

الإدارة الإلكترونية و تطبيقاتها في
الخدمة العمومية

أصبح الاندماج في عصر المجتمع الإلكتروني، والتكنولوجيا الرقمية أمرا ضروريا لتحسين العمل الإداري العمومي وزيادة كفاءته، هذا ما أدى إلى بروز مفهوم الإدارة الإلكترونية التي تعتبر تحديا أمام الحكومات والإدارات العمومية، والواقع أن المؤسسات والإدارات العمومية المعاصرة أصبحت تحتاج إليها لتتولى مهام تسيير مختلف وظائفها وأنشطتها وصولا إلى الأهداف الجديدة المنشودة بأكبر كفاءة وفعالية، حيث لم تعد نماذج الإدارة والأعمال التقليدية تصلح للبيئة المتنامية كما و نوعا، وبالتالي فتطبيق الإدارة الإلكترونية أصبح مطلب وضرورة لا غنى عنها لما تحققة من نتائج ايجابية في مجال تقديم الخدمة العمومية للمواطن الجزائري، خاصة في ظل تغير المفاهيم والتصورات بما يحقق رفاهية الإنسان و تقدمه

لذا سنحاول التركيز على مايلي:

المبحث الأول: مدخل للإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني: واقع الخدمة العمومية.

المبحث الثالث: الية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية.

تعد الإدارة الإلكترونية إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات، فبعد بروز ثورة المعلومات وثورة الاتصالات التي ساعد عليها تطور أجهزة الحاسب الآلي وتقنياته، جاءت الإدارة الإلكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجالات الخدمة العامة التطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، والاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة لذلك إرتأيننا أن نوضح مفهوم الإدارة الإلكترونية و أهميتها في أرض الواقع من خلال شرح لكافة خطوات تطبيقها و المتطلبات الضرورية لذلك.

المطلب الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

تعددت تعاريف الإدارة الإلكترونية منها ما هو بسيط ومنها ما هو مركب ومعقد، من أهمها ما يلي:
أنها وسيلة تستخدم لرفع مستوى الأداء و الكفاءة باستخدام الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرة الإلكترونية والرسائل الصوتية .

كما عرفها البعض على أنها استخدام الحاسب الآلي في استقبال وتنظيم وتخزين وتحليل ومعالجة المعلومات لتقديم خدمات أفضل للمستنفدين وتتميز بالسرعة والدقة¹.

وجاء في تعريف آخر على أنها تمكين جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالإعتماد على المعلومات الضرورية للوصول لتحقيق أهداف الإدارة الجديدة في التقليل من استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين، والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات تكون إدارة جاهز لربطها مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً².

¹ تارقي يونس، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية دراسة حالة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بلدية أولاد عيسى إدرا، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة ورقلة، الجزائر، 2017، ص3

² المرع السابق ص 4.

ومن تعريفاتها استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان ويطل هذا المعنى حتى الأمور غير الإدارية وتتيح الإدارة الإلكترونية المجال الواسع لجميع الإداريين في التعامل الفوري و الآني مع بعضهم البعض لتحقيق الأهداف المشتركة وضمان مصالح المنظمة والعملاء أو بالعكس فهي ممارسة تتسم بتكامل تام للعلاقات بين الحلقات الضرورية أو المستويات الإدارية في بنية المنظمة .

وعرفها آخرون على أنها تبادل غير ورقي لمعلومات العمليات وذلك باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات، EFT؛ EDI وشاشات الكتالوجات، E- Mail والبريد الإلكتروني.

ومن تعريفات الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة لإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط وتوجيهه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية و الآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة¹.

ونعرف الإدارة الإلكترونية على أنها إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها، مع استغلال لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال امثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة

انطلاقا من المفاهيم السابقة يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها تنسيق جهود الموظفين والعاملين في إطار مؤسسي للوصول إلى الأهداف المحددة سلفا باستخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بشكل واعي للاستفادة من مزاياه وذلك للوصول إلى مراكز ريادية في إطار نشاطها.

عرف البنك الدولي الإدارة الإلكترونية بأنها²:

مصطلح حديث يشير إلى إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات من أجل زيادي كفاءة و فعالية و شفافية و مسانلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات الى المواطن و مجتمع الأعمال تمكنهم من المعلومات بما يدعم

¹ بوزكري جيلالي، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وأفاق، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال والتسويق، جامعة الجزائر 03 2016، ص31.
² سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليزراوي العلمية للنشر، عمان، الأردن، 2010، ص15.

كافة النظم الإجرائية الحكومية و يقضي على الفساد و إعطاء الفرصة ل لمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية و المتعلقة بهاو التي تؤثر على مختلف نواحي الحياة.

أما الإتحاد الأوروبي فعرفها¹:

الإدارة الإلكترونية حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتقدم للمواطنين و قطاع الأعمال الفرصة للتعامل و التواصل مع الحكومة باستخدام الطرق المختلفة للإتصال مثل الهواتف،الفاكس،البطاقات الذكية،البريد الإلكتروني و الأنترنت...الخ و هي تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة نفسها و كذا الإدارة و القوانين و التنظيم ووضع إطار لتحسين و تنسيق طرق إيصال الخدمة و تحقيق التكامل بين الإجراءات.

إن الإدارة الإلكترونية يرتبط تعريفها بالدور المهم و الشامل لإستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات من أجل تسيير و فاعلية العمل الإداري أو الخدمات الحكومية و القضاء على المشكلات الإدارية المتبقية و الناجمة عن إستخدام الأوراق في التعامل الإداري،و ما نشأ عنها من بيروقراطية و روتين إداري أثر سلبا على أداء الخدمات للجمهور.²

الإدارة الإلكترونية هي أيضا إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات و لزيائنها مع إستغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توضيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل إستغلال أمثل للوقت و المال و الجهد و تحقيقا للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة فالمفهوم الحقيقي للإدارة الإلكترونية الشائع في كثير من الدول هو التقنية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية و رفع كفاءتها، و تعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها.³

¹ علي حسين باكر،المفهوم الشامل لتطبيق الحكومة الإلكترونية،مجلة الآراء حول دول الخليج،2006،ص26.

² رأفت عبد الباقي رضوان، الإدارة الإلكترونية، الإدارة و المتغيرات العالمية الجديدة،2004،ص11.

³ نفس المرجع السابق ص ص،12 13.

من خلال هذه التعاريف يتم إستنتاج أن الإدارة الإلكترونية يقصد بها تسهيل و تقديم الخدمة للمواطنين

بأكثر فاعلية و بأدنى جهد و أقل وقت ممكن و ذلك بالتخلي عن المعاملات الورقية و إستبدالها بوسائل إلكتروني و الإستخدام الأمثل للمعلومات المتاحة بتوظيف كل الموارد المادية و البشرية و ذلك لتحسين الأداء الحكومي.

مما سبق يظهر لنا جليا أن الإدارة الإلكترونية لها تأثير واضح على البيئة الداخلية و الخارجية و مدى

فاعليتها في المساهمة الدائمة لتطوير الخدمات المتاحة للمواطنين و كذا في مجال تطبيق تقنيات و نظم

المعلومات و ما يرافقها من انبثاق ثوره قوية لتحديات في القرن الواحد و العشرين التي تشمل العوملة، الفضاء

الرقمي ،اقتصاديات المعلومات و المعرفة و ثورة الانترنت 1

فالاهتمام بالإدارة الإلكترونية انبثق عنه ثورة قوية في تقنيات و نظم المعلومات لتحديات العالم الرقمي

ويضيف عامر المزيد من الدلائل على أهمية الإدارة الإلكترونية من أهمها:

1. تحسين فاعلية الأداء و اتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات و البيانات لمن أراها لتسهيل

الحصول عليها، و إمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي من خلال تواجدها على

الشبكة الداخلية المتوفرة

2- المرونة في عمل الموظف من حيث سهولة الدخول الى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه

للقيام بالعمل الذي يرغب فيه حيث أصبح المكتب باستخدام التطبيقات الإدارية الإلكترونية ليس لها حدود.

3- سهولة عقد الاجتماعات عن بعد بين الادرات المتباعدة جغرافيا.

4- سهولة و سرعة وصول التعليمات و المعاملات الإدارية للموظفين و الزبائن و المراجعين .

5- سهولة إنهاء معاملات المراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإنابة عن الدوائر

الأخرى

¹ياسين سعد غالب: الإدارة الإلكترونية و أفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص27.

تكن أهمية الإدارة الإلكترونية بشكل واسع في تبسيط الاجراءات داخل المؤسسات، وهذا ماينعكس إيجابا عل مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين ، كما تكون الخدمات المقدمة أكثر جودة.

خصائص الإدارة الإلكترونية:

يقصد بخصائص الإدارة الإلكترونية السمات المميزة التي تجعلها تختلف عن الإدارة العامة ومن

أبرزها نخص بالذكر ما يلي:

1. إنها عملية إدارية: وهذا يعني أنها لا تخرج عن نطاق خبرتنا الواسعة في الإدارة سواء في تحديد الأهداف أو سياسات وان كانت سريعة التغيير.

2. إنها إدارة بلا ورق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني و البريد الإلكتروني ، الرسائل الصوتية... الخ. تتمثل في الهاتف المحمول، المؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد و وصلات شبكة.

3. إدارة بلا لانترنت ليست في حاجة الى مباني ضخمة لاستعاب موظفيها ومكانتها وإنما مكان صغير محدود ويكفي لاستعاب بعض أجهزة الحاسوب، ويصلح يكون مقرا لإدارة كبيرة كانت في الماضي يضيق بها مبنى ضخم .

4. إدارة بلا زمان: حيث تمثل تفاعل حي ومباشر سواء بين العاملين أو بينهم بين الزبائن، المورددين و الأطراف الأخرى ، كما أنها تعمل وفق قاعدة 07/24 أي 24 ساعة في اليوم وطول 7 أيام مباشرة¹

يتضح بأنها إدارة اختفت فيها الوثائق الورقية في المعاملات التجارية وتسليم المنتجات الكترونيا بدون

جهد.

¹ كافية عيدوني، حميد بن حجوبة: مجلة أصيل البحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 2، جامعة عباس أغرور، خنشلة، ديسمبر 2007ص22

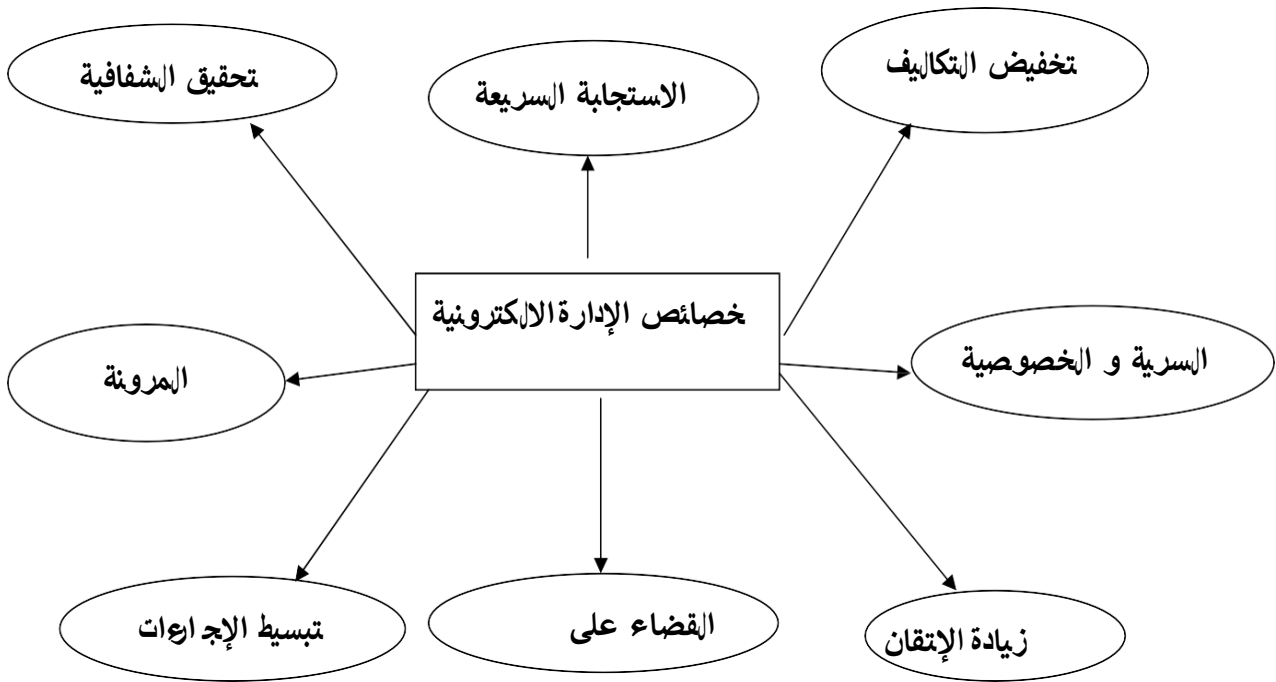
5. السيطرة الإدارية: إن التقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الإلكترونية تساعد على مضاعفة

الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة وتوقع الخلل وتتبع معاملات المواطنين والتقليل من البيروقراطية
ويمنع احتكار الحكومة.

6. جلب المواطنين: وخاصة لدى جيل الشباب الذي تعود استخدام التكنولوجيا الحديثة والتي

أصبحت جزء مهما من روتين حياتهم¹.

7. الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة : يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث .



الشكل رقم 02: يوضح خصائص الإدارة الإلكترونية

المصدر: من إعداد الطالبتان

¹ مختار حماد: تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرافق العامة تطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية والإعلام، قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية، 2007، ص12

المطلب الثاني :عناصر ومتطلبات الإدارة الإلكترونية

إن تطبيق الادارة الالكترونية يتطلب تهيئة البيئة المناسبة لانطلاق نشاطها كي تتمكن من تنفيذ ما هو منوط بها، فتطبيق الادارة الالكترونية يجب ان يراعي توافر عدة عناصر و متطلبات يمكن ذكرها في مايلي:

1 - عناصر الإدارة الإلكترونية:

تشمل عناصر الإدارة الإلكترونية ثلاثة مكونات أساسية كالتالي⁽¹⁾:

- **عتاد الحاسوب (Hardware)** : يضم المكونات المادية للحاسوب وملحقاته ومختلف نظمه.

- **البرمجيات (Software)**: تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل . Operating Systèmes

ونظم إدارة الشبكة ، الجداول الالكترونية ، أدوات تدقيق البرمجة ، كما تضم برامج التطبيقات ، مثل برامج البريد الالكتروني ، برامج التجارة ، قواعد البيانات ، وبرامج إدارة المشروعات ، إضافة إلى مختلف الشبكات (الإنترنت ، الإكسترانت ، الإنترنت)

- **صناع المعرفة**: إذ تمثل القهادات الرقمية (Digital Leaderships) وكل ما يشمل رأس المال الفكري

والمديرون، والمحللون للموارد المعرفية، فدور صناع المعرفة يمكن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة

داخل الإدارة الإلكترونية، عن طريق تغيير طرق التفكير، وترقية أساليب العمل الإداري، وفق ما

يتعاملون به من خبرات ومعارف في مجال المعلوماتية.

(¹) عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص 29.

2 - متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمات العمومية:

ستحاول تقسيم المتطلبات اللازمة في عملية التطبيق و التي نذكر منها⁽¹⁾:

المتطلبات الادارية والامنية: تنحصر المتطلبات الادارية والأمنية الواجب مراعاتها عند تطبيق الادارة الإلكترونية في العناصر التالية:

- وضع استراتيجية وخطط التأسيس: والتي يمكن أن تشمل ادارة، او هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط، والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الادارة الإلكترونية، وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم، والتأييد من طرف الادارة العليا في الهرم الاداري، مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.
- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوية للكهرباء للهاتف من الاتصالات، دون اهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات، واجهزة وحاسبات الية، و محاولة توفيره واتاحة للأفراد والمؤسسات.
- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات وفق تحول تدريجي وهذا بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، ومختلف الوظائف الحكومية، بما يجعلها تنسجم و مبلهئ الادارة الإلكترونية.
- متطلب الكفاءات المتخصصة: أي ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني.
- وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الادارة الإلكترونية

(1) عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص ص 24-26.

المتطلبات السياسية:

حيث تترجمها وجود ارادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الالكتروني، ومساندة لمشاريع الادارة الإلكترونية، عن طريق تقديم العون المادي والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الالكتروني والادارة الالكترونية.

المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:

اذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة، ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الالكترونية وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الاجهزة الادارية الالكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الادارية مع الاستعانة بوسائل الاعلام، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الانفاق على مشاريع الادارة الالكترونية دون اهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وايجاد مصدر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي.

متطلبات البنية التحتية للاتصالات:

ترتبط بإيجاد حواسيب الكترونية ونظم بيانات متكاملة واكشاك الكترونية في الامكان العمومية، والهواتف والفاكسات، وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الاجهزة الادارية داخل الدولة، وتختلف متطلبات الادارة الالكترونية بين مبادرة الكترونية واخرى حسب برامج التحول الالكتروني وتبعاً لحجم المشروع الذي يستهدف الائمة الكلية او الجزئية لوظائف وانشطة المنظمات الادارية.

المطلب الثالث: وظائف الإدارة الإلكترونية

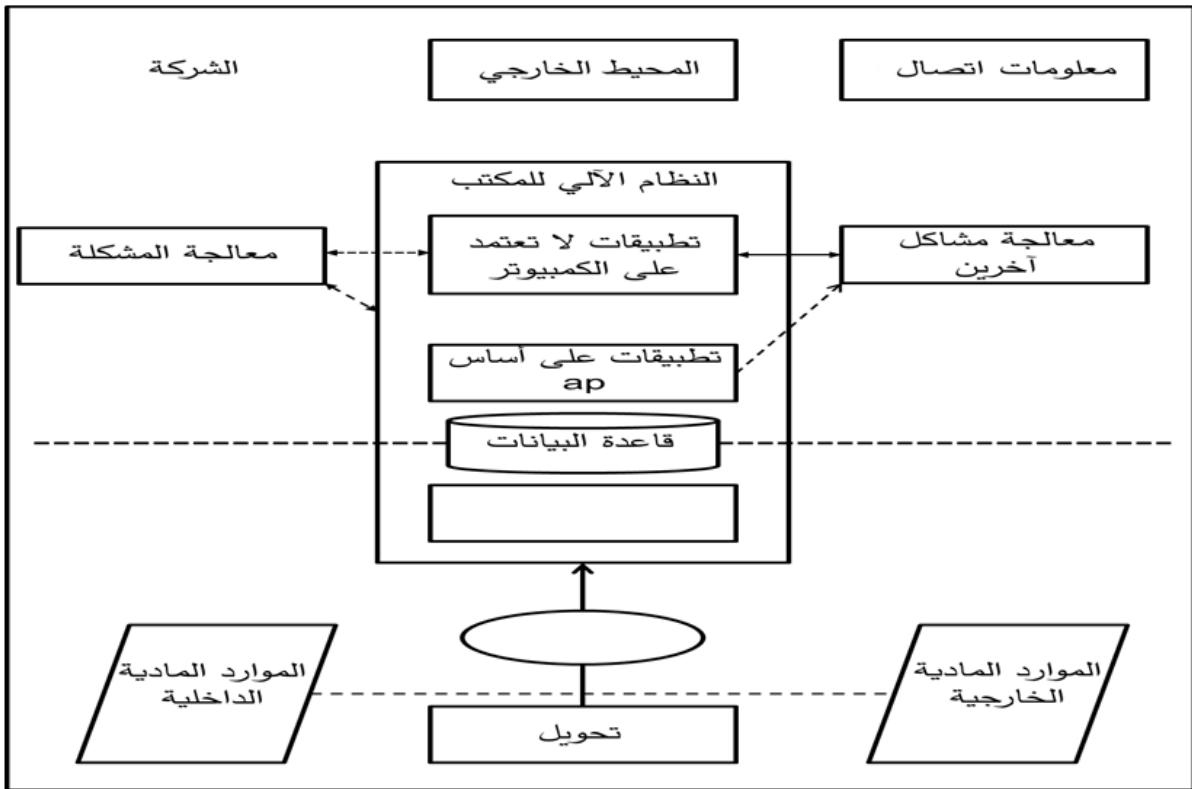
للإدارة الإلكترونية مجموعة من الوظائف التي تشبه تلك الوظائف الموجودة والمألوفة على مستوى الإدارة التقليدية و الروتينية ن إلا أن هذه الوظائف أصبحت أكثر مردودية وفاعلية في ظل الإدارة

الإلكترونية وهذا ما ستنتم الإشارة إليه من خلال هذا المطلب وبيان الفروق بين الإدارتين وهذا على مستوى الوظائف.

❖ نموذج الإدارة الإلكترونية:

ليكون القارئ على معرفة وإطلاع كامل بوظائف الإدارة الإلكترونية، لا بد من الاطلاع على النموذج المستخدم حاليا للإدارة الإلكترونية حيث نتوصل عند الاطلاع على هذا النموذج بأن هذه الإدارة تعتمد على أحدث تكنولوجيا هذا القرن، ولا يمكن أن تكون هناك إدارة إلكترونية ناجحة دون الاعتماد عليها وهذا موضح في الشكل التالي:

نموذج الإدارة الإلكترونية



المصدر: علاء عبد الرزاق السالمي، السيلطي، الإدارة الإلكترونية، دط، دار وائل للنشر، عمان،

الأردن، 2008، ص 25.

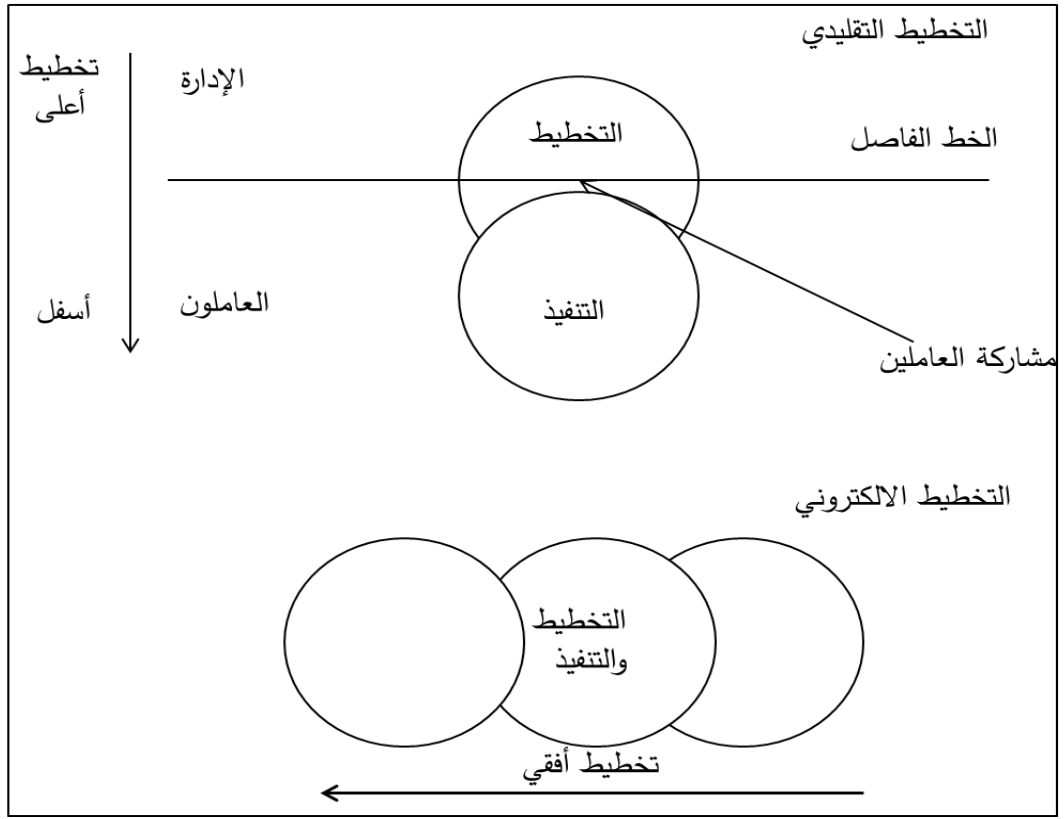
أولاً: التخطيط الإلكتروني قد لا يتضح تأثير الإدارة الإلكترونية على وظيفة التخطيط من حيث التحديد العام، حيث أن التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكتروني يهدف كل منهما إلى وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيقها، إلا أن التأثيرات الأساسية يمكن أن ترد في ثلاث مجالات وهي:¹

أن التخطيط هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والقابلة للتجديد والتطوير المستمر خلافاً للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنوات القادمة وعادة ما يؤثر تغيير الأهداف سلباً على كفاية التخطيط.

إن فكرة تقسيم العمل الإداري بين إدارة تخطيط والقائمين بأعمال التنفيذ يتم تجاوزها في ظل الإدارة الإلكترونية، فجميع العاملين يساهموا بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تنشأ، في كل موقع وفي كل وقت لكي تتحول إلى فرصة عمل، والتخطيط التقليدي في جوهره التخطيط من أعلى إلى أسفل في حين أن التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي في إطاره العام ومتداخل بشكل كبير بين الإدارة والعاملين² من خلال الجدول الذي ستم الإشارة إليه والملاحظ عليه هو انتقال وظيفة التخطيط من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الدنيا أي مشاركة كل من الإدارة والعاملين في التخطيط والتنفيذ على عكس الموجود والملاحظ على مستوى الإدارة التقليدية وهذا كما سبق ذكره. ومن هنا تتجلى لنا الفروق بين الإدارتين على مستوى وظيفة التخطيط.

¹ خليفة مصطفى أبو عاشور وديانا جميل النمري، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من جهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد 09، العدد 02، 2013، ص 200-220.
² نفس المرجع، ص 200.

شكل يوضح الفرق بين التخطيط التقليدي والالكتروني:



المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، د.ط، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، 2004،

ص 238.

إن التخطيط في الشركات المادية التقليدية له مزايا كثيرة في التهيئة المسبقة لما تريد أن تكون عليه الشركة والتحديد المتأني للقدرات الجوهرية للشركات من أجل تحقيق ميزة تنافسية في السوق التخصصية المدروس للموارد، بينما نجد أن التخطيط الإلكتروني يتميز بالمرونة والاستجابة للتغيرات السريعة في البيئة وانتقال وظيفة التخطيط من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الدنيا، بالإضافة إلى مشاركة الزبائن في التخطيط ووضع الأهداف في ظل منافسة مواقع الويب.¹

¹ يوسف محمد يوسف أبو أمونة، المرجع السابق، ص 55.

كما يستخدم التخطيط الاستراتيجي لتحقيق الأهداف الاستراتيجية، مع الاعتماد على تبسيط الإجراءات واستخدام نظم جديدة للمعرفة مثل : نظم دعم القرار النظم الخبيرة ونظم الشبكات، مما يساعد على تحسين العمليات والتنبؤ والرفع من كفاءة التخطيط وزيادة من فعالية صنع واتخاذ القرارات.¹

جدول يوضح الفرق بين التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكتروني

التخطيط التقليدي	التخطيط الإلكتروني
خطة واحدة توجه أعمال واتجاه الشركة	خطط متعددة للاستجابة للظروف المختلفة
خطة طويلة أو متوسطة أو قصيرة الأمد لا يقل أمدها عن سنة واحدة	خطط قصيرة وأنية أمدها أيام، أسابيع أو فصل أو شهر
الخطة تحدد الأهداف ومراحل ووسائل تنفيذها	الخطة قواعد بسيطة أو مبدأ عام واحد يرشد الاتجاه ولا يقيده
الالتزام بالخطة ضروري لجمع المستويات لغرض التنسيق ووحدة الاتجاه	الخطة مرنة جدا من أجل الالتزام بالاستجابة الديناميكية للتغيرات
الخطة تركز على قدرات الشركة	الخطة تركز على الأسواق المتغيرة والزبائن وحاجاتهم الأنية والمحتملة.
المخاطرة تأتي من عدم الالتزام بتنفيذ الخطة	الخطة تأتي من عدم القدرة على العمل من خارج الخطة
الابتكار ضروري من أجل وضع الخطة الأفضل	الابتكار ضروري عند التنفيذ للاستجابة للظروف المتغيرة
المديرون هم المخططون والعاملون هم المنفذون	المخططون هم المبادرون من المديرين والعاملين

¹ نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 243.

الأهداف واضحة وقابلة للقياس	الأهداف عامة، غامضة، واحتمالية بدرجة عالية
الوسائل محددة بدقة لضمان النجاح	الوسائل مفتوحة حسب الفرصة في السوق وحسب الزبائن
معايير الخطة أداة رئيسية في ترشيد الأداء وتعزيزه	الثقة هي الأداة الرئيسية في ما هو مطلوب في إنجازه من أجل الشركة.

المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، دط، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، 2004، ص

243.

ثانياً: التنظيم الإلكتروني

يعتبر التنظيم الإلكتروني وظيفة إدارية مكملة لوظيفة التخطيط حيث تحوله إلى واقع قابل للتنفيذ ونتيجة للتغيرات والتطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية وقادر على مسايرة مختلف المستجدات حيث أصبح هذا التنظيم يعرف بالتنظيم الإلكتروني.

يمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال النقاط التالية:¹

- التنظيم الإلكتروني هو تنظيم مرن يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الأفراد؛
- التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية Internet هذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة؛
- تحقيق متغيرات مهمة في قوة العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة وتتجسد في جانبين؛
- استخدام عمال ذوي تخصصات ومهارات عالية واستخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب.

¹ موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة مجلة الباحث، العدد 02، الجزائر، 2001، ص 94 متاح على الرابط: WWW.journal.cybrarians.org/index.php?option=c,m ce tent

ثالثا: التنفيذ الإلكتروني

تشير عملية التنفيذ الإلكتروني إلى ما سيتم تأديته من أعمال ومهام تم التخطيط لها مسبقا بالإضافة إلى تنظيم تنفيذها وفقا لأسس عملية التنفيذ تؤكد الدقة والوضوح في تطبيق ما تم التخطيط له وتجدر الإشارة إلى أن عملية التنفيذ يتم متابعتها بشكل مباشر وفوري وهذا ما يميز التنفيذ الإلكتروني عن الجوانب التقليدية في التنفيذ ضمن الإدارة الاعتيادية فأى خلل في عملية التنفيذ يتم معرفته بصورة مباشرة وليس بعد انتهاء عملية التنفيذ.¹

رابعا: الرقابة الإلكترونية:

تعرف الرقابة الإلكترونية بأنها متابعة تنفيذ الخطط باستمرار و محاولة اكتشاف الانحرافات عن الخطط والأهداف المحددة، مع تحديد أسباب الانحراف واتخاذ الإجراءات اللازمة، ولها العديد من المزايا:²

1. أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية؛
2. تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي الآن الحقيقي بدلا من الرقابة القائمة على الماضي، فهي تحقق الرقابة بالنقرات بدلا من الرقابة بالتقارير؛
3. الحد من المفاجآت الداخلية في الرقابة فلا شيء يتفاقم داخل المنظمة دون معرفته أولا وهذا مما يقلص إلى الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية؛
4. أن الرقابة الإلكترونية تساعد على انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المنظمة إلى حد كبير، من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجآت والأزمات في المنظمة.

¹ خليفة مصطفى أبو عاشور وديانا جميل النمري، مرجع سابق، ص 200.

² نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 40

خامسا: القيادة الإلكترونية:

هي القدرة على معاملة الطبيعة البشرية أو التأثير في السلوك البشري لتوجيه الناس نحو هدف مشترك بطريقة تعمل على اكتساب طاعتهم وتعاونهم والقائد هو من يتولى إدارة جماعة من الأفراد لتحقيق أهداف معينة إذن القيادة الإلكترونية تعتمد على القائد الإلكتروني ذو الخصائص الأكثر ملاءمة مع بيئة الأعمال الإلكترونية المتسمة بالسرعة والتغيير وبصفة عامة فإنه يجب أن تتوفر في القيادة الإلكترونية المعارف التقنية مثل تقنية المعلومات والحاسبات الآلية وشبكات الاتصال الإلكترونية والبرمجيات الخاصة بها والتعامل معها.¹

المدخل المرتكز على المهام وهو المدخل الصلب للقيادة القائمة على قوة التنظيم، والمدخل المرتكز على العاملين، وهو المدخل المرن القائم على قوة الشخصية وقوة العلاقة بين القائد والمرؤوسين، لقائدهم وتأثيره فيهم، في عصر الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات، فلا بد أن يؤثر ذلك على إدارة المنظمة وطبيعة علاقاتها مع البيئة الداخلية والخارجية، وتغيير نمط القيادة امدية إلى إلكترونية، ويظهر ذلك في تكون قيادة ذات حس تكنولوجي، ووجود قائد قادر على أبعاد هذا التطور والعمل على توظيف مزاياه لتكون جزءا من الميزة التنافسية للمنظمة.

¹ المرجع نفسه، ص39

مقارنة بين القادة التقليديين والقادة الإلكترونيين

القائد التقليدي	القائد الإلكتروني
شجاع متيقظ	مبشر - مرتاب
ودي- قلبي- سريع الحركة	صريح بقوة- الأسرع حركة
شبه متعلم بتكنولوجيا المعلومات	متعلم بتكنولوجيا المعلومات على الأقل
واضح التركيز	كثيف التركيز
يكره الغموض	يحب الغموض
يعاني من قلق تحدي التكنولوجيا	يعاني من قلق الفصل بين المجالات
نموذج في الحكم الذاتي	نموذج في الحكم الجيد
العمر 57 سنة	العمر 38 سنة

المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، د.ط، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، 2004،

ص 238.

سادسا: اتخاذ القرار

يتفق رجال الإدارة على أن هناك وظيفة أخرى وهي اتخاذ القرارات وتتم من خلال أداء كل وظيفة

من الوظائف السابقة وتتمثل مراحل عملية اتخاذ القرار في:¹

1. تحديد وتشخيص المشكلة؛

2. تحليل المشكلة؛

3. رصد بدائل القرارات في ضوء الظروف البيئية؛

4. اختيار البديل الأنسب؛

¹ ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الدراسات التربوية القاهرة، 2014، ص41.

5. تنفيذ ومتابعة القرار المناسب.

المبحث الثاني: واقع الخدمة العمومية

تعتبر الخدمة أحد أهم الركائز الأساسية التي تقوم عليها الحكومة فهي أساس قيامها لتلبية حاجات المواطن حيث تقدمها المؤسسات العمومية وفقا لمبادئ وأساسيات معينة سيتم التطرق إلى ماهية الخدمة العمومية كمطلب أول ومبادئ وعناصر الخدمة العمومية في المطلب الثاني وكمطلب أخير واقع الخدمة العمومية في الجزائر .

المطلب الأول : ماهية الخدمة العمومية

يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية ، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات ، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة بصفة سريعة وفعالة .
أولا: مفهوم الخدمة العمومية

سنتطرق لتعريف الخدمة العمومية ولكن قبل ذلك يجب تناول مفهوم الخدمة على حدى ثم الخدمة العمومية
أولا: عرفت الخدمة بأنها : فعل أو أداء يمكن أن يحققه طرف لآخر يكون في جوهره غير ملموس ولا يترتب عليه أي ملكية وأن إنتاجه قد يرتبط بمنتج مادي وقد لا يكون.¹

وهي: عملية إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساسية إما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس ، حيث يتم من خلال إشباع حاجة ورغبة مشخصة لدى الزبون أو المستفيد .

وعرفت الجمعية الأمريكية للتسويق بأنها : "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة."¹

¹ هشام بن عبد الله العباس ،تسويق خدمات المعلومات عبر الأنترنت،مكتبة الملك فهد الوطنية،الرياض،المملكة العربية السعودية،2009 ،ص21.

وكما عرفها ايريك فولقر: أنها أكثر من إنتاج أشياء غير ملموسة ، فهي تفاعل اجتماعي بين المنتج والزبون ، عن طريق التفاعل الاجتماعي بين هذا الأخير وبين مقدم الخدمة.

ثانيا: تعريف الخدمة العمومية:²

قبل التطرق الى مفهوم الخدمة العمومية يجدر الإشارة على أنها تأخذ عدة أوجه أبرزها :

1/ المنظور الوظيفي : حيث تمثل الخدمة العمومية النشاط أو المهمة التي يعتبر المشرع أن أدائها

ضروري لأجل تحقيق المنفعة العامة ولأجل إرضاء الصالح العام مثل إنشاء طرقات أو سكك حديدية يعهد لمؤسسة خاصة ونظرا لأهميتها الإستراتيجية وضخامة الإستثمارات التي تتميز بها وتبعاً لسياسة التي تعتمدها الدولة تبقى في عهدة المؤسسات العمومية .

2/ المنظور العضوي أو الشكلي : تمثل الخدمة العمومية الإدارة أو الهيئة مهما كان مستواها الإداري :

وزارة ، مديرية ، مصلحة عمومية إلخ. وتخضع لنظام قانوني خاص يسمى نظام القانون الإداري ، والذي يناسب المقام هنا هو المعيار الوظيفي حيث يشار إلى أنه لطالما اعتبرت الدولة منذ زمن بعيد على أنه أحادية الجانب المحتكرة للسيادة العمومية وتدرجياً عبر فترات متعاقبة أصبح ينظر للدولة على أنها تآزر خدمات عمومية منظمة ومراقبة من طرف الحاكمين .

اولا: الخدمة العمومية كعملية : هي الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية على أنها تمثل عمليات ذات

طابع تكاملي تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات ويمكن التركيز في هذا المفهوم على ثلاثة انواع:

الأفراد: وهو المواطن طالب الخدمة وهو أحد أنواع المدخلات في عملية الخدمة العامة ، أي عندما تؤدي

هذه العمليات على المواطن بذاته مثلاً لتلقى الخدمة الصحيحة.

¹ أسعد حاملي أورمان، أبي سعد الديوهجي، التسويق السياحي و الفندقية، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ط 1 2000، ص4

² عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية، دراسة عينة من مصالح الإستعجالات بالقطاع العمومي الإستشفائي في ولاية الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص محاسبة كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2015-2016، ص ص 44- 43.

الموارد: أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء وليس على الأفراد مثل: خدمات رخص المرور.....إلخ.

المعلومات : وهي تشغيل المعلومات وهذا انعكاس للتطور التكنولوجي في تقديم الخدمة العمومية ،مثل : خدمات تحليل البيانات في مركز المعلومات وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات...إلخ.

ثانيا: الخدمة العمومية كنظام : انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل مايلي:

*نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على المدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة

*نظام تسليم الخدمة ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة وإيصالها للمواطن طالب الخدمة .

كما يمكن تعريف الخدمة العمومية بأنها: "جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة والتي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق ، تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها .

كما تعرف بأنها :مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة معقولة وفي ظروف مماثلة .

وتعرف أيضا أنها: الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوي المعيشة للمواطنين .

ووفقا للقانون الإداري الفرنسي فإن : الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والإستمرارية و التكيف لتحقيق الصالح العام.¹

و الخدمة العمومية هي :كل نشاط يقع فيه على الحكومة مسؤولية أدائه أو مراقبته لأن أداء هذا النشاط يعتبر ضروريا من أجل القيام وتطوير التعاضد الاجتماعي والذي بطبيعته لا يمكن أن يؤدي بالشكل الكامل إلا من خلال تدخل قوة الحكومة.²

على الرغم من كل التعاريف إلا أنه في التشريع الجزائري لا يوجد تعريف واضح للخدمة العمومية، بل اكتفى المشرع الجزائري بالإشارة إليها من خلال تعرضه لنصوص قانونية متنوعة بحسب نوع الخدمة المقدمة سواء الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية للكهرباء والغاز أو خدمات ذات طابع إداري كتلك التي تقدمها البلديات مثل : الخدمات الاجتماعية والثقافية والمتمثلة في الصحة والتعليم..... إلخ وتعريف الخدمة العمومية في الجزائر مستمدة من القانون الفرنسي نظرا لاعتبارات

تاريخية.³

ثانيا: خصائص الخدمة العمومية

سيتم التطرق في هذا الفرع الى خصائص الخدمة العمومية⁴:

1/ ان الخدمة العمومية تتصل مباشرة بإشباع حاجة لفائدة المصلحة العامة

¹ المرسي السيد حجازي، إقتصاديات المشروعات العامة – النظرية و التطبيق، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2004، ص29.

² رفاع شريفة، نحو إدماج مفهوم الأداء في المؤسسات العمومية نحو تسيير العمومي الحديث في الدول النامية، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر، 2008-2009، ص6.

³ رفاع شريفة، قاسمي عائشة، اثر إستخدام إدارة العلاقة مع الزبون على جودة الخدمة العمومية – دراسة حالة مجموعة من الإدارات العمومية، مجلة العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، العدد 2، المجلد 22، 11 فيفري 2018، جامعة قسدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ص327.

⁴ بضالع خالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر – دراسة المصلحة البيومترية لبلدية أولاد براهيم، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص إدارة و تسيير الجماعات المحلية، علوم سياسية كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، ص12.

2/ الخدمة العمومية تصدر عن السلطات العمومية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة

3/ ليست من أولويات الخدمة العمومية تحقيق الربح بل تحقيق الربح الاجتماعي

4/ بحكم ان الخدمة العمومية تقدم في مؤسسة عمومية فإن الصفة المشتركة فهي تمركزها في القطاعات القاعدية وكونها كلها قطاعات مهمة لأسباب سياسية اجتماعية واقتصادية وغيرها .

وهناك خصائص أخرى تتمثل في :

1-عدم القدرة على الاستبعاد : اي عدم القدرة على القدرة استبعاد اي عون اقتصادي بغض النظر على مؤهلاته المادية

2-عدم وجود تنافس في الاستهلاك: وهي الاشتراك في الاستهلاك اي المنافع المتحصل عليها

المطلب الثاني: مبادئ و عناصر الخدمة العمومية

مبادئ الخدمة العمومية:

يتضح من خلال التعاريف السابقة من أجل أن تحقق الخدمة العمومية الأهداف التي تسعى

إليها الدولة كان من الضروري أن تخضع لمجموعة من القواعد تضمن تحقيق هذه الأهداف هناك من

يعتبر هذه المبادئ أنها خصائص تميز الخدمة العامة عن غيرها من الخدمات، و قد ينظر إلى هذه

المبادئ.

- التي تعتبر تقليدية عند بعض الباحثين

- وفقا لجانبين منها ما يتعلق بالجانب القانوني و الإداري لتقديم الخدمة العامة و منها ما يتعلق بطبيعة المشاريع الهادفة إلى تقديمها ، و يمكن أن نعرض هذه المبادئ بصورة عامة¹.

إتفق أغلب الفقهاء على مبادئ أساسية تحكم سير المرافق العمومية في تقديمها للخدمة العمومية ، والتي استقر عليها القضاء وهذا إرتباطا دائما بمتطلبات الخدمة العمومية التي تهدف إلى إستقرار النظام العام بالدرجة الأولى.

هناك من يعتبر هذه المبادئ أنها خصائص تميز الخدمة العمومية عن غيرها من الخدمات ، وقد ينظر إلى هذه المبادئ وفقا لجانبين منها ما يتعلق بالجانب القانوني والإداري لتقييم الخدمة العمومية ومنها ما يتعلق بطبيعة المشاريع الهادفة إلى تقديمها فيما يلي وتتمثل هذه المبادئ في:

الفرع الأول : مبدأ المساواة:

و يعني أن يحصل الأفراد في المجتمع على الخدمة العامة على قدم المساواة ، هي مبدأ أساسي في تقديم الخدمة العامة كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية ، مضمون هذا المبدأ أنه ينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العامة وأن تتشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة، وأن يدفع الجميع بنفس الطريقة ويحصلوا على جميع الضمانات، هذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العامة بدون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء و بصورة عادلة¹.

وبعد هذا المبدأ عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية فينبغي أن يحصل جميع أفراد المجتمع العمومية وأن تتشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة ، وأن يدفع الجميع ويحصلوا على جميع الضمانات

¹ضريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحويلات الجديدة، متكرة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق فرع الدولة والمؤسسات العمومية ، كلية الحقوق جامعة الجزائر 1 2007-2008 ، ص 22

¹د. عبد الله طلب . الوظيفة العامة في دول عالمنا المعاصر ، 1980-1981 ، ص 32

، ويتضمن هذا المبدأ ضرورة توفير الخدمة بدون عوائق وإتاحتها لجمع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة.²

ويستمد هذا المبدأ أساسه من الدساتير والمواثيق وإعلانات الحقوق التي تقتضي بمساواة الجميع أمام القانون ولا تمييز بين أحد منهم ، وهذا ما تجسد في الدستور الجزائري ضمن مادته 40 و 34 التي تؤكد وجوب تقديم الخدمة العمومية دون تمييز على قدم المساواة بين كل المواطنين.

الفرع الثاني : مبدأ الاستمرارية

إذ تهدف الخدمات العمومية إلى تلبية حاجات ذات منفعة عامة، ومن أجل تحقيق هذا الهدف يشترط عدم الانقطاعها، ولهذا فإن مبدأ الاستمرارية يعتبر مبدأ أساسي لقيام الخدمة العمومية يجب أن يتسم تقديم الخدمة العمومية بالاستمرارية و الانتظام وذلك بإتاحة الخدمة لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة، إلا في حالات يتعذر على هيئات تقديم الخدمة أن تستمر في تقديمها .

تقوم المرافق العامة بتوفير خدمات أساسية للمواطنين وتؤمن حاجات عمومية جوهرية في حياتهم كالتزويد بالمياه، النظافة ، الغاز ، النقل ، ونظرا لضرورة هذه الخدمات ودوريتها وحاجة المنتفعين للتزويد بها يجب أن يكون عمل المرافق العمومية منتظما (غير منقطع) ومستمر دون إنقطاع أو توقف ، وأي توقف ولو لمدة قصيرة يشكل خلا ومساسا بفكرة الخدمة العمومية ، فإستمرارية الخدمة العمومية مرتبط بشكل أساسي بإستمرارية الدولة وإستقرار سلطاتها المركزية وجماعاتها المحلية ومؤسساتها وهيئاتها .

²حاكمي حمزة ، اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية و العلاقات الدولية تخصص السياسات العامة والتنمية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الدكتور موالى الطاهر - سعيدة 2015-2016، ص13

الفرع الثالث : مبدأ التكيف أو المرونة:

يقتضي هذا المبدأ أن تتطور الخدمة العمومية مع مرور الزمن وتتطور بتطور المجتمع ومن ثم فمن الضروري أن تقدم الخدمة بكفاءة ، وأن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن على إعتبار أن هذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن خاصة وأن المحيط بجميع مجالاته يتميز بالتغير وعدم الثبات هي قابلة للتكيف مع كل الظروف الاحتياجات¹.

إن المنفعة العامة والخدمة العامة تتطور مع مرور الزمن وتطور تمعات و من ثم فمن الضروري وفقا لهذا المبدأ أن تقدم الخدمة بكفاءة، و أن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن .

الزبون على إعتبار أن هذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن خاصة و أن المحيط بجميع مجالاته ، يتميز بالتغير و عدم الثبات.

المرسوم رقم 88-131 المؤرخ في 04/07/1988 والذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، حيث جاء في نص المادة 06 منه على أنه تسهر الإدارة دوما على تكيف مهامها وهيكلها مع إحتياجات المواطنين ، ويجب أن تضع تحت تصرف المواطن خدمة جيدة " ، كما نصت المادة 21/3 منه على أنه "... يجب عليها أن تطور أي إجراء ضروري لتلائم دوما مع التقنيات الحديثة في التنظيم والتسيير.

المرسوم التنفيذي رقم 90/188 المؤرخ في 43/06/1990 يحدد هيكل الإدارة المركزية وأجهزتها في الوزارات، حيث تنص المادة 2/8 منه على أنه " تتولى الإدارة المركزية في الوزارة على الخصوص ما يلي:

¹نظر محاضرات في ماهية التسيير العمومي " على الموقع-http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facsegc/wpcontent/uploads/2016/12/CT%C3%A9ch_Et_Lanalyse_Con_2temporaire_de_ladministration_Publique.pdf

تسهر على تحسين نوعية خدمات المرافق العامة وتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن على غرار هذه المبادئ نجد أن الخدمة العامة تجمع بين عنصرين أساسيين هما الطابع الخدمي والعمومي و اللذان تحكمهما الميزات التالية :

أ/ **علاقة عدم البيع:** تتميز الخدمات العامة المقدمة من طرف الهيئات العمومية بالمجانبة عموما أو بسعر يؤول الربح فيه إلى الصفر فقد يدفع المرفق مبلغ رمزي في صورة رسم أو ضريبة في أغلب الأحيان، حيث يتم الحصول على الخدمة دون توفر خاصية التبادل الملبس الذي تتميز به النشاطات الاقتصادية الأخرى كبيع السلع أو الخدمات المقدمة من طرف القطاع الخاص أي يتم دفع الثمن بشكل مباشر.

ب/ **المنفعة العامة كهدف أساسي للخدمة العامة:**

إن الهدف الأساسي للنشاط الحكومي و من ثم المنظمات المقدمة للخدمة العمومية هو المنفعة العامة¹.

ج/ **الرقابة العامة:** تخضع أنشطة الهيئات العمومية و من ثم الخدمة العامة إلى رقابة متعددة

الأطراف منها الوصايا المباشرة، هيئات الدولة فضلا عن المجتمع المدني على أساس أنه الممول الأساسي و الفعلي لنشاط هذه المرافق، ومع تعدد هذه الأطراف التي تتميز أهدافها أحيانا بالتعارض فإنه كثيرا ما تكون هذه الرقابة فعالة أحيانا و فاشلة أحيانا أخرى حسب الهدف منها وحسب مصلحة كل طرف

عناصر الخدمة العمومية:

تعتمد الخدمة العمومية على عدد من العناصر الأساسية التي تحكم نشاطها والمتمثلة في ما يلي²:

-وجود مشروع: بحيث تضعه الدولة أو تشرف على إدارته لتحقيق الخدمة العمومية المنوطة به فالخدمة العمومية إذن هي نشاط إداري تتكون من أشخاص وأموال وأدوات تعمل وفقا لنظام إداري معين لتحقيق

¹ ابن عيسى ليلي، أهمية التسيير العمومي دراسة حالة ، دراسة غير منشورة، جامعة بسكرة، 2005 ، ص 9

² ابن عيسى ليلي، أهمية التسيير العمومي ، 10

المصلحة العامة، ما يعني هذا العنصر أن البلدية تقوم بمجموعة من المشاريع وهذا من أجل تحقيق الخدمات العمومية كما إن هذه الأخيرة تعتبر نشاط إداري وفق نظام محدد وذلك بهدف تحقيق الصالح العام.

- أن يستهدف هذا المشروع تحقيق المنفعة العامة: الخدمة العمومية تهدف إلى تحقيق الصالح العام من خلال سد الحاجيات العمومية، أو تقديم خدمات للمواطنين وقد تكون هذه الخدمات المادية كتوفير الماء والكهرباء وتوفير وسائل النقل وتقديم المساعدات الاجتماعية، تقديم مساعدة الاجتماعية وقت تكون خدمات معنوية تحقيق النفع للمواطنين بطريق غير مباشرة كما هو الشأن بالنسبة للمنفعة العامة التي تحققها.

تبين من خلال هذا العنصر أن تقديم الخدمة العمومية هدفها هو تحقيق المنفعة العامة، وذلك من خلال تقديم مختلف للخدمات سواء كانت مادي أو معنوية على كافة المواطنين من أجل إشباع رغبتهم و متطلباتهم.

-الخدمة العمومية مشروع مرتبط بالدولة والإدارة العامة: عضويه ووظيفية بالدولة والإدارة العامة هل اعتبار الخدمة العمومية هي وسيق للدولة لتحقيق وظيفة المصلحة العامة عن طريق إشباع الحاجات العامة في الدولة بانتظام وبكفاية وفي نطاق مبدأ تكافؤ الفرص العمومية وخضوعها للسلطة العامة تنظيم وتسيير وإدارة ورقابه أو إلغاء.

يتضح من خلال هذا العنصر أن الخدمة العمومية ترتبط بالبلدية، هو وسيق الإدارة العمومية لتحقيق وظيفة المصلحة العامة عن طريق تلبس حاجات الأفراد بانتظام.¹

¹ أعمار عوابدي: القانون الإداري النشاط الإداري، المرجع السابق، ص 63

-الشمولية: انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية أو أنها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين، لأنها تعتبر ضرورية في أغلب الأحيان، ومن تم هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين، والسماح لهم بالوصول إليها مواعيد لقدراتهم ومستويات معيشتهم.

عدم التخصص ونرى هذا المعيار يقترب من معيار المساواة إلا انه لا يمكن أن يجد مرجعي في مبدأ أين يمكن تخصيص خدمة معينة لفئة معينة من المواطنين إلى وفقه الشروط محددة، لشروط المحددة، إي في كل من توفرت فيه الشروط يستفيد دون تحييد مسبق لشخص أو فئة معينة.

-الفاعلية: الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارقي في مجال النقل والكهرباء والغاز والاتصالات والتعليم والصحة والأمن في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة، يساهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على موازنة النشاطات الاقتصادية خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فان مثل هذه الخدمات تجعل تهيئه وتنمي هذه المناطق أكثر فاعلية.

-التضامن: الخدمة العمومية ما هي إلا التعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين ميدانيا خلال محاربة ظاهره الفقر، الحرمان بالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية ، لذا الخدمة العمومية تصنف مهامها في ثلاث أصناف وفق معيار التضامن الاجتماعي والمتمثلة في:

- مهام تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المواطنين المهددين بالفقر والتهميش¹
- مهام تهدف إلى المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة.
- مهام تهدف إلى تشجيع الاستعمال الفعال والعادل الموارد المشتركة.

¹محمد خثير: إدارة الجودة بالمنظمة، المدخل النظري التطبيقي، ط1، دار الجسور لنشر والتوزيع المحمدية ، الجزائر 2016، ص 112

المطلب الثالث: واقع الخدمة العمومية في الجزائر

اتخذت السلطة إجراءات عديدة بهدف تحسين الخدمة العمومية على مستوى المرافق العامة كإجراء عملية إعادة النظر في آليات وطرق تسيير المصالح العامة لتقديم خدمات في المستوى المطلوب.

أن الواقع يبين لنا يوما بعد يوم تدني الخدمات للجمهور في شتى الميادين وكل القطاعات ولعل من أبرز الأسباب ما يلي¹:

-إشكالية نقص في الموارد المالية: والتي تعد من أكبر العوائق التي تقف وراء تدني الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين على مستوى المحلية التي أكد عليها العديد من رؤساء المجالس الشعبية هي نقص الموارد المالية مقارنة بحجم الاحتياجات المالية.

-انتشار ظاهرة الفساد بمفهومه الواسع: أخذت هذه الظاهرة أبعاد خطيرة في مختلف القطاعات وعلى جميع المستويات، مما أدى إلى إصدار نصوص قانونية عديدة لمكافحة هذه الظاهرة والوقاية منها نظرا لخطورتها على الإستقرار الاقتصادي الوطني .

-سوء التسيير واستغلال المال العام: حيث نجد أن بعض القطاعات تبرم صفقات بطريقة غير عقلانية ولا يوجد أي إحترام للقانون و الأنظمة لذا وجب على السلطة أن تتخذ التدابير اللازمة لتعزيز الشفافية والمسؤولية والعقلانية في السير الأموال المعمول بها.

-التعسف في استعمال السلطة: من الملاحظ في بعض الإدارات و المرافق العمومية هو تعسف المسؤولين في استعمال السلطة التي خولها إياهم القانون الخدمة المصلحة لخدمة المصلحة العامة وهذا التعسف قد يكون وراءه تحقيق أهداف للمعنى بالأمر أو غيره هي حيث تنص المادة 22 من الدستور يعاقب القانون على التعسف في استعمال السلطة.

يتضح من خلال هذا أن واقع الخدمة العمومية في الجزائر متدني وهذا لعدة عوامل مرتبطة بالجانب

¹ مفتاح حرشاو: تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية، رسالة ماجستير منشورة ، جامعه قسدي، كليه العلوم السياسية، ورقلة، 2016 ، ص 89 ، 2015

المادي والإداري والاجتماعي لما يجعل من الخدمة المقدمة للمواطنين ذات جودة رديئة ولا تلبي احتياجات المواطنين.

2. **تحسين الخدمة العمومية في الجزائر:** سعت الدولة الجزائرية لتحسين الخدمة العمومية وتقديمها للمواطنين بوجه أفضل حيث قامت بعدت إصلاحات إدارية منها:

أ. تفعيل جهاز الرقابة¹:

- **هدف المصلحة العامة:** تستهدف هذه العملية في النظام الجزائرية لحماية المصلحة من التخريب والفساد والتلاعب والاستغلال في الرقابة على أعمال الإدارة العامة هي ضمان عدم خروج الأنشطة الإدارية عن هدف تحقيق المصلحة العامة.

- **هدف التحقيق التأكد من شرعيه وسلامة النشاط الإداري من الناحية القانونية:** تستهدف التأكد

والحرص على ملائمة ومشروعية الأعمال الإدارية من الناحية القانونية، فإذا تم اكتشاف أن الأنشطة الإدارية قد خرجت عن مبدأ الشرعية السائدة في الدولة، أي مخالفه للقانون يجب إصلاحها أو إبطالها أو إلغائها مما يجعلها أكثر تلاؤم مع أحكام القانون.

ب الرفع من كفاءة الموظفين: لتحسين جوده الخدمة العمومية في الجزائر فانه يتم التدريب والتطوير في مجال الوظيفة العامة، أي الاهتمام بتدوير وتطوير الكفاءات الإدارية من حين إلى آخر وتفعيل البرامج التدريبية لكي تلعب دورها في توجيه الموظف وتحسين أدائه.

ج. استعمال أجهزة الإعلام الآلي: تحسين الخدمة والرفع من مستوى تقديم الخدمات داخل الإدارة العمومية، ترقية التعاملات بين الأجهزة العمومية والمواطنين من أجل تحقيق هذه الأهداف، الجزائر بعد المخططات الهادفة إلى تحقيق جهة وتسريع تطبيق تكنولوجيا اتصال في الإدارات العمومية، اهتمت المحاور الرئيسية الإستراتيجية الجزائرية 2013 بما سيحدثه إدخال وتعزيز استخدام التكنولوجيا الإعلام

¹ سعيد السليمانى: الخدمة العمومية المحلية بين النص والواقع، المرجع السابق، ص120

والاتصال في الإدارات العمومية من تحويل في الأساليب التنظيمية والأعمال الحكومية بشكل يعيد في كيفية التسيير والتنظيم وتكثيف الخدمة المقدمة للمواطنين .

3. حلول المقترحة لتحسين الخدمة في الجزائرية:

- توفير الوسائل المادية والبشرية بقدر يتلائم مع حجم المسؤوليات الملقاة على عاتق الجامعات المحلية التي تتمكن من الاستجابة للاحتياجات المواطنين التي تزداد كل فترة.
- إعادة بعض الثقة بين النخب والمنتخب من خلال التركيز على الاحتكاك المباشر واليوم والتركيز على العمل الميداني بدلا من كتابه التقرير في المكاتب التي لا تعكس غالبا الواقع المعاش.
- زرع الثقافة المجتمع المدني وتغيير الدهنيات كي يتمكن المواطن الصالح في المساهمة بفعالية في تحقيق التنمية الشاملة والمستدامة.
- عصرنة الإدارة العمومية من خلال الاستعمال الأمثل لوسائل الاتصال الحديثة وضرورة تعميمها على مستوى الإدارات.
- تعزيز العقوبات على كل من يخالف النصوص القانونية الساري مفعولها طبقا لقاعدة القانون فوق الجميع.

المبحث الثالث: آلية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية :

التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج للمرور بعدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، ولذلك فإن عملية التحول لا يتم بصورة عشوائية، وليس بمجرد توفير أجهزة الحاسوب في كل مكتب نقول أننا طبقنا الإدارة الإلكترونية، وإنما العملية تتطلب أولاً وقبل كل شيء القناعة والدعم الكامل للإدارة العليا للدراسة والتحليل من أجل ضمان تحقيق نجاح عملية التحول، وتمر هذه العملية بعدة خطوات ممنهجة لتفادي كل المعوقات و العراقيل و المشاكل التي قد تصادف العملية للوصول إلى تطبيق مثالي و فعال في مجال الخدمة العمومية.

المطلب الأول: منهجية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية

إن عملية التحول من النظام القديم إلى النظام الحديث في مجال الخدمة العمومية أصبح حتمية وواقع مفروض إلا أن تلك العملية لكي تكفل بالنجاح يجب أن تتم على أسس و خطوات موضوعة سلفا لضمان تحسين الخدمة من جهة و كذا التخلص من سلبيات التسيير و الإدارة التقليدية من جهة أخرى مع حفظ و حماية كاملة للمعلومات و البيانات الخاصة بالعملاء و المواطنين.

لذا و كما أسلفنا فإن عملية التطبيق تتم وفق خطوات مدروسة يمكن توضيحها كمايلي¹:

• إعداد الدراسة الأولية:

لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة و المعلوماتية، لغرض معرفة واقع حال تقنيات المعلومات و تحديد البدائل المختلفة، و جعل الإدارة العليا على بينة من كل النواحي المالية و الفنية و البشرية

• وضع خطة التنفيذ

عند إقرار توصية من قبل الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمة، لابد من إعداد خطة متكاملة و مفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ .

• تحديد المصادر التي تدعم الخطة بشكل محدد و واضح:

ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ، والأجهزة و المعدات و البرمجيات المطلوبة و يعني هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه الإدارة أو المنظمة .

• تحديد المسؤولية:

عند تنفيذ الخطة لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها و تمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة و التكلفة المرصودة إليها .

¹ رافيق بن مرسي، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير و معوقات التطبيق، رسالة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، كلية العلوم و الإعلام، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011 ، ص127

البداية بالتنفيذ: هنا تبدأ عملية التطبيق بالبداية بعملية حوسبة العمليات، وأنشطة المنظمة أو ما يعرف بالحوسبة الوظيفية وهي المرحلة الأولية والأقل تعقيداً، بعدها يتم ربط برامج الحوسبة والعمليات مع قاعدة الإتصالات الإلكترونية لتحقيق الحوسبة الشبكية والتي تعد ركيزة الإنطلاق نحو بناء نسيج مشترك من العمل الجماعي وتشكيل أنماط رئيسية لشبكات الإتصال مثل LAN هذا الوضع يمكننا التعبير عنه كصورة أولية بسيطة لبداية الإدارة الإلكترونية، بعدها يتم تطوير الشبكة المحلية لخلق ما يعرف بالشبكة الواسعة للمنظمة، هذه الأخيرة عندما ترتبط بشبكة الإنترنت تتحول إلى ما يعرف بشبكة الإنترنت، وبمجرد تطوير المنظمة للشبكة الداخلية لها يمكنها الآن التوسع والإمتداد خارج المنظمة وتطوير شبكتها والتي تعرف بالإكسترا نت ، و هنا نقول أن المنظمة وصلت لمستوى تحقيق الإدارة الإلكترونية .

● متابعة التقدم التقني

نظرا للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية، لذلك لا بد من متابعة كل ما يستجد في المجال التقني من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة بهذا المجال .
مما سبق يتضح لنا ان من الضروري جدا العمل على حل المشاكل القائمة في بيئة العمل، والدراسة المتكاملة للإجراءات اللازمة للنجاح في تطبيق الإدارة الإلكترونية قبل البدء في الانتقال إلى العمل الإلكتروني.

عند الإلتزام بتلك المراحل و إنتهاج طرق علمية و تكنولوجية دقيقة يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية على الوجه الأمثل إلا ان المعضلة الحقيقية تأتي بعد عملية التطبيق ألا و هي حماية و حفظ بيانات و معلومات الأشخاص و الهيئات الفاعلة في هاته المنظومة .

يجمع كافة الباحثين في هذا المجال على ضرورة توفير إجراءات لتأمين المعلومات يمكن تقسيمها الى¹:

أولاً: الإجراءات الإدارية لأمن معلومات الإدارة الإلكترونية:

¹ علاء حسين الحمادي، سعد عبد العزيز العاني، تكنولوجيا أمنية المعلومات وأنظمة الحماية، ط1 ، عمان، 2007 ، ص

على الإدارة العليا القيام بعدة مهام تجاه المعلومات كالرقابة والإشراف على أمن المعلومات، ومن بين هذه المهام :

- الأمن الفيزيائي لمركز المعلومات و الحاسب : ويشمل الأمن الفيزيائي لمركز المعلومات والحاسب الآلي حمايته من الحريق والسوائل والغبار، وكذلك ضمان الكهرباء الكافية والمستلزمات البيئية من حرارة و رطوبة، إضافة إلى التحكم في ودخول الأفراد إلى المبنى أو المكاتب الحساسة أو مكاتب المراجع والأشرطة والأقراص و وثائق النظام أو صالة الحاسب الآلي حيث لا يسمح الدخول إلا للمصرح لهم.
- توفير أمن البيانات : ويكون ذلك بتوزيع الصلاحيات والمسؤوليات حسب الهيكل التنظيمي بما يضمن رفع المستوى الأمني، وتقليص الجرائم، ووضع آلية يتم من خلالها النسخ الاحتياطي، و تأمين وسائط الحفظ الخارجية بما يكفل أمنها وتحديثها.
- توفير أمن الأفراد : و يكون ذلك بإتباع¹ :
 - منع التوظيف المؤقت، ومراعاة إجراءات إنهاء خدمة الموظف بطلب تسليم كل ما كان بحوزته كالمفاتيح والبطاقات الممغنطة، وتغيير كلمة المرور قبل مغادرته.
 - عقد ندوات ومؤتمرات ومحاضرات بشكل دوري في مجال المعلومات.
 - دفع العاملين لحضور المعارض العالمية للأجهزة والبرامج، وإرسالهم إلى الدورات المتخصصة بأمن المعلومات.
 - توفير قسم متخصص بأمن المعلومات حيث تقوم المنظمات الكبيرة بتعيين مدير أمن المعلومات يرتبط بالإدارة العليا مباشرة لأهمية التقارير التي يعدها، ويرأس مدير الأمن قسماً مستقلاً من المتخصصين في مجال أمن المعلومات ومن ذوي الخبرة الفنية، والأمنية في معالجة البيانات والبرمجة حسب نظم التشغيل ولغات البرمجة وقواعد المعطيات المستخدمة

¹ وهابي كلثوم، محاضرات مقياس نظام المعلومات، قسم التسيير، جامعة محند أكلي، البويرة، 2019

في المؤسسة، ومدربين على التنسيق الأمني، ولديهم المقدرة الكافية للتعامل مع جرائم المعلومات والحالات الطارئة.

التصريح بالمرور عبر الشبكة: تتميز السياسة الأمنية الجيدة بقدرتها على تنظيم المرور عبر شبكة الإتصال من خلال قبول أو رفض بعض الملفات على الشبكة.

ثانياً: الإجراءات التقنية لأمن معلومات الإدارة الإلكترونية¹

و يقصد بها الآليات التقنية و التكنولوجية الحديثة المعتمدة في مجال الأمن الإلكتروني و السيبراني

1- الجدر النارية: إن الجدر النارية عبارة عن مجموعة من الحاسبات الإلكترونية والبرمجيات المصاحبة معها، والتي تقوم بعملية فصل الشبكات الخاصة للشركة عن الشبكات العامة، حيث تقوم بعض هذه الجدر النارية بعملية تصفية للبيانات والطلبات، والتي تنتقل من شبكة الإنترنت العامة إلى الشبكة المحلية الخاصة للشركة والمبنية على عناوين شبكات العمل للحاسوب والذي يقوم بعملية الإرسال والإستقبال للطلبات أو البيانات.

2- ضبط كلمة المرور: لا بد من اختيار كلمات مرور أمنية، مع وجود إستراتيجية لتغيير كلمات المرور بشكل منتظم ودوري، ويجب تجنب استخدام الأسماء وخاصة المشابهة لإسم المستخدم.

3- نظام كشف التطفل: هو نظام حاسوبي غايته كشف التطفل على الحاسوب من طرف أشخاص لهم القدرة على التعامل مع أنظمة الحاسب الآلي والشبكات وتكون لهم القدرة على تخطي أي إجراءات أو أنظمة حماية².

4- القياسات البيولوجية: تشير إلى بناء الهوية على أساس الخصائص الجسدية، والسلوكية المعروفة أيضاً بإسم الصفات أو المعرفات للفرد مثل الوجه بصمات الأصابع، هندسة اليد، شبكات العين، التوقيع والصوت.... الخ، فهي تقدم العديد من المزايا ، أكثر من الأنظمة التقليدية، وهي أكثر موثوقية من كلمة

¹ منير محمد الجنيهي وممدوح محمد الجنيهي، الشركات الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005 ، ص11

² رجب عبد الحميد حسنين، أمن شبكات المعلومات الإلكترونية: المخاطر والحلول الموقع الإلكتروني:
http://journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=629:networks&catid=257:studies&Itemid=90

المرور، فالصفات البيولوجية لا يمكن أن تفقد أو تنسى، كما لا يمكن نسخها أو مشاركتها أو توزيعها، إضافة إلى أنها تتطلب أن يكون الشخص المراد التحقق منه حاضراً في الوقت نفسه.

محاور برنامج الجزائر الإلكترونية :

يعد هذا البرنامج لبنة أساسية ودعامة قوية لدعم وتعزيز مشروع الإدارة والحكومة الإلكترونية في الجزائر، حيث جاء هذا البرنامج بثلاثة عشر (13) محورا سنتطرق لها فيما يلي:

-وضع شبكات ربط بين ما المؤسسات وبين الوزارات :وهي بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي ستسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية، باستعمال الوسائل التكنولوجية، وذلك من خلال الرقمنة وتوثيق الوثائق الرادارية وتنصيب أنظمة إعلامية مدمجة، وإدراج بعض الخدمات العمومية في هذه الشبكة بحيث ينتج عن تطبيق هذا المحور تغيير هام في عملية التنظيم ووظائف الإدارة العامة، وتبسيط نمط سيرها وخدمة المواطن بالطريقة التي ترضيه.بالإضافة إلى إدراج مختلف خدماتها عبر الانترنت.

-تعزيز هياكل الاتصالات السلوكية واللاسلكية ذات التدفق العالي جدا.

-دعم البحث في مجال التطوير والابتكار وتأهيل الإطار القانوني والتنظيمي الوطني في هذا المجال.

-إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر.

-امتلاك تكنولوجيات الإعلام والاتصال والمهارة من خلال المشاركة الفعالة في الفعاليات الدولية والشراكات الإستراتيجية.

-تحديد نظام مؤشرات للمتابعة والتقييم، مما يساهم في تحديد مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتأمين مدى تنفيذ المخطط الاستراتيجي بشكل دوري.

-مدى أهمية وجود دعم مؤسستي يأخذ بعين الاعتبار تكنولوجيات الإعلام والاتصال، بالإضافة إلى توفير الموارد المالية اللازمة والتي قدرت بأربعة (4) مليار دينار جزائري.

أضف إلى ذلك المحاور التالية¹:

¹ أ. عامر هني د.نور الدين دخان الحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية مجلد 7 عدد

-تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.

-تنمية وتطوير قدرات ومهارات الموارد البشرية (موظفين، قادة إداريين) في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إطار تعلم ممارسة الأساليب الحديثة في العمل واستخدام الأجهزة التكنولوجية الحديثة مثل الحاسوب (الكومبيوتر) ، من خلال تكثيف دورات التكوين والتدريب والتأطير الجيد.

-ضبط إطار قانوني ملائم لبرنامج الجزائر الإلكترونية، مع الأخذ بعين الاعتبار طبيعة البيئة الإدارية الجزائرية الحالية وكل النقائص والمشاكل والصعوبات المتعلقة بالإدارة العامة الجزائرية.

لكن ما يعاب في الغالب على أداء الحكومة الجزائرية هو عدم التطبيق الموضوعي والسليم والفعال لخططها وبرامجها، أي عدم وجود تطابق دقيق بين الجانب النظري والجانب التطبيقي، فعدم التقيد بالخطط والتشريعات والسياسات والاستراتيجيات المدروسة والمحددة سلفا اكبر عائق تواجهه السياسات العامة بالجزائر، بما فيها مشروع الحكومة الإلكترونية__.

و في ذات السياق يمكننا أن نقيس أداء الحكومة الإلكترونية في الخدمات العمومية التي تم تطبيقها فعلا من خلال :

يقاس أدائها بناء على جملة من المعايير المحددة سلفا وكذا الأهداف التي تسعى الحكومة الإلكترونية إلى تحقيقها والتي بدورها تسعى الحكومة الجزائرية إلى بلوغها، أهمها تنمية وتطوير الإدارة العمومية وزيادة كفاءتها وفعاليتها وجودة الخدمة العمومية(جودة الخدمة الكيف والكم)، السرعة في تقديمها، بحيث تلقى هذه الأخيرة رضى لدى المواطن الجزائري .

وتصنف معايير قياس أداء الحكومة الإلكترونية إلى معايير قياس أداء الحكومة الإلكترونية في الدولة ومعايير لقياس اثر تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وهي بالتفصيل فيما يلي :

1-معايير لقياس أداء الحكومة:

- حجم المعاملات التي تتم الكترونيا.
- الفترة اللازمة للرد على الاستفسارات.
- الفترة اللازمة التي تستمر فيها العمليات بدون مشكلات منذ بداية العمل فيها.
- مدى جودة خدمات الحكومة الالكترونية.
- النسبة المئوية لخدمة للعموم التي تقدم الكترونيا.
- عدد الخدمات الجديدة التي تقدم الكترونيا.
- النسبة المئوية للنطاق الجغرافي التي تغطيه خدمة عمومية معينة.

2-معايير لقياس اثر الحكومة الالكترونية¹:

- النسبة المئوية للمناطق التي تحصل على الخدمات الكترونيا.
- مدى سهولة تقديم المعلومات والخدمات، مثل تخفيض عدد ساعات أو الأيام اللازمة لتقديم خدمات عمومية معينة(مثل الفترة الزمنية المطلوبة لإتمام المشتريات، الخدمات، المعلومات)من وجهة نظر الحكومة والقطاع الخاص والمواطنين.
- تخفيض التكاليف على المواطنين والحكومة.
- 3-معايير لقياس مدى تقدم عملية انجاز مشاريع الحكومة الالكترونية والتي وعدت بها مسبقا:
 - تواريخ محددة.
 - المقارنة مع دول أو أقاليم أخرى من نفس المستوى(مستوى الدول النامية).
 - إجراء مسح استبياني لمعرفة الرأي العام.
 - إجراء دراسات لقياس رضى المواطنين (العميل).

¹ الحكومة الالكترونية والخدمة العمومية أ. عامر هني د. نور الدين دخان مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية مجلد 7 عدد

-قياس مدى فعالية المشاركة مع القطاع الخاص.

-قياس مدى كفاءة المؤسسات العمومية في تقديم الخدمات للمواطنين.

-درجة التمويل الذاتي التي يحققها المشروع.

إلا أنه عند تطبيق الإدارة الإلكترونية عموما و في الجزائر خصوصا تصطدم الهيئات المشرفة على ذلك بجملة من المشاكل و العراقيل التي تحول دون ذلك سنحاول إبرازها في المطلب الموالي.

المطلب الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية:

تواجه الحكومة الالكترونية بالجزائر العديد من المعوقات التي حالت دون تحقيق أهدافها المرجوة، بالأخص منها خلق مجتمع المعلومات القائم على المعرفة العلمية والتكنولوجية، وتنمية وتطوير الإدارة العامة الجزائرية وتعميم وتفعيل الإدارة الإلكترونية على المؤسسات العمومية الجزائرية، بالإضافة إلى دورها الأساس ي كذلك في تحقيق جودة الخدمة العمومية، ومن بين أهم هذه المعوقات عموما نذكر التالي¹:

- 1- اختلاف نظم الإدارة داخل المنظمة الواحدة .
- 2- عدم اقتناع إدارة المنظمات بدواعي التحول الالكتروني ومتطلباته .
- 3- عدم توافر بنية فنية جيدة .
- 4- عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية.
- 5- عدم توافر أنظمة أمنية لحماية المعلومات الخاصة بمستخدمي هذه التقنية .
- 6- عدم توافر المهارات البشرية التي تنشئ وشغل وتصون هذه التقنية .
- 7- ارتفاع تكاليف تطبيق هذه التقنية.
- 8- التحديات التشريعية والقانونية التي تحتاج إلى إجراء تعديلات جذرية في الأنظمة والقوانين الضمان حقوق المستفيدين من هذه الخدمة .

¹ شائع بن سعد مبارك القحطاني، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2006، ص42

- 9- عدم وجود وعي معلوماتي وحاسوبي عند المتعاملين، وهذا يشكل عائقا أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية .
- 10- تحدي إعادة هندسة الأعمال باستخدام تكنولوجيا المعلومات، إذ أن نماذج الإدارة القديمة بما في ذلك الهياكل التنظيمية الهرمية، والمعالجات التقليدية لم تعد ملائمة النماذج المنظمات الإلكترونية .
- 11- عدم وجود هياكل تنظيمية محددة وواضحة للمنظمة .
- 12- مقاومة العاملين للتغيير والخوف من فقدان وظائفهم .
- 13- نقص الإمكانيات المادية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية .
- 14- ضعف برامج التوعية الإعلامية المواكبة التطبيق الإدارة الإلكترونية.
- 15- الاختلاف في مواصفات الأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة في الربط بينها .
- 16- ارتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيات الحديثة المستخدمة في تطبيق الشبكات، فضلا عن مشكلات تشغيلها .
- 17- ارتفاع تكلفة الاتصالات .
- 18- عدم توفر الانترنت بشكل موسع في المنظمات أو اقتصرها على فئة معينة دون غيرها .
- 19- عدم وجود ثقة كاملة بالتقنيات الحديثة وفي استمرارية عملها .
- 20- أخطار التزوير والتلاعب بالمعلومات والتخريب المقصود للشبكات .
- 21- أخطار الفيروسات التي تنتقل إلى الشبكات من أن إلى آخر .
- 22- أخطار صعوبة الحفاظ على سرية المعلومات وتأمينها .
- كما أننا ركزنا خصوصا على المعوقات الموجودة في ميدان الخدمة العمومية في الجزائر كمايلي:
- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إمداد جميع المواطنين بخطوط الهاتف، والذي يعد أهم وسيلة للتواصل عبر شبكة الانترنت.

- عدم اكتمال البنية التحتية للاتصالات وضعفها في بعض المدن والقرى، مثل القرى النائية والبعيدة عن مقرات البلديات، وحتى بعض البلديات تعاني من نفس المشكل، ولهذا فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع بعض الدول العربية الرائدة في هذا المجال كالإمارات العربية والسعودية، وكذا دول العالم المتقدم.

- محدودية انتشار استخدام الشبكة العنكبوتية (الانترنت) في الجزائر، فهو ضعيف مقارنة حتى مع دول الجوار¹، لكن من خلال مجهودات الدولة الجزائرية في إستراتيجيتها حول بناء الحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية.

- حداثة التعاملات المالية الإلكترونية في الجزائر، رغم مرور سنوات عديدة من تطبيق الحكومة الجزائرية لهذه التقنية في مجال الخدمات المالية العمومية، فهي تعاني من مشاكل كالتأخر عن كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني، مما جعل الكثير من المواطنين الجزائريين يتخوفون من استعمال جهاز السحب الإلكتروني².

- محدودية النصوص القانونية والتشريعية في مجال الإدارة والحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى عدم تفعيلها بالشكل الكافي وما يتخللها من ثغرات عديدة أعاقت تطبيقها بالشكل السليم والرشيد والفعال.

- وجود عدد غير كافي من الكفاءات والإطارات المتخصصة في مجال التقنية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وذلك رغم المجهودات التي تبذلها المؤسسات والمرافق العمومية الجزائرية في تكوين وتدريب الموارد البشرية في هذا المجال، ويرجع ذلك إلى جملة من الأسباب، مثل حداثة مشروع الإدارة والحكومة الإلكترونية بالجزائر وعدم نجاعة بعض الدورات التدريبية والتكوينية³.

- لم تحترم الحكومة الجزائرية مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية: فالعيب هنا يتمثل في قفز الجزائر من مرحلة إلى أخرى في تطبيق الحكومة الإلكترونية دون نضج (اكتمال) المرحلة السابقة، لأن وجود نقص في إحدى المراحل يؤثر سلباً على بقية المراحل، وهذا لمأزق الذي وقعت فيه الجزائر.

¹ رحمانى سناء، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، قسم علوم التسيير، بسكرة، 201، ص 57

² -مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية مجلد 7 عدد 14 سنة 2018.

³ أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية (أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل)، المكتبة العصرية، 2022، ص 3

المطلب الثالث: آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية نمط جديد من أنماط الإدارة ترك آثاره الواسعة على المنظمات ومجالات عملها وعلى الإدارة واستراتيجياتها ووظائفها، والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل بالتكنولوجيا الرقمية، وإنما أيضا إلى البعد الإداري المتمثل في تطور المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة من الزمن.

فالأساليب الإدارية التي كانت ناجحة وملائمة لظروف الماضي قد لا تكون فعالة في ظل بيئة سريعة التغير كتلك التي نعيشها حاليا، وتعمل الإدارة الإلكترونية على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين والإدارة القائمة على الفريق، وبالتالي فإن الإدارة ووظائفها رغم التأثير العميق، إلا أنها ستظل تمثل القلب النابض للمنظمات، وأن تخطيط وتنظيم وتوجيه الأعمال الإلكترونية والرقابة عليها ستظل هي وظائف الإدارة الإلكترونية الجديدة.

قامت الجزائر منذ إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية بتقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية الآتية الذكر¹:

-رقمنة مصلحة الحالة المدنية: من خلال إنشاء تطبيق على الويب بداخل أجهزة رئيسية للبلدية يحفظ فيه بيانات عقود الحالة المدنية لكل مواطن جزائري، ليتمكن فيما بعد موظف الحالة المدنية من الاطلاع عليها واستخراج نسخ ورقية منها لطالبيها من المواطنين وبطريقة سريعة ودقيقة، كما تمكن ضابط الحالة المدنية من أداء مهامه بطريقة سهلة وسريعة وأكثر وضوح ودقة. بحيث تمكن هذه التقنية المواطن الجزائري من استخراج عقود الحالة المدنية الخاصة به من أي بلدية داخل الوطن ودون أن يتكبد عناء السفر إلى بلديات بعيدة عن تواجده. ولقد طبق مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية لأول مرة بالجزائر في ولاية باتنة بتاريخ 04 مارس 2010 ، والتي أصدرت في شباكها الإلكتروني أول شهادة ميلاد رقم 12

¹ أ. عامر رهندي د. نور الدين دخان لحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية
Journal of Social Sciences and Humanities vol 07 Iss14 - 555 -
عدد 14 سنة 2018

- التسجيل الإلكتروني للحج: شرعت عملية التسجيل الإلكتروني للحج بكافة بلديات الوطن سنة 2016 ، بحيث ساهمت هذه الطريقة في تخفيف العبء على المواطنين في التنقل واستخراج الوثائق المطلوبة والانتظار مطولا أمام شبابيك البلدية.
- مشروع البطاقة الرمادية ورخصة السياقة الإلكترونيتين :فهذا المشروع قيد الدراسة.
- إنشاء مواقع انترنت لكل الوزارات والهيئات الحكومية.
- الشروع في اعتماد بطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر البيومتري وغيرها من البطاقات الرقمية.
- تعميم سياسات التحول الإلكتروني في العديد من القطاعات، مثل قطاع الضمان الاجتماعي وقطاع البريد والصفقات العمومية.
- إنشاء البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية.
- ترقيم أرشيف كل مواطن جزائري برقم يتبعه مدى الحياة، يمكنه من خلاله استخراج جميع وثائقه الإدارية، مما يخفف على المواطنين المعاناة التي كانوا يقاسونها في استخراج وثائقهم الشخصية من إدارة البلدية والدائرة.
- تقليص عدد الوثائق الإدارية المتعلقة باستخراج رخصة السياقة وجواز السفر وغيرها من البطاقات الشخصية.
- استفادات معظم الإدارات والمرافق العمومية كالجامعات ومراكز البحث من خدمات الانترنت، والتي تعد في حد ذاتها أداة للبحث، لا سيما استخدامها من قبل المستخدمين والطلبة الجامعيين في التسجيلات والتحويلات البيداغوجية، وكذا التسجيل الإلكتروني في مسابقات الدكتوراه ومسابقات التوظيف.
- استحداث مؤسسة الضمان الاجتماعي لبطاقة الشفاء الإلكترونية للتأمينات الاجتماعية، والتي يكمن دورها في التسهيل على المؤمن من الحصول على مستحقاته بسهولة لدى مصالح الضمان الاجتماعي، مثل العلاج والحصول على الأدوية بشكل مجاني أو نسبي، وكذا التعويض.
- بطاقة السحب الإلكترونية: تستعمل للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر، بحيث يسحب بها المواطن نقوده عند الحاجة من أي شبك الكتروني او موزع اتوماتيكي عبر القطر الجزائري .

-في إطار تنفيذ الإستراتيجية الجزائرية الوطنية للانترنت ذو التدفق السريع والفاائق السرعة تم انجاز ما لا يقل عن 780 ألف كلم من الألياف البصرية عبر التراب الوطني.

-إنشاء ما يعرف بالكومسات والتي يتمثل دورها في تقديم خدمات تخص إرسال المعطيات والإعلام المتعدد الوسائط والتعليم عن بعد والطلب عن بعد وغيرها من الخدمات العمومية.

-سن الجزائر العديد من التشريعات المتعلقة بهذا المسعى في جميع القطاعات

-خدمات المكتبات الإلكترونية، مثل مواقع المكتبات الجامعية التي تقدم خدمات كبيرة للطلبة والأساتذة الجامعيين كعرض فهارس المراجع على مواقعها الإلكترونية.

وتتضح الآثار المترتبة على تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجالات الإدارية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية كما يلي¹:

1-المجال الإداري: تتعكس آثار الإدارة الإلكترونية على وظائف الإدارة والعناصر الرئيسة للنشاط الإداري، وبصفة خاصة تهيئة وإصلاح البيئة التنظيمية.

2-المجال السياسي: يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى انتشار الحكومات الإلكترونية أو ظهور نمط جديد من العلاقة بين المواطنين والدولة تستند إلى زيادة الوعي السياسي وتسهيل المشاركة في وضع السياسات وتحديد الأولويات واستخدام نظم المعلومات الإلكترونية في عملية التمثيل السياسي والانتخابات.

3-المجال الاقتصادي: تتضح آثار الإدارة الإلكترونية والثورة الرقمية في صناعة البرمجيات وتداول أهمية رأس المال النقدي في مقابل أهمية اقتصاديات المعرفة، وفتح أسواق جديدة، وزيادة فعالية العمليات الإنتاجية.

4-المجال الاجتماعي: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية سوف يؤثر بشكل كلي وشمولي على جميع المكونات الاجتماعية، وظهر معيار جديد للتفرقة بين المستويات الاجتماعية يستند إلى معرفة المعلومة، ومن هذه

¹ محمد الأمت عسوي، دور تكنولوجيا ابكعلومات و الإتصالات في برقيق جودة التعليم العالر، دراسة حالة بعض ابكؤوسسات ابعامعية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، علو التست، بزصص إقتصاد تطبيقي وإدارة ابكؤنظمات، كلية العلو الإقتصادية والتجارية و علو 105. - التسييت جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص ص102 .

التأثيرات الاجتماعية عولمة الثقافة، والتأثير السلبي على الثقافة المحلية والمعاناة من التفكك الاجتماعي على الرغم من زيادة وتيرة التفاعل الاجتماعي مع المنظمات التي تقدم الخدمات أهلية كانت أو حكومية. ونظرا لحدثة مشروع الإدارة الإلكترونية، فإن آثاره على مختلف المستويات لم تتضح بشكل جلي، حيث ينصب تركيز الخبراء على الآثار الإيجابية لضمان الدعم الرسمي والشعبي لمشروع الإدارة الإلكترونية، مع قليل من التنبيه للآثار السلبية التي يمكن استنتاجها من طبيعة العمل الإلكتروني .

على الرغم من الإيجابيات والمزايا المتعددة للإدارة الإلكترونية، إلا أن تطبيقاتها ينطوي على بعض السلبيات، خاصة في بداية التطبيق، ويزداد تأثير هذه السلبيات مع زيادة تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية ومن أهم هذه السلبيات¹:

1-البطالة: يترتب على تطبيق الإدارة الإلكترونية ارتفاع نسبة البطالة بسبب الاستغناء عن خدمات أو على الأقل عدم الحاجة إلى تعيين عاملين جدد في ظل السهولة والبساطة والسرعة في إنجاز العمل التي توفرها الإدارة الإلكترونية.

2-التواصل الاجتماعي: تتيح الإدارة الإلكترونية إنجاز الأعمال والمهام التي تتطلب التعامل مع المنظمات عن طريق شبكة الانترنت بالمنزل أو العمل، فلا يترتب على ذلك الحاجة إلى الذهاب إلى المنظمات، وبالتالي قلة الاحتكاك مع أفراد المجتمع، حيث تعد أماكن المراجعة في المنظمات والدوائر الحكومية من أهم أسباب التواصل والتعارف الاجتماعي.

كما يهدد الاستخدام المفرط للانترنت الأمن الاجتماعي في المجتمعات المحافظة، من خلال تعرض هذه المجتمعات القيم وسلوكيات المجتمعات الأخرى، مما قد يسبب تلوثا ثقافية يؤدي إلى تفسخ اجتماعي وانهيار في النظام الاجتماعي.

3-فقدان الخصوصية: إن ثورة المعلومات داخل نمط الإدارة الإلكترونية تقضي على خصوصية الأفراد وحقهم في الحفاظ على حرمتهم وأسرارهم الخاصة، فقواعد المعلومات المرتبطة ببعضها البعض والتي

¹ رانية بدار، الإدارة الإلكترونية ودورها في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم السياسية كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة سنة 2017/2018 ص 62.

تحتوي على البيانات التعريفية لهم كأسماء الأفراد وعناوينهم ووظائفهم وحالتهم الاجتماعية، يهدد مستقبلهم وقد يعرضهم لمشاكل لم تكن في حسابهم، كما يمكن أن تزداد قدرة الآخرين على رصد ومتابعة حركة الأفراد، وهناك من الأسرار التي لا يرغب كثير من الأفراد في إطلاع الغير عليها، والأمر سيكون في غاية الخطورة لو أمكن الدخول على ما هو أكثر من ذلك.

4- فقدان الأمان: قد يؤدي التعامل الإلكتروني إلى فقدان الأمان في كثير من التعاملات والتي من أهمها

التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان.

وقد ترافق مع فقدان الأمان نشأة جرائم المعلوماتية التي أصبح مهددة حقيقية للتعاملات الإلكترونية، حيث يتعرض الأفراد والمنظمات لعمليات اختراق وتعدي على نظم معلوماتهم، أن من أهم الجرائم المعلوماتية بصفة عامة :

- اختراق الأنظمة وسرقة الملفات والبيانات المهمة .

- الاستيلاء على حقوق الملكية الفكرية للأفراد والمنظمات .

- الاستيلاء على الأموال عن طريق أوامر صرف وهمية وتحويل مبالغ نقدية من حسابات الأفراد

والمودعين لحسابات المجرمين وقراصنة الانترنت .

- الاحتيال المالي على البنوك وسوء الاستخدام لبطاقات التسليف.

- تقديم خدمات كبرى للعصابات الإجرامية والمنظمات الإرهابية تمكنهم من تبادل المعلومات وإجراء

المشاورات ووضع الخطط في غفلة عن عيون الأمن¹ .

مما سبق يتضح لنا انه من الضروري توفير الأطر القانونية اللازمة للوقاية والردع قبل تطبيق الإدارة

الإلكترونية وذلك لزيادة ثقة المتعاملين مع الشبكات وبالتالي الاستفادة من الإدارة الإلكترونية في توفير

الرخاء والمستقبل الأفضل، بالإضافة إلى ضرورة ترسيخ مبدأ الخصوصية الفردية عن طريق استخدام

¹ عامر هني، نور الدين دخان، الحكومة الإلكترونية والخدمة العمومية في الجزائر: بين التحديات و الرهانات، جامعة المسيلة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية مجلد 7 عدد 14 سنة 2018 ،

التوقعات الرقمية والأرقام السرية وكلمات المرور بهدف تقليص التعديات التي يمكن أن تؤثر على فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية .

خلاصة الفصل الاول:

من خلال الفصل الاول تبين لنا ان الادارة الالكترونية تمثل احد اهم المتطلبات تحسين الخدمة العمومية لاسيما في ظل التطور الكبير الحاصل على مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال والوثيرة المتسارعة التي يتطور بها النظام العالمي، فا الادارة الالكترونية تساهم في تطوي وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين باعتبارهم الحلقة الالهة في الادارة الحديثة، ولهذا نجد معظم الدول والحكومات تسابق الزمن لتقديم خدمات ترقى الى تطلعات المواطنين وتلبي احتياجاتهم .