعاً ما الاستجابة لطلبات العصر التي تختصر العولمة والفضاء الرقمي، اقتصادت المعلومات والمعرفة وثورة الانترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته وحركة اتجاهاته.
- كما تبرز أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإيجابيات التي تنعكس من خلال تطبيقها خاصة بالنسبة للمؤسسة التي تطبيقها يبرز ذلك في (فداء محمد حامد، 2015م، ص32)
- أ. تبسط وتيسر إجراءات إنجاز الأعمال في المؤسسة.
 - ب. توفر حوسبة العمليات الإدارية سير المعاملات الإدارية.
 - ج. توفر الأرشفة التلقائية للمعلومات والحصول على معلومات دقيقة وموثقة.
 - د. تقلل أعباء الأعمال الورقية بحيث أنها تسمح بجمع البيانات مرة واحدة من أجل استخدامات متعددة وتنظم البيانات الفائضة.
 - هـ. كذلك تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة التغلب على عملية الحفظ والتوثيق وتساعد على تعزيز مبدأ الجودة الشاملة التي تحسن من ناحية أخرى جودة الخدمات المقدمة.
 - و. تسهل إجراءات الاتصال بين الأقسام وكذلك مؤسسات أخرى.
 - ز. تساهم في تحقيق التميز وانخفاض أوقات إنجاز المعاملات.
 - ح. تقلل من حجم القوى العاملة.
 - ط. استعراض محتويات بدلا من القراءة.
 - ي. إدارة الملفات بدلا حفظها.
 - ك. مراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.
 - ل. البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.
 - م. الإنجازات بدلا من المتابعة.

رابعاً: مزايا الإدارة الإلكترونية

- إن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية يحقق العديد من الفوائد من الناحية الإدارية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية، ومن هنا نركز على أبرز المزايا الإدارية التي تقدمها الإدارة الإلكترونية: (ربيعي مصطفى عليان، 2013م، ص33)
1. تسهيل عملية التخطيط من خلال ما توفره الإدارة الإلكترونية من نظم معلومات، وشبكات اتصال بجميع الإدارات.
 2. مرونة الهيكل التنظيمي في ظل الإدارة الإلكترونية، مما يجعلها أقدر على التكامل والتنسيق بين الإدارات المختلفة.
 3. تسهيل عملية إدارة الموارد البشرية بجميع وظائفها مثل تحديد الاحتياجات البشرية، والتنمية والتدريب، وتحديد المسار الوظيفي وغيرها.
 4. سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والمستفيدين كذلك.
 5. سهولة إنهاء معاملات المستفيدين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإنباء عن الدوائر الأخرى.
 6. سهولة الحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها، وتخزينها وحفظها وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في أماكن خارج حدود المنظمة وهو ما يعرف بنظام التحوط من الكوارث.
 7. تبسيط الإجراءات (وقت وسرعة تنفيذها) مما ينعكس إيجاباً على مستوى الخدمات المقدمة وجودتها.

8. تسهيل عملية الاتصال بين الإدارات الداخلية والخارجية.
 9. تسهيل عملية اتخاذ القرارات، والقدرة على تشخيص المشكلات وتقويم الأداء من خلال شمولية المعلومات التي يمكن الحصول عليها ودقتها وسرعة توفيرها.
 10. تحسين الكفاءة وزيادة الفعالية وذلك من خلال القيام بالأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة مع زيادة القدرة على التنسيق بين الدوائر والأقسام الإدارية المختلفة.
- خامساً: عناصر الإدارة الإلكترونية
- يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية تتكون من مجموعة من العناصر نبرزها في ما يلي:
1. المكونات المادية (الأجهزة): وتتضمن كافة المكونات المادية (الأجزاء الملموسة في النظام) والمستخدمة في إدخال ومعالجة وإخراج البيانات والمعلومات.
 2. البرمجيات: وتنقسم إلى فئتين:
 - أ. برامج إدارة النظام: وهي نظم التشغيل، نظم إدارة الشبكة، ترجمة لغات البرمجة، أدوات تدقيق البرمجة، هندسة البرامج بمساعدة الحاسوب.
 - ب. برامج التطبيقات: تشمل برامج التطبيقات العامة. (باسم الحميري، 2015م، ص 22)
 3. شبكات الاتصال: وهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج إتصالي لشبكات الانترنت والأنتانات والإكسترانات، والشبكات المحلية LAN والشبكات المحلية الموسعة WAN.
 4. قواعد البيانات: لا بد أن يكون لكل مؤسسة قاعدة بيانات خاصة بها عن كافة العوامل البيئية الخارجية والداخلية، وإدامة وتحديث هذه القاعدة من حيث إضافة كل ما يطرئ من تغيرات على العوامل البيئية، وذلك حتى تستطيع تزويد مختلف مستويات الإدارة المعلومات الصحيحة والحديثة لاستخدامها في اتخاذ القرارات التي تؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المؤسسة.
 5. العنصر البشري: يجب أن يكون الكادر البشري:
 - أ. مؤهل من خلال الدورات التدريبية المناسبة، وعلى اطلاع دائم على كل جديد حتى يصبح قادراً على استخدام التكنولوجيا الحديثة والتعامل معها، واستغلال إمكاناتها وقدراتها لمصلحة مؤسسته وبيئته عمله.
 - ب. محفز على الابتكار والمبادرة الأفكار ومحفز على البحث عن المعلومة من خلال ما هو متاح.
 - ج. قادراً على التعامل مع الزائن والتواصل معهم وتلبية استفساراتهم.

البيروقراطية

أولاً: تعريف

قد تعرض الفكر الإداري إلى تطور ملموس في شكل الكتابات الموثقة و العلمية وذلك خلال القرن العشرين و ظهرت عدة مداخل للفكر الإداري أولها المدخل الكلاسيكي و الذي يشمل التنظيم أو المدرسة البيروقراطية وكلمة البيروقراطية و التي هي كلمة أجنبية تعني الديوانية

نظرية max weber في الإدارة

تعتبر نظرية البيروقراطية كما وصفها max weber (1864 – 1920) هي البداية لنظرية التنظيم العلمية و قد هدف weber من نظريته إلى البيروقراطية إلى وصف الجهاز الإداري للتنظيمات و كيف يؤثر على الأداء و السلوك التنظيمي و تعتبر البيروقراطية كما استخدمه weber و من تبعه من علماء التنظيم لا يحمل أي معاني غير مرغوبة كما هو شائع في استخدام لعادي للكلمة .

و لكن webar يقصد بتعبير البيروقراطية أن يصف النموذج التالي للتنظيم الذي يقوم على أساس التقسيم الإداري و العمل المكتبي.

و اعتبر webar أن البيروقراطية تناسب كل أنواع أنشطة المجتمع الرأسمالية أو الاشتراكية فهي حسب رأيه:

- ترفض الرغبات الشخصية للزعيم و لا تبالي بالعادات و التقاليد

- تحدد عمل و سلطة كل شخص

- تفرض هيكلًا تنظيميًا يراقب كل شيء

- يتم العمل حسب القواعد المكتوبة التي تنظم كل شيء

- تعتمد على خبراء يعرفون عملهم جيدًا

و في تقديمها لنظرية البيروقراطية سنعتمد أساسًا على كتابات webar ذاته أولاً ثم نقدم بعض النظريات الحديثة التي

تناولت بيروقراطية webar بالتعديل، (ساجد بولحرف، 2020م)

خصائص البيروقراطية :

يقوم التنظيم البيروقراطي في رأي webar على الخصائص الآتية

1. هناك مجالات للتخصص الوظيفي محددة رسميًا و ثابتة و تنظم القواعد و اللوائح عملية تحديد تلك المجالات الوظيفية

2. هناك توزيع الأنشطة و الأعمال العادية و الضرورية لتسيير دقة التنظيم البيروقراطي على أعضاء التنظيم و اعتبارها واجبات رسمية و بطريقة ثابتة و محددة

3. توزع السلطة اللازمة لإعطاء الأوامر بتنفيذ الواجبات المحددة بشكل رسمي ثابت و وفقا لقواعد واضحة و محددة و تحدد هذه القواعد مدى السلطة التي تمنح لعضو التنظيم البيروقراطي و نع تلك السلطة

4. هناك طرق و أساليب للعمل و تنفيذ المهام و الواجبات و بالتالي لا يعين في التنظيم البيروقراطية إلى من كان مؤهلاً للأداء تلك المهام بالطرق المحددة

5. ينقسم التنظيم البيروقراطي إلى عدة مستويات متخذًا شكلًا هرميًا و بالتالي نظام حاسم و دقيق من الرئاسة حيث تشرف المستويات العليا من التنظيم على الأعمال و أنشطة المستويات الدنيا

6. و يسمح هذا النظام للعاملين أو المرؤوسين بان يتسلموا من قرارات احد الرؤساء إلى المستوى الإداري الأعلى منه بطريقة منظمة و محددة و يسود هذا التنظيم الهرمي البيروقراطي كافة أشكال التنظيمات بعض النظر عن كونها «عامة» أو «خاصة»

7. تعتمد إدارة التنظيم البيروقراطي على المستندات و بالتالي يوجد جهاز من الموظفين و الكتبة مهمتهم الاحتفاظ بالوثائق و المستندات

8. إن الإدارة المكتبية تحتاج إلى خبرة و مران و تدريب و من ناحية أخرى فحين يكتمل التنظيم البيروقراطي فإنه يتطلب عادة كل نشاط و جهد الموظف حتى لو كانت ساعات عمله محددة بمعنى أن العمل الرسمي يأتي بمقام الأول بالنسبة للوقت الموظف و لا يمكن تأخير لأداء أعمال خاصة.

9. تطبق الإدارة البيروقراطية قواعد و تعليمات للعمل تتصف بالشمولية و العمومية و الثبات النسبي [التي يمكن للموظفين تعلمها] كذلك تستخدم الإدارة البيروقراطية أنواع القواعد و التعليمات التي يمكن للموظفين تعلمها و فهمها و كلما زاد فهم الموظفين لتلك لقواعد و الإجراءات كلما ارتفعت خبرتهم وكفاءتهم. (عبد الله الغامدي، 1434هـ،

ص 89)

دعائم البيروقراطية

و يرى webar أن هناك عدة ظروف موضوعية تؤدي إلى قيام التنظيم البيروقراطي هي :

- 1/ تطور الاقتصاد النقدي و إمكانية دفع أجورهم و مرتبات نقدية للموظفين .
- 2/ توفر نظام ضريبي يسمح للجهاز البيروقراطي الحكومي بالحصول على دخل ثابت و يرى webar أن هذين العاملين متلازمين. بمعنى أن وجود النظام الضريبي يتطلب ضرورة القيام بالاقتصاد النقدي و يؤكد webar ذلك بان درجة التنظيم البيروقراطي في المجتمعات الحضارية أعلى منها في المجتمعات الغير حضارية و السبب في رأيه هو سيادة الاقتصاد في النوع الأول في المجتمعات و اختفاءه في الثاني .

مزايا البيروقراطية

- يرى max webar أن الفرق بين التنظيم البيروقراطي وبين غيره من الأنظمة هو كالفرق بين الإله الحديثة ووسائل الإنتاج البدوية البدائية ويحدد مزاياه فيما يلي:

1. الدقة
2. المعرفة الكاملة بالمستندات
3. السرعة
4. الاستمرار
5. الوضوح
6. الوحدة
7. الخضوع الكامل للرؤساء
8. تخفيض التكلفة الإنسانية و الاقتصادية للعمل
9. تخفيض الاحتكاك بين الأفراد

عيوب التنظيم البيروقراطي

1. تضخم الأعباء الروتينية
2. عدم اعتناء العاملون لمصالح المنضمت و استقائهم للإجراءات
3. شعور العاملين بأنهم يعملون كالألات و انتقال نفس الشعور لمن يتعامل معهم
4. تشابه في شكل السلوك و توحيده بسبب الالتزام بالإجراءات ثم إلى تحجم السلوك مما يزيد الأداء صعوبة
5. القضاء على المبادرة و الابتكار و النمو الشخصي(الغامدي، المرجع سبق ذكره، ص90)

نماذج البيروقراطية

-نموذج مرتون للبيروقراطية:

تقوم أفكار مرتون على أساس الاهتمام بالآثار السلبية على ظاهرة التعلم التنظيمي بمعنى إن الأفراد في التنظيمات البيروقراطية يعتمدون إلى التعميم من المواقف التي لا يجوز فيها استخدام نفس السلوك و تقوم نظرية مرتون على أساس الفروض الآتية:

1. إن الإدارة العليا للتنظيم تريد فرض نوع من الرقابة أي أن هناك طلبا للرقابة على الأفراد إثناء تأديتهم واجباتهم
2. إن الرغبة في الرقابة تتمثل في زيادة التركيز على ضرورة الاعتماد على سلوك الأفراد أي إن الإدارات تسعى إلى أن تزيد من درجة اعتمادها على سلوك الأفراد.
3. إن هذه الرغبة من جانب الإدارة العليا للتأكد من درجة الاعتماد على سلوك الأفراد تتخذ شكل تحديد الاختصاصات و المسؤوليات بحيث يمكن التنبؤ بالسلوك و محاسبة الأفراد و مساءلتهم و يترتب على هذه الفروض الآتي:

أ. تقليل مدى العلاقات الشخصية بين أعضاء التنظيم إذا أصبح تلك العلاقات أساسا بين الوظائف وليس بين الأفراد شاغلي تلك الوظائف

ب. تصبح القواعد و الإجراءات الرسمية أمرا طبيعيا بالنسبة للأفراد ويصير هضمها و اختزانها بواسطتهم أي تتم عملية اكتساب لتلك القواعد و الإجراءات لتصبح الأساس العادي لتصرف الفرد

ج. يصبح أساس اتخاذ القرارات هو عملية تقسيم الموضوعات إلى فئات أو طبقات لكل فئة أو طبقة حل معين تدرّب عليه نموذج سلزنيك : بينما يركز مرتون على القواعد و التعليمات كنتيجة لطلب الإدارة العليا تحقيق قدر أكبر من الرقابة . سلزنيك يركز على تفويض السلطة و لكن الهدف واحد في النموذجين . فكلاهما يسعى إلى إظهار كيف أن الرغبة في الرقابة و استخدام أساليب رقابة حازمة تؤدي إلى ظهور نتائج غير متوقعة تنشأ من مشاكل المتعلقة بوجود علاقات إنسانية متداخلة في التنظيم البيروقراطي. تلك العلاقات الإنسانية التي اغفل webar أهميتها في نموذج المثالي و يسير نموذج على النسق الآتي:

1. هناك طلب مزيد من قبل الإدارة العليا الأحكام الرقابة على التنظيم
 2. نتيجة لهذا الطلب يتم تفويض السلطة بما يؤدي إلى زيادة تدريب الأفراد الذين فوضت إليهم السلطة على أعمال متخصصة . فالتفويض يجعلهم يركزون على عدد أقل من المشاكل و بالتالي يكتبون خبرة أعلى في مجالات عمل محدودة
 3. و على هذا الأساس فان تفويض السلطة يساعد على تخفيض الفروق بين أهداف التنظيم و بين الانجازات الفعلية الأمر الذي يشجع على مزيد من التفويض للسلطة ساعيا وراء المزيد من الكفاءة في العمل
 4. هذه التفرقات و الاختلافات بين أهداف الأجزاء التنظيمية المختلفة تؤدي إلى نشأة الصراع بين أهداف الأجزاء و بالتالي يصبح مستوى القرارات التي تتخذ داخل التنظيم معتمدا بصفة متزايدة على اعتبارات و الإستراتيجية الخاصة بكل وحدة أو جزء على حدة و خاصة إذ لم تكن الأهداف العامة للتنظيم موضع اعتبار
- نموذج جولدر : يشترك جولدر مع نموذجين السابقين في كونه يسعى إلى إبراز أثار التنظيم البيروقراطي و ما يحدث فيها من نتائج غير متوقعة و لا مرغوبة بالفعل خصائص التنظيم ذاتها و يخرج جولدر بنتيجة أساسية هي أنها في التنظيمات البيروقراطية فان نظاما للرقابة للمحافظة على توازن و استقرار جزء من التنظيم الكبير يؤدي في نهاية الأمر إلى الإخلال بالنظام الكبير بذاته و يسير النموذج على النسق التالية .

1. إن رغبة المستويات العليا في التنظيم البيروقراطي على أعمال و سلوك التنظيم و أعضائه في تطبيق قواعد و تعليمات عامة تحدد إجراءات العمل.
2. يترتب على التطبيقات تلك القواعد العامة تخفيض الشعور بالعلاقات القوة في التنظيم و قلة وضوح الفرق في مراكز حيث الجميع يخض لذات القوة
3. بناء على التخفيض علاقات القوة فان أعضاء الجماعات يميلون إلى قبول و نفوذ المتفرجين بحكم مراكزهم و طبيعة أعمالهم و هذا يؤدي إلى تقليل حدة التوتر و الصراع في الجماعات
4. حيث تتحقق تلك النتائج المتوقعة و المقصودة و تبدوا فاعليتها في تخفيض التوتر و الصراع في جماعات العمل. يريد الميل إلى تدعيم و تأييد تلك القواعد العامة
5. و لكن من ناحية أخرى حيث تحدد تلك القواعد العامة السلوك غير المرغوب و أنها في ذات الوقت تحدد العضو التنظيم ما هو مطلوب منه كحد أدنى
6. و تتعد المشكلة حين تدرك الإدارات العليا أن العمل يتم عند الأدنى له و يفسر هنا انه فشل من جانب أعضاء التنظيم مما يؤدي إلى زيادة الرقابة و التدقيق الإشراف و المزيد من القواعد العامة و بالتالي مزيد من انخفاض معدلات الأداء إلى حدودها الدنيا

البيروقراطية الحديثة (الجديدة)

ظاهرة البيروقراطية :

تختلف ظاهرة البيروقراطية و مفاهيم الكتاب و المفكرين حولها فالنسبة لبعض هي عملية الحكم عن طريق أجهزة متخصصة يعين فيها أفراد لأداء وظائف محددة حيث ينتظمون في شكل هرمي تقع في قمته قيادة لتنظيم و تتدرج بعد ذلك المستويات حتى القاعدة حيث يوجد صغار الموظفين الذين يكلفون بالتنفيذ دون أن تكون لهم السلطة اتخاذ القرارات الإدارية و عليها خصائص البيروقراطية هي : (حسين محمد الحسن 2011م، ص ص 60-65)

1. تقسيم للوظائف على أساس تخصيص و توزيعها

2. تدرج في السلطة و مستويات الإشراف

3. وجود نظام رسمي مقرر

4. انعدام الناحية الشخصية في علاقة الموظف بعمله

مشكلة الروتين : هي كلمة شائعة و هي تعكس تعقد الإجراءات و جمود القواعد و القوانين في الأجهزة الحكومية و من مظاهر الروتين

المظهر الأول : عدم شعور العاملين الانتماء إلى التنظيم موحد و عدم إدراكهم لأهداف التنظيم العامة

المظهر الثاني : جهود الروتين و انعزال الأفراد و انفصالهم عن بعضهم البعض حيث تسوء المنافسة القاتلة على فرض تحسين أمورهم المعيشية

المظهر الثالث : تركيز المسؤوليات و سلطة اتخاذ القرارات في أيدي فئة قليلة في أعلى مستويات الإدارية بعيدا عن مجالات الاحتكاك اليومي بال جماهير و احتياجهم

المصدر الروتيني :يحدد كروزير بان مصدر الروتين ليس فرد في حد ذاته و لكن تأثير جماعة العمل و حد العمل على الفرد إنتاج الروتين : انخفاض إنتاجية العاملين و تدهور روحهم المعنوية انعزال اجتماعي و نقص أوصل الصداقة بين أفراد المجموعة الواحدة

البيروقراطية الحديثة:

يرى وبر أن التنظيمات البيروقراطية تنشأ بطريقة من الأربع

1. ينشأ نتيجة لتجمع عدد من الأفراد حول رحيم أو قاعد رغبة منهم في المحا فضة على أفكاره و معتقد

2. ينشأ من العدم بقرار من شخص أو مجموعة من الأشخاص لتأدية و ضفة معينة يعتقدون انه مفيدة و مطلوبة

3. ينشأ نتيجة لانسلاخه عن تنضم قائم فعلا

4. قد ينشأ بإرادة بعض أفراد الدين يروجون لفكرة أو عقيدة معينة

و تتفق هذه الطرق الأربعة في الأتي:-

أ. إن التنظيم يكون تحت سيطرة بعض الموجهين أو المتحمسين في بداية إنشائه مهما كانت الطريقة التي أنشئ بها

ب. إن التنظيم البيروقراطي يمر عادة بمرحلة مبكرة من النموذج السريع كما ان التنظيم لا بد أن يحصل على معرفة من المجتمع المحيط به حتى يمكنه من البقاء أو الاستمرار

ج. يرى دونر أن الأسباب الرئيسية للنمو أو انهيار التنظيم يرجع إلى عوامل خارجية في المجتمع أو البيئة المحيطة

د. و قد لاحظ دونر أن كل التنظيمات لبيروقراطية لها ميول طبيعي نحو الاتساع كأنه كلما قدم العهد للتنظيم كلما حدث مايلي :

i. تزداد كفاءة التنظيم من خلال عملية التنظيم و اكتساب الخبرة

ii. تنمو نظم من القواعد و الإجراءات العامة التي تشمل معظم أنشطة التنظيم

- iii. يتحول اهتمام أعضاء التنظيم من تأدية الوظائف التي أنشئ من أجلها إلى المحافظة على بقاء التنظيم و ضمان نموه باعتباره مؤسسا مستقلا
- iv. تميل نسبة الإداريين بالتنظيم إلى الزيادة
- v. يميل التنظيم ليصبح أكثر تحفظ إلا إذا واجه فترات من النمو السريع أو تغيرت الإدارة العليا به
- vi. يتسع مجال الوظائف التي يقوم بها التنظيم

النقد الرئيسي للنظرية

- 1/ إهمال الفرد و معاملته على أساس انه آلة و تجاهل الطبيعة النفسية و الإنسانية للإنسان الأمر الذي يؤدي إلى احتمال حدوث نتائج غير متوقعة تؤدي إلى انخفاض كفاءة التنظيم بدلا من ارتفاعها . (نواف كنعان 1343هـ)
- 2/ إن بعض المبادئ التي يقوم عليها التنظيم البيروقراطي قد تساعد على الإهمال و انخفاض الكفاءة مثل مبدأ الترقية بالأقدمية
- 3/ إن تركيز في تطبيق مبدأ الرقابة و الأشراف يؤدي إلى زيادة الاحتمال محاولة الانحراف على القواعد و التعليمات الأمر الذي يؤدي إلى مزيد من الرقابة و الإشراف و بالتالي المزيد من النتائج الغير متوقعة و في النهاية يصل التنظيم إلى موقف غريب يتميز بانخفاض الكفاءة و تخصيص جانب كبير من الموارد و القيام بأعمال رقابية و ترك الأهداف أو الأعمال السياسية للتنظيم دون التنفيذ الحقيقي يتناسب مع تكلفة العمل الرقابي
- 4/ هناك تناقض واضح بين خصائص التنظيم المثالي كم حددها max weber مثل ذلك التناقض بين فكرة التدرج الهرمي للرئاسة في الإدارة استنادا على السلطة و بين فكرة الخبرة و التدريب كأساس لاختيار الموظفين
- 5/ نقدي آخر وجهة لنظرية البيروقراطية هو أن نجاح التنظيم و فعاليته لا يتوقفان فحسب على الذاتية أو الداخلية له ، بل أيضا على الظروف و البيئة المحيطة بالتنظيم أي أن البيروقراطية تعالج التنظيم على انه نظام مغلق و ليس نظاما مفتوحا يؤثر في بيئة و يتأثر بها .

الجمود التنظيمي

ينشأ الجمود التنظيمي لبعده المسافة بين المستويات الدنيا من التنظيم و بين المستويات الأعلى . و بالتالي فكلما كبر حجم التنظيم كلما أدى ذلك إلى ابتعاد مراكز اتخاذ القرارات عن مركز تنفيذ الأمر الذي يقلل من حرية المستويات الدنيا في حركة و يخفض من قدرتها على التصرف كذلك تتجه عملية اتخاذ القرارات و بطء و استنفاذ وقت أطول يعكس هذا في شكل جمود في العمل و بطء في الإجراءات . يتضح اذا من هذا العرض للنظرية الحديثة للبيروقراطية مدى اختلافها عن نظرية max weber و تقاربها مع النماذج الحديثة التي قدمها مرتون و سلزينك و جولدنر و الصفة الأساسية التي تميز هذه الاتجاهات الحديثة لدراسة البيروقراطية هي إدخال العنصر البشري و البيئة المحيطة كالمحددات الأساسية للسلوك و لبيروقراطية

ومن أهم المزايا التي يتسم بها النظام البيروقراطي

1. القدرة على التركيز على نظام السلطة التي تتسم بالوحدة والتماسك، دون أن يكون هناك أي تخبط في السلطة.
2. أو تفريق في القرارات التي تتخذها السلطة الرئيسية، ومن هنا تكمن تلك الميزة على الترقى في شكل أداء العمل والأنظمة.
3. كذلك الإجراءات والتي يتم استعمالها في الشركات والمنظمات المختلفة.
4. من مزايا هذا النظام البيروقراطي أيضاً، أنه يساهم في تقسيم العمل والتخصص الخاص بكل عامل داخل المنظمة.
5. وبالتالي وجود نظام يتبع دون أن يكون هناك أي عشوائية في العمل، ويتمثل هذا التقسيم في القيام بتقسيم المهام بين الموظفين داخل المنشأة إلى الكثير من الخطوات.
6. كما يتم اختيار كل موظف بما يتلاءم مع مؤهلاته العملية والعلمية، وأيضاً درجة تخصص كل موظف.

7. التسلسل الأساسي والمفهوم من هذا المعنى أن يتواجد الكثير من المستويات الإدارية المختلفة والتي تتفاوت فيما بينهم.
8. كما يتبع كل مستوى من تلك المستويات النظام الذي يعلوه أو يأتي قبله.
9. وبالتالي يكون النظام على شكل هرمي حيث أن قاعدة الهرم تكون واسعة، وبالتدرج والصعود إلى أعلى يضيق الهرم.
10. كذلك يتسم هذا النظام البيروقراطي أيضاً بالرسمية والعمل على تقنين الإجراءات، والمقصود من ذلك هو تواجد شكل في العلاقات الرسمية.
11. لا بصورة شخصية وبالتالي لا يتواجد أي نوع من التفرقة بين الموظفين وبعضهم، بل كلهم سواسية فيما بينهم.
12. بالإضافة إلى أن هذا الهيكل التنظيمي يعمل على حدوث الترقى داخل العمل اعتماداً على جدارة الموظف.
13. ولا يعتمد على أي اعتبارات شخصية، وذلك لأن البيروقراطية تحتم على الإدارة أن تقوم بالاختيار الدقيق والممعن.
14. عند ترقى الموظفين داخل المنظمة بناء على مؤهلاتهم وجدارتهم في العمل، وبالتالي ضمان أن أداء وعمل الموظف.
15. هو من يحددوا موقعه في الشركة دون النظر لأي اعتبارات أخرى.

عيوب النظام البيروقراطي

1. لا يخلو أي نظام متواجد في أي مؤسسة من العيوب فكل نظام، إلى جانب توافر العديد من المميزات له.
2. كذلك هذا لا يعني أنه لا توجد به العيوب، بل هناك الكثير من العيوب إلا أن المنظمة الناجحة هي التي تقود تلك السلبيات وتتحكم فيها.
3. وتحاول ألا تغطي على إيجابيات النظام لأن هناك العديد من المنظمات، والتي يتوجب عليها أن تعمل بنظام معين.
4. والذي يعمل على تحقيق أهداف المنظمة بالشكل المطلوب، إلا أنه يحمل الكثير من العيوب وبالتالي فإنه يجب عليها التعامل معها بصورة لائقة. (محمد أبودرة، 1969م، ص 118)

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

أولاً: إجراءات الدراسة الميدانية

أداة الدراسة

- أداة الدراسة عبارة عن الوسيلة التي نستخدمها في جمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة موضوع الدراسة، وتوجد العديد من الأدوات المستخدمة في مجال البحث العلمي للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة للدراسة، وقد اعتمدت الباحثة على الإستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات من عينة الدراسة، الإستبانة مزايا؛ منها: (عبدالله، 1984م)
- أ. يمكن تطبيقها للحصول على معلومات عن عدد من الأفراد.
 - ب. قلة تكلفتها وسهولة تطبيقها.
 - ج. سهولة وضع عباراتها وترسيم ألفاظها.
 - د. يوفر وقت للمستجيب ويعطيه فرصة التفكير.
 - هـ. يشعر المجيبون عليها بالحرية في التعبير عن آراء يخشون عدم موافقة الآخرين عليها.

المجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من (موظفي بنك ام درمان الوطني) ويساوي تقريبا 224 فرداً، أما عينة الدراسة هي عينة عشوائية بسيطة تم إختيارها من مجتمع البحث.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

لتحقيق أهداف الدراسة وللقبول من فرضياتها، تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

1. الأشكال البيانية.
2. التوزيع التكراري للإجابات.

3. النسبة المئوية.
4. معامل ارتباط بيرسون.
5. معادلة سبيرما- براون لحساب معامل الثبات.
6. الوسيط.
7. اختبار مربع كأي الدلالة بين الإجابات.

وللحصول على نتائج دقيقة قدر الإمكان، تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS والذي يشير اختصاراً إلى الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences، كما تمت الاستعانة ببرنامج ال Excel لتنفيذ الأشكال البيانية المطلوبة في الدراسة.

تطبيق عينة الدراسة

تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة المقررة (50) فرداً، وقد تم تفرغ البيانات والمعلومات في الجداول التي أعدها الباحثة لهذا الغرض، حيث تم تحويل المتغيرات الاسمية. (أوفق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، إلى متغيرات كمية (5، 4، 3، 2، 1) على الترتيب، وتم تفرغ البيانات في الجداول الآتية، وتم إعداد الأشكال البيانية اللازمة.

الثبات والصدق أداة الدراسة

للتأكد من الصدق الظاهري للاستبانة وصلاحيته عبارات الاستبانة من حيث الصياغة والوضوح أجري اختبار الثبات لعبارات الاستبانة باستخدام معامل ألفا - كرونباخ- وكانت النتيجة (0.92) مما يعني أن هنالك ثبات في البيانات كما يبين في الجدول أدناه.

الجدول (1)

الثبات والصدق الإحصائي لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية على الاستبانة

الفرضيات	عدد العبارات	معامل الصدق الذاتي
الأولي	5	.7820
الثانية	5	.6320
الثالثة	5	0.773
الثبات العام	15	0.916

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م

يتضح للباحثة من نتائج الجدول (1) أن معامل ألفا كرونباخ لكل عبارات الاستبانة تساوي (0.88) وهو مرتفع وموجب الإشارة لعبارات الاستبانة، أي ان زيادة قيمة معامل ألفا - كرونباخ تعني زيادة مصداقية البيانات عرض ومناقشة النتائج

ثانياً: تحليل عبارات الفرضيات

تحليل عبارات الفرضية الأولى: تؤثر الاجهزة في الحد من البيروقراطية في بنك امدرمان الوطني .

جدول (2)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الأولى

لا أو افق بشدة	لا أو افق	محايد	أو افق	أو افق بشدة	العبارات
العدد النسبة	العدد النسبة	العدد النسبة	العدد النسبة	العدد النسبة	
0 %0	0 %0	1 %2	27 %54	22 %44	توفر ادارة البنك الاجهزة الحديثة وكافة ملحقاتها التي يحتاجها الموظف
0 %0	1 %2	1 %2	24 %48	24 %48	استخدام الحاسوب قلل من الوقت المهدر
0 %0	0 %0	1 %2	31 %62	18 %36	استخدام الحاسوب اداء الى تطوير الاداء الوظيفي لدي العاملين بالبنك
0 %0	0 %0	3 %6	25 %50	22 %44	استخدام الاجهزة عمل على حفظ المعلومات وسرعة استرجاعها
0 %0	0 %0	3 %6	24 %48	23 %36	الكادر البشري بالبنك قادر على التعامل مع الحاسوب بكفاءة

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م

يوضح الجدول رقم(2) أن معظم الفئة المستهدفة بالاستبانة توافق أو توافق بشدة على أن تؤثر الاجهزة في الحد من البيروقراطية في بنك امدرمان الوطني .

تحليل عبارات الفرضية الثانية: تؤثر الانظمة في الحد من البيروقراطية في بنك امدرمان الوطني.

جدول رقم (3)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الثانية

لا أو افق بشدة	لا أو افق	محايد	أو افق	أو افق بشدة	العبارات
العدد النسبة	العدد النسبة	العدد النسبة	العدد النسبة	العدد النسبة	
0 %0	0 %0	6 %12	25 %50	19 %38	تهتم ادارة البنك بتطوير الانظمة بشكل مستمر
0 %0	1 %2	3 %6	27 %54	19 %38	توفر الانظمة خاصية الامان والخصوصية للموظفين
0 %0	2 %4	7 %14	27 %54	14 %28	توفر الادارة شبكات اتصال سريعة وامنة
0 %0	1 %2	7 %14	27 %54	15 %30	توجد نسخ احتياطيا للبيانات والمعلومات في حال فقدانها
0 %0	1 %2	11 %22	20 %40	18 %36	تستجيب الادارة بشكل سريع لاي متطلبات تقنية تخدم مصلحة العمل

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م
يوضّح الجدول رقم (3) أن غالبية الفئة المستهدفة بالاستبانة توافق أو توافق بشدة على أن تؤثر الانظمة في الحد من البروقراطية في بنك امدرمان الوطني.
تحليل عبارات الفرضية الثالثة: تؤثر البنية التحتية في الحد من البيروقراطية في بنك امدرمان الوطني.

جدول رقم (4)

التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الثالثة

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	العبارات
العدد النسبة	العدد النسبة	العدد النسبة	العدد النسبة	العدد النسبة	
0 %0	3 %6	6 %12	25 %50	16 %32	توفر بنية تحتية جيدة يؤثر ايجابا على الحد من البروقراطية
0 %0	1 %2	12 %24	24 %48	13 %26	تمتلك ادارة البنك شبكات حديثة متطورة للاتصالات
0 %0	0 %0	7 %14	27 %54	16 %32	يتم تحديث المواقع الالكترونية للادارة بصورة مستمرة
0 %0	0 %0	6 %12	24 %48	20 %40	تستطيع ادارة البنك ان تعقد المؤتمرات الإلكترونية
0 %0	0 %0	6 %12	21 %42	23 %46	تقادم التقنيات المستخدمة من اجهزة وبرمجيات وشبكات وغيرها بالادارة

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م
يوضّح الجدول رقم (4) أن غالبية الفئة المستهدفة بالاستبانة توافق أو توافق بشدة على أن تؤثر البنية التحتية في الحد من البروقراطية في بنك امدرمان الوطني.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات

للإجابة على تساؤلات الدراسة والتحقق من فرضياتها سيتم حساب الوسيط لكل عبارة من عبارات الاستبانة والتي تبين آراء عينة الدراسة دور الإدارة الإلكترونية في الحد من بيروقراطية العمل في بنك امدرمان الوطني، حيث تم إعطاء الدرجة (5) كوزن لكل إجابة "أوافق بشدة"، والدرجة (4) كوزن لكل إجابة "أوافق"، والدرجة (3) كوزن لكل إجابة "محايد"، والدرجة (2) كوزن لكل إجابة "لا أوافق"، والدرجة (1) كوزن لكل إجابة "لا أوافق بشدة" إن كل ما سبق ذكره وحسب متطلبات التحليل الإحصائي هو تحويل المتغيرات الاسمية إلى متغيرات كمية، وبعد ذلك سيتم استخدام اختبار مربع كاي لمعرفة دلالة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات كل فرضية.

1/ عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى من فرضيات الدراسة على الآتي:

" تؤثر الاجهزة في الحد من البروقراطية في بنك امدرمان الوطني.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، ينبغي معرفة اتجاه آراء عينة الدراسة بخصوص كل عبارة من العبارات المتعلقة بالفرضية الأولى، ويتم حساب الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة ومن ثم على العبارات مجتمعة، والوسيط هو أحد مقاييس النزعة المركزية الذي يستخدم لوصف الظاهرة والذي يمثل الإجابة التي تتوسط جميع الإجابات بعد ترتيب الإجابات تصاعدياً أو تنازلياً وذلك كما في الجدول (5) الآتي:

جدول رقم (5)

الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الأولى

ت	العبارات	الوسيط	التفسير
1.	توفر ادارة البنك الاجهزة الحديثة وكافة ملحقاتها التي يحتاجها الموظف	4	أوافق
2.	استخدام الحاسوب قلل من الوقت المهدر	4	أوافق
3.	استخدام الحاسوب اداء الى تطوير الاداء الوظيفي لدي العاملين بالبنك	4	أوافق
4.	استخدام الاجهزة عمل على حفظ المعلومات وسرعة استرجاعها	4	أوافق
5.	الكادر البشري بالبنك قادر على التعامل مع الحاسوب بكفاءة	4	أوافق
	جميع العبارات	4	أوافق

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م

يتبين للباحثة من الجدول رقم (5) ما يلي:

- بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن توفر ادارة البنك الاجهزة الحديثة وكافة ملحقاتها التي يحتاجها الموظف.
 - بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثانية (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن استخدام الحاسوب قلل من الوقت المهدر.
 - بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثالثة (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن استخدام الحاسوب اداء الى تطوير الاداء الوظيفي لدي العاملين بالبنك.
 - بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الرابعة (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن استخدام الاجهزة عمل على حفظ المعلومات وسرعة استرجاعها.
 - بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الخامسة (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن الكادر البشري بالبنك قادر على التعامل مع الحاسوب بكفاءة.
 - بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع عبارات الفرضية الأولى (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد عينة الدراسة موافقين على ما جاء بعبارات الفرضية الأولى.
- إن النتائج أعلاه لا تعني أن جميع أفراد عينة الدراسة متفقون على ذلك، حيث إنه وكما ورد في جدول رقم (5) أن هناك أفراداً محايدين أو غير موافقين على ذلك، ولاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعداد الموافقين والمحايدين وغير الموافقين للنتائج أعلاه تم استخدام اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الإجابات على كل عبارة من عبارات الفرضية الأولى، الجدول رقم (6) يلخص نتائج الاختبار لهذه العبارات:

جدول رقم (6)

نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق للإجابات على عبارات الفرضية الأولى

ت	العبارات	درجة الحرية	قيمة مربع كاي
1.	توفر ادارة البنك الاجهزة الحديثة وكافة ملحقاتها التي يحتاجها الموظف	2	22.84
2.	استخدام الحاسوب قتل من الوقت المهدر	3	42.32
3.	استخدام الحاسوب اداء الى تطوير الاداء الوظيفي لدي العاملين بالبنك	2	27.16
4.	استخدام الاجهزة عمل على حفظ المعلومات وسرعة استرجاعها	2	17.08
5.	الكادر البشري بالبنك قادر على التعامل مع الحاسوب بكفاءة	2	16.84

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م

يمكن للباحثة تفسير نتائج الجدول أعلاه كالآتي:

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين على ما جاء بالعبارة الأولى (22.84) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (2) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (9.21)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن توفر ادارة البنك الاجهزة الحديثة وكافة ملحقاتها التي يحتاجها الموظف.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ما جاء بالعبارة الثانية (42.32) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (3) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (11.35)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن استخدام الحاسوب قتل من الوقت المهدر.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين على ما جاء بالعبارة الثالثة (27.16) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (2) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (9.21)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن استخدام الحاسوب اداء الى تطوير الاداء الوظيفي لدي العاملين بالبنك.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين حول ما جاء بالعبارة الرابعة (17.08) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (2) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (9.21)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن استخدام الاجهزة عمل على حفظ المعلومات وسرعة استرجاعها
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين حول ما جاء بالعبارة الخامسة (16.84) وهذه القيمة أقل من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (2) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (9.21)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (6) فإن ذلك يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن الكادر البشري بالبنك قادر على التعامل مع الحاسوب بكفاءة.

مما تقدم يستنتج الباحثة أن فرضية الدراسة الأولى والتي نصت على أن: "تؤثر الأجهزة في الحد من البروقراطية في بنك امدرمان الوطني" قد تحققت.

2/ عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية من فرضيات الدراسة على الآتي:

"تؤثر الانظمة في الحد من البروقراطية في بنك امدرمان الوطني"

للتحقق من صحة هذه الفرضية، ينبغي معرفة اتجاه آراء عينة الدراسة بخصوص كل عبارة من العبارات المتعلقة بالفرضية الثانية، ويتم حساب الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة ومن ثم على العبارات مجتمعة، والوسيط هو أحد مقاييس النزعة المركزية الذي يستخدم لوصف الظاهرة والذي يمثل الإجابة التي تتوسط جميع الإجابات بعد ترتيب الإجابات تصاعدياً أو تنازلياً وذلك كما في الجدول رقم (7) الآتي:

جدول رقم (7)

الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الثانية

ت	العبارات	الوسيط	التفسير
1	تهتم ادارة البنك بتطوير الانظمة بشكل مستمر	4	أوافق
2	توفر الانظمة خاصية الامان والخصوصية للموظفين	4	أوافق
3	توفر الادارة شبكات اتصال سريعة وامنة	4	أوافق
4	توجد نسخ احتياطيا للبيانات والمعلومات في حال فقدانها	4	أوافق
5	تستجيب الادارة بشكل سريع لاي متطلبات تقنية تخدم مصلحة العمل	4	أوافق
	جميع العبارات	4	أوافق

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م

يتبين للباحثة من الجدول رقم (7) ما يلي:

- بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن تهتم ادارة البنك بتطوير الانظمة بشكل مستمر.
- بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثانية (4) وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن توفر الانظمة خاصية الامان والخصوصية للموظفين.
- بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثالثة (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن توفر الادارة شبكات اتصال سريعة وامنة.
- بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الرابعة (5)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن توجد نسخ احتياطيا للبيانات والمعلومات في حال فقدانها.
- بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الخامسة (5)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن تستجيب الادارة بشكل سريع لاي متطلبات تقنية تخدم مصلحة العمل.
- بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع عبارات الفرضية الثانية (5)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد عينة الدراسة موافقين على ما جاء بعبارات الفرضية الثانية.

إن النتائج أعلاه لا تعني أن جميع أفراد عينة الدراسة متفقون على ذلك، حيث إنه وكما ورد في جدول رقم (7) أن هناك أفراداً محايدين أو غير موافقين على ذلك، ولاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعداد الموافقين

والمحايدين وغير الموافقين للنتائج أعلاه تم استخدام اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الإجابات على كل عبارة من عبارات الفرضية الثانية، الجدول رقم (7) يلخص نتائج الاختبار لهذه العبارات:

جدول رقم (8)

نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق للإجابات على عبارات الفرضية الثانية

ت	العبارات	درجة الحرية	قيمة مربع كاي
1	تهتم ادارة البنك بتطوير الانظمة بشكل مستمر	2	11.32
2	توفر الانظمة خاصية الامان والخصوصية للموظفين	3	38.00
3	توفر الادارة شبكات اتصال سريعة وامنة	3	28.24
4	توجد نسخ احتياطيا للبيانات والمعلومات في حال فقدانها	3	30.32
5	تستجيب الادارة بشكل سريع لاي متطلبات تقنية تخدم مصلحة العمل	3	17.68

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م

يمكن للباحثة تفسير نتائج الجدول أعلاه كالآتي:

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين على ما جاء بالعبارة الأولى (11.32) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (2) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (9.21)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (8)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن تهتم ادارة البنك بتطوير الانظمة بشكل مستمر.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ما جاء بالعبارة الثانية (38.00) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (3) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (11.35)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (8)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن توفر الانظمة خاصية الامان والخصوصية للموظفين
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين على ما جاء بالعبارة الثالثة (15.84) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (3) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (11.35)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (8)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن توفر الادارة شبكات اتصال سريعة وامنة.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين حول ما جاء بالعبارة الرابعة (30.32) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (3) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (11.35)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (8)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن توجد نسخ احتياطيا للبيانات والمعلومات في حال فقدانها.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين حول ما جاء بالعبارة الخامسة (17.68) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (3) ومستوى دلالة (1%)

والبالغة (11.35)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (8)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن تستجيب الإدارة بشكل سريع لاي متطلبات تقنية تخدم مصلحة العمل.

3/ عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة من فرضيات الدراسة على الآتي:

" تؤثر البنية التحتية في الحد من البيروقراطية في بنك امدرمان الوطني "

للتحقق من صحة هذه الفرضية، ينبغي معرفة اتجاه آراء عينة الدراسة بخصوص كل عبارة من العبارات المتعلقة بالفرضية الثالثة، ويتم حساب الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة ومن ثم على العبارات مجتمعة، والوسيط هو أحد مقاييس النزعة المركزية الذي يستخدم لوصف الظاهرة والذي يمثل الإجابة التي تتوسط جميع الإجابات بعد ترتيب الإجابات تصاعدياً أو تنازلياً وذلك كما في الجدول الآتي:

جدول رقم (9)

الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الثالثة

ت	العبارات	الوسيط	التفسير
1	توفر بنية تحتية جيدة يؤثر ايجابا على الحد من البيروقراطية	4	أوافق
2	تمتلك ادارة البنك شبكات حديثة متطورة للاتصالات	4	أوافق
3	يتم تحديث المواقع الالكترونية للادارة بصورة مستمرة	4	أوافق
4	تستطيع ادارة البنك ان تعقد المؤتمرات الإلكترونية	4	أوافق
5	تقادم التقنيات المستخدمة من اجهزة وبرمجيات وشبكات وغيرها بالادارة	4	أوافق
	جميع العبارات	4	أوافق

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية، 2022م

يتبين من الجدول رقم (9) ما يلي:

- بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الأولى (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن توفر بنية تحتية جيدة يؤثر ايجابا على الحد من البيروقراطية.
 - بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثانية (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن تمتلك ادارة البنك شبكات حديثة متطورة للاتصالات.
 - بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الثالثة (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن يتم تحديث المواقع الالكترونية للادارة بصورة مستمرة.
 - بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الرابعة (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن تستطيع ادارة البنك ان تعقد المؤتمرات الإلكترونية.
 - بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارة الخامسة (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد العينة موافقين على أن تقادم التقنيات المستخدمة من اجهزة وبرمجيات وشبكات وغيرها بالادارة.
 - بلغت قيمة الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع عبارات الفرضية الثالثة (4)، وتعني هذه القيمة أن غالبية أفراد عينة الدراسة موافقين على ما جاء بعبارات الفرضية الثالثة.
- إن النتائج أعلاه لا تعني أن جميع أفراد عينة الدراسة متفقون على ذلك، حيث إنه وكما ورد في جدول رقم (9)، أن

هناك أفراداً محايدين أو غير موافقين على ذلك، واختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعداد الموافقين والمحايدين وغير الموافقين للنتائج أعلاه تم استخدام اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الإجابات على كل عبارة من عبارات الفرضية الثالثة، الجدول رقم (9) يلخص نتائج الاختبار لهذه العبارات:

جدول رقم (10)

نتائج اختبار مربع كاي لدلالة الفروق للإجابات على عبارات الفرضية الثالثة

ت	العبارات	درجة الحرية	قيمة مربع كاي
1	توفر بنية تحتية جيدة يؤثر ايجابا على الحد من البيروقراطية	3	24.08
2	تمتلك ادارة البنك شبكات حديثة متطورة للاتصالات	3	21.20
3	يتم تحديث المواقع الالكترونية للادارة بصورة مستمرة	2	12.04
4	تستطيع ادارة البنك ان تعقد المؤتمرات الإلكترونية	2	10.72
5	تقادم التقنيات المستخدمة من اجهزة وبرمجيات وشبكات وغيرها بالادارة	2	10.36

المصدر: إعداد الباحثة من بيانات الدراسة الميدانية، 2020م

يمكن للباحث تفسير نتائج الجدول أعلاه كالآتي:

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين على ما جاء بالعبارة الأولى (24.08) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (3) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (11.35)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (10)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن توفر بنية تحتية جيدة يؤثر ايجابا على الحد من البيروقراطية.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين على ما جاء بالعبارة الثانية (21.20) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (3) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (11.35)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (10)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن تمتلك ادارة البنك شبكات حديثة متطورة للاتصالات.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين على ما جاء بالعبارة الثالثة (12.04) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (2) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (9.21)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (10)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن يتم تحديث المواقع الالكترونية للادارة بصورة مستمرة.
- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين والمحايدين وغير الموافقين حول ما جاء بالعبارة الرابعة (10.72) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (2) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (9.21)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (10)، فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين على أن تستطيع ادارة البنك ان تعقد المؤتمرات الإلكترونية.

- بلغت قيمة مربع كاي المحسوبة لدلالة الفروق بين أعداد أفراد عينة الدراسة الموافقين بشدة والموافقين حول ما جاء بالعبارة الخامسة (10.36) وهذه القيمة أكبر من قيمة مربع كاي الجدولية عند درجة حرية (2) ومستوى دلالة (1%) والبالغة (9.21)، واعتماداً على ما ورد في الجدول رقم (10) فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وعند مستوى دلالة (1%) بين إجابات أفراد العينة ولصالح الموافقين بشدة على أن تقادم التقنيات المستخدمة من أجهزة وبرمجيات وشبكات وغيرها بالادارة.

الخاتمة

أولاً: نتائج نتائج الدراسة

من خلال نتائج تحليل بيانات العينة والمتمثلة في محاور الدراسة الثلاثة تم تلخيص النتائج في الآتي:

1. وفرت ادارة البنك الاجهزة الحديثة وكافة ملحقاتها التي يحتاجها الموظف.
2. أمنت ادارة البنك على استخدام الحاسوب الذي قلل من الوقت المهدر.
3. الكادر البشري بالبنك قادر على التعامل مع الحاسوب بكفاءة
4. توفر الادارة شبكات اتصال سريعة وامنة
5. تستجيب الادارة بشكل سريع لاي متطلبات تقنية تخدم مصلحة العمل
6. تستطيع ادارة البنك ان تعقد المؤتمرات الإلكترونية

ثانياً توصيات الدراسة:

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها سابقاً نوصي بالآتي:

1. ضرورة عقد دورات تدريبية للحد من بيروقراطية التي تمارس في ادارة البنك
2. اوصي البحث بتطوير الربط الشبكي بين الاقسام
3. التأكيد على المؤتمرات وورش العمل التي تخدم البحث
4. المحافظة على الخبرات المتراكمة في البنك
5. الاستمرار في البحث المتجدد لمتطلبات التقنية.

قائمة المراجع

1. خالد عبده الصرايره، الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات، عمان : دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، 2010م.
2. <https://mafhome.com> الاثنين الموافق 7 مارس 2022م. الساعة 11.23 دقيقة
3. جمعة اسماعيل العياط، الادارة الالكترونية، عمان : دار امجد للنشر والتوزيع، 2014م.
4. عبود نجم، الادارة الالكترونية، القاهرة : مركز المعلومات ودعم القرار، 2010م.
5. محمد الصيرفي، الادارة الالكترونية، القاهرة: دار الفكر الجامعي ، 2006م.
6. فتحية فرطاس، عصرنة الادارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الادارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد (2)، العدد(15)، 2016م
7. علاء عبدالرازق السلمي، الادارة الالكترونية، عمان: دار وائل للنشر ، 2008م.
8. الوليد يزيد بشار، المفاهيم الادارية الحديثة ، عمان: دار الياض للنشر والتوزيع، 2014م.
9. فداء محمد حامد ، الادارة الالكترونية (الاسس النظرية والتطبيقية)، عمان: دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، 2015م.

10. ربيعي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2013م.
11. باسم الحميري، الادارة الوظائف والممارسة، عمان: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، 2015م.
12. عبد الله الغامدي، القيادة الإدارية، ط2، الدمام: دار الكفاح للنشر والتوزيع، 1434هـ.
13. محمد أبودرة، اضمحلال الإمبراطورية الرومانية، ط2، القاهرة: دار الكتاب العربي للنشر، 1969م).
14. ايمان عبادي محمد عبادي، الادارة الالكترونية ودورها في تطوير اداء المرسسات المصرفية دراسة حالة مصرف التنمية الصناعية، رسالة ماجستير في الادارة العامة غير منشورة، جامعة افريقيا العالمية، 2016م.
15. خديجة اسماعيل احمد، دور الادارة الالكترونية في رفع أداء المصارف السودانية، دراسة حالة مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية في الفترة من 2000-2016م، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال منشورة، جامعة الرياض الوطني، 2017م.
16. سعيد بن معلا العربي، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية للموانئ رسالة ماجستير غير منشورة أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض 2003م.
17. نزار شنيقل، المعلومات الالكترونية الافتراضية واستراتيجية البحث عن المعلومات، رسالة ماجستير منشورة، جامعة منتوري بقسنطينة، 2012م.
18. حماد مختار، تأثير الادارة الالكترونية على ادارة المرافق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007م.
19. ونس تارقي، دور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية: دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية اولاد عيسى بادرار، رسالة ماجستير علوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح بورقلة، 2017م

دور الادارة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة بالمؤسسات الصحية الليبية

The role of electronic management in achieving sustainable development in Libyan health institutions

أ. الهام ابراهيم ميلاد
كلية الاقتصاد - ليبيا

د. فوزي محمود اللافي الحسومي
المعهد العالي للعلوم والتقنية - ليبيا

Foze28@gmail.com 0923076741

الملخص:

هدفت الدراسة علي دور الادارة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة بالمؤسسات الصحية الليبية , استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي , توصلت الدراسة الي عدة نتائج اهمها : انه هناك اهتمام للتحويل الي تطبيق الادارة الالكترونية , الموارد البشرية بحاجة الي التدريب والتطوير علي متطلبات الادارة الالكترونية , تساهم الادارة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة , لا تتوافر الاجهزة والبرامج والتقنيات اللازمة للقيام بالتخطيط الالكتروني , لا تتوافق الهيكلية التنظيمية الحالية بالمستشفى مع تطبيقات الادارة الالكترونية , توصي الدراسة بالاتي تدريب العاملين علي كافة التطبيقات والمتطلبات اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية , العمل علي تطوير الهيكل التنظيمي بما يتناسب مع تطبيق الادارة الالكترونية , العمل علي توفير المتطلبات الفنية والتقنية والمالية والبشرية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية .
الكلمات المفتاحية : الادارة الالكترونية , التنمية المستدامة , المؤسسات الصحية , ليبيا

Abstract:

The study aimed at the role of electronic administration in achieving sustainable development in Libyan health institutions. The study used the descriptive analytical approach. The study reached several results, the most important of which are: There is an interest in switching to the application of electronic management, human resources need training and development on the requirements of electronic management, electronic management contributes In achieving sustainable development, the devices, programs and techniques necessary to carry out electronic planning are not available. The current organizational structure of the hospital is not compatible with electronic management applications. The study recommends the following: training employees on all the applications and requirements necessary for the application of electronic management, working on developing the organizational structure in line with the application of electronic management, working to provide the technical, technical, financial and human requirements necessary for the application of electronic management.

Key words: electronic management, sustainable development, health institutions, Libya

المقدمة: تلعب الإدارة الإلكترونية دورا مهما في تطوير المؤسسات وتحويلها من مؤسسات تقليدية إلى مؤسسات حديثة ذكية , تمارس عملها وأنشطتها المختلفة بالطرق الحديثة في الإدارة والتحول إلى الإدارة الكترونية والأرشفة الالكترونية , مم يوفر الوقت والجهد ويقلل التكاليف ويساعد علي تنفيذ الوظائف الإدارية الحديثة التنظيم والتخطيط والتوجيه والرقابة الالكترونية وحفظ المستندات والبريد ومتابعتها بسهولة وسرعة وأمان , مما يساعد المؤسسات في التخطيط والتوجيه والرقابة علي أنشطة المؤسسات وعملياتها المختلفة مم يؤثر علي أداء المؤسسات .
تعتبر الصحة من الامور الاكثر اهمية في المجال التنموي لأنها تبرز عن احد مؤشرات التنمية المستدامة , حيث ان العديد من التقارير والدراسات اثبتت أن الفروقات في المؤشرات الصحية بين الدول , التي تعكس الفروقات في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والاهتمام بالتنمية الصحية المستدامة والاستثمار في راس المال البشري باعتباره مطلب اساسي لتحقيق التنمية الصحية المستدامة .

مشكلة الدراسة : تواجه المؤسسات الصحية الليبية الكثير من المشكلات والصعوبات المختلفة في ممارسة اعمالها وإدارة شؤونها وما تعانيه هذه المؤسسات من صعوبة في متابعة وتقييم اعمالها وأنشطتها والتخطيط لها مستقبلياً , وهذا ما دفع الباحث الى محاولة الاجابة علي التساؤل التالي : ما دور الادارة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة بالمؤسسات الصحية الليبية؟

أهداف الدراسة : تسعى هذه الدراسة إلي التعرف علي دور الادارة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة بالمؤسسات الصحية الليبية وذلك من خلال الأهداف التالية : -

1. التعرف علي واقع تطبيق الإدارة الالكترونية بالمستشفى.
2. التعرف علي تطبيق الوظائف الادارية (التخطيط الالكتروني, التنظيم الالكتروني, التوجيه والرقابة الالكترونية) في المستشفى .
3. التعرف علي تحقيق ابعاد التنمية المستدامة بالمستشفى .
4. تقديم نتائج وتوصيات تساعد المؤسسات الصحية الليبية علي تحقيق التنمية المستدامة .

فرضيات الدراسة : توجد فروق ذات دلالة احصائية للإدارة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة بالمؤسسات الصحية الليبية.

منهج الدراسة : يتم في هذه الدراسة استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، والاستعانة بالاستبيان كأداة لجمع المعلومات, كما استعان الباحثين بالكتب والدوريات والرسائل العلمية التي لها علاقة بموضوع الدراسة .

حدود الدراسة : اقتصرت الدراسة علي المؤسسات الصحية الليبية بمدينة صرمان للعام 2021.

الدراسات السابقة :

دراسة (مولاي , قادة , 2021) واقع الإدارة الالكترونية في الدول العربية ودورها في دعم التنمية المستدامة [1] هدفت الدراسة إلي معرفة واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الدول العربية الرائدة في هذا المجال , من خلال مراجعة مؤشرات الحكومة الالكترونية للبلدان التي تمت دراستها , باعتبار أن الإدارة الالكترونية من أهم الواجهات المعاصرة للتقنية المعلوماتية المسؤولة عن النمو الاقتصادي والتنمية البشرية المستدامة , اظهرت نتائج الدراسة ان جميع دول مجلس التعاون الخليجي قد قطعت أشواطاً كبيرة في مراحل بناء الإدارة الالكترونية علي الرغم من وجود اختلافات ملحوظة فيما بين برامجها , اذ تميزت دولة الامارات بأفضل أداء بين دول مجلس التعاون الخليجي وظلت في مقدمة الدول العربية , وعلي الرغم من تقدم هذه الدول إلا انها تواجه اليوم عدة عقبات , الامر الذي يتطلب مزيداً من الجهد لنشر خدمات الإدارة الالكترونية حتى تصبح في متناول غالبية المواطنين , بهدف الزيادة في الكفاءة والفاعلية ورفع انتاجية القطاع العام وتحسين مستوي الخدمات .

دراسة(مطالي, زعلول, 2018) الادارة الالكترونية للجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة [2] تهدف الدراسة للتعريف بمفهوم الادارة الالكترونية للجماعات المحلية , وإبراز دورها في تحقيق التنمية المستدامة , تقديم بعض المقترحات للارتقاء بمستوي الخدمات وإنجاح مشروع الادارة الالكترونية للجماعات المحلية بما يحقق اهداف التنمية المستدامة , توصلت الدراسة الي مجموعة من النتائج اهمها : ان تطبيق الادارة الالكترونية بالشكل الصحيح سينعكس ايجابيا علي مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية بالنظر لما توفره من زيادة الشفافية وتيسير حصول المستفيدين علي الخدمات الحكومية , ان الجزائر لم تصل بعد الي الاهداف المرجوة من تطبيق الادارة الالكترونية رغم الجهود المبذولة وهذا ما تؤكده تقارير الامم المتحدة للحكومة الالكترونية .

دراسة (الشيباني و الحسومي , 2017) الإدارة الالكترونية في المؤسسات اليبية^[3] هدفت الدراسة التعريف بالإدارة الالكترونية وبيان اهم متطلباتها , والتعرف علي الامكانيات والمعوقات لتطبيق الإدارة الالكترونية في المراكز الصحية , استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي , كما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات , توصلت الدراسة إلي عدة نتائج أهمها أن المراكز الصحية تعمل بالنظام التقليدي , وعدم توفر دمت الانترنت بها , مع وجود قصور في استدام البرامج الاحصائية , وعدم الاهتمام بالعاملين وتقديم دورات تدريبية للعاملين بالمراكز الصحية .

دراسة(سميرة, 2010) معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في ادارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية^[4] هدفت الدراسة إلي التعرف علي معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية وتمثل في (المعوقات الإدارية ؛ التقنية ؛ البشرية ؛ المالية) , أظهرت النتائج وجود معوقات إدارية تتمثل في : الإجراءات الروتينية تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية ، نقص الدورات التدريبية لموظفي الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية ، وجود معوقات تقنية تتمثل في : نقص الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية ، الافتقار إلى قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة ، ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، وجود معوقات بشرية ، النقص في عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي ، قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب لموظفي الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية .

الاطار النظري للدراسة :

مفهوم الادارة الالكترونية :

- هي الوسيلة التي من خلالها يتم انجاز الاعمال بالسرعة والدقة وكذلك تكاليف اقل من استخدام الادارة التقليدية من حيث عدد العاملين وكثرة المستندات الورقية التي تم الاستغناء عنها وتحويلها الي اعمال وخدمات الكترونية.^[5] (عجيلية, 2013)

- تحويل العمل الاداري التقليدي العادي الي عمل اداري الكتروني من خلال منظومة الكترونية متكاملة باستخدام الاجهزة الالكترونية وتكنولوجيا الاتصالات بالاعتماد علي نظم معلوماتية تساعد في اتخاذ القرار الاداري بسرعة وبتكاليف وجهد اقل وبالجودة المطلوبة .^[6]

وظائف الإدارة الإلكترونية :

التخطيط الالكتروني : توفير الوقت اللازم لجمع المعلومات وبالتالي توفير الوقت الكافي لمتخذ القرار من خلال مزايا الإدارة الالكترونية , تستطيع المنظمة وضع مجموعة من البدائل وتقييم هذه البدائل بسهولة , سرعة تشخيص المشاكل بسهولة الحصول علي المعلومات وبالتالي تجنبها , يكون القرار مدعوم لوجود نظم معلومات تساعد في اتخاذ القرار الصحيح .
التنظيم الالكتروني : جعل المنظمة تتبادل المعلومات مما يجعلها تشارك وتتفاعل مع كل الأطراف , التنظيم الالكتروني يؤثر في التصميم وشكل المنظمة من خلال تنظيم المستويات وكيفية التواصل بين الإدارات , التنظيم الالكتروني يعمل علي تحويل الوضع الورقي إلي الكتروني , يعمل علي تعدد مراكز السلطة والتحول من المركزية إلي اللامركزية .^[7]
القيادة الالكترونية : هي كيفية التعامل مع الآخرين وإقناعهم وتوجيههم لتحقيق أهداف المنظمة من خلال العنصر البشري وقيادته وتوجيهه من خلال تأثير الإدارة الالكترونية ووجود قائد قادر علي استخدام هذا التطور في المنظمة لتحقيق أهدافها ومنافسة المنظمات الأخرى .

الرقابة الالكترونية : هي القدرة علي معرفة المتغيرات الخاصة بالعمليات الإدارية من حيث التنفيذ وسير العملية التنظيمية وعمليات التصحيح التي تتم عند التنفيذ وتسمح الرقابة الالكترونية بالمراقبة المباشرة من خلال المؤسسة أو

من خلال شبكة المؤسسة مما يساعد علي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين اكتشاف الانحراف أو الخطأ وعملية تصحيحه مما يجعلها تكون أكثر اقتراباً إلي الثقة .^[8]

مزايا الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الصحية :

المزايا المقدمة للمجتمع : تساهم في توفير البيانات والمعلومات الدقيقة وأتاحها لجميع فئات المجتمع , تساهم في زيادة الشفافية في تحسين الخدمات وتبسيط الاجراءات وتسهيل المعاملات بينها وبين جميع فئات المجتمع , تساعد في عرض اجراءات الحصول علي الخدمات الحكومية ونماذجها بصورة تحقق سهولة التعامل مع المنظمات , تؤدي إلي فتح قناة اتصال جديدة بين فئات المجتمع .

المزايا المقدمة للمواطنين : سهولة ايجاد المعلومات والحصول علي الخدمات المقدمة للمواطنين في اماكن وجودهم دون الحاجة إلي حضورهم الشخصي , القضاء علي البيروقراطية والفساد الإداري , توفير خدمات بجودة ودقة عالية , تقديم أداء أفضل للخدمات واستغلال اقل للإمكانات .^[9]

المزايا المقدمة لإدارة المؤسسات الصحية : تساعد في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب لسهولة الحصول علي البيانات والمعلومات عن كل الأنشطة والاحتياجات , تعزيز مفهوم ادارة الجودة الشاملة وتحسين الاداء وجودة الخدمة , توفير الامن والحماية والتامين للمعلومات , تسهيل الاتصالات بين الادارات والأقسام داخل المؤسسة والمؤسسات الأخرى , توفير الارشفة التلقائية للمعلومات وملفات المرضى والحصول علي المعلومات الدقيقة بسهولة , تبسيط واختصار الاجراءات الإدارية وتقليصها بالنسبة للمرضي مما يؤدي إلي تحسين الخدمات بواسطة البرامج والخدمات الإلكترونية , تعمل الإدارة الإلكترونية علي تخفيض التكاليف الورقية والأدوات المكتبية والمساعدة في معالجة مشاكل حفظ البيانات وتوثيقها .^[10]

دور الادارة الإلكترونية في تحقيق اهداف التنمية المستدامة :-

- تعزز الادارة الإلكترونية بين الادارة والمتعاملين معها وتسهيل الولوج للخدمات الادارية بمرونة وتركيز هدفها الاساسي علي تقديم خدمات أكثر فعالية ويسر واستجابة لاحتياجات المتعاملين وهو ما يتماشى مع اهداف التنمية المستدامة .
- تعمل الادارة الإلكترونية علي سرعة الأداء وتقديم خدمات افضل من خلال تنمية القدرات البشرية وتطوير النظم الادارية الحكومية الفاعلة في التنمية التي تعد من اهداف التنمية المستدامة .
- تساهم الادارة الإلكترونية الجهات الحكومية في تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين بأعلى مستوي من الكفاءة ما يعتبر من اولويات اهداف التنمية المستدامة .^[11]

مفهوم التنمية المستدامة :

هي عملية يشترك فيها جميع افراد المجتمع للعمل علي احداث تغيير ايجابي شامل ومستمر في جميع القطاعات المختلفة لتحسين مستوي معيشة الافراد وتحقيق الرفاهية في المجتمع .^[12]

ابعاد التنمية المستدامة :

البعد الاجتماعي : نسبة التعليم والأمية في المجتمع , الخدمات الصحية المتوفرة , نسبة المواليد والوفيات , عدد منظمات المجتمع المدني وخاصة الاهلية , الخدمات الاجتماعية الاهلية المتوفرة , الوعي الثقافي ومدى تقبل الاخر , الخدمات الاجتماعية الحكومية المتوفرة .^[13]

البعد البيئي : زراعة الاشجار والمحافظه عليها وزيادة المساحات الخضراء , المحافظه علي المسطحات المائية , المحافظه علي الاراضي الزراعية , مكافحة التصحر , التحول نحو استخدام الطاقة النظيفة الطاقة الشمسية وطاقة الرياح , حماية

الكائنات الحية , التخفيف من استهلاك الورق , تطبيق فكرة المدن الخضراء والذكية , تدوير المعدات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات وجعل الاعمال المكتبية تتم الكترونيا , نشر ثقافة المحافظة علي البيئة .
البعد الاقتصادي : متوسط الدخل القومي , متوسط الدخل الفرد , حجم قطاع الصناعة , حجم قطاع الزراعة , حجم الانتاج و مدي وفرة الموارد الطبيعية , حجم الاستهلاك , معدلات التصدير , معدلات الاستيراد , حجم الدين الداخلي , حجم الدين الخارجي , القيمة الشرائية للعملة المحلية .^[14]

عوامل نجاح التنمية المستدامة في المؤسسات الصحية :

- 1- ضرورة أن يكون هناك تخطيط استراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في المنظمات لكي تتمكن من تطوير ميزتها التنافسية و علي مركزها ولتحقيق هذا يجب أن تقوم المؤسسات بالتفكير الابداعي ويتضمن فهم قدرات النظام الحالي والتطلع لتحقيق ميزات مستقبلية للمنظمة .^[15]
- 2- وجود المناخ الملائم لقبول التغيير وعدم مقاومته .
- 3- دعم القيادة الادارية في المنظمة لعملية التغيير والتطوير .
- 4- توافر الموارد البشرية والمادية والتقنية التي تساعد علي التغيير والتطوير .
- 5- تكوين فريق هندسة التغيير من اصحاب الكفاءة الذين يمتلكون المهارات اللازمة للتغيير والتطوير
- 6- مشاركة العاملين في التغيير .^[16]

اهداف التنمية المستدامة في المؤسسات الصحية :

تعزيز ممارسة السلوكيات الصحية في المجتمع , تعزيز خدمات الصحة المدرسية بكافة مكوناتها , تعزيز خدمات الصحة الانجابية وتنظيم الاسرة وصحة الطفل , تعزيز خدمات الرعاية الصحية الثانوية والمتقدمة , تعزيز برامج الصحة المهنية , الحد من المخاطر الصحية المرتبطة بصحة البيئة , الحد من انتشار الامراض السارية والسيطرة , تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية , تعزيز خدمات الصحة النفسية ومكافحة الادمان.^[17]

دور الادارة الالكترونية في التنمية المستدامة :

الدور الاقتصادي للإدارة الالكترونية : توفر الادارة الالكترونية الاموال والوقت والجهد علي جميع التعاملات التي يتم القيام بها , توحيد الجهود والإجراءات الروتينية وجمعها في بوابة الكترونية واحدة , فتح قنوات استثمار جديدة من خلال استخدام التطبيقات والتقنيات وتبادل البيانات , المشاركة بين القطاع العام والقطاع الخاص في التقنيات والاتصالات اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية , تشجع علي الاستثمار وجلب المستثمرين من خلال الوضوح والشفافية المتوفرة في كافة الاجراءات والقوانين .

الدور الاجتماعي للإدارة الالكترونية : تفعيل الانشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الالكترونية,توفير المعلومات الضرورية للمؤسسات والمواطنين , تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية , القضاء علي الروتين والبيروقراطية والفساد.^[18]

الدراسة الميدانية :-

مجتمع الدراسة : يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بمجال الصحة في مدينة صرمان .
عينة الدراسة:تم اختيار منهم عينة عشوائية بحجم(59) حيث استرد منها (51) استبانة صالحة للتحليل
خصائص عينة الدراسة : جدول رقم (1) توزيع خصائص عينة الدراسة

المتغير	المستويات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	29	57%
	أنثى	22	43%
العمر	اقل من 30	9	18%
	30 - 40	21	41%
	40 - 50	14	27%
	أكبر من 51	7	14%
المستوي التعليمي	متوسط	5	10%
	دبلوم عالي	18	35%
	جامعي	27	53%
	ماجستير	1	2%
	دكتوراه	0	0%
الوظيفة	مدير مكتب	4	8%
	رئيس قسم	7	14%
	خدمات طبية	34	66%
	خدمات اخرى	6	12%
سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	8	16%
	من 5 سنوات - 10 سنوات	21	41%
	من 11 سنة - 15 سنة	15	29%
	من 16 سنة - 20 سنة	4	8%
	اكثر من 20 سنة	3	6%
المعرفة بالإدارة الإلكترونية	منخفضة جدا	11	21%
	منخفضة	27	53%
	متوسطة	7	14%
	مرتفعة	2	4%
	مرتفعة جدا	4	8%

يعرض جدول رقم (1) نتائج توزيع عينة الدراسة حسب الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، سنوات الخبرة لعينة الدراسة، المعرفة بالإدارة الإلكترونية، يتضح من الجدول ان نسبة 57% من اجمالي أفراد العينة من فئة الذكور ونسبة 43% من اجمالي أفراد العينة من فئة الاناث، ونسبة 41% من اجمالي العينة ينتمون الي الفئة العمرية من 31 - 40 سنة ونسبة 53% من اجمالي العينة من الحاصلين علي مستوى تعليمي جامعي ونسبة 66% من اجمالي العينة وظيفة خدمات طبية، ونسبة 41% من اجمالي أفراد العينة سنوات خبرتهم من 5 سنوات - 10 سنوات ونسبة 53% من اجمالي افراد العينة لديهم معرفة بالإدارة الإلكترونية.

جدول (2) إجابات أفراد عينة الدراسة المتعلقة واقع الادارة الإلكترونية.

واقع الادارة الالكترونية					
ر	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوي الموافقة
1	يوجد اهتمام للتحويل الي تطبيق الادارة الالكترونية .	3.53	1.38	70.6	موافق
2	يتم استخدام المراسلات الالكترونية بدل الورقية .	2.24	1.29	44.8	غير موافق
3	يتم التواصل بين العاملين عن طريق الوسائط الالكترونية .	2.14	1.31	42.8	غير موافق
4	توافر الموارد البشرية القادرة علي تنفيذ الادارة الالكترونية.	1.86	1.16	37.2	غير موافق
5	توافر الامكانيات المادية اللازمة لشراء وصيانة الاجهزة والمعدات الالكترونية	2.57	1.40	51.4	غير موافق
6	يتم القيام بالأعمال والإجراءات الادارية بالحاسبات والبرامج الالكترونية	2.31	1.35	46.2	غير موافق
7	توافر خدمة الاتصال بالانترنت بسرعات عالية وبدون انقطاع	2.45	1.50	49.0	غير موافق
8	السياسات والقوانين واللوائح تساعد علي تطبيق الادارة الالكترونية .	2.35	1.41	47.0	غير موافق
9	تساهم الادارة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة .	3.48	1.35	68.8	موافق
لجميع الفقرات					غير موافق

تشير معطيات الجدول رقم (2) إلي ان متوسط العبارات التي تقيس واقع الادارة الالكترونية تتراوح ما بين - 1.86 {3.53 وانحراف معياري قدره {1.16-1.38} , وقد بلغ المعدل العام للفقرات قدره 4.49 وانحراف معياري مقداره 1.44 , حيث كانت أغلب المتوسطات الحسابية للعبارات بمستوي غير موافق , حيث جاءت بالمرتبة الاولى يوجد اهتمام للتحويل الي تطبيق الادارة الالكترونية والتي بلغ متوسطها الحسابي 3.53 وانحراف معياري 1.38 وهي تقع عند مستوي الموافقة موافق , جاءت العبارة تساهم الادارة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة والتي بلغ متوسطها الحسابي 3.48 وانحراف معياري 1.35 وهي تقع عند مستوي الموافقة موافق , حيث جاءت العبارة توافر الموارد البشرية القادرة علي تنفيذ الادارة الالكترونية بأقل متوسط حسابي بلغ 1.86 وانحراف معياري 1.16 وهي تقع عند مستوي الموافقة غير موافق , ما يدل علي ان هناك اهتمام للتحويل الي تطبيق الادارة الالكترونية , تساهم الادارة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة , الموارد البشرية بحاجة الي التدريب والتطوير .

جدول(3) الاحصائيات الوصفية لإجابات افراد عينة الدراسة المتعلقة بالتخطيط الالكتروني

التخطيط الالكتروني					
ر	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوي الموافقة
1	تطبيق الادارة الالكترونية يعمل علي التقليل من تكاليف التخطيط	3.25	1.41	65.0	محايد
2	يساهم تطبيق الادارة الالكترونية في وضع خطط متكاملة .	3.41	1.40	68.2	موافق
3	العاملين لديهم القدرة علي القيام بعملية التخطيط الالكتروني .	2.45	1.35	49.0	غير موافق

البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد (الجزء الأول)

4	يساعد التخطيط الإلكتروني علي وضع الخطط الاستراتيجية في الوقت المناسب .	3.59	1.27	71.8	موافق
5	العاملين لديهم القدرة علي استخدام التقنيات والبرامج اللازمة لعملية التخطيط الإلكتروني .	2.33	1.25	46.6	غير موافق
6	توافر الأجهزة والبرامج والتقنيات اللازمة للقيام بالتخطيط الإلكتروني .	2.20	1.20	44.0	غير موافق
7	يساهم التخطيط الإلكتروني في تحقيق ابعاد التنمية المستدامة .	3.47	1.38	69.4	موافق
لجميع الفقرات					
		2.59	1.44	59.2	محايد

تشير معطيات الجدول (3) ان متوسط العبارات التي تقيس التخطيط الإلكتروني تتراوح ما بين { 2.20 – 3.59 } وانحراف معياري قدره { 1.20 – 1.27 } , وقد بلغ المعدل العام للفقرات قدره 2.59 وانحراف معياري مقداره 1.44 , حيث كانت أغلب المتوسطات الحسابية للعبارات بمستوي درجة محايد حيث جاءت بالمرتبة الاولى يساعد التخطيط الإلكتروني علي وضع الخطط الاستراتيجية في الوقت المناسب والتي بلغ متوسطها الحسابي 3.59 وانحراف معياري 1.27 وهي تقع عند مستوي الموافقة موافق , جاءت العبارة يساهم التخطيط الإلكتروني في تحقيق ابعاد التنمية المستدامة والتي بلغ متوسطها الحسابي 3.47 وانحراف معياري 1.38 وهي تقع عند مستوي الموافقة موافق , جاءت العبارة توافر الأجهزة والبرامج والتقنيات اللازمة للقيام بالتخطيط الإلكتروني بأقل متوسط حسابي بلغ 2.20 وانحراف معياري 1.20 وهي تقع عند مستوي الموافقة غير موافق , ما يدل علي ان التخطيط الإلكتروني يساعد علي وضع الخطط الاستراتيجية في الوقت المناسب , يساهم التخطيط الإلكتروني في تحقيق ابعاد التنمية المستدامة , لا تتوافر الأجهزة والبرامج والتقنيات اللازمة للقيام بالتخطيط الإلكتروني .

جدول (4) الاحصائيات الوصفية لإجابات افراد عينة الدراسة المتعلقة بالتنظيم الإلكتروني

التنظيم الإلكتروني					
ر	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوي الموافقة
1	يساهم التنظيم الإلكتروني في سهولة التواصل بين جميع الادارات .	3.33	1.42	66.6	محايد
2	يساهم التنظيم الإلكتروني في توفير الوقت والجهد .	3.76	1.23	75.2	موافق
3	يعمل التنظيم الإلكتروني علي تقليل النفقات المالية للعملية الادارية	3.49	1.38	69.8	موافق
4	يساعد التنظيم الإلكتروني الادارة علي الحصول علي المعلومات في اي زمان ومكان .	3.92	1.12	78.4	موافق
5	تتوافق الهيكلية التنظيمية الحالية بالمستشفى مع تطبيقات الادارة الإلكترونية	2.20	1.27	44.0	غير موافق
6	يساهم التنظيم الإلكتروني بالمستشفى في تحقيق ابعاد التنمية المستدامة .	3.78	1.18	75.6	موافق
لجميع الفقرات					
		3.42	1.40	68.4	موافق

تشير معطيات الجدول (4) ان متوسط العبارات التي تقيس التنظيم الإلكتروني تتراوح ما بين { 2.20 – 3.92 } وانحراف معياري قدره { 1.27 – 1.12 } , وقد بلغ المعدل العام للفقرات قدره 3.42 وانحراف معياري مقداره 1.40 , حيث كانت

أغلب المتوسطات الحسابية للعبارات بمستوي درجة موافق حيث جاءت بالمرتبة الاولى يساعد التنظيم الالكتروني الادارة علي الحصول علي المعلومات في اي زمان ومكان والتي بلغ متوسطها الحسابي 3.92 وانحراف معياري 1.12 وهي تقع عند مستوي الموافقة موافق , حيث جاءت العبارة يساهم التنظيم الالكتروني في توفير الوقت والجهد بمتوسط حسابي بلغ 3.76 وانحراف معياري 1.23 وهي تقع عند مستوي الموافقة موافق , حيث جاءت العبارة تتوافق الهيكلية التنظيمية الحالية بالمستشفى مع تطبيقات الادارة الالكترونية بأقل متوسط حسابي بلغ 2.20 وانحراف معياري 1.27 وهي تقع عند مستوي الموافقة غير موافق , ما يدل علي ان التنظيم الالكتروني يساعد الادارة علي الحصول علي المعلومات في اي زمان ومكان , يساهم في توفير الوقت والجهد , لاتتوافق الهيكلية التنظيمية الحالية بالمستشفى مع تطبيقات الادارة الالكترونية.

جدول(5) الاحصائيات الوصفية لإجابات افراد عينة الدراسة المتعلقة بالتوجيه والرقابة الالكترونية

التوجيه والرقابة الالكترونية					
ر	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوي الموافقة
1	عدم توافر الامكانية اللازمة للقيام بالتوجيه والرقابة الالكترونية .	3.71	1.26	74.2	موافق
2	يعمل علي سهولة توفير البيانات والمعلومات بشكل دقيق لجميع الاطراف .	3.86	1.20	77.2	موافق
3	يساهم في استخدام الاساليب العلمية في عملية التخطيط .	3.82	1.15	76.4	موافق
4	يساهم التوجيه والرقابة الالكترونية في متابعة الاعمال الادارية اليومية ومعرفة الانحرافات وعلاجها .	3.90	1.16	78.0	موافق
5	يساهم التوجيه والرقابة الالكترونية في المتابعة والتوجيه المستمر لمختلف العمليات الادارية .	3.96	1.08	79.2	موافق
6	يساهم التوجيه والرقابة الالكترونية في توفير نظام رقابي دقيق جدا .	3.94	1.13	78.8	موافق
7	يساهم التوجيه والرقابة الالكترونية بالمستشفى في تحقيق ابعاد التنمية المستدامة .	3.92	1.13	78.4	موافق
	لجميع الفقرات	3.87	1.16	77.4	موافق

تشير معطيات الجدول (5) ان متوسط العبارات التي تقيس التوجيه والرقابة الالكترونية تتراوح ما بين {3.96 – 3.71} وانحراف معياري قدره {1.08 – 1.26} , وقد بلغ المعدل العام للفقرات قدره 3.87 وانحراف معياري مقداره 1.16, حيث كانت أغلب المتوسطات الحسابية للعبارات بمستوي درجة موافق حيث جاءت بالمرتبة الاولى يساهم التوجيه والرقابة الالكترونية في المتابعة والتوجيه المستمر لمختلف العمليات الادارية والتي بلغ متوسطها الحسابي 3.96 وانحراف معياري 1.08 وهي تقع عند مستوي الموافقة موافق , حيث جاءت العبارة يساهم التوجيه والرقابة الالكترونية في توفير نظام رقابي دقيق جدا بمتوسط حسابي بلغ 3.94 وانحراف معياري 1.13 وهي تقع عند مستوي الموافقة موافق , حيث جاءت العبارة عدم توافر الامكانية اللازمة للقيام بالتوجيه والرقابة الالكترونية بأقل متوسط حسابي بلغ 3.71 وانحراف معياري 1.26 وهي تقع عند مستوي الموافقة موافق , ما يدل علي ان التوجيه والرقابة الالكترونية يساهم في المتابعة والتوجيه المستمر لمختلف العمليات الإدارية , يساهم في توفير نظام رقابي دقيق جدا , عدم توافر الامكانية اللازمة للقيام بالتوجيه والرقابة الالكترونية .

جدول(6) الاحصائيات الوصفية لإجابات افراد عينة الدراسة المتعلقة بالبعد الاقتصادي للتنمية المستدامة

البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة				
مستوي الموافقة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
موافق	69.4	1.33	3.47	1 تساهم الادارة الالكترونية في ترشيد اقتصادي في استعمال الطاقات والموارد المختلفة .
محايد	63.6	1.34	3.18	2 تساهم المؤسسة الصحية في توفير الدعم للمرافق المختلفة للمجتمع
غير موافق	49.0	1.35	2.45	3 تساهم الادارة الالكترونية في زيادة توفير فرص العمل.
غير موافق	45.8	1.33	2.29	4 تسعي المؤسسة الصحية الي تنوع مصادر تمويل برامجها وأنشطتها المختلفة التي تحقق التنمية المستدامة .
غير موافق	47.4	1.36	2.37	5 تعقد المؤسسة ندوات ومحاضرات تهتم بالتنمية الصحية الاقتصادية .
غير موافق	51.4	1.40	2.57	6 تساهم المؤسسة بالتوعية بأهمية تدوير واستثمار المواد المستهلكة .
محايد	2.72	1.42	54.4	لجميع الفقرات

تشير معطيات الجدول رقم(6) إلى ان متوسط العبارات التي تقيس البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة تتراوح ما بين { 2.29 – 3.47 } وانحراف معياري قدر { 1.33 – 1.33 } , وقد بلغ المعدل العام للفقرات قدره 54.4 وانحراف معياري مقداره 1.42, حيث كانت أغلب المتوسطات الحسابية للعبارات بمستوي درجة محايد , حيث جاءت بالمرتبة الاولى تساهم الادارة الالكترونية في ترشيد اقتصادي في استعمال الطاقات والموارد المختلفة والتي بلغ متوسطها الحسابي 3.47 وانحراف معياري 1.33 وهي تقع عند مستوي الموافقة موافق , حيث جاءت العبارة تسعي المؤسسة الصحية الي تنوع مصادر تمويل برامجها وأنشطتها المختلفة التي تحقق التنمية المستدامة بأقل متوسط حسابي بلغ 2.29 وانحراف معياري 1.33 وهي تقع عند مستوي الموافقة غير موافق, ما يدل علي انه تساهم الادارة الالكترونية في ترشيد اقتصادي في استعمال الطاقات والموارد المختلفة, لا تسعي المؤسسة الصحية الي تنوع مصادر تمويل برامجها وأنشطتها المختلفة التي تحقق التنمية المستدامة .

جدول(7) الاحصائيات الوصفية لإجابات افراد عينة الدراسة المتعلقة بالبعد الاجتماعي للتنمية المستدامة

البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة					
ر	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوي الموافقة
1	تحرص المؤسسة علي مشاركة البيئة المحيطة بها في خطط التنمية المستدامة	3.80	1.27	76.0	موافق
2	تساهم المؤسسة بتوفير الامكانيات المادية والبشرية والتقنية لمواجهة فيروس كورونا	3.39	1.36	67.8	محايد
3	تساعد الادارة الالكترونية في توفير بيانات وإحصائيات دقيقة عن الامراض والإصابات بالمجتمع .	3.98	1.13	79.6	موافق
4	توفر الادارة الالكترونية للمؤسسة مركز متخصص يعمل علي تدريب العاملين وتقديم الاستشارات للمجتمع الكترونيا.	3.88	1.15	77.6	موافق
5	تساهم الادارة الالكترونية في سهولة الحصول علي المعلومات المتعلقة بالجوانب الصحية للمجتمع .	3.92	1.10	78.4	موافق
6	تساهم الادارة الالكترونية في التعرف والحصول علي الاحصائيات عن جميع الامراض الموجودة بالمجتمع وسهولة التعامل معها في الوقت المناسب .	4.10	0.95	82.0	موافق
7	تدعم الادارة الالكترونية نشر التفافة الالكترونية بالمجتمع .	3.86	1.19	77.2	موافق
	لجميع الفقرات	3.85	1.19	77.0	موافق

البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد (الجزء الأول)

تشير معطيات الجدول (7) ان متوسط العبارات التي تقيس البعد الإجتماعي للتنمية المستدامة تتراوح ما بين 3.39 – 4.10 { } وانحراف معياري قدره { 0.95 – 1.36 } , وقد بلغ المعدل العام للفقرات قدره 3.85 وانحراف معياري مقداره 1.19 , حيث كانت أغلب المتوسطات الحسابية للعبارات بمستوي درجة موافق , حيث جاءت بالمرتبة الاولى تساهم الادارة الالكترونية في التعرف والحصول علي الاحصائيات عن جميع الامراض الموجودة بالمجتمع وسهولة التعامل معها في الوقت المناسب والتي بلغ متوسطها الحسابي 4.10 وانحراف معياري 0.95 وهي تقع عند مستوي الموافقة موافق , حيث جاءت العبارة تساعد الادارة الالكترونية في توفير بيانات وإحصائيات دقيقة عن الامراض والإصابات بالمجتمع بمتوسط حسابي بلغ 3.98 وانحراف معياري 1.13 وهي تقع عند مستوي الموافقة موافق , ما يدل علي ان الادارة الالكترونية تساهم في التعرف والحصول علي الاحصائيات عن جميع الامراض الموجودة بالمجتمع وسهولة التعامل معها في الوقت المناسب , تساعد الادارة الالكترونية في توفير بيانات وإحصائيات دقيقة عن الامراض والإصابات بالمجتمع.

جدول (8) الاحصائيات الوصفية لإجابات افراد عينة الدراسة المتعلقة بالبعد البيئي للتنمية المستدامة

البعد البيئي					
ر	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوي الموافقة
1	يعقد المستشفى ندوات ومحاضرات لنشر الوعي البيئي .	3.75	1.20	75.0	موافق
2	ان السياسة البيئية للمستشفى موثقة وواضحة لكل العاملين .	3.78	1.23	75.6	موافق
3	تسعي ادارة المستشفى الي استخدام مواد صديقة للبيئة .	3.53	1.39	70.6	موافق
4	تتم الاعمال الادارية بالمستشفى الكترونيا للتخفيف من استهلاك الورق لتحقيق البعد البيئي	2.18	1.20	43.6	غير موافق
5	يتبع المستشفى تقنيات حديثة للتخلص من النفايات والمخلفات .	2.20	1.31	44	غير موافق
6	تساهم الادارة الالكترونية علي المحافظة البيئية بالمؤسسة .	3.59	1.33	71.8	موافق
7	تساعد الادارة الالكترونية في سهولة التعرف علي البيئة الداخلية والخارجية لتحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة .	3.88	1.13	77.6	موافق
8	تساهم التقنيات الحديثة المرتبطة بالإدارة الالكترونية في الحفاظ علي البيئة .	3.82	1.23	76.4	موافق
	لجميع الفقرات	3.34	1.43	66.8	محايد

تشير معطيات جدول رقم (8) ان متوسط العبارات التي تقيس البعد البيئي للتنمية المستدامة تتراوح ما بين { 2.18 – 3.88 } وانحراف معياري قدره { 1.13 – 1.20 } , وقد بلغ المعدل العام للفقرات قدره 3.34 وانحراف معياري مقداره 1.43 , حيث كانت أغلب المتوسطات الحسابية للعبارات بمستوي درجة محايد , حيث جاءت بالمرتبة الاولى تساعد الادارة الالكترونية في سهولة التعرف علي البيئة الداخلية والخارجية لتحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة والتي بلغ متوسطها الحسابي 3.88 وانحراف معياري 1.13 وهي تقع عند مستوي الموافقة موافق , حيث جاءت العبارة تتم الاعمال الادارية بالمستشفى الكترونيا للتخفيف من استهلاك الورق لتحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة بأقل متوسط حسابي بلغ 2.18 وانحراف معياري 1.20 وهي تقع عند مستوي الموافقة غير موافق , ما يدل علي ان الادارة الالكترونية تساعد في سهولة

التعرف علي البيئة الداخلية والخارجية لتحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة , لا تتم الاعمال الادارية بالمستشفى الالكتروني للتخفيف من استهلاك الورق لتحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة .

نتائج الدراسة :-

- 1- اظهرت نتائج الدراسة انه هناك اهتمام للتحويل الي تطبيق الادارة الالكترونية .
- 2- الموارد البشرية بحاجة الي التدريب والتطوير علي متطلبات الادارة الالكترونية .
- 3- يساهم التخطيط الالكتروني في تحقيق ابعاد التنمية المستدامة .
- 4- لا توافر الاجهزة والبرامج والتقنيات اللازمة للقيام بالتخطيط الالكتروني .
- 5- لا تتوافق الهيكلية التنظيمية الحالية بالمستشفى مع تطبيقات الادارة الالكترونية .
- 6- تساهم الادارة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة .
- 7- ان التنظيم الالكتروني يساعد الادارة علي الحصول علي المعلومات في اي زمان ومكان .
- 8- ان التوجيه والرقابة الالكترونية يساهم في المتابعة والتوجيه المستمر لمختلف العمليات الإدارية .
- 9- ان التوجيه والرقابة الالكترونية يساهم في المتابعة والتوجيه المستمر لمختلف العمليات الإدارية .
- 10- عدم توافر الامكانية اللازمة للقيام بالتوجيه والرقابة الالكترونية .
- 11- لا تسعى المؤسسة الصحية الي تنوع مصادر تمويل برامجها وأنشطتها المختلفة التي تحقق التنمية المستدامة .
- 12- تساعد الادارة الالكترونية في توفير بيانات وإحصائيات دقيقة عن الامراض والإصابات .
- 13- ان الادارة الالكترونية تساعد في سهولة التعرف علي البيئة الداخلية والخارجية لتحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة .
- 14- لا تتم الاعمال الادارية بالمستشفى الالكتروني للتخفيف من استهلاك الورق لتحقيق البعد البيئي للتنمية المستدامة .

توصيات الدراسة :

- تدريب العاملين علي كافة التطبيقات والمتطلبات اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية .
- العمل علي تطوير الهيكل التنظيمي بما يتناسب مع تطبيق الادارة الالكترونية .
- العمل علي توفير المتطلبات الفنية والتقنية والمالية والبشرية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية
- الاستعانة بالكفاءات والخبرات البشرية في مجال الادارة الالكترونية .
- ضرورة التحول السريع الي تطبيق الادارة الالكترونية لتحقيق ابعاد التنمية المستدامة .
- اقامة الندوات والملتقيات والمحاضرات مع المختصين والمهتمين بمجال الادارة الالكترونية .

المراجع :-

- [1]- مولاي , اعمر و قادة , يزيد , واقع الإدارة الالكترونية في الدول العربية ودورها في دعم التنمية المستدامة , المؤتمر الدولي الافتراضي : دور المؤسسات في تحقيق التنمية المستدامة في ظل الظروف الاستثنائية , المركز الديمقراطي العربي برلين , ألمانيا (2020).
- [2]- مطالي , ليلي و زغلول , آمنة , الادارة الالكترونية للجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة , مجلة أفاق علوم الإدارة والاقتصاد , كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير , جامعة محمد بوضياف المسيلة , ع4 (2018)
- [3]- الشيباني , المبروك امطير و الحسومي , فوزي محمود اللافي , الإدارة الالكترونية في المؤسسات الليبية , المجلة الدولية للعلوم والتقنية , ع10 (2017) .

- [4]- سميرة مطر المسعودي , معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في ادارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية , رسالة ماجستير غير منشورة , الجامعة الافتراضية الدولية : المملكة المتحدة , (2010) .
- [5]- عجيلية محمد علي حميد , الإدارة الالكترونية في ظل الثورة الرقمية , طرابلس : دار الرواد , ط1, (2013) .
- [6]- الحسومي , فوزي محمود اللافي , , أثر الادارة الالكترونية في أداء العاملين , رسالة دكتوراه غير منشورة , جامعة أم درمان الاسلامية , (2018) .
- [7]- عجيلية محمد علي حميد , الإدارة الالكترونية في ظل الثورة الرقمية , طرابلس دار الرواد , ط1, (2013) .
- [8]- أبوامونة , يوسف محمد , , واقع ادارة الموارد البشرية الكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية – قطاع غزة , رسالة ماجستير غير منشورة , الجامعة الاسلامية , (2009) .
- [9]- مطر , عصام عبد الفتاح , الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق , الدار الجامعة الجديدة الاسكندرية (2009)
- [10]- خلاصي , عبد الاله و نصري , منال , الادارة الالكترونية كخيار إستراتيجي لتحسين الخدمات الصحية في الجزائر , جامعة الجزائر , (2020) .
- [11]- بادي , سوهام , جاهزية الحكومة الالكترونية لدول المغرب العربي لدعم التنمية المستدامة , مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية , ع 48 , (2017) .
- [12]- الحسومي , فوزي محمود اللافي دور المصارف التجارية في دعم المشروعات الصغرى والمتوسطة لتحقيق التنمية المستدامة , المؤتمر الدولي المغاربي الأول لمستجدات التنمية المستدامة , تونس , (2021) .
- [13]- أبو النصر , مدحت , ياسمين مدحت , التنمية المستدامة , المجموعة العربية للتدريب والنشر , القاهرة (2017) .
- [14]- أبو النصر , مدحت , ياسمين مدحت , التنمية المستدامة , المجموعة العربية للتدريب والنشر , القاهرة (2017) .
- [15]- الحسومي , فوزي محمود اللافي , أثر الادارة الالكترونية في أداء العاملين , رسالة دكتوراه غير منشورة , جامعة أم درمان الاسلامية , (2018) .
- [16]- أبو النصر , مدحت , ياسمين مدحت , التنمية المستدامة , المجموعة العربية للتدريب والنشر , القاهرة (2017) .
- [17]- منظمة الصحة العالمية , احدث المعلومات وخطة العمل المقترحة للفترة 2020-2021 , الدورة السادسة والأربعون بعد المائة , منظمة الصحة العالمية , (2019) .
- [18]- مطالي , ليلي و زغلول , أمينة , الادارة الالكترونية للجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة , مجلة أفاق علوم الإدارة والاقتصاد , كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير , جامعة محمد بوضياف المسيلة , ع 4 , (2018) .

الإدارة الإلكترونية وسوسيولوجية البيروقراطية

Electronic management and bureaucratic sociological

ربيعة رميشي

Rabea REMICHI

أستاذة محاضرة صنف "أ"

rabiasocio@gmail.com

كهينة عازم

Kahina AZEM

باحثة في علم الاجتماع التنظيم والعمل

kahina.azem@ummto.dz

جامعة مولود معمري ، تيزي وزو/ الجزائر

University of Mouloud MAMMERY, Tizi - Ouzou / Algeria

الملخص:

تعد الإدارة الإلكترونية و البيروقراطية الإلكترونية (المرنة) من الرموز المتميزة في التجربة العصرية الحديثة للحضارة الإلكترونية في عالم تكنولوجيا الاتصال و المعلومات، من حيث المرونة و الشفافية و مبادئ ديمقراطية، نظرا لما لها من أهمية كبيرة في إدارة الموارد البشرية و الدور الذي تلعبه في بناء مستقبل المجتمع و الدولة.

من الملاحظ أن ظهور هذه الظاهرة الاجتماعية الحديثة - الإدارة الإلكترونية التي أنتجت عنها البيروقراطية الإلكترونية - في الحياة الاجتماعية و التنظيمية و ما تركته من بصمة في إعادة صياغة بنية المؤسسات و المنظمات و التحولات الاجتماعية التنظيمية التي عرفتها من حيث الانتقال من البيئة التقليدية إلى البيئة الرقمية الإلكترونية. و على هذا الأساس يهدف بحثنا إلى عرض الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية و البيروقراطية و التطرق إلى نظريات علم الاجتماع في التنظيم البيروقراطي.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية - تكنولوجيا الاتصال - البيروقراطية - البيروقراطية الإلكترونية - سوسيولوجية البيروقراطية.

Abstract:

Electronic management and electronic bureaucracy (flexible) are distinct symbols in the modern experience of electronic civilization in the world of communication technology and information, in terms of flexibility, transparency and democratic principles, due to its great importance in the management of human resources and the role it plays in building the future of society and the state.

It is noteworthy that the emergence of this modern social phenomenon – electronic management that resulted from electronic bureaucracy – in social and organizational life and the imprint it has left in reshaping the structure of institutions, organizations and organizational social transformations that it has experienced in terms of the transition from the traditional environment to the electronic digital environment. On this basis, our research aims to present the conceptual framework for electronic management and bureaucracy and to address sociology theories in bureaucratic organization

Key words: Electronic management - Communication technology – Bureaucracy - Electronic bureaucracy - Bureaucratic sociology.

مقدمة:

شهد العالم نتيجة للتطور التكنولوجي الذي تنامي في ظل الثورة المعلوماتية بروز مفاهيم جديدة في مجال تطوير نظم الإدارة و التسيير كإدارة الالكترونية و البيروقراطية الالكترونية إلى غيرها من مفاهيم المواكبة لعصر تكنولوجيا الاتصال، و التي تعد من المسائل البارزة في سوسيولوجية العمل و التنظيم و في سوسيولوجية التنظيم البيروقراطي. وفي ضوء التطورات الاجتماعية و التنظيمية أصبحت الإدارة الالكترونية و ما صاحبها في جهازها البيروقراطي الالكتروني مفاهيم معاصرة في التحليل السوسيولوجي للظاهرة، و هذه الأخيرة لم تكن مصادفة و إنما هي نتيجة حتمية لأسس علمية فكرية و معلوماتية و سوسيولوجية. و قد أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات و الاتصالات أحد الركائز الهامة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة و التي ترتبت عنها التغيرات و التحولات من خلال الأساليب و طرق العمل و ذلك بناء على التحول الذي عرفته الإدارة و انتقالها من الإدارة الكلاسيكية المتمثلة في إدارة الأفراد أو النشاطات الإدارية أو المالميات إلى إدارة التغيير التي اكتسبت معها خبرات و تقنيات من خلال اللجوء إلى الرقمنة في مختلف جوانب النشاطات الإدارية على اعتبار أنها ضرورة تفرضها متطلبات العصر و تحديات البيئة التنافسية التي تعمل فيها هذه المؤسسات. وعلى هذا الأساس سنتطرق في هذه الدراسة إلى توضيح الإطار المفاهيمي لهذا الموضوع و الاتجاه نحو ضبط مفهوم الإدارة الالكترونية نظرا لكونها تعتبر أحدث مدرسة في الإدارة التي أفرزت تأثيرات عديدة في الحياة الاجتماعية و المهنية للمؤسسات و من ثم البحث في مجال النظريات السوسيولوجية للتنظيم البيروقراطي.

أولا: الإشكالية:

تعتبر الإدارة الالكترونية و البيروقراطية الالكترونية من المداخل الحديثة المنبثقة من التطور التكنولوجي الذي أفرض التغيير على المؤسسات و المجتمعات لمواكبة التطور التقني السريع و تطوير العمل الإداري. و كما تمثل الإدارة الالكترونية اتجاها حديثا بالنسبة للمؤسسات (الفايز، 2017، ص 142-156) من حيث التنظيم البيروقراطي الذي عرف هو الآخر التغيير على المستوى العملي الإجرائي و أيضا على المستوى الاجتماعي، الاقتصادي و حتى السياسي. و انطلاقا مما تضيفه تطبيقات الإدارة الالكترونية على الأجهزة البيروقراطية بكونها تمثل حلقة جديدة في إعادة صياغة البناء التنظيمي للمؤسسة، مما نتج عنها تحولا جوهريا في الطرق التنظيمية و الانتقال من الحالة الكلاسيكية الجامدة إلى الحالة الديناميكية المتمثلة في النمط الالكتروني الذي يتميز بمرونته نظرا لما حققه من سرعة و دقة و بأقل تكاليف، الشيء الذي يؤدي إلى الرفع من مستوى الأداء و تحقيق الفعالية التنظيمية بغية لتحقيق مرتكزات الحكم الراشد للتنظيم (عشور، 2009/2010، ص 11) و التي تتمثل في المضامين التالية و هي: الشفافية، الرقابة، المحاسبة، روح المسؤولية، دولة الحق و القانون، سرعة الاستجابة.

و عليه تتجه التساؤلات نحو التعرف على:

– ماهية الإدارة الالكترونية ؟ و فيما تتمثل خصائصها، أهميتها و أهدافها؟

– ماهي أهم النظريات السوسيولوجية التي عالجت التنظيم البيروقراطي؟

ثانيا: أهمية الدراسة:

يكتسي موضوع الإدارة الالكترونية و سوسيولوجية البيروقراطية أهمية بالغة من حيث التحولات و التغيرات التي تعرضت إليها المؤسسات ، نظرا لما يوفره ذلك النمط الالكتروني من أدوات و أساليب التي تستجيب لمتطلبات العصر و النهضة الالكترونية في بناء مستقبل المجتمعات و الدول.

و بالتالي فأهمية هذه الدراسة حول الإدارة الالكترونية و البيروقراطية الالكترونية، تأتي من كونها مفاهيم جديدة في المجال الإداري و التنظيمي و خاصة في مجال تخصص علم الاجتماع التنظيم و العمل.

ثالثاً-أهداف الدراسة:

يهدف بحثنا في إطاره النظري الوصول إلى التعرف على بعض المفاهيم الجديدة المواكبة لعصر تكنولوجيا الاتصال التي تتمثل في الإدارة الإلكترونية و البيروقراطية الإلكترونية لفهم مدى تأثيرها على الحياة الإنسانية الاجتماعية بصفة عامة و بيئة العمل بصفة خاصة.

رابعاً: ماهية الإدارة الإلكترونية و خصائصها:

1 - مفهوم الإدارة الإلكترونية:

لقد أدى التطور السريع لتقنية المعلومات و الاتصالات إلى بروز نموذج و نمط جديد من الإدارة في ظل التنافس و التحدي المتزايد أمام الأنظمة البيروقراطية، لتحسين من مستوى و جودة العمل، و هو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية أو الإدارة الإلكترونية.

و تعد الإدارة الإلكترونية أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة و بالتالي لها أثر عميق على طريقة التعامل و العمل داخل المؤسسات، و على العلاقات الاجتماعية و حتى طريقة التواصل في شتى بقاع العالم (العمرى، 2003، ص 14). و قد تناول العديد من الباحثين و المفكرين هذا المفهوم من زوايا مختلفة، فهناك من يشير إلى الحدائة الذي ظهر كنتيجة توظيف الحاسوب الآلي و تقنية المعلومات و قواعد البيانات في عمليات الإدارة و اجراءاتها (الفايز، نفس المرجع السابق، ص 156-142).

و يعرفها "العاجز" الإدارة الإلكترونية بأنها: " الإستغناء عن المعاملات الورقية، و احلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و تحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً" (العاجز، 2011، ص 39).

و هناك من يعرفها بأنها " منظومة إلكترونية متكاملة، تعتمد على تقنية الاتصالات و المعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفيذ، بواسطة التقنية الرقمية الحديثة (عامر، 2007، ص 28).

2 - خصائصها:

تقدم الإدارة الإلكترونية وجهاً مخالفاً لوجه الإدارة التقليدية، نظراً لما توفره من خصائصها و قد أصبحت أداة فعالة في الحياة الاجتماعية و المهنية للمؤسسات، وقد حددها عشور عبد الكريم والتي يمكن تلخيصها فيما يلي (عشور، 2009/2010، ص 19-18):

- زيادة الإلتقان في المهام و الأنشطة الإدارية من خلال السرعة و الوضوح تجنباً للحواجز البيروقراطية الكلاسيكية و الابتعاد عن عقباتها و معوقاتها الإدارية.
- تخفيض التكاليف و تبسيط الإجراءات بمعنى تحقيق المرونة و الاستجابة السريعة و التفاعل معها.
- تحقيق الشفافية من خلال توفير الرقابة المباشرة و الصادقة و كذلك السرية و الخصوصية.

خامساً: أهمية الإدارة الإلكترونية:

تتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية في انخفاض التكاليف، و زيادة الربح للمؤسسة، و تحسين مستوى الأداء و تدعيم الاقتصاد الوطني و ايجاد فرص جديدة للعمل الحر. و تكتسب أهميتها من خلال مواكبتها للتطورات التقنية، و قدرتها على التكيف مع كافة المتغيرات بكفاءة و فعالية مما يساهم في تحقيق رضا العاملين في المؤسسة و المستفيدين من خدماتها و يرى " حسين الحسن" بأن الإدارة الإلكترونية تختصر الوقت في المعاملات الإدارية و تعمل على تسهيل الاتصال بين أفراد المؤسسة سواء من الداخل أو الخارج، و توفر الدقة و الوضوح في العمليات الإدارية (الحسن، 2011، ص 68)

سادسا: أهداف الإدارة الإلكترونية:

حقق الانتقال في المجال الإداري من الأسلوب التقليدي إلى العمل الإلكتروني جملة من الأهداف و التي تتمثل فيما

يلي (السالمي، د.ت، ص 39) :

- ✓ إدارة الملفات بطريقة إلكترونية بدلا من حفظ البيانات بصورة تقليدية المتعددة على الورق.
- ✓ سهولة عملية الاتصال و التواصل من حيث الاعتماد على المراسلات البريد الإلكتروني بدلا من الصادر و الوارد.
- ✓ اختصار الوقت و سرعة انجاز المعاملات .
- ✓ التخفيض من حدة الجهاز البيروقراطي و تعقيداته .
- ✓ تحقيق الشفافية في العمل الإداري و شفافية المعلومات .

سابعا: مفهوم البيروقراطية:

إن الوضع الجديد الذي آلت إليه المجتمعات الغربية بعد الثورة الصناعية على وجه الخصوص، و التغيرات الجذرية التي مسّت مجال العلاقات الاجتماعية المختلفة، أدت إلى ضرورة وضع نظام جديد يتحكم في هذه العلاقات و أطلق على هذا النظام اسم النظام البيروقراطي. و قبل عرض مختلف أفكار و أهم النظريات التي عالجت هذا الموضوع لابد من التطرق أولا لمفهوم البيروقراطية.

1- المفهوم اللغوي: حسب ما جاء به في قاموس علم الاجتماع الذي يعني: " إدارة المكتب أو الإدارة عن طريق الموظفين، و لكنها في الاستخدام الشائع تنطوي على المعاني السلبية" (غيث، 2002، ص 43). أما "محمد منير الحجاب" في موسوعته الإعلامية، فقد رأى أن " البيروقراطية في الأصل ما هي إلا تنظيم إداري يقوم على السلطة الرسمية و على تقسيم العمل وظيفيا بين مستويات متدرجة و على الأوامر الرسمية التي تصدر من رئاسة إلى رؤوسين... فالدراسات الحديثة تفسر البيروقراطية بنحو (7) مفاهيم و هي: باعتبارها تنظيما رشيدا، أو عدم كفاية تنظيمية، أو كونها تعبر عن المجتمع الحديث" (حجاب، 2003، ص 516-517).

2- اصطلاحا: يمكن التعبير عنه بأن للبيروقراطية جانبان شائعان، جانب سلبي وآخر إيجابي، وبالنسبة للجانب الأول الذي تكون فيه البيروقراطية لا تسمح بالتنمية الذاتية للفرد ولا بالتنمية الشخصية، وإنما تنهي اتجاهات الانقياد والخضوع ولا تأخذ في الحسبان التنظيم غير الرسمي أو حدوث مشاكل طارئة. كما أن البيروقراطية تعني بالهيكل الوظيفي الجامد والتدرج الهرمي الذي قد يؤدي إلى تشوه الاتصالات. أما الجانب الثاني تنبع من مزايا البيروقراطية كونها كرد فعل للممارسات الإدارية السلبية كالمحاباة... لذا هناك من ينظر إليها على أنها سلطان العقل والقانون والموضوعية.

ثامنا: النظريات السوسيولوجية في التنظيم البيروقراطي:

لقد ساهمت سوسيولوجية التنظيم والعمل إلى جانب مختلف التخصصات التي تناولت التنظيم الإداري والبيروقراطي مساهمة فعالة في فهم التطورات التي شهدتها المؤسسات والمجتمعات في إعادة صياغة بنيتها التنظيمية والتحويلات التي طرأت على بيئة العمل، ووفقا لذلك سنحاول إلى عرض أهم النظريات السوسيولوجية في التنظيم البيروقراطي، أهمها:

1- النموذج المثالي للبيروقراطية عند ماكس فيبر:

يعد موضوع البيروقراطية عند " ماكس فيبر " محاولة لفهم الوضعية و التحويلات المهمة التي يعيشها العالم الغربي في أواخر القرن 19 و بداية القرن 20 أي تعتبر البيروقراطية من مستلزمات المجتمعات الحديثة الصناعية والعقلانية لوجود علاقة وطيدة بين البيروقراطية والنظام الرأسمالي. و يعتبر " فيبر " أول من حاول تقديم نظرية منظمة

وشاملة في التنظيمات البيروقراطية بكونه أصبح بمثابة " حجر الزاوية في أي دراسة لهذا الموضوع لا يمكن تجاوزها " (بن نوار، 2006، ص111) .

و هذا النموذج البيروقراطي الذي اقترحه فيبر مستمد من السلطة القانونية التي يخضع لها الجميع، بكونه يتوفر على عدة ايجابيات و منها الكفاءة و الفعالية في التسيير و في العمل، و بالتالي الانصياع للقانون ضمن الاستقرار في المنظمة، و كما يضمن العدالة و يحمي الموظفون ضد التعسف، لأن الجميع يخضع للقانون و ليس للشخص الذي يجسد هذا القانون بفضل وظيفته.

أما بالنسبة للوظائف، فكل وظيفة في إطار التنظيم البيروقراطي تحدد إطار العمل الذي يعمل فيه كل موظف و الواجبات و المسؤوليات الموكلة له. و بالتالي عرف فيبر البيروقراطية على أنها عبارة عن "مجموعة صارمة و ثابتة من القواعد و العقوبات الجزائية و المكاتب التي تحكم المنظمة ككل، و المسؤولية موكلة بصفة خاصة لبعض الموظفين و يتم تنفيذ الواجبات طبقا للاتحة ثابتة، كما أن تنظيم المكاتب يتبع مبدأ التسلسل الهرمي" (روث، 2001، ص 48).

و على الرغم من اعتقاد "فيبر" بأن التنظيم البيروقراطي يعتبر تنظيما عقلانيا و فعالا، إلا أنه واجهته عدة انتقادات من قبل الباحثين و خاصة علماء الاجتماع ذات الاتجاه الوظيفي الذين توصلوا إلى أن هذا النموذج ليس خال من العيوب (شاوش، 2019، ص 87-88) بكونه يشكل مصدرا لسوء التسيير و الجمود في الخلل الوظيفي، و هذا يشكل عائقا أمام التطورات المعاصرة التي تواكبها المجتمعات في عصر تكنولوجيا الاتصال و المعلومات، و بالتالي يصعب على المنظمات تحقيق أهدافها .

2- النظرية البنائية – الوظيفية و البيروقراطية:

تعد النظرية البنائية – الوظيفية التيار النظري السوسيولوجي الأمريكي، الذي يرى بأن بنية المنظمة تنبثق من الوظائف التي تؤديها (شاوش، نفس المرجع السابق، ص 129). فمن بين المواضيع الأولى التي أثارت اهتمام الباحثين في إطار هذه النظرية اشكالية البيروقراطية من وجهة نظر مخالفة للتنظيم البيروقراطي الذي تصوره فيبر، لأنها ركزت أكثر على السلوكيات غير العقلانية و على الخلل الوظيفي الذي يمتاز به التنظيم البيروقراطي، و من خلال انتقادها للنظرية العقلانية بحجة أن البيروقراطية هي المصدر الأساسي للشلل الذي يعيق تسيير و تنظيم ليس فقط على مستوى المنظمات و المؤسسات و إنما أيضا على مستوى المجتمعات الحديثة، و بالتالي تخلق الثقل و الروتين في التنظيم كما تشكل عقبة أمام التغيير الاجتماعي، الشيء الذي يفسر سبب تعقيد البيروقراطية خصوصا في عصر تكنولوجيا الاتصال و ظهور الإدارة الإلكترونية التي عرفت بمرونتها و التغيير في إعادة صياغة نظام الأعمال. و من بين علماء الاجتماع الأمريكيين الذين انطلقوا من النمط المثالي للبيروقراطية التي تبناها "ماكس فيبر" و الذين أكدوا على الخلل الوظيفي الذي تخلقه البيروقراطية في المنظمة (نفس المرجع، ص 130) هم:

➤ روبرت - كينغ ميرتون و نظرية الخلل الوظيفي : يعتبر أحد علماء الاجتماع الأمريكيين الذين اشتهروا بدراسة البيروقراطية في إطار النظرية الوظيفية، و كما ساهم في اثراء نظريات التنظيم و ذلك بتبنيه مفاهيم أساسية (Bernoux, 2009, p. 117) و هي: الوظيفة الظاهرة ، الوظيفة الكامنة و المعوق أو الخلل الوظيفي، و ذلك لفهم حياة المنظمة و تحليله لبعض مشاكل البيروقراطية التي تعاني منها المنظمة. فرغم أن " ميرتون " لم يرفض كلية النموذج البيروقراطي الفيبري، إلا أنه بين بأن هذا النموذج يفرز عدة سلبيات في موضع التنفيذ. و كما أكد على اتساع رقعة الخلل الوظيفي (Ibid. p.117) داخل التنظيم البيروقراطي بسبب التمسك الشديد بالقوانين، لأن الامتثال الصارم و الخضوع للقواعد و الأوامر في المنظمة يترتب منه عدة سلبيات تعيق السير الحسن و الفعال للمنظمة.

➤ تالكوت بارسونز و عقلانية الأدوار في المنظمة: " تالكوت بارسونز " ، عالم اجتماع أمريكي، و تندرج نظريته ضمن إطار النظرية البنائية – الوظيفية، بحيث ترى هذه النظرية (شاوش، نفس المرجع السابق، ص 139-141) بأن المجتمع

يتكون من بنى اجتماعية و كل بنية تؤدي وظائفها في اطار البنية ككل الذي يمثله المجتمع. و هذه البنى تسودها علاقات متبادلة و متكاملة، بحيث إذا طرأ خللاً على احدى هذه البنى فتأثيره يلحق بالبناء كله. و يعتبر أي تفكك في العلاقات بين مختلف البنى يؤدي إلى ظهور مشاكل و توترات داخل النسق. و بالتالي تشكل المنظمة نسقا اجتماعيا لتحقيق جملة من الأهداف، و لهذا تطرق بارسونز إلى فكرة القيم و نسق القيم و الأدوار التي يربطها بالوظيفة. فالنسق الاجتماعي مبني على القيم، و لهذا نجد أن المجتمع ليس الوحيد الذي ينتج تلك القيم الضرورية للحياة الاجتماعية، و إنما للمنظمة أيضا دور في انتاج القيم و المعايير باعتبارها نسقا اجتماعيا . و معرفة هذه القيم تجعل الأفراد و الجماعات يقومون ببناء تصرفات و سلوكيات سليمة مع الآخرين و هؤلاء الآخرين يتبنون كذلك تصرفاتهم وفقا لما ينتظره الغير، و هؤلاء يستجيبون لما تتوقعه المنظمة و هذه الأخيرة أيضا بدورها تستجيب لما ينتظره المجتمع منها، لأن المنظمة ملزمة على الاندماج و التكيف و على تحقيق الأهداف التي يفرضها المجتمع عليها. إلا أن من الملاحظ أن هذه النظرية التي تعتمد على فكرة الأدوار و توقعاتها أهملت ليس فقط دور الفرد كفاعل في المنظمة (Bernoux, op.cit. p119) و إنما أهملت أيضا قضية التغير الاجتماعي و خاصة مع ظهور تكنولوجيا الاتصال و المعلومات و الإدارة الإلكترونية.

➤ ألفين قولدنرو وأشكال البيروقراطية في المنظمة: عالم اجتماع أمريكي الذي ساهم هو كذلك في نظرية التنظيم و التنظيم البيروقراطي، بحيث توصل من خلال دراساته الميدانية إلى أن البيروقراطية لا تعبر عن الفعالية في التنظيم و لا يمكن كذلك التخلص منها نهائيا، لأن هذا النموذج البيروقراطي حسب "قولدنر" (شاوش، نفس المرجع السابق، ص 145-147) قد يحقق في بعض الحالات الفعالية و في بعض الأخر تتخلله النقائص نتيجة الظروف المحيطة به . و كما اكتشف أنه يمكن ايجاد ثلاثة أشكال من التنظيمات البيروقراطية التي تتعايش في نفس المؤسسة و ذلك من خلال عملية نقل السلطة في المنظمة و هي: 1- البيروقراطية الاصطناعية التي نجد فيها الأوامر و القواعد التي تفرضها سلطة خارجية و لا أحد يحترمها، 2- البيروقراطية الممثلة تكون فيها صياغة القوانين و القواعد جماعيا و تعتبر عادلة، 3- البيروقراطية العقابية أين يتم فيها فرض القوانين و الأوامر التي يجب احترامها و هي جزائية. و قد توصل إلى أن الظاهرة البيروقراطية تخلق ما يسمى بالحلقات الفارغة التي أكد عليها "م. كروزنيه" الذي سوف نراه لاحقا، و كان مصدر تلك الحلقات هي البيروقراطية العقابية و التي هي مصدر الصراعات و التوترات فيما بين العمال و الإدارة.

➤ فيليب سيلزنيك و التحليل القانوني للمنظمة: عالم اجتماع أمريكي و طالبا لميرتون، و كما يعتبر من بين ممثلي المدرسة البنائية - الوظيفية. و كانت اهتماماته منصبية على التحليل القانوني للمنظمة و البيروقراطية، بحيث يرى أنه يجب دراسة المؤسسة ليس كمنظمة و إنما كمؤسسة بمعنى دراستها كمؤسسة حسب "سيلزنيك" (شاوش، نفس المرجع، ص 150) يعني الاهتمام بتاريخها، بطابعها و بالعمليات التي تقوم بها من أجل تعريف و فرض نفسها و وجودها. و كما بين بأن كل المنظمات قادرة على خلق تنظيمات غير رسمية التي لها دور في المنظمة الذي يتمثل في تقويض الأفعال العقلانية و تأثيرها على أهداف المنظمة إلى درجة يمكن أن تنحرف أو تتخلى كلية عن هذه الأهداف لأن المنظمة معرضة للحتميات الداخلية و للضغوطات الخارجية (Bernoux, op.cit. P. 120) و أكد سيلزنيك بأنه يجب أن تعمل المنظمة دائما على إضفاء الشرعية على أفعالها في وجه أعضائها و محيطها و على المنظمة أن تطور بصفة دائمة إجراءات التسوية المتبادلة مع هذه الأطراف و كذلك الضغط على أعضائها من أجل تحفيزهم لصالح أهداف المنظمة. و من جهة أخرى بين "سيلزنيك" بأن البيروقراطية تخلق كذلك الحلقات الفارغة و التي تنبعث على مستوى أصحاب الخبرة و التخصص، و تبرز في أوساط هذه الفئة روح الجماعة و الرغبة في بناء تحالفات مع الأطراف التي تتقاسم نفس المصالح الممثلة في هذه الأدوار الشيء الذي يؤدي إلى الخلل الوظيفي الذي تقاومه المنظمة.

3- نظرية التحليل الاستراتيجي "ميشال كروزيه" والتنظيم البيروقراطي:

انطلق "كروزيه" في دراسته للبيروقراطية من مبدأ أن المجتمعات الصناعية هي مجتمعات المنظمات و كما يرى أن مجمل الصراعات و النزاعات التي تحدث في هذه المجتمعات مصدرها المنظمات و الفعل الاجتماعي المهم في وقتنا الحاضر هو ذلك الفعل الذي يحدث داخل المنظمات. ولهذا ركز "كروزيه" على ضرورة فهم هذه المنظمات لأنها أفرزت عدة مشاكل و عوائق التي تعرقل السير الحسن لهذه المجتمعات و ذلك انطلاقاً من ظاهرة البيروقراطية التي تساهم في بناء منطلق جديد لفهم الشؤون الانسانية. و بناء على دراسته الميدانية، توصل "كروزيه" إلى أن التنظيم البيروقراطي يمتاز بأربعة خصائص وهي (CROZIER, 1963, pp. 230-236):

- اتساع رقعة القواعد اللاشخصية: بمعنى كل تصرفات الأفراد في المنظمة تحددها دائماً مجموعة من القواعد اللاشخصية التي تشمل التعليمات و الأوامر تقيده هؤلاء الأفراد و تمنعهم من القيام بمبادرات شخصية، و الهدف من هذه القواعد هو التحكم في كل ما يجري في المنظمة.
 - مركزية القرارات: إن عملية اتخاذ القرارات في المنظمات تجري بمعزل عن باقي المستويات داخل المنظمة. و نتيجة لذلك، كثيراً ما تأخذ القرارات دون معرفة الميدان من طرف الأشخاص الذين لهم سلطة اتخاذ القرارات، و أما الذين هم في دراية عن واقعية المشاكل، ليس لديهم سلطة من أجل تصدي لهذه المشاكل التي يواجهونها في عملهم، الشيء الذي يخلق الأزمات و الانسدادات في المنظمات.
 - انعزال كل فئة هرمية عن الأخرى: لقد ربط "كروزيه" هذه الخاصية بالخاصيتين السابقتين، و نتيجة لذلك أصبح من الصعب الاتصال بين كل الفئات التي تتكون منها المنظمة، و لهذا السبب تظهر في حين لآخر، نزاعات بين مختلف الفئات لكونها لا تشكل جماعات عمل مندمجة.
 - بروز علاقات السلطة الموازية: تشكل مناطق الشك في المنظمة مصدراً رئيسياً للسلطة الموازية و التي تتسع في المنظمة، و كما يستحيل التخلص من هذه المناطق الازتياب. لأن الفاعلين الذين يتحكمون في هذه المناطق، تخول لهم سلطة غير رسمية و موازية للسلطة الرسمية الذين يستعملونها إذا اقتضى الأمر، من أجل الدفاع عن مصالحهم.
- و من خلال الخصائص التي يتميز بها التنظيم البيروقراطي حسب نظرية التحليل الاستراتيجي ل "ميشال كروزيه" التي ترى أن الأفراد في المنظمة هم كفاعلين ناشطين يساهمون في بناء و تنظيم المنظمة عن طريق الألعاب، و عمليات لعب الأدوار و الاستراتيجيات و علاقات السلطة التي يبادرونها في إطار المنظمة من خلال مناطق الازتياب التي يستغلونها لفرض السلطة على المؤسسة و على المسؤولين و على جماعة العمل. و بالتالي فسر "كروزيه" كيف تخلق المنظمة عوائق لنفسها بواسطة القوانين التي تسنها، و كما أصبح التنظيم البيروقراطي مصدراً للحلقات الفارغة التي تشل كل نشاطات المنظمة و عقبه أمام تغييرها، و لهذا يمكن القول حسب "كروزيه" أن التنظيم البيروقراطي الكلاسيكي عائقاً أمام التطور التكنولوجي و العلمي و خاصة أمام ظهور الإدارة الإلكترونية.

خاتمة:

تعد الإدارة الإلكترونية و البيروقراطية الإلكترونية من مفرزات الثورة المعلوماتية، و كما أصبحت من المحاور الأساسية في التحليل السوسيولوجي و سوسيولوجية البيروقراطية إلى جانب التخصصات العلمية الأخرى. و تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها منظومة حديثة العصر لاعتمادها على التكنولوجيا الإلكترونية، والتي تهدف إلى تحويل العمل الإداري من العمل الروتيني التقليدي المعقد إلى إدارة إلكترونية المرنة المواكبة للتطور و التغيير، لما لها من خصائص و مميزات التي تجعلها أداة فعالة في الحياة الاجتماعية و المهنية و الوظيفية للمؤسسات. ولإدارة الإلكترونية أهمية

بالغة في تحقيق الفعالية التنظيمية وقدرتها على التكيف مع كافة متغيرات بيئة العمل كالرضا والأداء وعملية الاتصال إلى غيرها من المتغيرات.

انطلاقاً مما تضيفه تطبيقات الإدارة الإلكترونية على التنظيم البيروقراطي، والذي عرف هو الآخر التحول من البيئة التقليدية إلى بيئة الرقمنة أو الإلكترونية، وهذه الأخيرة لم تكن نتاج مصادفة وإنما نتيجة حتمية لأسس علمية فكرية ومعلوماتية وحتى سوسيولوجية، التي ساهمت مساهمة فعالة بفضل نظرياتها ومنهجيتها التي تسعى إلى فهم العميق لظاهرة البيروقراطية والتي كانت منبع التفتح والتفكير نحو التطور والتغير في مجال التنظيم الإداري والبيروقراطي. وعلى هذا الأساس، تبلورت نظريات السوسيولوجية في التنظيم في معظمها وهذا حسب ما أكدته مختلف الرؤى في هذا المجال وكل هذه النظريات توصلت إلى نتيجة واحدة وهي أن البيروقراطية هي السبب الرئيسي في الخلل الوظيفي، وبالتالي قدمت لعلم الاجتماع التنظيم من باب البيروقراطية وشكلت موضوع اهتماماتها الأولية، والتي لا يمكن الاستغناء عنها لفهم واقع التحول في مجال التنظيم البيروقراطي من الكلاسيكي المعقد إلى البيروقراطية المرنة.

قائمة المراجع:

- العاجز، إيهاب (2011): دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي - محافظات غزة. رسالة ماجستير الجامعة الإسلامية. غزة.
- الحسن، حسين (2011): الإدارة الإلكترونية: المفاهيم الخصائص المتطلبات. عمان: الرواق للنشر والتوزيع.
- شاوش، حميد (2019): مدخل إلى علم الاجتماع المنظمات. تيزي وزو: الأمل للطباعة والنشر والتوزيع.
- العمري، سعيد بن معلا (2003): المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ. رسالة ماجستير غير منشورة. الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
- بن نوار، صالح (2006): فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية. قسنطينة: مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة.
- عامر، طارق (2007): الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة. القاهرة: دار السحاب.
- عشور، عبد الكريم (2009/2010): دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات الأمريكية والجزائر. رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية: تخصص الديموقراطية والرشادة، قسنطينة: جامعة منتوري.
- السالمي، علاء عبد الرزاق (د.ت): الإدارة الإلكترونية. الأردن: دار وائل للنشر.
- غيث، محمد عاطف (2002): قاموس علم الاجتماع. مصر: دار الفرقة الجامعية.
- حجاب، محمد منير (2003): الموسوعة الإعلامية. المجلد الثاني. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- الفايز، هيلة (2017): سيناريوهات مستقبلية بديلة للتحول للإدارة الإلكترونية في الجامعات السعودية. المجلة الدولية التربوية المتخصصة، المجموعة الدولية للإستشارات والتدريب، ع 2، ج 6، الجمعية الأردنية لعلم النفس، صفحة 142 - 156.
- روث، وليام (2001): تطور نظرية الإدارة. تر. عبد الحكيم أحمد الخزامي، القاهرة: إتراك للطباعة والنشر والتوزيع.
- CROZIER, Michel (1963): Le phénomène bureaucratique. Paris: Seuil.
- BERNOUX, Philippe (2009) : La sociologie des organisations: Initiation théorique suivie de douze cas pratiques , 6^{ème} Ed, Paris : Seuil

دور الإدارة الإلكترونية في حماية التعاملات التجارية

The role of electronic administration to protect The commercial transactions

معمر بن علي

Maamar Benali

دكتوراه قانون تخصص عقود مدنية وتجارية، جامعة عمارثليجي، الأغواط/ الجزائر

University of Ammar Théledji, Laghouat / Algeria/ maa.benali75@lagh-univ.dz

الملخص:

تعتبر الإدارة الإلكترونية وخاصة المرتبطة بالتعاملات التجارية، من أهم الأجهزة التي كرستها الدولة لحماية التاجر الإلكتروني في تعاملاته التجارية مع عملائه الإلكترونيين، خصوصاً في الفضاء المفتوح، ولكن قد نتفاجأ من بعض التصرفات غير المسؤولة من قبل بعض الجهات المختصة، ومن هنا نهدف ورقتنا البحثية عن دراسة أهم الضمانات التي نص عليها المشرع وما الثغرات التي يمكن له أن يقوم بتعديلها. الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، التاجر الإلكتروني، العميل الإلكتروني، المعاملات التجارية، الضمانات.

Abstract:

Electronic management, especially related to commercial transactions, is considered as the most important devices that the state has devoted to protecting the electronic merchant in his commercial dealings with his electronic customers, especially in the Internet, but we may be surprised by some irresponsible behavior by some staff of administration, in this point we want to study The most important guarantees that the legislator was putted it and what the loopholes can the legislator fix it.

Key words: Electronic management, electronic merchant, electronic customer, commercial transactions, guarantees

مقدمة:

تعتبر الإدارة هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتُسير مرافقها سواءً كان هذا المرفق عمومي أو خاص، ونظراً للأعباء التي تلقتها من تسيير هذه المرافق، عمدت إلى استحداث أنظمتها التقليدية واستبدالها بأنظمة المعلوماتية أو ما يدعى حالياً بالإدارة الإلكترونية، فلهذه الأخيرة دور فعال في تنشيط وزيادة نشاط التعاملات التجارية التي أصبحت لا غنى عنها في حياتنا اليومية، خصوصاً في الآونة الأخيرة مع انتشار وباء كورونا وتزايد التعاملات الإلكترونية، مما أدى بالمقابل ظهور بعض القصور في النصوص القانونية المتعلقة بالتجارة الإلكترونية وتباطؤ نشاطها واستغلال بعض ممثلي الإدارة بعدم العمل بقوانينها، ومن هنا تكمن الإشكالية فما مدى كفاية الضمانات التي وفرتها الإدارة الإلكترونية لهذه المعاملات التجارية الإلكترونية؟

ولمعالجة هذه الإشكالية اتبعنا المنهج الوصفي والتحليلي والمنهج المقارن، وذلك عن طريق تحليل النصوص القانونية الصادرة عن التشريع الجزائري، ومقارنتها مع القوانين المقارنة واستخراج أوجه التشابه والاختلاف وترجيح الأصلح منها، ولحل هذه الإشكالية قسمنا بحثنا إلى ثلاث محاور أساسية:

المحور الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالتجارة الإلكترونية؛

المحور الثاني: الضوابط القانونية للمعاملات التجارية الإلكترونية؛

المحور الثالث: ضمانات الإدارة الإلكترونية للمعاملات التجارية؛

المحور الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالتجارة الإلكترونية؛

تميزت الإدارة بمفهومها الواسع على أنها هي التي تصدر القرارات الإدارية إضافة إلى تسييرها للمرافق العمومية، ولكي يتسنى لها ممارسة نشاطها على أكمل وجه، أنشأت الإدارة الإلكترونية لتسهيل مهامها خصوصاً لدى المتعاملين التجاريين، لذلك سنقوم في هذا المحور تبيان نشأة الإدارة الإلكترونية وتعريفها وعلاقتها بالتجارة الإلكترونية.

أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية:

لقد أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد عن الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية كي تحسن من مستوى أعمالها وجودة خدماتها، وهو ما اصطلح على تسميته "الإدارة الرقمية أو الإدارة الإلكترونية" وبذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت (الباز، د.ت، الصفحات 15-16).

والجدير بالذكر أن مصطلح الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا ورق، حكومة ذكية..... إلخ تعتبر مرادفات ظهرت في الفترة الأخيرة، نتيجة لثورة الاتصالات والمعلومات الحديثة، حيث جعلت الجهات الإدارية العامة تتصل ببعضها البعض عن طريق شبكات الانترنت، الأمر الذي جعل معظم الجهات الإدارية العامة وحدة واحدة وكأنها في مكان واحد رغم بُعد المسافات (عبد العاطي، سنة 2016، صفحة 74).

وبدأت الإدارة الإلكترونية عند إنشاء أول معالج ممغنط من قبل شركة "IBM"، حيث عند إنتاج هذا الجهاز امتدت الإدارة الإلكترونية للمدارس الإدارية ابتداءً من المدرسة الكلاسيكية ثم مدرسة العلاقات الإنسانية، وفي منتصف التسعينات توجت سيرة الإدارة الإلكترونية بدخول نظم استخدام الحاسوب في الإدارة الإلكترونية؛ وفي عام 1996 تم الربط الإلكتروني بين شبكتي حاسوب، مما أدى إلى تقليص الحاجة لاستخدام الورق.

وفي نهاية التسعينات استخدم مصطلح الإدارة الإلكترونية مع انتشار شبكة الانترنت العالمية، وأخذت مجالات الإدارة الإلكترونية بالتطور على مراحل إلى أن أصبحت على ما هي عليه الآن (السالمي ع.، سنة 2008، صفحة 17).

هذا من حيث نشأة الإدارة الإلكترونية إلا أن المصطلح يبقى غامضاً من ناحية تعريفه، فالتعريف ضرورة منطقية لتحديد المعنى الحقيقي للشيء أو اللفظ وإزالة اللبس فيه، وتجنباً للوقوع في الخطأ من خلال تداخل المصطلحات وإصلاحها (القريشي، سنة 2015، صفحة 20).

عُرِّفت الإدارة الإلكترونية بشكل عام أنها وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام الأنظمة والوسائل الإلكترونية (القبيلات، سنة 2014، صفحة 25). وقد بُذلت جهوداً من قبل متخصصين في علم الإدارة المعلوماتية ورجال القانون لتبيان تعريف الإدارة العامة الإلكترونية وهو ما سنبينه في النقطة التالية.

ثانياً: التعريف القانوني للإدارة الإلكترونية وخصائصها:

شاع استخدام مصطلح الإدارة العامة الإلكترونية بشكل كبير سواءً في الدراسات القانونية والفقهية أو في تعاملات الناس والإدارة، لذلك سنقوم بتعريف الإدارة الإلكترونية وذكر أهم الخصائص التي تتميز بها هذه الإدارة لإزالة اللبس أو التحول إلى معنى آخر.

1- التعريف القانوني للإدارة الإلكترونية:

تُعرف الإدارة الإلكترونية لدى فقهاء القانون العام بتعريفات متعددة ومتنوعة تتركز في مجملها حول إيجابيات التحول نحو التقديم الإلكتروني لأعمال الإدارة العامة والغاية المرجوة منه، فيذهب رأي إلى أن مفهوم الإدارة العامة الإلكترونية ينصرف إلى أعمال السلطة الإدارية التي يتم إنجازها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية، حيث يتم تقديم الخدمات المرفقية وإنجاز المعاملات التجارية إلكترونياً (القبيلات، سنة 2014، صفحة 25).

ويرى جانب آخر من الفقه أن الإدارة الإلكترونية تعني استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي واستخدام التقنية الحديثة، ومنها شبكات الحاسوب والانترنت ربط الوحدات التنظيمية مع بعضها،

والجهاز المركزي مع فروعته المختلفة، لتسهيل تسليم البيانات والمعلومات والحصول عليها واتخاذ القرارات المناسبة داخل وخارج هذه الأجهزة، وإنجاز أعمالها وتقديم الخدمات للمستخدمين بكفاءة وفعالية، وهذا يعني تحويل العمل الإداري من عمل يدوي إلى الكتروني (عليان، سنة 2015، الصفحات 27-28).

ويقصد بالإدارة الإلكترونية استخدام جميع الأساليب الإدارية التي تعمل على نجاح خطة الأعمال الإلكترونية الخاصة بالمشروع وتحقيق أهدافها، وكذلك استدامة الوسائل والأنظمة والبرامج التكنولوجية الملائمة لإدارة المشروع بشكل الكتروني، بما يضمن نجاحه في تحقيق أهداف خطة الأعمال الإلكترونية الخاصة به بوجه عام (سمير، سنة 2009، صفحة 13).

ويعرف البنك الدولي الإدارة الإلكترونية أنها مصطلح حديث يُشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة، فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال من خلال تمكينهم من المعلومات بما يدعم كل النظم الإجرائية ويقضي على الفساد (باري و عاشور، فيفري 2013، صفحة 173). كما يعرفها آخرون بأنها تطوير ونشر وتنفيذ السياسات والقوانين وإيجاد البنية الأساسية التي من شأنها تفعيل تقنية المعلومات والاتصال لإيجاد مجتمع معرفي تتوفر فيه خدمات الكترونية آمنة وأكثر فعالية وملائمة لفئات المجتمع المختلفة، بحيث يمكن إنجاز هذه الخدمات بأقل وقت وتكلفة ممكنة، ويتم ذلك باستخدام المنافذ الإلكترونية المختلفة، كما تُسخر الإدارة العامة الإلكترونية تقنية المعلومات والاتصال لتطوير العلاقات مع المواطنين وقطاع الأعمال وبين مختلف جهات الحكومة (غالبا، سنة 2015، صفحة 187).

2- خصائص الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية هي آلية لرفع أداء وكفاءة الإدارة، فهي إدارة بلا ورق لاستخدامها وسائل الكترونية لحفظ وتخزين المعطيات، وتعمل هذه الإدارة على تجاوز النطاق الزماني والمكاني للقيام بالمهام الإدارية المسندة إليها بسرعة وفعالية، لذلك فهي تمتلك مجموعة من الخصائص التي تميزها عن الإدارة التقليدية، واستعمالها للتقنيات الحديثة يجعلها من أهم الميزات الجوهرية والأساسية التي تجعل الدول تسعى إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في منظوماتها، ومن بين هذه الخصائص:

-التفاعل على مدار الساعة مباشرة مع المتعاملين؛

-السرعة الفائقة في إنجاز المعاملات؛

-العمل عن بُعد بلا حدود؛

-الرقابة المباشرة والصادقة؛

-السرية والخصوصية (غريسي و شريف، ديسمبر 2013، الصفحات 84-85).

هذه الخصائص تميز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية من حيث انعدام الشفافية والبيروقراطية وبطء أسلوبها في التعامل مع المعاملات التجارية، كما أن الإدارة التقليدية في إطار ممارسة مهامها الخاصة بالمراقبة تعتمد على مراقبين ترسلهم ليكتبوا لها تقارير عن موقع ما، ويتابعوا سير العمل فيه، في حين أن الإدارة الإلكترونية من مفرها تتابع سير وحركة العمل مباشرة.

صفوة القول؛ نرى أن الإدارة الإلكترونية ما هي إلا نشاط تمارسه الهيئات الإدارية بالوسائل الإلكترونية، لإشباع الحاجات العامة وتقديم الخدمات العامة، مستخدمة في ذلك أساليب السلطة العامة للقيام بهذا النشاط أو هذه الوظيفة، ومن خصائصها السرعة والتعامل المباشر مع المتعاملين والرقابة المباشرة والصادقة الخالية من البيروقراطية، فهذه الخصائص تصب في مصلحة التعامل التجاري، لذلك نرى أن هناك صلة وثيقة بين الإدارة الإلكترونية والمعاملات التجارية الإلكترونية.

ثالثاً: علاقة الإدارة الإلكترونية بالتجارة الإلكترونية:

لا تكاد تخلو أي معاملة تجارية إلكترونية دون الاتصال بالإدارة الإلكترونية سواءً كانت هذه الإدارة تابعة للقطاع العام أو القطاع الخاص.

1-المركز الوطني للسجل التجاري:

يعتبر المركز الوطني للسجل التجاري أهم هيئة إدارية ترتبط بالتعاملات التجارية، فالمركز هو مؤسسة عمومية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وأسندت له مهمة تسيير السجل التجاري وتسليمه للمتعاملين التجاريين، ويؤدي مهمة الخدمة العمومية، ولو أنه أُعتبر تاجرًا في علاقته مع الغير، فإن هذا لا ينفي الصفة الإدارية عن هذه الهيئة لاحتوائه على مقومات وعناصر المرفق العام الإداري أنظر المادتين (02) و(03) من (المرسوم التنفيذي رقم: 92-68، سنة 1992، صفحة 372)، وذلك من خلال النظام القانوني الذي يخضع له سير وعمل المركز وتقديم الخدمة العمومية والمنفعة العامة، وكذلك تتجلى الصفة الإدارية بصورة واضحة من خلال اعتبار المشرع الجزائري مأموري المركز ضباطاً عموميين متمتعين بامتيازات السلطة العامة (المادة 02) من (المرسوم التنفيذي رقم: 92-69، سنة 1992، صفحة 376). وإذا قمنا بإجراء مقارنة بين المركز الوطني للسجل التجاري وبين مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، نجد أنهما يتفقان في كونهما مؤسسة عمومية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وظيفتهما تقديم خدمة عمومية، ويخضعان للقانون الإداري والقضاء الإداري في علاقتهما مع الدولة؛ غير أن المركز الوطني للسجل التجاري يُعد تاجر في علاقته مع الغير ويخضع لأحكام القانون التجاري وللقضاء العادي في منازعته مع الغير (قاستل، سنة 2009، صفحة 130). ومن بين المهام الرئيسية للمركز الوطني للسجل التجاري مسك السجل التجاري والقيام بالقيود والتعديل أو الشطب انظر المادة (02) من (القانون رقم: 04-08، سنة 2004، صفحة 05):

كما يلزم كل من يريد ممارسة نشاط تجاري أن يتقيد بالسجل التجاري سواءً كان شخص طبيعي أو اعتباري انظر المادة (04) من (القانون رقم: 04-08، سنة 2004، صفحة 05)؛ والسجل التجاري هو سند رسمي يؤهل كل شخص طبيعي أو معنوي يتمتع بكامل أهليته القانونية بممارسة نشاطه التجاري، كما يُعد به أمام الغير إلى غاية الطعن فيه بالتزوير انظر الفقرة الثانية المادة (02) من (القانون رقم: 04-08، سنة 2004، صفحة 05). ويتميز السجل التجاري الإلكتروني عن التقليدي بإضافة رمز الكتروني، انظر المادة (02) من (المرسوم التنفيذي رقم: 18-112، سنة 2018، صفحة 07). فالرمز الكتروني شفرة بيانية تتضمن معطيات ومعلومات مشفرة حول التاجر انظر المادة (03) من (المرسوم التنفيذي رقم: 18-112، سنة 2018، صفحة 07)، ويُطبع هذا الرمز على مستخرجات السجل التجاري انظر المادة (04) من (المرسوم التنفيذي رقم: 18-112، سنة 2018، صفحة 07)؛ وتتم قراءة الرمز الإلكتروني بأي جهاز مزود بنظام التقاط الصور، بواسطة تطبيق يُحمل مجاناً من البوابة الإلكترونية للمركز الوطني للسجل التجاري وتتم عملية تحيين المعلومات الموجودة في الرمز بانتظام من طرف المركز الوطني للسجل التجاري، انظر المادة (05) من (المرسوم التنفيذي رقم: 18-112، سنة 2018، صفحة 07).

2-البنك الإلكتروني:

وهو عبارة عن موقع الكتروني على شبكة الانترنت يحتوي على كافة البرمجيات اللازمة للتعامل بصورة كاملة مع العملاء بخصوص الخدمات المصرفية وغيرها من الخدمات التسويقية، ويُرخص له القانون بممارسة أنشطته في بيئة إلكترونية (التميحي، سنة 2012، صفحة 48)، لذلك لا يمكن أن تُمارس التعاملات التجارية الإلكترونية دون المرور بهذه الهيئة الإدارية خاصة الأشخاص الاعتباريين كالشركات الإلكترونية البسيطة وهي شركات دعائية أو شركات إلكترونية ذات الخدمات البسيطة أو الشركات الإلكترونية الكاملة (الجنهبي و الجنهبي، سنة 2008، الصفحات 11-12).

ويُفترض وجود علاقة تعاقدية بين البنك والعميل لتتحدد مسؤولية البنك تجاه عميله عن عمليات التحويل الإلكتروني أين يرتبط الطرفان بعقد صحيح يحدد التزامات كل منهما في مواجهة الآخر (أبو فروة، سنة 2014، صفحة 135).

وقد نص المشرع الجزائري على ذلك في القانون رقم: 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية أن يتم الدفع في المعاملات التجارية إما عن بُعد أو عند تسليم المنتج عن طريق وسائل الدفع المرخص بها، حيث يتم الدفع الإلكتروني من خلال منصات دفع مخصصة لهذا الغرض؛ فهي منشأة ومستغلة حصرياً من طرف البنوك المعتمدة من قبل بنك الجزائر وبريد الجزائر، وموصولة بأي نوع من أنواع محطات الدفع الإلكتروني عبر شبكة المتعامل العمومي للمواصلات السلكية واللاسلكية، كما يتم الدفع في المعاملات التجارية العابرة للحدود حصرياً عن بُعد عبر الاتصالات الإلكترونية، انظر المادة (27) من (القانون رقم: 05-18، سنة 2018، صفحة 08).

3- مديرية التجارة:

تُعد مديرية التجارة من أهم الهيئات الإدارية التي لها دور كبير في مراقبة الممارسات التجارية وقد حددت أعوان لهذه الرقابة (المرسوم التنفيذي رقم: 09-11، سنة 2011، الصفحات 06-09). ويمكن لهذه المديرية غلق المحل التجاري وتعليق موقع المورد الإلكتروني بناءً على مقرر من وزارة التجارة انظر المادة (43) من (القانون رقم: 05-18، سنة 2018، صفحة 10).

4- مديرية الضرائب:

هي إدارة عمومية تحت إشراف وزارة المالية وتكلف بعدة مهام من بينها تنفيذ التدابير الضرورية لمكافحة الغش والتهرب الجبائي، السهر على التكفل بالمنازعات الإدارية والقضائية المتعلقة بالضرائب والحقوق والرسوم أيًا كانت طبيعتها، توفير أدوات تحليل ومراقبة تسيير ومردودية مصالح الإدارة الجبائية، لاسيما مؤشرات نجاعة المصالح الجبائية، السهر على تحسين علاقات المصالح الجبائية مع المكلفين بالضريبة انظر المادة (05) من (المرسوم التنفيذي رقم: 07-364، سنة 2007، صفحة 15)؛ ويمكن التصريح الجبائي للمكلفين بالضرائب عن طريق الاتصالات الإلكترونية وفقاً لما جاء في قانون المالية التكميلي لسنة 2008 انظر المادة (23) من (الأمر رقم: 02-08، سنة 2008، صفحة 08).

على هدى ما سبق قوله، نجد أن الهيئات الإدارية المرتبطة بالمعاملات التجارية الإلكترونية لها صلة وثيقة بالعملاء سواءً بإنشاء موقع الكتروني وإعطاء اسم النطاق من طرف المركز الوطني للسجل التجاري أو تحويل الأموال بوسيلة الدفع الإلكترونية من طرف المؤسسات المالية والبنوك المعتمدة أو مراقبة نشاط العميل لتجارته الإلكترونية من طرف الهيئات الإدارية التابعة لوزارة التجارة، كما لا ننسى مديرية الضرائب التابعة لوزارة المالية التي تراقب المعاملات التجارية لضبط مخالفات التهرب الضريبي؛ إلا أن هذه المعاملات التجارية الإلكترونية لها ضوابط قانونية تحكمها لكي نكون أمام نشاط تجاري نزيه ومشروع.

المحور الثاني: الضوابط القانونية للمعاملات التجارية الإلكترونية؛

ألزم المشرع الجزائري عدة ضوابط قانونية لإمكانية ممارسة التجارة الإلكترونية في الفضاء المفتوح وهذا تحت رقابة الهيئات الإدارية المختصة، وتعتبر هذه الضوابط رئيسية لإتمام التعاملات الإلكترونية.

أولاً: أطراف العقد:

يعتبر مبدأ سلطان الإرادة من المبادئ الأساسية والمستقرة في أغلب التشريعات الوطنية، إذ لا يكاد يخلو من النص على تطبيق القانون المختار على موضوع النزاع، من حيث تكريس حق الأطراف في اختيار القانون الواجب التطبيق (خليفي، سنة 2010، صفحة 22)؛ فالمشرع الجزائري كرس هذا الاختيار بموجب المادة (18) من التقنين المدني، والتي تنص على أنه "يسري على الالتزامات التعاقدية القانون المختار من المتعاقدين إذا كانت له صلة حقيقية بالمتعاقدين أو بالعقد"

(القانون رقم: 05-10، سنة 2005). وبما أن الخاص يُقيد العام، فإننا نجد في قانون التجارة الإلكتروني الجزائري رقم: 18-05، عكس ما نصت عليه المادة السابق ذكرها: وهي أنه يطبق القانون الجزائري في المعاملات التجارية الإلكترونية إذا كان أحد أطراف العقد الإلكتروني شخص طبيعي متمتع بالجنسية الجزائرية أو مقيم إقامة شرعية في الجزائر أو كان الشخص المعنوي نشاطه التجاري في الجزائر، انظر المادة (02) من (القانون رقم: 05-18، سنة 2018، صفحة 05). وبذلك نجد أن مبدأ سلطان الإرادة قُيد بهذا النص الذي يُجبر العنصر الأجنبي في العقد الإلكتروني على تطبيق القانون الجزائري في التعاقدات الإلكترونية التي يكون أحد أطرافها ذو جنسية جزائرية أو مقيم في الجزائر إقامة شرعية. كما قد يُرمم مستهلك الكرتوني(*) لا يُعلم أهليته مما يُعرض التاجر الإلكتروني لمخاطر التعاقد مع ناقصي الأهلية أو فاقد الأهلية بسبب أحد العوارض (بن سعيد، سنة 2012، صفحة 96)؛ إلا أن التوجيه الأوروبي رقم: 07-97 الصادر في 20 ماي 1997، فصل في ذلك بنصه للمادة (04) الفقرة (01) منه بشأن عقد البيع الذي يتم عن بُعد بإلزام الأطراف المتعاقدة عند إبرام العقد بتحديد هويتهم بما في ذلك الأهلية القانونية (بن سعيد، سنة 2012، صفحة 96)؛ وقد يتحايل المستهلك الإلكتروني كذلك في عدم إعطاء السن الحقيقي للتاجر الإلكتروني طمعاً في الحماية القانونية، إلا أن المادة 119 من القانون المدني المصري حسم في هذا الغموض ونص على أنه "يجوز لناقص الأهلية أن يطلب إبطال العقد، وهذا مع عدم الإخلال بإلزامه بالتعويض، إذا لجأ إلى طرق احتيالية ليخفي نقص أهليته (السنهوري ع. د.ت، الصفحات 270-271). فالأجانب بطبيعة الحال تطبق عليهم قوانين الجنسيات التي ينتمون إليها (السنهوري ع. د.ت، صفحة 266)؛ وهذا ما أغفله المشرع الجزائري في قانون التجارة الإلكتروني رقم: 05-18، لأن الأهلية تعتبر من الأحوال الشخصية. أما أهلية التاجر الإلكتروني فأمره محسوم في التشريع الجزائري لأنه لا يمكن إنشاء موقع الكرتوني إلا بالتسجيل في المركز الوطني للسجل التجاري انظر المادتين (09) و (10) من (القانون رقم: 05-18، سنة 2018، صفحة 06)، حيث يُلزمه هذا الأخير بلوغه السن القانوني لممارسة التجارة، أما الشخص المعنوي إذا مارس نشاطه في الجزائر فإنه يُطبق عليه القانون الجزائري وهذا ما نصت عليه المادة (10) الفقرة الأخيرة من التقنين المدني (القانون رقم: 10-05، سنة 2005)، وهذا جاء مطابق لما جاء في القانون المتعلق بالتجارة الإلكترونية انظر المادة (02) الفقرة الثالثة من (القانون رقم: 05-18، سنة 2018، صفحة 05).

ثانياً: موضوع العقد:

يخضع نشاط التجارة الإلكترونية للتسجيل في السجل التجاري أو في سجل الصناعات التقليدية والحرفية، حسب الحالة ويكون المسؤول عن هذا السجل هو المركز الوطني للسجل التجاري انظر المادة (08) من (القانون رقم: 05-18، سنة 2018، صفحة 06)، وبذلك تنشأ بطاقة وطنية للموردين الإلكترونيين لدى المركز وتضم الموردين الإلكترونيين المسجلين في السجل التجاري أو في سجل الصناعات التقليدية والحرفية انظر المادة (09) من (القانون رقم: 05-18، سنة 2018، صفحة 06). ولا يمكن للتاجر الإلكتروني ممارسة نشاطه التجاري إلا بإيداع اسم النطاق(**) لدى مصالح المركز الوطني للسجل التجاري؛ وتنشر هذه البطاقة الوطنية للموردين الإلكترونيين عن طريق الاتصالات الإلكترونية وتكون في متناول المستهلك الإلكتروني انظر المادة (09) من (القانون رقم: 05-18، سنة 2018، صفحة 06). كما يجب أن يتوفر الموقع الإلكتروني الخاص بالمورد الإلكتروني(***) على وسائل تسمح بالتأكد من صحته. ولا يمكن نشر الموقع الإلكتروني إلا باستضافة امتداد "com.dz"، لذا نجد أن للمورد الإلكتروني له الحق في إنشاء موقع الكتروني لكن بامتداد "dz" الذي يستضاف من قبل المركز انظر المادة (09) من (القانون رقم: 05-18، سنة 2018، صفحة 06).

وبإنشاء الموقع الإلكتروني من طرف المورد الإلكتروني يمكن إبرام معاملة الكترونية بينه وبين المستهلك الإلكتروني ليقوم هذا الأخير بتسجيل طلبه في الموقع، ويجب أن تكون كل معاملة تجارية الكترونية مسبقة بعرض تجاري الكتروني وتحتوي على المعلومات المتعلقة بشخص التاجر وموضوع العقد وهي:

-رقم التعريف الجبائي والعناوين المادية والإلكترونية ورقم هاتف المورد الإلكتروني؛

- رقم السجل التجاري أو رقم البطاقة المهنية للحرفي؛
 - طبيعة وخصائص وأسعار السلع أو الخدمات المقترحة باحتساب كل الرسوم؛
 - حالة توفر السلعة أو الخدمة؛
 - كيفية التسليم ومصاريفه وآجاله؛
 - الشروط العامة للبيع، لا سيما البنود المتعلقة بحماية المعطيات ذات الطابع الشخصي؛
 - شروط الضمان التجاري والخدمة ما بعد البيع؛
 - طريقة حساب السعر عندما لا يكون تحديده مسبقاً؛
 - كيفية وإجراءات الدفع؛
 - شروط فسخ العقد عند الاقتضاء؛
 - وصف كامل لمختلف مراحل تنفيذ المعاملة الإلكترونية؛
 - مدة صلاحية العرض عند الاقتضاء؛
 - شروط وآجال العدول عند الاقتضاء؛
 - طريقة تأكيد الطلبية؛
 - موعد التسليم وسعر المنتج موضوع الطلبية المسبقة وكيفية إلغاء الطلبية المسبقة عند الاقتضاء؛
 - طريقة إرجاع المنتج أو استبداله أو تعويضه؛
 - تكلفة استخدام وسائل الاتصالات الإلكترونية عندما تحتسب على أساس آخر غير التعريفات المعمول بها انظر المادتين (10) و (11) من (القانون رقم: 05-18، سنة 2018، صفحة 06).
- وبذلك يقوم المستهلك الإلكتروني باقتناء سلعه عن طريق التعرف على مجمل المعلومات المتعلقة بشخص التاجر وطبيعة المعاملة، عندئذ يمكن للمستهلك أن يُبرم العقد ويُرسَل له المورد الإلكتروني نسخة الكترونية من العقد انظر المادة (19) من (القانون رقم: 05-18، سنة 2018، صفحة 07)؛ وعلى المورد الإلكتروني حفظ المعاملة الإلكترونية وتخزينها في ظروف تسمح بقراءتها وفهمها، ويعمل المركز الوطني للسجل التجاري بتزويد المورد الإلكتروني بكل المواصفات التقنية التي تسمح له بتخزين عناصر معاملته التجارية الإلكترونية انظر المادة (02) من (المرسوم التنفيذي رقم: 89-19، سنة 2019، صفحة 16). فالمورد الإلكتروني ملزم باستخراج جملة من المعلومات المتعلقة بكل معاملة تجارية الكترونية أقدم عليها، وتزويد المركز الوطني للسجل التجاري بها، ومن بين هذه المعلومات نجده منصوص عليه في المادة (03) من المرسوم التنفيذي رقم: 89-19 وهي: موضوع المعاملة، المبلغ المحدد للمعاملة باحتساب كل الرسوم، تاريخ المعاملة، رقم الفاتورة أو رقم الوثيقة التي تقوم مقامها (المرسوم التنفيذي رقم: 89-19، سنة 2019، صفحة 17). وتتم إرسال المعلومات السابق ذكرها من قبل المورد الإلكتروني إلى المركز وفقاً للمواصفات التقنية المحددة من قبل هذا الأخير قبل تاريخ (20) العشرين من الشهر بالنسبة للمعاملات التجارية التي أجراها خلال الشهر السابق، ويتم وضع هذه المواصفات التقنية تحت تصرف المورد الإلكتروني من قبل المركز انظر المادة (04) من (المرسوم التنفيذي رقم: 89-19، سنة 2019، صفحة 17).
- ويضع المركز منصة الكترونية مخصصة لحفظ المعلومات المرسله من قبل الموردين الإلكترونيين، ويتم تسليم رمز الولوج إلى المنصة الإلكترونية للمورد الإلكتروني من طرف المركز، بعد إيداع اسم النطاق انظر المادة (04) من (المرسوم التنفيذي رقم: 89-19، سنة 2019، صفحة 17)، وكل تلف يلحق بالرمز يجعل المستخرج التجاري غير صالح، وبذلك يُلزم استخراج نسخة ثانية من قبل المركز انظر المادة (06) من (المرسوم التنفيذي رقم: 18-112، سنة 2018، صفحة 07).

ويتم ربط المركز الوطني للسجل التجاري بالمديرية العامة للضرائب التي يمكنها الولوج عن طريق الاتصالات الإلكترونية انظر المادة (06) من (المرسوم التنفيذي رقم: 19-89، سنة 2019، صفحة 17)؛ وبذلك يمكن لأعوان الرقابة سواء كانوا من طرف إدارة الضرائب أو من قبل المركز بمراقبة كل معاملة تجارية إلكترونية أبرمت من طرف المورد الإلكتروني، وفي حالة إخلال المورد الإلكتروني بنصوص المادة (25) من القانون رقم: 18-05 المتضمن قانون التجارة الإلكترونية، فإنه يُعرض لغرامة من 20000 د.ج إلى 200000 د.ج المادة (41)؛ انظر المادة (41) من (القانون رقم: 18-05، سنة 2018، صفحة 10).

وتضمنت المادة (25) من القانون رقم: 18-05، أنه يجب على كل مورد إلكتروني حفظ سجل المعاملات الإلكترونية المنجزة وتواريخها وإرسالها إلكترونياً إلى المركز الوطني للسجل التجاري (القانون رقم: 18-05، سنة 2018، صفحة 08)، دون أن يعفى المورد الإلكتروني من العقوبات التي نصت عليها باقي القوانين الأخرى، حيث يخضع المورد الإلكتروني للتشريع والتنظيم المعمول به المطبقين على الأنشطة التجارية حسب نص المادة (35) من القانون رقم: 18-05 السابق ذكره (القانون رقم: 18-05، سنة 2018، صفحة 09)؛ زيادة على رقابة أعوان إدارة الضرائب والمركز الوطني للسجل التجاري، كما يمكن للأعوان المنتمون للأسلاك الخاصة بالرقابة التابعة لمديرية التجارة بمعاينة مخالقات المعاملات التجارية الإلكترونية عن طريق السماح لهم من طرف المورد الإلكتروني بالولوج بكل حرية إلى تواريخ المعاملات التجارية الإلكترونية؛ انظر المادة (36) من (القانون رقم: 18-05، سنة 2018، صفحة 09).

ويُطبق القانون الجزائري في حالة كان طرف العقد عنصر أجنبي إذا محل إبرام العقد أو تنفيذه في الجزائر؛ انظر المادة (02) من (القانون رقم: 18-05، سنة 2018، صفحة 05)؛ غير أن كل معاملة تجارية إلكترونية تتعلق بـ: لعب قمار والرهان واليانصيب، المشروبات الكحولية والتبغ، المنتجات الصيدلانية، المنتجات التي تمس بحقوق الملكية الفكرية أو الصناعية أو التجارية، كل سلعة أو خدمة محظورة بموجب تشريع معمول به، كل سلعة أو خدمة تستوجب إعداد عقد رسمي، ممنوعة من ممارستها؛ المادة (03) من (القانون رقم: 18-05، سنة 2018، صفحة 05)؛ وقد منعت كذلك المادة (05) من نفس القانون كل معاملة تجارية تمس مصالح الدفاع الوطني والنظام العام والأمن العمومي (القانون رقم: 18-05، سنة 2018، صفحة 05).

وعلى هدى ما سبق ذكره؛ نجد أن كل معاملة تجارية إلكترونية يبرمها المورد الإلكتروني سواء مع طرف جزائري أو أجنبي تخضع لضوابط قانونية تطبق عليها القانون الجزائري سواء من الناحية الإجرائية أو الموضوعية.

المحور الثالث: ضمانات الإدارة الإلكترونية للمعاملات التجارية؛

تلعب الإدارة الإلكترونية دور مهم في وضع ضمانات التي من خلالها تحمي معظم التعاملات التجارية الإلكترونية، وذلك لرصد كل التلاعبات التي يمكن تتبعها ومراقبتها من خلال الفضاء الإلكتروني، لذلك سنقوم بتقسيم المحور إلى نقطتين أساسيتين النقطة الأولى نتكلم فيها عن المتطلبات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية في مجال التجارة الإلكترونية، والنقطة الثانية سندرس عن أهم الضمانات المتواجدة حالياً لحماية التعاملات التجارية الإلكترونية.

أولاً: متطلبات المبادلات التجارية الإلكترونية؛

تتم تحويل الإدارة التقليدية إلى إدارة إلكترونية بجملة من المتطلبات نذكر أهمها:

1-المتطلبات التقنية:

تتمثل بشكل رئيسي فيما يلي:

-توفير أجهزة الحاسوبية المتطورة لدى طرفي العلاقة، سواء الإدارة فيما بينها أو بين الإدارة والمواطنين متلقي الخدمة؛
-شبكات الحاسب الآلي المترابطة، وتعتمد على التواصل بين عدد من الحواسيب التي يتم تبادل المعلومات فيما بينها والتي عن طريقها يتم الوصول إلى المعلومات سواء كانت شبكات داخلية "INTRANET" أو شبكات عالمية "INTERNET"؛

-توفير خدمات الانترنت وتأمينها لكافة أرجاء الدولة؛

-إنشاء موقع حكومي واحد على شبكة الانترنت، يضم جميع الهيئات الإدارية بحيث يمكن للمستخدم من خلاله الوصول إلى أي هيئة إدارية يود الانتفاع بخدماتها (العاني، سنة 2012، صفحة 233).

2-المتطلبات التشريعية:

يحتاج التحول نحو الإدارة الإلكترونية لتشريعات خاصة، تنظمها بما يكفل تحقيق أهدافها على الوجه الأفضل، ويضمن أمن وسرية المعلومات وذلك من خلال استحداث التشريعات اللازمة أو تعديل التشريعات القائمة التي تتعارض مع هذا النهج الجديد في العمل، ونظراً لحدثة العمل بنظام الإدارة العامة الإلكترونية يُستحسن الاهتمام بتشريعات الدول ذات السبق في هذا المجال، ومع وضع ظروف كل بلد في الحسبان (غنيم، سنة 2004، صفحة 349).

وقد أصدرت الجزائر تشريعات خاصة لضمان نجاح التحول المنشود، وقد جعلت بعض الوثائق المستخرجة إجبارية وليست اختيارية، وخير مثال على ذلك مستخرج السجل التجاري الإلكتروني الذي نص المرسوم التنفيذي رقم: 22-50 المؤرخ في 23 جانفي سنة 2022 في مادته الأولى الفقرة الأخيرة أنه لا يمكن للإدارات العمومية والمؤسسات العمومية الاقتصادية أن تقبل في معاملاتها التجارية بعد انقضاء أجل 30 يونيو سنة 2022، إلا مستخرجات السجلات التجارية الصادرة بواسطة إجراء الكتروني (المرسوم التنفيذي رقم: 22-50، سنة 2022، صفحة 05). هذا بالنسبة للتعاملات التجارية في الجزائر؛ أما على المستوى العربي فنجد أن دولة الإمارات العربية المتحدة وتحديداً إمارة دبي فقد حددت موعداً نهائياً للتحول نحو الإدارة العامة الإلكترونية وقد تم ذلك فعلاً (الحلو، أبريل سنة 2003، صفحة 17).

3-المتطلبات الإدارية:

وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الإدارة الإلكترونية بشكل سليم، ويُفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة، أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام الإدارة الإلكترونية وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضاً وبنفس الطريقة السابقة (حامد، سنة 2015، الصفحات 255-256).

4-المتطلبات المالية:

بما أن الوفاء بالمتطلبات السابقة للإدارة العامة الإلكترونية يحتاج إلى كلف مالية، لإنشاء البنية التحتية وتأهيل الكوادر البشرية وتعميم الخدمات الإلكترونية، فإن ذلك يتطلب رصد المخصصات المالية اللازمة لتنفيذ مشروع الإدارة العامة الإلكترونية واستمراره وتطويره (غنيم، سنة 2004، صفحة 347).

5-نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية:

بما أن نظام الإدارة الإلكترونية لا يزال حديث نسبياً، فإنه لا شك سيواجه بالمقاومة سواءً من قبل الموظفين العموميين الذين اعتادوا تقديم الخدمات العامة بأسلوب معين، أو من قبل المواطنين متلقي الخدمات العامة الذين ألفوا الأسلوب التقليدي في الحصول على الخدمات العامة، لذلك لا بد من وجود إرادة سياسية عليا للسير في هذا الطريق، قادرة على كبح جماح قوى مقاومة التغيير، وكذلك نشر الوعي والمعرفة والثقافة الإلكترونية لدى كافة الأوساط من خلال حملات الترويج للإدارة العامة الإلكترونية عبر وسائل الإعلام والمؤتمرات والندوات، وكذلك من خلال منح حوافز للأشخاص الذين يتلقون الخدمات العامة عبر الوسائل الإلكترونية وقد تكون هذه الحوافز على شكل تخفيض للرسوم مثلاً أو سرعة في الإنجاز وتقديم الخدمة (عليان، سنة 2015، صفحة 34). وقد تم ذلك بالفعل في الجزائر من ناحية دفع فاتورة الكهرباء والغاز، سحب الأموال من المؤسسات المالية، التصريح الجبائي، التأمين، الوثائق إدارية... الخ.

فهذه هي متطلبات الإدارة الإلكترونية الواجب اتخاذها لنجاحها واستمرارها، أما الضمانات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية التي رسمتها الإدارة الإلكترونية الجزائرية فسنقوم بذكرها في النقطة التالية.

ثانياً: ضمانات الإدارة الإلكترونية للتعاملات التجارية الإلكترونية:

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى ضمان استمرارية الخدمات الإلكترونية، لذلك ركزت الإدارة الجزائرية على أهم الجوانب الرئيسية لتجنب فشلها وهي:

1-ضمان أمن المعلومات:

تهدف الإدارة الإلكترونية على أمن المعلومات وسلامتها من التلف والمحو والقرصنة وحفظها بحيث يُمكن للشخص المرخص له بالإطلاع عليها وتعديلها إن لزم الأمر، لذلك وجب علينا تعريف أمن المعلومات والمعايير المعتمدة في أمن المعلومات والقوانين الداعمة لها.
أ-تعريف أمن المعلومات:

يُعرف الأمن المعلوماتي بأنه " مجموعة الإجراءات المتخذة لحماية الوسط المعلوماتي للمجتمع أو الدولة أو المؤسسة أو الشركة الخاصة التي تؤمن مقاومة وضع وتلافي عواقب التأثير المعلوماتي-النفسي والمعلوماتي-الفني للطرف المعني". فالمعلومات هي أخبار عن الأشخاص والشركات والمنظمات والأشياء والوقائع والظواهر والأحداث والعلميات، بصرف النظر عن شكل تقديمها، وهذه المعلومات قد تكون عن شكل بياني أو نص أو أرقام، أو على شكل رياضي أو الكتروني أو غيره (مصري، سنة 2012، الصفحات 294-295).

فالمعلومات إذن تنقسم من حيث نوعيتها إلى معلومات مالية ومعلومات تجارية وصناعية ومعلومات شخصية ومعلومات عسكرية إلى غير ذلك من أنواع المعلومات التي لا تدخل تحت الحصر، وتنقسم من حيث طبيعتها إلى معلومات سرية وغير سرية (فكري، سنة 2014، صفحة 28).

وقد شرّح المشرع الجزائري في ضمان أمن المعلومات عن طريق حماية الفضاء السيبراني أو ما يعرف بالأمن السيبراني حيث عرفه دانيال "Daniel" على أنه هو جميع الإجراءات التنظيمية اللازمة لضمان حماية المعلومات بجميع أشكالها الإلكترونية والمادية من مختلف الجرائم، الهجمات، التخريب والتجسس والحوادث (Ventre, année 2011, p. 103).

كما وقد عُرِف كذلك الأمن السيبراني انطلاقاً من أهدافه بأنه النشاط الذي يؤمن حماية الموارد البشرية والمالية المرتبطة بتقنيات الاتصالات والمعلومات، ويضمن إمكانات الحد من الخسائر والأضرار التي تترتب في حال تحقق المخاطر والتهديدات، كما يُتيح إعادة الوضع إلى ما كان عليه، بأسرع وقت ممكن، بحيث لا تتوقف عجلة الإنتاج، ولا تتحول الأضرار إلى خسائر دائمة، فهو النشاط أو العملية والقدرة، أو نظم المعلومات واتصالات الدولة، حيث تكون المعلومات الواردة فيه محمية من أي دافع من التلف، والاستخدام غير المصرح به أو التعديل أو الاستغلال (بارة، جويليه 2017، صفحة 257).

أما تعريف المشرع الجزائري للأمن السيبراني فقد عرفه في القانون رقم: 04-18 في الفقرة الثالثة من المادة (10) حيث نصت على أن "الأمن السيبراني هو مجموع الأدوات والسياسات ومفاهيم الأمن والآليات الأمنية والمبادئ التوجيهية وطرق تسيير المخاطر والأعمال والتكوين والممارسات الجيدة والضمانات والتكنولوجيات التي يمكن استخدامها في حماية الاتصالات الإلكترونية ضد أي حدث من شأنه المساس بتوفر وسلامة وسرية البيانات المخزنة أو المعالجة أو المرسله (القانون رقم: 04-18، سنة 2018، صفحة 07).

ب-معايير أمن المعلومات:

من أجل حماية المعلومات من المخاطر التي تتعرض لها، لابد من توفير مجموعة من المعايير التي يجب أخذها بعين الاعتبار، للتوصل إلى تحقيق الحماية اللازمة للمعلومات، وتمثل المعايير الأساسية للأمن المعلوماتي بسرية المعلومات وسلامة المحتوى ووفرة المعلومات.

-السرية:

تعرف السرية على أنها حماية البيانات من الانتشار بطريقة غير مرخصة، وذلك من خلال منع الأشخاص غير المرخص لهم بالدخول من الوصول إلى مصادر المعلومات، وذلك باستخدام عدة معرفات على سبيل المثال: اسم المستخدم وكلمة السر، بصمة الإبهام، الصوت، العين..إلخ. وهي مهمة في تعريف هوية الشخص ومدى تطابقه مع قاعدة البيانات الخاصة بالمستعملين ومن أجل ضمان سرية المعلومات وحمايتها لأبد من تحقيق ما يلي:

-تحديد ومراقبة الوصول إلى المعلومات لكي يتمكن فقط الأشخاص المرخص لهم من الإطلاع أو التغيير أو إحداث تعديلات على البيانات؛

-القيام بتشفير البيانات من أجل زيادة أمنها وحمايتها أثناء عملية التخزين أو أثناء عمليات الإرسال عبر الشبكات، مع تزويد الأشخاص المرخصين بمفاتيح فك التشفير (جبور و جبور، سنة 2018، الصفحات 129-130).

-سلامة المعلومات:

يعتبر ضمان سلامة المعلومات مكماً لموجب سرية المعلومات من الناحية المادية، ويرتبط هذا الموجب بضرورة الحفاظ على أمن المعلومات، ومنع تسريبها والحد من مخاطر انكشافها وعدم الإطلاع عليها أو تغيير المعلومات المخزنة على أجهزة الحاسوب أو المنقولة على الشبكة إلا من قِبل الأشخاص المخولين بذلك (قدايفة، جوان 2016، صفحة 166). وفي هذا الإطار تميز التشريع الإماراتي بإلزام جميع المؤسسات في القطاعين العام والخاص، بتصنيف البيانات كجزء من الإجراءات التقنية الخاصة بأمن البيانات وحمايتها (جبور و جبور، سنة 2018، صفحة 132).

-الشفافية:

وهي إمكانية الوصول إلى المعلومات المحفوظة بشكل يسمح للمتعامل الإلكتروني الوصول إليها بشكل كافٍ، وتعتبر الشفافية من أهم العناصر لاستقرار التعاملات في المجتمع، بينما يعتبر غيابها أحد أهم العوائق للوصول إلى العدالة وتطبيق القانون بشكل صحيح (جبور و جبور، سنة 2018، صفحة 134).

-الوفرة:

ونقصد بها استمرارية النظام في تقديم الخدمات وتوفير المعلومات الضرورية في الوقت المناسب وبالكمية المناسبة وللشخص المناسب الذي لديه الحق في الوصول إليها (حديد و كريبط، سبتمبر 2014، صفحة 199).

ج-الجانب القانوني الداعم لأمن المعلومات:

نظراً للجرائم الإلكترونية المتعلقة بالاختراق والقرصنة التي تصيب الإدارة الإلكترونية والمتعامل مع هذه الإدارة سواءً كان تاجراً أو مستهلك، سعى المشرع الجزائري إلى صياغة مجموعة من القوانين والمراسيم التي تهدف إلى حماية المعلومات وضمان أمنها ومن أهمها:

-قانون رقم: 04-09 المؤرخ في 05 أوت سنة 2009، يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها الجريدة الرسمية رقم: 47، ص: 5-8؛

-مرسوم تنفيذي رقم: 410-09 المؤرخ في 10 ديسمبر سنة 2009، يحدد قواعد الأمن المطبقة على النشاطات المنصبة على التجيزات الحساسة، الجريدة الرسمية رقم: 73، ص: 4-17؛

-قانون رقم: 04-15 المؤرخ في أول فبراير سنة 2015، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية رقم: 06، ص: 06-16؛

-مرسوم تنفيذي رقم: 134-16 المؤرخ في 25 أبريل سنة 2016، يحدد تنظيم المصالح التقنية والإدارية للسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني وسيرها ومهامها، الجريدة الرسمية رقم: 26، ص: 06-08؛

-مرسوم تنفيذي رقم: 135-16 المؤرخ في 25 أبريل سنة 2016، يحدد طبيعة السلطة الحكومية للتصديق الإلكتروني وتشكيلها وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية رقم: 26، ص: 09-15؛

-مرسوم تنفيذي رقم: 16-142 المؤرخ في 05 ماي سنة 2016، يحدد كيفية حفظ الوثيقة الموقعة الكترونياً، الجريدة الرسمية رقم: 28، ص: 12-13؛
-قانون رقم: 18-04 المؤرخ في 10 ماي سنة 2018، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الالكترونية، الجريدة الرسمية رقم: 27، ص: 03-32؛
-قانون رقم: 18-07 المؤرخ في 10 يونيو سنة 2018، يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، الجريدة الرسمية رقم: 34، ص: 11-23؛
-مرسوم رئاسي رقم: 20-05 المؤرخ في 20 جانفي سنة 2020، يتعلق بوضع منظومة وطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية، الجريدة الرسمية رقم: 04، ص: 05-10؛
2-ضمان خدمات المبادلات التجارية ومراقبتها:

نظراً للخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية للمبادلات التجارية التي تعتمد بالأساس على الاتصالات الالكترونية، سنقوم بذكر أهمها سواءً بالنسبة للتاجر الالكتروني أو العميل الالكتروني أو الإدارة فيما بينها.
أ-التسجيل والحفظ:

أُعتبر السجل التجاري الالكتروني كمشروع وكبند من بين البنود التي تم الاتفاق على تنفيذها في برنامج الإدارة الالكترونية الجزائرية، وكألية حديثة في مسار التنمية الاجتماعية والاقتصادية، بحيث يسمح بمنح مكانة متنامية لقطاع التجارة وقطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال على حدٍ سواء، وقد تم إعداد هذا المشروع من طرف وزارة التجارة والمركز الوطني للسجل التجاري بالتنسيق مع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام على إمكانية القيد في السجل التجاري الكترونياً، وإمكانية إصدار مستخرج السجل الالكتروني بواسطة إجراء الكتروني انظر المادة (05) مكرر من (القانون رقم: 13-06، سنة 2013، صفحة 34)؛ وقد صدر تنظيم السجل التجاري بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 15-111، الذي مكّن التاجر من التسجيل في السجل التجاري وإرسال الوثائق المتعلقة به بطريقة الكترونية انظر المادة (03) من (المرسوم التنفيذي رقم: 15-111، سنة 2015، صفحة 05)؛ وذلك وفقاً للإجراءات التقنية للتوقيع والتصديق الالكترونيين، كما أنه يمكن تسليم مستخرج السجل التجاري بواسطة إجراء الكتروني، وأصدر المشرع الجزائري كذلك مرسوم تنفيذي رقم: 18-112 الذي يحدد نموذج مستخرج السجل التجاري الصادر بواسطة إجراء القيد الالكتروني (المرسوم التنفيذي رقم: 18-112، سنة 2018، الصفحات 07-08)، وقد سن المشرع بموجبه مجموعة من الأحكام التي تجسد السجل الالكتروني، حيث أضحى يشترط أن يُدرج في مستخرج السجل الالكتروني رمز الكتروني "س.ت.ا" يتمثل في شفرة بيانية تتضمن معطيات مشفرة حول التاجر سواء كان شخص طبيعي أو معنوي، المادة (03) من (المرسوم التنفيذي رقم: 18-112، سنة 2018، صفحة 07). كما أشار المشرع الجزائري ضمن نص المادة (05) والمادة (06) من نفس المرسوم أن قراءة الرمز الالكتروني تكون بأي جهاز مزود بنظام التقاط الصور بواسطة تطبيق يحمل مجاناً من البوابة الالكترونية لمركز السجل الوطني، وأي تلف يلحق بالرمز الالكتروني يجعل المستخرج الالكتروني غير صالح، ما يستلزم على التاجر استخراج نسخة ثانية (المرسوم التنفيذي رقم: 18-112، سنة 2018، صفحة 07).

ومن أجل ديمومة المعلومات وسريتها المودعة لدى المركز الوطني للسجل التجاري، نص المشرع الجزائري في المادة (05) الفقرة الأخيرة من المرسوم رقم: 18-112 كذلك، على إلزامية تحيين المعلومات الموجودة في الرمز "س.ت.ا" بانتظام من طرف مصالح المركز الوطني للسجل التجاري (المرسوم التنفيذي رقم: 18-112، سنة 2018، صفحة 07)
كما فرض المشرع على التجار غير الحائزين على السجل التجاري المزود بالرمز الالكتروني طلب تعديل سجلاتهم لدى فروع المركز الوطني للسجل التجاري المختصة إقليمياً في أجل سنة من العمل بالمرسوم التنفيذي رقم: 18-112 السابق ذكره (المرسوم التنفيذي رقم: 18-112، سنة 2018، صفحة 07 المادة 07).

كما أصدر المشرع مرسوم تنفيذي رقم: 19-89 المؤرخ في 05 ماي سنة 2019 الذي يحدد كفاءات حفظ سجل المعاملات التجارية وإرسالها إلى المركز الوطني للسجل التجاري والذي جاء فيه مجموعة من الضوابط التي تحكم العمليات الإلكترونية المترتبة على ممارسة الأنشطة التجارية الإلكترونية المنظمة بموجب القانون رقم: 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية.

وبالرغم أنه يُعد السجل التجاري من أهم الالتزامات التي يتقيد بها التجار، فضلاً على كونه أداة اكتساب الشخصية المعنوية للشركات التجارية، إلا أن المشرع قد اكتفى بالإشارة على إمكانية تسجيل المعلومات المتعلقة بالمعاملة التجارية وكيفية إرسالها للمركز الوطني للسجل التجاري التي تكون عبر منصة الكترونية بعد تسليم رمز الولوج إلى المنصة وبعد إيداع اسم النطاق، كما يتيح المجال الرقمي مراقبة المعاملات من طرف مصلحة الضرائب وفقاً للكفاءات التي تحددها كل من وزارة المالية والتجارة والرقمنة (المرسوم التنفيذي رقم: 19-89، سنة 2019، الصفحات 16-17 انظر المواد من 02 إلى 06).

ب- مراقبة المبادلات التجارية:

لاشك أنه يصعب مراقبة التصرفات التي تتم عبر الانترنت، فالسلطات لا تمتلك الوسائل التي تمكنها من تتبع آثاره، لأن وسائل التحقق من الشخصية التي تتعامل عبر الانترنت، تُعد ذات طبيعة احتمالية ويستحيل مراقبة كافة المعاملات، حيث يمكن تزييف الطلبات، الفواتير... إلخ من الأمور التي تستوجب مراقبتها (منصور، سنة 2009، صفحة 140). فرغم ما نصت عليه المادة (06) من المرسوم التنفيذي رقم: 19-89 بربط المركز الوطني للسجل التجاري بالمديرية العامة للضرائب عن طريق الاتصالات الإلكترونية، إلا أنه لحد الساعة لم يصدر قرار بشأن الربط (المرسوم التنفيذي رقم: 19-89، سنة 2019، صفحة 17 انظر المادة 06). وهذا الربط بين الإدارتين الذي لا يزال معلقاً، يُعد بمثابة رقابة إدارية لاحقة من قبل مديرية الضرائب لمواجهة التهرب الضريبي (كباهم، سنة 2019، صفحة 200)، كما يمكن مراقبة الممارسات التجارية الإلكترونية من قبل أعوان الرقابة التابعين لإدارة التجارة، حيث يجب على التاجر الإلكتروني السماح لهم بالولوج بكل حرية إلى تواريخ معاملاته التجارية لمعاينة المخالفات (القانون رقم: 18-05، سنة 2018، صفحة 09 انظر المادة 36 الفقرة الأخيرة)، وفي حالة وجود مخالفة يمكن للمركز الوطني للسجل التجاري تعليق اسم نطاق التاجر الإلكتروني بناءً على مقرر من وزارة التجارة إضافة إلى عقوبات أخرى (القانون رقم: 18-05، سنة 2018، صفحة 10 انظر المادة 42).

ويعفى من إجراءات مراقبة التجارة الخارجية والصرف، البيع عن طريق الاتصالات الإلكترونية لسلعة أو خدمة من طرف مورد الكتروني مقيم لمستهلك الكتروني موجود في بلد أجنبي، عندما لا تتجاوز قيمة هذه السلعة أو الخدمة ما يعادلها بالدينار الحد المنصوص عليه في التشريع والتنظيم المعمول بهما، ويجب أن تحول عائدات هذا البيع بعد الدفع إلى حساب المورد الإلكتروني الموطن في الجزائر لدى بنك معتمد من قبل بنك الجزائر أو لدى بريد الجزائر (القانون رقم: 18-05، سنة 2018، صفحة 06 المادة 07).

ج- ضمان وسائل الدفع:

عرف المشرع الجزائري وسيلة الدفع الإلكتروني في المادة (06) الفقرة الخامسة من القانون رقم: 18-05 على أنها وسيلة دفع مرخص بها طبقاً للتشريع المعمول به، يمكن لصاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بُعد عبر منظومة الكترونية (القانون رقم: 18-05، سنة 2018، صفحة 05 المادة 06 الفقرة 05)؛ ويتم الدفع في المعاملات التجارية الإلكترونية إما عن بُعد أو بطريقة تقليدية، وعند الدفع بطريقة الكترونية فإنه يتم من خلال منصات دفع مخصصة لهذا الغرض، منشأة ومستغلة حصرياً من طرف البنوك المعتمدة من قبل بنك الجزائر وبريد الجزائر وموصولة بأي نوع من أنواع محطات الدفع الإلكتروني عبر شبكة المتعامل العمومي للمواصلات السلكية واللاسلكية، أما عن الدفع خارج الحدود

فيتم عن بُعد عبر الاتصالات الإلكترونية (القانون رقم : 05-18، سنة 2018، صفحة 08 المادة 27)؛ ومنصات الدفع الإلكترونية هي عبارة عن منصات مخصصة تدير عمليات الدفع بين أطراف ثلاثة وهم: العملاء والتجار والبنوك مع توفير كافة الضمانات وعوامل الأمان لسلامة العمليات بين الأطراف الثلاثة، ويتم تطبيقها في مواقع التجارة الإلكترونية وشبكات البطاقة الإلكترونية للبنوك و بريد الجزائر.

فمنصة الدفع تعتبر وسيط آمن بين التاجر الإلكتروني صاحب الموقع الإلكتروني والمستهلك الإلكتروني، كما تسمى المنصة أيضاً ببوابة الدفع الإلكترونية والتي هي قطع برمجية مخصصة تُمكن وتدير عمليات الدفع للعملاء والتجار والبنوك، مع ضمان سلامة هذه العمليات لكل الأطراف، تضمن نقل أموال المستهلكين نقلاً آمناً من حساباتهم إلى حساب التاجر الإلكتروني، وفي الجزائر توجد منصة الدفع الإلكترونية البيبنكي التي أنشأتها شركة "ساتيم"، وهي محطات مقفلة بما يجعلها لا تقبل إلا قراءة الشريحة، وتقدم تسهيلات للزبون بما يمكنه من إدخال الرمز السري بكل أمان (بن عيمور، ديسمبر 2019، صفحة 105). وتخضع منصات الدفع الإلكتروني المنشأة والمستغلة طبقاً للمادة (27) من القانون رقم: 05-18، لرقابة بنك الجزائر لضمان استجابتها لمتطلبات التشغيل البيئي وسرية البيانات وسلامتها وأمن تبادلها انظر المادة (29) من (القانون رقم : 05-18، سنة 2018، صفحة 08).

خاتمة:

إن انتشار التعاملات التجارية الإلكترونية في الجزائر يتطلب العديد من الوسائل سواءً كانت مادية أو بشرية أو حتى نصوص تشريعية قادرة على ضبط النشاطات التجارية الإلكترونية، لإرساء الإدارة الإلكترونية وتمكينها من العمل بكل حرية ودون قيود في بيئة الكترونية تتميز بالشفافية والمصداقية. فنصيب الجزائر من التجارة الإلكترونية مازال في مراحلها الأولى من التطور وخاصة أن الإطار المنظم للتجارة الإلكترونية في حاجة إلى صياغة ملائمة ودقيقة لمواجهة كافة التحديات التي تقف عائقاً أمام تطبيقها واستمراريتها، ومن أجل تذليل الصعاب التي تحد من انتشار التعاملات التجارية الإلكترونية في الجزائر، لابد من تحضير بيئة مناسبة تتماشى مع طبيعتها الإلكترونية، ومن بين أهم الملاحظات التي توصلنا إليها:

- عدم وجود نص قانوني صريح يُمكن أعوان الرقابة من الولوج إلى موقع المتعامل الاقتصادي؛
-استمرارية أعوان الرقابة التابعين لمديرية التجارة العمل بالإجراء التقليدي لمعينة المخالفات رغم صدور قانون التجارة الإلكترونية؛

-عدم وجود أعوان تقنيين مكلفين بالرقابة الإلكترونية سواءً في مديرية التجارة أو مديرية الضرائب؛
-عدم وجود ربط فعلي بين إدارة المركز الوطني للسجل التجاري وباقي الإدارات الإلكترونية المرتبطة بالتعاملات التجارية الإلكترونية؛

-عدم وجود تحفيزات جادة ومباشرة لكل متعامل اقتصادي يُصرح بضرائه الكترونياً؛
-عدم وجود نص صريح وواضح لردع أسلوب الإدارة التقليدية ومقاومة الموظفين التقليديين؛
-إهمال قانون جنسية العنصر الأجنبي في التعاملات التجارية الإلكترونية؛

-عدم وجود منصات دفع الكترونية متعددة واحتكارها على مؤسسة واحدة؛
أما عن أهم الاقتراحات التي نرجو أن تؤخذ بعين الاعتبار

-تمكين أعوان الرقابة من الولوج إلى صاحب الموقع التجاري الإلكتروني دون تعقيدات إجرائية
-تأطير أعوان الرقابة وتكوينهم على الثقافة المعلوماتية لتسهيل مهامهم في الرقابة
-الإسراع بربط كافة الإدارات المتعلقة بالمبادلات التجارية لتسهيل عملية الرقابة وكذلك سرعة التعامل مع المتعامل الاقتصادي

-القيام ببعض التعديلات في القوانين الخاصة بالتصريح الجبائي عن بعد، واشتماله على عوائد تحفيزية للمتعامل الاقتصادي

- تحويل الإدارات التقليدية إلى إدارات إلكترونية وردد الموظفين التقليديين الراضين لأسلوب العصرية

-إعادة النظر في النصوص القانونية المتعلقة بالعنصر الأجنبي وإحالة إلى قوانين الجنسية المنتمي إليها.

-القيام بوضع قوانين تنظيمية لمنصات الدفع الإلكتروني وعدم اعتمادها على مؤسسة محتكرة واحدة

-وأخيراً وضع جدول زمني من قبل الدولة للاستغناء عن الأسلوب التقليدي للإدارة والتحول نحو إدارة بدون ورق.

قائمة المراجع

2015). الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية. المملكة العربية السعودية: مركز البحوث معهد الإدارة العامة. *
المستهلك الإلكتروني: " هو كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بعبء أو بصفة مجانية سلعة أو خدمة عن طريق
الاتصالات الإلكترونية من المورد الإلكتروني بغرض الاستخدام النهائي"، المادة (06) الفقرة (03) من القانون رقم: 05-18،
ص: 05.

** اسم النطاق: " عبارة عن سلسلة أحرف و/أو أرقام مقتبسة ومسجلة لدى السجل الوطني لأسماء النطاق وتسمح
بالتعرف والولوج إلى الموقع الإلكتروني"، المادة (06) الفقرة الأخيرة من القانون رقم: 05-18، ص: 05.

*** المورد الإلكتروني: " هو كل شخص طبيعي أو معنوي يقوم بتسويق أو اقتراح توفير السلع أو الخدمات عن طريق
الاتصالات الإلكترونية"، المادة (06) الفقرة (04) من القانون رقم: 05-18، ص: 05.

Ventre, D. (année 2011). *CyberAttaque et CyberDefense*. Paris, France: La Voisier.

أحمد محمد سمير. (سنة 2009). الإدارة الإلكترونية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

أحمد محمد غنيم. (سنة 2004). الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل. المنصورة، مصر: المكتبة العصرية.

أشرف عبد العاطي. (سنة 2016). الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة. مصر: دار النهضة العربية.

الأمر رقم: 02-08. (24 يونيو، سنة 2008). يتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2008. (الجريدة الرسمية العدد 42).
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

القانون رقم: 05-18. (10 ماي، سنة 2018). يتعلق بالتجارة الإلكترونية. (الجريدة الرسمية العدد 28). الجمهورية
الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

القانون رقم: 08-04. (14 أوت، سنة 2004). يتعلق بشروط ممارسة الأنشطة التجارية. (الجريدة الرسمية العدد 52).
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

القانون رقم: 10-05. (20 يونيو، سنة 2005). يعدل ويتمم الأمر رقم: 75-58 المؤرخ في 20 ديسمبر 1975، المتضمن القانون
المدني. (الجريدة الرسمية العدد 44). الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

القانون رقم: 06-13. (23 يوليو، سنة 2013). يعدل ويتمم القانون رقم: 04-08 المؤرخ في 16 أوت سنة 2004، المتعلق
بشروط ممارسة الأنشطة التجارية. (الجريدة الرسمية العدد 39). الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

القانون رقم: 04-18. (10 مايو، سنة 2018). يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية. (الجريدة
الرسمية العدد 27). الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

المرسوم التنفيذي رقم: 18-112. (05 أبريل، سنة 2018). يحدد نموذج مستخرج السجل التجاري الصادر بواسطة إجراء
إلكتروني. (الجريدة الرسمية العدد 21). الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

المرسوم التنفيذي رقم: 92-69. (18 فبراير، سنة 1992). المتضمن القانون الأساسي الخاص بمأموري المركز الوطني
للسجل التجاري. (الجريدة الرسمية العدد 14). الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

- المرسوم التنفيذي رقم: 07-364. (28 نوفمبر، سنة 2007). يتضمن تنظيم الإدارة المركزية في وزارة المالية. (الجريدة الرسمية العدد 75). الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- المرسوم التنفيذي رقم: 11-09. (23 جانفي، سنة 2011). يتضمن تنظيم المصالح الخارجية في وزارة التجارة وصلاحياتها. (الجريدة الرسمية العدد 04). الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- المرسوم التنفيذي رقم: 15-111. (03 ماي، سنة 2015). يحدد كفاءات القيد والتعديل والشطب في السجل التجاري. (الجريدة الرسمية العدد 34). الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- المرسوم التنفيذي رقم: 19-89. (19 مارس، سنة 2019). يحدد كفاءات حفظ سجلات المعاملات التجارية الإلكترونية وإرسالها لدى المركز الوطني للسجل التجاري. (الجريدة الرسمية العدد 17). الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- المرسوم التنفيذي رقم: 22-50. (23 جانفي، سنة 2022). المعدل للمرسوم التنفيذي رقم: 18-112 المؤرخ في 05 أفريل سنة 2018، الذي يحدد نموذج مستخرج السجل التجاري الصادر بواسطة إجراء الكتروني. (الجريدة الرسمية العدد 07). الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- المرسوم التنفيذي رقم: 92-68. (18 فبراير، سنة 1992). المتضمن القانون الأساسي الخاص بالمركز الوطني للسجل التجاري وتنظيمه. (الجريدة الرسمية العدد 14). الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- أمينة بن عيمور. (ديسمبر 2019). متطلبات نظام الدفع الإلكتروني في مجال المعاملات الإلكترونية في إطار القانون رقم: 18-05. مجلة العلوم الإنسانية، جامعة قسنطينة 1، الجزائر، المجلد 30 (العدد 03).
- أمينة قدايفة. (جوان 2016). استراتيجية أمن المعلومات. مجلة أبعاد اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر، المجلد 06 (العدد 01).
- أيمن عبد الله فكري. (سنة 2014). الجرائم المعلوماتية: دراسة مقارنة في التشريعات العربية والأجنبية. الرياض، المملكة العربية السعودية: مكتبة القانون والاقتصاد.
- أيمن عودة العاني. (سنة 2012). الإدارة العامة الحديثة. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
- حمدي القبيلات. (سنة 2014). قانون الإدارة العامة الإلكترونية. الأردن: دار وائل للنشر.
- داود عبد الرزاق الباز. (د.ت). الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه. الإسكندرية، مصر: منشأة المعارف.
- سامي كباهم. (سنة 2019). التجارة الإلكترونية وضوابط سجلات معاملاتها. مجلة القانون والمجتمع، جامعة أدرار، الجزائر، المجلد 07 (العدد 01).
- سمير خليفي. (سنة 2010). حل النزاعات في عقود التجارة الإلكترونية. مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون الدولي، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر.
- سميرة بارة. (جويلية 2017). الأمن السيبراني في الجزائر: السياسات والمؤسسات. المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر (العدد 04).
- عبد الرزاق السنهوري. (د.ت). الوسيط في شرح القانون المدني: نظرية الالتزام بوجه عام مصادر الالتزام. لبنان: دار إحياء التراث العربي.
- عبد الصبور عبد القوي علي مصري. (سنة 2012). التنظيم القانوني للتجارة الإلكترونية. الرياض، المملكة العربية السعودية: مكتبة القانون والاقتصاد.
- عبد الكريم غريسي، و محمد شريف. (ديسمبر 2013). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية. المجلة الجزائرية للمالية العامة، كلية الاقتصاد جامعة تلمسان، الجزائر، المجلد 03 (العدد 01).

- عبد اللطيف باري، و عبد الكريم عاشور. (فيفري 2013). الحكومة الالكترونية بين فرص النجاح ومعوقات التطبيق. مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، المجلد 13 (العدد 01).
- علاء التميمي. (سنة 2012). التنظيم القانوني للبنك الالكتروني على شبكة الانترنت. الإسكندرية، مصر: دار الجامعة الجديدة.
- علاء الدين السالمي. (سنة 2008). الإدارة الالكترونية. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
- عمر القريشي. (سنة 2015). أثر الحكومة الالكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري. بيروت: منشورات الحلبي.
- فداء حامد. (سنة 2015). الإدارة الالكترونية: الأسس النظرية والتطبيقية. الأردن: دار مكتبة الكندي للنشر والتوزيع.
- لزهر بن سعيد. (سنة 2012). النظام القانوني لعقود التجارة الالكترونية. الجزائر: دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع.
- ماجد راغب الحلو. (أبريل سنة 2003). الحكومة الالكترونية والمرافق العامة. مؤتمر الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الالكترونية. الإمارات العربية المتحدة: أكاديمية شرطة دبي.
- محمد حسين منصور. (سنة 2009). المسؤولية الالكترونية. مصر: دار الجامعة الجديدة.
- محمود محمد أبو فروة. (سنة 2014). مسؤولية البنك المدنية عن عمليات التحويل الالكتروني. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- مصطفى ربيعي عليان. (سنة 2015). البيئة الالكترونية. الأردن: دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع.
- منى الأشقر جبور، ومحمود جبور. (سنة 2018). البيانات الشخصية والقوانين العربية. لبنان: المركز العربي للبحوث القانونية والقضائية.
- منير محمد الجنيبي، وممدوح محمد الجنيبي. (سنة 2008). الشركات الالكترونية. الإسكندرية، مصر: دار الفكر الجامعي.
- نور الدين قاستل. (سنة 2009). القيد في السجل التجاري وفي سجل الصناعات التقليدية والحرف. الجزائر، الجزائر: دار بغداد للطباعة والنشر والتوزيع.
- نوفيل حديد، و حنان كربيط. (سبتمبر 2014). أمن المعلومات ودوره في مواجهة الاعتداءات الالكترونية على نظام معلومات المؤسسة. مجلة المؤسسة، جامعة الجزائر 3، الجزائر، المجلد 03 (العدد 03).
- ياسين سعد غالب. (سنة 2015). الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية. المملكة العربية السعودية: مركز البحوث معهد الإدارة العامة

معوقات تطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر The Obstacles to developing E-Commerce in Algeria

د.منصوري هواري، أ.د يوسفات علي

جامعة أحمد دراية، أدرار/ الجزائر، sayah.2013@yahoo.fr

جامعة أحمد دراية، أدرار/ الجزائر، yousfatali@gmail.com

الملخص:

تعمل التجارة الإلكترونية على تنشيط حركة التجارة للدول وتزيد دخلها الوطني وينعكس ذلك على جميع الخدمات، وتدعم المؤسسات الصغيرة والمتناهية الصغر وينعكس ذلك على الأنشطة الاقتصادية. تهدف هذه الورقة البحثية في محاولة تشخيص واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر، والتعرف على أهم التحديات التي تواجه عملية تطوير استخدام التجارة الإلكترونية في الجزائر باستعراض التحديات التي تواجه التجارة الإلكترونية في الجزائر. توصلت الدراسة إلى مجموعة من التحديات التي تعيق تطور التجارة الإلكترونية في الجزائر والتي من أهمها تحدي الدفع الإلكتروني وتحديات قواعد التسويق الإلكتروني، وتحدي ضعف الخدمات خاصة الشحن وبعض التحديات الأخرى خاصة القانونية منها. وهشاشة البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية، مشاكل تدفق الإنترنت وارتفاع تكلفتها، أوصت الدراسة بضرورة الترويج للدفع الإلكتروني وإقناع المتعاملين والمستهلكين بأهميته في ظل الانفتاح الاقتصادي وكذا توفير المقومات التشريعية اللازمة لتسهيل حرية التجارة الإلكترونية. الكلمات المفتاحية: انترنت؛ تجارة الكترونية؛ أسواق الكترونية؛ دفع الكتروني؛ مواقع الكترونية.

Abstract:

E-commerce activates the trade movement of countries and increases their national income, and this is reflected in all services It supports small and micro enterprises and this is reflected in economic activities.

This research paper aims to try to diagnose the reality of electronic commerce in Algeria, and to identify the most important challenges facing the process of developing the use of electronic commerce by reviewing the challenges it faces in Algeria. The study reached a set of challenges that hinder the development of the electronic neighbor in Algeria, the most important of which are the challenge of electronic payment and the challenges of electronic marketing rules, and the challenge of weak services, especially shipping, and some other challenges, especially legal ones. and The fragility of wireless communication infrastructure, Internet flow problems and its high cost. The study recommended the necessity of promoting electronic payment and convincing customers and consumers of its importance in light of economic openness, as well as providing the necessary legislative components to facilitate the freedom of electronic commerce.

Key words: Internet; Electronic Commerce; Electronic Markets; Electronic Payment; Websites.

مقدمة:

لقد بدأ في استخدام شبكة الانترنت في الأغراض التجارية في سنة 1992 عندما ظهرت شبكة "world wide web" أو ما يعرف ب"www"، وهي إحدى فروع شبكة الانترنت، وقد ظهرت أولى المواقع على تقديم إعلانات متعلقة ببعض السلع فق (مطر، ع، 2015، صفحة 11)، وإن أهم ما ميز نهاية القرن العشرين هو حدوث تقدم هائل في التكنولوجيا والأخص الحاسب الآلي والعلوم المرتبطة به، مما ترتب عنه تغير في النظم الإدارية والإنتاجية، وانعكس كل ذلك على التسويق الإلكتروني أو التجارة الإلكترونية، فلم تعد كل الأنشطة التسويقية تتم في مبادلات شخصية بل أصبحت تشرك آلات البيع في كثير من الأنشطة، كما أصبح من الممكن قيام المشتري بتصفح قائمة عرض إلكتروني (Catalogue)، وأن يختار ما يناسبه من السلع دون عناء التنقل من بائع لآخر للاستفسار عن سلعته، وعليه ظهرت فكرة المتاجر الإلكترونية.

إن الاقتصاد العالمي يقوده رواد الأعمال والشركات الناشئة والصغيرة، والشركات متوسطة الحجم، فقد بلغت نسبة مساهمتها فيه بحوالي 96٪، وعلى الرغم من المعدل المتباطئ للنمو الاقتصادي العالمي في السنوات الأخيرة إلا أن متوسط نمو التجارة الإلكترونية العالمية يبلغ حوالي 24% (أيوب، ي، 2019)، وبالرغم من أهمية التجارة الإلكترونية إلا أن معظم الدول العربية مازالت تحاول لها، والتي لم تنتشر بالقدر الكافي، ويظهر ذلك جلياً من خلال التقديرات التي قدمتها الكثير من الدراسات، علماً أن معظم عمليات التجارة الإلكترونية تمت في دول الخليج، أما عن المعوقات التي تقف حجر عثرة في طريق انتشار تطبيقات التجارة الإلكترونية في البلدان العربية فهي متعددة، إذ مازالت البنية التحتية الضرورية غير مناسبة لاستخدام تلك الأساليب، كما أن تكلفة الاتصالات والحواشيب مرتفعة بالنسبة لمستوى الدخل الفردي، أما القوانين والأنظمة فلا تتماشى مع احتياجات هذه التكنولوجيات وتطبيقاتها.

أما عن التجارة الإلكترونية في الجزائر فهي في بدايتها الأولى فالقانون المنظم لهذا القطاع لم يصدر إلا في أبريل 2018، رغم ذلك فقد ظهرت العديد من المواقع الإلكترونية الخاصة بها.

بناء على ما سبق تبرز معالم المشكلة التي تسعى الورقة البحثية للإجابة عليها من خلال طرح السؤال التالي:

ماهي التحديات التي تواجه التجارة الإلكترونية في الجزائر؟

فرضية الدراسة: ينطلق البحث من فرضية أساسية تتمثل فيما يلي:

تواجه التجارة الإلكترونية في الجزائر مجموعة من التحديات المختلفة من أهمها تحدي الدفع الإلكتروني وتحديات قواعد التسويق الإلكتروني والخدمات المقدم خاصة الشحن وبعض التحديات الأخرى خاصة القانونية منها.

أهداف الدراسة: يهدف هذا البحث إلى تحقيق نقاط أساس تتمثل فيما يلي:

- محاولة تشخيص واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر.

- معرفة واقع التجارة الإلكترونية على المستوى العالمي.

- التعرف على أهم التحديات التي تواجه عملية تطوير استخدام التجارة الإلكترونية في الجزائر.

منهج الدراسة: اعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة التحديات التي تواجه التجارة الإلكترونية في الجزائر، بالاعتماد على المصادر المتاحة من كتب وتقارير دولية، وبعض المراجع الأخرى ذات الصلة؛ من أجل محاولة تقييم الوضع والوصول إلى استنتاجات مقبولة.

أولاً: مفهوم للتجارة الإلكترونية:

يُشير مفهوم التجارة الإلكترونية E-Commerce إلى كل التبادلات التجارية التي يقوم بها الأفراد والشركات والهيئات في داخل الدولة الواحدة أو بين الدول باستخدام شبكة الإنترنت، ونشأت في كثير من دول العالم متاجر ومعارض وصلات مزادات ليس لها وجود فعلي، وإنما تقوم بعرض منتجاتها والتسويق لها وبيعها من خلال الإنترنت، أكبرها على الإطلاق شركة أمازون الأمريكية التي بدأت نشاطها عام 1994، والتي ارتفع زبائنها إلى أكثر من 300 مليون مستخدم (أيت، ت، 2019)، ونتاج يتجاوز إجمالي الناتج المحلي لكثير من دول العالم.

في ظل ما يُعانيه العالم من بطء شديد في محاصرة وباء فيروس كورونا «كوفيد 19»، الذي أودى بحياة الآلاف حتى الآن، وما يشهده من تراجع كبير في حركة النمو الاقتصادي، خطا الكثير من الأشخاص خطواتهم الأولى نحو التجارة الإلكترونية والتسوق الرقمي؛ لتكون ملاذاً آمناً لكسر القيود وفك الحصار الذي يفرضه الوباء على كل المنشآت والمؤسسات التجارية.

1- التجارة الإلكترونية:

لقد وردت العديد من التعاريف للتجارة الإلكترونية بعضها يميل إلى التضييق وبعضها يميل إلى التوسيع، وفيما يلي أهمها:

التجارة الإلكترونية تشمل تبادل المنتجات والخدمات بواسطة وسيط إلكتروني أي الإنترنت، وحسب المنظمة العالمية للتجارة فهي تحتوي على مختلف أنشطة إنتاج السلع والخدمات وتوزيعها وتسويقها وبيعها أو تسليمها للمشتري من خلال الوسائط الإلكترونية (العيسوي، إ، 2003، صفحة 11)، حسب هذا التعريف، تشمل المعاملات التجارية ثلاثة أشكال من العمليات وهي: البحث عن المنتج، طلب المنتج وتسليم المنتج. ويرى بعض الاقتصاديين أن التجارة الإلكترونية هي استخدام وسائل الاتصالات والمعلومات بين الأطراف التجارية لإتمام الأعمال والصفقات، وهذا من خلال تواصل المعلومات، خدمة السوق والمشروعات الافتراضية (السيد، ع، 2002، الصفحات 12-13).

هناك من يعتبر التجارة الإلكترونية معاملة تجارية بين البائع والمشتري ساهمت فيها شبكة الانترنت تخصص خدمة أو سلعة معينة لاقتنائها لاحقاً، وسواء تم التسديد الكترونياً أو نقداً أو بوسطه صك ورقي (بخي، إ، 2008، صفحة 42). يعتقد البعض أن التجارة الإلكترونية إضافة إلى ما تم ذكره، تقوم بمنح مرونة جوهرية للشبكات الإلكترونية، فلقد أعطت التجارة الإلكترونية فرصاً جديدة لكل القائمين على تسيير وإدارة النشاطات التجارية، وكذلك على استغلال المعلومة الرقمية في إطار النشاط التجاري، كما تسهل التعاون بين مجموعات عمل مختلفة، وهذه المجموعات يمكن أن تكون خدمة توزع المعلومات داخل المؤسسة بهدف تطوير استراتيجية تسويقية (David, 2000, p. 5)، كما أنها تتعدى الحدود الرمانية والمكانية التي تقيد حركة التعاملات التجارية، وهي مفهوم شامل لا يقتصر فقط على التبادل التجاري بشكل الكتروني، ولكنه يمتد ليشمل كل من عملية التصنيع والإنتاج.

2- خصائص التجارة الإلكترونية:

إنَّ التجارة الإلكترونية التي تتمُّ خلال شبكة الإنترنت لها مجموعة من السمات والخصائص التي تميزها عن العمليات التجارية الأخرى، وهي كالآتي (احمد، أ، 2019):

-إمكانية التعامل مع أكثر من طرف في وقت واحد محدد، ومن ثم يتمكن كل طرف من إرسال الرسائل الإلكترونية لعدد كبير من المستقبلين في نفس الوقت .

-التفاعل بين الطرفين المتعاملين بالتجارة الإلكترونية عبر شبكة الاتصالات، ويتميز هذا الأسلوب بوجود درجة عالية من التفاعلية حتى وإن كان الطرفان غير متواجدين على الشبكة .

-تجرى عمليات التفاعل والتبادل بين المتعاملين بالتجارة الإلكترونية الكترونياً ولا تستخدم أي نوع من الأوراق، كما أنه لا يوجد استخدام للوثائق الورقية المتبادلة والتي يتم استخدامها في إجراء وتنفيذ المعاملات التجارية .

-تتم العملية التجارية بأقل التكاليف وبكفاءة عالية نتيجة استخدام أنظمة الحسابات المتوفرة في المؤسسات والشركات .
-يمكن أن يتم بيع وشراء السلع غير المادية مباشرة من خلال شبكة الاتصالات، وبهذا تكون التجارة الإلكترونية قد انفردت عن مثيلاتها من الوسائل التقليدية المستخدمة في عملية البيع والشراء، ومثال ذلك التقارير والأبحاث والدراسات والصور وما شابه ذلك.

-إمكانية تدفق وانسياب المعلومات بين طرفي المعاملات، من خلال التبادل الإلكتروني للبيانات، ومن ثمَّ فإنَّه يكون باستطاعة عملاء إحدى الشركات الدخول إلى قواعد بياناتها، وأخذ المعلومات التي يريدونها دون تدخل العنصر البشري من داخل الشركة في هذا الشأن.

-إمكانية إجراء المعاملات التجارية بصورة كاملة، بداية من الإعلان عن السلعة ووصولاً إلى تسليمها إلى العملاء، وذلك فيما يتعلَّق بالسلع غير المادية عن طريق الإنترنت، وهذا ما لا يتوفر في الوسائل الأخرى، كوسائل الاتصال التقليدية، مثل: "الفاكس- التلكس- التليفون".

3- فوائد التجارة الإلكترونية: للتجارة الإلكترونية مجموعة من الفوائد يمكن تلخيصها فيما يلي:

1-3- بالنسبة للشركات:

يعتقد مايكل بورتر، وهو أحد الخبراء، أن الإنترنت لعب دوراً مصيرياً في الاقتصاد وأحدث تغييراً فيه، إن الاستفادة من ميزات التسويق اليوم في التجارة الإلكترونية، يمكنه أن يكون مساعداً للشركات النشطة.

- التجارة الإلكترونية توسع نطاق السوق إلى نطاق دولي وعالمي، فمع القليل من التكاليف فإنه بوسع أي شركة إيجاد مستهلكين أكثر، ومزودين أفضل، وشركاء أكثر ملائمة، وبصورة سريعة وسهلة.

- القدرة على إنشاء تجارات متخصصة جداً.

- التجارة الإلكترونية تسمح بخفض المخزونات، عن طريق استعمال عملية السحب في نظام إدارة سلسلة التوريد، ففي نظام السحب تبدأ العملية بالحصول على طلب تجاري من قبل المستهلك، وتزويد المستهلك بطلبه من خلال التصنيع الوقي المناسب Just-in-Time.

- عملية السحب تسمح بتصنيع المنتج أو الخدمة وفقاً لمتطلبات المشتري، وهذا يعطي الشركة أفضلية تجارية على منافسيها.

- التجارة الإلكترونية تخفض المدة الزمنية التي بين دفع الأموال والحصول على المنتجات والخدمات.

- التجارة الإلكترونية تسبب إعادة هندسة العمليات التجارية، ومن خلال هذا التغيير، فإن إنتاجية الباعة والموظفين والإداريين تقفز إلى أكثر من 100%.

- التجارة الإلكترونية تخفض تكاليف الاتصالات السلكية واللاسلكية، فالإنترنت أرخص بكثير من شبكات القيمة المضافة (كريم، ح، 2012).

- التجارة الإلكترونية تكون من أرخص الأماكن للتسوق؛ لأن البائع يستطيع أن يسوق في الكثير من المواقع على الإنترنت، ومقارنة بضائع كل شركة مع أخرى بسهولة؛ ولذلك في آخر الأمر سيقدر أن يحصل على أفضل عرض، في حين أن الأمر أصعب إذا استلزم الأمر زيارة كل موقع جغرافي مختلف، فقط من أجل مقارنة بضائع كل شركة بأخرى.

- التجارة الإلكترونية تسمح للاشتراك في المزادات الافتراضية.

2-3 فوائد التجارة الإلكترونية للزبائن: يمكن الحديث عن مجموعة من الفوائد نذكر منها:

- التجارة الإلكترونية تسمح للزبائن بتبادل الخبرات والآراء بخصوص المنتجات والخدمات عبر مجتمعات إلكترونية على الإنترنت "المنتديات مثلاً".

- التجارة الإلكترونية تشجع المنافسة؛ مما يعني خفض الأسعار.

- تحسين الاستهلاك: التجارة الإلكترونية تحسن عملية الاستهلاك للأسر المعيشية وتحد من عدم المساواة من خلال تزويد المناطق الريفية بالراحة والتنوع والأسعار المنخفضة التي يتمتع بها سكان المناطق الحضرية. وعموماً، تساهم هذه التقنية في تحقيق النمو الاقتصادي، وذلك عن طريق الحد من اعتماد منهج تفاوت المعلومات، وزيادة الكفاءة الاقتصادية، وخير دليل على ذلك أن الصين تمتلك إحدى أكبر أسواق التجارة الإلكترونية والأوسع نمواً في العالم، باعتبار أنها مسؤولة عن أكثر من 40% من القيمة الإجمالية لمعاملات التجارة الإلكترونية في جميع أنحاء العالم. وأكثر من 5% من إجمالي العمالة في الصين مختصة بالتجارة الإلكترونية، كما أصبحت المشتريات عبر الإنترنت جزءاً من الحياة اليومية للعديد من الأسر الصينية (علي بابا، 2019).

- توفير الوقت والجهد: تفتح الأسواق الإلكترونية (e-market) بشكل دائم (طيلة اليوم ودون أي عطل)، ولا يحتاج الزبائن للسفر أو الانتظار في طابور لشراء منتج معين، كما ليس عليهم نقل هذا المنتج إلى البيت. ولا يتطلب شراء أحد المنتجات أكثر من النقر على المنتج، وإدخال بعض المعلومات عن البطاقة الائتمانية. ويوجد بالإضافة إلى البطاقات الائتمانية العديد من أنظمة الدفع الملائمة مثل استخدام النقود الإلكترونية (E-money) (مارسي، 2019).

- التجارة الإلكترونية تعطي الخيار للمستهلك بأن يتسوق أو ينهي معاملاته 24 - ساعة - يوميا، وفي أي يوم من السنة، ومن أي مكان على سطح الأرض.
- في استطاعة الزبائن الحصول على المعلومات اللازمة خلال ثوان أو دقائق، عن طريق التجارة الإلكترونية، وفي المقابل قد يستغرق الأمر أياما وأسابيع؛ من أجل الحصول على رد إن قمت بطلب المعلومات من موقع ملموس.
- حرية الاختيار: توفر التجارة الإلكترونية فرصة رائعة لزيارة مختلف أنواع المحلات على الإنترنت، وبالإضافة إلى ذلك، فهي تزود الزبائن بالمعلومات الكاملة عن المنتجات. ويتم كل ذلك بدون أي ضغوط من الباعة.
- 4- عيوب التجارة الإلكترونية: العيوب الأساسية في التجارة الإلكترونية تتمثل في بعض النقاط المهمة، يجب أيضًا معرفتها، وهي:
- الاعتماد القوي والكلي على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.
- بعض المواقع لا يوجد لديها الأمان الكامل لسرية البيانات عند إجراء المعاملات التجارية على الإنترنت.
- صعوبة توفير مستودع لتخزين منتجاتك فمن الصعب وضع كل منتجاتك في منزلك، ولكن يمكن التغلب على هذه المشكلة بعدة طرق أهمها عرض منتجات أشخاص آخرين في متجرك مقال عمولة أو أجر وبالتالي أنت لست بحاجة إلى مكان للتخزين.
- النصب والاحتيال: تعد من أشهر عيوب التجارة الإلكترونية أو المخاطر التي من الممكن أن يتعرض لها أي شخص يتعامل بشكل مباشر مع مواقع المتاجر الإلكترونية، أو قد يتعرض لها صاحب المواقع ذاته، هو أمر النصب من أحد الأشخاص أو المواقع الأخرى، فقد يوم شخص ما بالسيطرة على حساب المواقع الخاص بك واختراقه ومعرفة جميع أرقام الحسابات والبطاقات الائتمانية وسرقتها.
- غياب حماية الخصوصية: عدم القدرة على حماية خصوصية عملاء الموقع الخاص بك، تعد من أخطر عيوب وسلبات التسوق الإلكتروني، حيث من الممكن أن تتعرض بياناتك للسرقة والاختراق بشكل كامل وفي غضون ثواني قليلة.
- مافيا البنوك: من عيوب التجارة الإلكترونية السماح لمافيا سرقة البنوك تحويل اختصاصهم لسرقة المتاجر الإلكترونية وذلك من خلال مراقبة أكواد المواقع أو من خلال اختراق حسابات العملاء وسرقة حساباتهم البنكية للبطاقة الائتمانية (بلس، 2019).
- 5- أشكال التجارة الإلكترونية: هناك عدة أشكال للتجارة الإلكترونية، يذكر منها الآتي (القادر ع، 2018):
- التجارة الإلكترونية بين وحدة أعمال ووحدة أعمال B2B: هذا النوع من أنواع التجارة الإلكترونية يشغل معظم التعاملات التي تقع في نطاق التجارة الإلكترونية، تتم التعاملات في هذا النوع بين طرفي التعامل من خلال الإنترنت، قد يكون هذا التعامل بغرض بيع وشراء السلع أو تدفق المعلومات أو تنفيذ بعض الخدمات.
- التجارة الإلكترونية بين وحدة أعمال والمستهلك B2C: يعد هذا النوع الأكثر تطور للمستهلك نظرا للتعامل اليومي معه تقريبا، يقوم فيه صاحب المنشأة أو العمل بتقديم منتجاتهم أو خدماتهم من خلال الإنترنت للمستهلكين.
- التجارة الإلكترونية بين المستهلك ووحدة C2B: يقدم هذا النوع من التجارة، لصاحب العمل أو المنشأة إعلان أو طلب فيما يقوم المستهلك بتوفير طلبات صاحب الطلب أو المناقصة.
- التجارة الإلكترونية بين المستهلك والمستهلك C2C: يقوم هذا النوع من التجارة الإلكترونية، بإقامة تعاملات الكترونية بين المستخدمين العاديين بإقامة بصورة مباشرة، دون الحاجة لأي تدخل من منظمة أو جهة.
- الحكومة الإلكترونية e-government: تقوم الحكومة من خلال هذا النوع ممثلة في الجهات الحكومية بمختلف تخصصاتها بتقديم خدمات أو معلومات للشعب، يعرف هذا باسم G2C، أو بتقديم خدماتها للتجار أو الشراء منهم.

- التعليم الإلكتروني e-Learning: يقوم على الاستفادة من التقنية والإنترنت في التعليم والتدريب، وقد انتشر بشكل كبير في الفترة الأخيرة، ويوجد العديد من الفصول الافتراضية والجامعات الافتراضية أيضاً، وجميعها تندرج تحت هذا النطاق نفسه.

ثانيا- واقع التجارة الإلكترونية في العالم:

1- تطور استخدام التجارة الإلكترونية:

لقد تطور حجم التجارة الإلكترونية العالمية ونما هذا القطاع المهم عاماً بعد عام، حيث بلغت ما يقارب 4 تريليونات دولار عام 2019 حسب منظمة التجارة الإلكترونية (E-Commerce Foundation)، وهي منظمة مستقلة تسعى لتعزيز التجارة الرقمية العالمية، وقدر عدد الأشخاص الذين يشترون السلع عبر الإنترنت بنحو 1.66 مليار شخص، ويهيمن قطاع النسيج والملابس على أكبر حصة من المبيعات بحوالي 600 مليار دولار متوقعة مع نهاية العام الجاري، يليه قطاع الإلكترونيات بأكثر من 430 مليار دولار (القضاة، م، 2019).

يرى خبراء مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية أن معظم أنماط التجارة الإلكترونية تتم بين الشركات إلى المستهلكين (B2C)، وترتكز في منطقة آسيا بنسبة 44%، وتعتبر قارة أوروبا الأعلى إنفاقاً لكل متسوق إلكتروني، ويعزى ذلك إلى النسبة المرتفعة لاستخدام الإنترنت، وأكد الخبراء أن ما بين 60 و80% من المتسوقين عبر شبكات الإنترنت هم سكان الدول المتقدمة اقتصادياً، يلهم المستهلكون من الدول ذات الاقتصاديات المتوسطة، في حين يمثل المتسوقون من الدول الأكثر فقراً في العالم نسبة 2% فقط، وقالوا: إن عدد الشركات التي تعمل في هذا المجال لا يقل عن مليوني شركة حول العالم، بالإضافة إلى الشركات الصينية، وإن غالبية تلك الشركات تتركز في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وكندا بحوالي 1.3 مليون شركة.

مواكبة اتجاهات التجارة الإلكترونية شرط أساسي لنجاح أي مشروع للتجارة الإلكترونية، والأشخاص الذين يعجزون عن التكيف مع هذه الاتجاهات الجديدة سيجدون أنفسهم خارج المنافسة.

لقد أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي منصة للتجارة الإلكترونية على المستوى العالمي، وصار بإمكان المشتري أن ينقر على منتج معين في منشور أو تدوينة أو صورة على صفحات التواصل الاجتماعي، وسيذهبون مباشرة إلى صفحة المنتج لإتمام عملية الشراء، هذا الاتجاه بدأ منذ سنوات، فبحسب الإحصاءات 55% من المشتريين عبر شبكة الإنترنت على المستوى العالمي قالوا أنهم سبقوا واشتروا منتجاً من شبكات التواصل الاجتماعي مباشرة (الميداوي، م، 2020).

ويتوقع الآن خلال عام 2020 زيادة استخدام التجارة الإلكترونية في ظل الوباء، وحسب سالي مايتليس من جامعة أكسفورد تتوقع أن: "بعض أوجه العمل والتنظيم ستبدل نهائياً عند الخروج من الوضع الحالي"، موضحةً أنه "الناس سيكتشفون أن بإمكانهم العمل والتواصل بطريقة لم تخطر لهم حتى الآن. وهذا سيرغمهم على التأقلم أكثر مع التكنولوجيا (عرب، 2020)"، وقد سجلت المواقع الكبرى للتسوق الإلكتروني زيادة في الطلبات في وقت انتقل المستهلكون في ظل الحجر الصحي إلى شراء المواد الضرورية عبر الإنترنت.

2- المواقع الإلكترونية العالمية:

تنتشر في العالم العديد من المواقع الخاصة بالتجارة الإلكترونية، ومن أهمها ما يلي (السيد، ب، 2018):

- موقع Amazon: أكبر المواقع في العالم في مجال التجارة الإلكترونية، ويطلق عليه عملاق التسوق، حيث أنه يعرض الملايين المنتجات بأسعار تنافسية.

- موقع eBay: يحتل المرتبة الثانية بعد موقع أمازون من حيث الأهمية حيث أنه يوفر للمستخدم درجة عالية جداً من الأمان خلال عملية الشراء أو البيع، كما يسمح الموقع بالتعامل مع البنك الإلكتروني PayPal في عملية الدفع، يسمح الموقع أيضاً لكافة المستخدمين من جميع أنحاء العالم بعرض منتجاتهم، سواء كانت جديدة أو مستعملة.

-موقع Netflix: يقدم للمستخدم فيديوهات حسب طلبه سواء أفلام أو مسلسلات، وأيضاً أفلام رسوم متحركة لكل الأعمار يقدم للمستخدم فيديوهات حسب طلبه سواء أفلام أو مسلسلات، وأيضاً أفلام رسوم متحركة لكل الأعمار.

-موقع Walmart: موقع أمريكي يضم عدد كبير جداً من المنتجات المختلفة سواء أدوات تجميل أو ملابس أو الأجهزة والأدوات المنزلية والأحذية و الأكسسورات وغيرها.

-موقع Alibaba: يضم الموقع عدد كبير جداً من الشركات والمصانع من جميع أنحاء العالم ولكن بالطبع أكثر الشركات الموجودة من الصين، ويعد موقع علي بابا هو الأشهر والأفضل في مجال الاستيراد والتصدير حول العالم، وقد حقق الموقع انتشاراً ونجاح كبير ليصبح في النهاية هو المنافس لعملاق التسوق أمازون.

-موقع flipkart: موقع هندي الأصل، يقدم الكثير من المنتجات المختلفة يضم أكثر 22 مليون مستخدم، وحقق شعبية كبيرة جداً داخل الهند.

-موقع Ikea: أفضل موقع إلكتروني يعمل في مجال إنتاج وبيع أثاث وأكسسورات المنازل؛ حيث أنه يقدم أحدث تصاميم الأثاث بأسعار تنافسية، وتم تأسيسه عام 1943 في السويد.

3- مخاطر التجارة الإلكترونية العالمية:

تواجه التجارة الإلكترونية على المستوى العالمي العديد من المخاطر، يمكن ذكر أهمها كالآتي (المرسال، 2018):
متابعو التفضيلات: هم الأشخاص الذين يجمعون البيانات للحصول على قاعدة بيانات عن مستخدمي الإنترنت، عملية التتبع ليست سيئة تماماً، لكن يوجد بها قدر من الفائدة للمتسوق، نظراً لتقديمها عروض تناسب ذوق المتسوق بناء على ما تم الحصول عليه من بيانات عن الزبائن، تبقى المشكلة في إساءة الاستخدام، لهذه البيانات مثل بيعها لشركات التسويق أو شركات أخرى.

الاحتماط: هي توجيه المتسوق إلى عدة مواقع محددة، دون أن يعلم المتسوق، وتتم عن طريق التصيد الإلكتروني باستخدام تقنيات متعددة، لتوجيه الضحايا للمواقع الأخرى مثل توجيه العميل إلى مواقع وهمية مشابهة تماماً لموقع الإلكتروني شهير ومعروف عن طريق رسائل إلكترونية تقدم عروضاً وهمية مغرية.

الاحتيال عبر الإنترنت: هناك عدة أساليب متنوعة كعدم وجود السلعة، أو انخفاض جودة السلعة المطلوبة.

ثالثاً- واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر:

1- تطور استخدام التجارة الإلكترونية في الجزائر:

كانت التجارة الإلكترونية موجودة في الجزائر بالموافاة مع التجارة العادية، ودليل ذلك وجود العديد من المواقع الإلكترونية المتخصصة في التسويق الإلكتروني إلا أنها كانت قبل صدور قانون التجارة الإلكترونية الجزائري رقم 05/18 (الجزائرية الجمهورية، 2018) تفتقد للتنظيم والتقنين والذي تأخر في الصدور، ورغم ذلك فإن لهذا الأخير دوراً في تنظيم المعاملات التجارية الإلكترونية وما تقوم عليه هذه الأخيرة من أسس، يقيد النص نشاط التجارة الإلكترونية بالتسجيل في السجل التجاري، والمعلومات التي يجب أن ترافق العرض التجاري الإلكتروني (التعريف الجبائي، العنوان، رقم الهاتف، رقم السجل التجاري، الضمان التجاري...)، كما يمر طلب المنتج أو الخدمة عبر ثلاثة مراحل إجبارية وهي: ضمان الشروط التعاقدية للمستهلك الإلكتروني والتحقق من تفاصيل الطلبية من قبل هذا الأخير، وكذا التأكيد على الطلبية الذي يؤدي إلى إعداد العقد.

ما يمكن قوله أن التجارة الإلكترونية ما تزال غير فعالة في الجزائر، وازدهرت في السنوات الأخيرة وتعدت قيمتها 500 مليون دولار في السنوات الخمس الماضية (كحال، ح، 2018)، وتتم هذه التجارة عبر الدفع نقداً فور تسليم المنتج أو الخدمة، مما ساهم في التهرب من دفع الضرائب، فلقد ساعد انتشار التدفق العالي للإنترنت الثابت والنقال عن طريق الجيلين

الثالث والرابع في زيادة عدد المشتركين في الانترنت ووصل إلى أكثر من 34.5 مليون مشترك خلال سنة 2017، مما نتج عنه إطلاق العشرات من مواقع البيع عبر شبكة الانترنت في الجزائر.

من جهة أخرى، اعتبر مسيرو مواقع تجارية أن تعدد بطاقات ما بين البنوك الالكترونية مثل البطاقة الذهبية التي أطلقتها مؤخرا مؤسسة بريد الجزائر سيسمح بمضاعفة المعاملات المالية على الخط، بناء عليه بدأ الشراء عبر الانترنت يدخل تدريجيا في العادات الجزائرية؛ حيث بدأ المستهلك الجزائري يهتم تدريجيا بهذا النمط الجديد من المعاملات بالتوجه أكثر فأكثر نحو طلب المنتجات والخدمات عبر الانترنت متفادين بذلك مشقات الحياة اليومية مثل الازدحام، ومشكل ركن السيارة، وكذا نقص الوقت، وأصبحت لا تقف الخدمات المقترحة على الشبكة العنكبوتية عند حدود عرض السلع على المستهلك، بل باتت العديد من المواقع والمؤسسات تقترح توصيل الطلبات إلى عنوان المتعامل.

أما نظم الدفع الالكتروني المعتمدة في الجزائر فهي:

-بطاقات السحب والدفع لبريد الجزائر.

-البطاقة الذهبية لبريد الجزائر.

-بطاقات الدفع لمختلف البنوك الجزائرية.

-شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM

-نظم الدفع المسبق، نظم الدفع المؤجل، النقود الالكترونية.

-تسديد الفواتير على الخط.

رغم التطور الكبير والسريع الذي شهدته الجزائر، خلال السنوات الأخيرة، في استخدام التكنولوجيات الحديثة، إلا أن ذلك لم ينعكس على كلّ مناحي الحياة اليومية للجزائريين، ومنها المعاملات التجارية التي مازالت محتكمة، في كثير من الأحيان، إلى الأنماط التجارية التقليدية، في ظلّ حضور محتشم للمعاملات الإلكترونية التي تختصر وتسهّل العمليات التجارية. فبعد أكثر من عقد من بدء الحديث عن الشروع في تطوير نظم الدفع الإلكتروني، مازالت التعاملات النقدية هي سيّدة الموقف.

قد صنفت الجزائر في المرتبة 111 عالميا في مؤشر التجارة الإلكترونية 2018 الصادر عن الأمم المتحدة للتجارة والتنمية "أونكتاد"، في المقابل تصدرت هولندا الترتيب العالمي الذي شمل 151 بلدا، تلتها سنغافورة في المرتبة الثانية (ادمين، 2018)، ويعتمد التقرير في هذا الشأن على أربعة مؤشرات هي: معدل انتشار استخدام الإنترنت وهو ما يشير إلى شمول البنية التحتية الإلكترونية، وانتشار الحسابات الإلكترونية وبطاقات الدفع للمواطنين الذين تتجاوز أعمارهم 15 سنة، وتوافر خوادم آمنة لاستخدام الحسابات وبطاقات الدفع، وتأمين المراسلات الإلكترونية التي يسميها البعض "الموثوقية البريدية"، ويمكن متابعة تطور ترتيب بعض دول المغرب العربي في مؤشر التجارة الإلكترونية وفق الجدول الموالي.

جدول 1: ترتيب بعض دول المغرب العربي في مؤشر التجارة الإلكترونية

السنوات	2019	2018	2017	2015
عدد الدول	152 دولة	151 دولة	144 دولة	142 دولة
ترتيب الجزائر	107	111	97	85
ترتيب المغرب	95	81	85	79
ترتيب تونس	70	79	79	82

Source: UNCTAD B2C E-COMMERCE INDEX 2016-2019

يلاحظ من خلال بيانات الجدول تدني ترتيب الجزائر من سنة إلى أخرى، رغم تحسن ترتيبها في سنة 2019 مقارنة بسنة 2018، لكن يبقى ترتيب تونس والمغرب أحسن بكثير رغم الإمكانيات المالية والبشرية التي يمتلكها الاقتصاد الجزائري.

2- تطور المواقع الإلكترونية في الجزائر:

لقد تطورت المواقع الإلكترونية في الجزائر وتنوعت وتزايد عددها من سنة لآخرى، ومن أهمها:

- موقع ouedkniss: يعتبر من أشهر المواقع في الجزائر انطلق في سنة 2006، الذي يعرف إقبالا كبيرا، فلقد أظهرت بيانات موقع "أليكسا" المتخصص في إحصائيات وترتيب مواقع الانترنت، أن موقع "واد كنيس" الخاص بعرض الخدمات التجارية هو الأكثر تصفحاً في الجزائر، إذ يأتي في المرتبة الرابعة مباشرة بعد "فيسبوك" و"غوغل" و"يوتوب"، متفوقاً بذلك على الكثير من مواقع المؤسسات الإعلامية الجزائرية الشهيرة.

- موقع Kaymu: انطلق عام 2014 ينتمي إلى مجموعة إنترنت أفريقيا Africa Internet Group هو موقع مهم فقد أصبح أول موقع للتجارة الإلكترونية في الجزائر، بحسب شركة "أليكسا" Alexa "للتحليلات. وهو يختار الدفع عند التوصيل .
- موقع Batolis: أسس سنة 2015 هو في تطور وأرقامه جد مشجعة يقترح عددا من المنتجات التي يمكن توزيعها وتسليمها عبر التراب الوطني.

- موقع Jumia: هي موقع للتجارة الإلكترونية تم تأسيسه في نيجيريا سنة 2012 موجود في أكثر من 14 دولة أفريقية، استقر بالجزائر سنة 2014، وقد سجل قرابة 1.5 مليون زائر للموقع شهريا سنة 2017 أي بزيادة 50 بالمائة مقارنة ب 2016 التي لم يمنع الدفع نقدا لها ارتفاع عدد الطلبات بشكل مستمر وشكل ما بين عشرة آلاف إلى عشرون ألف طلبية شهريا.

- موقع tidjaramarket: أفضل موقع في مجال التجارة والتسوق الإلكتروني في الجزائر والموثقة بسجلات تجارية، كون الموقع لا يقبل التجار الذين لا يحملون سجلات تجارية. كما نجح في دخول قائمة أكبر المواقع الإلكترونية داخل الجزائر من حيث الزيارات الفعلية التي بلغت أكثر من 1000 زبون يوميا بتعاملات ناجحة مع التجار المعتمدين داخل الموقع، وتجدر الإشارة أن موقع تجارة ماركات الأول جزائريا من حيث توزيع المنتجات المشتراة عبر الموقع إلى 46 ولاية بمبالغ زهيدة مقارنة بالمسافات البعيدة.

قد تم في هذا الصدد إنشاء مواقع لبيع مختلف المنتجات عبر الانترنت بدءاً من الأغذية والألبسة والفن والديكور إلى الأدوات الكهربائية والإلكترونية والخدمات على غرار Batolis.com ، vendita-dz.com ، eChrily.com ، zawwali.com ، eshop.dz و guiddini.dz.

تحولت صفحات على "الفيسبوك" و"التويتر" إلى دكاكين ومتاجر إلكترونية تقدم مختلف السلع سواء ألبسة أم مجوهرات أم أثاث أم أجهزة كهربائية أم هواتف وساعات اليد وحقائب وأخرى، مع وضع كل تفاصيل إعلاناتها وخدماتها وطرق الولوج إليها وكيفية اختيار وشراء السلعة المطلوبة وطريقة الدفع وتفصيل التوصيل إلى المنزل أو الدفع عن بعد بواسطة البطاقات الإلكترونية، بهدف تسهيل المهمة على الزبون أو المستهلك دون عناء أو استغراق وقت طويل وكذا لاستقطاب أعداد أخرى من الزبائن من مختلف الشرائح في ظل استعمال الجزائريين الواسع للإنترنت المتاحة عبر سائل التكنولوجيا كالهاتف النقال واللوحات وأجهزة الكمبيوتر وغيرها.

كما أن غياب تشريع لعدة سنوات يؤطر ويؤمن هذه السوق ونقص استعمال الجزائريين للبطاقات ما بين البنوك قد حفز التجار الإلكترونيين على اقتراح خيارات أخرى مثل الدفع لدى الاستلام نقداً أو بالبطاقة الإلكترونية أو التحويل البنكي أو عبر الحساب الجاري البريدي أو بقسيمة الشراء.

3- معوقات استخدام التجارة الإلكترونية في الجزائر:

يعود ضعف التعامل بالتجارة الإلكترونية في الجزائر إلى عدة أسباب، أهمها:

- بعض الصفحات أنشأها مواطنون يبيعون من خلالها منتجات في ظل غياب الشرعية ينافسون بطريقة غير شريفة المواقع التي تدفع ضرائب.
- غياب بعض الضمانات مثل التأخر في التسليم أو غياب الخدمات ما بعد الشراء أو الوسيط في حالة شكوى (وكالة الأنباء الجزائرية، 2018)، ويبقى الإشكال، أضف إليها مشكلة غياب الفواتير الرسمية خاصة أن الجزائر لا تحوز على جهاز مراقبة إلكتروني يسمح لها بتتبع ما يتم تداوله من سلع في الشبكة الافتراضية.
- التجارة الإلكترونية غير القانونية خاصة عملية بيع الدواء المقلد والمغشوش التي تعد محظورة وفق التشريع الجزائري المعتمد في 2018 (إذاعة الجزائر، 2018).
- انخفاض مستوى دخل الفرد.
- عدم وجود وعي لما يمكن أن توفره تكنولوجيا المعلومات والتجارة الإلكترونية، والافتقار إلى ثقافة مؤسسات أعمال منفتحة على التغيير والشفافية.
- عدم كفاية البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية، والوصول بشبكة الإنترنت أو ارتفاع كلفة الوصول إلى شبكة الإنترنت.
- الافتقار إلى الأطر القانونية والتنظيمية المناسبة والفعالة والتي ترتبط بعزم الدولة في تبني حلول التجارة الإلكترونية.
- الافتقار إلى نظم دفع يمكن في دورها أن تدعم الصفقات التجارية التي تُجرى على شبكة الإنترنت.
- المقاومة الثقافية للتجارة الإلكترونية على شبكة الإنترنت.
- تخوف المتعاملين من هذا الجهاز (أي التجارة الإلكترونية)، لأنهم لا يريدون أن تعرف أرقام أعمالهم، وهم لا يثقون فيه من حيث الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالمتعامل.
- تقاعس البنوك عن القيام بمهمتها، كما أن الجزائريين لا يثقون في هذا الجهاز.
- تباطؤ تدفق الانترنت والتقطع المستمر.
- مشاكل متعلقة بتأمين التجارة الإلكترونية نتيجة اختراق شبكة المعلومات.
- مشاكل متعلقة بالملكية الفكرية ويقصد بها حماية حقوق المبدع أو المخترع من سرقة إنتاجه عبر شبكة الانترنت.
- نقص وخبرة المؤسسات في الإلمام بشروط ومتطلبات التسويق الخارجي والمنافسة الخارجية.
- انعدام الثقة لدى الجزائريين في التعاملات غير النقدية، فالجزائر تصدر الدول المستخدمة للأوراق النقدية، وأن 90 بالمائة من المعاملات الخاصة بالتسوق الإلكتروني، تكون عن طريق الدفع التقليدي، كون الدفع الإلكتروني مازال محتكراً في التعاملات المؤسساتية الخارجية، وأن استخدام بطاقات "الماستر كارد" و"فيزا" الدولية يكاد يقتصر في الأمور البسيطة، كالفندق والسياسة، كما أن التعامل يكون مع الخارج، وبالعملة الصعبة (ركاب، م، 2019).

4- تحديات التجارة الإلكترونية في الجزائر:

- هناك عدد من التحديات التي تكبح نمو قطاع التجارة الإلكترونية بالجزائر، مما يستوجب التعامل معها من أجل دفع الثقة ودعم فرص الاستثمار بها، وذلك على النحو التالي:
- تحديات الدفع الإلكتروني:
- استخدام البطاقات الائتمانية: يعد استخدام البطاقات الائتمانية الأقل انتشاراً مقارنة بباقي أنحاء العالم.
- الدفع الإلكتروني: يتخوف الكثير من المتسوقين الجزائريين من تلك الطريقة في الدفع لمشترياتهم، حيث ينتشر القلق بينهم من سرقة بياناتهم البنكية والنصب والاحتيال المتعلق بها، لذلك نلاحظ أن الدفع النقدي هو الطريقة الأكثر انتشاراً في الجزائر حتى الآن.

- الأمان الإلكتروني: يتمثل أحد المخاوف الرئيسية التي ترتبط بنشاط التجارة الإلكترونية في المخاطر الإلكترونية التي يمكن أن يتعرض لها كل من الشركات والمستهلكين، وقد تتضمن هذه المخاطر سرقة الحسابات البنكية، والغش، أي إرسال سلعة بجودة أقل غير المتفق عليها، والاحتيال أي دفع ثمن السلعة وعدم تسلمها.

تحديات التسويق الإلكتروني:

- الثقة مع المستهلكين: لا يزال لدى الكثير من المستهلكين تخوف من التسوق الإلكتروني لأسباب عدة، من بينها الانتظار إلى حين وصول الطلب بعد القيام بعملية الدفع، والتخوف من عمليات الغش والاحتيال سواء نتيجة عدم جودة السلع المتفق عليها أو عدم مطابقتها للمواصفات المذكورة.

- تدفق الانترنت: أن سرعة تدفق الانترنت في الجزائر هي ضعيفة و تقدر ب 4 ميغا/ث، حيث أن الزبون يصل إلى هذا التدفق في الحالات الأكثر ملاءة عندما يقل فيها الطلب على الشريط العابر، والمعايير العالمية المقدره ب 54 ميغابيت/ث (جمال الدين، 2019).

- عدم الاهتمام بالتسويق الإلكتروني ووضع الخطط والاستراتيجيات التسويقية التي تساعد على إنجاح المتجر الإلكتروني وتحويل أكبر عدد ممكن من العملاء إلى المتجر.

- أغلب المواقع التي تنشر سلعها عبر الانترنت في الجزائر غير منظمة.

تحديات الخدمات:

- كفاءة الخدمات البريدية: ضعف المنظومة البريدية، وذلك كنتيجة لعدم تغطية خدمات الشحن لكافة المناطق الجغرافية، أو بطء عمليات الشحن ذاتها، وبما يؤدي إلى تأخر استلام الطلبات أو إعاقتها بالأساس (هارون، م، 2016).

- الخدمات اللوجيستية لشحن المنتجات: يشوب الخدمات اللوجيستية المقدمة من قبل شركات الشحن في الجزائر، عدد من العيوب والسلبيات، على رأسها الأسعار المرتفعة و عيوب الجودة المتباينة.

تحديات امتلاك متجر الكتروني:

تعتبر من أبرز التحديات الصعبة التي تواجه التجارة الإلكترونية في الجزائر، هي التكلفة العالية لامتلاك أو إنشاء متجر إلكتروني يمكن من خلاله البيع وتحقيق الأرباح لكافة التجار ومزودي الخدمات باختلاف أنواعها وأشكالها.

تحديات قانونية: تأتي التحديات القانونية ضمن أبرز العقبات التي تقف في طريق نمو وازدهار التجارة الإلكترونية في الجزائر، إذ يواجه كثير من أصحاب المتاجر الإلكترونية عدد من المشاكل القانونية التي تتعلق بالأوضاع القانونية الخاصة بمتاجرهم من سجل تجاري و ضرائب.

ولو حللنا بيئة التجارة الإلكترونية في الجزائر وفق نموذج swot (نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات) لوجدنا ما يلي:

جدول 1: تحليل بيئة التجارة الإلكترونية في الجزائر وفق نموذج swot

نقاط القوة Strength	نقاط الضعف Weaknesses
- صدور القانون المتعلق بالتجارة الإلكترونية سنة 2018 . - بداية استخدام بطاقات ما بين البنوك الإلكترونية. - انتشار مواقع البيع عبر الانترنت. - الشراء عبر الانترنت بدخل تدريجيا في العادات الجزائرية. - توفير بيانات أكثر دقة حول المستخدمين. - إمكانية الدخول إلى شبكة الانترنت في أي وقت.	- ضعف شبكات الاتصال خاصة جودتها فهي تختلف من منطقة لأخرى. - قلة الوعي بما توفره التجارة الإلكترونية. - عدم كفاية البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية. - ضعف الجهاز البنكي خاصة في عملية الدفع الإلكتروني . - ضعف عملية تأمين التجارة الإلكترونية. - ارتفاع تكلفة استخدام المواقع الإلكترونية العالمية.

التحديات Threats	الفرص Opportunities
-تلاعب المواطنين بأصحاب المواقع الإلكترونية. -ظهور بعض المواقع الإلكترونية التي تنافس بطرق غير شرعية، ولا تدفع الضرائب. -تزايد شدة تنافس الشركات في عالم التجارة الإلكترونية. -التسارع التكنولوجي في ميدان التجارة الإلكترونية. -الأمن عبر الإنترنت.	- تطور التكنولوجيا المستخدمة في التجارة الإلكترونية. - تطور وعي المستخدمون وزيادة استخدامها. - إمكانية تسويق المنتجات والخدمات عبر الإنترنت.

المصدر: من إعداد الباحثين

خاتمة:

أمام التطورات المتسارعة التي يعرفها الاقتصاد العالمي، والتي حولت بنيته من اقتصاد صناعي قوامه الآلة إلى اقتصاد رقمي يعتمد على المعلومة، تطورت التجارة الإلكترونية بسرعة هائلة تبعاً لتطور مدعماها من الاقتصاد المبني على المعرفة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال اللذان يمثلان الدعامة الأساسية لها.

إن الجزائر تعاني من عدم كفاية البنية التحتية للاتصالات اللاسلكية، والوصول بشبكة الإنترنت أو ارتفاع كلفة الوصول إلى شبكة الإنترنت، وتفتقر إلى نُظم دفع يُمكن في دورها أن تدعم الصفقات التجارية التي تُجرى على شبكة الإنترنت، أضف إلى ذلك نقص تدريب الكوادر البشرية لتنظيم الأعمال الإلكترونية.

بناء على النتائج المتوصل إليها يمكن اقتراح الحلول التالية:

-إعادة إطلاق مشروع الحكومة الإلكترونية الذي ظهر سنة 2005 وحمل مشروع "دزاير تك"، والذي يتضمن رقمنة كل القطاعات، واعتماد منصات إلكترونية لتسييرها.

- يجب على الدولة إعداد خطة زمنية لتطوير التجارة الإلكترونية وذلك بالترويج لها، وكذلك نشر الوعي والتعليم والمهارة على كافة المستويات، وحماية الملكية الفكرية في النشاطات ذات العلاقة بالتجارة الإلكترونية.

- الترويج للدفع الإلكتروني وإقناع المتعاملين والمستهلكين بأهميته في ظل الانفتاح الاقتصادي.

-توفير البنية التحتية للتجارة الإلكترونية.

-توفير المقومات التشريعية اللازمة لتسهيل حرية التجارة الإلكترونية.

-تدريب الكوادر البشرية لتنظيم الأعمال الإلكترونية.

-بناء منصات للتجارة الإلكترونية للسلع المستعملة تتيح مقايضة السلع وإجراء المزادات الإلكترونية.

-بناء شركات بنظام الاقتصاد التشاركي لتقديم خدمات اللوجستية للتجارة الإلكترونية.

-إجراء المسابقات ومنح الحوافز لأفضل المواقع الإلكترونية من حيث الأمان والتصميم والمصداقية.

-تشجيع الدفع الإلكتروني بواسطة البطاقة الذهبية حتى يتم تخفيض المرتجعات.

-تطوير الآليات البيداغوجية والتعليمية وتكوين مختصين في التجارة الإلكترونية

- تشجيع اللوجستيك الإلكتروني e-logistique حتى يمكن للمستهلك أو الزبون الحصول على السلع المشتراة في مدة أقل وبأسعار شحن مقبولة، وبالتالي التجارة الإلكترونية تعتمد على سياسة الخدمات خاصة بأسعار أقل (Marouseau, 2012, p. 72).

- يجب أن يتم إدراج التجارة الإلكترونية في المناهج الدراسية، وهذا دور وزارة التربية.

قائمة المراجع:

- أيوب، ي. (2019, 11 06). *انتعاش التجارة الإلكترونية 2020 وارتفاع عدد المشتريين عبر الإنترنت لـ 2 مليا*. Consulté 2019. le 12 10, 2020, sur : <http://www.soutalomma.com/Article/894564>
- David, K. (2000). *comprendre le commerce électronique*. Québec: Microsoft press.
- Marouseau, G. (2012). *le commerce électronique dans la ville. revue française de gestion industrielle*, 31(03).
- احمد، أ. (2019). *مميزات التجارة الإلكترونية.. تاريخ الاسترداد 02 27 2020*، من [/https://www.entejsites.com](https://www.entejsites.com)
- ادمين. (2018, 12 12). *التجارة الإلكترونية: الجزائر في المرتبة 111 عالميا*. Consulté le 02 20, 2020, sur <https://www.algeriescoop.com/?p=55497>
- إذاعة الجزائر. (2018). *أدوية إسرائيلية وأخرى مغشوشة ومقلدة-تسوق-في-الجزائر-عبر-التجارة-الإلكترونية*. Consulté le 01 28, 2020, sur <https://www.eco-algeria.com/content>
- الجزائرية الجمهورية. (2018, 05 16). *القانون رقم 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية. الجريدة الرسمية (28)*. الجزائر. السيد، ب. (2018, 02 14). *أشهر مواقع التجارة الإلكترونية العالمية. تاريخ الاسترداد 01 25 2020*، من <https://anbilarabi.com>
- السيد، ع. (2002). *التجارة الإلكترونية ومهارات التسويق العلمي*. الاردن: دار الأمين للنشر.
- العيسوي، إ. (2003). *التجارة الإلكترونية*. مصر: مكتبة الأكاديمية.
- القضاة، م. (2019, 12 03). *إذا تخبرنا الأرقام عن التجارة الإلكترونية!*. تاريخ الاسترداد 01 10 2020، من مجلة المجتمع: <https://mugtama.com/reports/item/95685>
- المرسال. (2018, 06 18). *مخاطر التجارة الإلكترونية*. Consulté le 03 8, 2020, sur <https://www.almsal.com/post/660324>
- الميدوي، م. (2020, 02). *أفضل 10 اتجاهات للتجارة الإلكترونية عام 2020*. تاريخ الاسترداد 01 28 2020، من <https://blog.mostaql.com/top-10-e-commerce-trends-for-2020>
- أيت، ت. (2019). *أسهم أمازون AMZN*. Consulté le 1 12, 2020, sur <https://www.q8trade.ae-amzn>
- بختي، إ. (2008). *التجارة الإلكترونية: مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- بلس. (2019). *ماهي مزايا وعيوب التجارة الإلكترونية*. Consulté le 2 08, 2020, sur <https://mtjrplus.com/blog>
- جمال الدين. (2019, 12 29). *اتصالات الجزائر تعدل خدماتها المتعلقة بإنشاء واستضافة المواقع الإلكترونية*. تاريخ الاسترداد 01 03 2020، من [/https://www.medias-dz.com/medias](https://www.medias-dz.com/medias)
- ركاب، م. (2019, 11 14). *تذبذب الإنترنت سبب خسائر كبيرة لمواقع التسوق الإلكتروني*. تاريخ الاسترداد 01 02 2020، من <https://www.echoroukonline.com>
- عبد القادر. (2018, 07 08). *أنواع التجارة الإلكترونية وأمثلة عليها*. تاريخ الاسترداد 01 10 2020، من <https://takhail.org>
- عرب. (2020, 03 22). *هل قطاع التكنولوجيا والتجارة الإلكترونية المستفيد الأكبر من كورونا*. Consulté le 04 01, 2020, sur <https://www.arab48.com>
- علي بابا. (2019, 12 07). *التجربة الصينية.. هكذا غيّرت التجارة الإلكترونية حياة الأسر إلى الأفضل*. Consulté le 1 02, 2020, sur <https://www.aljazeera.net/news/ebusiness>

- كحال، ح. (2018, 09 07). ضريبة تطاول التجارة الإلكترونية في الجزائر. تاريخ الاسترداد 12 01, 2020، من [/https://www.alaraby.co.uk/economy](https://www.alaraby.co.uk/economy)
- كريم، ح. (2012, 06 21). التجارة الإلكترونية، 2012/06/21، متاح على الموقع: . تاريخ الاسترداد 20 12, 2020، من <https://www.alukah.net/culture/0/42032>
- مارسي. (2019). أنواع التجارة الإلكترونية وفوائدها ومستقبلها . Consulté le 03 12, 2020, sur <http://www.mazoo.com/e-busnis.htm>
- مطر، ع. (2015). التجارة الإلكترونية في التشريعات العربية والأجنبية. مصر: لدار الجامعية الجديدة.
- هارون، م. (2016, 12 6). لماذا أصبحت التجارة الإلكترونية خيارًا جذابًا للمستثمرين بالمنطقة، 02 02, 2020, sur <https://futureuae.com/ar-AE/Mainpage/Item/2224>
- وكالة الأنباء الجزائرية. (2018, 06 08). مواقع البيع الإلكتروني تغزو شبكة الانترنت في الجزائر. تاريخ الاسترداد 01 01, 2020، من <http://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/57555>

أثر النقود الإلكترونية على الأدوات الكمية للسياسة النقدية، مع الإشارة إلى حالة الجزائر

The impact of électronique money on the quantitative tools of monetary policy, with référence to the case of Algeria.

د. فراج الطيب د. بروكي عبد الرحمان د. حساني بوحسون⁶⁶

Hassani bouhassoun – brouki abderrahmane – Ferradj Tayeb

جامعة طاهري محمد بشار (الجزائر) – جامعة أحمد دراية أدرار (الجزائر) – جامعة أحمد دراية أدرار (الجزائر)

bouhassoun.h88@gmail.com - abrouki@univ-adrar.edu.dz - ftayeb74@gmail.com

الملخص:

تواجه الدول في القرن الحادي والعشرين، بروز شكل جديد من أشكال النقود التي تختلف في الشكل والقيمة عن النقود التقليدية القانونية، وهي النقود الإلكترونية التي يتم التعامل بها من خلال شبكة الاتصالات (الانترنت)، باستخدام وسائل الدفع الإلكترونية التي تتيحها المصارف، بأقل جهد وبسرعة وبسهولة في التعامل بها. نحاول في هذه الدراسة، رصد بعض الآثار الاقتصادية التي تحدثها النقود الإلكترونية الجديدة على الأدوات الكمية للسياسة النقدية في الجزائر، من خلال معرفة هذه الآثار على المتغيرات الاقتصادية (كالاستهلاك، التضخم، الإستثمار والتشغيل)، في ظل إنتشار هذه النقود وإستخدامها الكثيف من قبل الأفراد. وعليه، فإن نتائج الدراسة، توضح أن إنتشار التعامل بالنقود الإلكترونية عبر شبكة الانترنت، سوف يؤدي إلى تأثير مباشر على الأدوات الكمية للسياسة النقدية في الجزائر، وبالتالي التأثير على قدرة السياسة النقدية في الحفاظ على الاستقرار النقدي. الكلمات المفتاحية: نقود إلكترونية، سياسة نقدية، أدوات كمية، وسائل الدفع الإلكتروني، الجزائر.

Abstract:

In the 21st Century, countries are facing the émergence of a new form of money that différas in form and value from traditionnel légal money, namely électronique money that is handled through the Internet, using électronique payment méthodes provider by banks, with minimal effort. and quick and easily handled.

In this study, we try to monitor the economic effects of new électronique money, from the effects on quantitative instruments of monetary Policy, and to economic variables (e.g. consomption, investment, employâmes, inflation..), Under the spread of these money and its havie use by individuals.

Accordingly, the results of the study show that the widespread possibilité of dealing with électronique money via the Internet will have a direct impact on quantitative instruments of monetary Policy, such as Algeria, and thus the ability of monetary Policy management to Maintain monetary stabilité.

Key words: : Electronique money, monetary Policy, quantitative instruments, électronique payment méthodes, Algeria.

مقدمة:

أدت التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى حدوث تغيرات جوهرية في وسائل وأنظمة الدفع والتسويات، فمع التطور السريع في إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية التي تتيحها البنوك مثل البطاقات البنكية، الدفع عن طريق

⁶⁶ المؤلف المراسل: bouhassoun.h88@gmail.com

استخدام البطاقات الذكية، ظهر على الساحة أيضا ما يسمى بالنقود الإلكترونية، والتي أضحت من المتوقع أن تحل محل النقود القانونية التقليدية في حالة إنتشار إستخدامها من قبل الأفراد. إن إنتشار النقود الإلكترونية والعمل بها، يؤثر بشكل خاص على قدرة البنك المركزي في رسم السياسة النقدية للدولة، خصوصا عند قيام جهات أخرى غير البنك المركزي بعملية إصدار النقود الإلكترونية، وهو ما يؤثر على قدرة البنك المركزي على التحكم في الأساس النقدي من خلال التأثير على أدوات السياسة النقدية وخاصة الكمية منها بشكل مباشر، وانتقال كذلك هذه الآثار إلى النشاط الاقتصادي الحقيقي.

إشكالية الدراسة:

إنطلاقا مما سبق، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن الإشكالية التالية:

كيف تأثر النقود الإلكترونية على الأدوات الكمية للسياسة النقدية في الدول ومنها الجزائر في ظل تزايد الإعتماد على تكنولوجيا الاتصالات؟.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية دراسة النقود الإلكترونية في كون العالم أصبح يعتمد أكثر فأكثر على الفضاء الإلكتروني، من خلال شبكات الأنترنت، والتي لا تطول البعد التكنولوجي فقط، ولكن تتجاوزه من خلال إمكانية حلولها محل النقود القانونية التقليدية في حالة إنتشار إستخدامها خاصة على المدى الطويل، مما يؤثر على الاستقرار النقدي للدول. كما تزيد أهمية هذه الدراسة بسبب الآثار الاقتصادية والمالية الهامة على السياسات الاقتصادية والنقدية التي من شأنها التأثير على قدرة إدارة السياسة النقدية من قبل البنك المركزي، بالإضافة إلى الآثار الاقتصادية التي بدورها تؤثر على السياسة النقدية من خلال تأثيرها على الإنتاج والإستهلاك، وسوق الصرف الأجنبي.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى بلوغ الأهداف التالية:

- التعرف على مفهوم النقود الإلكترونية، ومحاولة تحديد مفهوم جامع لهذه النقود، وكذا مجالات أثارها الاقتصادية، ووضع إطار شامل لهذا المفهوم.
- رصد الآثار الاقتصادية المختلفة للنقود الإلكترونية على السياسة النقدية التي يتبعها البنك المركزي، وخاصة في مجال التأثير على الأدوات الكمية للسياسة النقدية، مع محاولة الإشارة إلى حالة الجزائر.
- توضيح العلاقة بين كل من النقود الإلكترونية والسياسة النقدية، ومحاولة معرفة مدى تأثير النقود الإلكترونية على عرض النقود وعلى نسبة السيولة، وعلى قدرة البنك المركزي في إدارة السياسة النقدية.

معاور الدراسة:

1. الإطار النظري للنقود الإلكترونية والأدوات الكمية للسياسة النقدية.
2. تأثير الأدوات الكمية للسياسة النقدية باستخدام النقود الإلكترونية.
3. الآثار الاقتصادية للنقود الإلكترونية على النشاط الاقتصادي.

المحور الأول: الإطار النظري للنقود الإلكترونية والأدوات الكمية للسياسة النقدية.

1. النقود الإلكترونية: مقارنة معرفية.

1.1. مفهومها:

يطلق على مصطلح النقود الإلكترونية بالنقود الرقمية، وهي عبارة عن بطاقات إلكترونية تحتوي على مخزون نقدي تصلح كوسيلة للإدخار ووسيط للتبادل. وقد عرفت المفوضية الأوروبية: " بأنها قيمة نقدية مخزونة بطريقة إلكترونية على وسيلة

إلكترونية كبطاقة أو ذاكرة الكمبيوتر، ومقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، ويتم وضعها في متناول المستخدمين لإستخدامها كبديل عن العملات النقدية الورقية، وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة محدودة (السيهاني، 2016).

وعرفها أيضا بوزعرو عمار: " أن النقود الاللكترونية تعد إحدى الطرق الحديثة للتعامل عبر شبكة الأنترنت، وهي نقود غير ملموسة تأخذ صور وحدات إلكترونية يتم تخزينها على القرص الصلب لجهاز الحاسب الآلي، في مكان يسمى " بالمحفظة الاللكترونية"، ويمكن إستخدام هذه الوحدات أو الأرصدة النقدية في إتمام المعاملات التجارية والمالية عبر شبكة الأنترنت، بما في ذلك شراء المستلزمات اليومية ودفع أثمانها في شكل وحدات من النقود الاللكترونية (عمار، بدون سنة للنشر). وفي تعريف شامل للنقود الاللكترونية، تعرف على أنها عبارة عن بطاقات إلكترونية غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية في الجهاز الخاص بالعميل، وتحتوي على مخزون نقدي يجعلها تصلح كوسيط للدفع وأداة للإبراء ووسيط للتبادل في عمليات البيع والشراء التي يقوم بها الزبون.

من خلال التعاريف السابقة، نرى أنه من المتوقع أن تحل النقود الاللكترونية محل النقود القانونية التقليدية التي يصدرها البنك المركزي على المدى الطويل، وفيما يلي نتطرق إلى بعض خصائص هذه النقود.

2.1. خصائص النقود الاللكترونية:

تتصف النقود بمجموعة من الخصائص، من أهمها (بوفاسة، 2018):

- تحتفظ بالقيمة كمعلومات رقمية مستقلة عن أي حساب مصرفي.
- يمكن تحويل القيمة المخزنة بها إلى شخص آخر عن طريق تحويل المعلومات الرقمية عبر شبكة الانترنت.
- لا يلزم وجود طريق ثالث لإظهارها وتأكيد التبادل.
- متاحة في كل الأوقات والظروف، مع سهولة إستعمالها.
- تسمح بالتحقق من أطراف التعامل بإستعمال التوقيع الاللكتروني ومفاتيح الشفرة، وأن يكون ذلك في أسرع وقت ممكن.

- تحقق الأمان عند إستخدامها، ويصعب إختراقها من طرف القراصنة.

3.1. أهم الفروقات بين النقود القانونية والنقود التقليدية:

تتجلى أهم الفروقات بين النقود الاللكترونية والنقود التقليدية فيما يلي (خليل، 2012):

أ- أداة تبادل لا أداة دفع: حيث يشار لها في الولايات المتحدة الأمريكية بأنها: " مجرد تمثيل لوعده المصدر بالدفع"، فهي نوع من أنواع بيع أصول المصدر نتيجة إيداع النقود التقليدية، وهو ما يشكل تقييدا لقدرة البنوك على إصدار النقود الاللكترونية.

ب- المقابل (علاقة ثلاثية التعامل): يتم التخلي عن النقود الكلاسيكية مقابل سلعة بشكل مباشر، أما النقود الاللكترونية ففيها المشتري لا يتخلى عنها بصفة نهائية للبائع، ولكنها مجرد واسطة من خلالها يحصل على النقود، وأطراف هذا التعامل هي: البائع، الشاري، البنك.

ت- هي أداة غير مادية للنقود القانونية: تتحول رقميا إلى ما يسمى بالنقود الاللكترونية، وهي تعادل مبلغ النقود القانونية.

ث- الإلتزام القانوني (الإلجارية): النقود الكلاسيكية هي أداة ثقة إجبارية لإطفاء الدين وإبراء الذمة، عكس الأخرى (على الأقل حاليا).

ج- نقود ائتمانية: حيث يرى "B.ELY"، أن كافة صور النقد هي أشكال للائتمان، فالنقود القانونية مثلا تعتبر أداة ائتمان لأنها تشكل دينا على مصدرها وهو البنك المركزي، والنقود الاللكترونية هي دين على مصدرها، وبالتالي هي أداة ائتمان.

2. السياسة النقدية وأدواتها الكمية: مقارنة معرفية.

ظهر مصطلح السياسة النقدية في الفكر الاقتصادي مع بداية القرن التاسع عشر، وأصبحت السياسة النقدية جزءاً لا يتجزأ من السياسة الاقتصادية العامة للدولة، لتأثيرها الفعال على مستوى النشاط الاقتصادي، من خلال تأثيرها في المتغيرات الأساسية لهذا النشاط في الاستهلاك والإنتاج والاستثمار، ومن خلال هذا التطور وجب تحديد المفهوم الحديث لهذا المصطلح، مع إبراز أهم الأدوات الكمية التي تستخدمها السياسة النقدية للتأثير في النشاط الاقتصادي.

1.2. مفهوم السياسة النقدية:

للسياسة النقدية عند الاقتصاديين تعريفات كثيرة منها:

يقصد بالسياسة النقدية على أنها: "جملة من الإجراءات في يد السلطة النقدية ممثلة في البنك المركزي، والتي تنصب على استخدام مجموعة من الأدوات المباشرة وغير المباشرة، للتأثير على مجموعة من المتغيرات النقدية بغرض تحقيق أهداف السياسة الاقتصادية (علي، 2018).

والسياسة النقدية هي مجموعة من الأعمال والتدابير التي يقوم بها البنك المركزي من خلال الرقابة على النقد، لتحقيق أهداف السياسة الاقتصادية (محمود، 2019).

وتعني السياسة النقدية أيضاً: "تدخل البنك المركزي في تحديد حجم وكمية النقود في الاقتصاد القومي، وتأثير ذلك على حجم الائتمان عن طريق استخدام الأدوات النقدية، وهذه الأدوات إلى جانب تأثيرها على حجم الائتمان، فإنها بالإمكان أيضاً أن تؤثر على سعر الفائدة، وبالتالي يكون لها تأثيرها على الاستثمار والنشاط الاقتصادي في المجتمع (الحמיד، 2013). وفي تعريف شامل للسياسة النقدية: "تعرف على أنها عبارة عن مجموعة من الإجراءات التي يستخدمها البنك المركزي بغرض التأثير على المعروض من النقود، داخل الاقتصاد، بغية الوصول إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الاقتصادية المسطرة من قبل البنك المركزي.

تحقق السياسة النقدية مجموعة من الأهداف الاقتصادية مثل (الاستقرار النقدي، الاستخدام الأمثل للموارد، النمو الاقتصادي...)، من خلال التحكم في عرض النقد، ويتم ذلك باستخدام مجموعة من الأدوات الكمية والنوعية، ونظراً لإقتصار موضوعنا على الأدوات الكمية للسياسة النقدية فقط، سوف نتطرق بالتفصيل إليها في العنصر الموالي.

2.2. الأدوات الكمية للسياسة النقدية:

يقصد بها الأدوات التي يتخذها البنك المركزي، بهدف التأثير على حجم النقد عامة والائتمان المصرفي خاصة، بحيث تستطيع السياسة النقدية أن تؤثر في النشاط الاقتصادي باستخدام هذه الأدوات، وتشتمل على ثلاثة أنواع هي:

أ. سعر إعادة الخصم:

هو عبارة عن سعر الفائدة الذي يتقاضاه البنك المركزي مقابل إعادة خصم الأوراق التجارية التي تقدمها البنوك التجارية لخصمها، والافتراض منه بإعتباره الملاذ الأخير للإقراض، ويسمى أيضاً سعر البنك (قدي، 2017). ويحقق البنك المركزي هدفه في التحكم في عرض النقود من خلال سعر إعادة الخصم عن طريق تأثيرين يعملان في وقت واحد هما (الحوارني، 2008):

أولهما: التأثير في كلفة حصول المصارف التجارية على الأصول النقدية الإضافية التي يقدمها البنك المركزي.

ثانيهما: التأثير في كلفة توفير الائتمان الذي تضعه المصارف التجارية تحت تصرف عملائها من الوحدات الاقتصادية غير المصرفية.

ب. عمليات السوق المفتوحة:

يقصد بسياسة السوق المفتوحة، تدخل البنك المركزي في السوق النقدية ببيع وشراء الأوراق المالية والتجارية بصفة عامة، والسندات الحكومية بصورة خاصة، بهدف التأثير على الائتمان وعرض النقود، حسب الظروف الاقتصادية السائدة، وهي من أهم أدوات السياسة النقدية في الأنظمة الرأسمالية (شرون، 2020).

ت. الاحتياطي الإجباري:

ويقصد بها النسبة التي يقررها البنك المركزي على الودائع البنكية، وتوضع هذه الاحتياطات كودائع لدى البنك المركزي على شكل أرصدة أو نقود سائلة، وتمثل نسبة الاحتياطي الأدنى لما يجب أن يحتفظ به البنك المركزي التجاري على الدوام، من إحتياطات نقدية سائلة مقابل ما يلتزم به من وداائع (بوزعرور، 2015).

إن إستعمال هذه الأداة، يمكن أن تؤثر على السيولة العامة للاقتصاد من خلال ما يلي (لطرش، 2015):

أولاً: أن رفع معدل الاحتياطي الإجباري المفروض على الودائع الجديدة يعتبر كتعقيم مباشر لجزء من الودائع، مما يقلص بشكل مباشر قدرات التدخل لهذه البنوك.

ثانياً: أن رفع هذا المعدل سوف يؤدي إلى تقليص مضاعف القرض، مما يؤدي إلى تقليص قدرة البنوك على خلق نقود الودائع.

ثالثاً: يؤدي رفع معدل الاحتياطي الإجباري إلى تقليص السيولة المتاحة لدى البنوك التجارية، مما يؤدي إلى إرتفاع معدلات الفائدة على القروض الممنوحة للزبائن.

3.2. تأثير السياسة النقدية وأدواتها الكمية بالظروف الاقتصادية للمجتمع:

تؤدي التغيرات الخاصة بالظروف الاقتصادية للمجتمع إلى إحداث تغيرات في اتجاهات السياسة النقدية، وتتمثل هذه الاتجاهات الحديثة في تنمية الصيرفة الالكترونية والرقابة عليها، والإتجاه نحو إستخدام الإدارة النقدية غير المباشرة، والعمل على تطوير الإشراف المصرفي الحصين للبنوك المركزية بإتجاه إدارة السياسة النقدية، ومما لا شك فيه أن إتجاهات السياسة النقدية الحديثة تختلف في الاقتصاديات المتقدمة عنها في الاقتصاديات النامية، تبعاً لإختلاف مطالب وأهداف كل مجتمع والأفاق التي يتطلع إليها.

■ ففي الاقتصاديات المتقدمة، نجد أن السياسة النقدية في المقام الأول تتجه نحو تثبيت النشاط الاقتصادي عند مستوى التشغيل الكامل للموارد الإنتاجية المتاحة، وذلك لمواجهة التقلبات الاقتصادية المتعاقبة والتخفيف من حدتها. وقد أدى هذا الاهتمام بمستوى التشغيل والإنتاج إلى زيادة الاهتمام بالسياسة المالية باعتبارها أداة رئيسية فعالة لما لها من تأثير على مستوى النشاط الاقتصادي، بدلا من الاهتمام الذي كانت تستحوذ عليه قيمة النقود كمحور للسياسة النقدية، بحيث لم يعد للسياسة النقدية سوى دور مكمل في حزمة السياسات الموجهة نحو المحافظة على التشغيل الكامل لمختلف موارد المجتمع الإنتاجية في إطار من الاستقرار النقدي (توفيق، 2019).

■ أما الاقتصاديات النامية والتي تتطلع إلى التنمية الاقتصادية كهدف أساسي لها، نجد أن السياسة النقدية تتجه نحو جذب الأموال اللازمة لعملية التنمية من قبل أصحاب الفوائض المالية أفرادا كانوا أو مؤسسات، وتوجيه هذه الأموال نحو الاستثمارات المنتجة التي تساهم في الدفع بعملية النمو الاقتصادي. مع العمل على تطوير النظم النقدية والائتمانية السائدة والرقابة على عرض النقود وإستخدامات الائتمان المصرفي، بالإضافة إلى توفير خدمات مصرفية متنوعة إلكترونيا للعملاء، وهذه التطورات في الأدوات والوسائل تطرح تحديات أمام الجهاز المصرفي والسلطات الرقابية المتمثلة في البنك المركزي في الدول النامية، ومنها (الحميد، 2013):

- تزايد حدة المنافسة في صناعة الخدمات الالكترونية من قبل المؤسسات المصرفية وغير المصرفية.
- تزايد سرعة تنفيذ العمليات المصرفية.
- نقص الخبرات وعدم وضوح النواحي القانونية والتشريعية.

وبالتالي لمواجهة هذه التحديات يتحتم على البنك المركزي العمل على:

• تنمية الصيرفة الإلكترونية.

• سياسة رقابية وقواعد جديدة للصيرفة الإلكترونية.

■ وأيضاً - في الجزائر، أدى التطور التكنولوجي بصفة واضحة على النظم القانونية والاقتصادية السائدة في الجزائر، الأمر الذي نتج عنه في أواخر القرن العشرين بإصدار المشرع الجزائري للقانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية الذي تضمن فصلاً سادساً خصص للدفع في المعاملات الإلكترونية، الذي يتم عبر منصات الدفع الإلكتروني المنشأة والمستغلة والخاضعة لرقابة بنك الجزائر، لضمان إستجاباتها لمتطلبات التشغيل البيئي وسرية البيانات وسلامتها وأمن تبادلها لا سيما ما أورده المشرع من خلال نص المادة 27، وذلك دون الإشارة إطلاقاً لأهم وسيلة في عمليات الدفع الإلكتروني وهي النقود الإلكترونية، الأمر الذي يستدعي ضرورة الاهتمام بهذه الوسيلة المرخص بها، والتي تعد من أبرز أدوات نمو التجارة الإلكترونية، ولما لها من آثار مختلفة على أداء السياسة النقدية وفعاليتها في تحقيق أهدافها المنشودة (فتيحة، 2019).

المحور الثاني: تأثير الأدوات الكمية للسياسة النقدية باستخدام النقود الإلكترونية.

تعمل النقود الإلكترونية على التأثير في الأدوات الكمية للسياسة النقدية من خلال ما يلي.

أ. أثر النقود الإلكترونية على معدل إعادة الخصم:

يستخدم البنك المركزي سعر إعادة الخصم للتأثير في السوق النقدية، معتمداً في ذلك على البنوك التجارية، التي سوف تتأثر بدورها من قرار البنك المركزي بتحريك معدل إعادة الخصم أثناء القيام برفعه أو تخفيضه حسب حالة الاقتصاد (توسع، إنكماش).

فإذا رغب البنك المركزي في التوسع الاقتصادي مثلاً، بزيادة حجم الائتمان وبالتالي زيادة المعروض النقدي، فإنه سوف يقوم بخفض معدل إعادة الخصم، والبنوك التجارية سوف تقوم بدورها بخفض أسعار الفائدة على الودائع البنكية، وحينها يقوم الأفراد بالاستجابة لقرارات البنك المركزي. وعندما يكون حق إصدار النقود الإلكترونية من طرف المؤسسات المالية غير البنكية، فالأفراد يمكن لهم القيام بشراء النقود الإلكترونية في مقابل النقود العادية أو نظير ودائعهم، وفي كلتا الحالتين، سوف تدخل هذه النقود في خزينة البنوك، وذلك لأن مصدري النقود الإلكترونية سيقومون بإيداع النقود القانونية التي تلقوها نظير النقود الإلكترونية في أرصدهم البنكية.

وفي هذه الحالة، سوف تكون إدارة سعر الخصم أداة غير فعالة للسياسة النقدية في إدارة الطلب والعرض على عرض النقود، والسبب في ذلك هو إنقسام عملية إصدار النقود الإلكترونية للبنك المركزي والمؤسسات المالية غير البنكية، الأمر الذي يؤدي إلى عدم فعالية سعر إعادة الخصم في التحكم بعرض النقد وحجم الائتمان، مما يؤثر سلباً على فعالية هذه الأداة في تحقيق أهداف السياسة النقدية، ولا سيما دعمها لموقف الاستقرار النقدي.

وكإشارة لحالة الجزائر، ونظراً لعدم إمتلاكها لسوق نقدية متطورة، فإن أداة سعر إعادة الخصم في ظل خلق النقود الإلكترونية من طرف مؤسسات مالية غير البنك المركزي، سوف لن تؤدي دورها بالشكل المطلوب في التحكم في المعروض النقدي وحجم الائتمان، الأمر الذي يؤدي إلى فشل هذه الأداة الكمية (سعر إعادة الخصم) للسياسة النقدية في تحقيق الأهداف النقدية، وبالتالي إنتشار هذه النقود الإلكترونية من غير البنك المركزي سوف يزيد من تعميق الآثار النقدية لهذه النقود على هذه الأداة الكمية للسياسة النقدية في الجزائر.

ب. أثر النقود الإلكترونية على أداة سياسة السوق المفتوحة:

يستخدم البنك المركزي أداة سياسة السوق المفتوحة بهدف السيطرة على الموقف النقدي للسياسة النقدية، من أجل التحكم في عرض النقد والائتمان، من خلال بيع وشراء الأوراق المالية الحكومية في سوق الأوراق المالية. ففي ظل إنتشار

النقود الإلكترونية والتي تعتبر بديل جيد للنقود التقليدية، تتأثر هذه الوسيلة (سياسة السوق المفتوحة)، عندما يعزم الأفراد على التعامل بالنقود الإلكترونية كبائعين أو مشتريين في سوق الأوراق الحكومية، وقد يؤدي زيادة إنتشار هذه النقود البديلة (النقود الإلكترونية)، إلى بروز جملة من المشاكل في الدول النامية خصوصا، منها التقليل من فعالية هذه الوسيلة في تحقيق أهداف السياسة النقدية وكأداة مؤثرة في مستوى السيولة.

وكما هو الحال في الجزائر، فإن إنتشار النقود الإلكترونية وكثرة التعامل بها، سوف لن يؤثر على أداء سياسة السوق المفتوحة، والسبب في ذلك هو عدم وجود سوق مالي كفؤ، يتدخل فيه الأفراد أو بنك الجزائر كبائعين أو مشتريين للأوراق المالية والسندات الحكومية، بغرض عرض الائتمان أو إمتصاص الكتلة النقدية الزائدة في الاقتصاد، وبالتالي يمكن الوصول إلى أن النقود الإلكترونية إذا تم استخدامها في الجزائر، فإن تأثيرها على الأداة الكمية للسياسة النقدية والمتمثلة في سياسة السوق المفتوحة، تتوقف على مدى إنتشار إستخدام النقود الإلكترونية ومدى كفاءة أسواقها المالية.

وفي هذا الإطار، يمكن الإستنتاج بأن الأداة الكمية للسياسة النقدية التي تم إستخدامها من قبل السلطات النقدية، هي أقل استجابة لتأثيرات إنتشار استخدام النقود الإلكترونية، وتكون غير كفؤة في حالة غياب سوق مالي متطور في البلد.

ت. أثر النقود الإلكترونية على أداة سياسة الاحتياطي النقدي القانوني:

يهدف المحافظة على تحقيق أهداف السياسة النقدية ومنها الاستقرار النقدي، تلجأ السلطات النقدية (البنوك المركزية) إلى الاحتفاظ بنسبة من متطلبات الاحتياطي القانوني، بهدف تأمين السيولة المصرفية داخل البنوك التجارية، وكما أوضحنا فيما سبق أنه في حالة إنتشار الاستخدام الكثيف للنقود الإلكترونية وحلولها محل النقود التقليدية في البلدان النامية، ونظرا لضعف الإشراف المصرفي وسوء الإدارة المصرفية بها في جميع هذه البلدان، تحول دون نجاح الأداة الكمية للسياسة النقدية والمتمثلة في سياسة الاحتياطي النقدي القانوني في التحكم في مقدرة البنوك التجارية في التحكم في عرض النقود والطلب عليه، وبالتالي تحقيق الاستقرار النقدي.

وفي الجزائر مثلا، فإن التوسع في إستخدام النقود الإلكترونية، سوف يزيد من تعميق الآثار النقدية على الأداة الكمية للسياسة النقدية والمتمثلة أساسا في سياسة الاحتياطي النقدي القانوني، وهذا التأثير ليس مفيدا في إدارة السيولة المصرفية بالجزائر، وسوف يلحق أضرارا كبيرة بالمصارف التجارية السلمية، منها ذات الاحتياطات النقدية الفائضة، وبالتالي سيقود هذا التوسع في إستخدام النقود البديلة إلى تقليل دور البنوك المركزية في إدارة السياسة النقدية، وقدرة هذه السياسة في الحفاظ على الاستقرار النقدي من خلال إضعاف بنك الجزائر في السيطرة على حجم السيولة النقدية. وأخيرا، يمكن القول أن هذه الوسيلة النقدية تصبح في فترة إنتشار الاستخدام بالنقود الإلكترونية أداة غير كافية، لأن تكون أداة فعالة للسياسة النقدية، ووسيلة مؤثرة بيد البنك المركزي في إدارة عرض النقود والطلب عليه.

المحور الثالث: الآثار الاقتصادية للنقود الإلكترونية على النشاط الاقتصادي.

لا تقتصر آثار النقود الإلكترونية على الأدوات الكمية للسياسة النقدية فقط، وإنما من المتوقع أن تتجاوز ذلك إلى المتغيرات الاقتصادية كالاستهلاك، والاستثمار والتشغيل، بالاضافة إلى تأثيرها المحتمل على معدل التضخم، وأن أهمية التركيز على المتغيرات الاقتصادية تنبع من دورها المؤثر في الاستقرار الاقتصادي، ويمكن أن نوجز هذه الآثار كالاتي:

أ. أثر النقود الإلكترونية على حجم الاستهلاك:

تؤثر النقود الإلكترونية على حجم الاستهلاك في البلد من خلال ما يلي:

- النقود الإلكترونية في شكلها الرقمي، تمنح الأفراد القدرة على إختيار المكان والزمان لإنفاقها، والقدرة على إختيار السلعة المناسبة في كل المجالات، وذلك لما تحمله من قوة شرائية في ظل سرعة تنفيذ العمليات المالية الإلكترونية، وتنامي الوعي بأهمية الصيرفة الإلكترونية، الأمر الذي يعمل على زيادة الطلب على السلع والخدمات، وبالتالي يزداد حجم الاستهلاك لدى الأفراد في البلد.

● الإنخفاض الكبير في نفقات تحويل النقود الإلكترونية عبر الأنترنت مقارنة بتحويل النقود القانونية التقليدية، أثناء إبرام الصفقات العمومية، أو مختلف نظم التحويل الإلكترونية، وهذا ما يؤدي في النهاية إلى انخفاض أسعار السلع والخدمات المعروضة، وبالتالي يزيد حجم الاستهلاك كنتيجة لإنتشار استخدام النقود الإلكترونية في البلد (الشافعي، 2003).

● استخدام النقود الإلكترونية كوسيلة للدفع، من شأنه أن يشجع على زيادة عرض بعض السلع، والتي يسهل شحنها مباشرة عبر الأنترنت، مثل السلع الحقيقية ومختلف البرامج، وبالتالي زيادة حجم الاستهلاك من قبل الأفراد (الشافعي، 2003).

ب. أثر النقود الإلكترونية على الاستثمار والتشغيل:

من الطبيعي أن التطور التكنولوجي أو التقني يساعد في تقليل تكاليف الاستثمار، مما يؤدي إلى زيادة حجم الاستثمارات، وهو ما يدفع الدول دائما للبحث عن التكنولوجيا الحديثة المتطورة، وخاصة في مجال الصيرفة الإلكترونية (العبيدي، 2017). فانتشار النقود الإلكترونية سوف يفتح مجالا واسعا لزيادة حجم الاستثمار في إنتاج السلع والخدمات من خلال شبكة الأنترنت لسهولة وسرعة دفع المقابل عبر شبكات الأنترنت، ومن المتوقع أن يزيد حجم الاستثمار في مجال الصناعات الإلكترونية وبصفة خاصة إنتاج الحاسبات الشخصية (عزيرة، 2013).

هذه التطورات في الخدمات الإلكترونية، يضع السلطات النقدية والمتمثلة في البنك المركزي أمام تحديات كبيرة في مجال صياغة إدارة السياسة النقدية وخاصة في الدول النامية، بسبب عدم وضوح النواحي القانونية والتشريعية لإصدار النقود الإلكترونية، وتزايد سرعة تنفيذ هذه العمليات المصرفية، الأمر الذي يؤدي إلى عدم فعالية أدوات السياسة النقدية الكمية في تحقيق أهداف السياسة النقدية في البلد.

ومما لا شك فيه، أن كثرة استخدام النقود الإلكترونية في المعاملات المالية قد يقلل من نسبة تشغيل اليد العاملة في البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية، طالما أن المستهلك أو الزبون قد تحصل على مجمل الخدمات عبر شبكة الأنترنت.

ت. أثر النقود الإلكترونية على معدل التضخم:

توصل " محمد ابراهيم محمود الشافعي " (2003)، من خلال دراسة أجراها حول تأثير النقود الإلكترونية على معدل التضخم، بأن السماح للمؤسسات غير البنكية بإصدار النقود الإلكترونية دون وجود إشراف حكومي، قد يؤدي إلى ضعف السيطرة على حجم النقود الإلكترونية التي يتم إصدارها، مما يفتح الطريق أمام ارتفاع معدلات التضخم.

إن إصدار النقود الإلكترونية قد يصاحب تأثير تضخمي مباشر، خاصة في الدول النامية، نظرا لما ينتج عنه من زيادة في حجم النقود الإلكترونية دون أن يقابلها زيادة مناظرة في حجم المعروض الحقيقي من السلع والخدمات، الأمر الذي يعمل على الإسهام في إحداث إختلال واضح بين تيار الإنفاق النقدي الإلكتروني، وتيار العرض الحقيقي للسلع والخدمات، وهو ما ينعكس غالبا في إرتفاع المستوى العام للأسعار.

وقد أوضح " محمد ابراهيم محمود الشافعي " في دراسته (2003)، أن استخدام النقود الإلكترونية عبر الحدود، من خلال شبكة الأنترنت، قد يخلق حالة من عدم الشفافية أو نوعا من الدوران الخفي للنقود الإلكترونية، وهذا ما يضاعف من احتمالات عدم توقع إتجاهات معدلات التضخم.

خاتمة:

إن النقود الإلكترونية، التي تعد اليوم بديلا جيدا للنقود القانونية التقليدية، هي النقود التي تتم عبر شبكة الأنترنت، ولها القدرة على أن تكون وسيطا للدفع وأداة للإبراء ووسيلة للتبادل، في عمليات البيع والشراء التي يقوم بها الأفراد، عن طريق الأنترنت، مستخدمة في ذلك أجهزة الكمبيوتر وغيرها من الوسائل المتطورة.

كما أن إنتشار هذه النقود الالكترونية وتزايد إستخدامها وهيئات إصدارها، من شأنه أن يؤثر على فعالية أدوات السياسة النقدية الكمية في تحقيق أهدافها، وبالتالي التأثير على مجمل أدواتها الكمية منها والتنوعية، الأمر الذي يؤدي إلى فقدان القدرة على إدارة السياسة النقدية من قبل البنك المركزي في الحفاظ على الاستقرار النقدي، وذلك من خلال إضعاف دوره في المحافظة على حجم السيولة النقدية، وسرعة دوران النقود.

وفي ضوء كل ما تقدم، تم التوصل إلى النتائج التالية:

- تعد النقود الالكترونية بديلا جديدا للنقود القانونية التقليدية، لسهولة استعمالها وقلة تكاليفها.
- تؤثر النقود الالكترونية على أداة معدل إعادة الخصم، من خلال تأثيرها على المعروض النقدي وعلى نسبة السيولة، نتيجة لإعطاء حق إصدار النقود الالكترونية إلى غير البنك المركزي، وبالتالي فإن تحريك معدل إعادة الخصم من قبل البنك المركزي بغرض التحكم في عرض النقد والائتمان لا فائدة منه، مما ينعكس سلبا على فعالية هذه الأداة في تحقيق أهداف السياسة النقدية.
- تؤثر النقود الالكترونية على سياسة السوق المفتوحة، من خلال إنتشار استخدام النقود الالكترونية من قبل الأفراد والتعامل بها في سوق الأوراق المالية، سواء كانوا بائعين أو مشتريين في هذه السوق، فزيادة انتشار هذه النقود البديلة سوف يؤدي إلى بروز جملة من المشاكل في الدول النامية خصوصا، وبالتالي التقليل من فعالية هذه الوسيلة (سياسة السوق المفتوحة)، كأداة مؤثرة في مستوى السيولة، بهدف تحقيق أهداف السياسة النقدية.
- تؤثر النقود الالكترونية على سياسة الاحتياطي النقدي القانوني، في حالة إنتشار الإستخدام الكثيف لهذه النقود وخاصة في البلدان النامية، فإن ضعف الإشراف المصرفي بها، وسوء إدارة السياسة النقدية بها، يحول دون نجاح هذه الأداة الكمية للسياسة النقدية في التحكم في مقدرة البنوك التجارية بالتحكم في عرض النقد والطلب عليه، وبالتالي عدم تحقيق الاستقرار النقدي.
- تمتد آثار النقود الالكترونية إلى النشاط الاقتصادي، فتؤثر على كل من الاستهلاك، الاستثمار والتشغيل، وعلى معدلات التضخم كذلك.
- يتوقف إنتشار النقود الالكترونية على مدى تطور الصيرفة الالكترونية والتطور التكنولوجي للدولة، في مجال الانترنت واستخدام إستحداث التطورات.
- النقود الالكترونية في الجزائر، لن تجد طريق لانتشارها حاليا، بسبب نقص الوعي المصرفي، وتخلف النظام المصرفي الجزائري، وافتقارها لأحدث التقنيات في مجال المواصلات.

قائمة المراجع:

- أكرم الحوراني. (2008). *الاقتصاد النقدي*. مديرية الكتب الجامعية دمشق.
- الطاهر لطرش. (2015). *الاقتصاد النقدي والبنكي*. ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر.
- بن سميحة عزيزة. (2013). تأثير النقود الالكترونية على السياسة النقدية في الجزائر. *مجلة الحقوق والعلوم الانسانية دراسات اقتصادية*.
- بن قدور علي. (2018). *السياسة النقدية والتوازن الاقتصادي الكلي*. دار الأيام للنشر والتوزيع الجزائر.
- بوزعرور عمار. (بدون سنة للنشر). *النقود الالكترونية وأثرها على السياسة النقدية*. *مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة*.
- حزام فتيحة. (2019). عن النظام القانوني للنقود الالكترونية. *مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية*.

- رمزي محمود. (2019). التيسير الكمي: سياسة نقدية غير تقليدية لتنشيط الاقتصاد القومي. دار التعليم الجامعي الاسكندرية.
- سليمان بوفاسة. (2018). أساسيات في الاقتصاد النقدي والمصرفي. ديوان المطبوعات الجامعية.
- سليمان بوفاسة. (2018). أساسيات في الاقتصاد النقدي والمصرفي. ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر.
- عبد القادر خليل. (2012). مبادئ الاقتصاد النقدي والمصرفي. الجزائر.
- عبد القادر خليل. (2012). مبادئ الاقتصاد النقدي والمصرفي الجزء الثاني. ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر.
- عبد المجيد قدي. (2017). المدخل الى السياسات الاقتصادية الكلية: دراسة تحليلية تقييمية. ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر.
- عبد المطلب عبد الحميد. (2013). السياسة النقدية واستقلالية البنك المركزي. الدار الجامعية الاسكندرية .
- عز الدين شرون. (2020). اقتصاديات النقود وأسواق رأس المال (النظم والنظريات النقدية). الجزائر.
- عمار بوزعور. (2015). السياسة النقدية وأثرها على المتغيرات الاقتصادية الكلية حالة الجزائر. دار قرطبة للنشر والتوزيع:
- فائق جمعة العبيدي. (2017). مدخل للاقتصاد الكلي التحليلي. دار وائل للنشر والتوزيع الاردن عمان:
- محب خلة توفيق. (2019). اقتصاديات النقود والبنوك دراسة تحليلية للمؤسسات والنظريات. الاسكندرية مصر: .
- محمد ابراهيم محمود الشافعي. (2003). الاثار النقدية والاقتصادية والمالية للنقود الالكترونية. مؤتمر الاعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون
- محمود عبيد صالح عليوي السهباني. (2016). النقود والسياسة النقدية في الاقتصاد الاسلامي تجربة السودان أنموذجاً. دار غيداء للنشر والتوزيع عمان:.

الادارة الالكترونية للجماعات المحلية في الجزائر-دراسة تشخيصية نقدية

Electronic management of local communities in Algeria - a critical diagnostic study

بومعزة بلقاسم¹، العقريب كمال²

BOUMAZA Belkacem¹, LAKRIB Kamel²

باحث دكتوراه، المركز الجامعي تيبازة / الجزائر¹، أستاذ التعليم العالي، المركز الجامعي تيبازة / الجزائر²

PhD researcher, University Center Tipasa / Algeria, Professor, University Center Tipasa / Algeria

الملخص:

أتاحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال فرصاً جديدة وآفاقاً واسعة للتعامل مع تعقيدات الإدارة التقليدية من خلال التحول إلى نمط مغاير من الأعمال الإدارية في ظل بيئة رقمية أساسها المعرفة والتقانة والمهارة بهدف القضاء على مختلف أشكال البيروقراطية والترهل وغيرها من المظاهر السلبية الذي فرضه النمط الكلاسيكي، حيث أن الإدارة الإلكترونية أضحت اليوم الخيار الوحيد لعصرنة القطاع العمومي وترقية نشاطاته وضمان شفافية وظائفه.

وهذا الخصوص، نهدف من خلال هذه الدراسة إلى تشخيص واقع رقمنة الجماعات المحلية، والتي تعتبر إحدى أهم القطاعات التي لطالما حظيت باهتمام الحكومة بهدف عصرنتها كونها نواتها الأولى للاتصال بالمواطن واستعادة ثقته المتزعزعة من خلفيات التسيير البيروقراطي. وعلى هذا الأساس سنستعرض في هذا البحث أهم ما تم تحقيقه في الميدان، والوقوف على مدى تخلص الإدارة المحلية في الجزائر من تبعات البيروقراطية في ظل "مشروع الجزائر الإلكترونية".

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الجماعات المحلية، العصرنة، الجزائر الإلكترونية، البيروقراطية.

Abstract:

Information and communication technology has provided new opportunities and broad prospects for dealing with the complexities of traditional management, by moving to a different style of administrative work in light of a digital environment based on knowledge, techniques, and skill in order to eliminate various forms of bureaucracy, slack and other negative manifestations imposed by the classic style, as e-management has today become the only option to modernize the public sector, upgrade its activities, and ensure the transparency of its functions.

In this regard, we aim through this study to diagnose the reality of the digitization of local communities, which is considered one of the most important sectors that have always received the government's attention, with the aim of modernizing it, being its first nucleus of communication with the citizen, and restoring his shaky confidence from the backgrounds of bureaucratic management.

On this basis, we will review in this research the most important achievements in the field, and determine the extent to which the local administration in Algeria has rid itself of the consequences of bureaucracy under the "Algeria Electronic Project".

Key words: e-management, local communities, modernity, e-Algeria, bureaucracy.

مقدمة:

شهد العالم في العقدين الأخيرين تطورات علمية وتقنية اتسمت بالتسارع الحثيث والتطور الكبير، وقد أُلقت بظلالها على مختلف المناخي الحياتية للمجتمعات والحكومات والدول، ولعلّ إحدى أهم ثمرات هذه الثورة العلمية ما يعرف بتكنولوجيات المعلومات والاتصال، والتي عجلت بظهور مفاهيم ومصطلحات جديدة كالاقتصاد الرقمي، الإدارة الإلكترونية، منصات التواصل الاجتماعي وغيرها. ويمكننا القول أن التقنية أحدثت تحولاً جذرياً في حياة وتفكير المجتمعات والأفراد والمنظمات، من خلال الربط بين مختلف الفاعلين ضمن نسق الكتروني متميز وفعال، وهوما شجع الإدارات والهيئات العمومية إلى السعي للاستفادة من متاحات التكنولوجيا كحتمية لما عرفته البيئة المحيطة من تغييرات

وتطورات، فلم يعد بالإمكان البقاء في منأى عما يجري، خاصة أن العولمة أتاحت تصدير المطالب والتطلعات من المجتمعات الغربية إلى نظيراتها في البلدان النامية.

وتهدف الإدارات الحكومية من خلال انخراطها في هذا التوجه الإداري الجديد إلى عصنة هيكلها وترقية خدماتها بما يستجيب وتطلعات المستفيدين من خلال الشبكات الإلكترونية والأنظمة المعلوماتية، وجعل القطيعة مع الإدارة التقليدية التي ذاع صيتها بمختلف أشكال البيروقراطية والترهل. فالمنظومة الجديدة تتميز بانسيابية سيرورة العمل وتخفيف الإجراءات ووضوح المعاملات في ظل الشفافية والافصاح والمساءلة عوض الإدارة الورقية المتسمة بالروتين والتعقيد وسهولة التملص.

ولعل هذا المشروع أضحى من المرتكزات الأساسية المعول عليها في دفع التنمية الاجتماعية والاقتصادية وتمهينة المناخ الجاذب للاستثمارات واستعادة الثقة المتزعزعة بين المواطن والدولة والتأسيس لعالم جديد مختلف تماما عما عهدناه وألفناه.

وعلى هذا الأساس تتجلى معالم اشكالتنا التي تتطرق إلى تشخيص واقع الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية ومعوقات تطبيقها وسبل التغلب على التحديات بما يضمن تطبيق مفاهيمها بالشكل الصحيح.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في كون الإدارة الإلكترونية إمتدت لتكون عصب حياة المجتمعات العصرية والتي لطالما نغصت الإدارة التقليدية حياتها اليومية وسببت لها أزمات خانقة، استطاعت أن تتجاوزها بفضل التقنية التقنية، حيث تعتبر الإدارة الإلكترونية بديل عصري وخيار وحيد من شأنه مواكبة التطور الذي اعتري حياة الإنسان، ويلبي حاجياته الإدارية، ويرضي تطلعاته وطموحه في الحصول على خدمات أرقى بشكل وأيسر وأسرع وأقل تكلفة. كما تستمد الدراسة أهميتها من كونها تتطرق لدراسة أهم رابطة في علاقة الدولة بالمواطن وهي الإدارة المحلية وتبحث في سبل تحسين هذه العلاقة من خلال تجويد الخدمة، حيث تعتبر الحكومة الجماعات المحلية والبلدية بالخصوص نواتها الصلبة لإعادة بناء الثقة التي زعزعتها أشكال البيروقراطية والترهل الإداري من المنظومة الورقية التقليدية.

أهداف الدراسة:

- الاحاطة بالاطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية؛
- توضيح متطلبات قيام الإدارة الإلكترونية؛
- تشخيص واقع الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية من خلال المؤسسة محل البحث؛
- التعرف على الخدمات الإلكترونية التي توفرها الإدارة المحلية؛
- إبراز أهم معوقات تجسيد الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية؛
- اقتراح سبل للتغلب على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية.

1. مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بجملة من الخصائص التي تميزها عن الإدارة الكلاسيكية، خاصة ما تعلق بالمرونة وتجاوز حدود الزمان والمكان وترشيد التكلفة من خلال الحد من استعمال الورق والإجراءات المكتبية الروتينية، حيث يحل الحاسوب والأجهزة الإلكترونية الأخرى محل الإنسان في إنتاج وتقديم الخدمة، ومن خلال مايلي نتعرف على مختلف التعاريف التي قدمت في هذا الاطار.

يحيث يُنظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنها التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال، وتميل إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق

اهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها. (محمد الحسن، 2011، صفحة 42) فالإدارة الإلكترونية مصطلح اداري حديث نسبيا يقصد به أتمتة مجموع العمليات التنظيمية التي تربط بين المنتفع (مواطن أو متعامل اقتصادي) ومصادر المعلومات (مؤسسات وهيئات) بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق اهداف المنظمة سواء كانت خدماتية أو تجارية، حكومية أو خاصة، دان منفعة عامة أوربحية. فالإدارة الإلكترونية مفهوم يشمل كل الاعمال الإلكترونية سواء في بيئة الاعمال أو في الدوائر الحكومية.

كما تم تعريفها على أنها تلك الإدارة التي عمادها استخدام الحواسيب والشبكات بما في ذلك الأنترانات والإكسترانت والأنترنت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها للمواطنين والمؤسسات والأعمال في المجتمع بشفافية وكفاءة وفعالية. (قدوري، 2016، صفحة 157)، بينما يرى نجم عبود نجم على أنها "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على المواد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة" (عبود، 2009، صفحة 160) يتعدى مفهوم الإدارة الإلكترونية ميكنة الاعمال والنشاطات في المنظمة ويعود مفهومها الى تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة وتوظيف البيانات والمعلومات لتوجيه سياسات وإجراءات العمل لتوفير المرونة وتحقيق الأهداف استجابة للمتغيرات في البيئة الداخلية أو الخارجية، وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا إنها تتميز بقدرتها على توليد وخلق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها واستخدامها من أجل تحقيق الأهداف. كما تعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال. (رأفت، 2004، صفحة 4)

2. أهداف الادارة الالكترونية:

تستمد الادارة الالكترونية فلسفتها الرئيسية من نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات، والمواطنين او المتعاملين كعملاء أو زبائن راغبين في الاستفادة من تلك الخدمات، وهو ما يجعل الإدارة الإلكترونية في سعي دائم لتحقيق جملة من الأهداف في إطار تعاملها مع العميل، نذكر منها ما يلي: (العوض، 2010، صفحة 7)

- ترشيد تكاليف الإجراءات الإدارية ويتبعها من عمليات؛
- تعزيز كفاءة عمل الإدارة في تعاملاتها مع المواطنين والمتعاملين الاقتصاديين والاجتماعيين؛
- القدرة على استيعاب أكبر عدد من العملاء في الوقت نفسه، إذ أنّ قدرة الإدارة الكلاسيكية محدودة جدا بالنسبة لتخليص المعاملات، وهو ما ينجر عنه في كثير من الأحيان طوابير انتظار طويلة؛
- إلغاء التدخل البشري أو عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن وهو ما يؤدي إلى القضاء أو الحد من تأثير الذاتية وتدخل النفوذ في إنهاء مختلف المعاملات المتعلقة؛
- بناء نظام أرشفة الكتروني وإلغاء نظام الأرشفة الورقي لاضفاء الليونة في التعامل مع الوثائق والقدرة على تصحيح الأخطاء التي يحملها بسرعة والتمكن من نشر مختلف الوثائق لأكثر من جهة نفس الوقت منها بغض النظر عن زمن ومكان التواجد؛
- المساهمة في القضاء على البيروقراطية السلبية وتكديس الملفات، وتسهيل تخصيص وتقسيم العمل ومحاربة مختلف الظواهر السلبية ذات الصلة؛
- إلغاء قيود المكان، اذ الادارة الالكترونية تسعى إلى تحقيق مختلف وظائفها عن بعد بما في ذلك تعيين الموظفين والتخاطب معهم وإرسال التعليمات والأوامر وكذا الإشراف على الأداء وإقامة المؤتمرات والندوات من خلال تقنية الفيديو كونفرانس والشبكات؛
- إلغاء قيود الزمان، ففكرة الفصول وتعاقب الليل والنهار وظروف الحر والبرد وغيرها لم تعد موجودة وفكرة انتظار العطل أو الأجازات أو تخصيص وقت معين لإنجاز بعض المعاملات الإدارية لم يعد لها وجود؛

وأخيراً من بين أهم أهداف الإدارة الإلكترونية التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بالمفهوم الحديث، فالجودة كما عرفها قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة، كما عرّفها مؤسسة أودي أي الأمريكية المتخصصة "بأنها إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة" ومن هنا تأتي الإدارة الإلكترونية لتؤكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون فيه العميل محتاجاً إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن.

3. أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة إلى القطاع العمومي:

في الحقيقة وعكس ما يبدو عليه الواقع، لا نقل حاجة القطاع العمومي إلى التقانة والتكنولوجيا عن الحاجة إليها في القطاع الخاص، فالقطاع العام متشعب بالمشاكل الإدارية بما يدفعه دائماً إلى البحث عن حلول للتحديات التي تواجهه، وحتماً الحل الأنسب في تغيير نمط إدارته من الأسلوب البيروقراطي الكلاسيكي الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني الأكثر مرونة وشفافية وفعالية وقدرة على الاستجابة للمتغيرات والخروج من أزمات الإدارة الحكومية بنمطها التقليدي، كما أنه يجدر بالذكر الإدارات الحكومية لا يقتصر دورها على تقديم خدمة فحسب، فهناك إدارات تدير مواقع الإنتاج والتصنيع ومشروعات ذات علاقة بالزراعة والتحويل وغيرها، وهو ما يفرض عليها البحث الدائم عن منافذ المنافسة وتحتاج إلى ما تحتاج إليه إدارات القطاع الخاص من إمكانات الإدارة الإلكترونية وقدراتها ومزاياها لخوض منافسة الأسواق باقتدار. وعلى هذا الأساس يمكن استعراض أهم النقاط التي تؤكد حاجة القطاع الحكومي لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية من خلال النقاط التالية: (العوض، 2010)

- التردّي الكبير في مستوى خدمات كثير من تلك الإدارات والمنظمات والهيئات وتعقيد إجراءاتها وتعاملاتها إلى الدرجة التي تستدعي الحاجة الملحة لتبسيطها، وإضفاء السلاسة والمرونة عليها، وتسهيل نمط إنتاج وتقديم الخدمة للمواطنين والمتعاملين

- الحاجة إلى استعادة الثقة المتزعزعة بين الإدارات العمومية والمراجعين لها (مواطنين أو متعاملين)، وضرورة تهيئة أجواء من الشفافية في مؤسسات العمل الحكومي، مما يفرض على تلك الإدارات التوجه إلى الإدارة الإلكترونية بوصفها نمطاً حديثاً، يتسم بالانضباط والحياد والموضوعية، وهو ما يساهم في تغيير الصورة النمطية المتمثلة في وجهة النظر السائدة لدى المواطن باعتبار الإدارة العمومية مصدر قلق وازعاج وبطء.

- ضرورة سعي الجهات الحكومية إلى تنمية مواردها البشرية وتأهيلها بما يتناسب والتكنولوجيا وتقنيات العمل الحديثة للاعتماد عليها في إدارة برامج التنمية وتطوير الخطط المستقبلية للدولة، والتي يجب أن تقف على قدم المساواة مع الخطط الدولية في القطاعين الخاص والعام، ولن يتأتى ذلك إلا بتهيئة البنية التقنية الأساسية لتلك العناصر البشرية من شبكات وقواعد معلومات، وتعزيز كل المساعي التي تهدف للاستثمار في التقنية.

- الحاجة الملحة لدعم الاقتصاد الوطني، وتعتبر التكنولوجيا وتعميم مفاهيمها وتطبيقاتها على مؤسسات القطاع العمومي أهم وسيلة للإسهام بفعالية في حل كثير من المعضلات التي تعترض حركة الاستثمار في الدولة، بما يتيح في ظل الإدارة الإلكترونية من فرص لدخول الأسواق العالمية وتشخيص الاحتياجات والمنافذ وهو ما يجعل للحلول الرقمية خياراً لا بديل عنه أمام الحكومات في سعيها لحجز موطئ قدم لها في الأسواق العالمية وكسر طوق العزلة المحلية والإقليمية، ما يتيح الرقمنة فرص الحصول على منتجات الأسواق الدولية بأسعار مدروسة فالتقنية وحدها يمكن أن تمنح تلك الإدارة القدرة على خوض تجربة الإبحار في التجارة الإلكترونية العالمية، والتعرف على معروضات الأسواق، واختيار أنسب وأفضل العروض جودة وسعراً، بعيداً عن هيمنة الوسطاء ولوبيات التصدير والاستيراد الذين لطالما تحكموا في مفاصل حركة التجارة العالمية وأحكموا قبضتهم عليها وساهموا في الأضرار بالمصلحة الوطنية وألحقوا خسائر بالخزينة العمومية.

- تتيح الإدارة الإلكترونية بناء القدرة التنافسية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة، وتفتحها فرصة على المشاركة في العمل في الأسواق العالمية، حيث تعتبر الإدارات الإلكترونية العمومية نافذة تطل منها هذه المشروعات الصغيرة والتي يصبح بإمكانها الالتقاء بعملاء من خارج البلاد، وعقد الصفقات وتوقيع الاتفاقيات بنفس الطريقة.

- تتيح الإدارة الإلكترونية إختصار الوقت وتسهيل الاتصال وتنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها، كما توفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية، وتساهم في ترشيد التكاليف خاصة ما تعلق باستخدام الأوراق، وما يرافقها من عمليات ذات صلة كتخزينها وطبعتها وتجميع البيانات والمعلومات من مصادرها الأصلية، إضافة إلى دعم الثقافة التنظيمية لدى العاملين كافة وزيادة الترابط بين الإدارة العليا والوسطى والعاملين، وتوفير البيانات للمراجعين والمستفيدين عامة بصورة فورية، والحد من معوقات اتخاذ القرار.

4. مقارنة بين المفهومين التقليدي والإلكتروني للإدارة:

حدد غنيم مجموعة من الأسس والتي يمكن على أساسها تحديد أوجه الاختلافات الجوهرية بين النمطين التقليدي والإلكتروني للإدارة، يمكن حصرها في: (ماشي، 2012، الصفحات 8-9)

- طبيعة الوسائل المستخدمة في إنهاء المعاملات بين الأطراف، حيث تعتمد الإدارة التقليدية على الوسائل والأدوات التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل، بينما توظف الإدارة الإلكترونية أشكال الاتصال الحديثة بما في ذلك الشبكات الإلكترونية.

- طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل، فالإدارة في ظل المفهوم التقليدي تكون علاقاتها مباشرة بين أطراف التعامل دون وسيط، بينما في النمط الإلكتروني تغيب العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، وتتواجد أطراف التعامل في الوقت نفسه على شبكات الاتصال.

- طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل، تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي، بينما يتسم بالسرعة والكفاءة في النمط الإلكتروني.

- طبيعة الوثائق المستخدمة في تنفيذ المعاملات، إذ تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على المستندات والوثائق الورقية، بينما تغيب الأوراق في ممارسات الإدارة الإلكترونية.

- مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية، لا تخفى صعوبة استخدام وسائل الاتصالات التقليدية لتنفيذ كل مكونات العملية الإدارية ظل ممارسات النمط التقليدي للإدارة، بينما يمكن تحقيق ذلك وبكفاءة عالية في ظل ممارسات المفهوم الإلكتروني للإدارة.

- النطاق الزمني لخدمة العملاء؛ توفر ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة وجود خدمات للأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقا لمواقيت الدوام (ساعات العمل)، بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يوميا في الإدارة الإلكترونية بدون انقطاع أو عطل أو إجازات.

- مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية؛ تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن، بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي.

بينما يقارن نجم عبود بين الإدارة بمفهومها التقليدي والإدارة الإلكترونية من الجوانب التالية: (ماشي، 2012) الإدارة التقليدية قائمة على الهرمية والتقسيم القائم على التخطيط وأوامر في الأعلى مع تنفيذ للخطط والأوامر في الأسفل، بينما تتخذ الإدارة الإلكترونية الشكل الأفقي إذ يقف الجميع على مسافات متساوية ويشاركون في تنفيذ الأعمال بشكل منسق.

ترتكز فلسفة الإدارة التقليدية على فكرة مفادها قيام مدير بتوجيه التعليمات وفق نطاق الإشراف لمجموعة كبيرة أو صغيرة من الموظفين، أي أنها تركز على الإدارة الموجهة للآخرين، بينما تعتمد الإدارة الإلكترونية على إدارة الذات. كما تتجمع المعلومات لدى المدير بشكل واسع وكثيف مقابل عاملين لا يملكون إلا القدر اليسير منها في النمط القديم، بينما الإدارة الإلكترونية تركز على المعرفة والانترنت وشبكات الأعمال. وفي هذا الصدد يرى العلاق أن الإدارة التقليدية تعتمد على الهرمية والسرية أسلوباً ومنهجاً وبينما الإدارة الإلكترونية الرقمية هي إدارة الانفتاح والشفافية والتحالفات الإستراتيجية.

5. انماط الادارة الالكترونية:

تأخذ الإدارة الإلكترونية أشكالاً متعددة وأنماطاً مختلفة تتفق مع طبيعة العمل لدى المنظمة بما يحقق أهدافها، ومن تلك الأنماط نستعرض أهمها فيما يلي: (براهيمي، 2018، صفحة 6)

الحكومة الإلكترونية:

حيث تُعدُّ الحكومة الإلكترونية أحد أهم أنماط الإدارة الإلكترونية، ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اقتصادية وسياسية واجتماعية، والتخلص الترهل الإداري بسبب الأعمال الروتينية ومركزية القرار وهذا بشفافية عالية وكفاءة وجودة. ويمكن أن يتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة مثل العلاقة بين الحكومة والحكومة، الحكومة والأفراد، الحكومة والشركات وكذا العلاقة بين الحكومة وموظفيها. التجارة الإلكترونية:

وتتمثل هذه الأخيرة في تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة الإنترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة، كما يتحول الدفع من الأوراق النقدية والشيكات إلى البطاقات المغناطيسية والتطبيقات الإلكترونية. وتُعد التجارة الإلكترونية أول تطبيق للإدارة الإلكترونية.

الصحة الإلكترونية:

تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الخدمات والمعلومات الطبية والاستشارات إلى المرضى عبر وسائل إلكترونية، فالمريض يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الإنترنت. كما يمكن إجراء العمليات الجراحية باستخدام التقنية حتى مع كون الطبيب المعالج في دولة أخرى. وفي نفس الإطار يمكن تقليل أوقات الانتظار للمرضى حيث بخروج المريض من العيادة الطبية يتجه إلى الصيدلية ويكون الدواء في انتظاره لأن الطبيب أرسل وصفة الدواء إلكترونياً إلى الصيدلية.

التعليم الإلكتروني

يوفر التعليم الإلكتروني إمكانية إجراء المحاضرات الدراسية والامتحانات ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمؤسسة التعليمية أو عبر شبكة الإنترنت. كما يمكن الاستفادة من الدروس المجانية المنشورة على شبكة الإنترنت بمختلف أنواعها المسموعة والمرئية والمكتوبة وبالخصوص المترجمين.

النشر الإلكتروني

يُمكن النشر الإلكتروني من متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الاقتصادية والاجتماعية والإطلاع على آخر المؤلفات، والاستفادة من محركات البحث المتنوعة وتحقيق سرعة الحصول على المعلومة الصحيحة من مصادرها الأصلية.

6. تشخيص و اقع تطبيق الادارة الالكترونية في الجماعات المحلية:

تبنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية وتهيئة الأقليم مسعى عصريّة الادارة المحلية وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين بما يتماشى مع التحولات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية على الصعيدين الدولي والوطني من خلال تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية في بنوده ذات العلاقة مع الجماعات المحلية، وهذا من خلال إطلاق ورشة كبرى

لعصرنة المنظومة الادارية بدءا بانشاء ما يعرف بالرقم التعريفي الوطني الوحيد، كبادرة لاستخراج بطاقة التعريف الوطني وجواز السفر الالكترونيين البيوميتريين. حيث تعد الوثيقتان الجديدتان مؤمنتان بشكل كامل، وتبدوان بشكل أكثر مرونة طبقا لأخر التطورات التكنولوجية في العالم، حيث تحتويان على شريحة الكترونية وصورة رقمية تضمن التعرف السريع على أصحابها وانهاء مختلف الاجراءات اليومية يسر من خلال الربط البيئي مع القطاعات الأخرى والقراءة الآلية للمحتوى المخزن في شريحة الكترونية والتي تحتوي بدورها على الشهادات الالكترونية للدولة الجزائرية ومعلومات الحالة المدنية لصاحبها وبياناته البيومترية الرقمية كالتوقيع والبصمات، كما أنّ جواز السفر يتطابق مع المعايير المفروضة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني.

وفي هذا الإطار، تبنت الجزائر إستراتيجية حكومية متعددة القطاعات بهدف ارساء قواعد الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية (البلديات)، فالتحول السريع والمتواصل للمجتمع الجزائري جزءا تصدير مظاهر العولمة بين الشعوب تولدت عنه إحتياجات جديدة وتطلعات واسعة للمواطنين في جميع المجالات، الشيء الذي إستوجب إعادة النظر في أعمال الإدارة لتكييفها مع المستجدات والتكفل بجميع مراحل هذا التطور الطموح الذي فرضته البيئة الجديدة. وتجسيدا لهذا الطرح على أرض الواقع، إتخذت الدولة ممثلة في وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية إجراءات عديدة للقضاء على مختلف الظواهر السلبية التي ولّدها الادارة التقليدية من خلال المعالجة اليدوية للملفات الإدارية على مستوى البلدية، ومن هذه الإجراءات توفير البيئة المناسبة لعصرنة الإدارة من خلال التخلي التدريجي عن النمط الكلاسيكي واستبداله بالتسيير الآلي والاستغلال الأمثل للتكنولوجيا المتطورة في الإدارة (بومعزة و قاشي، 2021). ويمكن اختصار أهم التغييرات التي تبنتها وزارة الداخلية ما تعلق بالشبّك الإلكتروني وهو عبارة عن حلّ تقني يعمل على استقبال طلبات الوثائق وتسجيلها بصفة آنية في قاعدة معطيات مركزية وهذا باستغلال الشبكة الوطنية المؤمنة للتدفق العالي والسجلّ الوطني الآلي للحالة المدنية (لكن وللأسف الشديد يعرف المشروع معوقات تقنية حالت دون تطبيقه على الوجه المرغوب والمعلن عنه)، وتكمن الأهداف المنتظرة من المشروع حسب إستراتيجية الوزارة فيما يلي: (بدوي، 2017)

- تحسين العلاقة واستعادة الثقة بين الدولة والمواطن؛
- فتح المجال للولوج الكلي إلى عالم الإدارة الإلكترونية؛
- السرعة في دراسة ومراقبة البيانات ومعالجة الملفات والقضاء على التزوير؛
- إعفاء المواطن من تقديم الوثائق المتوفرة في قاعدة المعطيات والملاءم اليدوي للاستثمارات؛
- تقليص الأخطاء وتجويد الخدمة.

وقصد إنجاز مشروع العصرنة وبلوغ أهداف الإدارة الإلكترونية في البلدية دعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في مراسلتها إلى الولاية ورؤساء المجالس الشعبية البلدية إلى ضرورة انخراط وتبني جميع الموظفين عبر كل المستويات لاستراتيجية مرتكزة على ثلاث محاور (زقان، 2018):

- الاستغلال الأمثل للبرمجيات والأنظمة المعلوماتية: من خلال مرافقة كل الأعوان والموظفين من أجل الاستعمال الجيد والسليم لهذه الأنظمة؛ تحديد مستويات المسؤولية ضمن الأنظمة؛ تمكين المسؤولين من استغلال لوحة القيادة التي توفرها الأنظمة للمساعدة في اتخاذ القرار.

- الخدمات الإلكترونية: وهذا باستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العمل الإداري؛ تحسين الخدمات الإدارية المقدمة؛ تسهيل عملية وصول المواطنين إلى الخدمة الإلكترونية (المواقع الإلكترونية، البريد الإلكتروني، البوابات...).

- وضع معايير للتسيير وتوحيد تطبيقها: وهذا من خلال اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية الأنظمة من الاختراق؛ تحديد طرق العمل (الانترانات، الانترنت، البريد الإلكتروني،...); تسيير الوثائق الإدارية (الأرشيف الإلكتروني، الحفظ،...);

7. تطبيقات الادارة الإلكترونية في الادارة المحلية (البلدية):

تتجلى تطبيقات الادارة الإلكترونية في الجماعات المحلية في مجموع النظم ولبرامج المعلوماتية والخدمات الإلكترونية التي تتوفر عليها، والتي يمكن استعراضها كما يلي: (بومعزة و العقريب، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجماعات المحلية، الواقع والمأمول، 2020)

أ. بطاقة التعريف وجواز السفر الإلكترونيين البيومترين:

أتاحت وزارة الداخلية والجماعات المحلية للمواطنين موقع الكتروني على شبكة الأنترنت لطلب ومتابعة الملفين الإلكترونيين قصد تسهيل اجراءات استخراج الوثيقتين، وهذا من خلال إنشاء ملف تعريفى بالتسجيل في الموقع المذكور للتعرف على الوثائق المطلوبة ومعايير الصور قبل رفعها، ومن ثم ملء إستمارة طلب إلكترونية وطبعها واختيار مركز لايداع الملف واستكمال الإجراءات في المنصة الإلكترونية البلدية والمتعلقة بأخذ البصمة البيومترية والتوقيع الإلكتروني. أما في حالة حيازة جواز سفر بيومترى فيمكن طلب بطاقة التعريف مباشرة بملء استمارة إلكترونية على الموقع واختيار مركز لاستلامها، وفي كل الحالات يتلقى المواطن رسالة على الهاتف لإعلامه بضرورة التقرب إلى البلدية المختارة لاستلام وثائقه.

ب. رخصة السياقة البيومترية والبطاقة الرمادية الإلكترونية:

إستكمالاً لمسعى البلدية الإلكترونية، تم البدء بإستخراج أول رخصة سياقة بيومترية بالبلدية شهر جوان 2019 بناء على برقية وزارة الداخلية والجماعات المحلية المتعلقة بتعميم إصدار الوثيقتين عبر كل البلديات بعدما تم إتمادها في بلديات مركز الولايات كمرحلة أولى لتقييم المنصة الإلكترونية والتأكد من إستقرارها، كما سيتم استبدال البطاقة الرمادية في شكلها الحالي ببطاقة إلكترونية لتحسين الخدمة العمومية من جهة والقضاء على تزوير وثائق المركبات من جهة أخرى.

ج. رقمنة الحالة المدنية:

قامت البلدية إبتداءً من 2012 بمسح جميع العقود الواردة في السجلات وتخزينها في مزود داخلي (server)، لإعادة إستخراجها عند الطلب للمواطنين المولودين والمقيمين بالبلدية كمرحلة أولى، تلتها عملية إنشاء سجل إلكتروني وطني على مستوى الوزارة يتم تحديثه ثلاث مرات أسبوعيا يحوي بيانات جميع البلديات عبر التراب الوطني وبهذا يمكن لأي مواطن إستخراج الوثائق والعقود من أي بلدية أو ملحقة دون تكبد عناء الإنتقال والسفر إلى محل الإقامة أو الولادة، كما تم إستحداث رقم تعريفى وطني وحيد لكل مواطن يتبعه مدى الحياة لحماية جميع الإجراءات والمعاملات التي يُستعمل فيها ويتم تسجيله في الوثائق الرسمية لتسهيل عمليات البحث وتقليص الأخطاء وتفادي عمليات التزوير وانتحال الهوية.

د. التسجيل الإلكتروني للحج:

تم البدء في التسجيل الإلكتروني للحج بالبلدية موسم 2016 لتخفيف عبء استخراج مختلف الوثائق والوقوف بالطابور لاستكمال إجراءات التسجيل اليدوي، وتتم العملية حالياً إماً من طرف المعني بملء إستمارة إلكترونية على موقع وزارة الداخلية أو بالتسجيل في منصة إلكترونية بلدية بطريقة بسيطة وسريعة باستغلال السجل الوطني الإلكتروني.

هـ. تطبيقات تسيير المرافق العمومية المحلية:

تتمثل هذه التطبيقات في مجمل نظم المعلومات المحلية وأخرى خارجية متصلة بالإدارة المركزية (الوزارة)، للسماح بالمراقبة القبلية والبعديّة لسير مختلف المصالح والاطلاع عن قرب على مجريات التنمية المحلية دون تعقيدات ووساطات إدارية (الدائرة والولاية) وتشمل ما يلي:

- برنامج تسيير المسار المهني: يهدف البرنامج إلى تسيير الحياة المهنية للموظفين والعمال كالتريص، الترسيم، الترقية في الرتبة أو الدرجة، العطل بأنواعها أو الإحالة على التقاعد؛ حيث يمكن للوزارة أن تتحصل على جميع المعلومات المتعلقة بالحياة المهنية للموظفين في حينها؛

- برنامج الميزانية: برنامج يُعنى بتحضير مختلف الميزانيات بشكل آلي؛ الميزانية الأولية، التكميلية والحساب الإداري ويغني هذا النظام عن التعقيدات التي لازمت هذا الموضوع سابقا ويمكن الإدارة العليا على مستوى الحكومة من التعرف على الحالة المالية للبلدية بالتفصيل ومتابعة انجاز مختلف العمليات المسجلة في الميزانيات؛
 - برنامج مصلحة التعمير: خاص بمتابعة المشاريع، يمكننا من التعرف بنقرة واحدة على نسب تقدم الأشغال بمختلف المواقع، الأجال المفترضة لاستكمالها ومختلف عراقيل الانجاز؛
 - تسيير الشواطئ؛ النظافة والمحيط؛
 - تسيير التراث؛
 - تسيير أملاك البلدية المنتجة للمداخل؛
 - تسيير مصلحة الانتخابات؛
 - الخدمة الوطنية؛
 - نظام معلوماتي لمتابعة ملف الصفقات العمومية.
- و. إستخراج الوثائق عن بعد:

إضافة الى الاجراءات والتطبيقات المذكورة، تم مؤخرا اعتماد أرضية رقمية من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية لتمكين المواطن من استخراج وثائق الحالة المدنية بصفة آنية وعن بعد، من خلال قراءة رمز الاستجابة السريعة، وذلك على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع بهدف تخفيف العبء على المواطن والإدارة. وفي هذا الاطار يسمح كبادرة أولى باستخراج الوثائق التالية:

شهادة الميلاد عبر الرابط: [/https://etatcivil.interieur.gov.dz/ActeNaissance](https://etatcivil.interieur.gov.dz/ActeNaissance)

عقد الزواج عبر الرابط: [/https://etatcivil.interieur.gov.dz/ActeMariage](https://etatcivil.interieur.gov.dz/ActeMariage)

شهادة الوفاة عبر الرابط: [/https://etatcivil.interieur.gov.dz/ActeDeces](https://etatcivil.interieur.gov.dz/ActeDeces)

حيث يقوم المواطن بتسجيل الطلب لاستخراج الشهادة المرغوبة ثم يعمد الى تحديد هويته بكتابة رقم التعريف الوطني الخاص به الموجود ببطاقة التعريف او جواز السفر أو رخصة السياقة وتقييد بريده الالكتروني ورقم هاتفه وبعدها إدخال معلومات صاحب الشهادة: الاسم، الولاية، البلدية، وتاريخ الميلاد، ورقم عقد الميلاد، وتحمل الوثيقة المحملة توقيعا الكترونيا. كما أنه من المتوقع توسيع الاجراء ليشمل وثائق أخرى.

8. معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجماعات المحلية:

تعرض الإدارة الالكترونية في الجماعات المحلية العديد من المعوقات والتحديات التي ترهن تطبيقها على الوجه الصحيح، منها:

- * عدم توافر الموارد المالية اللازمة لدعم برامج الإدارة الإلكترونية المحلية؛
- * معوقات متعلقة بالموارد البشرية، حيث تعاني الجماعات المحلية من التكدس الوظيفي ومن ظاهرة البطالة المقنعة التي تتم عملية التوظيف على اساسها استنادا لأسس إجتماعية (الدعم الاجتماعي وسياسة شراء السلم الاجتماعي) ويبقى الكثير من الموظفين في حالة خمول دائمة في انتظار الراتب؛
- * المعوقات المتعلقة بالكفاءة، حيث تؤثر عمليات التوظيف المذكورة في جودة الموارد البشرية، هذا في ظل شح إن لم نقل انعدام برامج تكوينية وتأهيلية للموظفين؛
- * معوقات متعلقة باللغة (الانجليزية)، خاصة مع علمنا أنّ المحتوى الرقمي تغلب عليه اللغة الانجليزية؛
- * المشكلات التي تعترض العاملين عند التعامل بشكل مستمر مع شبكة الإنترنت؛
- * غياب الوعي، والإدارك عند الموظفين والمسؤولين على حد سواء بضرورة الانتقال الى الإدارة الإلكترونية؛

- * مقاومة التغيير التي يمارسها بعض المسؤولين بشكل أو بآخر؛
- * عدم بلورة استراتيجية شاملة متكاملة لعصرنة القطاع، والاكتفاء بتحسينات الادارية المتلاحقة؛
- * الاحباط الكبير لدى الموظفين في غياب الحوافز وتردي القدرة الشرائية نتيجة الرواتب الهزيلة وانعدام العدالة الاجتماعية بين القطاعات؛
- * الأمية الالكترونية وتدني مستوى الاستيعاب التكنولوجي للموظفين والمواطنين؛
- * غموض آلية تبني الادارة الالكترونية في ظل الانتقال الالكتروني دون مراعاة الشروط، حيث تم الابقاء على الهياكل التنظيمية الجامدة والمعقدة وهو ما يجعل الأدوار غامضة وغير متناسقة ويحدث تداخلا في الصلاحيات سواء في التنفيذ أو التأطير والاشراف؛
- * تجميد التوظيف في الادارة العمومية منذ أواخر 2014، وهو ما يحدّ من امكانية اختيار الكفاءات في عملية التوظيف والاكتفاء بادماج الموظفين المستفيدين من عقود الادمج والتي كان يستفيد الكثير بموجها من رواتبهم دون بذل أيّ جهد، كما أن تخصصاتهم لا تمتّ بصلّة لقطاع الادارة المحلية ولا للبيئة الرقمية؛
- * التهميش الكبير الذي يعانيه المهندسون والتقنيون السامون في الاعلام الالي في قطاع الجماعات المحلية؛
9. الاضافة التي قدمتها الادارة الالكترونية لترقية الخدمة العمومية المحلية في ظل المعوقات والتحديات التي رافقت تطبيقها:

يظهر جليا الدور الكبير الذي يمكن أن تلعبه الادارة الالكترونية المحلية في تقريب الخدمة من المواطن وتذليل مختلف العقبات والصعوبات التي تواجهه يوميا جراء التنظيمات الهيكلية الجامدة التي فرضها الادارة بمفهومها الكلاسيكي الجاف، وهذا الخصوص فقد تم تحويل معظم الخدمات التي تُعنى بالمواطن بشكل مباشر والتي كانت تنتج وتقدم في مقرات الولايات والدوائر الى البلديات كبطاقات تسجيل المركبات، رخص السياقة، جواز السفر وبطاقة التعريف الوطني البيومتريين، رخص التعمير، المنح المدرسية للتلاميذ، ملف الحج، الاشراف على الاستحقاقات الانتخابية (حوّلت مؤخرا الى لجنة وطنية) وغيرها، كما سمح إجراء رقمنة الحالة المدنية وإنشاء سجل وطني الكتروني من إمكانية استخراج جميع الوثائق الشخصية الثبوتية من اي بلدية أو فرع إداري تابع لها على المستوى الوطني، وتبعها مؤخرا إجراء إتاحة استخراج بعض وثائق الحالة المدنية عن بعد وعلى مدار الساعة في انتظار تعميمه على مختلف الوثائق الأخرى.

بالموازاة، ورغم تهمين المجهودات المبذولة والإجراءات المتخذة لتحقيق لامركزية الإدارة، يبقى التساؤل قائما بخصوص التعامل مع موضوع الادارة الالكترونية بشكل جامد بعيد عما تفرضه التحولات ويتطلع اليه الباحثون والمختصون والعارفون بالموضوع، فبقاء الهياكل الادارية الكلاسيكية المثقلة بأشكال البيروقراطية والمتمثلة أساسا في مختلف المديرات التنفيذية الولائية ومقرات الدوائر ومصالح المراقبة المالية والمفتشيات وخزائن مابين البلديات وغيرها بهياكلها المادية والبشرية يطرح أكثر من تساؤل حول جدواها ومهامها في ظل تحويل الخدمات التي كانت تشرف على انتاجها وتقديمها، ورقمنة خدمات أخرى يتم متابعتها حاليا بشكل مباشر على مستوى هياكل الوزارات واكتفاء الادارات المذكورة بدور الوساطة والفرجة.

حيث كان من المفروض على الدولة أن تنظر الى عصرنة الادارة المحلية ورقمنتها من خلال تبني الادارة الالكترونية برؤية شاملة ومتكاملة، لا كتحسينات ادارية متواترة، حيث تعاني البلديات من عجز كبير في المورد البشري المؤهل، خاصة مع تجميد التوظيف بها منذ نهاية 2014، أي قبل تبني الخدمات المذكورة، بينما يبقى الموظفون على مستوى الولايات والدوائر خاصة بدون مهام فعلية أو بالأحرى ذات جدوى، إذ تحولت الدوائر الى مجرد هياكل وسيطية لتحويل البريد بينما كان من الواجب أن تُحلّ هذه الهياكل ويُحوّل موظفوها الى البلديات والمرافق التابعة لها لتطعيم مواردها البشرية وتحقيق فعاليتها.

كما أنّ سياسة التوظيف المتّبعة (ترسيم عقود الادمج المهني) غير مدروسة ولا تستند الى أيّ أساس وتدخل ضمن سياسة البطالة المقنّعة خاصة مع غياب برامج التأهيل والتكوين.

10. الخاتمة:

كان للإدارة الإلكترونية دور هام في تعزيز وترقية الخدمة العمومية في الجزائر ابتداء من سنة 2013 من خلال تقريب الإدارة من المواطن وتجنيبه مشقة الانتقال والسفر لإنهاء معاملات إدارية بسيطة، غير أنه ورغم ذلك تبقى هندسة هياكل الإدارة المحلية والمرافق التابعة لها خاطئة في انتظار تداركها، فليس من المنطق أن تبقى البلديات بنفس التعداد البشري قبل وبعد تبني لامركزية الخدمات الإدارية وبالمقابل تبقى الهياكل الإدارية التي تخلّت عن إنتاج الخدمات المذكور بتعدادها البشري كذلك.

وفي هذا الإطار يجب التخلي عن سياسة الدعم الاجتماعي بخصوص التوظيف والاعتماد على استراتيجية واضحة من خلال استقطاب الكفاءات وتأهيل الموارد الحالية وتكييفها مع الظروف والمفروضات الراهنة، كما يجب اعداد دراسة مؤسسة لصرف الفائض من العمالة التي لا يمكن تكييفها مع مقتضيات الإدارة الإلكترونية وتحويلها الى قطاعات منتجة. ومن خلال ما سبق، أظهرت دراستنا النتائج التالية:

-عدم تبني الدولة للإدارة الإلكترونية كإستراتيجية إدارية شاملة لتجويد الخدمة وعصرنة الإدارة، إنما تبنتها كتحسينات لنمط التسيير الكلاسيكي؛

-نقص الموارد البشرية من حيث العدد والكفاءة ونقص التكوين والتدريب رغم إعتبار المورد البشري ركيزة الإدارة الإلكترونية، وهو ما يتجلى بوضوح من خلال إسناد أغلب الخدمات الإدارية التي كانت عاتق الدوائر والولايات الى البلديات في حين تم تجميد التوظيف في هذه الأخيرة وبقي موظفي الدوائر والبلديات في مواقعهم؛

-عدم تخلّص البلدية من قيود مركزية القرار وبقاء تطورها مرهوناً بالسياسات العامة للحكومة وهذا ما لمسناه في تجميد التوظيف رغم وجود الاعتمادات المالية وضرورة الرجوع الى الوصاية لقبول اعتماد أي مشروع تنموي؛

-تغير الظروف المتعلقة بانتاج وتقديم الخدمات الإدارية مع بقاء نفس التنظيمات والهياكل الإدارية بدون جدوى تذكر. حتى تستطيع الإدارة المحلية ممثلة في البلدية تحقيق تطلعات مواطنيها، وتمكن من تحقيق أهدافها وبرامجها وعلى ضوء ما جاء في البحث نقترح التوصيات التالية:

-تبني الإدارة الإلكترونية كاستراتيجية شاملة متكاملة من خلال إحداث تغييرات جوهرية سواء في جانبها الهيكلي الوظيفي أو المعرفي الفكري؛

-الاهتمام بالموارد البشرية في الإدارة المحلية والاستثمار فيها باعتبارها حجر الزاوية والركيزة الأساسية لنجاح اللامركزية في التسيير خاصة أن الإدارة الإلكترونية تعتمد على هذا الجانب، ويتحقق هذا من خلال إلغاء تجميد التوظيف ورصد الاعتمادات المالية المخصصة في هذا الجانب للبلديات العاجزة وتكثيف الدورات التدريبية وتأهيل الإداريين والمنتخبين بشكل سواء.

-تخليص البلديات من قيود القرارات المركزية، فليس من المنطق إسناد الأقاليم الى مجالس محلية منتخبة بينما تبقى القرارات ممرّكة وتنحصر سلطة المجالس المذكورة في الاقتراح والتنفيذ بعد موافقة السلطات. كما أنه من المعيب التحدث عن اللامركزية بينما لا تستطيع البلدية تطعيم مصالحها بموظفين رغم توفرها على اعتمادات ومداخيل مالية مهمة؛

-تحديث المنظومة القانونية والتشريعية بما يتلاءم والمستجدات الحديثة خاصة ما تعلق بتحديث الهياكل التنظيمية البلدية في ظل احتياجها لمورد بشري كفاً؛

-حلّ الهياكل الإدارية عديمة الجدوى في ظل لامركزية الخدمة وإلحاق مواردها البشرية بالبلديات لتطعيم مصالحها بما يكفل انخراطها السليم في مسعى اللامركزية اعتمادا على الرقمنة.

المراجع:

- احمد محمد الحسن العوض. (2010, 6 4). الادارة الالكترونية : المفاهيم- السمات- العناصر دراسة وثائقية. الخرطوم، السودان: المركز القومي للبحوث.
- بلقاسم بومعزة، و خالد قاشي. (2021). الادارة الالكترونية مدخل لتعزيز لامركزية الادارة المحلية. *آليات تفعيل وسائل تدخل الجماعات المحلية لتحقيق التنمية المستدامة*. البليدة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير البليدة 2.
- بلقاسم بومعزة، و كمال العقريب. (2020). الخدمة العمومية الالكترونية في الجماعات المحلية، الواقع والمأمول. *مجلة آفاق علمية* ، 337-356.
- بلقاسم ولد إشيحان. (2019, 5 17). الادارة الالكترونية لتعزيز لامركزية البلدية (مقابلة شخصية). (بلقاسم بومعزة، المحاور)
- حسين محمد الحسن. (2011). *الادارة الالكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات*. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- رضوان رأفت. (2004). الادارة والمتغيرات العالمية الجديدة. السعودية: رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار.
- سحر قدوري. (2016). الادارة الالكترونية وامكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة. *المنصور* ، الصفحات 157-175.
- سميحة براهيمي. (2018). الادارة الالكترونية في الجزائر بين الواقع و الافاق. *المؤتمر الدولي السادس بعنوان النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني*. المسيلة: كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة محمد بوضياف.
- عدنان ماشي. (2012). *الادارة الالكترونية ادارة بلا اوراق*.
- عمار صداد. (2019, 2 4). برقية رسمية. *استعمال المحطات البيومترية المتنقلة*. تيبازة: مديرية التنظيم والشؤون العامة.
- محمد أحفير. (2019, 7 2). الادارة الالكترونية لتعزيز لامركزية البلدية (مقابلة شخصية). (بلقاسم بومعزة، المحاور)
- محمد زقان. (2018, 6 28). مراسلة رسمية. *وضع حيز التنفيذ استراتيجية عصرنة الادارة*. تيبازة: المفتشية العامة للولاية.
- نجم عبود. (2009). *الادارة والمعرفة الالكترونية*. عمان الاردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- نسيمة إسعاد. (2019, 6 13). الادارة الالكترونية لتعزيز لامركزية البلدية (مقابلة شخصية). (بلقاسم بومعزة، المحاور)
- نور الدين بدوي. (2017). *الشبكات الالكترونية للوثائق البيومترية*. تاريخ الاسترداد 5 6 2019، من وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية: <http://www.interieur.gov.dz/images/guichet-electronique-ar.pdf>
- وزارة الداخلية وزارة الداخلية والجماعات المحلية. (2018). *جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية*. تاريخ الاسترداد 15 2 2019، من وزارة الداخلية والجماعات المحلية: <https://passeport.interieur.gov.dz/Ar/Inscription/BaBou>

الاستراتيجيات والتقنيات المتبناة من طرف المنظمات العصرية لحماية الممارسات الإلكترونية للمتعاملين معها.

The strategies and techniques adopted by the modern organisation to protect the electronic transactions of its stakeholders.

د. موسى شنيبي

Moussa CHENINI

C_mou15@yahoo.fr

أستاذ محاضراً

المدرسة العليا للإدارة الأعمال- تلمسان- الجزائر

Higher school of management TLEMCEN /ALGERIA

رحوي فاطمة الزهراء

fatima zohra RAHOUI

طالبة دكتوراه "سنة ثانية: تخصص

اقتصاد إداري"

fatimaelzohrasahoui@gmail.com

الملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية الى التعريف بمجموع التقنيات و الاستراتيجيات المتبناة من طرف المنظمات العصرية لحماية الممارسات الإلكترونية للمتعاملين معها و لتحقيق هذا الهدف سنقوم بدراسة وصفية تحليلية لتجارب جزائرية في هذا المجال ،وقد بينت الدراسة النتائج الاولى التالية:

ان التكامل بين الرقابة: القانونية، الادارية، والتقنية يعتبر عنصر اساسي و هام في حماية الامن السيبراني للمعاملات الإلكترونية و تحديد نطاقاتها في البيئة الرقمية فالقانون وحده لا يكفي لذلك، هاته الممارسات محددة ايضا باستراتيجيات و تقنيات محكمة لضمان توازنها دون تشدد أو مبالغة.

الكلمات المفتاحية: الرقابة القانونية، الرقابة الإدارية، الرقابة التقنية، الامن السيبراني، الاستراتيجيات التنظيمية.

Abstract:

This research paper aims to identify the set of techniques and strategies adopted by the modern organization to protect the electronic transactions of its stakeholders. To achieve these objectives, we will use a descriptive and analytical study of Algerian experiences in this field.

The integration between legal, managerial and technical controls is an essential element in protecting the cyber security of electronic transactions to defining also their scopes in the digital environment. The law only is not sufficient for this. These practices are also defined by tight strategies and techniques to ensure their balance without strictness or exaggeration.

Key words: legal control, administrative control, technical control, organizational strategies, cyber security.

مقدمة:

واجهت المنظمات عبر تاريخها الطويل عدة ظروف و تحديات خاصة تلك المتعلقة بالميدان التكنولوجي، فمع انتشار خدمة الانترنت لتمس جميع مناحي الحياة كان من الضروري لها استغلال هذه الخدمة حتى يتسنى لها مواكبة هذه التطورات لتوفير افضل الخدمات لمتعاملها، موظفة في ذلك مواردها المالية المادية البشرية توظيفا امثل في اطار قانوني رقابي محدد، هذا لان معيار تطور و تقدم المنظمات حسب تقارير خبراء الاقتصاديين يتمثل في مدى قدرتها في تبني و تطبيق استراتيجيات الادارة الإلكترونية.

الا انه يمكن ان يعترض هذه المنظمات خلال تطبيقاتها مفهوم الادارة الإلكترونية في اداءها الاداري مجموعة من التعقيدات والصعوبات لان عملية التحول الى التعامل الإلكتروني ليست بالسهلة بل هي مضبوطة بتقنيات و استراتيجيات

و نظم قانونية و ادارية محكمة، خاصة تلك المتعلقة بخصوصية و امن بيانات مستخدميها و برامجها لأنه من المتعارف ان أي جهاز الكتروني يمكن ربطه بالشبكة العنكبوتية يمكن اختراقه، لذا وجب عليها توفير نظام اميني(حمائي، قانوني و تقني) الكتروني كامل و خالي من العيوب لحماية خصوصية بياناتها و بيانات مستخدميها بدرجة عالية من الكتمان و السرية، و عليه سنحاول من خلال هذه الدراسة تحديد نطاقات تطبيق استراتيجيات الادارة الالكترونية في الجزائر، ثم التطرق الى اهم الصعوبات التي تعترض طريقها من خلال طرح التساؤل التالي: ماهي الاستراتيجيات و التقنيات التي تعتمد عليها المنظمات المعاصرة لحماية الممارسات الالكترونية لمستخدميها؟

أولاً: الدراسات السابقة

يعد الرجوع للدراسات السابقة خطوة ضرورية و أساسية في البحث العلمي، ويمكن عرض أبرز الدراسات التي

تناولت موضوع دراستنا في الجدول المبين ادناه:

المرجع	المنهجية المتبعة	نتائج الدراسة	حدود الدراسة
*الزهراني، عبد الله بن يحيى سعيد الخزمري، alzhahrani، عبدالله yahya، الشهري، حسن بن احمد(2020)، "استراتيجيات الامن السيبراني في ضوء التقنيات و التحديات الحديثة: دراسة مقارنة"، المستودع الرقمي لجامعة نايف العربية للعلوم الامنية، المملكة العربية السعودية.	دراسة وصفية (تحليلية و مقارنة) باستخدام الاستبانة.	1)انظمة الحماية الحديثة توفر حماية قصوى للمعلومات من خلال تحديد النقاط الأكثر عرضة للاختراق، والتصدي للهجمات السيبرانية . 2)من بين المعوقات الاعتماد على برمجيات و أجنبية، وقلة الاهتمام بتوطين التقنية، وتطوير الكفاءات المتخصصة المحلية. 3) التدابير اللازمة للحد من هجمات الالكترونية تتمثل في العمل على رفع مستوى الوعي لدى المواطنين، وتطوير بنية تحتية تواكب التطورات التقنية . 3)تعتبر الهجمات الامنية السيبرانية من أبرز أنماط جديدة للصراع الدولي من خلال التأثير على الاقتصاد الوطني . 4) حتمية تبني استراتيجيات تنظيمية و تقنية للتعامل والاستجابة السريعة لحوادث الأمن السيبراني.	قلة الدعم العلمي من طرف الجهات المختصة بالأمن السيبراني للطلاب والباحثين في مختلف المجالات.
محمد هادي(2021) "تحديات واستراتيجيات التحول الرقمي للمصالح الحكومية و منشآت	دراسة وصفية تحليلية.	1) اختيار شركاء تكنولوجيا مناسبين لإمكانية تقليل أعباء الامتثال والأمن بشكل كبير.	

	<p>ويعني نموذج المسؤولية المشتركة لخدمات السحابة عدم إدارة كل وجه من أوجه الامتثال والأمن.</p>		<p>الاعمال"، مجلة الجمعية المصرية لتنظيم المعلومات و تكنولوجيا الحاسبات، مصر.</p>
<p>قلة الإحصائيات الرسمية في هذا المجال.</p>	<p>تتمثل استراتيجيات الامنية في: (1) تأمين أجهزة الحواسيب داخل وزارة التعليم -سرعة معالجة الأحداث الأمنية التي تتعرض للشبكة (2) تسهيل إجراءات العمل الإداري بين الإدارات في وزارة التعليم بما يساهم في إنجاز الأعمال بسرعة ودقة.</p>	<p>دراسة وصفية معتمدة على الاستبانة كأداة للدراسة.</p>	<p>محمد بن محمد البكري، الشريف، احمد علي(2020)، "دور التخطيط الاستراتيجي في تحقيق الامن المعلوماتي في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية"، المستودع الرقمي لجامعة نايف العربية للعلوم الامنية، المملكة العربية السعودية.</p>
	<p>(1) ان الحماية الصارمة تعقد عمل وكالات الامن القومي خاصة في تطبيقها للقانون. (2) تشجيع المبرمجين على برمجة أنظمة الكترونية كاملة وخالية من العيوب من البداية لتفادي اختراقها.</p>	<p>دراسة وصفية تحليلية</p>	<p>Holly Porteous (2018), "cyber sécurité: défis techniques et stratégiques", bibliothèque du parlement, canada.</p>
	<p>(1) استحداث تشريعات تنطبق للمسؤولية القانونية الناجمة عن التعرض للاختراق الخصوصية، وتنظيم الوسائل المستخدمة في توفير الأمان المعلوماتي والثقة بين المتعاملين على غرار. (2) ضرورة اجراء تعديلات في التشريعات المتعلقة بعملية الإثبات والتوثيق، بحيث تمنح المزيد من الاعتراف وتزيد من قانونية وحجية المستندات الإلكترونية كوثيقة للمعاملات البنكية الإلكترونية، كما تسمح بتوفير قدر كبير من الحماية والسرية من خلال تقنية التوقيع الإلكتروني الذي يحدد الهوية المتعاملين بشكل إلكتروني ويؤكد أن الوثائق المتبادلة أصلية ولم تتعرض إلى تحريف.</p>	<p>دراسة وصفية</p>	<p>قشي الصالح، قرني عمار، حمزة رملي(2018)، " البنوك الالكترونية مخاطرها وطرق الحماية منها"، المستودع الرقمي للمركز الجامعي ميلة، الجزائر.</p>

	<p>(1) ضرورة اجراء دورات تدريبية تشمل جميع العاملين في طرق الحماية القانونية.</p> <p>(2) دعم جهود البحث العلمي في تطوير تقنيات جديدة لوسائل الدفع.</p> <p>(3) الاستفادة من الخبرات الاجنبية في المجالين التقني و القانوني.</p>	<p>دراسة وصفية</p>	<p>عبد الرؤوف دباش، ذبيح هشام(2017)،"وسائل الدفع ما بين الحماية التقنية و القانونية للمستهلك الالكتروني"، مجلة الاجتهاد القضائي لجامعة بسكرة، الجزائر.</p>
	<p>(1)الخصوصية في العصر المعلوماتي أصبحت غير محمية و هشة خاصة مع انتشار وسائل الاتصال و شبكة الانترنت .</p> <p>(2) المشرع الجزائري حرص على امن و حماية خصوصية الأفراد في مجال المعلوماتية حيث اقر عقوبات رادعة لكل من يتعدى على حرمة حياة الخاصة كما وضع مجموعة من الوسائل التقنية لحماية البيانات الخاصة للمتعامل الإلكتروني كتقنية التشفير والتصديق الإلكتروني ولضمان هذه الحماية فرض مجموعة من الالتزامات و عقوبات في حالة المخالفة لها.</p>	<p>دراسة وصفية</p>	<p>عبيزة منيرة(2018)،"حماية البيانات الخصوصية للمستهلك الالكتروني-على ضوء التشريع الجزائري"، المستودع الرقمي للمركز الجامعي ميله، الجزائر.</p>
	<p>(1)زيادة عدد مستخدمي شبكة الانترنت و مواقع التواصل الاجتماعي ادى الى زيادة عدد الجرائم الالكترونية مما جعل كشف هوية المجرمين عملية صعبة.</p> <p>(2)غياب التنسيق بين الدول فيما يخص بالجرائم العابرة للقارات.</p> <p>(3)على الاجهزة الامنية مواكبة التطورات وذلك باستغلالها لجميع امكاناتها.</p> <p>(4)نشر التوعية لضمان الحد الأدنى من الامان.</p>	<p>دراسة وصفية تحليلية.</p>	<p>حسين قوادرة(2020)، "الردع السيراني بين النظرية و التطبيق"، المستودع الرقمي لجامعة ام البواقي، الجزائر.</p>

	تفعيل القوانين و تطبيقها بصرامة.		
	على الدول تطوير البنية التحتية الرقمية لمواكبة تطورات الثورة الصناعية الخامسة و ذلك من خلال تخصيص ميزانية للمنظومة الامنية السيبرانية و تعزيز التعاون الدولي في هذا المجال.	دراسة وصفية تحليلية باستخدام الاستبانة في عملية جمع البيانات بالإضافة الى تحليل وثائق.	اميرة محمد محمد سيد احمد(2021). "استراتيجيات مكافحة الجرائم الالكترونية في العصر المعلوماتي تعزيزا لرؤية مصر 2030"، مجلة البحوث الإعلامية، مصر.
حادثة ظاهرة الجريمة الإلكترونية وعدم المام المشرع الجزائي بجميع جوانبها.	إن الجريمة الالكترونية تمس بالحياة الشخصية و مصالحهم كما تنال من الأمن القومي.	دراسة وصفية.	فريجه حسين، فريجه رمزي بهاء الدين(2019)، "حماية المرفق العام من الجريمة الإلكترونية"، المستودع الرقمي لجامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.

الجدول 01: الدراسات السابقة

المصدر: من اعداد الباحثين

1. نقد الدراسات:

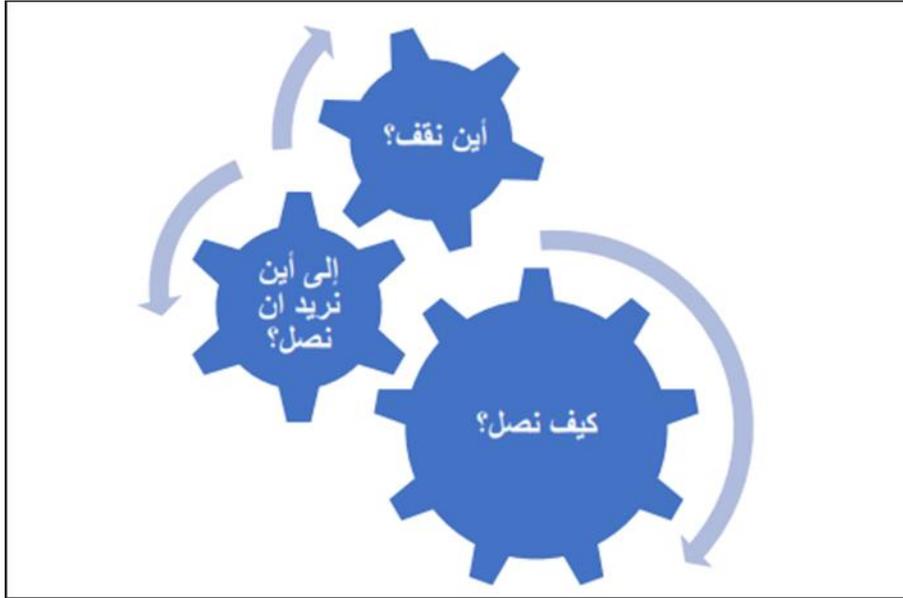
نستخلص من خلال الدراسات السابقة الميمنة في الجدول ان حماية خصوصية البيانات في العالم الرقمي هي عملية حتمية وليس مجرد اجراء شكلي، تكون مخرجاتها مجموعة من الوسائل و الاجراءات في مختلف الميادين التنظيمية و القانونية و كذا التقنية، بوصفها عملية تكاملية و تبادلية، فمن غير الصحيح الاعتقاد ان استخدام بعض التقنيات التي تقوم بحماية بيانات المتعاملين كفيل بتحقيق حماية مثالية، كما انه من غير الصحيح الجزم بانه بمجرد التزام جهات التنظيمية المختصة بجمع المعلومات باحترام الخصوصية يحقق حماية او مساءلة قانونية في حال حصول اختراق، اما الخطأ الاكبر هو اغفال اهمية الجانب الحمائي و الرقابي القانوني وتكامله مع سابقه التقني و التنظيمي.

ثانيا: البعد الاستراتيجي و التنظيمي في حماية خصوصية الممارسات الالكترونية للمتعاملين الرقميين
ان الهدف الاساسي للمنظمات في عصرنا الحالي هو الحفاظ على عملائها بالإضافة الى استقطاب عملاء جدد محتملين و لتحقيق ذلك تبنت حزمة من السياسات و الاستراتيجيات التنظيمية خاصة تلك المتعلقة بالشق الامني لحماية خصوصية بيانات متعاملها من الاختراق بحيث وجب عليها ترجمتها الى خطط عمل على ارض الواقع. ومن بين هذه الاستراتيجيات نجد:

1. استراتيجية توضيح الرؤية: (محمد، 2021، صفحة 11)

في هذه النقطة يجب على الادارة التركيز على النتائج و البدا بها بدلا من الوصول الى الاحتياجات عند ظهورها، و ذلك بتعريف النتائج و تحديدها بشروط ملموسة قابلة للقياس، و بمجرد القيام بذلك تقوم جهات مختصة خبيرة بتعريف مسار التطبيق الملائم لها.

في هذا السياق يجب على المنظمة ان تتوافر على البنية التحتية الملائمة لهذه الممارسات، ففي بعض الاحيان تجد نفسها مثقلة بعبء العمل التكنولوجي بتقليص دور مركز بياناتها او بشراء خدمات حل البرمجيات بدلا من تصميم تطبيق خاص بها يتماشى مع طبيعتها عملها و بيئتها، لتحقيق هذا كله يجب اتباع ثلاث خطوات رئيسية و التي يمكن تمثيلها في الشكل الاتي:



الشكل 1: الخطوات المنهجية للتخطيط الاستراتيجي

المصدر (احمد، 2021، صفحة 1794)

1.1 أين نقف: يتم تحليل ودراسة الوضعية الحالية لاستخراج نقاط القوة ونقاط الضعف في البيئة الداخلية للمنظمة، وكذا تحديد الفرص و التهديدات بالنسبة للبيئة الخارجية بالاعتماد على اداة التحليل الاستراتيجي SWOT بهدف تفادي جرائم الامن الالكتروني او التقليل منها رافعة بذلك كفاءة ادائها في مجال الامن السيبراني.

2.1 إلى أين نريد أن نصل: و يتمثل ذلك في تحديد اهداف و ركائز هذه الاستراتيجية والتي تتمثل في:

- تعزيز سياسات الحماية و الامنية الالكترونية من خلال توفير بنية تحتية الكترونية فعالة في مواجهة الثغرات و الاختراقات الامنية، معتمدة في ذلك على تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- تعزيز التعاون بين الجهات المختصة في الادارة و اجهزة الدولة ذات الصلة لمواجهة مخاطر و تهديدات الفضاء الالكتروني و الاستجابة السريعة في حال وجود هجمات.

3.1 كيف نصل: يتم في هذه المرحلة تحديد السائل و الاليات التي تساعد في تطبيق الاستراتيجية على ارض الواقع اي الانتقال من الوضعية الحالية (أين نقف؟) الى الوضعية المرجوة (الى أين نريد أن نصل؟)

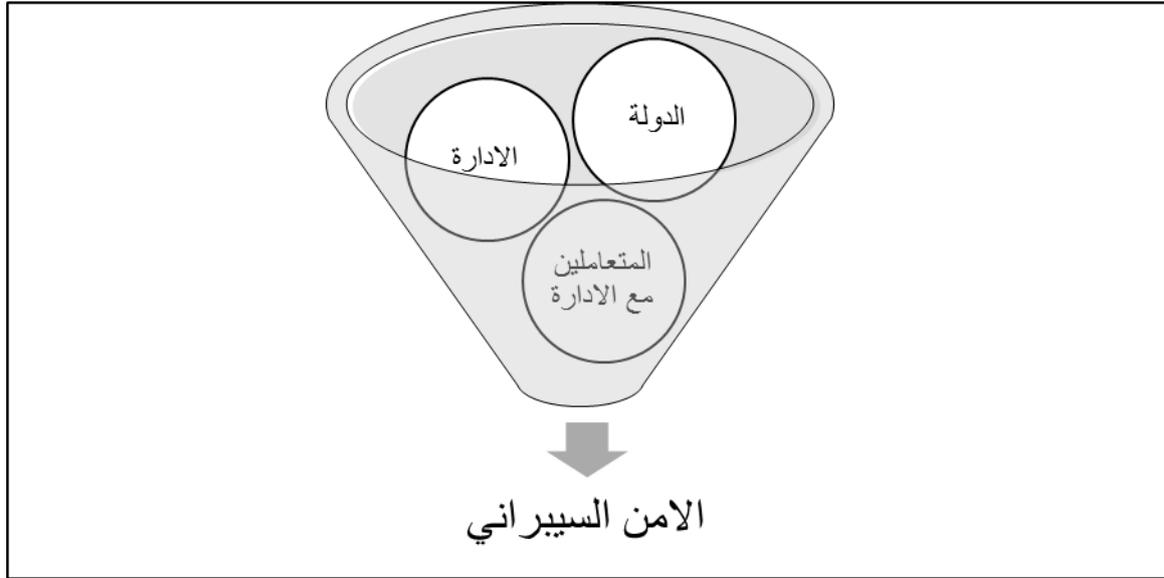
2. استراتيجية تعزيز التعاون القيادي:

ان عملية الاتصال النشط في المنظمة بين قسم التطوير و تكنولوجيا المعلومات و باقي اقسام المنظمة عنصرا مهما في زيادة سرعة الاستجابة و التدخل في حل وجود خلل قبل استفحاله، حيث يستحدث متخذو القرار حولا ابتكارية جديدة و سريعة لتجنب مخاطر الفشل في الغالب، حيث يمكن مشاركة تكنولوجيا المعلومات باستمرار في عملية التخطيط المستهدف. (محمد، 2021، صفحة 11)

3. استراتيجية تحديث مداخل تكنولوجيا المعلومات:

- تتمثل في تطوير قدرات و مهارات العاملين خاصة المختصين في امن المعلومات من خلال عدة اليات و المتمثلة في:
 - تزويدهم بأحدث الاجهزة و البرامج التقنية، للحصول على بيانات دقيقة بهدف تحديد مواطن الضعف في البرمجيات تفاديا لاختراقها.
 - زيادة كفاءات و مهارات المختصين الامنية في الفضاء المعلوماتي بهدف تكييفهم مع التطورات المعرفية المتسارعة.

- التدريب المستمر للكوادر الامنية و تأهلهم بمهارات احترافية عالية وفق هذا المعايير المهنية المعترف بها على كيفية التعامل مع تلك الهجمات، و رفع درجة الوعي لديهم بالمخاطر و التهديدات المصاحبة للتطور السريع لاستخدام التكنولوجيا.
 - عقد ورشات تكوينية باستمرار عن الذكاء السيبراني الاستراتيجي، وكيفية تطبيقه في الاقسام الوظيفية الحيوية في المنظمة بهدف تقليل من مخاطر الهجمات السيبرانية المحتملة. (محمد، 2021، صفحة 13)
4. الأطراف المستهدفة لاستراتيجية الحماية والامن السيبراني (الشركاء الأساسيون للاستراتيجية المستهدفة) يستعرض الشكل ادناه فواعل استراتيجية الحماية و الامن الالكتروني:



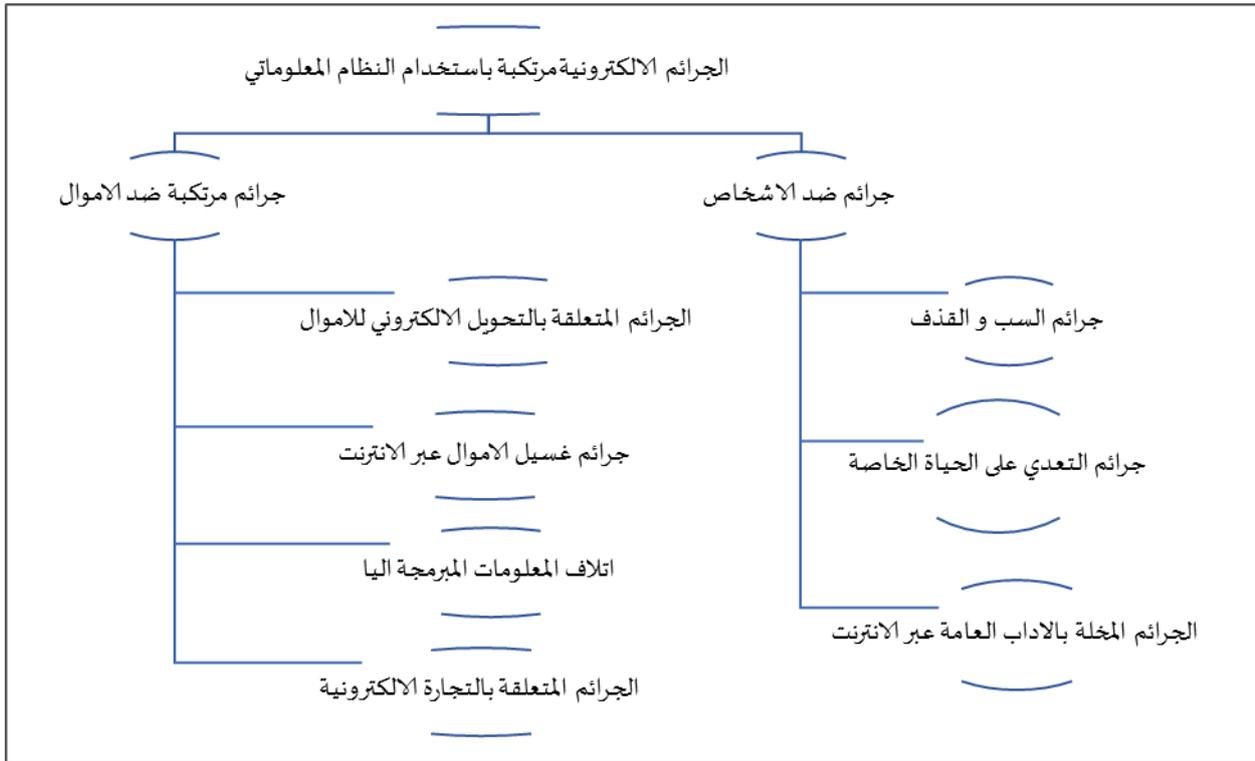
الشكل الثاني : الأطراف المستهدفة لاستراتيجية الحماية.

المصدر: من اعداد الباحثين

ان التفاعل بين هذه الاطراف الثلاث الدولة ممثلة في الاجهزة الامنية و النصوص القانونية ، الادارة باعتبارها مقدمة الخدمة و صاحبة السلطة في اتخاذ القرار و المتعاملين مع الادارة كونهم معنيين بهته الممارسات امر مهم تستجوبه المخاطر الواسعة متعددة المصادر التي تواجه خصوصية الافراد و بياناتهم في الفضاء الرقمي.

ثالثا: البعد القانوني في حماية خصوصية الممارسات الالكترونية للمتعاملين الرقميين

تقوم الجريمة الالكترونية كغيرها من الجرائم بفعل أو امتناع عن القيام بفعل، لكن الاختلاف هنا يكمن في استخدام المجرمين فيها لتقنيات رقمية بهدف احداث اضرار للطرف الاخر عمدا و بطريقة غير شرعية، بحيث تعتبر الحماية القانونية للخصوصية مرتكزا اساسيا لتحقيق تكاملية حماية الخصوصية في البيئة الرقمية، وهو ما دفع المشرع الجزائري غرارا باقي التشريعات في العالم الى استحداث مجموعة من القوانين خاصة تلك العقابية لدرع هذه الممارسات الاجرامية ، بالإضافة الى تخصيصه دوائر قضائية لمرتكبي تلك الجرائم لسرعة البت في تلك القضايا، حيث قسمها الدكتور فريجه حسين استاد في كلية الحقوق الى جرائم مرتكبة ضد الاموال و جرائم اخرى تمس الحياة الشخصية للأشخاص ما يهمننا في دراستنا هو النوع الاول:



الشكل الثالث: تقسيمات الجريمة الإلكترونية

المصدر: من اعداد الباحثين استنادا الى تقسيمات فريجه حسين.

1. الجرائم المرتكبة باستخدام النظام المعلوماتي: تختلف الجرائم التي ترتكب بواسطة النظام المعلوماتي ما بين جرائم اقتصادية أو قرصنة المعلومات أو ذات طابع سياسي أو متعلقة بالأمن القومي وقد تقع هذه الجرائم على الأشخاص الطبيعية أو الاعتبارية (الدين، 2019، صفحة 11)

1.1 الحماية القانونية من جرائم المتعلقة بالتحويل الرقمي للأموال:

نظام التحويل الإلكتروني للأموال يقصد منه اعطاء الصلاحية لأحد البنوك للقيام بعملية نقل و تحويل الاموال الدائنة والمدينة إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي الى آخر، ويتم التلاعب في نظام التحويل الإلكتروني للأموال بأي تقنية من تقنيات الاحتيال الرقمي ، حيث يتم التلاعب عند إدخال البيانات أو في برامج الكمبيوتر أو في المكونات المادية له أو أثناء عملية نقل البيانات إلكترونيا، ومن بين وسائل الحماية القانونية نجد:

الاعتراف الرسمي للمشرع الجزائري بوسائل الدفع و ذلك بعد اصداره لقانون النقد والقرض رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 المعدل والمتمم والذي أخذ اساليب الوفاء الحديثة وذلك بموجب المادة 69 منه التي جاء فيها: "تعتبر وسائل دفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل". (الامر رقم 03-11 المؤرخ في 26 اوت 2003، المتعلق بالنقد و العرض، 2003، صفحة 11)

كما اعترف المشرع الجزائري بالتصديق الالكتروني، الذي يتميز بان له عدة فوائد من شأنها توسيع ممارسات الاللكترونية في الفضاء الالكتروني، فهذه التكنولوجيا تسمح برفع مستوى الأمن والخصوصية للمتعاملين من خلال تأكيد من اصلية المعلومات وكذا من هوية المرسل و مستقبل الوثيقة الاللكترونية فقد و تناول المشرع الجزائري نظام الكتابة الاللكترونية فقد نصت المادة 323 مكرر 1 من القانون المدني بقولها: "يعتبر الإثبات بالكتابة في الشكل الاللكتروني كالإثبات

بالكتابة على الورق....." (القانون 01-05 المؤرخ في 20 جويلية، المعدل و المتمم للأمر رقم 58-75 المتضمن القانون المدني، 2005، صفحة 50)

وكان تعديل القانون التجاري الجزائري بموجب الأمر رقم 05-02 المؤرخ في 16 فيفري 2005 و الذي نص على طرق الوفاء الالكترونية إذ أضاف فقرة جديدة لنص المادة 414 التي تتكلم عن الوفاء في السفتجة والتي جاء فيها: "...يمكن أن يتم هذا التقديم أيضا بأية وسيلة تبادل الكترونية محددة في التشريع والتنظيم المعمول بها"، كما تم إضافة نفس الفقرة إلى المادة 502 بمناسبة تقديم الشيك للقبول. (القانون التجاري الجزائري،، صفحة 70)

1.2 الجرائم المتعلقة بغسيل الاموال الالكترونية:

يقصد بها نقل الأموال المتحصل عليها من مصدر غير مشروع بقصد اعطائها طابعا شرعيا ، فعملية التحويل الإلكتروني لهذه الأموال لا يشوبها أي تلاعب إلا أن صفة عدم المشروعية يعود إلى مصدر هذه الأموال ذاتها . و تتم عبر الانترنت باستخدام البنوك حيث تتم العمليات المصرفية بطريقة الكترونية سريعة، حيث نصت المادة 389 مكرر من قانون العقوبات على أنه يعتبر تبييض للأموال كل:

- تحويل الممتلكات أو نقلها مع علم الفاعل بأنها عائدات إجرامية بغرض إخفاء أو تمويه المصادر غير المشروع لتلك الممتلكات أو مساعدة أي شخص متورط في ارتكاب الجريمة الأصلية التي تأتت منها هذه الممتلكات ، على الإفلات من الآثار القانونية لفعلة.
- إخفاء أو تمويه الطبيعة الحقيقية للممتلكات أو مصدرها أو مكانها أو كيفية التصرف فيها أو حركتها أو الحقوق المتعلقة بها، مع علم الفاعل أنها عائدات إجرامية.
- اكتساب الممتلكات أو حيازتها أو استخدامها مع علم الشخص القائم بذلك وقت تلقيها أنها تشكل عائدات إجرامية.
- المشاركة في ارتكاب أي من الجرائم المقرر وفقا لهذه المادة، أو التواطؤ أو التآمر على ارتكابها ومحاولة ارتكابها والمساعدة والتحريض على ذلك وتسهيله وإسداء المشورة بشأنه. (الدين، 2019، صفحة 13)

1.3 الجرائم المتعلقة بإتلاف المعلومات:

تستخدم كلمة فيروس للدلالة على كل البرامج الخبيثة التي تسبب إتلافا لأنظمة المعالجة ويوجد منها أنواع كثيرة مثل فيروس الدودة وحصان طروادة ، والقنبلة الموقوتة (المنطقية) وهذه تتسبب في إتلاف المكونات المنطقية للحاسب الآلي أو تعطيل شبكات الكمبيوتر عن تأدية مهامها (مطر، 2008، صفحة 140) حيث عالج القسم السابع مكرر في قانون العقوبات الجزائري الجرائم المتعلقة بالمساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات فقد نصت المادة 394 مكرر 3 من قانون العقوبات الجزائري على أنه: "يعاقب بالحبس من ثلاثة أشهر إلى سنة وبغرامة مالية من 50000 دج إلى 100,000 دج كل من يدخل أو يبقي عن طريق الغش في كل أو جزء من منظومة للمعالجة الآلية للمعطيات أو يحاول ذلك . و تضاعف العقوبة إذا ترتب على ذلك حذف أو تغيير لمعطيات المنظومة، إذا ترتب على الأفعال المذكورة أعلاه تخريب نظام اشتغال المنظومة تكون العقوبة من 6 أشهر إلى سنتين..."

كما سن قانون الجريمة الالكترونية رقم:09-04 المؤرخ في 05 اوت 2009، والذي تضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المرتبطة بتكنولوجيا الاعلام و الاتصال و مكافحتها.

1.4 الجرائم المتعلقة بالتجارة الالكترونية:

تعتبر التجارة الالكترونية بأنها عملية تتيح حركة بيع وشراء وتأجير السلع والخدمات والمعلومات عبر شبكة الإنترنت بصورة افتراضية ويتم دفع ثمنها بالنقود الإلكترونية . (حجازي، 2002، صفحة 44)

فقد تناول المشرع الجزائري نظام الكتابة الإلكترونية بنص المادة 323 مكرر 1 من القانون المدني بقوله: "يعتبر الإثبات بالكتابة في الشكل الإلكتروني كالإثبات بالكتابة على الورق."

والملاحظ من المشرع الجزائري قد نص على بعض النصوص القانونية المتعلقة بالممارسات الإلكترونية دون التطرق الى النظام القانوني الذي يحكم العقد الإلكتروني، فهو لم يتطرق إلى تعريفه بل أتى بحلول قانونية جزئية يشوبها الكثير من الغموض دون ان يغطي جميع الجوانب الخاصة بهاته الممارسات الإلكترونية.

رابعاً: البعد التقني في حماية خصوصية الممارسات الإلكترونية للمتعاملين الرقميين

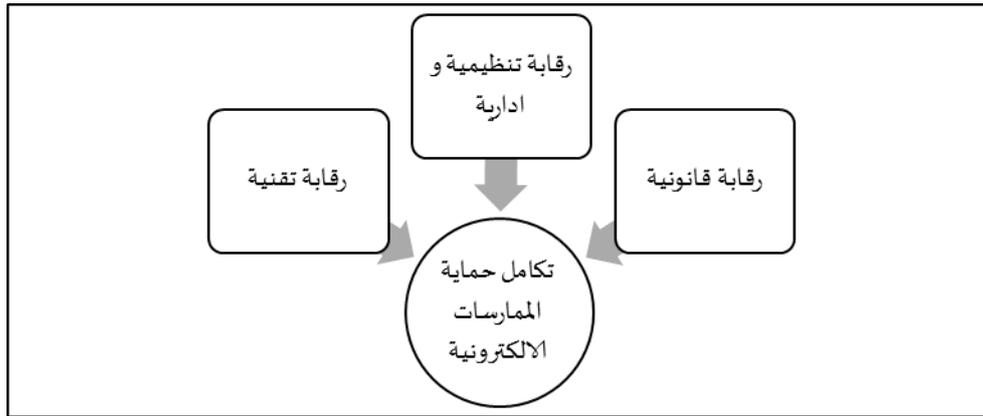
يتعلق هذا الجانب بكل ما هو تقني لحماية المنظومة التقنية الإلكترونية من الاختراقات والتهديدات في هاته البيئة الرقمية، ويتم الارتقاء بتلك الآليات بعدة طرق، وتتمثل في:

- استخدام تقنيات وبرمجيات حماية متطورة للبريد الإلكتروني وللحسابات الرسمية، مضادة للفيروسات قادرة على التصدي لأي هجمات و تهديدات مشبوهة، ولرفع كفاءة معايير الأمن والأنظمة، قادرة على معالجة المخاطر الرقمية المتعلقة بالحوسبة السحابية للبنيات التحتية الحيوية.
- تطوير البرمجيات المقاومة للهجمات الإلكترونية من خلال تزويد أنظمة حماية المعلومات بأحدث الأساليب والتقنيات وخصوصاً تقنيات الذكاء الاصطناعي، للوقوف في وجه التهديدات والهجمات السيبرانية المحتملة.
- التحديث المستمر لبرامج مكافحة التجسس و التهكير وإيجاد أقصى درجات الحماية للبيانات.
- عمل شفرات لاكتشاف الهجمات المحتملة وتتبع مسارها، وإنشاء نظام الإنذار المبكر لرصد الهجمات والتهديدات السيبرانية المتوقعة وذلك من خلال استخدام برنامج محاكاة لتقنيات الهجوم الرقمية الفعلية لكشف نقاط الضعف الأمنية.
- اتباع سياسة فعالة وقوية لتشفير البيانات والمعلومات الحساسة والتركيز على أمن التقنية السحابية. (احمد، 2021، صفحة 1801)

خامساً: تكاملية الحلول التقنية والتنظيمية والقانونية

ان الحماية الشخصية لبيانات المتعاملين في البيئة الإلكترونية يستدعي:

- توفير ادوات حماية تقنية تمنع عملية جمع بيانات الشخصية للمتعاملين التي تتم دون علمهم او على الاقل التقليل منها، وكذا توفير تقنيات تسمح للمتعاملين الولوج الى الفضاء الرقمي بقدر من التخفي لأغراض الاستخدام.
- توفير انظمة قانونية ملائمة لتنظيم مسائل المتعلقة بالحماية، و يشمل ذلك تشريعات و تنظيمات و وسائل الحماية التعاقدية كسياسات الخصوصية الملائمة التي تلزم بها جهات الخدمات التقنية نفسها او عقود تبادل المعلومات المناسبة التي تبرم لتغطية تحويل البيانات خارج الحدود للدول التي لا تتوفر فيها تشريعات خاصة بالحماية المناسبة .
- تبني استراتيجيات التعامل الادارية و التنظيمية الملائمة للإدارات و المتعاملين معها لتحقيق الحماية القصوى. فمن غير المقبول الادعاء بان توفير وسائل الحماية القانونية كفيل بحماية الخصوصية في حين ان الآليات التقنية و التنظيمية لديها لا تتوفر فيه ضوابط او معايير تكفل سلامة الالتزام بموجبات القانون، و لا يمكن في المقابل الادعاء بان الجهات المعنية بتقديم الخدمة التقنية الزمت بقواعد الحماية من خلال توفير الآليات التقنية و الفنية في نشاطها في وقت اخر تهمل الجانب القانوني، فتكاملية الحلول ضرورة ملحة تفرضها المخاطر الواسعة التي تواجه خصوصية الافراد و بياناتهم فب العالم الرقمي.



الشكل الرابع: عناصر تكاملية الممارسات الإلكترونية

المصدر: من اعداد الباحثين

سادسا: عرض التجربة الجزائرية في مجال حماية الممارسات الإلكترونية للمتعاملين الإلكترونيين

ما زالت الجزائر في خطواتها الأولى في تبني مفهوم الإدارة الإلكترونية، إلا أنه لا يمكن الإنكار بأن هنالك جهود في هذا المجال، فقد تبنت بعض إدارات و الجامعات هذا المفهوم بإنشاء العديد من المواقع بعرض تقديم خدماتها بغية القضاء على البيروقراطية و المحسوبة و المركزية و لتقريب الإدارة من المواطن، فقد بلغ عدد مشطري الانترنت في الجزائر 26 مليون مشترك في شهر جانفي سنة 2021 اي ما يقارب حوالي 60% من اجمالي عدد السكان حسب تقرير لمنصة DATA portals المختصة في احصائيات المرتبطة باستخدام الانترنت و الهواتف النقالة، كما احتلت المرتبة 108 عالميا و 14 عربيا في مجال الامن السيبراني و هو ترتيب متدني مقارنة بالإمكانات التي تتوافرها و مقلق في نفس الوقت لأنها يمثل حجر عثرة تعترض عملية بناء المجتمع الإلكتروني، و هذا يعود الى ان الجزائر لا تمتلك بعد منظومة نقدية رقمية موسعة بشكل كبير، وغالبا ما يتم نشر هذه البرمجيات عن طريق مواقع إلكترونية مختزقة أو احتيالية أو عبر رسائل البريد غير المرغوب فيها. وتقوم هذه الأخيرة، بعد أن تتمكن من إصابة المستخدمين، بتكبير و محاكاة صفحات الدخول للخدمات المصرفية الرسمية والسطو على معلومات المستخدمين الشخصية، مثل بيانات الحسابات المصرفية أو كلمات المرور أو بيانات بطاقة الدفع الخ....

هذا راجع الى ان المتعامل الجزائري لا يستطيع التفريق بين التطبيقات المرخصة و الغير مرخصة أو الخبيثة، حيث يقوم بتحميل تطبيقات أو برامج من أماكن غير موثوقة قد تحتوي على برامج للتكبير و التجسس وسرقة البيانات غير ان بعض الإدارات العمومية الحساسة في الجزائر تستخدم هذه البرامج المقرصنة دون الأخذ بعين الاعتبار مخاطرها الأمنية في المجال الإلكتروني.

ان حماية الأمن الإلكتروني للمتعاملين الجزائريين في هذه المنصات الرقمية امر ضروري لا بد منه، والحلول القانونية و الامنية وحدها غير كافية، و الوسائل التقنية مهما بلغت فعاليتها ايضا لا تكفي و لا الاستراتيجيات التنظيمية و سياسات الحماية وحدها بل يجب توافر هذه العناصر الثلاث مجتمعة لتحقيق ذلك. من خلال ما سبق ذكره، وفي اطار الإجابة على الإشكالية المطروحة مسبقا اتضح لنا أن الحماية مركب غير قابل للتجزئة من ثلاث عناصر: القانون/التقنية/استراتيجيات تنظيمية.

الخاتمة

ان تكنولوجيا المعلومات الحديثة يمكنها أن تساعد المنظمات المختلفة في تحسين الخدمات التي تقدمها، ومساندة الانتعاش الاقتصادي الوطني، وتأكيد المرونة اللازمة، وزيادة التعاون الأمن، إلا ان الاستخدام المتزايد لها ساهم في ظهور

و تكاثر عدة أنواع من الجرائم الإلكترونية، حيث تتميز هذه بكونها جرائم سهلة الوقوع فيها، إذا لم يتم السيطرة عليها سوف تصبح غاية في الخطورة، فالقضاء عليها تمامًا غير ممكن شأنها شأن بقية الجرائم التقليدية الأخرى، ولكن يمكن تطبيق سياسات وآليات ملائمة لتقليل من مخاطرها، لأنه بقدر تطور أساليب وتقنيات الجريمة تتطور أساليب مكافحتها والقضاء عليها، فالحد منها يتطلب تعاون مشترك من كافة الجهات المعنية للحفاظ على الممارسات الإلكترونية للمتعاملين.

قائمة المراجع:

- الزهراني، عبد الله بن يحيى سعيد الخزمري(2020)، alzhahrani abduallah yahya، الشهري، حسن بن احمد، "استراتيجيات الامن السيبراني في ضوء التقنيات و التحديات الحديثة: دراسة مقارنة"، المستودع الرقمي لجامعة نايف العربية للعلوم الامنية، المملكة العربية السعودية.
- اميرة محمد محمد سيد احمد(2021)، "استراتيجيات مكافحة الجرائم الإلكترونية في العصر المعلوماتي تعزيزاً لرؤية مصر 2030"، مجلة البحوث الإعلامية، مصر.
- بارة سميرة(2017)، "الامن السيبراني في الجزائر-السياسات و المؤسسات"، المجلة الجزائرية للأمن الانساني-جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، الجزائر.
- حسين قوادرة(2020)، "الردع السيبراني بين النظرية و التطبيق"، المستودع الرقمي لجامعة ام البواقي، الجزائر.
- عبد الرؤوف دباش(2017)، ذبيح هشام، "وسائل الدفع ما بين الحماية التقنية و القانونية للمستهلك الإلكتروني"، مجلة الاجتهاد القضائي لجامعة بسكرة، الجزائر.
- عبد الفتاح بيومي حجازي(2002)، "النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية، الكتاب الأول - نظام التجارة الإلكترونية وحمايتها مدنيا"، دار الفكر الجامعي.
- عبيزة منيرة(2018)، "حماية البيانات الخصوصية للمستهلك الإلكتروني-على ضوء التشريع الجزائري"، المستودع الرقمي للمركز الجامعي ميله، الجزائر .
- عصام عبد الفتاح مطر(2008)، "الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق"، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية.
- فريجه حسين(2019)، فريجه رمزي بهاء الدين، "حماية المرفق العام من الجريمة الإلكترونية"، المستودع الرقمي لجامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.
- قشي الصالح(2018)، قرني عمار، حمزة رملي، "البنوك الإلكترونية مخاطرها و طرق الحماية منها"، المستودع الرقمي للمركز الجامعي ميله، الجزائر.
- محمد بن محمد البكري(2020)، الشريف، احمد علي، "دور التخطيط الاستراتيجي في تحقيق الامن المعلوماتي في وزارة التعليم بالمملكة العربية السعودية"، المستودع الرقمي لجامعة نايف العربية للعلوم الامنية، المملكة العربية السعودية.
- محمد هادي(2021)، "تحديات و استراتيجيات التحول الرقمي للمصالح الحكومية و منشآت الاعمال"، مجلة الجمعية المصرية لنظم المعلومات و تكنولوجيا الحاسبات، مصر.
- الامر رقم 03-11 المؤرخ في 26 اوت 2003، المتعلق بالنقد و العرض، الجريدة الرسمية 27 اوت 2003، العدد 53.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الأمر رقم 02-05 المؤرخ في 16 فيفري 2005 المتعلق بطرق الوفاء الإلكترونية.

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم: 04-15 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المعدل و المتمم للأمر رقم 66-156 المتضمن قانون العقوبات، الجريدة الرسمية. العدد: 74، 10/11/2004.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 05-01 المؤرخ في 20 جويلية، المعدل و المتمم للأمر رقم 75-58 المتضمن القانون المدني.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، القانون رقم 09-04 المؤرخ في 05 اوت 2009، المتضمن قانون الجريمة الالكترونية.
- Holly Porteous (2018), "cyber sécurité: défis techniques et stratégiques", bibliothèque du parlement , canada.

"التحول من البيئة التقليدية إلى البيئة الإلكترونية وإشكالية التسيير البيروقراطي"

The shift from the traditional environment to the traditional environment and the problem of bureaucratic management

سايحي إسماعيل

طالب دكتوراه، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي/ الجزائر

saihi-ismail@univ-eloued.dz

الملخص:

أدى التسارع في ظهور التكنولوجيات الرقمية إلى التطور في مختلف مجالات الحياة، والتحول من النمطية التقليدية إلى الأنماط الحديثة للحياة، حيث ساهم ذلك في التفكير إلى توظيف تلك التكنولوجيات في المجال الإداري خاصة بعد ظهور العديد من السلبيات في الأجهزة الإدارية نظير تبني الأسلوب البيروقراطي في تسييرها، لذا كان لابد من التحول من الأنظمة التقليدية في التسيير إلى الأنظمة الحديثة بالاستعانة على الأجهزة التكنولوجية، لكن هذا التحول يتطلب توفر مجموعة من الشروط والآليات التي تضمن نجاحه، حيث تعالج هذه الدراسة كيفية التحول من التسيير التقليدي الذي أفرزه النموذج البيروقراطي إلى التسيير الحديث من خلال توظيف التكنولوجيات الحديثة، أين خلصت إلى ضرورة تفعيل البيئة التي تتلاءم وطبيعة هذا التحول خاصة فيما يتعلق بالجانب البشري، وضرورة تكوينه وتوعيته وكذا توفير له الضمانات التي تضمن له تطبيق هذا النموذج الحديث في التسيير للقضاء على النمطية التقليدية.

الكلمات المفتاحية: البيئة الإلكترونية، البيئة التقليدية، البيروقراطية.

Abstract:

The acceleration in the emergence of digital technologies led to the development in various areas of life, and the shift from traditional stereotypes to modern lifestyles, as this contributed to thinking about employing these technologies in the administrative field, especially after the emergence of many negatives in the administrative organs in return for adopting the bureaucratic method in its management. Therefore, it was necessary to shift from traditional systems of management to modern systems using technological devices, but this transformation requires the availability of a set of conditions and mechanisms that guarantee its success. Modern technologies, where you concluded the need to activate the environment that is compatible with the nature of this transformation, especially with regard to the human aspect, and the necessity of its formation and awareness, as well as providing him with guarantees that guarantee him the application of this modern model of management to eliminate traditional stereotypes.

Key words: electronic environment, traditional environment, bureaucracy

مقدمة:

تعتبر الإدارة العامة الوجه الأساسي للدولة باعتبارها الجهاز الذي تمارس من خلاله نشاطاتها ووظائفها لغرض تنفيذ السياسات العامة التي تضعها من أجل تحقيق أهداف التنمية، فالتعبير عن مدى نجاح الدولة أو فشلها في حل مشاكل مواطنيها وتوفير الحد الأدنى من الخدمات الأساسية لا بد أن يقترن بالدور الذي يقوم به الجهاز البيروقراطي الإداري في تنفيذه لهذه البرامج والمشاريع، وتعتمد العديد من دول العالم في تسييرها لأجهزتها الحكومية على النموذج البيروقراطي الذي جاء به عالم الاجتماع الألماني "ماكس فيبر" من خلال استعراضه للنموذج المثالي للتنظيم، والذي يرتبط بالتنظيمات الكبيرة الحجم.

غير أن هذا النموذج يتميز بتعدد الأعمال والأنشطة التي تؤدي في هذه المنظمات وبالمستويات العديدة داخلها. أين أدى إلى ظهور العديد من الأمراض البيروقراطية بأشكالها المختلفة من التمسك باللوائح والقوانين والروتين واستغلال

النفوذ وانتشار الفساد وغيرها، هذا ما أدى بالباحثين للبحث عن نماذج ونظريات جديدة للحد من سلبيات البيروقراطية في الجهاز الإداري.

وبعد ظهور العولمة وانفتاح العالم نتيجة الثورة المعلوماتية التي أفرزتها علوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة بعد ظهور الشبكة العنكبوتية أصبحت الدول تعرف مستقبلا جديدا في ظل التحول نحو البيئة الإلكترونية والاستغناء عن التسيير الكلاسيكي التقليدي في الأجهزة الحكومية، هذا التحول الذي أصبح ضرورة ملحة في ظل استغلال الشبكات الإلكترونية والتقنيات الحديثة التي ألغت العديد من الحواجز القائمة على بعد المادية والمسافات والحدود الجغرافية. حيث أصبحت العلاقات ترتبط بشكل أساسي بهذا الفضاء الرقمي سواء في علاقة الدولة الداخلية بالمواطن أو العلاقة الخارجية بالدول الأخرى، هذه البيئة الإلكترونية فرضت على الدول القيام بالعديد من التغييرات والهندسة داخل مؤسساتها الإدارية العمومية من أجل مجابهة التحديات التي تواجهها خاصة في ظل التسارع الزمني الحالي وفي خضم ارتفاع أعداد السكان والاحتياجات والمتطلبات المتزايدة معه في المجال الخدمي في علاقة المواطن بالدولة. كل هذه الإفرازات وغيرها فرضت على جميع الدول الاندماج معها لمسايرة هذه التطورات ومحاولة الاستفادة منها في إطار تبني المشاريع المختلفة لعصرنة الأجهزة الإدارية لحكومات هذه الدول.

إشكالية الدراسة:

من أجل معرفة مدى تأثير البيئة الإلكترونية في الحد من سلبيات ظاهرة التسيير التقليدي البيروقراطي الذي تتبناه الأجهزة الإدارية، نطرح الإشكالية التالية: كيف يساهم التحول من البيئة التقليدية إلى البيئة الإلكترونية في الحد من أزمة التسيير البيروقراطي للأجهزة الإدارية؟

التصميم الهيكلي للدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث محاور أين تضمن المحور الأول ماهية البيروقراطية وسلبياتها، أما المحور الثاني فقد تضمن الإطار المفاهيمي للبيئة الإلكترونية، والمحور الثالث يتضمن دور البيئة الإلكترونية في الحد من سلبيات التسيير البيروقراطي.

المحور الأول: ماهية البيروقراطية وسلبياتها؛ سنتطرق لها وفقا لما يلي:

1- تعريف البيروقراطية:

البيروقراطية Bureaucratie تعبير أوروبي الأصل اشتق من كلمة Bureau أي مكتب، وكان يقصد بهذا التعبير في معناه العلمي المحايد تسيير إدارات ومصالح الدولة عن طريق المكاتب، وذلك بأن يتم تنفيذ الأعمال الإدارية على أساس من التدرج الرئاسي وعلى أساس من التخصص وتقسيم العمل داخل الجهاز الإداري طبقا لقواعد عامة وإجراءات محددة ومرسومة سلفا، هذا هو مفهوم البيروقراطية النقية Pure Bureaucracy كما تصوره عالم الاجتماع "ماكس فيبر" في محاولته وضع نموذج للإدارة الحسنة في المنظمات كبيرة الحجم كالجهاز الحكومي على سبيل المثال (شيجا، 2000، صفحة 13).

2- خصائص البيروقراطية:

يعتمد مفهوم البيروقراطية أساسا على فكرة الرسمية بمعنى تمييز الهيكل التنظيمي بالتحديد القاطع للمراكز والعلاقات بينها وأن هذه المراكز مستقلة تماما عن شاغليها، ومن ثم يقوم التنظيم على قواعد وسلطات مع التحديد الصريح لواجبات كل مركز (الصحن و الشريف، 2000، صفحة 66). وقد حدد "ماكس فيبر" التنظيم البيروقراطي وفق خصائص معينة وهي: (إدريس، 2002-2003، الصفحات 233-234):

✓ التدرج الهرمي للسلطة: حيث أن السلطة في التنظيم البيروقراطي الرسمي تتدرج بطريقة هرمية من خلال عدة مستويات إدارية متدرجة من أعلى لأسفل.

- ✓ التحديد القاطع للواجبات: حيث يتم توزيع الأعمال اللازمة لتحقيق أهداف التنظيم البيروقراطي في صورة واجبات رسمية وبطريقة محددة وثابتة.
 - ✓ التخصص الوظيفي: حيث يستند التنظيم البيروقراطي بدرجة عالية على التخصص الوظيفي وتقسيم العمل، وبالتالي يصبح هناك تحديدا واضحا للواجبات والمسؤوليات.
 - ✓ اللوائح والإجراءات: حيث يخضع العمل في التنظيم الرسمي البيروقراطي إلى لوائح وقوانين وإجراءات محددة.
 - ✓ العلاقات الوظيفية: فالعلاقات داخل التنظيم تتسم بأنها علاقات بين المراكز وليست علاقات بين الأفراد الشاغلين لهذه المراكز.
 - ✓ أداء الأعمال وفق سجلات ومستندات رسمية: يعتمد العمل والاتصالات في التنظيم البيروقراطي على معلومات وبيانات مكتوبة في شكل رسمي وتشكل ما يعرف بالسجلات والمستندات الرسمية.
 - ✓ إلغاء الطابع الشخصي والتجرد من الذاتية: فالموظفون في الجهاز البيروقراطي يخضعون إلى أوامر وتعليمات موضوعية خالية من عنصر الذاتية، أو الطابع الشخصي.
 - ✓ عنصر الكفاءة: يتم اختيار وتعيين وترقية الموظفين في التنظيم البيروقراطي على أساس كفاءتهم الفنية وليس على أساس أي اعتبارات أخرى مثل المكانة الإجتماعية أو الولاء لشخص أو مكان ما.
 - ✓ الفصل بين حياة الموظف الخاصة وعمله في الجهاز البيروقراطي: فالأحوال العامة وأدوات ومعدات التنظيم البيروقراطي يجب أن يتم فصلها تماما عن الملكية الشخصية للموظف.
- 3- المظاهر السلبية الناجمة عن البيروقراطية:
- ✓ إن النظام البيروقراطي بالرغم من المزايا التي يوفرها إلا أنه وبالنظر إلى ما هو قائم من ممارسات في المؤسسات الحكومية يتبين أن تطبيقه أنتج العديد من الأمراض والسلبيات التي أصبحت جل الأجهزة الحكومية تتصف بها، وتمثل هذه المظاهر السلبية فيما يلي (إدريس، 2002-2003، الصفحات 238-240):
 - ✓ الرقابة الشديدة من خلال اللوائح والقوانين وعلاقات السلطة الهرمية.
 - ✓ التناقض والتعارض في بعض المبادئ التنظيمية، فمثلا يتعارض مبدأ التدرج الهرمي في السلطة مع مبدأ الخبرة والتدريب كأساس لاختيار وتعيين الموظفين.
 - ✓ الإرتباط بالحد الأدنى لمعدلات الأداء حيث أظهر Goulden في دراسته وتقييمه للنموذج البيروقراطي أن اللوائح المجردة تجبر العاملين في التنظيم بالحد الأدنى لمستويات الأداء.
 - ✓ علاقات السلطة الرسمية حيث أن هيكل التنظيم يقوم على تدفق السلطة من أعلى لأسفل، فمثل هذه العلاقة الرسمية للسلطة من أعلى لأسفل تعتبر غير ملائمة وغير مناسبة لاحتياجات التنظيم والعاملين فيه.
 - ✓ إهمال الجوانب الإنسانية للفرد ومعاملة الفرد في التنظيم كآلة، وليس كإنسان له مكوناته النفسية والاجتماعية.
 - ✓ النموذج البيروقراطي نظام مغلق. فالتنظيم البيروقراطي مطلوب في التنظيمات الحكومية للإدارة العامة، ولكن يجب أن يتم تطويره بما يتناسب مع الاحتياجات المعاصرة.
 - ✓ الجمود والإلتزام باللوائح حيث يؤخذ على النموذج البيروقراطي أنه يتصف بالجمود وعدم المرونة وخاصة في عمليات صنع القرارات وذلك للإرتباط والتمسك باللوائح والتعليمات الرسمية.
 - ✓ كما تظهر العديد من المظاهر المرضية للبيروقراطية على مستوى السلوك الوظيفي للأفراد من خلال (طاشمة، 2015، الصفحات 56-59):
 - ✓ ضعف الأداء الوظيفي للجهاز البيروقراطي، وما يعيشه من المظاهر المختلفة كالإجراءات الروتينية والتعقيد في الأساليب، مما يجعل الجهاز البيروقراطي عاجزا عن الوفاء بمتطلبات الخدمة التي يحتاجها المواطن.

- ✓ إتصاف الأجهزة البيروقراطية بالإسراف وارتفاع التكلفة الاقتصادية للخدمات والإنتاج، ومرد ذلك التوسع في الإنفاق غير الضروري على المظاهر الخارجية في استخدام الخبرات الأجنبية العالية التكاليف دون مبرر، والإستخدام غير الإقتصادي للتكنولوجيا.
 - ✓ ضعف الأجهزة البيروقراطية المعنية بشؤون الأفراد وقلة تدريب القائمين عليها وافتقارها إلى إستراتيجيات وخطط واضحة ومحددة من القيام بدورها في تدريب الكوادر البشرية وفي إحداث التغيير في المفاهيم والأساليب السلوكية التقليدية.
 - ✓ انخفاض إنتاجية وكفاءة العمل الإداري الحكومي، وارتفاع تكلفة وحدات الخدمة وشيوع ظواهر الإهمال والتسيب والتراخي في ممارسات العمل.
 - ✓ تعدد مستويات التنظيمات الإدارية مما أدى إلى صعوبة في الاتصالات وزيادة الفجوة بين القمة والقاعدة، وبطء في اتخاذ القرارات، وتشويه وتحريف للسياسات العامة والقرارات، وتعدد أجهزة الرقابة واللجان الفرعية أدى إلى بطء العمل والتنازع في الاختصاصات.
 - ✓ إهمال الأساليب العلمية، وغياب التخطيط والتنظيم الجيد والتدريب الكفؤ بسبب ضعف القيادات الإدارية غير القادرة وغير المؤهلة وذلك لانشغالها بالمشاكل اليومية الروتينية وبعدها عن الأهداف والسياسات العامة.
 - ✓ انتشار واستفحال ظاهرة الفساد الإداري كاستغلال المال العام واستغلال الوظيفة العامة والرشوة والاختلاس وشيوع ظواهر المحسوبية والمحاباة وتبادل المنافع في تعامل أفراد الجهاز البيروقراطي مع المواطن، ويمكن توضيح ذلك كما يلي:
أولاً- الرشوة:
- حيث يعرف هذا المظهر السلبي تزايداً ملفتاً للإنتباه، فأصبحت العملية متداولة في كل المعاملات الإدارية، بدءاً من إستخراج الوثائق ووصولاً إلى إبرام الصفقات الكبرى، وتعد الرشوة جريمة أخلاقية تمس بالضمير المهني واعتداء على ثقة المواطن في إدارته وفي الأشخاص العموميين المكلفين بخدمة الوطن والمواطن، لهذا يلجأ بعض الموظفين إلى الرشوة من خلال استغلال نفوذهم الوظيفي، وذلك بتعقيد الإجراءات على المواطنين الذين يضطرون في النهاية إلى دفع الرشوة لتسهيل الحصول على الخدمة وتسريع الإجراءات (سعد، 2005، صفحة 19).
- ثانياً- الإختلاس:
- إن جريمة إختلاس الأموال العامة من أخطر الجرائم بالنظر لما ينجم عنها من آثار سلبية لإهدار الأموال العامة، فهو إذن خيانة الموظف لأمانته المعهودة إليه (نجم ع، 2005، صفحة 299).
- ثالثاً- التسيب الإداري:
- من خلال أن الموظف لا يحترم الوقت المحدد للعمل ويتحايل من أجل الحصول على وقت راحة داخل أوقات العمل ثم الخروج المبكر وهذا ما يؤدي إلى تضييع الوقت وعدم تقديم الخدمات اللازمة للمواطنين، هذا راجع إلى تواطؤ بعض المسؤولين عن تسجيل الدخول والخروج من العمل، وهي ممارسة يومية عند غالبية المسؤولين (قجة، 2003، صفحة 87).
- رابعاً- التحيز والمحاباة:
- وهو نمط سلوكي ينطلق من دوافع عنصرية أو إقليمية وطائفية، يقوم على التمييز بين المواطنين وبين المناطق أو بين شرائح المجتمع وتؤدي إلى تفريق صفوف شق الوحدة الوطنية، وغرس العداء في النفوس وتأييب المواطنين بعضهم على بعض، وكذا إضعاف ثقتهم بنزاهة الإدارة وعدالتها (الكبيسي، 2000، صفحة 106)، أي وضع الرجل المناسب في المكان غير المناسب.

خامساً- إساءة واستغلال النفوذ في المناصب العامة:

إن الموظف مهما صغرت وظيفته فإنه مخول بجزء من الصلاحيات لأداء وظيفته وهذا الجزء من الصلاحيات يمكن أن يساء استخدامه فيوجه إلى أغراض شخصية أو يتم التعسف باستخدام السلطة للإضرار بالآخرين (سمارة، 2005، صفحة 143).

من خلال ما سبق يمكن اختصار سلبيات البيروقراطية في أنها تتميز بالتعقيدات الإدارية والإفراط في الرقابة وعدم وضوح التعليمات وغياب المساءلة والنزاهة وتغييب النهج الديمقراطي وانتشار الفساد على أشكاله المتعددة، وكذا انتشار مظاهر عدم الثقة والتمكين وعدم تفعيل الإدارة التشاركية أو ما يطلق عليه انعدام الشفافية، والمغالاة في استخدام الأنماط الإدارية التقليدية والتي تعكس في المؤسسات ملامح التسلط والتنفيذ في القوة واستخدامها بشكل فوقي مما يؤدي إلى ظهور وانتشار ظواهر غير مرغوبة مثل عدم الوضوح والغموض في أدوار الموظفين وعدم المشاركة في صنع القرار وعدم التفويض وتقليص الصلاحيات والحجب والتعتيم على المعلومات والعمليات المختلفة داخل المؤسسة.

المحور الثاني: الإطار المفاهيمي للبيئة الإلكترونية:

1- تعريف البيئة الإلكترونية:

تعني البيئة الإلكترونية "تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية وما تشمله من إجراءات طويلة ومعقدة باستخدام الورق إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، تعتمد على استخدام نظم معلومات الحاسوب وشبكاته في تنفيذ الأعمال الإدارية وتقديم الخدمات بشكل واسع ومكثف إلكترونيا مما يؤدي إلى خفض التكلفة وزيادة الدقة والسرعة في تقديم الخدمات ويسهم في تطوير التنظيم الإداري وتبسيط الإجراءات والحد من انتشار التجاوزات الإدارية ويساعد على توفير المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة" (العنزي، 2017، صفحة 44).

- وهي قدرة القطاع الحكومي على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين وبين قطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة عبر شبكة الأنترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان معتمدة على مبادئ الأول تقني ويتمثل في إعداد المعلومات إلكترونيا وتناقلها عبر شبكة الأنترنت وضمن دقتها وسريتها، والثاني إجرائي ويتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها (إيمان صالح، 2007، صفحة 60).

2- أسباب التحول إلى البيئة الإلكترونية:

هنالك جملة من العوامل تكاملت مع بعضها البعض كالثورة الرقمية التي تمثلت في تقنية المعلومات والاتصالات وتوجهات العولمة والديمقراطية وغيرها أدت إلى توجيه اهتمام رسمي وأكاديمي إلى محاولة تطبيق ووضع خطط استراتيجية تتواءم مع هذا التقدم التكنولوجي (القزاز، 2016، صفحة 305) ويمكن تلخيص أبرز دواعي التحول نحو البيئة الإلكترونية كما يلي:

1- إنبثاق ثورة المعلومات والمعرفة: كان من نتائج إنبثاق ثورة المعلومات والمعرفة والعالم الرقمي ظهور ما يعرف بمجتمع المعلومات الذي أصبحت فيه عمليات معالجة البيانات وإنتاج المعلومات وخلق القيمة من خلال هذه العملية تشكل حيزا كبيرا ومهما من النشاط الإنساني المنظم فإذا كانت مفاتيح الثورة الصناعية في الماكينة القوية والإنتاج الكبير وصناعات الحديد والصلب والبتروكيماويات فإن مفاتيح الثورة الإلكترونية المعلوماتية هي صناعة الحاسوب والتكنولوجيا الحيوية وثورة الإتصالات والهندسة الوراثية والإلكترونيات وخصيبتها في التأثير على التنوع والتعدد.

استطاعت الثورة المعلوماتية وما رافقها من تكنولوجيا حديثة للاتصالات أن تلغي كلا من الزمان والمكان فالاتصال أصبح آنيا وفوريا كما استطاعت الأقمار الصناعية بشبكها المجهزة بالحاسوب نقل الصوت والصورة معا بطريقة تلقائية ، أي أن التزاوج بين الأقمار الصناعية وتكنولوجيا المعلومات قد خلق بيئة جديدة في مجال الاتصالات والعلاقات الإنسانية التفاعلية وهذا أدى إلى تطور أنشطة الأعمال الإلكترونية (نجم ن.، الإدارة والمعرفة الإلكترونية - الإستراتيجية- الوظائف-المجالات ، 2009، الصفحات 28-29).

2- ثورة الأعمال-الإنترنت:- لقد خلقت شبكة الإنترنت نوعا من الانفجار الهائل في اهتمام الناس وأصحاب الأعمال ، هذا الانفجار أدى إلى ظهور نماذج جديدة للأعمال لم تكن معروفة في السابق مثل google, yahoo, amazon وغيرها. بطبيعة الحال إن ما تقوم به شبكة المعلومات العالمية أصبح واضحا للآعين ، فهذه الشبكة تجلب عددا هائلا من المشترين والبائعين من خلال حوسبة كاملة للمعاملات تستطيع أن تحقق منافع لكل الأطراف وفي مقدمة هذه المنافع خفض تكلفة المعاملات لجميع اللاعبين، إن استخدام شبكة الإنترنت في أنشطة المال والأعمال يحقق جملة من المزايا غير المسبوقة فالإنترنت تعني الوقت الحقيقي والإنترنت تعني الإطار الحر ، بالإضافة إلى تأثير الإنترنت على تحسين جودة الخدمة وتوفير التكلفة وتحقيق العائد المستهدف. وبفضل النمو الهائل لشبكة الإنترنت وشبكة المعلومات العالمية شهد العالم ولادة التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني والأعمال الإلكترونية بأبعادها الرئيسية: علاقة الأعمال بالأعمال وعلاقة الأعمال بالزبائن وعلاقة الأعمال بالحكومة (نجم ن.، الإدارة والمعرفة الإلكترونية - الإستراتيجية- الوظائف-المجالات ، 2009، صفحة 31).

3- توجهات العولمة وترابط المجتمعات الإنسانية: فقد ساهمت التوجهات العالمية المتزايدة نحو الإنفتاح في الترابط والتكامل بين المجتمعات الإنسانية المختلفة في نشوء ما يعرف اليوم بظاهرة العولمة والتي تمثل فلسفة جديدة للعلاقات الكونية لها أبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية وإدارية وقانونية وبيئية متكاملة، وتقدم الثورة التكنولوجية أدوات معرفية وتقنية لخدمة متطلبات العولمة وتحقيق أغراضها وترجمتها إلى واقع عملي ملموس، حيث يتم الربط الفعال بين المجتمعات الإنسانية من خلال شبكات الإنترنت والاتصال الفضائي وما إلى ذلك من أدوات رقمية ويشمل هذا الربط مجالات المعلوماتية والخدمات والعلاقات بكافة جوانبها الاقتصادية والإدارية والعلمية وغيرها (إبراهيم خ.، الإدارة الإلكترونية، 2010، صفحة 49).

4- التحولات الديمقراطية وما صاحبها من متغيرات: كانت التحولات الديمقراطية وما تبعها من متغيرات إجتماعية وتطلعات شعبية أحد العوامل الدافعة لكثير من الجهات الإدارية إلى تعميم تطبيقات التقنية على دوائرها ، فقد ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الإنفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في توجيه أنظمة تلك الدول إلى إدخال تطبيقات التقنية إلى إدارتها بوصفها مطالب تحققها هذه الأنظمة لشعوبها لكسب الثقة والتأييد من جراء إنجازها هذا الحل للشعب . وقد رافق هذا التطور في البناء الإجتماعي والتوثب نحو كل جديد في تلك المجتمعات ارتفاع في المستوى الإداري وتولد رؤية جديدة للقطاع العام بأبعاده كافة ، مما دفعه إلى السعي لتحسين مستوى المشاركة الشعبية في القرار الحكومي ، وترسيخ مبدأ الشفافية الذي يعطي الشعوب حق الرقابة على الجهات الحكومية ومحاسبتها ومساءلتها تحقيقا لقيم العدالة في تلك المجتمعات مما جعل من أسلوب الإدارة الإلكترونية فرصة مميزة أمام تلك الأنظمة لتحقيق هذه الآمال لشعوبها (القراز، 2016، صفحة 313).

5- تطور الحاسب الآلي وتطبيقاته: لقد انعكست تقنية الحاسب الآلي على نظريات الإدارة والمفاهيم الإدارية التي بدأت تتغير وتخرج من وضعها القديم ، وتبذل بعضا من التقدم باتجاه هذه التقنية ، فأصبحت الآلات تتخذ كثيرا من القرارات بناء على برامج إلكترونية تم تحميلها عليها ، وبدأت تنوب عن الإنسان في كثير من مواقع العمل إلى الدرجة التي جعلت عددا من كتاب الإدارة ومفكرها والمهتمين بالشأن الإداري يتفقون أن نسبة الآلات سوف تغطي على نسبة العاملين

في عصر المعلومات الذي يبني أنظمتها الإدارية على محورية دور الآلات والحواسيب ومن هنا فقد كان الحاسب الآلي وتطبيقاته والقفزات التطورية والفوائد المحسوسة التي حققها على مختلف الأصعدة دافعا مهما للتحويل إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية (القرز، 2016، صفحة 29).

6- القضاء على البيروقراطية في العمل الإداري: تعد البيروقراطية أحد أسباب فساد وتخلف الإدارة العامة نظرا لتمسك الأجهزة الإدارية بقواعد وإجراءات جامدة متحجرة ، تجعل من الموظفين آلات تتحرك دون تفكير ، وأدت البيروقراطية إلى عرقلة الخدمات الحكومية عن السير الصحيح لها وصارت مرضا خبيثا أعجز المرافق العامة عن أداء منافعها. ولا شك أن الأخذ بفكرة الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تسهيل إجراءات المعاملات الحكومية من على شبكة الإنترنت وبصورة تضبط العلاقة بين الجمهور والموظفين ، كما يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تقليص البيروقراطية والتخفيف من الروتين في أداء المرافق العامة لخدماتها لأن المعاملات الإلكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية ، حيث يستبدل بها المستندات الإلكترونية ويتحول مجتمع الموظفين من مجتمع ورقي إلى مجتمع إلكتروني (الرزاق، 2004، الصفحات 196-198).

7- الإستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة: إن انتشار وتطبيق مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية في كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة للحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية والتنافس في تقديم الخدمات بناء على معايير السهولة والفعالية والكفاية والنوعية والكمية الملائمة ، أي أنه لا يمكن لأية دولة أو مجتمع إنساني معاصر أن يعيش كنظام مغلق دون مواكبة التطور الطبيعي للحياة الإنسانية بأبعادها المختلفة (القرز، 2016، صفحة 314).

8- ضعف الإدارة التقليدية: فلو استعرضنا ملامح الإدارة التقليدية لوجدنا مدى حاجة المنظمات إلى الإدارة الإلكترونية ومن هذه الملامح ما يلي (العاني و ناجي جواد، 2014، الصفحات 187-188):

- ✓ ضعف المواصفات وقلة كفاءة الأداء والإعتماد على الروتين.
- ✓ تباطؤ سرعة العمل والاتصال مع الموردين والمستهلكين.
- ✓ إنحسار سرعة العمل والاتصال مع أفراد المنظمة داخليا.
- ✓ هدر في الوقت والجهد والطاقات.
- ✓ عدم كفاءة نظم خزن الملفات الورقية .
- ✓ توقف أو انتهاء عمل غالبية المنظمات خلال ثمان ساعات من العمل.
- ✓ ضعف نظام السرية والكتمان والخصوصية في المنظمة
- ✓ هذه الملامح التي تتسم بها الإدارة التقليدية أدت إلى التوجه نحو القيام بتغيير ما يلي (الوادي و الوادي، 2011، صفحة 293):

- ✓ الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- ✓ القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- ✓ ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- ✓ صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- ✓ ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- ✓ التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والإعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- ✓ إزدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.

- ✓ حتمية تحقيق الإتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.
- ✓ تحسين مستوى الخدمة.
- ✓ ترشيد استخدام الموارد وضبط الأداء وفق المواصفات الفنية والقانونية والنظم الإدارية المعتمدة.

3 متطلبات التحول إلى البيئة الإلكترونية:

إن مشروع التحول إلى البيئة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البنية المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والتفوق وإلا سيكون مصيره الفشل ويسبب ذلك خسارة في الوقت والمال والجهد ونعود عندها إلى نقطة الصفر، فالبيئة الإلكترونية تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية (حامد، 2014، صفحة 224)، لذلك فإنه يجب أن يراعي عدة متطلبات وهي:

3-1- دعم والتزام الإدارة العليا: يعد دعم والتزام الإدارة العليا أمرا مهما وحيويا عندما يراد تطبيق الإدارة الإلكترونية في منظمات والدول ، إذ أن فرض الإدارة الإلكترونية لا يمكن أن يظهر من غير وجود قيادة إدارية قوية ومتفهمة لاستخدامات هذه الإستراتيجية ، ودرجة تأثيرها في المستويات التنفيذية المختلفة داخل المنظمة ، ودرجة تعاونها مع الأطراف الأخرى خارجها ولهذا فإن الإدارة العليا تلعب دورا مهما من خلال سعيها إلى إنشاء أو تكوين ثقافة جديدة للمنظمة ، تعمل في ظل تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية بكل ما تتضمنه من أهداف وعناصر ومكونات (المفرجي و آخرون، 2007، صفحة 71).

3-2- المتطلبات التشريعية والقانونية: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية وتقديم الخدمات المرفقية عبر شبكة الإنترنت يحتاج إلى تشريعات خاصة تحكمها وتقدم لها التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيقها لأهدافها على أفضل وجه ممكن وبما يضمن أمن وسرية المعلومات وذلك من خلال استحداث التشريعات اللازمة أو تعديل التشريعات القائمة التي تتعارض مع هذا النهج الجديد في العمل (القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، 2014، صفحة 30).

ويمكن تصنيف هذه التشريعات كما يلي (الأحمدي، 2015، صفحة 248):

- 1- التشريعات المتعلقة بالخصوصية: تتناول المسؤولية القانونية المتعلقة بالإساءة للأفراد والمنظمات والتعرض إلى بياناتهم وأسرارهم المحفوظة في أجهزة وشبكات الحاسب الآلي.
- 2- التشريعات المتعلقة بجرائم الحاسبات: تتناول المسؤولية القانونية المتعلقة بالإعتداء على مصالح الأفراد والمنظمات وأموالهم وحقوقهم في البيانات والمعلومات ذات القيمة الاقتصادية.
- 3- التشريعات الخاصة بالملكية الفكرية: وتغطي الجوانب القانونية المتعلقة بحماية برامج الحاسبات وجميع المصنفات الرقمية والجوانب القانونية المستجدة التي تغطي التوجهات الحديثة لمواكبة التعامل الإلكتروني.
- 4- تشريعات الأصول الإجرائية الجزائية: والتي تتصل بالحقوق الجديدة في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- 5- تشريعات المحتوى الضار: تشريعات الحماية من محتوى المعلوماتية على الإنترنت، وهناك بعض الإتجاهات التي ترى ضرورة دمجها مع التشريعات الخاصة بأمن المعلومات كما هو الحال بأوروبا وهناك من يجعلها مستقلة كما هو الحال في الولايات المتحدة.

6- تشريعات معايير الأمن المعلوماتي: وقد جرى تطويرها إلى تشريعات المواصفات القياسية لتبادل البيانات والتشفير ، فهناك من يتناول هذه التشريعات ضمن تشريعات التجارة الإلكترونية وهناك من يتعامل معها بصورة مستقلة.

3- المتطلبات الأمنية: تتمثل المتطلبات الأمنية للإدارة الإلكترونية في ضمان أمن وحماية معلوماتها، هذه الأخيرة التي تعد ثروة ذات قيمة عالية وقيمة مما يجعلها عرضة للتهديد والتعدي والخرق من قبل العابثين وقراصنة الحاسوب، ويقصد بأمن المعلومات مجموعة الإجراءات والتدابير المستخدمة في المجالين الإداري والفني لحماية المصادر البيانية من

أجهزة وبرمجيات وبيانات وأفراد من التجاوزات والتدخلات غير المشروعة التي تقع عن طريق الصدفة أو عمداً أو عن طريق التسلسل أو كنتيجة لإجراءات خاطئة أو غير الوافية المستخدمة من إدارة هذه المصادر (كورتل و تيش سليمان، 2015، صفحة 65).

إن أغراض أبحاث واستراتيجيات ووسائل أمن المعلومات سواء من الناحية التكنولوجية أو الأدائية ، وكذا هدف التدابير التشريعية في هذا الحقل ، هو ضمان توفر العناصر التالية لأي معلومات يراد توفير الحماية الكافية لها (القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، 2010، صفحة 243).

1- السرية أو الموثوقية (Confidentiality) وتعني التأكد من أن المعلومات لا تكشف ولا يطلع عليها من قبل أشخاص غير مخولين بذلك.

2- التكاملية وسلامة المحتوى (Integrity) وهي التأكد من أن محتوى المعلومات صحيح ولم يتم تعديله أو العبث به وبشكل خاص لن يتم تدمير المحتوى أو تغييره أو العبث به في أي مرحلة من مراحل المعالجة أو التبادل سواء في مرحلة التعامل الداخلي مع المعلومات أو عن طريق تدخل غير مشروع.

3- إستمرارية توفر المعلومات أو الخدمة (Availability) ، التأكد من إستمرار عمل النظام المعلوماتي واستمرار القدرة على التفاعل مع المعلومات وتقديم الخدمة لمواقع المعلوماتية وأن مستخدم المعلومات لن يتعرض إلى منع استخدامه لها أو دخوله إليها.

4- عدم الإنكار: عدم إنكار التصرف المرتبط بالمعلومات ممن قام به Non-repudiation ، ويقصد به ضمان عدم إنكار الشخص الذي قام بتصرف ما متصل بالمعلومات أو مواقعها أنه هو الذي قام بهذا التصرف بحيث تتوفر قدرة إثبات أن تصرف ما قد تم من شخص ما وفي وقت معين.

هناك ثلاث تقنيات رئيسية يمكن استخدامها كوحدات بناء أساسية لتحقيق بعض عناصر أمن المعلومات وهي التشفير (encryption) بنوعيه المتناظر والغير متناظر (*)، والتصديق الرقمي (Digital Signature) والبصمة الرقمية (Hash Value)، فيمكن استخدام هذه التقنيات كوحدات بناء أساسية لتحقيق بعض عناصر أمن المعلومات وهي التحقق من الهوية والتحكم بالوصول والسرية وسلامة المعلومة وتكاملها (القحطاني، 2015، صفحة 108).

4- المتطلبات البشرية: يرى أبو مغايز أن العنصر البشري يمثل مدخلا إنتاجيا أساسيا في التعامل مع الإدارة الإلكترونية باعتباره العنصر المحرك لها ، فالتحول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لن يلغي العنصر البشري ولن تحل الآلة محل الإنسان وإنما هو الذي يسيرها ، وعليه يتطلب الأمر عاملين مستقبليين لفكرة الإدارة الإلكترونية وواعين بأبعادها ، وقادرين على التعامل معها (الحسن م.، 2011، صفحة 81). وذلك من خلال إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر في نظم 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 الإستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية. فينبغي تدريب وبناء قدرات كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الإدارة الإلكترونية بشكل سليم ، ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة (القرزاق، 2016، صفحة 368).

5- نشر الثقافة الإلكترونية في أوساط المتعاملين: إن من واجبات المنظمة توعية الجمهور بهذا التحول إذ يشترط الوعي الجماهيري الجيد بمتطلبات ذلك التحول، أو ما يطلق عليه البعض (جمهور إلكتروني) ، وأضاف العوااملة التوعوية الإجتماعية بثقافة الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها نظرا لأن التحول نحو الإدارة الإلكترونية فلسفة متكاملة من القيم والأهداف والوسائل والنظم المتكاملة ، فإن ترجمتها إلى الواقع العملي يحتاج إلى جهود ومتطلبات عديدة يأتي في مقدمتها

وعي الجمهور لطبيعة هذا التحول والإستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمالي وغير ذلك من متطلبات التكيف معه (الحسن م.، 2011، صفحة 81).

6- المتطلبات التقنية والفنية: يركز هذا المتغير على تثبيت الموارد المطلوبة والضرورية لوضع استراتيجية الإدارة الإلكترونية تحت الممارسة أو التطبيق ، ولغرض تحقيق استخدام وتوظيف جيد لها، لا بد من توافر تلك التقنيات المناسبة سواء من حيث الأجهزة والمعدات والشبكات أم من حيث أساليب العمل والإدارة أم من حيث نظم الاتصالات التي تعد جميعها أساسيات داعمة للتطبيق (المفرجي و آخرون، 2007، صفحة 73).

وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الإتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للإستخدام وإستيعاب الكم الهائل من الإتصالات في آن واحد لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج وتوفير خدمات البريد الرقمي ، وتشكل البنية التقنية الرقمية الركيزة المحورية للإدارة الإلكترونية وتتكون من: الحاسب الآلي، وسائل الإتصال وأجهزة التحكم بالاتصال (القرز، 2016، صفحة 369).

4- أنماط التحول إلى البيئة الإلكترونية:

ويتطلب موضوع تحليل وظائف ومهام الإدارة الإلكترونية دراسة أهم التغيرات الجوهرية التي طرأت على نظرية وتطبيق الإدارة الحديثة تحت تأثير تقنيات وبرامجيات المعلومات والاتصالات هذه التغيرات التي إنعكست على وظيفة الإدارة الإلكترونية هي كما يلي (ياسين، 2005، الصفحات 34-41):

- الإنتقال من منظومات المعلومات المحوسبة المستقلة إلى منظومات المعلومات المحوسبة الشبكية، حيث كان من نتاج ظهور المعالجة الموزعة وقواعد البيانات أن اتجهت تكنولوجيا المعلومات إلى مزيد من الإنتشار واللامركزية ، ونتيجة لانبثاق ثورة الاتصالات تحولت نظم المعلومات المحوسبة التي كانت تعمل في صورة منظومات مستقلة إلى نظم معلومات شبكية تعمل وتستفيد من التقنيات المتقدمة في مجال شبكات الإتصالات والتبادل الإلكتروني للبيانات.

- الإنتقال من نظم المعلومات الإدارية إلى نظم المعلومات الإدارية الذكية: تستطيع الإدارة الإلكترونية التعامل مع مورد المعلومات التي تنتجها نظم معلومات إدارية تحتوي على مكونات ذكية مهمة للتنقيب عن البيانات وذلك لتشكيل أبعاد وعلاقات جديدة فيما بينها. أي بإمكان الإدارة الإلكترونية إستخدام منظومات وتقنيات محوسبة تتضمن القدرة على التفكير والرؤية والتعلم والفهم واستنباط المغزى العام من سياق المعلومات المنتجة.

- الانتقال من نظم المعالجة بالدفعات إلى نظم المعالجة التحليلية الفورية: تعتبر نظم المعالجة الفورية تطويرا نوعيا لنظم المعالجة بالدفعات التقليدية التي لم تعد تناسب الطبيعة المتغيرة والسريعة للأعمال والتي تتطلب تحديثا مستمرا للبيانات وإنتاجا مستمرا للمعلومات. فضلا عن ذلك تقدم نظم المعالجة التحليلية الفورية فرصة إضافية للإدارة الإلكترونية لإنتاج تقارير معلوماتية متعددة وتوفير قدرات الدخول المرن والسريع لأحجام كبيرة من بيانات مشتقة من عمليات تخضع مدخلاتها لتغيير مستمر.

- العمل من خلال الشبكات: تعمل الإدارة الإلكترونية في المنظمات الحديثة من خلال ربط نظم المعلومات بتقنيات الإتصالات المهمة مثل شبكات الأنترنت والإكسترانت ، وتعتبر شبكات المنظمة الداخلية والخارجية جزءا حيويا مهما من البنية الشبكية للإدارة الإلكترونية فضلا عن كونها قاعدة إنطلاق تقنية للأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

- العمل على أساس تقنية حوسبة المزود/الزبون: هذه التقنية تعتبر أساس عمل الشبكات (الأنترنت والإكسترانت والإنترنت) وتقنيات الخدمة الإلكترونية الفورية.

- تحول المنظمات من الهياكل المركزية إلى الهياكل المرنة البيئية: حيث كان من نتائج تطبيق نظام وتقنيات الإدارة الإلكترونية حدوث تغيير جوهري في بيئات منظمات الأعمال ، لقد تحولت هذه المنظمات مع بزوغ فجر الإدارة الإلكترونية

من المركزية الوظيفية أو اللامركزية الوظيفية إلى الهيكال التنظيمية المرنة والأيكولوجية المستندة إلى المعلومات لا الأحكام وعمل الفريق لا عمل الفرد مهما بلغ من نبوغ وخبرة.

- الانتقال من مفهوم الميزة النسبية إلى مفهوم الميزة التنافسية المؤكدة: لقد ظل مفهوم الميزة النسبية سائدا لفترة طويلة ومصاحبا للمنافسة التقليدية والأساليب القديمة في العمل الإداري ، لكن مع المزايا التي تتيحها الإدارة لا سيما توفير قدرات تقديم الخدمة الممتازة بصورة فورية وبالوقت الحقيقي للمستفيدين وافسات الأخرى ذات المصلحة لم يعد هذا المفهوم كافيا لحاجات الإدارة وقواعد لعبة المنافسة الجديدة. وهكذا ظهر مفهوم الميزة التنافسية الذي يستند إلى قدرات عمل المنظمة مع قوى المنافسة الخمسة التي يتكون منها نموذج Porter ، وتستطيع الإدارة الإلكترونية أن تحقق تكاملا شبكيا أماميا مع المشتريين وتكاملا شبكيا خلفيا مع الموردین بالإضافة إلى قدرات العمل مع المنافسين الحاليين والجدد من خلال شبكاتها ونظمها وما تتيحه من أدوات تقنية للتحليل وإنتاج القيمة المضافة للمنظمة.

المحور الثالث: دور البيئة الإلكترونية في الحد من سلبيات التسيير البيروقراطي:

تكمن أهم المظاهر التي من خلالها يمكن للتحويل للبيئة الإلكترونية التغلب على سلبيات البيروقراطية فيما يلي (الحسن م،، 2011، الصفحات 73-74):

- ✓ رفع مستوى الأداء وإمكانية إنتقال المعلومات بدقة وانسيابية وتقلص الإزدواجية في إدخال البيانات.
- ✓ زيادة دقة البيانات نظرا لتوفر إمكانية الحصول على المعلومات المطلوبة من جهة الإدخال الأولية.
- ✓ تقليص الإجراءات الإدارية من خلال توفير المعلومات بشكلها الرقمي.
- ✓ الإستخدام الأمثل للطاقات البشرية وتوجيهها للعمل في مهام وأعمال أكثر إنتاجية.
- ✓ تميز الخدمات العامة حيث يمكن تقديم كافة الخدمات من خلال شبكة الإنترنت على مدار الساعة دون التقيد بساعات الدوام الرسمي .

كما يذكر السيد حمدي القبيلات مجموعة من المزايا الأخرى للبيئة الإلكترونية -والتي تساعد في التغلب على سلبيات التسيير البيروقراطي- والمتمثلة أساسا في (القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، 2014، الصفحات 40-42):

- ✓ سرعة الإنجاز: حيث لا يستغرق تقديم الخدمة أو إنجاز المعاملة إلكترونيا إلا دقائق معدودة أو أقل أحيانا .
- ✓ زيادة الإتقان: إن الإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة وإتقانا من الإنجاز اليدوي .
- ✓ تخفيض التكاليف: إن أداء الخدمات العامة بالطرق الإلكترونية تقل تكلفته العمل كثيرا عن أداءها بالطرق التقليدية أو اليدوية، إذ أن ذلك يؤدي إلى تقليل عدد الموظفين المطلوبين للعمل في الإدارة واختصار الإجراءات ومراحل العمل، فضلا عن التخفيض أو الإستغناء عن كميات الأوراق والأدوات المكتبية المستخدمة في أداء الخدمات.
- ✓ تبسيط الإجراءات: حيث أنه عن طريق البيئة الإلكترونية يمكن تبسيط وتيسير الإجراءات بل وبخطوة واحدة تتم من خلال الدخول على الخط مع الإدارة العامة عبر شبكة المعلومات ويمكن إنجاز المطلوب بسرعة وسهولة توفيراً للوقت والجهد.

- ✓ تحقيق الشفافية الإدارية: إن الشفافية تعني بالشكل الأسامي أن تكون كل المرافق والمؤسسات التي تدير الشأن العام شفافة تعكس ما يجري بداخلها وما يدور بداخلها وما يشاع في أروقتها (أبو كريم، 2008، صفحة 29).
- حيث تتضمن الشفافية الإدارية تبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين ونشر المعلومات والإفصاح عنها وضمان سهولة الوصول إليها بحيث تكون متاحة للجميع. وتمكين المعنيين في الخدمة التي تقدمها المؤسسة من تحمل مسؤولياتهم في إدارة المؤسسة، فالشفافية منهاج عمل وحياة مستمر لإدارة الأحداث اليومية وشفافية العلاقات الرأسية والأفقية في أركان العمل المؤسسي، والشفافية كمبدأ إداري في المؤسسات تقوم على بعض الممارسات المتشعبة التي تصب في مجال

إتخاذ القرارات وإدارة الموارد البشرية والمادية والهياكل التنظيمية والتعليمات والإتصال والعلاقات والتطوير الإداري (أبو كريم، 2008، صفحة 40). ويدعم تحقيق كل ذلك تطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية في المؤسسات والمنظمات.

✓ الحد من مظاهر الفساد الإداري: نتيجة للمخالفات السلوكية والتجاوزات والممارسات الإدارية الخاطئة والفساد الإداري والرشوة والإختلاسات والتزوير والمحسوبية واستغلال الوظيفة العامة وتقديم خدمات للأصدقاء في أجهزة الإدارة العامة. أدى كل ذلك إلى البحث عن مفاهيم وممارسات وأدوات للقضاء على هذه المخالفات أو للتخفيف من حدتها (الراشدي، 2006، الصفحات 18-19). وهو سبب ظهور الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية كمدخل للبيئة الإلكترونية.

حيث أن إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة بطريقة إلكترونية يتم دون إتصال مباشر بين صاحب الشأن والموظف المختص، حيث يمكن لطالب الخدمة من خلال الدخول إلى الموقع الإلكتروني الخاص بجهة الإدارة تحديد الخدمة المطلوبة، ومن ثم فإنه لا وجه لعلاقة مباشرة بين أي موظف وطالب الخدمة فتقل فرص إنتشار مظاهر الفساد من الرشوة وغيرها، وهكذا يحول هذا النظام دون إستغلال الموظف لوظيفته وسلطته (القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، 2014، صفحة 42).

✓ تعزيز الإتصال: هناك اعتبارات هامة يجب أخذها بعين الإعتبار في عملية توصيل المعلومات مثل الإهتمام بأدوات ووسائل الإتصال وبمضمون الإتصال وهدفه، كذلك عملية الإتصال يجب أن لا ترتبط بإجراءات ثابتة بل يجب اعتبارها عملية ديناميكية وذات إتجاهات متعددة (أبو كريم، 2008، صفحة 114).

وعليه فإن البيئة الإلكترونية توفر أكبر قدر من تداول هذه المعلومات وتدققها لجميع المستويات الإدارية، من خلال شبكة اتصالات تزود المعلومات للمستويات الإدارية العليا من جميع مستويات المنظمة ووحدها من أجل إتخاذ القرارات، فالبيئة الإلكترونية معنية بتوفير نظام اتصال فعال يسهل تدفق المعلومات في الإتجاهات المختلفة، حيث يستلزم أن يتميز هذا النظام بقنوات إتصال متعددة ومواكبة لتطورات العصر تسهم في زيادة ربط أجزاء النظام ويوفر الوقت والجهد والنفقات ويضمن التواصل بين مختلف المستويات الإدارية والبيئة الخارجية مما يرتقي بالمنظمة لتحقيق الأهداف والطموحات والغايات المرغوبة التي وجدت من أجلها (أبو كريم، 2008، الصفحات 114-115).

✓ التحول في العمليات الإدارية: إن وظائف الإدارة التي كانت تركز على هرمية المعلومات، أصبحت غير مبررة من الناحية العملية فمع الأنترنت وشبكات الأعمال التي تجعل قواعد ومستودعات البيانات متاحة للجميع بقدر واسع غير مسبوق أصبح يفقد الإدارة أهم مبررات البقاء على وظائفها التقليدية (خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك، 2014، صفحة 37)، وضرورة التحول إلى الوظائف الإلكترونية.

الخاتمة:

أفرزت التطورات التقنية والتكنولوجية المتسارعة تأثيرات حقيقية في مختلف الميادين وبالخصوص المجال الإداري، أين تم نقل التكنولوجيا إلى الأجهزة الإدارية الأمر الذي أدى إلى تغييرات عديدة في طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، ساهمت في التحول من النمط التقليدي للإدارة ذات الطابع البيروقراطي المعقد إلى نموذج الإدارة في منظومة البيئة الإلكترونية الديناميكية والتفاعلية.

فالبيروقراطية تعد أحد أسباب فساد وتخلف الإدارة العامة نظرا لتمسك الأجهزة الإدارية بقواعد وإجراءات جامدة متحجرة، تجعل من الموظفين آلات تتحرك دون تفكير، وقد أدت البيروقراطية إلى عرقلة الخدمات الحكومية عن السير الصحيح لها، حيث صارت مرضا خبيثا أعجز المرافق العامة عن أداء منافعها. ولا شك أن الأخذ بفكرة التحول إلى البيئة الإلكترونية والإستفادة من مزاياها التي تقدمها والمتمثلة في (تعزيز الإتصال، رفع مستوى الأداء، زيادة دقة البيانات، تقليص الإجراءات الإدارية، الإستخدام الأمثل للطاقات البشرية، تميز الخدمات العامة، سرعة الإنجاز، تخفيض

التكاليف، زيادة الإتقان، تبسيط الإجراءات، القدرة على تفعيل التمكين.. وغيرها). يؤدي إلى تسهيل إجراءات المعاملات الحكومية من على شبكة الإنترنت وبصورة تضبط العلاقة بين الجمهور والموظفين، كما يؤدي تحقيق البيئة الإلكترونية إلى تقليص البيروقراطية والتخفيف من الروتين في أداء المرافق العامة لخدماتها، كما تحقق الشفافية الإدارية من خلال توفيرها البيانات والمعلومات والإحصاءات المتعلقة بقطاعات الدولة المختلفة لجمهور المواطنين. وذلك من خلال استبدال المعاملات والمستندات الورقية إلى المستندات الإلكترونية التي تتم عن طريق التبادلات الإلكترونية للمعلومات، ويتحول مجتمع الموظفين من مجتمع ورقي إلى مجتمع إلكتروني.

وقد توصلت الدراسة لجملة من النتائج أهمها:

- تعني البيئة الإلكترونية تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية وما تشمله من إجراءات طويلة ومعقدة باستخدام الورق إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، تعتمد على استخدام نظم معلومات الحاسوب وشبكاته في تنفيذ الأعمال الإدارية وتقديم الخدمات بشكل واسع ومكثف إلكترونيًا .

- تعني البيروقراطية تسيير إدارات ومصالح الدولة عن طريق المكاتب، وذلك بأن يتم تنفيذ الأعمال الإدارية على أساس من التدرج الرئاسي وعلى أساس من التخصص وتقسيم العمل داخل الجهاز الإداري طبقاً لقواعد عامة وإجراءات محددة ومرسومة سلفاً.

- تشتمل البيروقراطية على العديد من السلبيات المتمثلة أساساً في التعقيدات الإدارية والإفراط في الرقابة وعدم وضوح التعليمات، غياب المساءلة والنزاهة، تغييب النهج الديمقراطي وانتشار الفساد على أشكاله المتعددة، وكذا انتشار مظاهر عدم الثقة وعدم تفعيل الإدارة التشاركية أو ما يطلق عليه انعدام الشفافية، والمغالاة في استخدام الأنماط الإدارية التقليدية والتي تعكس في المؤسسات ملامح التسلط في القوة واستخدامها بشكل يؤدي إلى ظهور وانتشار ظواهر غير مرغوبة مثل عدم الوضوح والغموض في أدوار الموظفين وعدم المشاركة في صنع القرار وعدم التفويض وتقليص الصلاحيات والحجب والتعتيم على المعلومات والعمليات المختلفة داخل المؤسسة.

- إن التحول إلى البيئة الإلكترونية في الأجهزة الإدارية يؤدي إلى خفض مشاكل البيروقراطية ويساهم في تحقيق الشفافية وإتاحة المعلومة لجميع المتعاملين، كما أنه يساهم في خفض التكلفة وزيادة الدقة والسرعة في تقديم الخدمات ويسهم في تطوير التنظيم الإداري وتبسيط الإجراءات والحد من انتشار التجاوزات الإدارية ويساعد على توفير المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة.

- إن التنظيم التقليدي القائم على الهيكل التنظيمي الهرمي الذي يحد من المرونة لا يتلائم مع طبيعة التحول إلى البيئة الإلكترونية التي يتم في ظلها القيام بالأعمال بطريقة ديناميكية ومن خلال مراكز قرار متعددة لذلك يتم اعتماد التنظيم الشبكي أي يتم الانتقال من نمط التفكير الخطي إلى نمط التفكير الشبكي.

- إن التقسيم الإداري التقليدي القائم على أساس الأقسام والوحدات يتم تجاوزه في ظل البيئة الإلكترونية إلى التنظيم القائم على الفرق والمجموعات حيث أن الإنترنت يحقق التشبيك الفائق والواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية-الأنترانت-.

- لم تعد التطبيقات التقليدية للتنظيم التقليدي القائم على الهيكل التنظيمي الصلب والهرمية الرسمية وغيرها ملائمة للمنظمات المعاصرة وعليه يتم التحول من التنظيم التقليدي الصلب إلى التنظيم الشبكي الواسع وكذلك التحول من منظمة التركيز على الهياكل والخصائص التنظيمية الرسمية إلى منظمة التركيز على الهدف الواحد المتكاسم.

وبخصوص التوصيات التي توصلنا إليها فهي كما يلي:

تأسيساً على ما سبق ومن أجل التغلب على مشاكل البيروقراطية وتحقيق الشفافية في الأجهزة الإدارية لابد من توافر الشروط التالية من أجل تحقيق التحول إلى بيئة الإدارة الإلكترونية:

- ✓ تبني توجهات الإدارة الإستراتيجية في مختلف مجالات العمل من خلال تنمية قدرات منظمات الجهاز الإداري على التعامل مع البيئة الداخلية والخارجية.
- ✓ تبني الأنماط والمداخل الحديثة في البناء التنظيمي وإعادة تصميم الهياكل التنظيمية لمنظمات الجهاز الإداري لتحقيق المرونة والاستجابة لمتطلبات التغيير والتكيف مع عوامل ومتغيرات البيئة.
- ✓ تطوير صيغ وأساليب وإجراءات العمل الإداري والقوانين والتشريعات ذات العلاقة بما يساهم في تحقيق السرعة والدقة في اتخاذ القرارات.
- ✓ التوسع في الاعتماد على التقنيات الحديثة وصولاً إلى المنظومات الإلكترونية تمهيداً لبناء مشاريع للحكومة الإلكترونية وتعزيز نشاط البحث والتطوير في هذه المجالات بما يوسع من آفاق المساهمة في تطوير التكنولوجيات المتقدمة.
- ✓ تطوير القدرات الذاتية لمنظمات الأجهزة الإدارية لمسايرة التغيير وتشخيص وحل المشكلات والمعوقات ووضع الخطط للتطورات المستقبلية .
- ✓ تطوير القيادات الإدارية من خلال إشاعة الأساليب الإدارية الحديثة في العمل عن طريق الدورات التدريبية والتأهيلية.
- ✓ الاهتمام ببرامج تقويم الشفافية والنزاهة والمساءلة الإدارية ومكافحة الفساد الإداري لتعزيز إنتماء الموظف لوظيفته والتزامه بأخلاقيات وقيم العمل التي تعكس المستوى العالي من الاخلاص والتفاني،

قائمة المراجع:

- إبراهيم عبد العزيز شيحا. (2000). أصول الإدارة العامة. الإسكندرية: مؤسسة المعارف للطباعة والنشر.
- إبراهيم، ح. م. (2010). الإدارة الإلكترونية. مصر: الدار الجامعية.
- أحمد فتحي أبو كريم. (2008). الشفافية والقيادة في الإدارة. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الأحمدي، ب. د. (2015). الحكومة الإلكترونية وتحدياتها المعاصرة في الأجهزة الحكومية. د.ب.ن: خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.
- الرزاق، ا. د. (2004). الإدارة العامة (الحكومة الإلكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه. الكويت: مجلس النشر العلمي.
- العاني، م. ش. &، ناجي جواد، ش. (2014). الإدارة الإلكترونية. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- القبيلات، ح. (2014). قانون الإدارة العامة الإلكترونية. عمان: دار وائل للنشر.
- القحطاني، ذ. ب. (2015). أمن المعلومات. الرياض: فهرسة الملك فهد الوطنية أثناء النشر.
- القدوة، م. (2010). الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- القزاز، ب. م. (2016). الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- المفرجي، ع. ح. &، وآخرون. (2007). الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- الوادي، م. ح. &، الوادي، ب. م. (2011). المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- بومدين طاشمة. (2015). البيروقراطية والتنمية السياسية في الجزائر. الإسكندرية: مكتبة الوفاء القانونية.
- ثابت عبد الرحمان إدريس. (2002-2003). المدخل الحديث في الإدارة العامة (بتصرف). الإسكندرية: الدار الجامعية.
- حامد، ف. (2014). الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية. عمان: دار الكندي للنشر والتوزيع.

- حمدي القبيلات. (2014). قانون الإدارة العامة الإلكترونية. عمان: دار وائل للنشر.
- خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك. (2014). الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية. مصر: بميك.
- رضا قجة. (2003). أداء العامل في التنظيم الصناعي. باتنة: الشركة المعلوماتية للخدمات المكتبية للنشر.
- سعيد علي الراشدي. (2006). الإدارة بالشفافية. عمان: دار كنوز المعرفة.
- عامر الكبيسي. (2000). الفساد الإداري رؤية منهجية للتشخيص والتحليل والمعالجة. المجلة العربية للإدارة ، 10 (01)، 106.
- عبد العزيز سعد. (2005). جرائم الإعتداء على الأموال العامة والخاصة. الجزائر: دار هومه.
- عبد الفتاح إيمان صالح. (2007). التخطيط الإستراتيجي في المنظمات الرقمية . القاهرة: إبيس كوم للنشر والتوزيع وخدمات المعلومات.
- عبود نجم نجم. (2005). أخلاقيات الإدارة العامة في عالم متغير. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- كورتل، فريد &، تيش سليمان، آسيا. (2015). الإدارة الإلكترونية. عمان: زمزم ناشرون وموزعون.
- ماجد بن عبد الله الحسن. (2011). الإدارة الإلكترونية وتجويد العمل الإداري المدرسي "ضرورة ملحة في ظل الثورة العلمية التكنولوجية". المكتب الجامعي الحديث.
- محمد بن هلال بن فزاع الكسار العنزي. (2017). تطبيق الإدارة الإلكترونية -المفهوم-المزايا-المعوقات. الرياض: دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع.
- محمد فريد الصحن، و علي الشريف. (2000). ميادئ الإدارة. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- نجم، نجم، عبود. (2009). الإدارة والمعرفة الإلكترونية -الإستراتيجية- الوظائف-المجالات. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- نصيرة سمارة. (2005). ظاهرة التسبب الإداري في الجزائر. الجزائر: المجلس الأعلى للغة العربية.
- ياسين، سعد. غالب. (2005). الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية. الرياض: فهرسة الملك فهد الوطنية أثناء النشر.

دور التكنولوجيا في البيروقراطية الإلكترونية – تجارب عالمية- The role of technology in E-bureaucracy - global experiences-

يحياوي إلهام قرابصي سارة
Yahiaoui Ilhem Grabsi Sarah
أستاذة التعليم العالي أستاذة مؤقتة
جامعة الحاج لخضر باتنة 1 الجزائر
Hadj Lakhdar University Batna 1 Algeria

sarah.grabsi@gmail.com

ilhem.yahiaoui@univ-batna.dz

الملخص:

تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على الإدارة الإلكترونية كونها الحل الأنسب لمواكبة عصر التكنولوجيا، وبالتالي تكمن الإشكالية الرئيسية في معرفة مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها في تسهيل العقابيل وكسر حواجز بيئة العمل التقليدية وإمكانية مواكبة عصر الرقمنة وضرورة التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، حتى عند حدوث الأزمات منها أزمة الكوفيد 19. وسنعرض من خلال هذه الدراسة الأدبيات المتعلقة بالبيروقراطية الإلكترونية وكل المصطلحات ذات الصلة وتوضيح الاختلاف بينها، وتوصلت الدراسة إلى أنه يمكن للمؤسسات الجزائرية التي ما زالت تتبع الإدارة التقليدية في تقديم خدماتها، الاستفادة من تجارب مختلف الدول العربية والعالمية، كما تم استنتاج مختلف السلبيات والإيجابيات للإدارة الإلكترونية. الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، البيروقراطية الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، التطبيقات الذكية، تجارب عالمية.

Abstract:

The study aims to shed light on E-administration to keep pace with the age of technology. The main problem is to know the contribution of modern technology and its applications in facilitating obstacles and breaking the barriers of traditional management and the possibility of keeping pace with the era of digitization, and the transition from traditional management to E-administration, including the occurrence of crises, such as the Covid-19 crisis. This study presents the literature related to E-bureaucracy and all related terms and explains the difference between them.

The study found that Algerian institutions can benefit from the experiences of various Arab and international countries. The study also has been deduced the various negatives and positives of E-administration.

Key words: E-administration, E-bureaucracy, E-government, smart applications, global experiences.

مقدمة:

ساهمت العولمة بشكل كبير في انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شتى المجالات والميادين، وكذا مختلف الإدارات وحتى الحكومات، فأصبحت هذه الأخيرة تتنافس على اقتناء تلك التكنولوجيا والتي تعد إحدى الركائز الهامة في الإدارة الحديثة، مما أدى إلى ظهور مصطلحات جديدة ألا وهي الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية والبيروقراطية الإلكترونية.

كما شهد العالم في الآونة الأخيرة تطور تقني سريع في التطبيقات الذكية والتي تستغل كل الأجهزة الذكية المتصلة ببعضها عن طريق الأنترنت، والتي بدورها تساعد الإدارة الإلكترونية في تسهيل تعاملاتها وتقديم خدماتها بطريقة أفضل وبأقل تكلفة. ولا يخفى ذكر أزمة كورونا (كوفيد 19) والتي تؤكد العالم من خلالها بأنه أمر محتوم وضروري على كل إدارة وحكومة لا تزال تتبع الإدارة التقليدية في تقديم خدماتها أن تواكب العصر التكنولوجي في التحول الرقمي، وعليه فهناك بعض الدول كانت السبابة في تبني وتنفيذ معاملات الإدارة الإلكترونية.

- إشكالية الدراسة: من خلال ما تم عرضه تأتي إشكالية البحث في التساؤل التالي: هل تطبيق الإدارة الإلكترونية هو خيار لتحسين الخدمات أم حتمية لابد منها لمواكبة عصر التكنولوجيا؟
- وبالتالي سيتم طرح التساؤلات الفرعية التي تساهم في الإجابة عن إشكالية الدراسة:
- ما هي الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية والبيروقراطية الإلكترونية؟
 - ما هي إيجابيات وسلبيات تبني الإدارة الإلكترونية؟
 - كيف يمكن للدول التي ما زالت تتبع الإدارة التقليدية الاستفادة من تجارب الدول العالمية؟

أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية استخدام التكنولوجيا في مختلف المجالات وما توفره من مزايا وشروط الفعالية، حيث شهد التطور الذي أحدثته تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وهو ما أحدث تغييرات كبيرة في الإدارات من حيث تقديم خدماتها وتحسينها وترقيتها لتسهيل الحصول على الوظائف الإدارية، وازدادت أهميتها خاصة في الأزمة الحالية أزمة كورونا (كوفيد 19).

أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نبيها فيما يلي:
- التعرف على استخدام التكنولوجيا في الإدارات العالمية.
 - معرفة مختلف مراحل تطور البيروقراطية الإلكترونية.
 - تبيان الفرق بين مصطلح الإدارة الإلكترونية والبيروقراطية الإلكترونية.

أجزاء ومحتويات الدراسة

تحتوي هذه الدراسة على جزئين، يتحدث الجزء الأول على مفاهيم عامة حول الإدارة الإلكترونية، أما الجزء الثاني فيتحدث على بعض التجارب العربية والعالمية للإدارة الإلكترونية.

الجزء الأول: مفاهيم نظرية حول الإدارة الإلكترونية

يشير مصطلح الإدارة الإلكترونية إلى قدرة الحكومة على تحسين الخدمات المقدمة إلى المواطنين باستخدام التكنولوجيا، ولهذا سنتطرق في دراستنا إلى تعريف كل من الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية وكذا البيروقراطية الإلكترونية كما يلي:

أولاً: تعريف الإدارة، الحكومة والبيروقراطية الإلكترونية

- 1- تعريف الإدارة الإلكترونية: اخترنا مجموعة من التعاريف وهي كالآتي:
 - الإدارة الإلكترونية هي: "الإدارة التي تستخدم فيها التقنيات الحديثة مثل: الكمبيوتر وشبكة الاتصالات المحلية والشبكة العالمية الإنترنت في أثناء أداء المهام الإدارية والتواصل بين الإدارة في مستوياتها الإشرافية والتنفيذية". (منصور بن عوض القحطاني: 2019، ص 232).
 - إن الإدارة الإلكترونية تعتبر نمط جديد من أنماط الإدارة، إذ تعرف أنها: "عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الانترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بالمنشأة". (نجاح عصام، بن أوجيت فاطمة: 2021، ص 552)،
 - كما تعرف على أنها: "استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة، من خلال توظيف الموارد البشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني

حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة". (الدراجي زريق، عبد السلام عبد اللاوي: 2021، ص 178).

نستنتج من التعاريف السابقة أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام وإدخال التكنولوجيا خاصة الأنترنت في جميع العمليات الإدارية من أجل ربح الوقت والجهد.

2- تعريف الحكومة الإلكترونية: هو مفهوم ظهر في الإدارات العامة في أواخر الثمانينيات وقد تم تعريفها بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (TIC) في الإدارة العامة، والمرتبطة بالتغييرات التنظيمية ومهارات الموظفين الجدد. الهدف منها هو تحسين الخدمات العامة وتقوية العمليات الديمقراطية ودعم السياسات العامة". (Borhane, Mohamed Djafer : 2020 , P409).

"تمثل التطبيق الإلكتروني في الخدمات الذي يؤدي إلى التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين، وبين الحكومة ومؤسسات الأعمال، والقيام بالعمليات الحكومية الداخلية بين المصالح الحكومية بعضها ببعض إلكترونياً بغية تبسيط وتحسين أوجه الحكومة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء". (سحر قدوري الرفاعي: 2009، ص 308).

- كما يشير تعريف البنك الدولي للحكومة الإلكترونية: "إلى استخدام الوكالات الحكومية لتقنيات المعلومات (مثل شبكات المنطقة الواسعة والإنترنت والحوسبة المتنقلة) التي لديها القدرة على تغيير العلاقات مع المواطنين والشركات والأذرع الأخرى للحكومة. يمكن أن تخدم هذه التقنيات مجموعة متنوعة من الغايات المختلفة: كتقديم أفضل للخدمات الحكومية للمواطنين، تحسين التفاعلات مع قطاع الأعمال والصناعة، تمكين المواطنين من خلال الوصول إلى المعلومات أو إدارة حكومية أكثر كفاءة. ويمكن أن تكون الفوائد الناتجة هي: تقليل الفساد، زيادة الشفافية، وزيادة الراحة ونمو الإيرادات وخفض التكلفة". (Mohammad Rabiul Bashar : 2011, P 04).

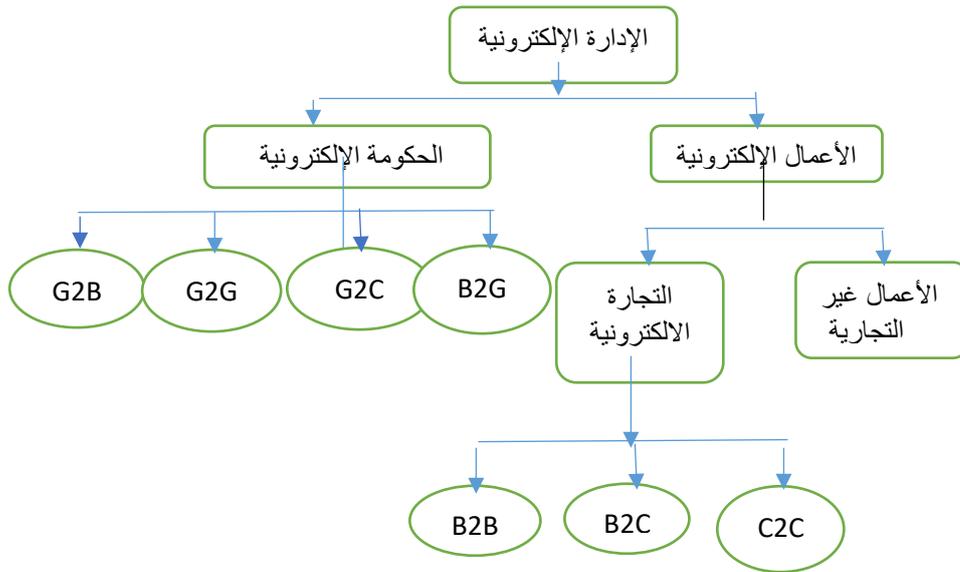
من خلال هذه التعاريف نستنتج أن الحكومة الإلكترونية هي استعمال الهيئات الحكومية لتقنيات المعلومات لتقديم الخدمات والتواصل مع المواطنين إلكترونياً.

3- التداخل بين مصطلحي الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية:

يتضح هذا التداخل بمقارنة أهداف كل منهما، إذ تهدف الحكومة الإلكترونية مثلها مثل الإدارة الإلكترونية لتعزيز الكفاءة والفعالية في توزيع الخدمات الحكومية عن طريق تحديث هيكلها، وتحسين ورفع جودة خدماتها، باستعمال معايير موضوعية وسرعة أداءها، كما تهدف إلى تعزيز الشفافية وتحسين استجابات الحكومة لاحتياجات المستفيدين، من خلال تجهيزها بالمعلومات الوافية، وابتكار أساليب جديدة للعلاقات البينية المتفاعلة التي تجمع المستفيدين وهيئات ووكالات الحكومة، وكذا توفير المال والوقت والموارد المستخدمة من قبل إدارات الحكومة في إطار علاقتها بالمواطن بالتأثير الإيجابي المباشر للحكومة الإلكترونية في تحسين مستوى أداءها الحكومي، وتقديمه بشكل لائق وجيد، كما تهدف بالتأثير إيجابياً في المجتمع من خلال ترقية وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع. (محمد بن أعراب: 2014، ص 61).

ويوضح الشكل الموالي ارتباط مصطلح الإدارة الإلكترونية بالحكومة الإلكترونية:

شكل رقم 1: علاقة الإدارة الإلكترونية بالحكومة الإلكترونية



المصدر: نجاح عصام، بن أوجيت فطيمة الزهرة المفيدة، (2021)، استراتيجيات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في ظل الأزمات (أزمة كورونا COVID19)، مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية، المجلد 7، العدد 3، ص 553. من الشكل السابق نقول بأن الأعمال الإلكترونية تعرف على أنها أكثر شمولية من التجارة الإلكترونية فهي عملية ربط مباشر بين الأنظمة التجارية مع الزبائن أو البائعين أو المزودين عبر الأنترنت. وتعتبر التجارة الإلكترونية مجرد بعد أو وجه رئيسي من أوجه الأعمال الإلكترونية مثل: البريد الإلكتروني، التسويق الإلكتروني والمصارف الإلكترونية (نجاح عصام، بن أوجيت فطيمة: 2021، ص 552).

كما يجدر الإشارة إلى أن: (Mircea Georgescu, 2006 : PP 289, 290):

- فئة من الحكومة إلى المواطنين G2C: نجد جميع أشكال الاتصال المباشر بين الحكومة ومواطنيها. الفكرة الأساسية هي السماح للمواطنين بالتواصل مع الحكومة من المنزل. يمكن للمواطنين العثور على جميع المعلومات التي يحتاجون إليها على الإنترنت، وطرح الأسئلة وتلقي الإجابات، ودفع الضرائب والفواتير، وتلقي المدفوعات والمستندات وما إلى ذلك.

- فئة من حكومة إلى شركة G2B: ففي اهتمام الحكومات بأتمتة عملياتها الخارجية مع الشركات الخاصة، حيث تريد الشركات رؤية البيروقراطية الصارمة للحكومات تختفي. وأهم المجالات هي الشراء والبيع الإلكتروني للفوائض الحكومية (المزادات الإلكترونية).

- فئة من حكومة إلى حكومة G2G: فيمكن للتقنيات الجديدة المستندة إلى الإنترنت مثل: الشبكات الداخلية والبنى التحتية للرسائل (خدمة الويب ونظام إدارة قواعد البيانات والبرامج) أن تجعل الاتصال بين الحكومات أكثر كفاءة وتمكين مشاركة المعلومات من خلال إنشاء أماكن افتراضية حيث يتم تخزين البيانات بطريقة منظمة ومهيكلية. والهدف من ذلك هو الحصول على منصة تكنولوجية وتنظيمية تعزز تكامل العمليات التشغيلية وصنع القرار والإدارة للمؤسسات الحكومية الإقليمية والفيدرالية والبلدية.

ومما سبق، نستخلص بأن الحكومة الإلكترونية هي فرع من فروع الإدارة الإلكترونية.

4- البيروقراطية الإلكترونية: قبل التطرق للبيروقراطية الإلكترونية سنقوم بتعريف البيروقراطية أولاً وهي كالاتي:

تعود جذور كلمة البيروقراطية حسب العديد من الباحثين إلى الأصل اللاتيني، ويتكون هذا المصطلح من جزئين، الجزء الأول (بيرو Bureau) وتعني في اللغة الفرنسية القديمة المكتب، والجزء الثاني قراطية (Kratos باليونانية) و(Cratie

بالفرنسية) و(Cracy بالإنجليزية) تعني السلطة أو الحكم، ووفقاً لهذا فإن مصطلح البيروقراطية في معناها اللغوي تعني حكم المكتب أو سلطة المكتب. وتعني إذا كلمة البيروقراطية في شقها اللغوي ممارسة العمل الإداري من خلال سلطة المكتب. (حفصي عميروش: 2018، ص 3).

- البيروقراطية هي: "جميع موظفي الخدمة المدنية أو بشكل عام الموظفون المكلفون بالمهام الإدارية. يتميز عملها بتسلسل هرمي واضح ومحطات عمل محددة جيداً وتقسيم المسؤوليات وإجراءات صارمة وإدارة دقيقة للملفات، انتشر مصطلح البيروقراطية بواسطة ماكس WEBER (1864-1920) وينطبق على جميع الأشكال من التنظيم، حتى لو كان مرتبطاً في كثير من الأحيان بالسلطات العامة". (<https://www.toupie.org/Dictionnaire/Bureaucratie.htm>).

أما البيروقراطية الإلكترونية فهي صورة للبيروقراطية عندما تحاول أن تتجمل من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي مفهوم جديد يتنافس مع مفهوم الحكومة الإلكترونية، الذي سارعت دول العالم النامية ذات النظم البيروقراطية الشهيرة في الجري ورائه لتكون جزءاً من العالم الإلكتروني. الإلكترونيات هي محاولة نشطة تشهدها دول العالم النامية تحاول من خلالها أن تلبس نظمها البيروقراطية العتيقة، صورة الحداثة التكنولوجية أو مفهوم الإلكترونيات. (رأفت رضوان: 2005، ص 21).

إذن البيروقراطية الإلكترونية يمكن أن تلعب دوراً حاسماً، إنها ببساطة يمكن أن تفتح الباب لوجود موقع على شبكة الإنترنت تسجل فيه كل جهة حكومية كل ما تريده من المواطن حتى يحصل على الخدمة بدون معوقات، وتحدد له المستندات المطلوبة وتحدد الرسوم وتحدد الزمن اللازم لأداء الخدمة المهم أن يكون هناك تحديد واضح ومتفق عليه والأهم أن يتغير من وقت لآخر. (رأفت رضوان: 2005، ص 26).

ثانياً: العلاقة بين الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية والبيروقراطية الإلكترونية

سنتمكن من خلالها معرفة الفرق بين هاتاه المصطلحات المتشابهة، هناك اتجاهين وهما كالآتي: (حفصي عميروش: 2018، ص 13).

1- الإدارة الإلكترونية كأداة لإصلاح البيروقراطية:

يرى أصحاب هذا الاتجاه أنه يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تستعمل كوسيلة لإصلاح البيروقراطية، وهي تمثل محرك ومسهل لعملية الإصلاح الإداري لزيادة فعالية الإدارة العمومية لخدمة المواطنين. إن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً هاماً في عصره وتطوير عمل الإدارة العامة رغم طابعها البيروقراطي، وذلك من خلال الخصائص التي تتميز بها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي نلخصها في: (حفصي عميروش: 2018، ص 14)

- السرعة: حيث أن الوسائل التكنولوجية تتميز بالسرعة العالية في أتمتة عمليات معالجة المعلومات والطلبات الإدارية، إذ لا يمكن مقارنتها بطريقة العمل التقليدية.

- الحدود الزمنية والمكانية: فالإنترنت تسمح بالقيام بتعاملات فورية 24/24 ساعة و 7/7 أيام وفي أي مكان بشرط وجود شبكة الانترنت في مكان وجود المقدم والمتلقي للخدمة.

- الحفظ: أين يسمح التطور السريع في وسائط التخزين الإلكترونية بحفظ وأرشفة كمية كبيرة من المعلومات.

- التواصل المستمر: حيث تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بإمكانية التواصل المستمر بين كل من الإدارة والمتعاملين وبين الإدارات فيما بينها وكذا بين الإدارة وموظفيها.

- مرونة استعمال الوسائل الإلكترونية: حيث تتميز هذه الأخيرة بتعدد مجالات استعمالها.

2- البيروقراطية كسبب في فشل مشروع الإدارة الإلكترونية:

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن البيروقراطية تعتبر من الأسباب الرئيسية لفشل مشاريع الإدارة الإلكترونية، إذ أن البيروقراطية تعتبر طبيعة تنظيم الإدارة العامة والدولة عموماً، فبدل أن تكون الإدارة الإلكترونية كأداة لحل مشاكل

التنظيم البيروقراطي تكون كفريسة لها، وذلك بسبب المبادئ التي تبني عليها البيروقراطية كالهرمية، التخصص وتقسيم العمل والإجراءات والقوانين الرسمية. حسب وجهة النظر هذه، فإنه يجب مباشرة الإصلاح البيروقراطي قبل البدء في وضع مشروع الإدارة الإلكترونية لتمكين هذه الأخيرة من النجاح. وهذا لا يعني أن البيروقراطية لم تحقق للعالم أي فوائد، أو أنها كلها كانت مشكلات، فالبيروقراطية كانت في البداية حلا مثاليا لجميع مشكلات الإدارة، وكانت البيروقراطية سبيل العالم إلى دخول أطوار الرقي والتقدم، إلا أنها في ظل سنة التطور الاجتماعية والتغيير أصبحت في أذهان الناس معادلا للروتين والتعقيد والتخلف. (حسين بن محمد الحسن: 2009، ص 29).

3- الحكومة الإلكترونية من أجل البيروقراطية:

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليست فقط أدوات لتحويل البيروقراطيات في المنظمات الموجهة نحو السوق، ولكنها أيضا أدوات لدعم وظائف الإدارة البيروقراطية. يمكن أن يؤدي تنفيذ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأتمتة الإجراءات الإدارية الحالية إلى تحسين كفاءة وفعالية النظام الإداري دون تغيير منطقته الأساسي. ومنذ الثمانينيات تم تصميم وتنفيذ تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوفير الأدوات والحلول المناسبة للدعم الفعال للمنظمات البيروقراطية، وبرامج التشغيل الآلي للمكاتب، وأنظمة إدارة قواعد البيانات، وأنظمة إدارة المعلومات، وأنظمة دعم القرار وأنظمة المعلومات المتكاملة مؤخرًا عبر الإنترنت هي بعض الأمثلة على الحلول التي تعتمد على التكنولوجيا والمصممة لجعل المناطق المحمية في الاقتصادات المتقدمة أكثر فعالية وكفاءة. (Antonio Cordella, 2007 : P 270)

تم تحقيق ذلك من خلال دمج مستويات متعددة من الضوابط في أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فتوفر طبقات التحكم المتزايدة وأنظمة المراقبة الأكثر شفافية والأقل تكلفة التي توفرها حلول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هذه عملية صنع قرارات عالية الجودة وأكثر كفاءة وتساعد في تصميم وإنتاج أنظمة بيروقراطية حكومية أكثر فاعلية. مما سبق، نستنتج بأن كل من الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية وكذا البيروقراطية الإلكترونية تشترك في كونها تستند على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي مصطلحات مترابطة فيما بينها، فالإدارة الإلكترونية هي الأصل والأساس أما الحكومة الإلكترونية تعتبر شكل من أشكال الإدارة وقد وجدت لمعالجة البيروقراطية.

الجزء الثاني: تجارب عالمية مختلفة في مجال الإدارة الإلكترونية

إن الاتجاه نحو الإدارة الإلكترونية الحديثة بما حققه من فوائد كثيرة ملموسة على مختلف الأصعدة، يتواءم مع التطور المستمر والمطرد للمجتمعات البشرية، تبعه تخلي شبه جماعي عن النموذج البيروقراطي (التقليدي). إن التحول من النظام البيروقراطي إلى الإدارة الإلكترونية الحديثة يستلزم معه تطوير في مهارات من يتعاملون مع الإدارة الإلكترونية لضمان التخلص من مظاهر التعقيدات والإجراءات البيروقراطية خاصة المدراء والموظفين الذين يتخذون البيروقراطية منهجا. (أحمد همام: <https://www.a-hamam.com/2020/01/blog-post.html>).

وستحدث في هذا الجزء عن أهم التجارب العربية والعالمية للإدارة الإلكترونية، ولا يفوتنا ذكر التطور الحاصل في هذه الإدارة خلال أزمة كوفيد 19:

أولاً: أهمية الإدارة الإلكترونية خلال أزمة كورونا (كوفيد 19)

أبرزت الثورة الرقمية وأزمة كوفيد 19 أهمية الإدارة الإلكترونية مع الثورة الرقمية، حيث نشهد تطوراً متزايداً للمنصات الرقمية في جميع جوانب الحياة اليومية تقريباً. أصبح الأفراد مجهزين ومتصلين بشكل متزايد، لدرجة أن تضخم الاقتصاد ينعكس في الاستبدال التدريجي للمنصات بواسطة وسطاء في الاقتصاد التقليدي، لأن حتى الخدمات العامة تتجاهل التحولات التي تنتجها التقنيات الرقمية. أعادت أزمة كوفيد 19 أيضاً إطلاق الأهمية الأساسية للتكنولوجيا الرقمية، لا سيما لضمان استمرارية معينة للخدمة العامة أثناء الحجر الصحي. (VCMLT Consulting : 2021, P 05).

1- التحليل الاستراتيجي للإدارة الإلكترونية:

يوضح الشكل الموالي التحليل الاستراتيجي للإدارة الإلكترونية خلال هذه أزمة كورونا (كوفيد 19):

شكل رقم 2: تحليل SWOT للإدارة الإلكترونية

<p>نقاط القوة:</p> <p>- أتاحت التكنولوجيا الرقمية ضمان استمرارية الخدمة العامة خلال أزمة فيروس كورونا.</p> <p>- التكنولوجيا الرقمية كأداة رئيسية لتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن (تبسيط الإجراءات، وتحسين الشفافية الإدارية)</p>	<p>نقاط الضعف:</p> <p>بعض السلطات المحلية غير مجهزة بشكل كاف وتفتقر إلى الوسائل اللازمة لهذا التحول</p>
<p>الفرص:</p> <p>- كوفيد 19 كمسرع للتحويل الرقمي للمجتمعات.</p> <p>- سعي الدولة إلى إشراك السلطات المحلية خلال هذه الأزمة.</p> <p>- الإدارة الرقمية كأداة لتحديث: البيانات المفتوحة...</p>	<p>التحديات:</p> <p>- إمكانية الوصول إلى الخدمة الرقمية: مثل مشكلة تغطية الإنترنت في المناطق الريفية.</p> <p>- حماية البيانات الشخصية.</p>

Source : VCMLT Consulting , (2021) , L'e-administration au service des collectivités, SCIENCES PO STRASBOURG

L'Actu de Sciences Po Strasbourg, P 05.

لقد أثبتت أزمة كوفيد 19 بالفعل أهمية الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الرقمية على عدة مستويات، حيث تم استخدامها كأداة لتسهيل فهم عمل الإدارة، ولا سيما شفافية العمل العام (نشر المعلومات عبر الإنترنت). فتعد البيانات الصحية أمراً حيوياً في مكافحة Covid-19، مما أجبر الخدمات الصحية على وجه الخصوص على تسريع عملية الرقمنة. (VCMLT Consulting : 2021, P 03)

2- عينة من تطبيقات الإدارة الإلكترونية الشائعة المستخدمة خلال جائحة فيروس كورونا:

تعتبر هذه التطبيقات الذكية من أهم التكنولوجيا التي استخدمت خلال جائحة كورونا: (الأمم المتحدة نيويورك: 2020، ص 242)

- بوابات التعلم الإلكتروني: منصات رقمية تدعم المعلمين والطلاب بموارد عبر الإنترنت وتقدم تعليماً عالي الجودة والتعلم من المنزل.
 - التصاريح على الإنترنت: تصاريح عبر الإنترنت للحركة أثناء حظر التجول، مما يضمن اتباع الناس لتعليمات البقاء في المكان.
 - روبوتات المحادثة الآلية القائمة على الذكاء الاصطناعي: روبوتات المحادثة الآلية القائمة على الذكاء الاصطناعي من (الأطباء الافتراضيين) على البوابات الحكومية الإلكترونية للتشخيص الذاتي، وتخفيف الضغط على أنظمة الرعاية الصحية.
 - تطبيقات التعقب: تطبيقات الهاتف المتنقل القائمة على البلوتوث لتتبع انتشار الفيروس أحياناً مع إشعارات نصية أو ملحقات لخريطة تمثيل البيانات.
- وتتضمن التطبيقات الذكية إمكانات تحليل البيانات التي توفرها البنية الأساسية التكنولوجية، وهذه الأخيرة تعني الشبكات الحاسوبية لربط التجهيزات والمحسّنات المختلفة، وتوفير التخاطب فيما بينها. (الإسكو: 2019، ص 23).

ثانيا: تجارب عربية في الإدارة الإلكترونية

كل هذه التجارب تسعى للتخلص من مظاهر البيروقراطية التقليدية في ظل الإدارة الإلكترونية، وهي تجارب متنوعة تدخل ضمن إطار التكنولوجيا والتطبيقات الذكية وهي كالاتي:

- 1- الجزائر: استراتيجية رقمنة وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي تهدف لمحاربة البيروقراطية، حيث كشف السيد المدير أن الأهداف الرئيسية للاستراتيجية الرقمية للقطاع تلخص في: (<https://www.mtess.gov.dz/ar/>)
 - رقمنة كاملة للخدمات المقدمة من طرف القطاع.
 - تعزيز وتعميم استعمال تكنولوجيا المعلومات.
 - اعتماد التصديق الإلكتروني وإزالة الطابع المادي للوثائق.
 - التنفيذ السريع لنظم المعلومات ومركزية البيانات.
 - تعزيز العمل التشاركي وتوفير القدرات البشرية المؤهلة عن طريق التكوين المكيف والمتخصص.
- في ذات السياق، أعلن وزير العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي عن إطلاق 10 تطبيقات ومنصات رقمية جديدة، من بين هذه الخدمات الرقمية خدمة التعرف على ملامح الوجه للمتقاعدين، ومنصة الحساب الفردي للنشاط الأجير، خدمة طلب التعويض عن عطلة الأمومة عن بعد، وكذا خدمة الحساب الإلكتروني للتقاعد على مستوى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء.

- 2- تونس: يعد تطوير الإدارة الإلكترونية وتعزيز الحكومة المفتوحة أحد أهم ركائز برنامج التنمية الإدارية ويندرج ضمن برنامج شامل لإصلاح وتعصير الإدارة في تونس، ويحظى برعاية خاصة من قبل رئاسة الحكومة. وحسب التوجّهات الاستراتيجية العامة للتنمية ودستور سنة 2014، فإنّ برنامج التنمية والتحديث الإداري هو أحد الإصلاحات الكبرى التي سيتم القيام بها خلال سنوات المقبلة، والتي ستمكّن من إرساء إدارة ناجعة ومفتوحة تقدّم خدمات عمومية عبر إجراءات مبسّطة وذات جودة عالية في تناول المواطن والمؤسسة وتساهم مساهمة فاعلة في التنمية. (<http://www.tunisie.gov.tn/117>)

ومن هذا المنطلق، تتمثل المهمة التي تمّ ضبطها في إطار الدراسة الاستراتيجية للإدارة الإلكترونية 2020 في:

- تركيز وهندسة خدمات الإدارة طبقا لحاجيات مستعمليها (المواطن والمؤسسات الاقتصادية).
- دمج وربط أنظمة المعلومات وتقاسم البنى التحتية المعلوماتية بما يمكن من تبادل المعلومات.
- تكريس انفتاح الإدارة من خلال تعزيز الشفافية والتشاركية والمساهمة في خلق القيمة.
- تبني استعمال التكنولوجيا الرقمية لتأمين التحوّل الرقمي، وتعزيز الثقة عند استعمالها في التعاملات الإدارية.

وقد تمّ ضبط 8 توجّهات استراتيجية لتنفيذ هذه المهمة وتحقيق رؤية برنامج الإدارة الإلكترونية في أفق سنة 2020، وهي:

1. تطوير خدمات عمومية كلياً على الخطّ وسهولة الوصول ومتعددة القنوات وتمحور حول حاجيات المواطن والمؤسسة والإدارة.

2. التّشجيع على الاستغلال المشترك للوسائل والبنى التحتية المعلوماتية.
3. إعادة هندسة الإجراءات الإدارية ورقمنتها اعتماداً على التكنولوجيات الرقمية.
4. إرساء إطار لفتح المعطيات لتكريس الشّفافيّة وإعادة استعمال البيانات العموميّة.
5. الانتقال نحو إدارة متشابكة تتيح التعامل البيئي والتبادل الإلكتروني مع ضمان حماية المعطيات الشخصية.
6. إرساء إطار للمشاركة العموميّة يساهم في تكريس الديمقراطية التّشاركيّة.
7. تحديث أنظمة المعلومات الإدارية وتوظيفها في خدمة المواطن.
8. تعزيز الثقة الرقمية في الخدمات على الخطّ.

كما يتطلب تنفيذ خطة العمل اعتماد رافعات استراتيجية تتمثل:

1. حكومة واضحة ومخصصة للبرنامج،
2. إطار قانوني متطور ومتلائم مع برنامج الإدارة الإلكترونية والحكومة المفتوحة،
3. برنامج اتصال وتسويق يساعد على إدارة التغيير ويحفز على استعمال الخدمات على الخطّ.

ويتكوّن مخطّط عمل برنامج الإدارة الذكيّة من 21 مشروعاً قطاعياً و60 مشروعاً ذو صبغة أفقيّة.

وكشفت دراسة أنجزتها شركة (إدارتي) أن 90% من المواقع الإلكترونية للإدارات التونسية غير مؤمنة، بينما تحمل 10% فقط من الإدارات التونسية شهادات الأمان. وشملت الدراسة التي تهدف إلى تقييم واقع الرقمنة في تونس، 500 إدارة تابعة لوزارات وبلديات وجامعات، وأبرزت أيضاً أن 150 إدارة من أصل 500 لديها نجاعة في النفاذ إلى مواقعها من قبل المواطنين، ما خلق أزمة ثقة بين المواطن والإدارة على غرار عدم توافر ضمانات تأمين المعطيات الشخصية. وكان المدير العام لوحدة الإدارة الإلكترونية أعلن في تصريحات صحافية أنه تمت رقمنة حوالي 85% من الإدارة في تونس، إلا أنه يتعيّن بذل مزيد من الجهود للحصول على إدارة رقمية بالكامل. وأضاف أن هناك مشاريع عدة قيد الإنجاز، على غرار مشروع الإدارة الإلكترونية للبورصات، الذي يسمح بتبادل المراسلات بين جميع الوزارات من خلال المنصة، مبيّناً أنه سيتم البدء بمرحلة التوقيع الإلكتروني. وبخصوص الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطن، أوضح أن تونس توفر 220 خدمة عبر الإنترنت، تغطي الضمان الاجتماعي ودفع الفواتير والتربية والتعليم العالي، مشيراً إلى أن المواطنين بغالبيتهم يفضلون التعامل المباشر مع الإدارة، موصياً بجعل استخدام الخدمات عبر الإنترنت إلزامياً.

[\(https://www.independentarabia.com/node/\)](https://www.independentarabia.com/node/)

3- المغرب: أدى إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تغيير إيجابي في العلاقة بين الإدارة ومستخدميها. في الواقع، يتم تبسيط الإجراءات الإدارية والإدارة الإلكترونية ككل. تم إطلاق العديد من المبادرات لتنفيذ برنامج شامل لتطوير الحكومة الإلكترونية في المغرب، المبادرات التي ساهمت في ظهور العديد من الخدمات الهاتفية، والتي يمكن أن نذكر منها كمثال: (نظام BADR: Base Automatisée des Douanes en Réseau) والذي يسمح للمشغلين الاقتصاديين بتسجيل بياناتهم الجمركية بغض النظر عن الموقع الجغرافي الموجودون فيه، ونظام إدارة جوازات السفر البيومترية المغربي، بوابة Service-Public.ma، حزمة الخدمات الإلكترونية الضريبية (الضرائب المحلية عبر الإنترنت) وبوابة المشتريات العامة إلخ. ومن أجل تعزيز وتشجيع تطوير الخدمات الهاتفية العامة في المغرب، نظمت وزارة الخدمة العامة وتحديث الإدارة منذ 2005 الجائزة الوطنية للإدارة الإلكترونية (e-mti)az) تهدف هذه الجائزة الرمزية تماماً إلى خلق محاكاة بين مختلف الفاعلين العاملين (الإدارات والمؤسسات العامة والبلديات ومندوبي الخدمة العامة) في تطوير الخدمات العامة عبر الإنترنت، وأنها مسألة تمييز مشاريع ومبادرات الإدارة الإلكترونية الناجحة والتعريف بها.

<https://www.mmsp.gov.ma/fr/decline.aspx?m=4&r=9>

وفي عام 2018، أطلقت مدينة الدار البيضاء بوابة متجر كازا (Casa Store) وهو متجر تطبيقات الأجهزة النقالة والويب الذي يتضمن تطبيقات الهواتف النقالة والمواقع الإلكترونية المتعلقة بمدينة الدار البيضاء. وقد تم تصميم هذه المنصة لتعزيز التفاعل والمشاركة وتسهيل مشاركة السكان في تنمية مدينتهم. يتمكن الناس من الحصول على مجموعة واسعة من المعلومات والخدمات من خلال البوابة، على سبيل المثال: يمكنهم دفع الضرائب (ضريبة الدخل، ضريبة الأعمال وضريبة القيمة المضافة)، والحصول على معلومات في الوقت الحالي من موقع وزارة العدل المغربية على شبكة الإنترنت، وتصفح بوابة البيانات المفتوحة لمدينة الدار البيضاء، والتقدم بطلب للحصول على الوظائف الشاغرة في الحكومة. ويمكن الوصول إلى متجر كازا (Casa Store) من قبل ثلاث أنواع من المستخدمين: الزوار، ومستخدمو متجر كازا والمطورون. لا يُطلب من الزائرين تسجيل الدخول، ومع ذلك تقتصر نشاطاتهم على البحث وعرض محتوى التطبيقات. وكما يمكن

لمستخدمي المتجر الذين هم عادة من السكان المحليين، المشاركة في أنشطة مختلفة داخل المنصة وتقييم المحتوى. أما النوع الثالث من المستخدمين فيتمثل في المطورين الذين يتمتعون بنفس إمكانية الوصول التي يتمتع بها مستخدمو المتجر ويمكنهم أيضاً اقتراح تطبيقات جديدة وتحميلها إلى المنصة. (الأمم المتحدة نيويورك: 2020، ص 108).

4- الإمارات العربية المتحدة: أطلقت حكومة دولة الإمارات استراتيجية الإمارات للخدمات الحكومية، وسياسة المنصة الرقمية الموحدة، وسياسة التعامل الرقمي والخدمة الحكومية الرقمية، ضمن جهودها لتقديم خدمات رقمية متطورة على مدار الساعة وفي أي مكان. وتحرص الحكومة على إشراك أفراد المجتمع في تصميم الخدمات بهدف تطوير خدمات استباقية تلبي احتياجات المتعاملين. الخدمات الإلكترونية الأكثر استخداماً خلال عام 2020:

- إصدار إذن دخول 5,073,243 معاملة منجزة.
- دفع المبالغ المستحقة للكهرباء والمياه 2,665,303 معاملة منجزة.
- تجديد تصاريح الإقامة 1,737,885 معاملة منجزة.
- دفع المخالفات المرورية 1,732,403 معاملة منجزة.
- إصدار تصاريح الإقامة 1,095,742 معاملة منجزة.
- تجديد تصريح وعقد عمل/ تصريح عمل مهمة من داخل الدولة 844,174 معاملة منجزة.
- إصدار عقد عمل جديد 681,779 معاملة منجزة.
- إصدار تصريح عمل جديد 573,388 معاملة منجزة.
- تجديد بطاقة الهوية 374,197 معاملة منجزة.
- تقديم خطبة الجمعة 97,280 معاملة منجزة.
- إصدار بطاقة هوية جديدة 77,175 معاملة منجزة.

تتميز هذه الخدمات الإلكترونية بعدد من الخصائص التي تمكن المتعاملين من تحميل المستندات، وحفظ الطلب لتقديمه في أي وقت لاحق، كما تتيح إمكانية التوقيع الرقمي على المستندات والنماذج. تعرف على كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية من خلال هذا الدليل. تم ترتيب موضوعات الخدمات في الصفحة الرئيسية للبوابة على أساس أكثرها استخداماً، فضلاً عن كونها ديناميكية وتتغير بشكل تلقائي حسب الاستخدام اليومي للخدمات بشكل يعكس سلوك/ أفضليات المستخدم.

5- دبي: تستضيف دبي الرقمية عدداً من التطبيقات القائمة على التكنولوجيا المبتكرة التي تخدم الحياة اليومية للمقيمين والزوار في المدينة، ومن بينها: (<https://www.digitaldubai.ae/ar/apps-services>)

- استثمار في دبي: منصة موحدة لترخيص الأعمال في إمارة دبي.
- سداد دبي: خدمات دفع مشتركة تمكن مزودي الخدمات والجهات الحكومية من توفير خدمات الدفع 7/24 للمتعاملين، لتمكين مواطني دولة الإمارات العربية المتحدة والمقيمين والزوار والشركات من الدفع بطريقة سهلة وأمنة.
- نظم تخطيط الموارد الحكومية: إن نظم تخطيط الموارد الحكومية هي نظم موحدة وأمنة تستخدمها جميع دوائر حكومة دبي.
- راشد: تهدف خدمة راشد إلى توفير الإجابات الرسمية التي لا تقتصر على الأنشطة التجارية فقط بل عن أي أمر يتعلق بمدينة دبي.
- منصة دبي الآن: إمكانية الوصول الرقمي الفوري لأكثر من 50 خدمة حكومية، في مكان واحد، دبي الآن تساعدك على إدارة فواتيرك وتتبع تأشيرتك.

- دبي بالس: هذه المنصة هي العمود الفقري للتحويل الرقمي في المدينة الذكية الذي يساهم في أن ينعم جميع سكان وزوار مدينة دبي بالسعادة.
- الهوية الرقمية: هي حل موحد للهوية الوطنية الرقمية والتوقيع الرقمي في الإمارات العربية المتحدة.
- تطبيق المورد الذكي: هو أحدث التطبيقات الخاصة بالموردين بمراجعة المعاملات الخاصة بهم مع أكثر من 50 جهة حكومية من خلال نافذة واحدة وبمبسطة.
- تطبيق الموظف الذكي: هو تطبيق مبتكر يتيح لموظفي حكومة دبي الوصول إلى قائمة من الخدمات الذاتية المتنوعة.
- مؤشر السعادة: هي واحدة من مبادرات دبي الاستراتيجية الأولى (المدينة الذكية).
- وظائف دبي: هي إحدى الوسائل المبتكرة التي طورتها دبي الرقمية.
- تطبيق دبي الآن: هو التطبيق الشامل الذي يمكنك من الوصول لأكثر من 85 خدمة في المدينة بما في ذلك دفع الفواتير والغرامات، تعبئة رصيد سالك، تعبئة رصيد بطاقة نول، الدفع لتعبئة الوقود...
- ومن الخدمات الإلكترونية العامة لحكومة دبي:

(https://www.dc.gov.ae/PublicServices/Categories.aspx?SiteCategoryName=Public_Services)

- دعوه للقيود في سجل الكاتب العدل الخاص.
- الطلبات الإلكترونية: الدفع الإلكتروني للأمانات، دفع رسوم وأمانات القضايا المحددة مسبقاً، دفع غرامات القضايا المحددة مسبقاً، دفع رسوم الكاتب العدل و الإشهادات والتوريد العام، طلبات الدعاوى، تصديقات الأحوال الشخصية، تسجيل القضايا، خدمات الكاتب العدل، الاستعلام عن المحررات، مكاتب الكاتب العدل الخاص، القيد في سجل الكاتب العدل الخاص، جداول جلسات القضايا.
- الاستفسارات: الاستعلام عن تفاصيل الدعوى، استفسار عن رسائل القضايا، الاستعلام عن الإشهادات، الاستفسار عن الأحكام الذكية، الاستفسار عن المحاضر المهمة للخصومة، الاستفسار برقم قيد الدعاوى الإلكترونية.
- الإعلانات بالنشر.
- مزادات المحكمة.
- معاونو القضاة: الخبراء، المحكمين الشرعيين، المترجمون.
- المأذونون.
- المحامون.
- طلب زيارة محاكم دبي.
- برنامج الاستشارات القانونية المجانية.
- بوابة المشتريات والعقود.

6- السعودية: يسلط هذا القسم الضوء على جهود الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية في تبني وتنفيذ معاملات الحكومة الإلكترونية المتنقلة والانتقال إلى المرحلة الجديدة من الخدمات الحكومية. وسوف نجد معلومات حول خطوات الحصول على الخدمات الحكومية، ومزايا المستخدم، والقنوات والأجهزة المناسبة لتقديم الخدمات الإلكترونية، والقطاعات الحكومية المحددة التي أطلقت تطبيقات للأجهزة المحمولة وميزات كل تطبيق.

(<https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/content/mobileGovernment>)

وفي إطار سعي المملكة إلى تحقيق فكرة المجتمع القائم على المعرفة وسرعة الاستجابة والتفاعل مع الأخذ بالاعتبار أهمية عامل الوقت، سهلت كل ما يلزم لتمكين التعاملات الحكومية المتنقلة لتكون بمثابة امتداد للتعاملات الإلكترونية الحكومية، بحيث تُوفّر الخدمات الحكومية للجمهور المستهدف من أي مكان وفي أي وقت من خلال الأجهزة

الذكية (تطبيقات الهاتف النقال والكمبيوتر المحمول والمساعد الرقمي الشخصي PDA وغيرها) لخدمة العملاء بفعالية وكفاءة. الوصول المجاني للتطبيقات الحكومية يتيح مقدمي خدمات الأنترنت في السعودية استخدام تطبيقات الجوال التابعة للجهات الحكومية بشكل مجاني، وهي:

- تطبيق أبشر وموقع وزارة الداخلية.
- تطبيق بلاغ تجاري وموقع وزارة التجارة والاستثمار.
- تطبيق أسعفي وموقع هيئة الهلال الأحمر السعودي.
- تطبيق صحة وموقع وزارة الصحة.
- تطبيق فزعه وموقع الدفاع المدني.
- تطبيق كلنا أمن وموقع مديرية الأمن العام.
- تطبيق قياس وموقع قياس.
- تطبيق حساب المواطن وموقع حساب المواطن.

7- عمان: في عام 2019، أطلقت أمانة عمان الكبرى منصة محدثة للمناقصات الإلكترونية التي تسرد جميع فرص الشراء المحلية والدولية وطلبات المناقصة للمشاريع/عقود البلدية. وتهدف المنصة إلى إدارة ومراقبة الإجراءات التي تحكم المناقصات بشفافية كاملة وتوفير الفرص العادلة والمتساوية لمقدمي العروض. وتقدم الآن جميع مناقصات البلدية إلكترونياً وتذاع خلال الجلسات الافتتاحية والجلسات المحفوظة التابعة لمديرية المناقصات والمشتريات. وتُنشر جميع المعلومات المتعلقة بالمناقصات على الموقع الإلكتروني، بما في ذلك الإعلانات والمرفقات، ونتائج المناقصات الافتتاحية، ونتائج المناقصات السابقة، والمؤهلات الفنية لمقدمي العروض، وقرارات التعيين. ويسمح لمقدمي المناقصات أو ممثليهم بحضور الجلسات العامة التي تعقدها المديرية لافتتاح المناقصات. (الأمم المتحدة نيويورك: 2020، ص 108).

8- الكويت: خلال سنة الجائحة وجد تحولاً إلكترونياً كبيراً في جميع الإجراءات الحكومية، فبعضها تحول إلى تطبيقات مثل: تطبيق (هويتي) الذي يعادل البطاقة المدنية، والذي سهل الإجراءات المطلوبة وأصبح بديلاً رسمياً لحين استلام النسخة الأصلية، بسبب قلة الموظفين والأوضاع الصحية. وكذلك عند استلامك جرعة التطعيم سترى مباشرة أيقونة تفيد أنك حصلت على اللقاح من خلال هذا التطبيق، وهذا التواصل بين جهات مختلفة مثل الصحة.

[\(https://manshoor.com/politics-and-economics/kuwait-bureaucracy/\)](https://manshoor.com/politics-and-economics/kuwait-bureaucracy/)

9- الأردن: تتوفر في الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية في الأردن عدة تطبيقات الهاتف الذكية اخترنا منها ما يلي:

[:\(https://portal.jordan.gov.jo/wps/portal/Home/MobileApps\)](https://portal.jordan.gov.jo/wps/portal/Home/MobileApps)

- الضمان الاجتماعي: يهدف تطبيق المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في الأردن إلى تقديم حزمة من الخدمات الإلكترونية المتميزة للأفراد والتسهيل عليهم. وهذه الخدمات الإلكترونية الموجهة للأفراد متاحة لأي مؤمن عليه بعد أن يقوم بالتسجيل عبر التطبيق أو الموقع الإلكتروني، وهي خدمات مصنفة حسب المنفعة، فهناك خدمات تخص المتقاعدين، حيث بإمكان المتقاعد الاستفسار عن بياناته الأساسية، ومعرفة تفاصيل رواتبه التقاعدية، أما المشتركين اختياريًا، فيمكنهم الاطلاع على بياناتهم الأساسية، ومعرفة فترات اشتراكهم، وحركات سريان الاشتراك أو إيقافه، ورواتبهم، والدفوعات المترتبة على اشتراكهم الاختياري.
- دائرة الأراضي والمساحة: يهدف تطبيق دائرة الأراضي والمساحة إلى تسهيل تقديم خدمات الدائرة للمواطنين إلكترونياً وعلى مدار الساعة يقدم التطبيق الخدمات الآتية: البحث عن قطعة أرض عن طريق إدخال معلوماتها (المحافظة، المديرية، القرية، الحوض، الحي، رقم القطعة) أو احداثياتها، وإظهار كيفية الوصول إليها.

- هيئة الاستثمار الأردنية: في إطار جهود هيئة الاستثمار لتطوير وتحسين الخدمات الإلكترونية المقدمة للمستثمرين تم إطلاق تطبيق هاتفي مجاني لهيئة الاستثمار عبر الهواتف الذكية يوفر خدمات إلكترونية تفاعلية بهدف التسهيل على المستثمرين وتبسيط الإجراءات عليهم.
- هيئة تنظيم النقل البري: يهدف تطبيق هيئة تنظيم النقل البري إلى تسهيل الحصول على المعلومات اللازمة عن النقل العام للركاب يقدم التطبيق الخدمات الآتية: عرض معلومات عن مجمعات الباصات المتوفرة في كل محافظة، عرض المسافة بين موقع الحالي للمستخدم والمجمعات عن طريق الأقمار الصناعية، عرض معلومات عن مسارات خطوط النقل والأسعار لكل خط وعرض معلومات عن شركات التأجير المتوفرة في كل محافظة.
- احتساب فاتورة الكهرباء: احتساب فاتورة الكهرباء هو تطبيق يساعد المواطنين أصحاب الاشتراكات المنزلية في المملكة الأردنية الهاشمية من احتساب قيمة فاتورة الكهرباء الخاصة بهم، من خلال اختيار المحافظة التابع لها، البلدية التابعة لها، كمية الاستهلاك المحسوبة واحتساب قيمة الفاتورة المفصلة.

10- البحرين: تزودنا إحصائيات قنوات الحكومة الإلكترونية بمعلومات هامة عن حاجات ورغبات عملائنا وتساعدنا على ملاحظة الاتجاهات الناشئة لكي نتعامل معها ونستجيب لها بشكل أفضل. تحتوي هذه الصفحة على أهم إحصائيات قنوات الحكومة الإلكترونية. يتم تحليل الإحصاءات المتعلقة بالاستخدام وإرسال النتائج لكل ثلاثة أشهر إلى اللجنة الوزارية المسؤولة عن برنامج الحكومة الإلكترونية لبحث فرص التطوير والتحسين. ويتم تحديد وتنفيذ الإجراءات المناسبة بالتعاون مع الجهات الحكومية المعنية.

ومن بين الخدمات الإلكترونية: دفع فاتورة الكهرباء والماء، إصدار بطاقة الهوية لخدم المنازل، دفع المخالفات المرورية، تجديد تسجيل المركبة، تجديد بطاقة الهوية، خدمة القبول الإلكتروني (جامعة البحرين)، الاستعلام ودفع الفواتير، تجديد جواز السفر، إصدار نسخ الإفادات وكشف الدرجات لطلبة المدارس وتجديد رخصة السياقة.

(https://www.bahrain.bh/wps/portal!/ut/p/a1/04_)

ولتلخيص ما جاء في هذه التجارب، في دراسة قامت بها الأمم المتحدة عن تطور الإدارة الإلكترونية في الدول العربية، كان مؤشر الأداء وهو مؤشر تطور أداء الحكومة الإلكترونية EDGI، فكان أداء الإمارات والبحرين مرتفعا جدا، حيث أحرزت كل منهما أكثر من 0.75 نقطة. ثم حلت الكويت والأردن والسعودية وتونس وعمان والمغرب، وحصلت كل من هذه الدول على أداء مرتفع بنقاط بين 0.5 نقطة و0.75 نقطة. أما في الفئة المتوسطة، أي بين 0.25 نقطة و0.50 نقطة، فقد جاءت الجزائر. ويظهر من خلال هذا المسح، أن معظم الدول العربية لا تزال بعيدة نسبياً عن تحقيق الأهداف التي وضعتها الأمم المتحدة للتنمية المستدامة الخاصة بالمشاركة الإلكترونية، وتطوير أداء الحكومة الإلكترونية. (<https://www.alaraby.co.uk/>)

ثالثاً: تجارب عالمية في الإدارة الإلكترونية

1- بعض الدول الأوروبية: في عام 2019، كانت مالطا وإستونيا والنمسا أكثر الدول تقدماً من جانب الحكومة الإلكترونية وتبرز بوضوح من حيث مستوى نضجها. أكملت لاتفيا وليتوانيا وفنلندا الترتيب بينما أظهرت دول جنوب أوروبا أداء أقل.

ولإلقاء نظرة على معيار الحكومة الإلكترونية لعام 2019، تمكن الأوروبيين من خلال الخدمات العامة الرقمية بدراسة سنوية تم إجراؤها لمركز DG Connect التابع للمفوضية الأوروبية من قبل Capgemini وفرعها Sogeti، بالشراكة مع IDC2 ومدرسة Polytechnic of Milan، بتقييم الدراسة في نسختها السادسة عشرة ومدى نضج الخدمات العامة عبر الإنترنت، بما في ذلك نهج المستخدم والشفافية واستخدام الميزات الرئيسية. تساعد أيضاً الدراسة على إمكانية الوصول إلى الخدمات للمواطنين الأجانب، وهو بُعد مهم بشكل خاص في إطار الدراسة الأوروبية. تسلط الدراسة الضوء على تمكين

الحكومات الأوروبية من تحسين توفير خدمات شفافة عبر الإنترنت للمواطنين والشركات، الذين يمكنهم الآن التفاعل بشكل متكرر أكثر مع السلطات العامة عبر الإنترنت والاستفادة من جودة خدمة أفضل.

وبشكل أكثر تحديداً، فحص معيار 2019 مدى قيام مؤسسات القطاع العام بما هو ضروري لتقديم مستويات أعلى من الخدمات العامة عبر الإنترنت. تم تصنيف الخدمات التي تم تقييمها هذا العام في أربع مراحل لأحداث الحياة وهي: بدء عمل تجاري، المسائل العائلية، خسارة وإيجاد وظيفة ما والتعليم، وذلك بتقييم أكثر من 10000 موقع ويب في ستة وثلاثين دولة أوروبية.

كشفت الدراسة أن مؤسسات القطاع العام في أوروبا تواصل تقديم المزيد من الخدمات عبر الإنترنت. ومع ذلك، فإن قنوات التفاعل الآمنة التي يمكن للمستخدمين من خلالها التواصل وإرسال المستندات الرسمية والمصادقة على معلومات هويتهم لم يتم نشرها بالكامل بعد، تظهر النتائج أيضاً أنه يمكن تحسين مستويات الشفافية من حيث مسؤوليات وأداء المؤسسات العامة، وكذلك معالجة البيانات الشخصية في الخدمات العامة.

يتبع العديد من المواطنين والشركات الآن المسارات الإلكترونية التي صممها الحكومة بسهولة، حيث تعمل السلطات العامة الأوروبية على تصميم خدمات شاملة ترشد المستخدمين خلال العملية والخطوات ذات الصلة. ومع ذلك، يجب أن تضمن قنوات الخدمة العامة المستقبلية القائمة على الذكاء الاصطناعي، مثل مبيعات المحادثة وروبوتات المحادثة الأخرى وخدمات عامة أبسط. (<https://www.horizonspubliics.fr/international/developpement-de-le-administration-en-europe-ou-en-est>)

2- فرنسا: شهد عام 2008 الانتقال من خطة ADELE إلى خطة (Digital France 2012) فيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية. تهدف هذه الخطة الجديدة إلى تحسين إمكانية الوصول إلى مواقع الويب العامة أو المعاملات عبر الإنترنت أو حتى تحسين إمكانية التشغيل البيئي بين الإدارات وفتح مصادر البيانات العامة. وفقاً لتقرير قدمته الحكومة في عام 2011، أتاحت هذه الخطة تحقيق معدل إزالة الطابع المادي للإجراءات بنسبة 76٪ (من بين تلك التي يتوقعها المستخدمون كثيراً). وشهد عام 2017 تنفيذ خطة PPNG (خطة ولاية الجيل الجديد). الإجراءات اللازمة للحصول على التصاريح (طلب التسجيل أو رخصة القيادة، الطلب المسبق لبطاقة الهوية أو جواز السفر) أصبحت الآن غير مادية. يقود هذا الإصلاح الوكالة الوطنية لسندات الملكية (ANTS) وCERTs الجديدة (مراكز الخبرة والموارد للألقاب) المنتشرة في جميع أنحاء الإقليم. وفي عام 2018، ومن خلال اللجنتين المشتركتين بين الوزارات تم تضمين العديد من الإجراءات الأساسية:

- إمكانية وصول المستخدمين إلى خدمات جديدة؛
- يسمح نظام (التجربة الفرنسية) للشركات ذات المشاريع المبتكرة بممارسة حقها في التجربة؛
- تحسين العلاقة بين المستخدمين والإدارات، خاصة فيما يتعلق بالصحة (الطب عن بعد)، التعليم، الأمن والعدالة خاصة بفضل خطط التحول الرقمي التي دفعها الوزارات المختلفة؛
- تجهيز الموظفون العموميون بأدوات رقمية؛
- إنشاء (مختبر الذكاء الاصطناعي) يهدف إلى مساعدة الإدارات المختلفة على نشر مشاريع الذكاء الاصطناعي (AI) الخاصة بهم.

خطة الاستثمار الرئيسية 2018-2022 مصحوبة أيضاً بـ (صندوق لتحويل العمل العام)، لقد أتاح هذا الصندوق بالفعل إمكانية إجراء عدة دعوات للمشاريع، تم اختيار بعضها مثل:

- دعم تنفيذ التطبيب عن بعد في EPHADs (مؤسسات إيواء المسنين المعالين) وكذلك في المناطق الأقل كثافة سكانية؛
- إنشاء (بوابة لأولياء التلاميذ) تسمح لأولياء بالوصول إلى جميع الإجراءات الإدارية الخاصة بتعليم أبنائهم.

3- مدريد: قرار مدريد هي منصة مشاركة افتراضية وضعتها مدينة مدريد في عام 2015. وقد فازت المنصة بجائزة الأمم المتحدة للخدمة العامة في عام 2018 تقديرًا لنجاحها. وتُكمل هذه المنصة بالقنوات البديلة التي تمكن أجزاء السكان المتأثرين بالفجوة الرقمية أو غيرها من الصعوبات من الإصغاء إليهم. وتدعم المبادرة فريق متخصص من الموظفين العموميين، بما في ذلك المهنيين من العلوم القانونية والاقتصادية والإدارية والاجتماعية وعلوم الحاسوب وغيرها من المجالات ذات الصلة، ويقوم الفريق بتنفيذ ورصد العمليات التشاركية، وضمان الإدماج الرقمي لدى جميع القطاعات الاجتماعية، وتيسير نقل المنصة إلى المؤسسات الأخرى. وتتعاون مرافق البلدية المتعددة في وضع وتنفيذ المنصة، بما في ذلك 26 خدمة مكاتب، وخدمة دليل الهاتف، و21 منتدى أو مساحة محلية للمشاركة المباشرة منتشرة في مختلف الأقاليم. وتبلغ ميزانية الدائرة البلدية التي تدير البرنامج 2 مليون دولار تقريبًا، والتي تغطي تكاليف ما يلي: (الأمم المتحدة نيويورك: 2020، ص 111).

- الإنتاج والنشر مثل النشرات الانتخابية والملصقات والكتيبات الإعلامية ومحتوى الصحافة ووسائل التواصل الاجتماعي، فضلًا عن تحديد المواقع في شبكات وسائل الإعلام الاجتماعية ومحركات البحث والرصد ذي الصلة؛
- حضور المؤتمرات؛
- الإجراءات والعمليات المتعلقة بالمشاركة والأنشطة الانتخابية، مثل ديناميكية المهنيين، وإحداث المعلومات النقالة ونقاط التصويت، وتحليلات الشبكة؛
- تقييم جميع المشاريع القائمة على المشاركة.

4- بوغوتا: بوغوتا تستمع لك هو نظام مصمم للتعامل مع العرائض وهي أداة افتراضية تمكن الناس من تقديم الشكاوى والمطالبات، وطلبات للحصول على معلومات، والاستفسارات، والاقتراحات، والمخاوف بشأن أعمال الفساد المحتملة، أو طلبات بسيطة تتعلق بقضايا تؤثر على مصالحهم الخاصة أو مصالح المجتمع.

وفي إطار استراتيجية (عدم التسامح مطلقًا مع الفساد)، تتيح Bogotá te escucha لجميع الأفراد فرصة تقديم شكوى بشأن أعمال الفساد المحتملة. يمكن للشخص أن يبلغ عن الأحداث غير المألوفة والتي قد تحدث داخل أي مكان من الأماكن من أجل تفعيل آليات نظام التحقيق والعقوبات. ويوفر النظام خدمة تسجيل، ولكنه يتيح أيضًا للأشخاص تقديم طلبات مجهولة الهوية والتحقق من حالة تقديمهم. وكما يمكن تقديم الطلبات شخصيًا أو كتابةً أو بالبريد الإلكتروني أو الهاتف أو عن طريق الإنترنت أو البريد الاعتيادي أو عن طريق قنوات التواصل الاجتماعي التي يوفرها مكتب العمدة في بوغوتا. وأيضًا تُقدّم جميع الطلبات إلى الجهات المختصة لكي تتمكن سلطات المقاطعة من إصدار رد في الوقت المناسب أو الشروع في إجراء إداري، حسب الحالة، لضمان معدل عالٍ من الرضا عن الخدمات التي يتلقونها. (الأمم المتحدة نيويورك: 2020، ص 111).

5- الصين: في إطار الخدمات الحكومية التي تركز على الأشخاص، يتم إيلاء اهتمام خاص للمجموعات الضعيفة. فعلى سبيل المثال، بذلت بكين جهودًا مستمرة لتحسين أنظمة الضمان الاجتماعي والخدمات العامة من خلال تعزيز التطبيقات المبتكرة عبر الإنترنت، لتلبية احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة. أحد هذه التطبيقات هو تطبيق خاص يتيح للأشخاص ذوي الإعاقة التقدم بطلب للحصول على الأجهزة المساعدة مباشرة من موقع الحكومة على الإنترنت. يتم توفير خدمات الأجهزة المساعدة لجميع الأشخاص ذوي الإعاقة المعتمدين الذين قاموا بالتسجيل في نظام الأسر المعيشية في بكين، لذلك ليست هناك حاجة لتقديم شهادة الإعاقة للحصول على هذه الخدمات. يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة الحصول على ما لا يقل عن 50 في المائة من الدعم للأدوات المساعدة التي يتم شراؤها على منصة الخدمة؛ حيث يحق للذين يحصلون على بدل إقامة، والذين لديهم دخل منخفض، أو ليس لديهم دخل أو العاطلين عن العمل في سن العمل، والأطفال تحت سن 16 عامًا، والطلاب فوق سن 16 عامًا الحصول على إعانة بنسبة 100%. هذا التطبيق بسيط وسهل الاستخدام.

يحتاج الأشخاص ذوي الإعاقة فقط إلى تسجيل الدخول على منصة خدمة الأشخاص ذوي الإعاقة عبر الإنترنت في بكين أو موقع مركز الخدمات الإدارية لبلدية بكين من المنزل وتقديم طلباتهم عبر الإنترنت. بعد أن تحدد المنصة تلقائيًا المرشحين والإعانات المقابلة من خلال مشاركة البيانات، تكمل الأقسام الإدارية عملية الفحص والموافقة عبر الإنترنت. يمكن شراء الأدوات المساعدة عبر الإنترنت لتلبية الاحتياجات العملية ويتم تسليمها إلى منازل الأشخاص ذوي الإعاقة في غضون أسبوع تقريبًا. هذه العملية تلغي جميع الشهادات والإجراءات الوسيطة وتمكن الأشخاص ذوي الإعاقة من إجراء جميع المعاملات من المنزل. (الأمم المتحدة نيويورك: 2020، ص 221).

6- سنغافورة: تعد سنغافورة دولة رائدة على مستوى العالم في سرعة الأنترنت ذو النطاق العريض والوصول إليه، ولكن العديد من كبار السن المقيمين في الدولة لا يستخدمون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو الإنترنت وبالتالي يتم تهميشهم رقميًا. من خلال مبادرة (أنفوكومم الفضية)، أنشأت الحكومة مجموعة من البرامج التي توفر لكبار السن المعلومات والمهارات الرقمية التي يمكنهم تطبيقها في العالم الحقيقي. تتألف المبادرة من أربعة عناصر رئيسية: الوعي والمهارات ونقاط الوصول والاستخدام. تم وضع منهج شامل يتضمن مواد تعليمية وتطبيقات عملية. توفر نماذج iBEGIN للمشاركين المهارات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل استخدام الكمبيوتر وتصفح الإنترنت وإنشاء رسائل البريد الإلكتروني وإرسال الرسائل الفورية وإجراء مكالمات الفيديو، ويتم تعليم المستخدمين كيفية حماية أنفسهم عبر الإنترنت. يقدم منهج iLIVE تدريبًا على المستوى المتوسط، مما يسمح لكبار السن بتنمية مهاراتهم في تكنولوجيا المعلومات أثناء قيامهم بمهام مثل تعلم كيفية إجراء المعاملات عبر الإنترنت، وحجز تذاكر السفر الجوي، واستخدام الخدمات الإلكترونية الحكومية. (الأمم المتحدة نيويورك: 2020، ص 221).

رابعًا: سبعة تطبيقات حكومية ناجحة من جميع أنحاء العالم

في بعض الأماكن من العالم تتبنى الحكومات التطبيقات الإلكترونية بحماس، بحيث أنها تعمل بشكل أسرع من مواقع الويب للجوال وهي أكثر تفاعلية، فضلاً عن كونها أسهل في التخصيص، والأهم من ذلك أنه يمكن الوصول إليها على الفور من أي مكان بلحظة زر واحدة مما يجعل المواطنين يستخدمونها بكثرة نذكر أهمها:

<https://www.theguardian.com/public-leaders-network/2017/jan/23/seven-successful-government-digital-service-apps-technology>

1- ولاية أركنساس Gov2Go على Apple Watch: أركنساس هي أول ولاية أمريكية تسمح للمواطنين بالوصول إلى الخدمات المحلية عبر مساعد شخصي رقمي، Gov2Go وتقول إنها حققت نجاحًا كبيرًا. يمكن الوصول إليها عبر تطبيقات الأجهزة المحمولة الأصلية، وتطبيقات Apple Watch والتلفزيون والويب، حيث ينبه تطبيق Gov2Go المستخدمين بالمواعيد النهائية الحكومية المهمة مثل: تسجيل الناخبين، دفع ضريبة الممتلكات وتجديد علامة السيارة. وقد سجل أكثر من 260 ألف شخص، ودفع 6700 ضرائهم من خلال الرابط الإلكتروني هذا العام. وفي الفترة التي تسبق الانتخابات الأمريكية، تم تزويد المستخدمين أيضًا بتذكيرات شخصية حول وقت ومكان الإدلاء بأصواتهم.

2- هونج كونج VoiceMap: تم تصميم تطبيق VoiceMap HK المجاني من حكومة هونغ كونغ للسماح للمكفوفين باستخدام تطبيقات مثل خرائط Google على الرغم من أن المستخدمين المبصرين يستفيدون منها أيضًا، وهو متوفر حاليًا في أجهزة iPhone فقط ويقدم إرشادات شفوية ومتوفر باللغتين الإنجليزية والصينية. يمكن للمستخدمين تحديد مواقعهم والبحث عن روابط النقل القريبة ونقاط الاهتمام، ويوفر التطبيق بعد ذلك اتجاهات مفصلة مع معلومات عن الاتجاه والمسافة، على سبيل المثال: وصول محطة شيونغ وان A2 نحو الساعة 10 مسافة خط مستقيم حوالي 300 متر.

3- منطقة إيرلندا الشمالية: Noise: تم إطلاق تطبيق Noise بالشراكة مع دائرة الشرطة في إيرلندا الشمالية والمدير التنفيذي للإسكان بإيرلندا الشمالية، ويسهل تطبيق Noise على الأشخاص تقديم شكوى بشأن الجيران المزعجين.

باستخدام التطبيق، يمكن للمقيمين تسجيل الموقع والتواريخ والأوقات وإجراء تسجيلات مدتها 30 ثانية للإزعاج، وشرح كيفية تأثير الضوضاء عليهم. ثم يتم إرسال البيانات تلقائيًا إلى مسؤول الصحة البيئية الذي يقوم بالتحقيق. بينما لا يزال ضباط المجلس بحاجة إلى المتابعة شخصيًا لمعرفة ما إذا كان هناك إزعاج قانوني للضوضاء، يمكن استخدام التسجيلات كدليل داعم.

4- مجلس مدينة كرايستشيرش بنيوزيلندا: يمكن للمقيمين في كرايستشيرش في نيوزيلندا الإبلاغ عن كل شيء من أدوات الحفر إلى معدات الملعب المعطلة أو الأثاث المشتبه بها من خلال تطبيق يسمى (Snap, Send, Solve). تم الإبلاغ عن ما يقرب من 10000 حادثة بهذه الطريقة. حيث يعمل التطبيق من خلال تحديد الموقع الذي تم التقاط الصورة فيه باستخدام بيانات GPS الخاصة بالهاتف، ثم يرسل بريدًا إلكترونيًا إلى المجلس، بما في ذلك الصورة والتي يتم تخصيصها بعد ذلك للإدارة ذات الصلة، يقول المجلس بأن التطبيق يحقق وفورات كبيرة في التكاليف بالفعل.

5- مجلس ميلتون كينز بإنجلترا: مع تقدير قيمة الأرض لمواقف السيارات بأكثر من 10000 جنيه إسترليني وصيانة سنوية تزيد عن 200 جنيه إسترليني، يأمل مجلس ميلتون كينز في خفض التكاليف بالملايين ومساعدة سائقي السيارات عن طريق تركيب أجهزة استشعار في مواقف السيارات. حيث تراقب المستشعرات الإشغال مع نقل البيانات لاسلكيًا إلى أجهزة الاستقبال الموجودة على أعمدة المصابيح ثم إلى مركز بيانات مركزي. يمكن للسائقين تحديد الأماكن الفارغة وحجزها في الوقت الفعلي عبر تطبيق Android أو iPhone. تُستخدم البيانات أيضًا لتحسين الخدمات، من خلال الكشف عن أن الحد الأقصى للانتظار في منطقة الإنزال بالمحطة كان قصيرًا جدًا لمعظم السائقين.

6- حكومة كولومبيا البريطانية: تم تصميم تطبيق DriveBC المجاني التابع لحكومة كولومبيا البريطانية لمساعدة السائقين في تخطيط مسارهم. تم دمج البيانات من وزارة النقل والبنية التحتية، بما في ذلك المعلومات في الوقت الفعلي حول إغلاق الطرق والعمل المخطط له والظروف الجوية القاسية، مع تقارير السائقين من Twitter لإعطاء صورة دقيقة عن حالة طرق المقاطعة. يمكن للمستخدمين تطبيق عوامل التصفية لمعرفة كيف ستؤثر الأحداث على رحلة معينة، أو التحقق من حالة حركة المرور على مستوى المقاطعة. يوفر التطبيق أيضًا إمكانية الوصول إلى كاميرات الويب الخاصة بالطرق السريعة، ويعطي أوقات الانتظار المقدرة على حدود الولايات المتحدة.

7- الحكومة المجرية: بعد الانهيار المالي لعام 2008 وفي محاولة لتوفير التكاليف، حولت الحكومة المجرية جميع سجلات المستشفيات إلى خادم تسيطر عليه الحكومة المركزية. وهي تجري الآن تجربة مشروع للسماح للمرضى بالوصول إلى هذه المعلومات من خلال تطبيق مجاني، وتوفير معلومات المرض والوصول إلى السجلات الصحية الشخصية. حتى الآن قام 20000 شخص بالتسجيل. ويمكن للمرضى تحميل معلومات حول وزنهم وضغط الدم ومستويات الجلوكوز والنظام الغذائي والتمارين الرياضية للحصول على نصائح شخصية. أما المرحلة التالية فهي قيد التطوير الآن وهي إضافة خدمات الطب عن بعد مما يتيح لهم إجراء مشاورات مع طبيهم من خلال واجهة المراسلة.

تعتبر الدول المتقدمة عالميًا هي الرائدة في مجال الإدارة الإلكترونية وهذا بفضل تطورها في مجال التكنولوجيا كما أنها دائما السبقة في التجارب في هذا المجال. نذكر منها جمهورية كوريا وهي الدولة الرائدة عالميًا في تقديم الخدمة عبر الإنترنت وهي الأفضل أداءً لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في آسيا، تليها سنغافورة واليابان. في الدراسة الثانية على التوالي، تمتلك الدنمارك أعلى قيمة لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية على مستوى العالم وهي واحدة من سبع دول في شمال أوروبا وواحدة من خمس دول في الاتحاد الأوروبي التي تعد جزءًا من الفئة ذات التصنيف الأعلى. سجلت الدول الأخرى للاتحاد الأوروبي/ شمال أوروبا في هذه الفئة تحسينات منذ إصدار 2018 من الدراسة. سجلت إستونيا زيادة أكبر في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، وتحسنت فنلندا في جميع المؤشرات الفرعية الثلاثة لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية. حققت كل من السويد والمملكة المتحدة قيمة إجمالية أعلى لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية من خلال تحسن كبير في مؤشر البنية

التحتية للاتصالات. هولندا هي العضو الأخير في الاتحاد الأوروبي في فئة تصنيف. حققت أيسلندا والنرويج، في شمال أوروبا المرتبة الثانية عشرة والثالثة عشرة على التوالي، وتحسناً في المؤشرات الفرعية الثلاثة لمؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية. (الأمم المتحدة نيويورك: 2020، ص 13).

خاتمة:

تناولنا في هذه الدراسة موضوع الإدارة الإلكترونية وإرباطها بالحكومة الإلكترونية والبيروقراطية الإلكترونية. فاستجابة للتطورات التكنولوجية السريعة جاءت الإدارة الإلكترونية كحل بديل للبيروقراطية، وضرورة تحول الإدارات التي لا تزال تقليدية في تعاملاتها القائمة على التدوين على الورق، والسعي للحصول على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك لمواكبة عصر التحول الرقمي وبالأخص التطبيقات الذكية والتي أصبحت تستخدم في كثير من دول العالم وهذا ما لاحظناه من خلال عرض مجموعة من تجارب بعض دول العالم. وقد توصلنا إلى مجموعة من الاستنتاجات:

- قد تتأثر الإدارة الإلكترونية بالبيروقراطية وهذا معناه قد تكون الإدارة ما زالت ترسخ النموذج البيروقراطي حتى في ظل استخدام الإدارة الإلكترونية أي لا تزال تقدم معاملاتها تقليدياً وتحول فقط إلكترونياً.
- من أجل نجاح الإدارة الإلكترونية يجب أن تكون الإدارة مزودة بأجهزة الاتصال عن بعد وخاصة قوة الأنترنت.
- الحكومة الإلكترونية تقدم خدمات أفضل بأقل التكاليف مع أنها قد تكون جد مكلفة عند تطبيقها أول مرة.
- من إيجابيات الإدارة الإلكترونية سهولة الحصول على المعلومات والاحتفاظ بها وسهولة الرجوع إليها وبالتالي ربح الوقت والجهد وكذلك تكلفة القيام بها يدوياً، مما يسهل في اتخاذ القرار. ومن سلبياتها أنها قد تؤدي إلى زيادة نسبة البطالة نظراً لأنها تعتمد بكثرة على الأجهزة التي تعتمد التكنولوجيا والتي تتطلب كفاءة ومؤهلات الموظفين، بالإضافة إلى نقص عامل الأمان الذي قد يؤدي إلى الاختراق الإلكتروني وقرصنة المعلومات، كما قد يؤدي خلل واحد في جهاز معين إلى تعطيل عدة معاملات مرتبطة به.

- التطبيق الذكي يتيح لطالب الخدمة أن يتعامل مع الأنترنت عبر (البريد الإلكتروني، المنصات الإلكترونية، مواقع التواصل الاجتماعي...) هذا ما قد يساهم في تقليص ظاهرة البيروقراطية.
- كانت التجربة الإلكترونية الأولى المشتركة بين تجارب الدول العربية والغربية للخدمات المقدمة هي طلب رخصة السياقة، التسجيل في الجامعة، بطاقة الهوية وجواز السفر.
- الدول الغربية كانت السباقة لتطبيق منصات الإدارة الإلكترونية، لكن هناك أيضاً بعض الدول العربية منها دولة دبي. في حين يرجع تأخر بعض الدول في تطبيق الإدارة الإلكترونية لعدم توفر الإمكانيات وخاصة ضعف وسرعة تدفق الأنترنت.
- ساهمت أزمة كورونا (كوفيد 19) في تحقيق وتطبيق الإدارة الإلكترونية في بعض الدول النامية التي لا زالت تتبع الإدارة التقليدية.

قائمة المراجع:

- أحمد همام، البيروقراطية الإلكترونية، 2020/01/23، <https://www.a-hamam.com/2020/01/blog-post.html>
- الأمم المتحدة نيويورك، (2020)، الأمم المتحدة مسح الحكومة الإلكترونية 2020، الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية.
- بن أوجيت فطيمة الزهرة المفيدة، نجاح عصام، (2021)، استراتيجيات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في ظل الأزمات (أزمة كورونا COVID19)، مجلة التنمية البشرية والتعليم للأبحاث التخصصية، المجلد 07، العدد 03.
- (د.ن)، بوابة الحكومة التونسية، -<http://www.tunisie.gov.tn/117>

- (د.ن)، البوابة الوطنية لمملكة البحرين، <https://www.bahrain.bh/wps/portal!/ut/p/a1/04>
- حسين بن محمد الحسن، (2009)، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي.
- حفصي عميروش، (2018)، العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الإلكترونية: دراسة نظرية، المجلة الجزائرية للدراسات السياسية، المجلد 05، العدد 01.
- (د.ن)، حكومة الإمارات، <https://u.ae/ar-ae/information-and-services>
- (د.ن)، حكومة دبي، https://www.dc.gov.ae/PublicServices/Categories.aspx?SiteCategoryName=Public_Services
- حمادي معمري، متى تصبح الإدارة الإلكترونية في تونس واقعا؟، Independent عربي، 2021/12/22، <https://www.independentarabia.com/node/F>
- (د.ن)، دبي الرقمية، <https://www.digitaldubai.ae/ar/apps-services>
- الدراجي زريق، عبد السلام عبد اللاوي، (2021)، الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين المعوقات ورهانات المستقبل، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 05.
- رأفت رضوان، (2005)، الحكومة الإلكترونية، ICFS، المركز الدولي للدراسات المستقبلية والاستراتيجية، العدد 05.
- سحر قدوري الرفاعي، (2009)، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 07.
- عبد الله الخنيني، البيروقراطية في الكويت: تشييب الشعر الأسود، منشور، 2021/06/24، <https://manshoor.com/politics-and-economics/kuwait-bureaucracy>
- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكو)، (2019)، نشرة التكنولوجيا من أجل التنمية في المنطقة العربية 2019، آفاق عالمية وتوجهات إقليمية، الأمم المتحدة بيروت.
- لوغيل محمد، استراتيجية رقمنة وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي تهدف لمحاربة البيروقراطية، 04/08/2021، <https://www.mtess.gov.dz/ar/A>
- محمد بن أعراب، (2014)، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19.
- (د.ن)، المنصة الوطنية الموحدة، (د.ت)، <https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/content/mobileGovernment>
- منصور بن عوض القحطاني، (2019)، تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للتعليم، بمنطقة عسير: دراسة ميدانية، مجلة العلوم التربوية، العدد 11.
- (د.ن)، الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية للمملكة الهاشمية الأردنية، (د.ت)، <https://portal.jordan.gov.jo/wps/portal/Home/MobileApps>
- Antonio Cordella, (2007), E-Government: Towards the E-Bureaucratic Form?, ResearchGate.

- Borhane Mohamed Djafer, Soltani Mohamed Reda, (2020), L'Administration Electronique levier de Modernisation de l'Administration Publique, The Algerian journal of political sciences and international relation, N°15.
- Emma Woollacott, Seven successful government apps from around the world, The Guardian, 23 /01/2017, <https://www.theguardian.com/public-leaders-network/2017/jan/23/seven-successful-government-digital-service-apps-technology>
- Horizons Publics, Développement de l'e-administration en Europe : où en est-on ?, <https://www.horizonspublics.fr/international/developpement-de-le-administration-en-europe-ou-en-est>
- Ministère de la Transition Numérique et de la Réforme de l'Administration, <https://www.mmsp.gov.ma/fr/decline.aspx?m=4&r=9>
- Mircea Georgescu, (2006), L`etat a l'heure du e-gouvernement, ResearchGate.
- Mohammad Rabiul Bashar, Karim Mohammed Razael, Vic Grout, (2011), E-Government vs. Ordinary Bureaucratic Government: A Comparative Study, Paper presented to The 4th International Conference on Internet Technologies and Applications.
- République Française, E-administration : du PAGSI au programme Action publique 2022, 04/10/2021, <https://www.vie-publique.fr/eclairage/18925-e-administration-du-pagsi-au-programme-action-publique-2022>
- Toupictionnaire, <https://www.toupie.org/Dictionnaire/Bureaucratie.htm>
- VCMLT Consulting (2021), L'e administration et ses enjeux, SCIENCES PO STRASBOURG L'Actu de Sciences Po Strasbourg.

الادارة الالكترونية بين ترشيد الخدمة العمومية والبيروقراطية الإلكترونية - التجربة الجزائرية -

Electronic management between rationalizing public service and electronic bureaucracy - Algerian experience -

بن مصطفى ريم
دكتوراه

جامعة أوبكر بلقايد تلمسان / الجزائر

قلوش عبد الله
استاذ محاضر

جامعة جيلالي ليايس سيدي بلعباس / الجزائر

الملخص:

يعد مشروع الجزائر للإدارة الإلكترونية من المرتكزات الأساسية التي تعول عليها الحكومة الجزائرية لتحديث وعصرنة الإدارات العمومية و تقريبها من المواطن، إلا أنه رغم انقضاء المدة المحددة لتطبيقه لم تتضح ملامحه الكبرى على أرض الواقع ولم تصل فكرة الإدارة الإلكترونية في الجزائر، ومن هنا تظهر إشكالية الدراسة والمتمثلة في مدى مساهمة الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية والقضاء على البيروقراطية الإلكترونية في الجزائر، ومن هذا المنطلق تم اللجوء الى الطرق المعتمدة في الدراسة من خلال الاعتماد على قيم مؤشرات قياس الجاهزية الإلكترونية في الجزائر وفق التقارير الدولية. اظهرت نتائج الدراسة انه بدون قيادة سياسية قوية، فإن ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر يمكن أن يفشل في ظل مقاومة البيروقراطيين وذوي المصالح الخاصة للإصلاحات، ولن تفيد آراء الهيئات المختصة بتفعيل دور الادارة الالكترونية إلا إذا كان هناك ما يحفز الهيئات المقدمة للخدمة العمومية في الجزائر على استخدام الادارة الالكترونية، وإذا تسنى تفعيل هذه الآراء من قبل مقدمي الخدمة فإن الأدلة تظهر أن التكنولوجيا الرقمية يمكن أن تدعم السياسيين والمسؤولين المخلصين في الجزائر الذين يتواجدون حتى في أشد ظروف الإدارة صعوبة، حيث تمنحهم أداة للتجريب والتصدي للمشاكل وهو ما كان يبدو في وقت من الأوقات أمرا مستعصيا على الحل ومن ثم، فإن البيروقراطية الإلكترونية في الجزائر يمكن أن تكون نقطة انطلاق لإصلاح النظم البيروقراطية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، التكنولوجيا الرقمية، البيروقراطية الإلكترونية، الجزائر.

Abstract:

The Algeria project for electronic management is one of the main pillars that the Algerian government relies on to modernize and modernize public administrations and bring them closer to the citizen. However, despite the expiry of the specified period for its implementation, its major features were not clear on the ground, and the idea of electronic management did not reach Algeria, hence the problem of the study And represented in the extent of the contribution of electronic administration in rationalizing the public service and eliminating electronic bureaucracy in Algeria, and from this point of view, the methods adopted in the study were resorted to by relying on the values of indicators to measure electronic readiness in Algeria according to international reports. The results of the study showed that without a strong political leadership, the rationalization of the public service in Algeria can fail in light of the resistance of bureaucrats and people with special interests to reforms, and the opinions of the competent bodies will not help to activate the role of electronic administration unless there is something that motivates the bodies providing public service in Algeria to use Electronic administration, and if these views can be activated by service providers, the evidence shows that digital technology can support loyal politicians and officials in Algeria who are present even in the most difficult conditions of administration, as it gives them a tool for experimentation and addressing problems, which at one time seemed an issue Intractable Hence, the electronic bureaucracy in Algeria can be a starting point for reforming bureaucratic systems.

Key words: electronic management, public service, digital technology, electronic bureaucracy, Algeria.

مقدمة:

إن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجال الإداري، أسهم في ظهور و تطور هذا الحقل الذي اضحى يبدو حقل معرفي جديد الا وهو الإدارة الإلكترونية للوهلة الأولى أنه ظهر مع ظهور الأنترنت التي شاع استخدامها في منتصف التسعينات من القرن الماضي وللأغراض العامة، بعد أن كان محمدا في المجالات و القطاعات العسكرية والعلمية، والحقيقة ليست كذلك، لأن بدايات الإدارة الإلكترونية تعود إلى ثمانينات القرن الماضي عندما بدأت و اعتماد أنظمة التصميم والتصنيع، المنظمات باستخدام أتممة المكتب والتوسع في استخدامها بالاستفادة من تطبيقات الذكاء (CAD\CAM) بمساعدة الكمبيوتر الاصطناعي في مجال الإنتاج والخدمات. (المفرجي: 2007، ص06). كما أن الانتشار الواسع لنماذج الأعمال الجديدة والاستخدام المكثف للأعمال الإلكترونية، والنمو الانفجاري للتجارة الإلكترونية والأنشطة الرقمية الأخرى يشير إلى حاجة هذه المجالات وما يرتبط بها من تكنولوجيا ونظم وأدوات إلى إدارة حديثة تستند إلى فكر إداري خلاق، ومنهج جديد في العمل، وممارسات مبتكرة، وحلول شاملة للأعمال، وباختصار إلى إدارة إلكترونية وعلى الرغم من حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية، فإن جهودا مهمة بذلت، لتطوير شامل لهذا الموضوع إذ يشير مصطلح الإدارة الإلكترونية إلى مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات المقدمة إلى المواطنين باستخدام التكنولوجيا، وفي الغالب يكون مرتبطا باستخدام أو تسيير تكنولوجيا الأنترنت.

تعد الإدارة الإلكترونية أسلوب إداري حديث أفرزته ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، و أحد أهم الآليات الفعالة والسريعة في تقديم الخدمات وتقريب الإدارة من مواطن، حيث تمثل ثورة تحول و نقلة نوعية في نمط تقديم الخدمة العمومية و دعامة أساسية لتعزيز مبادئ الحكم الراشد في الإدارات المعاصرة، فهي تحقق الكثير من المزايا والفوائد التي تشكل في مضامينها مرتكزات و مبادئ الحكم الراشد بتجسيد الخدمات الإلكترونية والعمل بدون أوراق والحصول المرن والسريع على المعلومات، وبالتالي تحقيق هدف الإدارة العامة الرشيدة.

يعد مشروع الجزائر الإلكتروني من المرتكزات الأساسية التي تعول عليها الحكومة الجزائرية لتحديث و عصرنه الإدارات العمومية و تقريبها من المواطن، إلا أنه رغم انقضاء المدة المحددة لتطبيقه لم تتضح ملامحه الكبرى على أرض الواقع و لم تصل فكرة الإدارة الإلكترونية في الجزائر إلى الصيغة الكاملة، إذ ما تم تنفيذه من هذا المشروع لا يتعدى كونه تطبيقات أولية تمثلت في أتممة و رقمنة الوظائف الإدارية ومحدودية الخدمات الإلكترونية التي تمخضت عنها في بعض القطاعات الحكومية والتي تعبر عن ضعف مؤشر التقدم في المشروع الذي لا يزال في مهده، و يتقدم بخطوات متناقلة، ويسير ببطء مقارنة بما كان مبرمجا، وهذا دليل على عدم فعالية و كفاية الجهود المبذولة من طرف الدولة، و على وجود جملة من المعوقات التي تحول دون تجسيد المشروع بشكل ناجح وفعال. وهذا ما أكدته قيم مؤشرات قياس الجاهزية الإلكترونية في الجزائر

مشكلة البحث:

يعتبر مشروع الجزائر للإدارة الإلكترونية من المرتكزات الأساسية التي تعول عليها الحكومة الجزائرية لتحديث وعصرنه الإدارات العمومية وتقريبها من المواطن، إلا أنه رغم انقضاء المدة المحددة لتطبيقه لم تتضح ملامحه الكبرى على أرض الواقع ولم تصل فكرة الإدارة الإلكترونية في الجزائر كما يظهر أن التكنولوجيا الرقمية في الجزائر يمكنها أن تؤدي إلى تحسين قدرات القطاع العام ومسائلته في بيئة تضعف فيها الإدارة الرشيدة. من خلال إيجاد الحلول للاستفادة منها في ترشيد الخدمة العمومية، وعليه تبلورت الإشكالية التالية :

إلى أي مدى تساهم الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية والقضاء على البيروقراطية

الإلكترونية في الجزائر؟

كما يمكن ان نقسم التساؤل الرئيسي الى مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

أسئلة البحث:

- ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية وما علاقتها بترشيد الخدمة العمومية؟
- ماهي الإجراءات التي اتخذتها والتدابير التي نفذتها الجزائر لتجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية؟
- ما هو واقع البيروقراطية الإلكترونية في الجزائر وماهي اهم معوقاتها؟
- ماهي التحديات لترشيد الخدمة العمومية والقضاء على البيروقراطية الإلكترونية في الجزائر؟

أهمية البحث:

يعتبر موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بالإدارة العامة من بين المواضيع الحديثة وبالغة أهمية، انطلاقا من أن التحول نحو الإدارة العامة الإلكترونية هو أساس ترشيد الإدارة العامة وتحسينها والنهوض بجهودها، بما يؤسس لتطوير نظام الحكم والوصول لما يعرف بالحكم الرشيد لكل ما يحمله من عناصر الشفافية، المساءلة، لذا تكمن أهمية الموضوع في حيويته والندرة النسبية للبحوث والدراسات التطبيقية في مجال الإدارة الإلكترونية ولاسيما ربط هذا العنصر الفعال بالبيروقراطية الإلكترونية خاصة في الجزائر وتأثيرها على الإدارة العامة والخدمات العامة على وجه الخصوص.

أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة لتحقيق بحث إمكانية توظيف أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة العامة. وفي ضوء مشكلة البحث كان هدفنا هو الإحاطة بأهم الآثار والمنافع التي تنعكس على المؤسسات العمومية من جراء التطبيق الصحيح للإدارة الإلكترونية. بالإضافة الى محاولة تشخيص واقع الإدارة العامة الجزائرية وتطبيقاتها الإلكترونية من خلال دراسة البيروقراطية الإلكترونية التي تعيشها الإدارة العامة في الوقت الراهن ومحاولة إيجاد حلول للتقليل من هذه الظاهرة السلبية.

أولا: الإطار النظري لمفهوم الإدارة الإلكترونية.

تحتاج منظمات اليوم إلى الاستجابة السريعة للفرص و التهديدات البيئية و ذلك نظرا للتغيرات السريعة و غير المتوقعة الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية والتنافسية التي تشهدها، و من أجل أن تتمكن المنظمة من تحقيق النجاح والبقاء في هذه البيئة يتوجب عليها اتخاذ خطوات مبتكرة) إضافة إلى إجراءاتها التقليدية (والاستعانة بأدوات تكنولوجيا المعلومات لتسهيل نشاطاتها وعملياتها. (مسلم: 2014، ص125)

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية.

يعد مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوما إداريا حديثا، ظهر نتيجة الثورة الهائلة في شبكات المعلومات والاتصالات، حيث أحدث نقلة نوعية في عمل المنظمات وجعلها أكثر كفاءة وفعالية في أداء الوظائف المنوطة بها والتي على رأسها تقديم الخدمة العمومية. في هذا الإطار يزخر الفكر الإداري بالعديد من التعاريف للإدارة الإلكترونية.

ان مفهوم الإدارة الإلكترونية أوسع من كونها وجود حواسيب وبرمجيات وانترنت وغيرها من التقنيات، إذ أنها إدارة شاملة لمختلف أوجه العمليات اللوجستية والأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وإدارة الإمداد وإدارة العلاقات العامة، وعرض التكنولوجيات الخاصة بخدمات الخدمة العامة وضبط طلبات الحصول على الخدمات وتلبية حاجات العميل وهو المواطن وتنظيم العلاقة بين مؤسسات الدولة والقطاع الخاص والهيئات الرسمية وغير الرسمية. كما تشير إلى وجود العديد من التعريفات لهذا المفهوم منها ما هو مبسط وما هو مركب، وأكثر عمقا، ولعل من أهم هذه التعريفات ما يلي: (هدار: 2018، ص30)

* **تعريف البنك الدولي:** يعرفها بأنها مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة. (World Bank: 2015)

ويكفل هذا التعريف في الإطار لإرشادي للبنك الدولي في نشر مبادئ الحكم الجيد باعتبار الإدارة الإلكترونية هي إحدى وسائل تطبيقه.

* **تعريف الاتحاد الأوروبي:** فهو يرى أن الإدارة الإلكترونية تعني: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات العمومية، مرفقة بتغييرات على مستوى التنظيم والتسيير واكتساب الموظفين مهارات جديدة، بهدف تحسين الخدمات العمومية، تقوية العملية الديمقراطية ودعم السياسات العمومية."

يتضح من هذا التعريف أن الإدارة الإلكترونية هي إدارة بلا أوراق، تعتمد على الاستخدام الفعال للوسائل التكنولوجية الحديثة، وتتطلب توفير متطلبات جديدة خاصة ما يتعلق بالتنظيم والموظفين تتناسب مع هذه الوسائل، بغية تحسين الخدمات ودعم العمليات والسياسات العمومية.

* **تعريف محمد سمير احمد:** يعرف الإدارة الإلكترونية على أنها تلك العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة، الانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه الرقابة على الموارد. والقدرات الجوهرية للإدارة والانترنت بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الإدارة. (احمد: 2005، ص43)

وبتحليل هذا التعريف يتجلى لنا أن الإدارة الإلكترونية هي عملية إدارية بالدرجة الأولى تشمل جميع الوظائف الإدارية، التخطيط، التنظيم الرقابة كما أنها يميزها على الإدارة التقليدية اعتمادها على الإمكانيات التكنولوجية التي توفرها شبكة الانترنت، فلا تنحصر الإدارة الإلكترونية في القيام بالأعمال الداخلية للإدارة فقط، بل تمتد وظائفها لإنجاز الأعمال الخارجية للإدارة أيضا إذ تغير الإدارة الإلكترونية على القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات للزبائن من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف من حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمات مع الأفراد الموظفين ما بينهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء الإداري. (المغربي: 2006، ص238)

* **التعريف الشامل:** من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها إدارة قائمة على استخدام الإمكانيات التكنولوجية المتميزة التي يوفرها الكمبيوتر وشبكات الاتصال بدلا من العمل الورقي، في أداء الوظائف الإدارية وتقديم الخدمات والمعاملات، بشكل يضمن السرعة والسهولة والدقة في الإنجاز، ويوفر الوقت والجهد والتكلفة في إتاحة المعلومات وتقديم الخدمات داخل الإدارات العمومية فيما بينها، وبين الإدارات ومؤسسات الأعمال.

2- خصائص الإدارة الإلكترونية.

يمكن تعميم خصائص الإدارة الإلكترونية كما يلي: (بوحوش: 2006، ص191)

* **السرعة والوضوح:** إن كثيرا من المعوقات الإدارية التي ترسخت وبقيت لسنوات بسبب حواجز البيروقراطية التي تعطل قوانينها وظروف أعمالها الورقية في إنجاز المعاملات التي يمكن أن تتلاشى وتصبح ماضيا بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية. ففي ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل، ليس إنجازها فحسب، بل أيضا نسخ أكثر من نسخة منها إذا استلزم الأمر، وحفظها وإرسالها إلى الجهة التي ستبت في أمرها، ثم انتظار عودتها وإمكان تكرار ذلك مرات ومرات في حال وقوع خطأ ما.

* **عدم التقيد بالزمان والمكان:** إذا ما تم تعميمها وانتشارها في مختلف الإدارات، أنه بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم، فهي لا تتقيد في عملها بزمان معين، فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الأنترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع،

كما أن وصلات شبكتها الداخلية أو وصلات شبكة الأنترنت ليست في حاجة إلى مبان ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها ودواليبها الكثيرة المتخمة بالملفات والأوراق، وإنما مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسب الآلي وملحقاتها ويصلح ليكون مقرا لإدارة كبيرة.

*** إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها:** لا تقوم الإدارة الإلكترونية على ممارسات الأفراد من موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها، بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة، كما تهتم بإدارة الملفات وليس الاحتفاظ بها وتكديسها فوق بعضها على رفوف أرشيف الإدارة، حيث تتحول تلك الملفات في ظل الإدارة الإلكترونية إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الإلكترونية.

*** المرونة:** الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، متعدية بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبدا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية.

*** الرقابة المباشرة والصادقة:** من خصائص الإدارة الإلكترونية أيضا أنه أصبح بإمكانها أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور. (كورتل وسليمان: 2015، ص 48)

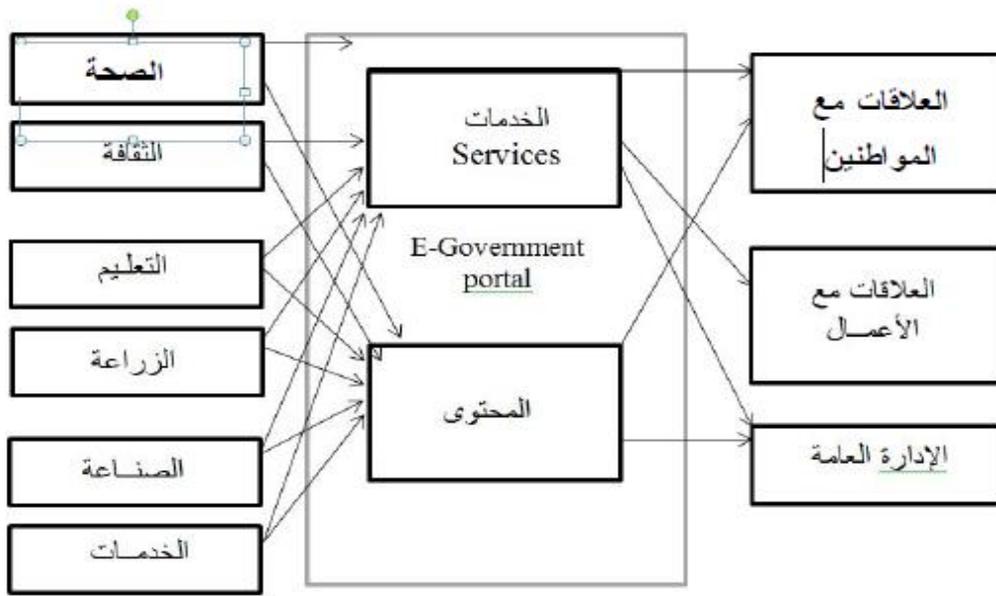
*** السرية والخصوصية:** من خصائص الإدارة الإلكترونية سرية وخصوصية المعلومات والبيانات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجبتها، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للتنفيذ إليها، فعلى الرغم من الوضوح والشفافية اللذين تتمتع بهما الإدارات الإلكترونية إلا أن هذا لا ينطبق بطبيعة الحال على مختلف أنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية، إذ إن قدرتها على الإخفاء والسرية أعلى، ولديها أنظمة منع الاختراق، مما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمرا بالغ الصعوبة.

3- أهداف الإدارة الإلكترونية.

هناك أهداف كثيرة تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيقها منها: (السالمي: 2008، ص 40)

- تكامل أفراد التنظيم وتوحيدها كنظام مترابط من خلال تكنولوجيا المعلومات.
- تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المؤسسية.
- تطوير عمليات تقديم آليات فعالة وداعمة لاتخاذ القرارات.
- ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة.
- تقليل كلفة التشغيل وتحسين متواصل لمعدلات الإنتاجية.
- إيجاد البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمتواصل .
- إدارة الملفات بدلا من حفظها.
- استعراض المحتويات بدلا من الخزائن
- استعراض المحتويات، البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.
- الإجراءات التنفيذية بدلا من محاضر الاجتماعات.
- اكتشاف المشكلات بدلا من المتابعة.
- التجهيز الناجح للاجتماع

الشكل 1: مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية.



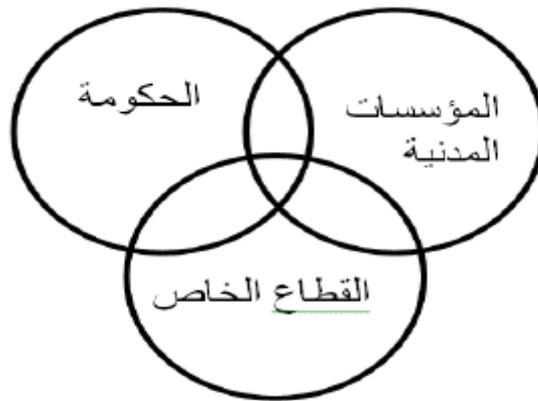
المصدر: محمد سمير أحمد، (2009)، ص 90.

ثانياً: علاقة الإدارة الإلكترونية بترشيد الخدمة العمومية.

يعد ترشيد الخدمات العمومية من القضايا الحيوية والشائكة في الإدارات العمومية المعاصرة، والتي تتحدد من خلال طبيعة علاقة المنظمات العمومية بالمستفيدين من الخدمات التي تقدمها، وذلك لأن العنصر الأساسي لتحقيق رضا المواطن و كسب ثقته والتي تعتبر شرطاً أساسياً لتكريس الحكم الراشد و ترسيخ مركزاته، هو تحسين جودة الخدمات العمومية و تقديمها بطرق و وسائل تكون في مستوى تطلعات المواطن، و هو ما يتطلب وجود جهاز إداري كفاء و فعال و تسخير كل موارده و إمكانياته بعقلانية لتحقيق ذلك، و الإدارة الإلكترونية آلية فعالة لتغيير طبيعة العلاقة بين الإدارة و المواطن و جعلها أحسن و أمتن. في نفس السياق، لا يقتصر الترشيح على الخدمة العمومية في شكلها النهائي أي على مردودية المنظمات العمومية و مخرجاتها النهائية فحسب، وإنما كذلك على كل مرحلة من مراحل إنجاز الخدمة وفق معايير و مؤشرات أداء محددة و كذلك تطبيق نظام التغذية العكسية لمتابعة انطباعات و شكاوى المستخدمين و تفعيل آليات الرقابة و التقييم و التقييم التي تحقق هدف التحسين المستمر في مستوى جودة الخدمات، والتي تعتبر عوامل و متطلبات أساسية للوصول إلى الإدارة العامة الرشيدة التي تعتبر الأسلوب الإداري الأكثر قدرة على الاستجابة السريعة لاحتياجات المواطن و تلبية رغباته المتزايدة بنجاحة، كما تجسد نمط اتصال قائم على الشفافية و الوضوح في إتاحة المعلومات و الثقة المتبادلة في التعامل مع المواطن، و الإدارة الإلكترونية كنمط إداري متطور بإمكانه تحقيق ذلك.

ظهر نمط الخدمات الإلكترونية نتيجة التأثير القوي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جميع نواحي الحياة بما فيها مجال الخدمات العمومية. في هذا الإطار عرف الدكتور عبد الفتاح مراد الخدمات الإلكترونية بأنها: "إنجاز الخدمات الحكومية بطريقة معلوماتية تعتمد على الأنترنت ووفق ضرورات أمنية معينة تحمي المستخدم و الجهة صاحبة الخدمة و يتمثل ذلك في استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتحسين و تدبير الشؤون العامة". و عرفت كذلك بأنها: "تلك الخدمات التي تقدمها إحدى جهات الأجهزة الحكومية باستخدام إحدى الوسائل الإلكترونية المتاحة مثل الهاتف، الفاكس، الشبكات المحلية، الأنترنت، و البريد الإلكتروني لجمهور المستهدفين بما يحقق التفاعل السريع بينهم"

الشكل 2: مكونات الحكم الراشد.



المصدر: زهير عبد الكريم الكايد، (2003)، ص40.

تظهر آثار الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في المزايا التالية: (العجمي: 2016، ص76)

1- تحسين مستوى الأداء الإداري للخدمات.

وهو ما يعني تقديم الخدمات إلى المتعاملين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسبين وبالسعة والكفاءة المطلوبة مع تطوير أفضل الطرق لمشاركتهم في العملية التنفيذية. ويحقق هذا الهدف تفادي الأخطاء اليدوية التي قد تحدث عند تأدية الخدمة بالطرق التقليدية، وبالتالي فإن تدفق بيانات المعاملات تتم بسهولة وتوفر مجالاً آمناً لوجود شفافية لتتبع الأداء لكل معاملة في أي وقت، مما يوفر للمسؤولين وأصحاب الشأن معرفة مسببات التأخير، وهذا يتحقق التوصل الفعّال للخدمات وتحسين الإنتاجية وتقليص البيروقراطية. (الهزاني: 2008، ص54)

تحقيق هذا الهدف مرتبط بضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبني على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة عن المواطن متابعة كافة معاملاته، بما في ذلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته. إضافة إلى إتاحة هذه الخدمات على مدار الساعة للدخول إلى تلك الخدمات التي يتم E-Services Portal وعادة يتم بناء بوابة إلكترونية موحدة تعكس حاجات المواطن وقطاع E-Services Packages تنظيمها وتجميعها ضمن باقات خدمية الأعمال، وليست الجهة الحكومية التي تقدمها، إضافة إلى تعميم شبكة الأنترنت باعتبارها وسيلة طلب تلك الخدمات فمن الممكن للحكومة أن تقدم جزءاً منها عبر قنوات أخرى كالهاتف الجوال، والمكاتب المعتمدة في حالة المواطنين الذين لا يملكون ثقافة تكنولوجية.

2- التعريف بإجراءات ومتطلبات الحصول على الخدمة:

باستخدام الأنترنت يمكن وضع كافة إجراءات ومتطلبات الحصول على الخدمة بصورة بسيطة وميسرة تمكن أي مستفيد من التعرف على هذه الإجراءات والخطوات والنماذج المطلوبة لاستكمال متطلبات أداء الخدمة قبل الذهاب إلى مركز أداء الخدمة وبالتالي تقليل عدد مرات التردد. (الصيرفي: 2009، ص150)

3- إتاحة وتوفير النماذج المستخدمة في أداء الخدمة:

تتكامل هذه الميزة مع الميزة السابقة، من خلال إتاحة وتوفير النماذج المستخدمة في أداء الخدمة على شبكة الأنترنت وما يتبعه من إمكانية طباعة هذه النماذج على طباعة المستفيد الخاصة، ثم ملء هذه النماذج في إطار التعليمات الموضحة قبل التوجه إلى مراكز أداء المعاملات، وبالطبع فإن هذا الأسلوب يقضي على أحد الاختناقات الرئيسية التي تؤثر على أداء الخدمة.

4- إلمام طالبي الخدمة بالمطلوب من المستندات والرسوم والإجراءات بدقة:

بحيث يمكن لأي متعامل مع النظام الإلكتروني أن يعلم أين تقع معاملته، وما هي المرحلة التي قطعها وما إن كان هناك معوقات في تنفيذها أم لا، والسبب في ذلك أن الدخول إلى الموقع الإلكتروني للحكومة متاح لكل ذي شأن، وليس هناك ما يجب إخفاؤه إلا إذا كان الأمر يتعلق بالحياة الخاصة أو العائلية لمقدم الطلب، أو كانت المعلومات يجب حجها عن الأشخاص الذين لا علاقة لهم بها لاعتبارات الأمن والسلامة. (حجازي: 2008، ص16)

5- دقة النتائج وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد:

تتحقق دقة تقديم الخدمات العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية من خلال إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية. بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة، أما سرعة الاستجابة واحترام المواعيد فيتحقق بدوره من خلال استخدام تقنية الشبكات الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة. الذي يتميز بسرعة إدخال بيانات العميل أو المستفيد وإظهاره على الفور إذا كان مطابقاً ومستوفياً للخدمة أم لا. (أزروال: 2016، ص122)

6- تحقيق الشفافية في إنجاز العمل الإداري:

يمكن مراقبة حسن سير المعاملات الإدارية المطلوبة، سواء من قبل أجهزة الرقابة الإدارية الداخلية منها والخارجية، أو من قبل متلقي الخدمة أو طالب المعلومة أيا كان، هذا إضافة إلى تحقيق العدالة بين الجمهور، حيث يمكن لطالبي الخدمة أو المعلومة الدخول بالإجراءات الإدارية المؤدية إلى مطلبهم في وقت واحد، وبما لا يجعل إجراءات المعاملة بين يدي موظف خاضعة لمزاجه واندفاعه نحو العمل. (المناعسة والزعبي: 2013، ص64)

كما أصبح من السهولة أيضاً تطبيق أنظمة التغذية العكسية في ظل الإدارة الإلكترونية، التي تعطي الإدارة صورة واضحة عن مدى رضا المواطن وقطاعات الأعمال المختلفة عن مستوى وجودة وأسلوب الخدمة المقدمة، حيث تستطيع الإدارة الإلكترونية و عبر وسائل الاتصال الحديثة المتاحة كافة اليوم، ومنها البريد الإلكتروني والهاتف النقال وسواها، من بث رسائل و طلب تعبئة استبيانات مثلاً بغية قياس مستوى الأداء، أو مدى التقدم الحاصل فيه، بما ينعكس في كل الأحوال على تميز الأداء الحكومي بشكل عام، وقدرته على منافسة القطاع الخاص، والمحافظة على مورد دخل مناسب للخزينة العامة.

7- التقليل من التعقيدات الحكومية:

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كفيلة بتوفير المعلومة بسرعة فائقة وسهولة واختصار إنجاز المعاملات في ظرف زمني قصير لا يتجاوز الدقائق، بحيث يقوم الجمهور بتصفح الموقع الإلكتروني وإنجاز المعاملة في خطوة واحدة دون مراجعة عدة مكاتب والأكثر من ذلك تقليل نسبة التعقيدات الإدارية التي يمر بها القرار الإداري أو المعاملات الخاصة بالأفراد، وذلك من خلال تقليل البيروقراطية، واختصار مراحل إنجاز المعاملات، وعدد الدوائر المساهمة في إنجاز طلبات ومصالح الجمهور.

8- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:

إن توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى.

9- تخفيض تكاليف الخدمة:

يمكن الاتصال عن بعد الحصول على الخدمة العمومية من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال واعتماد النوافذ والشباك الإلكتروني من تخفيض تكاليف الخدمة. هناك أنواع من التكاليف المباشرة وغير المباشرة سوف يتم تخفيضها إذا تم تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومن هذه التكاليف ما هو:

1-9 تكاليف مباشرة: مثل تكلفة شراء أو إعادة شراء طلبات التقديم لطلب الخدمة من الجهات الحكومية وخصوصا إذا ضاعت أو تلفت أو تمزقت السجلات في هذه الجهات، وكذلك تكلفة الانتقال والانتظار في الجهات الحكومية المختلفة لإنهاء المعاملات، وأخيرا تكلفة بناء وإعداد وتجهيز أماكن لاستقبال وانتظار المراجعين في حالة القيام بالخدمة يدويا.

2-9 تكاليف غير مباشرة: مثل تضيق وقت الموظف في الردود على استفسارات كل واحد من المراجعين بشأن ما يلزمه لإنهاء معاملته، وهو ما يترتب عليه تزامم المواطنين أمام مكتبه، إضافة إلى تعود المراجعين على محاولة استرضاء الموظف لكي ينهي المعاملة دون مشكلة، كل ذلك جعل من المأمول والمستهدف تخفيض تكاليف أداء الخدمة الحكومية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية .

3-9 القضاء على كل مظاهر الضعف والتسيب الإداري: وتوجيه موارد الدولة إلى أفضل الاستخدامات وأكثرها إنتاجية، فمثلا توفر الولايات المتحدة الأمريكية % 70 من التكلفة، وذلك بالتحويل إلى الخدمات الإلكترونية مقارنة بتكلفة تقديم نفس الخدمة عن طريق المعاملات التقليدية، كما أن عملية إدماج قواعد البيانات لوزارتي التخطيط والمالية في المملكة المغربية مثلا، أدى إلى خفض زمن إعداد الميزانية العامة للدولة إلى النصف.

ثالثا: واقع مؤشرات قياس الجاهزية الإلكترونية في الجزائر ووفق التقارير الدولية.

اعتمدنا على التقارير الدولية - التي تصدرها المؤسسات والمنظمات الدولية المهتمة برصد وتتبع القضايا المتعلقة بتنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لقياس مدى استعداد وجاهزية الدول إلكترونيا لتطبيق الإدارة الإلكترونية وقياس ذلك كميًا وفق مؤشرات محددة-، كمرجع أساسي للحصول على المعلومات والإحصائيات الحديثة التي يحتاجها موضوع البحث وذلك بسبب أهميتها في البحوث العلمية ودقة محتوياتها من جهة، وشح المعلومات وقلة الإحصائيات محليا وصعوبة الوصول إليها من جهة أخرى.

يمكن قياس التقدم المحرز في تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلال تقرير مؤشرات* الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية**، حيث يصدر التقرير كل سنتين منذ سنة 2003 لرصد مستوى تقدم في مسار الحكومة الإلكترونية في مختلف دول العالم، و يعتبر هذا التقرير أهم مرجع ذي نطاق عالمي في مجال الحكومة الإلكترونية، كما يعد أيضا التقرير الوحيد الذي يقيس حالة تنمية الحكومة الإلكترونية عالميا و واقع الجاهزية الإلكترونية في الدول الأعضاء في الأمم المتحدة البالغ عددهم 193 دولة، يتضمن التقرير مؤشر رئيس هو " مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية " و أربعة أخرى فرعية تتمثل في " مؤشر البنية التحتية للاتصالات"، " مؤشر رأس المال البشري"، " مؤشر الخدمات الإلكترونية" و "مؤشر المشاركة الإلكترونية". (هدار: 2018، ص168)

1- مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية:

قد ترتبط الفجوة الرقمية ويتأثر مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية بمستوى توفر البنية التحتية للاتصالات من اشتراكات اتصال الأنترنت عريض النطاق الثابت السلكي، اشتراكات اتصال الأنترنت عريض النطاق اللاسلكي للحواسب والهواتف الذكية، اشتراكات الهواتف الثابتة والهاتف النقال الخليوي وغيرها.

وعموما، بلغ مجموع ما توفره الجزائر من البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية لمواطنيها حسب تقرير 2016 للأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية ما مقداره 0,1934 من 1. وهذا ما يوضحه الجدول التالي

الجدول 1: مستوى البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر ووفق تقرير الأمم المتحدة

لجاهزية الحكومة الإلكترونية لسنة 2016

الدولة	مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية	الأفراد المستخدمون للإنترنت	اشتراكات الهاتف الثابت لكل 100 فرد	اشتراكات الهاتف النقال الخليوي لكل 100 فرد	اشتراكات اتصال الإنترنت عريض النطاق اللاسلكي لكل 100 فرد	اشتراكات اتصال الإنترنت عريض النطاق الثابت لكل 100 فرد
الجزائر	0,1934	18,09	7,75	93,31	4,01	0.00

Source: Report of UN-E-government survey 2016, United Nations, op cit, p.182.

نلاحظ أن قيمة مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر تبدو ضعيفة جدا، حيث تشير معاينة كل من مؤشرات الاتصالات الفردية التي تدخل في حساب المؤشر الفرعي للاتصالات إلى أن هناك انخفاضا حادا في عدد اشتراكات الهاتف الثابت لكل 100 فرد واشتراكات الهاتف النقال الخليوي لكل 100 فرد واشتراكات اتصال الإنترنت عريض النطاق الثابت واللاسلكي لكل 100 فرد، الأمر الذي أثر سلبا على قيمة هذا المؤشر في الجزائر، مما جعله يشكل أهم معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها.

2- مؤشر رأس المال البشري:

تشير الإحصائيات إلى أن أكثر من 80% حسب تقرير التنمية البشرية لسنة 2014 من الجزائريين البالغين ملمون بالكتابة والقراءة بمفهومها التقليدي. كما تؤثر قدرة الفرد في استخدام اللغة على قدرته في الاستفادة من مضمون الخدمات الإلكترونية المتوفرة، وحسب تقرير الكفاءة في اللغة الإنجليزية لسنة 2016، فإن الجزائر احتلت المرتبة 67 من بين 72 دولة تستخدم الإنجليزية، بمستوى كفاءة متدني جدا، كما أنه على الرغم من الاستخدام الواسع للغة الفرنسية يبقى التحكم بها واستخدامها متواضعا بالرغم من استخدام كل المواقع الحكومية اللغة الفرنسية كلغة أساسية مع نافذة للغة العربية أحيانا. في هذا الإطار، بلغ مؤشر رأس مال البشري في الجزائر 0,6412 من 1 وهي قيمة مقبولة جدا.

3- مؤشر تنمية الخدمة الإلكترونية:

يعتبر مؤشر الخدمة الإلكترونية مؤشرا مركبا لقياس استخدام تقنية المعلومات والاتصالات من قبل الحكومات لتقديم الخدمات العامة على المستوى الوطني. حيث يتم تصنيف الدول على مقياس من 0 إلى 1 بنموذج عام متكون من أربعة مراحل لتنمية الحكومة الإلكترونية، حيث تتوافق المرحلة الأولى مع خدمات المعلومات الناشئة والمرحلة الثانية مع المعلومات المحسنة والمرحلة الثالثة مع خدمات المعاملات والمرحلة الرابعة مع الخدمات المتصلة. يتضمن مؤشر تنمية الخدمة الإلكترونية مؤشرات فرعية لكيفية الوصول للخدمة وفرص الاستفادة منها، والخدمات المتوفرة.

بهذه المؤشرات مجتمعة احتلت الجزائر المرتبة 150 من أصل 193 دولة في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية حسب تقرير الأمم المتحدة للجهازية للحكومة الإلكترونية سنة 2016 ب 0,2999 من 1، وهي قيمة ضعيفة تدل على مدى تأخر الجزائر في تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية. وهذا ما يوضحه الجدول التالي.

الجدول 2: ترتيب الجزائر وفق مؤشرات الجهازية للحكومة الإلكترونية حسب تقرير الأمم المتحدة للجهازية

للحكومة الإلكترونية لسنة 2016

التصنيف	الدولة	الحكومة الإلكترونية تنمية
150	الجزائر	0,2999

Recourse: Report of UN-E-government survey 2016, United Nations, op cit, p.147.

الجدول 3: تطور جاهزية الحكومة الإلكترونية في الجزائر حسب تقارير الأمم المتحدة لجاهزية الحكومة الإلكترونية لسنوات 2008، 2010، 2012، 2014، 2016.

2016	2014	2012	2010	2008	المؤشر	
0,2999	0,3106	0,3608	0,3181	0,3515	قيمة المؤشر	تنمية الحكومة الإلكترونية
150	136	132	131	121	المرتبة	
0,1934	0,1989	0,1812	0,0412	0,1230	قيمة المؤشر	البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية
0,6412	0,6543	0,5463	0,2435	0,7114	قيمة المؤشر	رأس المال البشري
0,0652	0,0787	0,2549	0,0335	0,2241	قيمة المؤشر	محتوى الخدمة الإلكترونية
0,1186	0,0784	0,0526	0,0143	0,0227	قيمة المؤشر	المشاركة الإلكترونية*
167	172	124	157	152	المرتبة عالميا	
0,2882	المتوسط الإقليمي - أفريقيا -				متوسط مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية 2016	
0,4922	المتوسط العالمي					
0,4964	الدخل المتوسط					

Resource: Report of UN-E-government survey 2008, 2010,2012,2014,2016, United Nations.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن قيمة مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لسنة 2016 (0,2999)، تراجعت مقارنة بقيمة نفس المؤشر لسنوات 2014، 2012، 2010، 2008، (0,3106)، (0,3608)، (0,3181)، (0,3515) على التوالي، وهذا بعد أن حقق تحسنا في سنوات 2008، 2010، 2012، كما نلاحظ أن سنة 2012 كانت الاستثناء مسجلة أكبر قيمة لهذا المؤشر 0.3608.

مقارنة بباقي السنوات أي سنة قبل انقضاء المدة المحددة لإتمام مشروع الجزائر الإلكترونية، في حين سجلت سنة 2016 أقل قيمة ب 0.2999 الأمر الذي انعكس على مرتبة الجزائر العالمية في هذا المجال، حيث تذيلت الترتيب العالمي متراجعة من المرتبة 136 سنة 2014 إلى المرتبة 150 سنة 2016 أي بأربع عشر مرتبة، إلا أن قيمة هذا المؤشر فاقت متوسط مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية لإفريقيا (0,2882)، وقلت عن متوسط مؤشر الحكومة الإلكترونية للعالم (0,4922) وللدول ذات الدخل المتوسط (0,4964) مما يعني أن برامج وإجراءات تنمية مؤشر الحكومة الإلكترونية في الجزائر لم تعرف تحسنا دائما ومستداما وبمعدلات مرتفعة وإنما ظلت متأرجحة بين الارتفاع والانخفاض على مدى فترة 2008-2016.

فيما يتعلق بمؤشر البنية التحتية الأساسية للاتصالات السلكية واللاسلكية، نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة هذا المؤشر بعد أن عرفت تحسنا وارتفاعا من 0,1230 سنة 2008 إلى 0,1989 سنة 2014، تراجعت إلى 0,1934 سنة 2016 حيث تفوق هذه قيمة متوسط مؤشر البنية التحتية للاتصالات لإفريقيا 0,1724، إلا أنها تعتبر أقل بكثير من متوسط مؤشر البنية التحتية للاتصالات للعالم 0,3711، وكذلك مؤشر الدول ذات الدخل المتوسط الذي بلغ 0,3734. أما مؤشر رأس المال البشري، نلاحظ من خلال الجدول أن هناك تذبذبا في قيمه بين الارتفاع والانخفاض حيث تراجع من 0,7114 سنة 2008 إلى 0,6543 سنة 2014 لتتخفض، أكثر إلى 0,6412 سنة 2016، إلا أنه يفوق متوسط مؤشر رأس

المال البشري الإفريقي 0,4355 ويعتبر أقل من متوسط مؤشر رأس المال البشري للعالم 0,6433، وكذلك مؤشر الدول ذات الدخل المتوسط الذي بلغ 0,7061.

أما مؤشر محتوى الخدمة الإلكترونية، فإننا نلاحظ من خلال الجدول أن هناك تراجعاً وانخفاضاً في قيمه منذ سنة 2012 إلى غاية سنة 2016 من 0,2549 سنة 2012، 0,0787 سنة 2014، إلى 0,0652 سنة 2016.

من خلال تتبع تطور الجاهزية الإلكترونية للحكومة الإلكترونية في الجزائر ومدى تأثير ذلك على تطور الخدمات والمشاركة الإلكترونية من سنة 2008 إلى 2016، يتضح أن مستوى تحسن الأداء التكنولوجي للجزائر محدود جداً، حيث مازالت بعيدة كل البعد عن المستوى العالمي في هذا المجال، مما جعلها تعاني تأخراً كبيراً في تطبيق النمط الإداري الإلكتروني، وذلك لعدة أسباب أثرت على درجة تبني القطاعات الحكومية للبرامج والتطبيقات الإلكترونية. إذ تصنف الجزائر في مراتب متأخرة في الترتيب العالمي والإفريقي للحكومة الإلكترونية، ليكشف هذا التصنيف أن الفجوة الرقمية والتكنولوجية تزيد سنة بعد سنة وأن القابلية للتحويل الإلكتروني والاستجابة للتطورات التكنولوجية تتراجع بشكل كبير سنة بعد سنة، وبالتالي فهي في تراجع مستمر وذلك طبيعي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لأن الذي لا يواكب التطور التكنولوجي المتسارع جداً والمتجدد باستمرار فإنه سيتراجع إلى الخلف. مما جعل الهوة كبيرة بين الأهداف التي تطمح الجزائر إليها وتراهن على مشروع الجزائر الإلكترونية لتحقيقها وبين الواقع المتردي الذي يؤكد محدودية الجاهزية الإلكترونية خاصة في ظل ضعف البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية

رابعاً: البيروقراطية الإلكترونية في ظل التكنولوجيا الرقمية وإصلاح الإدارة العامة.

1. البيروقراطية الإلكترونية كأحد أهم عقبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

ان أهم العقبات والتحديات الإدارية التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر تتمثل في استخدام الأساليب التقليدية كأساليب البيروقراطية نموذجاً للعمل بها وهذه الأساليب التي لا تناسب متطلبات الإدارة الإلكترونية وذلك على الرغم من أن نقص المنظمات إعادة هيكلة نفسها بطرق مبتكرة لتتماشى مع التطورات في العصر الرقمي إلا أن الغالبية العظمى مازالت تعتمد على الهياكل الهرمية التقليدية التي تقف عقبة في تطبيق التقنيات الحديثة والاستفادة من معطياتها في تطوير منظماتها فهناك عدة معوقات جديدة قد تعرقل التحول الإدارة الإلكترونية ومن أهمها ضعف الوعي الاجتماعي ونقص التمويل والكفاءات البشرية لمعلومات وتختلف التشريعات، فان إدراك مثل هذه المعوقات يساعد على تشخيصها وتقويمها وتعديد سبل مواجهتها وعلاجها. (بلجيج: 2013، ص 101)

تشكل البيروقراطية والإجراءات الروتينية لدى عدد كبير من المنظمات عائق رئيسي عند تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية منهج إداري حديث على تبسيط الإجراءات وكافة المعلومات الإدارية، والعمل على أساس الثقافية والمساواة. فعلى المنظمات العامة أن تعد نفسها لتستفيد من الفرص التي من الممكن إدراك التأثير الكامل لهذه التكنولوجيا وبالتالي رفع مستوى الكفاءة وتحسين الإنتاجية. (غنيم: 2004، ص 207)

فالجزائر تعاني من أكبر تحدي وهو غياب الإرادة السياسية الدالة لهذا التوجه والراغبة لتحسين اعتباراتها وبرامج قطاعية تحمل في ماهيتها أسس التحول الناجح ومعوقات وإضفاء طابع الرشد على الإدارة العامة نتيجة التحول نحو نموذج الخدمة العامة الإلكترونية.

إذ أن الدعم أو سمات القيادة هي حجر الأساس لنجاح تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية حيث أن تلك القيادة السياسية هي المسئولة عن إطلاق المبادرة ووضع الأولويات وقيادة الجمهور للوصول إلى مرحلة الاكتمال والبناء الحقيقي للتحول الإلكتروني في الإدارة المحلية فمن أسباب فشل مشروع الجزائر الإلكترونية افتقاره لصياغة منظور استراتيجي وطني يرتكز على رؤية واضحة تشمل النوعية المطلوبة للعمل الحكومي وهو ما يدعم إيجاد المعايير الموحدة التي تضبط آلية العملية ومنهجية التنفيذ. فالتحديد الدقيق لوجود إرادة سياسية تؤدي دوراً بارزاً في التحول للخدمة العامة

الإلكترونية، إنما بحاجة إلى تحديد مدى قدرات هذه القيادة في تحويل الموارد المادية والقدرات البشرية والمخصصات المالية إلى واقع ملموس دون إهمال الرعاية والمتابعة الدورية للكشف عن العجز المسجل في استراتيجية التحول إضافة أنها توفر الرغبة السياسية لكفل أن يتم التغيير لما يتوافق والإمكانات المتاحة خاصة في ظل المحدودية المسجلة في الجزائر والتي تشمل كل متطلبات التحضير.

2. عقبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر و آفاق ترشيد الإدارة العامة.

تعتبر التنمية الإلكترونية احد الموارد الأساسية للمنظمات تساهم مع طبيعة العصر الحالي إلى أن الدول العربية والجزائرية تواجهها مجموعة من القيود والمعوقات التي تعرقل عملية التحول للإدارة الإلكترونية والاستثمار الفعال لتبعية الحديثة حيث أن كثيرا من الإدارات تعاني من العديد من السلبيات والتي تتمثل في كثرة الإجراءات الروتينية وضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية وعدم مواكبة المستجدات الطارئة في مجال التقنية إذ على الدول النامية أن تتبنى أسلوبا جديدا للتفكير والقيادة ولضمان الوصول بالإدارة إلى كل إمكانياتها باعتبارها دول تواجه تحديات كبيرة

تحول دون الاستفادة منها، والجزائر من بين هذه الدول. وهناك مجموعة من العقبات التقنية التي حالت دون تطبيق الإدارة الإلكترونية الجزائرية، فضعف البنية التحتية لنظم المعلومات والاتصالات وضعف كفاءته التشغيلية من أهم المعوقات التي تواجه تحول المنظمات الجزائرية نحو البيئة الإلكترونية بالإضافة إلى معوقات تقنية أخرى تتمثل في:

- * عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها.
- * اختلاف القياس والمواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة في الربط بينها.
- * عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الإداريين.
- * كذلك قلة استعمال الانترنت في الجزائر بصفة خاصة والبلدان العربية بصفة عامة ويعود ذلك إلى أسباب عديدة منها:
 - هدم انجاز البنى التحتية والشبكات المطلوبة للاتصالات.
 - قلة الوعي بما توفره الشبكة من فرص معرفية وبحثية واستثمارية.
 - محدودية انتشار واستخدام أجهزة الحواسيب في المجالات الحياتية المختلفة.
 - ارتفاع كلف الاشتراك أحيانا.
 - معوق اللغة، خاصة وأن معظم الموارد والمعلومات الموجودة على الشبكة هي باللغة الانجليزية بمقابل ذلك قلة المواقع العربية المتوفرة فيها.

بالإضافة إلى ما سبق، فإن المخاطر التي تواجه خصوصية البيانات الخاصة بالأفراد في كافة التعاملات الإلكترونية آمنة فكألية تتخطى عقبات التحول للوصول إلى تطبيقات ناجحة للإدارة الإلكترونية في الجزائر ويرتكز بالأساس على عامل الإرادة السياسية الداعمة لهذا التوجه، والراغبة لحسن اختيار برامج قطاعية تحمل في مضامينها أسس التحول الناجح ومقوماته وإضفاء طابع الترشيد على الخدمات العمومية كنتيجة للتحول نحو نموذج الإدارة العامة الإلكترونية.

3. البيروقراطية الإلكترونية في ظل التكنولوجيا الرقمية وإصلاح الإدارة العامة.

يظهر أن التكنولوجيا الرقمية يمكن أن تؤدي إلى تحسين قدرات القطاع العام ومسائلته في بيئة تضعف فيها الإدارة الرشيدة. حتى تستطيع هذه التكنولوجيا الرقمية التي تتراجع كلفتها باطراد وتزداد انتشارا كون ان عدد مستخدمي الهاتف المحمول في العالم حاليا يبلغ نحو 4.7 مليار مستخدم وهذا ما يجعل تحرك البوصلة نحو الإدارة الرشيدة وأن تخضع المسؤولين البيروقراطيين للمزيد من المساءلة

هذا التغيير قابله الكثير من الصخب حول التأثير الثوري والمعطل للتكنولوجيا الجديدة الذي يواجه تطبيق التكنولوجيا في الحكومة صعوبات وإحباطات، علما ان العديد من قيادات فرق البنك الدولي التي عملت بمشاريع معقدة

لإدارة نظم المعلومات. فإن التكنولوجيا الرقمية يمكنها بالفعل أن تحسن الإدارة الرشيدة بدرجة كبيرة وسريعة نسبياً. (الزاهد: 2017، ص01)

أولاً، التكنولوجيا الرقمية يمكنها أن تساعد في الحد من تغييب مقدمي الخدمة من خلال تحسين الرقابة. لقد رأينا بعض الحالات التي كثيراً ما يتغيّب فيها المدرسون والأطباء والممرضات عن المدارس والعيادات في البلدان الفقيرة، ويعود ذلك في جانب منه إلى صعوبة الرقابة على الحضور، لاسيما في المناطق الريفية. كما أن المشرفين أنفسهم يمكن أن يتغيّبوا عن وظائفهم أو يتواطؤوا مع من يفترض أنهم يراقبونهم. الهواتف المحمولة يمكن أن تخفف من هاتين المشكلتين بالرقابة التقليدية لأنها توفر معلومات عن الحضور يصعب التلاعب فيها نسبياً، وتساعد على جمع المعلومات من الموقع ومشاهدتها على الفور. وبين التقييم الذي أجري لأثار ذلك في الهند وباكستان وأوغندا نجاح الرقابة عبر الهاتف المحمول، حيث أدت إلى انخفاض معدلات التغيّب من قبل مقدمي الخدمات الحكومية بنحو 25%.

ثانياً، يمكن للحكومة الإلكترونية زيادة قدرة المالية العامة للدولة، والحد من التسريبات في الإنفاق، وتحسين الشفافية، من خلال ميكنة المهام وعدم ترك تقدير الأمور لأهواء المسؤولين الحكوميين. فقد أدى إدخال نظام التسجيل والتحقق وأنظمة الدفع الإلكترونية في الخطة الوطنية لضمان العمل بالمناطق الريفية"، وهي أكبر برنامج للعمالة في العالم، إلى الحد من إساءة تخصيص الأموال بنسبة 35%. كما أدى طرح المناقصات إلكترونياً إلى زيادة التنافس في التوريد وتحسين جودة الطرق في الهند وإندونيسيا. وخفض الإفصاح الضريبي ودفع الضرائب عبر الإنترنت من تكلفة الامتثال الضريبي بنسبة 16%، وفقاً لما كشفت عنه القياسات عند حلول موعد إعداد ودفع الضرائب في عينة كبيرة من البلدان. ثالثاً، تعمل ميكنة العمليات بشكل جيد خاصة عندما تقترن بآليات للتقييم من قبل المستخدم الرقمي، وتنشط مراكز الخدمة الإلكترونية من مجمع واحد في عدد من البلدان - مثل ألبانيا وأذربيجان والبرازيل والهند وكينيا، وذلك على سبيل المثال لا الحصر. وتساعد مراكز الخدمة المتكاملة هذه الشركات والمواطنين على الحصول على خدمات إدارية شتى (مثل الترخيص والتسجيل) من منفذ واحد. وتعتمد المراكز بكثافة على تكنولوجيا المعلومات: لدراسة الطلبات، وتتبع خط سيرها، وقياس درجة رضا العميل لتقييم أداء مقدمي الخدمة.

مع هذا، ففي كل هذه الأمثلة، تتطلب التكنولوجيا الرقمية على الأقل القليل من المكملات المتماثلة - مديرين متفانين ودعم سياسي- لكي تكون مؤثرة. إذ لا تثمر الرقابة الرقمية على الغياب إلا إذا كان هناك نوع من الثواب والعقاب المرتبط بالحضور والغياب. ففي أوغندا، تحتاج الرقابة إلى أن يصاحبها مكافآت للمدرسين على الأداء، أما في الهند وباكستان، فقد يفتر تأثير الرقابة أحياناً نتيجة إجحام السياسيين عن معاقبة المتغيّبين عن تقديم الخدمة.

بدون قيادة سياسية قوية، فإن مشاريع الأتمتة يمكن أن تفشل في ظل مقاومة البيروقراطيين وذوي المصالح الخاصة للإصلاحات. ولن تفيد آراء المستخدمين إلا إذا كان هناك ما يحفز المواطنين على استخدام هذه القناة، وإذا تسنى تفعيل هذه الآراء من قبل مقدمي الخدمة. على سبيل المثال، يهتم المواطنون على الأرجح بسلع خاصة تتصل بهم مباشرة، كإمدادات المياه للمنازل، أكثر من اهتمامهم بسلع عامة مثل الطرق والخدمات البلدية. ومع هذا، فإن الأدلة تظهر أن التكنولوجيا الرقمية يمكن أن تدعم السياسيين والمسؤولين المخلصين الذين يتواجدون حتى في أشد ظروف الإدارة صعوبة، حيث تمنحهم أداة للتجريب والتصدي للمشاكل وهو ما كان يبدو في وقت من الأوقات أمراً مستعصياً على الحل. ومن ثم، فإن البيروقراطية الإلكترونية يمكن أن تكون نقطة انطلاق لإصلاح النظم البيروقراطية.

خاتمة:

يتضح مما سبق أن عملية تعميم استخدام الوسائط العصرية والتكنولوجيات الحديثة كآلية فعالة في عمليات التسيير الإداري و تطوير البحث العلمي وتقديم الخدمات في المؤسسات الجامعية خاصة بعد تعميم عملية حوسبتها ورقمنتها من خلال ربطها بشبكة الأنترنت و ضمان تدفقها، أسهم في تسريع وتسهيل عملية إيصال المعلومات والخدمات

الجامعية بشقيها الإدارية والتعليمية لكل من له علاقة بالجامعة، كما وفر وسيلة اتصال دائمة و مضمونة بين الأستاذ والطالب والإدارة تسمح لهم بالاستفادة من هذه الخدمات المتاحة بطريقة إلكترونية، العملية التي حققت نتائج مرضية و أعطت حيوية و ديناميكية كبيرة للخدمات الاتصالية والمعلوماتية التي تقدمها الجامعات للمستفيدين خاصة من ناحية الوقت والجهد، وأسهمت في القضاء نسبيا على مظاهر البيروقراطية والروتين، والأكثر من ذلك توفير وترشيد نفقات القطاع بعد تجاوز النمط التقليدي في تقديم الخدمات. إلا أن العمليات والخدمات الإلكترونية التي تم تفعيلها على مستوى قطاع التعليم العالي والبحث العلمي تعبر عن محاولات جد محتشمة للتحويل نحو إدارة إلكترونية حقيقية، خاصة وأن الكثير منها لم يعمم على كامل التراب الوطني حيث طبقت من قبل الإدارة المركزية وبعض الجامعات فقط في حين أن عمليات توسيع تعميم استعمالها جارية بالنسبة لباقي المؤسسات الجامعية.

ان مظاهر البيروقراطية الإلكترونية السلبية، أدى إلى فقدان ثقة المواطنين فيها، مما يطرح ضرورة إحداث تغيير جذري في نمطها الإداري التقليدي وتطبيق النمط الإلكتروني الذي يعتمد على استخدام التكنولوجيات الحديثة التي من شأنها أن تسهم في ارتقاءها إلى إدارة أكثر كفاءة وشفافية، وتضمن سيرها بانتظام وفعالية سواء تعلق الأمر بالتسيير الداخلي لها أو في علاقتها مع المواطنين وقطاع الأعمال.

ان البيروقراطية الإلكترونية تتجلى من خلال تسيير الخدمات العمومية بنظام بيروقراطي معقد فالنظام الذي تسيير عليه الجمعيات المحلية والمؤسسات العمومية مسير بطريقة بيروقراطية، ويظهر ذلك جليا من خلال تعدد وتفرع مجالات نشاطاته وتشعبها، ووجود الحواجز الإدارية والتقسيمات المختلفة التي تزيد من حدة المشاكل وتعرق أداء الخدمة العمومية، إضافة إلى وضع نظام الوظيفة العمومية وما ينجم عنه من آثار سلبية على أداء العون العمومي، الذي يعاني من ثبات وروتينية مردوديته.

انتشار الفساد الإداري والبيروقراطية بكل مظاهرها السلبية من رشوة، محسوبية ومحاباة، ناهيك عن تفشي الوساطة في أداء كافة المعاملات و الخدمات حتى البسيطة منها، و صعوبة القضاء عليها نتيجة تشعبها و تغلغلها على مدى عقود في كل الأجهزة و الهياكل الإدارية، بسبب عدم تحويل جميع خدمات و معاملات المصلحة إلى النمط الإلكتروني، حيث مازال الكثير منها يقدم بالطريقة التقليدية المباشرة، مما أدى إلى عدم تقليل الاحتكاك المباشر بين الموظف والمواطن و لم يقلل من المعوقات الإدارية والتنظيمية التقليدية و لم يحد من تجاوزات الموظفين.

نتائج البحث:

- ان انتشار ظاهرة البيروقراطية على جميع المستويات خاصة الإلكترونية منها، أصبحت عرفا من الأعراف الإدارية في الجزائر، وهو ما نتج عنه الشلل التام لهذه الأخيرة وتردي مردوديتها من الخدمات، إضافة إلى شبح الرشوة والمحسوبية، وهي مظاهر أصبحت مرادفة للعمل الإداري في الجزائر. ولعل السبب يرجع إلى غياب ثقافة تمييز المصلحة العامة عن المصالح الذاتية والشخصية وعدم التزام الموظف العام أو المنتخب بقواعد النزاهة والحياد والموضوعية في علاقتهم مع المواطنين، مما يجعله يتعسف في استعمال السلطة، حيث تشهد بعض الإدارات والمرافق العمومية تعسف المسؤولين سواء المنتخبين أو المعيّنين في استعمال السلطة التي خولهم إياها القانون لخدمة المصلحة العامة، وهذا التعسف قد يكون وراءه تحقيق أهداف المعنى بالأمر أو لغيره .
- بدون قيادة سياسية قوية، فإن ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر يمكن أن يفشل في ظل مقاومة البيروقراطيين وذوي المصالح الخاصة للإصلاحات، ولن تفيد آراء الهيئات المختصة بتفعيل دور الإدارة الإلكترونية إلا إذا كان هناك ما يحفز الهيئات المقدمة للخدمة العمومية في الجزائر على استخدام الإدارة الإلكترونية، وإذا تسنى تفعيل هذه الآراء من قبل مقدمي الخدمة فإن الأدلة تظهر أن التكنولوجيا الرقمية يمكن أن تدعم السياسيين والمسؤولين المخلصين في الجزائر الذين يتواجدون حتى في أشد ظروف الإدارة صعوبة، حيث تمنحهم أداة للتجريب والتصدي للمشاكل وهو

ما كان يبدو في وقت من الأوقات أمرا مستعصيا على الحل ومن ثم، فإن البيروقراطية الإلكترونية في الجزائر يمكن أن تكون نقطة انطلاق لإصلاح النظم البيروقراطية.

■ عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر وبفلسفة الإدارة الإلكترونية وعدم قدرتها على التخلي عن نمط الإدارة البيروقراطية المتعارف عليه، لأن حركتها في مجال الإدارة العامة مقيدة نظرا لمسؤولياتها عن قراراتها أمام السلطات الوصية والرأي العام، وهو ما قد يؤدي إلى وجود مقاومة من جانب العاملين للأفكار والممارسات الإدارية الإلكترونية الجديدة فكما يقال: "محاولة تطبيق أفكار جديدة بواسطة رجال يعتنقون أفكارا قديمة هي مضيعة للجهود والوقت"، فبعض المسؤولين يعتبرون أن المعلومات أداة فعالة للسلطة، وبالتالي فأى تفريط فيها عن طريق إتاحتها عبر تقنيات الإدارة الإلكترونية هو تفريط في أهم أدوات نفوذهم ومكانتهم داخل الهيكل الإداري الذي يشغلون فيه، وبالتالي فإن عدم القدرة على مواكبة التطوير يولد رغبة في التخلي عنه أو التخفيف من حدته أو حتى إفراغه من محتواه، فالنفس تميل إلى ما تألفه.

■ وفق التقارير الدولية و المؤشرات فإن الجزائر ما زالت مبتدئة و في خطواتها الأولى في المجال الإلكتروني مما جعل تطبيقات الإدارة الإلكترونية فيها متدنية بالنظر إلى العديد من المؤشرات والمظاهر السلبية، إلا أنه لا يمكن في المقابل إهمال النتائج الإيجابية والملموسة المحققة والتي عكسها تجسيد خطوات قاعدية جد مهمة مثلت الملامح الأولية للإدارة الإلكترونية في الكثير من المؤسسات العمومية و التي أعطتها حيوية و ديناميكية كبيرة، وساهمت في تحسين مستوى و طريقة تقديم بعض الخدمات مقارنة بالسنوات الماضية، إلا أنها نتائج جد محتشمة ومتواضعة و غير كافية مقارنة بضخامة محاور و أهداف مشروع الجزائر الإلكتروني، و هذا بسبب ضعف مؤشرات الجاهزية الإلكترونية، في ظل ضعف البنية التحتية للاتصالات وعدم قدرتها على استيعاب المشروع بكل متطلباته.

التوصيات:

■ شمولية الوصول إلى الخدمات الإلكترونية الحكومية من خلال قنوات متعددة مثل شبكة الأنترنت، وشبكة البنوك، والهاتف وغيرها، وليس فقط بالقناة التقليدية بالحضور للأجهزة الحكومية. وذلك لأن الاستخدام العالي للتكنولوجيا في أداء وتسليم الخدمات يحقق درجة أكبر من الراحة والملاءمة مقارنة بأدائها وتسليمها وجها لوجه أو بالاتصال المباشر.

■ التخفيف من وتيرة معاناة المواطنين من سوء الإدارة والخدمات في مرافق الجهاز الحكومي، من خلال إيجاد إدارة متطورة تتميز بطابع التفكير والبحث والابتكار والاعتماد على عمليات التخطيط والتنسيق، والعمل بروح الفريق، والإنتاجية والشفافية والخدمة المستمرة والجيدة للمواطن.

■ تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة أو غير ماهر في التعامل.

■ يساعد تعميم الوسائل التكنولوجية الحديثة في تعزيز ربط فروع الإدارة المحلية المتعددة ونشر اجتماعات المجالس المحلية على شبكة الأنترنت، والتمكين من التفاعل بين مستويات الإدارة المحلية على نطاق واسع في إطار من المشاركة والتعاون القائم على المبادرة لحل المشاكل، عوضا من التفاعل المحدود وفقا للعلاقات الرسمية التي تحكمها القواعد والإجراءات التي تميز الإدارة التقليدية.

قائمة المراجع:

● أسامة أحمد المناعسة و جلال محمد الزعي (2013): الحكومة الإلكترونية: بين النظرية والتطبيق، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

- الزاهد حسنين (2017): البيروقراطية الإلكترونية: هل تستطيع التكنولوجيا الرقمية أن تحفز على إصلاح الإدارة العامة؟، مدونات البنك الدولي، <https://blogs.worldbank.org/ar/voices/governance/e-bureaucracy-can-digital-technologies-spur-public-administration-reform>
- بلجيج شهبيناز (2013): الإدارة الإلكترونية وترشيد الإدارة العامة - التجربة الجزائرية-، مذكرة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص إدارة وحكامة محلية، كلية الحقوق، جامعة المسيلة.
- حمد بن محمد العجبي (2016): تطبيقات البرامج الإلكترونية وعلاقتها بجودة الخدمة الرياض: دار الكتاب الجامعي للنشر والتوزيع.
- رانيا هدار (2018): دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر"، أطروحة دكتوراه في الإدارة العامة والتنمية المحلية، جامعة باتنة -01، الجزائر.
- عادل حرحوش المفرجي وآخرون (2007): الإدارة الإلكترونية: مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (2006): الإدارة الأصول العلمية والتوجهات المستقبلية المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة.
- عبد الفتاح بيومي حجازي (2008): الحكومة الإلكترونية: بين الواقع والطموح" دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية: التنظيم- البناء-الأهداف -المعوقات -الحلول، "الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- عبد الله حسن مسلم (2014): إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، الأردن: دار المعزز للنشر والتوزيع.
- علاء عبد الرزاق السالمي (2008): الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن.
- عمار بوحوش (2006): نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت: دار الغرب الإسلامي
- فريد كورتل وأسيا تيش سليمان (2015): الإدارة الإلكترونية، عمان، زمزم ناشرون وموزعون.
- غنيم محمد احمد (2004): الإدارة الإلكترونية، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية
- محمد الصيرفي (2009): الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية
- محمد سمير احمد (2005): الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان،
- نورة بنت ناصر الهزاني (2008): الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الحكومية، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية،
- يوسف أزروال (2016): الحكم الراشد في الجزائر: الأسس النظرية وأدوات التجسيد، الإسكندرية: مكتبة الوفاء القانونية.
- يوسف زدام (2014): أثر الجهود النظرية في تحسين الخدمة العمومية- قراءة في حدود التفعيل في الجزائر، يوم دراسي حول: الإصلاحات الإدارية في الجزائر بين الواقع والمأمول"، جامعة باتنة، الجزائر، 10 ديسمبر 2014.
- World Bank: "A definition of E- Government. JULY 13, 2015), Available on, www.world bank.org/Public sector/egov/egovstudies.htm.access.



المركز الديمقراطي العربي

للدراستات الاستراتيجية، الاقتصادية والسياسية

Democratic Arab Center
for Strategic, Political & Economic Studies

المؤتمر الدولي العلمي الافتراضي بعنوان: البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد

Electronic bureaucracy between flexibility and complexity

رئيس المركز الديمقراطي العربي: أ. عمار شرعان

مدير النشر: د. أحمد بوهكو

رقم تسجيل الكتاب

VR.3383-6621 B

جوان 2022

