أثر الرقمنه على الخدمات الحكوميه في مصر
التطبيق.. قانون التصالح الانشائي.. تصميم نموذج تقييم قانونيه المباني
وعمل بار كود يحمل المعلومات الانشائيه للمبني

The impact of digitization on government services in Egypt Application ...
Construction Reconciliation Law ...
Designing a Model for Building Legal Evaluation
And make a bar code that carries the construction information for the building

د/ ايمان لطفي ابراهيم البابلي
دكتوراه عمارة داخلية – فنون جميللة – جامعة الاسكندرية
Dr. Eman Lotfy Ebrahim El-Bably
PhD in Interior Architecture - Fine Arts - Alexandria University
emanlandscape@gmail.com
عميد اركان حرب/ شريف عليوة عباس علي المنجودي
باحث دكتوراه كلية الدراسات الافريقية – قسم سياسة جامعة القاهرة
Brigadier General of Staff of Harb / Sherif Aliwa Abbas Ali Al-Manjudi
PhD researcher at the Faculty of African Studies - Department of Politics, Cairo University
shrief.elmangody@gmail.com

الملخص

اصبح تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى قطاعات الخدمات العامة والخاصة يشكل ثورة خدماتية ويمثل توجها حتميا لا غنى عنه في عصر التكنولوجيا ورقمنة كافة مجالات الحياة، وترتب عنها تطوير وعصرنة العديد من القطاعات العامة والخاصة على حد سواء، ولما كانت الجماعات الإقليمية من أهم الهيئات الإدارية في الدولة باعتبارها همزة الوصل بين الحكومة والمواطن على المستوى المحلي والمسؤول الأول عن تقديم الخدمات الإدارية للمواطنين لذا اهتمت الحكومة مؤخرا بما يطلق عليه رقمنة الخدمات الحكومية والاقتصاد القومى ، واتخذت الحكومة خطوات كبيرة لمواكبة العصر، ورغم كل ما تم إنجازه، إلا أن هناك بعض التحديات التى تقف فى مواجهة عملية الرقمنة، خاصة فيما يتعلق بتعميمها وتطبيقاتها وسط كبار السن ومحدودى الثقافة، وكذلك فى الأرياف وهو الامر الذى دعا الخبراء إلى طرح الحلول من خلال البرامج المصورة والصوتية، التى تأتى بنتائج إيجابية مع تطبيق برامج الذكاء الاصطناعي، التى تجعل مثل هذه الفئات تتفاعل بسرعة ودقة عالية مع هذه الاجهزة .في ظل السعي الحكومي لمواجهة ظاهرة انتشار الفساد في المؤسسات الرسمية، اتخذت مصرخطوات مهمة تدفع للتحول نحو الخدمات الإلكترونية، لخفض تكاليف المعاملات الحكومية والفردية، وتسهيل الخدمات وتسريعها ورفع مستوى المعيشة.

الكلمات المفتاحية

الادارة الالكترونية ; البلدية الالكترونية ; الرقمنة ; العصرنة ; الوثائق الإلكترونية البيومترية

Abstract:

The application of electronic management at the level of the public and private service sectors has become a service revolution and represents an inevitable and indispensable trend in the era of technology and the digitization of all areas of life, and has resulted in the development and modernization of many public and private sectors alike, and since the regional groups are among the most important administrative bodies in the state As the link between the government and the citizen at the local level and the primary responsible for providing administrative services to citizens, the government has recently paid attention to what is called the digitization of government services and the national economy, and the government has taken great steps to keep pace with the times, and despite all that has been accomplished, there are some challenges that stand in Facing the digitization process, especially with regard to its generalization and applications among the elderly and people with limited culture, as well as in the countryside, which called on experts to propose solutions through video and audio programs, which bring positive results with the application of artificial intelligence programs, which make such groups interact quickly and accurately. High with these agencies. In light of the government's endeavor to confront the phenomenon of the spread of corruption in official institutions, Egypt has taken important steps that push the shift towards Electronic services, to reduce the costs of government and individual transactions, to facilitate and speed up services, and to raise the standard of living.

Keywords:

Electonic management; electronic municipality; digitization; modernization; Biometric electronic documents

المقدمة

إن الإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، وهي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها.

وفي ظل ما يعانيه الشعب دفعت التحركات الأخيرة إلى طرح تساؤل مفاده: "ما مدى إمكانية مساهمة التحول الرقمي للخدمات الحكومية في الحد من الفساد ودعم الاقتصاد؟".

ان رقمنة الخدمات الحكومية سيلغي بدوره الملايين من المعاملات الورقية العام الحالي بسبب التحول الرقمي والربط الإلكتروني.

وأكد أهمية الربط البيني بين الوزارات والمؤسسات الحكومية، حيث خصص له في موازنة مما سيؤدي لالغاء الملايين من المعاملات العام الحالي.

الحد من الفساد.. وعن مدى مساهمة تلك الخطوة في الحد من الفساد ، فان هذا ليس كافيًا ولكنها خطوة في الاتجاه الصحيح، وكلما توجهنا أكثر نحو الرقمنة الإلكترونية كلما تمكننا من تقليل الاحتكاك بالموظفين، وبالتالي تقليل احتمالية حدوث الفساد".

موظفو المحليات.. هناك بعض المستفيدين من الخدمات الحكومية الالكترونية وذلك في موضوعنا محل البحث وهو الاحكام الجزافية الذي يقوم بها المفتشين علي المباني المخالفة فالسبب في تحديد نوع المخالفة ومقدارها في المبني متروك له ولاغواءة الشخصية ولا يتبع لاي معايير او قوانين لذلك وبعد تطبيق الرقمنة علي هنا النظام سوف نقوم بوضع معايير ومقاييس تحد من عملية الفساد وتأكيد الثقة بين الشعب والحكومة وتقوية مبادئ الامن القومي بنجاح وصولا لعملية للاطمئنان.

مشكلة البحث

في ظل تعليمات السيد الرئيس بمنع العشوئيات والمباني والادوار غير المصرح بها .. بالتالي اهتمت الوزاره بتنفيذ التعليمات وتكليف الافراد المسؤلين مع التعامل المباشر مع الشعب .. ولكن لاختلاف نفسيات الافراد والاحكام الجزافيه واصدار بعض المفتشين علي المباني والانشاءات المعماريه احكام جزافيه غير خاضعه لاي قوانين حسب رغبتهم واهواءهم الشخصيه وبذلك تأكيد الثقه بين المواطن والحكومه والتأثير السلبي علي الامن العام والموطنة.

اهداف البحث

- دراسة النماذج الحالية من قوانين واحكام اصدار المخالفات المعمول بها داخل جمهورية مصر العربية وبالخص داخل محافظة كفر الشيخ.
- التوصيل الي المضمون الفكري في حل المشكلة وهي التقدير الجزافي واصدار المخلفات بالهدم او الغرامة.
- انشاء نموذج الكتروني عن طريق نمد البرنامج بالمعلومات اللازمة عن المبني المخالف وبالتالي البرنامج محمل بمعلومات ثابتة من القواعد والقوانين وبمعادله المعطياط مع القوانين يتم تحديد مقدار المخالفة وبالتالي نوع ومقدار الغرامة المحدد طبقا لقواعد وقوانين وليست اهواء شخصية او محسوبية.
- انشاء بار كود خاص بكل مبني يتضمن معلومات خاصة بالمبني وشكل التصريح وجيع ابعاد المبني والمنطقة وجميع التصاريح وحدود الملكية لتحديد انة مخالف من البداية لاوراقه الثبوتية ام لا.

فروض البحث

- يفترض البحث العلاقة القائمة ودرجة الارتباط بين الرقمنة والخدمات الحكومية من قوانين واحكام اصدار المخالفات المعمول بها داخل جمهورية مصر العربية.
- مدي تأثير وتأثر كل من الرقمنة على الخدمات الحكومية في سبيل تي سير المعاملات الحكومية على المواطن.
- تاثير رقمنة الخدمات الحكومية من قوانين واصدار احكام على الحد من الفساد.
- يرتكز البحث على رؤية معاصرة في دراسة النماذج الحالية من قوانين واحكام اصدار المخالفات المعمول بها داخل جمهورية مصر العربية وبالخص داخل محافظة كفر الشيخ.

اهمية البحث

بيان مدي اهمية الرقمنه على الخدمات الحكوميه وعلاقتها بالامن القومي المصري.

تحليل واستقراء معالم النماذج الحالية من قوانين واحكام اصدار المخالفات المعمول بها داخل جمهورية مصر العربية وبالخص داخل محافظة كفر الشيخ.

التوصيل الي المضمون الفكري في حل المشكلة وهي التقدير الجزافي واصدار المخلفات بالهدم او الغرامة.

تأصيل قيم الانماء للاصول ودعم الثقة بين المواطن وقومي الشعب المختلفة والحكومات بجميع تخصصاتها وكسب دعم الشعب دائما بالحساس بان الحكومة دائما معة تقف الي جانبة في توفير سبل الراحة وتيسير سبل المعيشة.

منهج البحث

يقوم البحث علي منهج التحليل معالم النماذج الحالية من قوانين واحكام اصدار المخالفات المعمول بها داخل جمهورية مصر العربية وبالخص داخل محافظة كفر الشيخ.

محاور البحث

- تحليل معالم النماذج الحالية من قوانين واحكام اصدار المخالفات المعمول بها داخل جمهورية مصر العربية وبالخص داخل محافظة كفر الشيخ.
- التوصيل الي المضمون الفكري في حل المشكلة وهي التقدير الجزافي واصدار المخلفات بالهدم او الغرامة.
- تأصيل قيم الانماء للاصول ودعم الثقة بين المواطن وقومي الشعب المختلفة والحكومات بجميع تخصصاتها وكسب دعم الشعب دائما بالحساس بان الحكومة دائما معة تقف الي جانبة في توقير سبل الراحة وتيسير سبل المعيشة.

فصول البحث

- **الفصل الاول**

الرقمنة كلمة السر نحو تحقيق التقدم..تعريف الرقمنة وارتباطها باصدار القوانين واحكام المخالفات المعمول بها داخل جمهورية مصر العربية.

وعلى هذا الأساس سنعالج هذا الموضوع في محورين هما:

- المحور الأول: مفهوم الخدمة العمومية.
- المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة.

المحور الأول: مفهوم الخدمة العمومية

أولا: تعريف الخدمة العمومية

تمثل الخدمة العمومية النشاط أو المهمة التي يعتبر المشرع أن أداءها ضروري من اجل تحقيق المنفعة العامة أو من اجل إرضاء الصالح العام في بعض الهياكل مثل التعليم، القضاء والمساعدات الاجتماعية.

حسب تعريف "دوجي" إن 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.

إنه يولي للدولة مكانة محورية وبالتالي فمعيار السلطة العمومية هو الفاصل في تحديد الخدمة العمومية أي أن السلطة هي من تعطي شروط التنفيذ والمراقبة في مجال الخدمة العمومية.

- أما من ناحية المنظور الشكلي .. تمثل الخدمة العمومية الإدارة أو الهيئة مهما كان مستواها الإداري : وزارة، مديرية، مصلحة عمومية،...الخ، وتخضع الخدمة العمومية النظام قانوني خاص يسمى نظام القانون الإداري.

وأن الإدارة العامة هي تلك الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب، والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية في المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات، بهدف رفع مستوى معيشة المواطن .

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة العمومية على أنها: "كل نشاط تقوم به و تشرف عليه الهيئات العمومية للدولة، بهدف تحقيق منفعة عامة، ويلتزم في أدائه بمبدأ المساواة، الاستمرار، والتكيف".

ثانيا: أنواع وخصائص الخدمة العمومية

تتصف الخدمة العمومية بمجموعة من السمات والخصائص نذكر منه ما يلي:

1. أنواع الخدمة العمومية:

فمن حيث طبيعة النشاط تنقسم الخدمة العمومية إلى:

- خدمات إدارية: من الخدمات المقدمة للمواطن من طرف هيئات وإدارات الدولة العمومية
- خدمات صناعية وتجارية : من خدمات تختص بها المؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري مثل خدمة مؤسسة الكهرباء والغاز.
- خدمات اجتماعية: هي خدمات مقدمة تقدمها المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي مثل الخدمة الصحية.

2. خصائص الخدمة العمومية:

وتتمثل هذه الخصائص في :

- عدم الملموسية: أي أن الخدمة ليس لها كيان مادي كما أنها تفقد متلقي الخدمة القدرة على إصدار قرارات وأحكام بناءا على تقييم محسوس من خلال لمسها، أو تذوقها أو رؤيتها عند حصوله عليها.
- الفنائية (عدم القابلية للتخزين): إن الخدمة هي ذات طبيعة غير قابلة للتخزين فلا يمكن الاحتفاظ بها لفترة معينة وهذا راجع لعدم ملموسيتها.
- عدم انتقال الملكية: إن هذه الخاصية تميز بين النتاج السلعي والإنتاج الخدمي، كون آن ملتقى الخدمة له الحق فقط في استعمال الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها.

المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية

ماهي الرقمنة؟

تعد الرقمنة أو التحول الرقمي هو عملية يتم خلالها استبدال البيانات المكتوبة بالطريقة اليدوية على الأوراق، وتحويلها إلى النظام الرقمي الإلكترونى عبر الإنترنت، فهي تعني التحول من الأساليب التقليدية المعهود بها إلى نظم الحفظ الإلكترونية، فيما يعد التحول الرقمي حاليا أمرا ضروريا لحل كثير من المشكلات المعاصرة والتى يأتى على رأسها القضاء على الروتين الحكومي وتعقيد الإجراءات في ظل التوجه إلى الحكومات الإلكترونية، فضلا عن القضاء على مشاكل التكدس وصعوبة الاسترجاع.

مميزات الرقمنة

تساعد الرقمنة على العديد من الأمور بما في ذلك:

- تحسين كفاءة العمل، بما في ذلك تسهيل التعاون بين الموظفين ومرؤوسيهم مما يساعد في تحسين عملية صنع القرار.

- تحسين التعامل مع الجمهور، وذلك من خلال سرعة تنفيذ وتلبية كافة مطالب الجمهور والعملاء بشكل أسرع من ذي قبل.

- توسيع نطاق الخدمات، من خلال إمكانية تأدية نفس المهام من أي مكان، بدلا من الحاجة إلى الذهاب إلى مكتب بعينه أو هيئة بعينها.

- الحصول علي البيانات في أي وقت، وذلك من خلال سهولة الوصول إليها، عبر العديد من الأدوات خاصة مع انتشار شبكات الإنترنت.

الرقمنة والاقتصاد

تعد عملية الرقمنة واحدة من الأدوات المهمة لتنمية الاقتصاد، خاصة وأنها تعمل على زيادة سرعة الخدمات وكفاءتها ومنها تطوير الابتكارات والحلول التي يحتاجها المجتمع ومنها تحسين أساليب العمل الإداري والحكومي، فيما تشير العديد من الإحصائيات الحديثة إلا أن الاقتصاد الرقمي يحقق نجاحات سريعة في العديد من اقتصادات العالم محققا إضافات مميزة ليس لاقتصادات هذه الدول فحسب بل إلى الاقتصاد العالمي.

أوروبا والرقمنة

تعد أوروبا هي الأسرع في التحول نحو الرقمنة، حيث يساعدها في ذلك التطور السريع للقطاعات الصناعية وخاصة التكنلوجيا إضافة إلى السياسات الحكومية الهادفة إلى مواكبة التطورات التكنولوجية والتقنية في العالم، وقد كشف التقرير السنوي حول مؤشر تطور الاقتصاد الرقمي في أوروبا والمعروف بـ The Digital Economy and Society Index (DESI) لعام ٢٠١٨ إلى أن الدنمارك، السويد، فنلندا و هولندا تتربع على قائمة الدول الأكثر تطورا في الاقتصاد الرقمي في أوربا تليها في التصنيف كل من لوكسمبورج، بريطانيا، إيرلندا و بلجيكا، بينما حجزت كل من استونيا،رومانيا،اليونان وإيطاليا المراتب الأخيرة في التقرير كأقل الدول الأوربية تطورا في مجال الاقتصاد الرقمي.

- الصين والرقمنة:

تعد الصين هي ثاني اقتصادات العالم وأسرعها نموا تتجه نحو رقمنة اقتصادها بشكل متسارع، إذ حققت استراتيجيات الحكومة الصينية في مجال رقمنة قطاعات الدولة نجاحات كبيرة، إذ تحتل المرتبة الثانية في العالم بعد الولايات المتحدة الأمريكية في رقمنة الاقتصاد وتسعى من خلال استراتيجياتها وسياساتها إلى زيادة حجم الاقتصاد الرقمي وتحقيق مزيد من النجاحات الاقتصادية التي تمكنها من الحفاظ على مكانتها في التصنيف العالمي.

بعض محاولات دول العالم والرقمنة

أجرت بعض دول العالم تعديلات من أجل التحول للعالم الرقمي:

إستونيا: نقلت جميع مدارسها للشكل الرقمي، حيث تقوم بتوصيل الأطفال بتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وتوفير التعليم الأساسي للبرمجة من المرحلة الثانوية وما قبلها.

كوريا الجنوبية: أكثر من ٨٠ % من سكانها متصلين بالإنترنت، كما أن كوريا الجنوبية لديها أعلى معدل انتشار الإنترنت في العالم، وبالإضافة إلى ذلك ، أنشأت الحكومة نظام المشتريات الإلكترونية الرئيسي الذي يسمح للشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم الفرصة لتقديم عطاءات على العقود الحكومية.

المملكة المتحدة البريطانية: تمتلك أفضل اتصال انترنت بالعالم ، وذلك وفقًا لمؤشر الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية، وهو ما يعني أنها تسير نجو الرقمنة بشكل كبير.

نيوزيلندا: ذكرت صحيفة نيويورك تايمز أنه من المتوقع تقديم ٢٥٠٠ طلب من ٤٨ دولة لـ ١٠٠ وظيفة لحضور برنامج حكومي للتكنولوجيا في نيوزيلندا، حيث تعمل البلاد أيضًا على ترقية البنية التحتية للإنترنت الوطنية إلى كابلات الألياف البصرية، والتي يمكن أن توفر نطاق ترددي أعلى.

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

نتج عن التطور السريع في نظم المعلومات والتقنيات المختلفة وجود نوع جديد من التسيير الإداري وهو ما اصطلح عليه بالإدارة الالكترونية، أو الحكومة الالكترونية أو الإدارة الحديثة وعليه فان ظهور هذا المصطلح هو نتاج تطور نوعي ورقمي في الاقتصاديات الحديثة والأعمال الالكترونية وشبكة الانترنت.

ويعود إنشاء الإدارة الالكترونية إلى ظهور الشبكة العالمية (الانترنت) حيث يعود إنشاءها إلى أوائل الستينات من القرن الماضي، حين أصدرت وزارة الدفاع الأمريكية إجراء جديد يحمل اتصالات في كل القطاعات من الكوارث النووية المتوقعة فكلفت مجموعة من الباحثين لهذا الغرض حيث أسسوا شبكة أطلق عليها اسم شبكة وكالة مشروع الأبحاث المتقدمة Advanced research project agency network اختصار Arpanet، و ذلك كمشروع خاص لوزارة الدفاع الأمريكية و كانت هذه الشبكة بدائية متكونة من أربعة كمبيوترات مرتبطة ببعضها بواسطة توصيلات التلفون في المراكز العلمية الأمريكية فقط.

وعموما فان ظهور مصطلح الإدارة الالكترونية جاء نتيجة جهد و ديناميكية موضوعية في مجال انتشار الحاسب الآلي واستخدامه في جميع الأنشطة منذ الستينات، حيث أصبح من الضروري استخدام هذا الأسلوب من طرف الإدارات العامة أو حتى من طرف الخواص نظرا لما يوفره من امتيازات.

1- تعريف الإدارة الالكترونية:

تعددت تعار يف الإدارة الالكترونية و من أهمها مايلي:

الإدارة الالكترونية هي"مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا" وهناك من يعرف الإدارة الالكترونية بأنها:"مجموعة من الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الانترنيت و الاتصالات الالكترونية عبر جميع مستويات الحكومة . لتقديم جميع الخدمات والمعاملات للأفراد و الحصول على المعلومات في شتى المجالات بيسر وسهولة"

وبإيجاز يعني مصطلح الإدارة الالكترونية يعني الحكومة الذكية Smart Government مثلما قال وزير المعلومات و التكنولوجيا الهندي : و هذه الحروف التي ترمز اليها الحكومة الالكترونية تمثل مبادئ تقوم عليها الحكومة الذكية و تتمثل في الآتي:

- البساطة .Simplicity
- الأخلاقية .Morality
- المساءلة .Accountability
- الاستجابة .Responsiveness
- الشفافية .Transparency

وعندما يقرا الطالب أو الباحث في بداية الكلمات يجد أن مجموع الحروف الأولى المكونة للكلماتS.M.A.R.T تعني مصطلح (الذكية.

وفي جوهرها تلخص الخطوات الأساسية للعمل الالكتروني المتمثل في تحديد المسؤولية والمحاسبة على المسؤولية و احترام التنظيمات و ممارسة المهام بأخلاق و جعل العمل الحكومي أكثر شفافية تجاه المواطنين، و تبسيط أساليب العمل بين المواطن و الحكومة.

ومن خلال استقرائنا للتعاريف و المفاهيم السابقة نجد أن هذه التعاريف تصب في عنصرين رئيسيين هما:

- استعمال الوسائل المتعلقة بتكنولوجيات المعلومات و الاتصال.
- تسهيل الإجراءات و الأعمال الإدارية للمواطن.

٢- خصائص وأهمية الإدارة الالكترونية

أ- خصائص الإدارة الالكترونية:

إن انتقال الإدارة من الشكل التقليدي إلى الشكل الالكتروني من البديهي أن تنتج عنه مجموعة من المتغيرات على مستوى الإدارة والأعمال ،كما تبرز عدة خصائص ومميزات نحاول إيضاحها في النقاط الآتية:

- إدارة الملفات بدلا من حفظها.
- الاعتماد على الوثائق الالكترونية بدلا من الورقية حيث سهولة التعديل عليها والسرعة في استرجاعها.
- توفير إمكانية حضور المؤتمرات عن بعد دون الحاجة للانتقال إلى مقرات الاجتماعات.
- توفير المتابعة الالكترونية لسير الأعمال وبالتالي توفير المزيد من الوقت والجهد والتكلفة.

وهناك بعض الخصائص للإدارة الالكترونية تتمثل في:

- **الإتقان:** أن كل الأعمال الالكترونية في مجال الخدمة العامة في غالب الأمر تكون شديدة الدقة والإتقان من الانجاز والأعمال اليدوية، وأيضا يمتاز برقابة أسهل من الرقابة في الإدارة في الإدارة التقليدية.
- **نقص التكاليف:** في بداية أي مشروع للإدارة الالكترونية لابد من ضخ أموال كبيرة وبعد مرور الوقت تصبح الخدمات اقل تكلفة من الأداء التقليدي، إذ يؤدي للتقليل من الموظفين في الإدارة وكذا الاستغناء عن عمليات الأوراق والأدوات وغيرها.
- **تبسيط الإجراءات:** أن تطبيق وسيلة الإدارة الرقمية أيضا يتميز بتجنبه للتعقيدات الإدارية والمشاكل الإجرائية وتنزع ظاهرة الزحام في الإدارات والطوابير بما ينتج عنه راحة للمواطن وخدمات مريحة ومقبولة.
- **تجسيد الشفافية أن الأخذ بالدارة الالكترونية** يعتبر وسيلة لمكافحة البيروقراطية بكل صورها، مما يجعل كل الأعمال الإدارية المقدمة للمواطن واضحة بعيدة عن اللبس والغموض والعاطفة.

٣- أهمية الإدارة الالكترونية:

تتضح لنا هذه الصورة من خلال تفاعل الإدارة الالكترونية مع جميع المستجدات الحاصلة في مجال التكنولوجيا، ومن خلال استغلالها ومواكبتها للتقنيات الحديثة في جميع أنشطتها.

رغم التفاوت أي عرفه العالم في مجال التكنولوجيا وتطبيقاتها حيث أن كل دولة تستعمل هذه الثورة التكنولوجية على أساس إمكانياتها المالية والتقنية وبالتالي ينتج التفاوت في فوائد تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى مؤسسات هذه الدول وعليه يمكن توضيح أهم فوائد الإدارة الالكترونية:

- تقريب الحكومة من المواطن.
- الدقة والموضوعية في جميع الأعمال التي تقوم بها الإدارة العامة.
- سرعة تنفيذ وانجاز الأنشطة الإدارية.
- اختصار الزمان والمكان في جميع المعاملات.
- تسهيل الحفظ وتوثيق المعلومات على مستوى المؤسسات.

- تحسين الأداء بالنسبة لصناع القرار والمستخدمين من خلال المعلومات والبيانات المتواجدة على مستوى الشبكة والحصول عليها بأقل مجهود.
- تبادل معلومات وعقد اجتماعات ما بين الإدارات.
- سهولة وسرعة التبليغات والأوامر الإدارية للمستخدمين.

ثانيا- طبيعة الإدارة الالكترونية:

سنحاول في هذا المبحث توضيح وظائف الإدارة الالكترونية ومراحل الوصول إليها وكذا الأسباب الداعية لها ومتطلباتها.

١- وظائف الإدارة الالكترونية

وتتمثل وظائف الإدارة الالكترونية التي اتجهت إليها جل الدراسات فيما يلي:

أ- التخطيط الالكتروني: هو أول خطوة تقوم بها المنظمة حيث يبني على معطيات ودراسات الماضي والحاضر والمستقبل من خلال تحديد الخطوات العريضة وكذا التفاصيل وتحديد الاتجاه والطريق المناسبين للوصول إلى الغاية المنشودة، والتخطيط الالكتروني يعتمد على النظرة الإستراتيجية بالاعتماد على مقررات الثورة التكنولوجية من نظم وأطر جديد للمعرفة كنظم دعم القرارات الإدارية، فالتخطيط في الإدارة الالكترونية يتم بشكل أفقي حيث يتفاعل كل من الإدارة والموظفين في رسم سياسة التخطيط وكلاهما يكون له تأثير في التخطيط على عكس التخطيط في الإدارة الالكترونية حيث يتم بشكل عمودي بمعنى أن المستخدمين ينحصر دورهم في تطبيق أوامر الإدارة العليا منجزة التخطيط .

ب- التنظيم: هو تقسيم الأعمال الإدارية بشكل يحقق أهداف المنظمة، ويكون التقسيم على أساس التخصص حسب الإدارات والأفراد مما يعطي للمؤسسة شخصيتها وميزتها الإدارية.

والتنظيم الالكتروني هو أكثر مرونة كونه يأخذ بالتنظيم الشبكي الذي يتماشى وطبيعة الأسلوب الإداري، ويشمل التنظيم العناصر الآتية:

- تقسيم العمل : وهو تكليف كل شخص في المنظمة بمهمة معينة.
- تحديد المسؤوليات: تتمثل في تحديد المسؤوليات والسلطات الملائمة للقيام بالواجبات خلال تنسيق المجهودات الجماعية داخل المنظمة.
- تنمية الهيئات الإدارية: هنا يتم الأخذ بعين الاعتبار المركز القانوني للمسؤولين والمواطنين داخل المنظمة، وكذلك ما يتطلبه المسؤول أو المستخدم من تكوين وترقية وتدريب وتعيين وغيرها.

ج- التوجيه: هو إجراء عمودي من الرئيس للمرؤوس وهو تلك الأوامر والتعليمات التي تصدر من الرؤساء من شانها تنفيذ المهام والأعمال المتعلقة بالمنظمة، ولابد أن يكون التوجيه أسلوب بلغة واضحة وسليمة عند توجيه المرؤوسين، وكذا إتباع رفع المعنويات وتحفيزهم والدفع بهم لنشاط أكثر فاعلية وأداء.

د- القيادة الالكترونية : ولتوفر هذا الشرط لابد من وجود ثلاثة عناصر مهمة هي:

- القيادة التكنولوجية الصلبة : في هذه القيادة تكون التكنولوجيا هي في جميع الأنشطة مما يعطي سهولة ومرونة في تأدية المهام وصنع القرارات على نحو اشمل وأصوب.

- القيادة البشرية الناعمة: في هذه الحالة يكون استخدام العنصر البشري في عمليات ونشاطات الإدارة وذلك لسببين هما:

- لتحقيق تقدم في التكنولوجيا لابد من الاستعانة بخبراء ومختصين ذوي كفاءة عالية مما ينتج عنه إدارة جيدة لا تعمل وفق تسلسل التعليمات والأوامر وهرمية الاتصالات والمعلومات وإنما إدارة استشارية أفقية لا هرمية، تفاعلية . شبكية واتصالات لكل الاتجاهات.

- إن البعد الجغرافي الواسع في البلد يجعل الكثير من العمال يتفاعلون ويؤدون مهامهم عن بعد بواسطة الحواسيب.
- القيادة الذاتية : في هذه الحالة يعتمد القائد على نفسه في تسيير.

المنظمة في جميع أعمالها وأنشطتها حيث أن هذا النوع من القيادة يرتكز على القرار الفردي كونه يتمتع بقدرة القائد على التحفيز والقدرة في انجاز المهام والرغبة في العمل، والولاء الكامل للمنظمة ،كما يتصف القائد في هذه الحالة بالرغبة في المبادرة من اجل حل المشكلات وإيجاد الحلول والخبرة والمهرة والإبداع وكذا التكييف مع البيئة المتغيرة.

٥- الرقابة الالكترونية:

إن الرقابة الالكترونية تعتمد على وسائل الكترونية وأنظمة وبرامج وكذا شبكة معلومات مما يعطيها دفعة قوية ومزايا يمكن تحديدها في النقاط الآتية:

- الرقابة الالكترونية عملية دائمة على عكس الرقابة التقليدية التي تكون دورية وبعدية.
- تقليل الجهد والتكاليف والأعباء المطلوبة في الرقابة.
- تعطي هذه الرقابة فرصة المشاركة لجميع المستويات في عملية الرقابة.

٢- أسباب التحول إلى الإدارة الالكترونية

إن التغيرات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها لتحسين فاعلية العمل الحكومي وكذا مسايرة التغيرات العالمية إذ لا مفر للحكومات من الاستفادة بهذه الخدمات وتطبيقها، كما أن الحكومات تتأثر بمحيطها مع الدول الأخرى في جميع الجوانب.

الأسباب والتطورات التي أجبرت الحكومات إلى التحول للإدارة الإلكترونية وهذه الأسباب هي:

- **تسارع التقدم التكنولوجي:** مما يجعل المؤسسة تواكب التحولات الطارئة في مجال التكنولوجيا ومسايرة جميع المستجدات الحاصلة في جميع الدول لتسهيل أعمال الإدارة.
- **توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية:** وأيضا هو من بين الأسباب حيث أصبح العديد من أسهل ترتقي المستويات العالمية للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها وكذا إرضاء المواطن والمستفيدين من المرفق.
- **التحولات الديمقراطية وما رافقها من إصلاحات إدارية مطلوبة:** ومثال على ذلك منظمة التجارة العالمية، وكذا تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية والعالمية.
- **تزايد الضغط الشعبي على الحكومات** وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل وأسرع وأسهل في الوصول إلى المعلومات.
- **حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي :** من خلال قاعدة معلومات صلبة ونظام عمل متطور وحديث.
- وجود ضغوط شعبية على القيادة السياسية.

دراسات تؤكد أهمية الرقمنة

الرقمنة تساعد على نمو الاقتصاد

تعد العروض الرقمية مثل إجراء المعاملات البنكية عبر الإنترنت صارت مهمة العروض الرقمية مثل إجراء المعاملات البنكية عبر الإنترنت أصبحت مهمة، إلا أن الولاء تجاه بنكك التقليدي قد ينهار عندما يتعلق الأمر بالرقمنة، وهو ما يزيد من حدة المنافسة بين الكثير من المؤسسات المالية، حسبما أكدت دراسة حديثة.

وبحسب الدراسة التي أجراها الاتحاد الألماني لتكنولوجيا المعلومات "بيتكوم"، فإن ٣٤% من الألمان غيروا حسابات ودائعهم لبنوك أخرى مرة واحدة على الأقل قبل عام، وارتفعت نسبتهم حاليا إلى ٤١%، وأظهرت الدراسة، أن العروض الرقمية مثل إجراء المعاملات البنكية عبر الإنترنت أو استخدام التطبيقات البنكية صارت مهمة اليوم بالنسبة لـ ٦٧% من العملاء عند اختيار بنكهم وكانت تبلغ النسبة قبل عام ٥٧%.

الرقمنة تؤدي لاستحداث وظائف

كشفت دراسة حديثة أيضا أن منافع الرقمنة ليست اقتصادية فقط، بل تشمل المجالين الاجتماعي والسياسي أيضاً، حيث تؤدي الرقمنة إلى نمو اقتصادي تراكمي، حيث تحقق البلدان الأكثر تقدماً على صعيد الرقمنة نسبة ٢٠ في المئة من المنافع الاقتصادية أكثر من البلدان التي هي في المرحلة الأولية للرقمنة، كذلك فللرقمنة وقع مثبت على الحد من البطالة وتحسين نوعية الحياة ودعم وصول المواطنين إلى الخدمات العامة، كما تسمح الرقمنة للحكومات بالعمل بمقدار أكبر من الشفافية والكفاءة.

الرقمنة تقلل الفساد

كما كشفت منظمة الشفافية تقريرها عن الدول الأكثر فساداً في عام ٢٠١٥، بحسب فساد أجهزتها الحكومية وانتشار الرشوة وإساءة استخدام الوظيفة الحكومية بها؛ حيث رصدت المنظمة في تقريرها تنامياً كبيراً لمستوى الفساد في الدول النامية.

ورأت الدراسة أن تقنيات المعلومات والاتصالات "الرقمنة" تعتبر حل جيد ومخرج مهم للتعامل مع مشكلة الفساد الحكومي بدول العالم، فقد أيقن الخبراء وفي ضوء الدراسات والبحوث المعنية أن تقليل الاحتكاك المباشر بين الفرد والسلطة الرسمية ممثلة في أجهزتها الإدارية، يخفضّ بشكل ملحوظ من الوقت المستغرق في أداء المهام والخدمات المقدمة للفرد، ويقلصّ من المدفوعات غير القانونية "رشاوى أو عمولات أو غير ذلك"، كما تقضي بشكل كبير على دورة الروتين والبيروقراطية الإجرائية الإدارية.

- **الفصل الثاني**

التطبيق.. قانون التصالح الانشائي.. تصميم نموذج تقييم قانونيه المباني

وعمل بار كود يحمل المعلومات الانشائيه للمبني.

تحليل احصائي يثبت ان هناك علاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل (الرقمنة ومخالفات البناء) وتحليل النتائج ومدي تاثير وتأثر كل منهما بالاخر.

وفي إطار التحدي بين ضرورة تطبيق أسس الإدارة الإلكترونية ومخاطر هذا التطبيق جاءت فكرة البحث في الموضوع الذي تبرز أهميته ليس فقط في الارتقاء بالعمل الحكومى ومواكبته للتطورات الحاصلة ،وإنّما في تحقيق رغبات وحاجات المواطنين عند تطبيق مخالفات عن بعد، وتقديم الخدمات الحكومية أكثر سرعة وأقل مخاطرة ،ونحاول من خلال هذا الموضوع الوصول للأهداف التالية:

*التعرف على أحدث ما أفرزه تأثير تطبيق أسس الإدارة الإلكترونية من الخدمات الحكومية الإلكترونية.

*تحديد واقع استخدام التقنيات الحديثة في مجال تقديم الخدمات الحكومية.

*الدوافع الرئيسة التي فرضت تطبيق أسس الإدارة الإلكترونية في مجال تقديم الخدمات بصورة خاصة .

* المخاطر التي تعترض تطبيق أسس الإدارة الإلكترونية وكيفية تجاوز هذه المخاطر أو التقليل من حدّتها.

وعلى هذا الأساس فإن التساؤل الجوهري الذي نحاول الإجابة عليه يمكن صياغته في الشكل التالي:

ما هي التحديات التي تواجهها المؤسسات عند تطبيق أسس الإدارة الإلكترونية في مجال تقديم الخدمات الحكومية في ظل ضرورة التغيير و مخاطر التطوير ؟

- متطلبات الإدارة الالكترونية

إن الحكومة الالكترونية في حاجة إلى مقومات تمكنها من أداء الأعمال الموكلة إليها وسواء كان ذلك في القطاع العام أو في القطاع الخاص وسوف ندرج هذه المقومات كالتالي:

أ- المتطلبات البشرية المؤهلة:

يتطلب تطبيق الإدارة الالكترونية بنجاح تأهيل الإطارات البشرية وتدريبها على العمل في هذا المجال، لرفع مؤهلاتهم وخبراتهم العلمية في مجال تقنية المعلومات، ذلك أن ثورة المعلومات والاتصالات والتوسع استخدام الحاسب الآلي فرض على الموظف العام وكذا الموظف في نطاق الإدارة الخاصة الا يكون ملما بعلوم الحاسب الآلي فقط، بل لابد أن يكون متخصصا حيث يكون التخصص كالأتي:

- هناك فئة تشغل الحاسب الآلي وينحصر دورهم في إدخال البيانات واستخراجها.
- هناك فئة مبرمجين يختصون بوضع البرامج المعلوماتية التي تسير نشاط الحاسب

الآلي في مجال عمل الحكومة الالكترونية.

- هناك فئة موظفي الشبكات مختصين بصيانة شبكة الحاسب الآلي وإصلاح الأعطال الخاصة بهذه الشبكات الالكترونية.

ب- المتطلبات التقنية

أسد الحاسبات الآلية: حيث لا يمكن تصور نظام الحكومة الالكترونية بدون الحاسب الآلي والشبكات حيث يكون متوفر لدى طرف العلاقة المواطن والإدارة.

- شبكات الحاسب الآلي المترابطة :Internetوهي من الحاسبات الصغيرة أو الكبيرة تتصل فيما بينها بحيث يتاح لكل واحدة .node على الشبكة الاستفادة من الموارد وبيانات ومعلومات، التي تنتجها هذه الشبكة، وغالبا ما تحوي الشبكة على جهاز حاسب رئيس يطلق عليه الخادم server وتتمثل مهمته الأساسية في إتاحة التطبيقات والبرمجيات المختلفة لأي حاسبات أخرى في الشبكة يطلق عليها محطات عمل work station.

وتتكون شبكة الحاسب الآلي من مكونات مادية hardware ومجموعة برمجيات .software

- الشبكة الخارجية: وتسمى شبكة الانترنت extranet وهي شبكات مقصورة على مؤسسة معينة، ولكنها تستخدم نفس الأسلوب عمل الانترنت وغير متصلة بالأنترنت، فهي تربط بين مجموعة من المنظمات التي تجمعها أعمال مشتركة، كما تقدم شبكة الاكسترنت خدمة الدخول إلى شبكة الانترنت مع منع العكس أي لا يمكن لغير المسجلين في شبكة الاكسترنت الدخول إليها عن طريق الانترنت

- الشبكة العالمية :Internetويطلق عليها شبكة الشبكات حيث تتكون من عدد كبير من الحاسبات المترابطة والمتناثرة في أنحاء العالم ويحكم ترابط تلك الأجهزة وتحادثها بمجموعة بروتوكولات.

ج- متطلب قاعدة بيانات ومعلومات

هي مجموعة من الملفات التي تربط بعضها بعلاقة ما، مثل قاعة بيانات الخاصة بدائرة حكومية معينة ولتكن دائرة المياه والكهرباء حيث تشمل بيانات العملاء من حيث الأسماء ومحال إقامتهم وأرقام وتضخم، وأرقام عدادات المياه والكهرباء وكذلك المحاسبية الخاصة بكل عميل وتعمل قاعة البيانات بنظام يسمى نظام معالجة البيانات data processing system وهو بدوره يتضمن العناصر الأساسية الآتية:

- مدخلات النظام .system input
- عمليات النظام .system operation
- محركات النظام .system output
- دائرة الرقابة ( ) .control circuit

د- المتطلب السياسي

ويقصد بذلك وجود إرادة سياسية من طرف القيادة السياسية لعم الهياكل الإدارية وإدخال التغيرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة.

ه- المتطلبات التشريعية والقانونية:

وتضم المتطلبات القانونية ما يلي:

١- تشريعات تنظم نشر المعلومات والمحافظة على الأسرار.

٢- تشريعات خاصة تحدد رسوم استخدام المواقع الالكترونية.

٣- تشريعات خاصة بتجريم انتهاك سر التوقيع الالكتروني.

و- المتطلبات الإدارية

وهو إحداث تغييرات جوهرية داخل الإدارة الحكومية بقصد التكيف مع العصر وذلك من خلال:

- تصميم الهياكل التنظيمية لوحات الإدارة العامة.
- إعادة توزيع المهام بين كل الإدارات.
- دراسة وتسهيل سير الإجراءات الإدارية.
- إعادة تأهيل وتدريب القيادات الإدارية التي تعول عليها الحكومة لإحداث التغيير النوعي في الخدمات التي تقدم للمواطنين.

ومن المعلومات المستخرجة من تطبيق النظام السابق وعمل تحليل احصائي يثبت ان هناك علاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل (الرقمنة ومخالفات البناء) وتحليل النتائج ومدي تاثير وتأثر كل منهما بالاخر.

ومن هنايمكن لنا ان نثبت ان التحول الرقمي والادارة الالكترونية له الاثر الكبير في تنمية اقتصاد الدولة ومكافحة الفساد وتوثيق علاقة المواطن مع الحكومة..

وختاما ومن اجل دراسة المشكلة و تحليل أبعادها، أسبابها، نتائجها وللإجابة على الإشكالية المطروحة تمت الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي المناسب لسرد مختلف المفاهيم والحقائق التي تدور حول الموضوع، الذي تم تقسيمه لمبحثين يتناول المبحث الأول تطبيق الإدارة الإلكترونية ،أين يتم تحديد العلاقة بين تطبيق أسس الإدارة الإلكترونية والخدمات الحكومية وكذا توضيح ضرورة التحوّل لهذا التطبيق ،أما المبحث الثاني فيتضمن المخاطر التي

تواجه عملية تطبيق أسس الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات الحكومية وكيفية التغلب على هذه المخاطر . للوصول من خلال هذا الموضوع إلى جملة من النتائج والتوصيات المقترحة.

الخاتمة

ترتبط الإدارة العمومية بمفهوم عام باستخدام التكنولوجيات الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات للتغلب على القيود والعوائق المادية الموجودة في الأوراق والأنظمة التقليدية، فالإدارة الإلكترونية وسيلة تأثرت بها جميع الإدارات والمنظمات.

وتتميز الإدارة الإلكترونية بأنها بلا ورق كما أنها تقوم بإدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها تقوم بإدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها جهة مركزية، وهي تهدف إلى تسهيل الإجراءات للمواطنين والمتعاملين مع المرفق أو المنظمة.

وان تطبيق الادارة الالكترونية يلعب دورا مهما في حياة جميع الاطراف التي لها علاقة بها، والتي تتمثل في المواطنين ورجال الاعمال، وكذا الحكومة بحد ذاتها نظرا للمزايا التي تقدمها من ربح للوقت والجهد والتكلفة.

ومع اتجاه معظم الدول لتبني نظام الادارة الالكترونية التي اضحت مطلبا ضروري للارتقاء بجودة الخدمات الحكومية، وتسهيل الحياة العامة للمواطنين وتقريبهم الى المنظمات الحكومية، ظهرت الحاجة الضرورية الى دراسة سبل التطبيق العملي لها، فمن اهم المتطلبات التي يجب ادراكها عند عملية ارساء الادارة الالكترونية حل المشاكل الموجودة في الواقع قبل الانتقال الى الجانب الالكتروني.

النتائج

١-إن الادارة الالكترونية جاءت نتيجة لتطورات متعددة كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحظ الأوفر منها، وهي تؤدي نفس مهام الادارة التقليدية لكن من خلال نمط الكتروني موحد.

٢- تعدد الأهداف من خلال تطبيق هذه التقنيات الحديثة، حيث تتمحور حول التقليل من التعقيدات الإدارية، وتدعيم الشفافية والسرعة والدقة في المعاملات.

٣- إن تطبيق هذه التقنيات الحديثة يستلزم توفير البنية التحتية الأساسية لقيامها، والمتمثلة في جملة من المتطلبات الضرورية كتوفير شبكة الاتصالات والحواسيب الآلية وتوسيع انتشار الانترنت وجودتها وسن قوانين وأنظمة خاصة بهذا المجال وإعداد العنصر البشري المؤهل وغيره.

٤- ومن أهم المعوقات التي تحول دون تحقيقه بالإضافة إلى عدم توفير البنية الأساسية هناك محدودية أعمال التوعية والتحسيس بأهمية هذا المشروع وتفعيل إدارة المعرفة وعدم تقديم الدعم اللازم المتعلق بأسعار العتاد الالكتروني وأجهزةالاتصالات وغيره.

٥- بخصوص مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر والذي تجاوز ثلاثة سنوات عن إطلاقه فإنه تعتبر فيه جملة من العقبات تحول دون تحقيقه أهمها، عدم استكمال البنية التحتية للاتصالات ومحدودية انتشار الانترنت وسن القوانين المنظمة لهذا المجال.

٦-ارتباط الإدارة العامة بالتطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال أفرز ما يسمى "بالحكومة الالكترونية"، والتي هي ضرورة ملحة على كل الحكومات لمسايرة التقدم الحاصل في ميدان الإدارة، وتحسين مستوى الخدمة العمومية.

٧- لمسايرة التطور العالمي، أطلقت الجزائر مبادرتها للحكومة الالكترونية، والتي تضمنت مجموعة من الأهداف ومجموعة من الآليات لتنفيذها، وعدم تجسيد مشروع الحكومة في الآجال المحددة له هو راجع إلى عدم التحكم في آليات التنفيذ، مما أدى إلى فشل السياسة العامة في هذا المجال.

٨- تبذل الجزائر جهوداً كبرى من أجل توفير البنية التحتية للحكومة الالكترونية، لكن عدم استكمال البرامج الكبرى مثل، تعميم التدفق السريع وتوفير الحماية القانونية والإطار القانوني التنظيمي، وتوفير الإطارات المدربة لتنفيذ المشروع، كلها عوامل أدت إلى عدم نجاح مخطط الحكومة الالكترونية في الجزائر في الآجال المحددة له.

٩- تقدم العديد من المؤسسات العمومية في الجزائر بعض الخدمات الالكترونية للمواطنين، كالخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر والبنوك و خدمات قطاع العدالة الالكترونية كخدمة صحيفة السوابق العدلية، وخدمة بطاقة الشفاء، وخدمات قطاع التعليم و غيرها، ولكن المواطن الجزائري وقطاع الأعمال يطمحان إلى خدمات أكثر، .

١٠-تملك الجزائر إمكانات بشرية ومادية، وحسن استغلالها ستكون له الآثار الايجابية على مشروع الحكومة الالكترونية

١١-عملت الجزائر على بناء مجتمع المعلومات في الجزائر، وانصبت اهتماماتها على تعميم استعمال الانترنت والإعلام الآلي من خلال برامج عديدة مثل تعميم استعمال الألياف البصرية والتدفق السريع، وفشل هذه المشاريع يعد من أقوى الأسباب لتأخر مشروع الحكومة الالكترونية.

١٢-تأخر استكمال البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وانتشار أمية الحاسوب بالجزائر أدى إلى اتساع الفجوة الرقمية والتي تعد من تحديات الحكومة الالكترونية في بلادن

التوصيات

١-ضرورة الاستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتوفير البنية التحتية اللازمة لبناء حكومة الالكترونية قوية الأركان والذي يتطلب انتشار الانترنت، وتوفير القوانين والأنظمة الراعية لهذه التكنولوجيا وتنمية وتأهيل العنصر البشري للتكفل بمجمل القضايا التقنية المتولدة عن الاستخدامات الرقمية ضمن الفضاء الالكتروني المتميز.

٢-ضرورة العمل على تحسيس وتوعية المواطنين بمزايا هذه التقنيات الحديثة وتقديم التسهيلات الضرورية لهم بخصوص تكاليف اقتناء العتاد اللازم.

٣-إن مجالات الأعمال المختلفة اليوم هي في حاجة ماسة أكثر من غيرها إلى الاستفادة من هذه التقنيات والانخراط في الاقتصاد الرقمي بفضل ما يوفره لها من سهولة وسرعة في إجراء التعاملات المحلية والدولية وبأقل جهد وتكاليف

٤-ضرورة المسارعة إلى إيجاد حلول للمعوقات ،لا سيما في ظل انضمام الجزائر المرتقب في منظمة العالمية للتجارة وتطلعاتها الواعدة للشراكات الأوروبية والإقليمية المتعددة

٥-الحكومة الالكترونية مشروع غير قابل للاستنساخ، أو التقليد لمجرد مواكبة العصر إنما هو نظام يقوم على استراتيجية واضحة تتضمن الأهداف التي تراعي خصوصية المجتمع واحتياجاته والإمكانيات المتوفرة، وهذا لزيادة فرص نجاح المشروع.

٦-تكثيف الجهود من اجل التغلب على مشكل الأمية في الجزائر باعتبارها من أكبر التحديات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية

٧-حل المشاكل المرتبطة بالأمن المعلوماتي بالنسبة للمؤسسات العمومية عن طريق التعاون والتنسيق فيما بينها، والاستفادة من التجارب الدولية في هذا المجال، وكذلك قضايا الأمن المتعلقة بالمواطن لكسب ثقته باعتباره عنصر مهم في نجاح مخطط الحكومة الالكترونية.

٨-تعميم الانترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة وسرعة الاتصال وتحسين نوعية الخدمة الالكترونية، وتوفير مجانية الانترنت لاسيما في قطاع التعليم والصحة.

٩-تكثيف حملات التوعية بأهمية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال، وما تقدمه من فوائد للأفراد والمؤسسات.

١٠-الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية عن طريق برامج التكوين المكثفة والتدريب والتوعية للموظفين والقيادات الإدارية، وبالمواطن باعتبار أن مشروع الحكومة الالكترونية موجه له بالأساس، ونجاح هذا المشروع مرتبط بوعي المواطن به وتفاعله معه.

المراجع

- **الكتب**:

- رفاع شريفة، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية " نحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الحديثة، مجلة الباحث، العدد ٠٦، ٢٠٠٨، ص ٠٧.

- rifae sharifat , nahw tarjamat alnizam fi al'ada' fi aldawrat altadribiat nahw tasyir eumumiin wifq nazariat al'iidarat aleumumiat alhadithat , majalat albahith , aleadad 06 , 2008 , s 07.

- المرجع نفسه، ص ٨.

- almarjie nafsuh , s 8.

- عثماني فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة عينة من مصالح الاستعجالات بالقطاع العمومي الاستشفائي بولاية الجزائر)، مذكرة ماجيستر، كلية العلوم الاقتصادية، شعبة التسيير، تخصص محاسبة، جامعة بوقرة، بومرداس، ٢٠١٥/٢٠١٦، ص ٤٥.

- euthmani fuad , dawr nizam dakhiliin tahsin alkhidmat aleumumia (dirasat eayinat min jawdat alaistiejalat bialqitae aleumumii alaistishfayiyi biwilayat aljazayir) , mudhakirat majistr , kuliyat aleulum alaiqtisadiat , shuebat altasyir , tukhasis muhasabat , jamieat buqrat , bumirdas , 2015/2016 , s 45 .

- عثماني فؤاد، مرجع سابق، ص ٤٥

- euthmani fuaad , marjie sabiq , s 45

- حمريط سهام، تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، تخصص قانون إداري، جامعة محمد بوضياف المسيلة، ٢٠١٥/٢٠١٦، ص ١٣.

- hamrit siham , tahsin alkhidmat aleumumiat fi aljazayir , mudhakirat mastar , kuliyat alhuquq waleulum alsiyasiat , qism alhuquq , tukhasus 'iidariun , jamieat muhamad biwadyaf almasilat , 2015/2016 , s 13.

- عثماني فؤاد، المرجع السابق، ص ٤٦.

- euthmani fuaad , almarjie alsaabiq , s 46.

- ضريفي نادية، تسيير المرفق العام والتحولات الجديدة، مذكرة ماجيستير، كلية الحقوق، فرع الدولة والمؤسسات ما العمومية، جامعة الجزائر "بن يوسف بن خدة"، ٢٠٠٧/٢٠٠٨، ص ٢٤.

- darifi nadiat , tasyir almirfaq aleami waltahawulat aljadidat , mudhakirat maji , kuliyat alhuquq , fare aldawlat aleumumiat , jamieat aljazayir "bn yusif bn khadata" , 2007/2008 , s 24.

- حجازي عبد الفتاح بيومي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، شركة جلال للطباعة، الإسكندرية – مصر ،٢٠٠٣م. ٣- القدوة محمود، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٩م.

- hijazi eabd alfataah biumi , alnizam alqanuniu lihimayat alhukumat alhukumiat , sharikat jalal liltibaeat , al'iiskandariat - misr , 2003 mu. 3- alqudwat mahmud , alhukumat biaistimrar , dar 'usamat lilnashr waltawzie , eamaan , 2009 mi.

- محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الالكترونية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٠٧م.٢-
- muhamad mahmud alkhalidii , altiknulujya alalkitruniat , dar kunuz almaerifat lilnashr waltawzie , al'urduni , 2007 mi.2-
- مطر عصام عبد الفتاح، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية مصر،٢٠٠٨م
- matar eisam eabd alfataah , alhukumat alalkutruniat bayn alnazariat waltatbiq , dar aljamieat aljadidat , misr al'iiskandariat , 2008 m
--محمد أحمد سمير،الإدارةالإلكترونية،دارالمسيرة للنشروالتوزيع،عمان، ٢٠٠٨،الطبعةالأولى
--muhamad 'ahmad samir , al'iidaratual'iiliktruniat , daralmasirat lilnashrwalit altawzie , eamaan , 2008 , altabeatal'uwlaa
- حسين محمد الحسن، "الادارة الالكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ط ١، ٢٠١١،
- husayn muhamad alhasan , "aladarat alalkitruniati: almafahim , jani ," muasasat alwaraq lilnashr waltawzie , eamaan , alardin , t 1 , 2011 ,
-بلجيلح شهيناز، الإدارة الالكترونية وترشيد الإدارة العامة نموذج الجزائر، مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة ماستر في في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة وحكامة محلية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، ص ٤٧.
-biljilh shihinaz , al'iidarat alalkitruniat watarshid al'iidarat aleamat namudhaj aljazayir , alsafhat alrayiysiat , tukhasis 'iidaratan wahukm mahaliyun , jamieat muhamad biwadyaf almasilat , s 47.
- نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية والاستراتيجيات والوظائف والمشكلات، عمان، دار اليازوري للنشر، ص ٢٠٥، ٣٠٦
- najm eabuwd najm , al'iidarat alalkitruniat waliastiratijiaat wal'iithnayn wal'iithnayn walmushkilat , eumaan , dar alyazuri lilnashr , s 205 , 306
- فتيحة زربط، دور القيادة في تحقيق الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية على مستوى بلدية بن سرور،، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة وحكامة، جامعة محمد بوضياف مسيلة، ص ١٤
- fatihat rabt , dawr alqiadat fi tahqiq alrida alwazifii , dirasat maydaniat ealaa mustawaa baladiat bin surur ,, mudhakiratan mukamilatan linayl shahadat almastar fi aleulum alsiyasiat walealaqat alduwaliat , tukhasis 'iidaratan wahukamat , jamieat muhamad biwidyaf musilat , s 14
- سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقاتها، مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد ٧، العراق، ص٣١٣.
- sahar qaduwri alrifaeiu , alhukumat alalkitruniat wasubul tatbiqatiha , madkhal astiratijiun , majalat aiqtisadiaat shamal 'iifriqia , aleadad 7 , aleiraq , s 313.
- عمار بوحوش، مرجع سابق، ص١٨٤
- eamaar biwuhush , sabiq marjie , s 184
- د/عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية ونظامها القانوني، مرجع سابق ص ٥١، ٥٢.
- d / eabd alfataah biumi hijazi , alhukumat alhukumiat , alqanuniu , marjie sabiq s 51 , 52.

- **الرسائل الجامعية:**

١-عوفي نادية دور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية دراسة ميدانية ,جامعة مولاي الطاهر وسعيدة و السنة الجامعية ٢٠١٥
1-eufi nadiat dawr aladarat alalkitruniat fi tahsin ada' alkhidmat aleumumiat dirasatan maydaniatan, jamieat mwlay altaahir wasaeidat w alsanat aljamieiat 2015
٢- ترقي يونس ,دور الادارة الالكترونية في تحسين الاداء الخدمة العمومية رسالة ماستر جامعة قاصدي مرباح ورقلة ,السنة الجامعية ٢٠١٦/٢٠١٧.
2- turaqiy yunis , dawr aladarat alialkitruniat fi tahsin alada' alkhidmat aleumumiat mastar risalat jamieat qasidiin mirbah wariqlat , alsanat aljamieiat 2016/2017.

- **البحوث والمقالات:**

١-احمد بن عيشاوي ,اثر تطبيق الحكومة الالكترونية على مؤسسات الاعمال , مجلة الباحث , العدد ٢٠٠٩/٠٧

1-ahmad bin eayshawi, athar alhukumat alalkutruniat ealaa almuasasat , majalat albahith , aleadad 07/2009

٢-الحسن حسين بن محمد، "الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق"، بحث مقدم للمؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، الرياض ،١٣- ١٦ ذو القعدة ١٤٣٠هـ الموافق ١- ٤ نوفمبر ٢٠٠٩م

2-alhasan husayn bin muhamad , "al'iidarat alalkitruniat bayn alnazariat waltatbiqi" , bahath muqadim muqadam khadamat muqadimat lilkhadamat al'iidariat nahw 'ada' mutamayiz fi alqitae alhukumii , alriyad , 13- 16 dhu alqaedat 1430 almuafiq 1 - 4 nufimbir 2009 m

٣-عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية – مصر، ٢٠٠٨م، ص٩٨.

3-esam eabd alfataah matar , alhukumat alalkutruniat bayn alnazariat waltatbiq , dar aljamieat aljadidat , al'iiskandariat - misr , 2008 m , s 98.

٤- ابراهيم بختي، " الانترنت في الجزائر"، مجلة الباحث، عدد٠١، جامعة ورقلة، ٢٠٠٢، ص ٣١. ٤-

4- abrahim bakhti , "alantirnit fi aljazayar" , majalat albahith , eadad 01 , jamieat waraqlat , 2002 , s 31. 4-

٥ - الهواري، إيمان على. " أثر الحراك السياسي والاحتياجات الاجتماعية على جماليات عمران القاهرة التاريخية" مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية المجلد الول العدد٢

5 - alhawari , 'iiman ealy. "'athar alharaak alsiyasii walmutatalibat alaijtimaeiat ealaa jamaliaat eimran alqahirat alqadimati" majalat aleimarat walfunun waleulum al'iinsaniat almujalad al'awal aleadad 2

٦- فهيم، ريهام محمد. " أهمية بناء الهوية البصرية للمؤسسات الحكومية ودوره فى خلق مجتمع تفاعلى مبدع" مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية المجلد الول العدد٢

6- fahim , riham muhamad. "'ahamiyat bina' alhuiat lilmuasasat alhukwmiat wadawruh faa khalq mujtamae tafaeilaa mubdie" majalat aleimarat walfunun waleulum al'iinsaniat almujalad al'awal aleadad 2

- **المواقع الالكترونية**

Journal of Information Studies & Technology (JIS&T), Volume 2020, Issue 1, Sep 2020

- واقع التحول الرقمي في المؤسسات .. نوال بنت علي البلوشية, نبهان بن حارث الحراص١, علي بن سيف العوفي...
- ريادة الأعمال الرقمية ظل جائحة كورونا (كوفيد١٩): الفرص والتحديات.. حفيظة سليمان البراشدية.
- برامج الأرشيفات الوطنية للتدريب على إدارة الوثائق الإلكترونية: الأرشيف الوطني الأمريكي أنموذجا.. السيد صلاح الصاوي
- الإدارة الإلكترونية للحالة المدنية في الجزائر.. عبد العزيز فطيمة زهرة .٢٠١٩

http://dspace.univ-msila.dz:8080//xmlui/handle/123456789/10456

- استراتيجية التحول نحو نظام البلدية الإلكترونية في الجزائر بين محدودية الإمكانيات وعقبة التحديات.. يعيش تمام شوقي . بهلول سمية .٢٠١٩.
- الإدارة الإلكترونية مدخل لتحسين الخدمة العمومية. موساوي فاطمة

http://dspace.univ-msila.dz:8080//xmlui/handle/123456789/10505

- المرفق العام الالكتروني الواقع والمأمول.. علي مختاري.٢٠١٩

http://dspace.univ-msila.dz:8080//xmlui/handle/123456789/10539

- تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات بين ضرورة الانفتاح ومخاطر النجاح.. مريم عثماني – ٢٠١٩

http://dspace.univ-msila.dz:8080//xmlui/handle/123456789/11024