

دور الرقمنة في تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن

The role of digitization in regulating the relationship between administration and citizens

حبشي لزرق

جامعة تيارت / الجزائر

مخبر البحث في تشريعات حماية النظام البيئي

Lazreg.habchi@univ-tiaret.dz

بن عابد كريمة

جامعة تيارت / الجزائر

مخبر البحث في تشريعات حماية النظام البيئي

Karima.benabed@univ-tiaret.dz

تاريخ النشر: 2025/07/06

تاريخ القبول: 2025/06/29

تاريخ الإرسال: 2025/05/19

الملخص:

إن تنظيم علاقة المواطن الإدارة لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال إيجاد وتبني أنماط جديدة لتحسين هذه العلاقة ، فالإدارة الرقمية تعد أسلوب جديد تبنته معظم دول العالم منها الجزائر باعتبارها دعامة للإصلاح الإدارة بحيث توفر الكثير من التقدم والتطور والنجاح في المعاملات الإدارية والرفع من مبادئ القانون الإداري والقضاء على البيروقراطية، وفي سبيل تعزيز هذه العلاقة وترقيتها تم ادخال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال لرقمنة علاقة بين الإدارة والمواطن في ظل العصر- الرقمي ، كونها أداة مفتوحة للاتصال بين المواطن والإدارة ومحاربة الفساد الذي انتشر في ظل الإدارة التقليدية ، فدور الرقمنة يكمن في تحقيق متطلباتها وأهميتها والدوافع التي أدت الى تطبيقها تماشيا مع التطورات السريعة العالمية ، وتحسين جودة الخدمات العمومية وتقييمها في تعزيز وتوطيد العلاقة بين المواطن والإدارة .

الكلمات المفتاحية: الإدارة -المواطن- الإدارة الرقمية -تنظيم-الرقمنة

Abstract:

Organizing the relationship between citizens and administration can only be achieved by finding and adopting new models to improve this relationship. Digital administration is a new method adopted by most countries of the world, including Algeria, as it is a pillar of administrative reform, providing a lot of progress, development and success in administrative transactions, raising the principles of administrative law and eliminating bureaucracy, In order to strengthen and upgrade this relationship, information and communication technology was introduced to

digitize the relationship between the administration and the citizen in the digital age, as it is an open tool for communication between the citizen and the administration and combating corruption that has spread under traditional administration. The role of digitization lies in achieving its requirements, importance, and the motives that led to its application in line with rapid global developments, Improving the quality of public services and evaluating them to strengthen and consolidate the relationship between citizens and administration.

Keywords: Administration - Citizen - Digital Administration - Organization – Digitization.

مقدمة:

تعمل الإدارة على تنفيذ السياسة العامة في الدولة والإدارة الجزائرية شهدت تطور في ظل الأوضاع الراهنة التي تتطلب تطوير أساليب العمل الإداري وإعادة النظر في طرق التسيير لهدف تحسين الخدمة العمومية في كل الأجهزة الإدارية، والحد من الظواهر السيئة والسلبية التي سادت في ظل الإدارة التقليدية، التي أفرزت العديد من المشاكل التي أصبحت تعيق السير الحسن للعمل الإداري وتدني من نوعية الخدمات التي تقدم للمواطنين وإفراز العديد من الظواهر كالبيروقراطية، والرشوة، والفساد، والمحسوبية وانعدام المساواة في المعاملة .

وهذا ما جعل ظهور ثغرات في العلاقة بين الإدارة والمواطن، الأمر الذي دفع الدولة الى إيجاد مجموعة من الإصلاحات تهدف الى تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وتقريب الإدارة منه، على الرغم من وجود مرسوم تنفيذي رقم 131/88 الذي ينظم علاقة المواطن بالإدارة ،لذا نجد الإدارة الحديثة تعتمد على ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين مردودية الأداء وتحريك عجلة تنمية الدولة وخدمة المواطنين لذا تم تكنولوجيا الاتصالات داخل الإدارة لإضفاء المرونة في إجراءاتها .

فالتحول من إدارة تقليدية الى إدارة رقمية إلكترونية هو حتمية الواقع لا يمكن التخلي عنه نظرا لتفاعلات تكنولوجيا المعلومات في انجاز الأعمال الإدارية بكفاءة وسرعة، وهذا ما سيؤدي حتما الى تطوير العلاقة بين الإدارة والمواطن وارضاءه بحكم الوظائف والخدمات التي تقدمها للمواطنين بغرض تقريبها من المواطن وتعزيز الثقة بينهما ، ف تطبيق الإدارة الرقمية سيجعل منها تواكب العصر- لما لها أهمية على الطرفين المواطن والإدارة ، وحتى النجاعة في أداء الوظائف ورفع مستويات من مستويات الشفافية وتحقيق الحكم الرشيد وبناء إدارة ديمقراطية ،والجودة في تقديم الخدمات بكل شفافية ونزاهة ،ومساواة ومع العراقيل التي يواجهها المواطن من خلال تدني نوعية الخدمات التي تقدمها الإدارة ،جعل الدولة تتبنى نهج آخر في التسيير وهو إدارة رقمية تماشيا مع التقدم والتطور وخاصة المشاكل التي عانى منها المواطنون .

وهذا كله يدفعنا إلى طرح التساؤل الآتي: ما مدى مساهمة الرقمنة في تنظيم علاقة المواطن بالإدارة؟

دور الرقمنة في تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن

ونظرا للإشكالية المطروحة قد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي هو أحد أشكال التحليل ظاهرة موضوع الدراسة المتمثلة في إبراز مساهمة الرقمنة في تنظيم علاقة المواطن بالإدارة وقد تم تقسيم الدراسة الى محورين أساسيين هما :

المحور الأول: مفهوم الرقمنة ودوافعها .

المحور الثاني : تقييم الرقمنة في تنظيم علاقة المواطن بالإدارة .

1- المحور الأول : مفهوم الرقمنة ودوافعها .

الرقمنة هي شكل من أشكال التحول الرقمي الذي تعمل عليه سياسة الدولة لتحقيقه من خلال بناء هيكل بيانات حوسبية تعتمد على العنصر الآلي وعلى الخبرة والمؤهل للعنصر- البشري في المجال الرقمي ، وذلك لتسهيل العمل الإداري وتحويله من العمل اليدوي إلى عمل إداري حوسبي وتحقيق الهدف الأساسي وهو تنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن وخاصة في ظل التطور الكبير الذي يشهده العالم في العصر- الرقمي لما يمتاز به من السرعة والدقة وقلة التكلفة مقارنة بالإدارة التقليدية التي تعتمد على الورقيات، وهذا ما يجعل الاعتماد على نظم معلوماتية تساعد في اتخاذ القرار بأسرع وقت والحد من المشاكل التي عرفت سابقا في الإدارة التقليدية، وذلك بإدخال تقنيات حديثة للمعلومات والاتصال لجعلها تتميز بالابتكارية والعالمية، ولتبيان ذلك سنتطرق إلى تعريف الرقمنة (أولا)، لنبين بعد ذلك دوافعها ومتطلباتها (ثانيا).

1.1- أولا: تعريف الرقمنة

تعرف الرقمنة : على أنها عملية استنساخ وراقية في تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها الى سلسلة رقمية *chaine numerique* ، يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقن، وهي من بين آليات الرقمنة الدقيقة¹.

أي من أشكال التوثيق الإلكتروني ، حيث تتم عملية الرقمنة بنقل الوثيقة على وسيط الكتروني وتتخذ شكل الرقمنة صورتين اما على شكل نص أي يمكن ادخال بعض التحويلات والتعديلات عليها ، او على شكل صور .

وهناك من يعرف الرقمنة على أنها تقنية حديثة لمعالجة المعلومات حيث يتم تحويل البيانات الى إشارات رقمية عن طريق استقطابها من طرف جهاز محول الذي يحصل على ترجمتها الى بيانات رقمية عن طريق النظام الثنائي

¹ - مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر ، دراسة الواقع وتطلعات المستقبل، مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات، تخصص إعلام مهني وتقني، جامعة منثوري، قسنطينة، 2005/2006، ص 102.

بن عابد كريمة، حبشي لزرق

وبصورة دقيقة.¹ فالرقمنة هي التغيرات التي تطرأ على طريقة أداء الأعمال المختلفة التي تكون ناتجة عن التقنيات الرقمية التي تم إدخالها على هذه الطرق.²

فمن خلال ما تم ذكره يمكن القول أن الرقمنة هي تلك العملية التي تتم من خلالها تغيير الأعمال التي تمارسها المؤسسات والمنظمات من شكل تقليدي إلى شكل رقمي أي من خلال ادخال المعلومات والاتصال الحديثة عليها لإنجاز الوظائف وتحسين الخدمات بفعالية وبسرعة وبكفاءة.

2.1- ثانياً: خصائص الرقمنة.

تتميز الرقمنة بمجموعة من الخصائص وهي :

- الاستجابة السريعة للتغيرات.
- التعدد في إقامة العلاقات على الأجهزة الرقمية مع كل الموظفين والعملاء.³
- تحقيق فوائد ومكتسبات على مستوى التنظيمي الإداري لمصالح أجهزة الدولة بمختلف أنواعها ، والقدرة على الوصول إلى أهدافها .
- السرعة والدقة في إنجاز الخدمات .
- تسهيل الحصول على المعلومات و الخدمات الحكومية في أي وقت .
- تحقيق مبدأ تنظيم وإدارة الوقت في آن واحد ، مما يحقق ذلك بالمنفعة على الفعاليات الإدارية كلها .
- زيادة المبادرة على الإبداع والابتكار ، وفتح قنوات غير معتادة لتقديم الخدمات .
- إجراء مختلف التعاملات وتحسين النمط الحكومي⁴، أي التميز بالابتكارية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.
- الحد من البيروقراطية من خلال العمل سبعة أيام في الأسبوع العطلات والإجازات ولمدة 24 ساعة في اليوم وعلى مدار 365 يوماً في السنة ، لا تتقيد بحدود زمنية وهذا ما يحقق المساواة في تقديم الخدمات والتقليل من بعض السلوكيات التي تضر وتحاصر المواطنين للحسبوية .
- التقليل من الحاجة إلى التنقل مما ينجم عنه تقليل أعباء على المواطن والدولة.

¹ منير حمزة، دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية، المكتبة الرقمية، جامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة نموذجاً، رسالة ماجستير في نظم المعلومات وإدارة المعرفة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008، ص39.

² -tihinen maarit and others .tackling the digitalizationchallenge.how to benefit from digitalization international journal of information systems and project mangement n°1-vol5.2017.

³ - حمد نبيل مرسي، نظام المعلومات الإدارية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2006، ص26.

⁴ - يحيى بن محمد أبوغياض، الحكومة الإلكترونية، ثورة على العمل الإداري التقليدي، غير منشور، كلية العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية، 2010، ص 133.

دور الرقمنة في تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن

- القدرة على تقديم خدمات للمواطنين من خلال بوابة واحدة.

3.1- ثالثاً : متطلبات تطبيق الرقمنة ودوافعها.

تبني الرقمنة والتحول نحو إدارة الكترونية أصبح من المسائل المهمة في هذا العصر خاصة ما تقدمه من قدرات لمواكبة التقدم الكمي والنوعي في مجال نظم المعلومات ، وما يرافقها من انبثاق التسارع التكنولوجي أو ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة أو الثورة المعرفية أو الثورة التكنولوجية المعلومات والاتصالات الدائمة ، و ان هذا التحول الرقمي أو التأموي بكل مضامينه السياسية والحضارية والاقتصادية يستوجب السرعة والدقة وتحسين الأداء الإداري أصبح ضروريا ، ولتحقيق هذا التحول الرقمي لابد من الاعتماد على عدة عوامل:

أ- دوافع تطبيق الرقمنة .

التغير الذي نشهده في مجال تقديم المعلومات والاتصال دفعت جل الحكومات الاعتماد على الإدارة الإلكترونية أو ما يسمى كذلك بالإدارة الرقمية فالحكومة اليوم أصبحت تطور وتعتمد على طرق جديدة لتقديم وايصال الخدمات للمواطنين بكفاءة استجابة للضغوطات التي يعاني منها المواطن ، وأهم الدوافع هي :

التقدم التكنولوجي السريع والثورة الرقمية أو المعرفية المرتبطة به خاصة في ظل استخدام تكنولوجيا ، وتحسين أداء المؤسسات والاستفادة من التسهيلات التقنية الموجودة على المستوى الدولي لصالح المواطنين .

ترابط المجتمعات الإنسانية في ظل الانفتاح والتوجه العالمي المتزايد بين الشعوب المختلفة بما يعرف بالعملة وتوجهاتها الحديثة التي لها أبعاد سياسية وإدارية واقتصادية ، فالثورة الرقمية ظهرت لخدمة متطلبات العملة وتحقيق أهدافها من خلال الربط بين المجتمعات الإنسانية وربط مجالات الخدمات والمعلوماتية وغير ذلك من العلاقات الإدارية والاقتصادية والتقنية والعلمية.¹

التكيف مع مواكبة العصر المتطور وهذا ما يجعل منظمات تفرض على كل دولة تواكب التطور تجنباً للتخلف والتعثّر والركود نحو السرعة المعلوماتية والمنافسة في تقديم الخدمات وفقاً لمعايير الجودة والكفاية الملائمة والإدارة الإلكترونية تحقق ذلك .

التغيرات الديمقراطية واسهام الحركات العالمية التي تندد بالمشاركة والحرية والانفتاح في احداث تحولات في المجتمع وحتى الأنظمة الاجتماعية والسياسية ، وهذا التغير ما جعل ارتفاع مستوى الوعي الاجتماعي وظهور آفاق على تسيير عمل الإدارة وترسيخ مبادئ الشرعية والمؤسسية لأداء متميز كما ونوعاً والإدارة الإلكترونية هي الجديدة بتحقيقها.²

¹- نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية، الوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، 2004 ، ص19.

²- نائل عبد الحافظ العوالم، الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة، دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر، مجلة الدراسات العلوم الإدارية، المجلد 21، العدد 01، 2002، ص151 - 152.

4.1- رابعا : متطلبات الرقمنة.

لإخراج مفهوم الرقمنة الى حيز الواقع العلمي لابد من توافر مجموعة من المتطلبات الأساسية التي تعد بمثابة عوامل رئيسية اذا طبقت بشكل معين فإنها تصبح ذات فعالية ، وتمثل أهم متطلبات الرقمنة بصفة أساسية وهي كالآتي :

أ-المتطلبات التشريعية : تعمل جل الدول المعاصرة التي ترغب في تحقيق فعالية الرقمنة الى العمل على توفير البيئة التشريعية وإعادة النظر في التشريعات التي ينظمها بحيث تصبح تتلائم مع المعاملات الإلكترونية ، بحيث متى وجدت التشريعات والنصوص القانونية التي تجعل من عمل الإدارة الإلكترونية أسهل وتضفي عليها المصدقية والمشروعية وكل ما يترتب عليها من آثار قانونية. فهناك تشريعات خاصة بتحديد رسوم المواقع الإلكترونية ، كذلك تشريعات بتجريم انتهاك سر التوقيع الإلكتروني ، تشريعات خاصة بتنظيم حقوق جميع الأطراف المعنية بالعمل الإلكتروني تشريعات خاصة تنظم نشر المعلومات والمحافظة الأمر . ولذا لتطبيق التحول الرقمي لابد من وضع تشريعات قانونية وتحديد إطارها القانوني والنظر في كل الثغرات والنقائص التي تعترضها في كل مرحلة من مراحل التحول ، ولا ننسى القواعد القانونية التي تضمن أمن المعاملات الإلكترونية وتحدد إجراءاتها .

ب-المتطلبات التقنية : لابد من توفير الوسائل الإلكترونية للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية والتي يتم بموجبها التواصل معها وذلك بتوفير الأجهزة والمعدات وكل المعدات وكل البرامج المعرفة المناسبة في جل المؤسسات ، وإتاحة استخدامها الفردي والمؤسسي- على أوسع نطاق ، وضرورة توفير سرعة الاتصالات الداخلية والخارجية لتسهيل معاملات الإدارة الإلكترونية ، والعمل على بناء معلومات وفق التطور الحاصل وتحديثها .

ج-متطلبات حماية أعمال الإدارة الإلكترونية: لنجاعة معاملات الرقمنة لابد من توفير حماية خاصة بأمن الشبكات الاتصالات الإلكترونية، وذلك بتأكيد على حماية خصوصية الأفراد والمنظمات على حد سواء ، وتخصيص قواعد تحكم خصوصية البيانات الخاصة للأفراد ، حماية وتأمين وسائل الدفع والسندات الإلكترونية لتعزيز الثقة بين المتعاملين والمستخدمين ¹.

د-متطلبات التوعية العامة للأفراد المجتمع : وهذا يعني لتطبيق معاملات الرقمنة تحتاج الى ضرورة توعية المجتمع بثقافة التحول الرقمي والاستعداد النفسي والسلوكي للتكيف معه ، وذلك بوضع مجموعة من البرامج لتوعية المواطنين بهذا التحول من خلال إقامة الورشات والمؤتمرات .

هـ-المتطلبات المادية : تحتاج الرقمنة الى متطلبات مالية لتطبيق نظامها وأساليبها وهذا ما يجعلها تختلف عن المتطلبات المالية للإدارة التقليدية ، كاستبدال الوسائل التقليدية للسداد والدفع التقليدي بوسائل الكترونية تصلح لهذا الغرض ، وأخذ كل الاحتياطات اللازمة لدعم الثقة للحد من المخاطر المتوقعة .

¹ - يونس عرب، الحكومة الإلكترونية. نقلا عن الموقع الإلكتروني: <http://www.arablam.gov/fgovernment.htm>.

دور الرقمنة في تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن

2- المحور الثاني : مساهمة الرقمنة في تنظيم علاقة المواطن بالإدارة.

تسعى الدول على اختلاف دراجتها وتطورها وتنوع أنظمتها الإدارية الى تطوير خدماتها الإدارية تحت مسمى تسهيل الحياة بالتكنولوجيا، ولهذا الجوائر كغيرها من الدول سارت نحو عصرنة الإدارة والذي على اثره يستدعي مناقشة موضوع وهو علاقة المواطن بالإدارة وعلى اعتبار الإدارة الأداة المنفذة من خلال الخدمات العمومية للمواطنين التي تقدمها بأحسن جودة تلبية لاحتياجاتهم، فهناك علاقة وطيدة بين الإدارة والمواطن والتي نجد المشرع لم يتدخل بصريح العبارة لتنظيمها لكن نلتس تنظيمها بطريقة غير مباشرة، وأهم قانون ينظمها المرسوم التنفيذي 131/88 الذي صدر سنة 1988. ثم بعد مدة من الزمن تم الانتقال من إدارة تقليدية الى إدارة الكترونية ولهذا جاءت عدة تحويلات في ظل هذه العلاقة وعلى هذا الأساس سيتم

بيان مساهمة الرقمنة في تنظيم علاقة المواطن بالإدارة، من خلال معرفة الركائز والمقومات التي تقوم عليها هاته العلاقة في ظل التحول الرقمي، ثم التطرق الى تقييم الرقمنة في ظل العلاقة بين الإدارة والمواطن

1.2- أولا : الركائز التي تقوم عليها علاقة المواطن بالإدارة في العصر الرقمي.

إن تحديد العلاقة بين المواطن والإدارة الرقمية ظهر على اثر تحويلات التي عرفتها الإدارة في ظل تحقيق أحسن الخدمات للمواطنين ولذا تقوم هذه العلاقة على مجموعة من المقومات أو الركائز تبين التزام وواجب كل طرف من أطراف العلاقة، وعلى اعتبار أن العلاقة المواطن بالإدارة علاقة إدارية وقانونية وسياسية ولهذا المواطن يتمتع بمجموعة من الحقوق والالتزامات اتجاه الإدارة، وأمام الكم الهائل من الهياكل والأجهزة الإدارية تضخمت الفجوة بين الإدارة والمواطن الأمر الذي جعل من جل الأنظمة تتوجه نحو عصرنة هاته العلاقة .

أ-الالتزامات المتبادلة بين الإدارة والمواطن .

الإدارة الرقمية أ والإلكترونية قادرة على تحويل العلاقة بين المواطنين الى شفافية في المعاملات وتبسيط الإجراءات الإدارية والسرعة في تقديم الخدمات ولذا يتعين تبيان التزام المواطن اتجاه الإدارة وكذا التزامات الإدارة في مواجهة هذا الأخير، وتحقيقا لذلك

التزامات المواطن اتجاه الإدارة الرقمية :

على الرغم من عدم وجود نص قانوني ينظم هذه المسألة، لكن يستشف ذلك من خلال قاعدة أن كل التزام يقابله حق فمحي حقوق الإدارة الإلكترونية والتي تشكل من ناحية أخرى التزامات المواطن .

-التزام المواطن بفتح حسابات للتواصل مع الإدارة الإلكترونية: من المعلوم أن المواطن ملتزم اتجاه الإدارة التقليدية حماية ممتلكات الدولة واحترام تطبيق القوانين المعمول بها، فلذلك يقع على عاتق المواطن اتجاه الإدارة الرقمية، احترام التنظيمات والقوانين الإلكترونية، والابتعاد عن كل السلوكيات المنافية للقواعد الأخلاقية في التعامل مع الإدارة .

فالإدارة الإلكترونية تقوم على مجموعة من الأنظمة فمنها ما يكون مفتوحا للعامة أين يمكن للعامة الناس الاطلاع دون أن يكون ولوجهم للمواقع الإلكترونية يترتب فتح حساب معين، أو يشكل دخولهم أي اخلال بالنظام

بن عابد كريمة، حبشي لزرق

لكن هناك من الخدمات تقتضي السرية، لكونها تحتوي على معلومات شخصية لأشخاص معينة وبالتالي يتعين على المواطن فتح حسابات رسمية بهدف التعامل مع الإدارة بشكل خاص كاستخراج وثائق الحالة المدنية من مصالح البلدية الإلكترونية، واستخراج صحيفة السوابق القضائية، وشهادة الجنسية التي تتم على مستوى المحاكم الإلكترونية. فالمواطنين ملزمون بفتح حسابات الكترونية للتواصل مع مختلف الهيئات الإدارية، وذلك بنقل الرسائل النصية، وكل المستندات بالاعتماد على الشبكة العنكبوتية، وأن يتضمن الحساب الإلكتروني جميع البيانات الشخصية للمواطن الذي يستلزم إدخالها من أجل انشائها، وأن تكون البيانات صحيحة كالاسم واللقب، وتاريخ الميلاد، والجنسية والرقم السري الذي تقدمه الإدارة المعنية.

- الالتزام بعدم التخريب أو التجسس الإلكتروني: كما تم الإشارة إليه سابقاً أن المواطن ملزم اتجاه إدارته احترام مختلف التعليمات الصادرة منها، والمحافظة على ممتلكاتها، ولذا يقع على عاتق المواطن المتعامل إلكترونياً حماية البنية الإلكترونية، وذلك بالابتعاد عن التجسس أو التخريب الإلكتروني، خاصة وأنهما يشكلان كلاهما خطراً في حالة تفشي أسرار المتعاملين بين الإدارة والمواطن، وتسريب المعلومات قد تكون سياسية أو اجتماعية، والتخريب الذي يعد أشد خطورة من التجسس الذي يهدد الوجود التام للنظام المعلومات أو جزء منها أو تسريبها أو الاطلاع عليها، بل ادخال معلومات جديدة للأنظمة معلوماتية لإدارات مختلفة عن طريق ادخال فيروسات تؤدي الى تدمير البرامج المعلوماتية للإدارة أو محو معطيات تتعلق بمواطنين أو بالإدارة أو بأي تعديل أو تزوير للمعطيات المدخلة من المواطن أو الإدارة.¹

- أما للالتزامات الإدارة الرقمية اتجاه المواطن: تمكن الإدارة الرقمية بواجب الإعلام الذي يقع على عاتق الإدارة، وبهذا تسهل تكنولوجيا الاتصال عملية اعلام المواطنين بكافة التدابير والتنظيمات الإدارية المقررة لطلب الخدمات منها ومعرفة كل انشغالات الإدارة، وذلك دون عناء التنقل بحيث تتيح الإدارة الرقمية جميع المعلومات المتعلقة بالمواطنين عبر مواقعها الإلكترونية التي تسعى من خلالها الى احاطة المواطنين بالبيانات والمعلومات التي توفرها، وذلك ما يجعل أن يقع على عاتق الإدارة الرقمية نشر- مختلف النصوص التنظيمية والتشريعية والتعليمات والقرارات الإدارية واراها، ونشر كل المعلومات التي تتضمنها الجريدة الرسمية الموجهة للجمهور عن طريق الإعلام الآلي باعتبار له ميزة السرعة والنطاق الواسع، وذا ما يجعل الاعتماد على كل ما توفره الوسائل التكنولوجية الحديثة للإعلام، وامتناع لإدارة عن طريقة النشر الورقي واللصق والطبع .

فمن المعروف أن وسائل العلم بالقرار الإداري ينحصر- في النشر- والتبليغ وأضاف القضاء وسيلة ثالثة علم اليقين، لكن في ظل تطبيق

الإدارة الإلكترونية أصبحت اليوم تدعم تقنية النشر- والتبليغ الإلكتروني لتسهيل الحصول على كل المعلومات الصادرة من الإدارة.

¹ زروقي كميلية، الحق في الإعلام الإداري، مذكرة لنيل الماجستير في الحقوق، تخصص القانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2006 ص 67.

دور الرقمنة في تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن

الى جانب هذا الإدارة الرقمية تركز واجب استقبال المواطنين واستدعائهم، وهذا يتم عبر روابطها الإلكترونية المتعلقة بالاستقبال، وهذا الأخير ينتج عنه :

أولها تمكين المواطن من حق الحصول على الوثائق الإدارية والاطلاع عليها، فإن الوسيلة الأنجع لتحقيق الشفافية هي الإدارة

الرقمية التي تتسم بسرعة إمكانية المواطنين في الوصول الى المعلومات والاطلاع عليها.¹

فباستخدامها تخفف العبء على المواطنين بسبب صعوبة وطول مدة الحصول على الوثائق الإدارية²، وحتى البيروقراطية في المعاملة والتعسف الإدارة في استعمال سلطاتها.

2.2- ثانيا : تقييم العلاقة بين الإدارة والمواطن في ظل الإدارة الرقمية.

عملت الجزائر منذ بداية التسعينات بما يسمى بسياسية الإصلاح الإداري نتيجة ظهور العديد من الهياكل الإدارية والبطء في العمل في اتخاذ القرار وانتشار البيروقراطية الناتجة عن عدم الاهتمام بالخدمات العمومية ، وعدم كفاءة المواطنين وعدم الشفافية وانعدام وسائل الاتصال واللامبالاة كل هذا أدى إلى رقمنة العلاقة بين الإدارة بالمواطن وهذا ما سيتم تقييمه من خلال التركيز على إيجابيات الرقمنة في ظل هذه العلاقة ودورها في تحقيق أهدافها على الرغم من سلبياتها وإيجابياتها .

أ- الرقمنة تركز مبادئ القانون الإداري

رقمنة العلاقة بين الإدارة والمواطن تؤدي الى تحقيق مبادئ العدالة الاجتماعية والشفافية والمساواة والديمقراطية التشاركية والتخفيف من معاناة المواطن من خلال ترسيخ وتدعيم أهم المبادئ التي تتعلق بالعلاقة بين الإدارة والمواطن وهم كالاتي

مبدأ المساواة جل الدساتير أعلنت على هذا المبدأ لتحقيقه في الحقوق السياسية كالحق في الانتخاب والتصويت والاستفتاء العام ، والمساواة في تولي الوظائف العامة ، فمبدأ المساواة يعطي الحق للمواطنين دون الأجانب طبقا للشروط التي يحددها القانون ،ومن خلال تفعيل هذا المبدأ ساهمت الإدارة الرقمية في الحد من

¹ - زروقي كيلة، المرجع السابق، ص 61.

² - تعرف الوثائق الإدارية على أنها كل البيانات أو المعلومات العامة أو الخاصة يجري تداولها أثناء العمل اليومي في الأجهزة الإدارية خدمة لهذا العمل، ويتم اللجوء إليها لطلب معلومات معينة، ويرى الإبقاء عليها بصفة دائمة أو مؤقتة لما تحمله من قيم ثانوية زيادة على قيمتها الأولية. وتنقسم الوثائق الإدارية من حيث الحصول عليها او عدم الحصول عليها الى ثلاثة أنواع فليس كل الوثائق بيد المواطن ويسهل عليه الاطلاع عليها : فهناك وثائق يمكن الحصول عليها فهي ليست سرية كدساتير والمعاهدات وقرارات الوزارية والجمهوريات والقوانين والأوامر الإدارية وتقارير ووثائق لا يمكن الحصول عليها إلا بموافقة الجهة المعنية فهي وثائق تتضمن معلومات تخص أشخاص بذواتهم لا بصفاتهم، والحق في الخصوصية فكرة تتسم بالمرونة والنسبية فهناك وثائق سرية لا يجوز الحصول عليها فهي السرية المفروضة التي تسمى بأسرار الدولة، أو تتعلق بالمصالح العليا للبلاد ، أو تتعلق بالحياة الخاصة للأفراد ولذا يستلزم على السلطة صيانتها وحمايتها تحقيقا لمآثها المصلحة.

وللاستفادة أكثر : ينظر : شريف يوسف خاطر، حماية الحق في الخصوصية المعلوماتية دراسة تحليلية ومقارنة، الطبعة الأولى، دار الفكر والقانون، المنصورة، مصر، 2015.

بن عابد كريمة، حبشي لزرقي

ظواهر المحسوبة والبيروقراطية وتحقيق التساوي جميع المواطنين دون تمييز في المشاركة لوضع السياسة العامة في الدولة من خلال ممارسة حقوق السياسة ، كالاتخاب والتصويت الى جانب الحق في الترشيح لعضوية المجلس المحلية والإقليمية وحق تكوين الجمعيات ولهذا يظهر مبدأ المساواة في البيئة الرقمية من خلال مساواة المواطنين في ممارسة الحقوق والحصول على المعلومات . وكذا تظهر من خلال الحد من التمييز بين المواطنين في تقديم الخدمات ومكافحة الفساد وهذا ما تعمل عليه الإدارة الرقمية التي تعتبر كإحدى الوسائل الوقائية لمواجهة مثل هذه الظواهر ، لذا تسعى الى تبسيط الإجراءات وتحقيق الكفاءة في العمل الإداري وهذا ما يتطلبه الإصلاح الإداري .

مبدأ الشفافية : يعد مبدأ الشفافية من المبادئ التي تتطور خاصة في التقدم الإداري الذي يشهده العالم . فتتوجه الإدارة الى رقمنة العلاقة بينها وبين المواطن لما تقدمه من إيجابية في التعاملات والكفاءة وتقديم الخدمات وشفافية ووضوح المسؤوليات الإدارية من خلال جودة الخدمات المقدمة للجمهور لتحسين الشفافية وتعزيز الثقة وزيادة الكفاءة وتلبية حاجيات المواطنين وتتحول العلاقة بين الإدارة والمواطن على علاقة شفافة بدلا من السرية وبذلك يمكن القول أنها علاقة تشاركية ترسي دعائم الديمقراطية الإدارية تتيح للمواطنين الاطلاع على وثائقها ، لكن دون نسيان الوثائق التي لا يحق الاطلاع كما تم الإشارة عليها سابقا .

ب- تحقيق مبدأ حياد الإدارة :

رقمنة العلاقة الإدارة و المواطن تساهم بشكل كبير في تحقيق هذا المبدأ وبهذه الوسيلة الإلكترونية تساعد الإدارة على تقديم الخدمة العمومية لمنتفعيها دون انحيازها الى جهة معينة أو شخص معين وبذلك تمنع المحاباة في المعاملات لأن الإدارة الإلكترونية تتم وفق لتعليمات مسبقة محددة الكترونيا لا يمكن العبث بها من قبل أي كان وهذا ما يجعل مبدأ الحياد هو أساس تطبيق الشفافية بشكل كبير وإيجابي وأساسا للعمل الإداري، وهذا ما يؤدي كذلك إلى ضبط جودة العمل الحكومي وتحسين الخدمات للمواطنين .

ج- تبسيط الإجراءات الإدارية :

لا يتصور تحقيق العمل القانوني والمادي للمرافق العامة دون وجود موظفين عموميين لأنهم اللبنة الأولى في بناء الجهاز الإداري للدولة والعمل الإداري الذي يقوم به موظفو المرافق العامة بحكم وظائفهم لهم غايتان هما الكفاءة الإدارية والمشروعية ، ولا يمكن فصلهما عن بعضهما ، وهذا ما يؤدي الى نجاح الإدارة في اشباع حاجيات المواطنين وتوفير الخدمات الأساسية لهم ، وهو ما تسعى الإدارة الرقمية لتحقيقه¹.

فالإجراءات هي كل النشاطات التي تقوم بها الإدارة لتحقيق غايتها فنجد الكثير من الدول تعمل على الإصلاح الإداري من خلال تسهيل الإجراءات نظرا للفساد الإداري والبيروقراطية والرشوة .. في المقابل فإن

¹ - عزيزة الشريف، القانون الإداري، أساليب الإدارة العامة وخضوعها لمبدأ سيادة القانون، الجزء الأول، الطبعة الأولى، مؤسسة دار الكتب، الكويت، 2000، ص 8.

دور الرقمنة في تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن

تبسيط الإجراءات تسهل الحياة اليومية للمواطنين وتقدم الخدمات بكل يسر وسهولة وتفتح آفاق رحبة لسرعة انتقال الخدمات وانجازها للمستفيدين منها كافة .

وتضمن البيئة الرقمية جودة الخدمات من خلال تقديمها بشكل يوفر الموضوعية في المعاملات الإدارية والحد من الاجتهادات الشخصية والأخطاء المتكررة لكون الإجراءات تتم إلكترونياً .

السرعة في تقديم الخدمات العمومية :

إن الاعتماد على الخدمة الرقمية تساهم في تحسين الخدمة المقدمة للمواطنين بحيث تتم في أقل وقت ممكن وهذا ما يجعل المواطن لا يظل واقفا طويلاً أمام الطوابير ، اذ يكفي فتح جهازه الإلكتروني وهو جالس طالب خدمة معينة أو الاستعلام على خدمة معينة فمع تطبيق الرقمنة تسهل متابعة وإدارة النظام كأنه وحدة مركزية السرعة في الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات والسرعة في اتخاذ القرارات المناسبة القائمة على معلومات دقيقة تخلق العلاقة الرقمية بين الإدارة والمواطن رفع مستوى الأداء وخلق الفعالية في الإدارة وترش القرارات المتعلقة بالعمل الحكومي وتقليص الازدواجية في الإجراءات المعقدة .

وحتى اختصار الوقت على المواطنين كما هو معلوم أن الإدارة التقليدية تنسم بالبطء في التعامل وبينها الإدارة الرقمية بالسرعة لما يحقق التفاعل والتوازن بين المتعاملين من خلال شبكات الإلكترونية فالعلاقة بين المواطن والإدارة في البيئة الرقمية تستمر لمدة 24 ساعة ولأسبوع كامل وبالتالي تختصر الوقت والتنقل ولا يضطر المواطن يتكبد عناء التنقل والمعاملة السيئة من قبل الموظفين أو الاحتجاج بالغياب .

خاتمة:

الرقمنة تحدث تغيير جذري في أساليب التسيير الإداري فهي العملية التي يتم من خلالها تحويل النمط الذي تعتمده المؤسسات من شكل تقليدي الى شكل رقمي حديث لإنجاز الخدمات بسرعة وفعالية، باعتبارها آلية اعتمدها الإدارة لترقية الخدمات المقدمة للمواطنين وتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن ، وترفع من مستوى رقابة الفرد على كل ما تؤديه المؤسسات العامة من مهام بما يتيح الجودة العالية على وظائفها، وتسهيل الحياة العامة للمواطنين وتقريبهم من الإدارة أو المنظمات الحكومية . والرقمنة لها فوائد وأمية كبيرة لأنها تحقق نتائج إيجابية على عمل الأجهزة الإدارية ، من تسهيل تقديم الخدمات للمواطنين، وتبسيط الإجراءات والحد من الفساد الإداري وذلك من خلال تكريسها لمبادئ القانون الإداري كبدأ الشفافية ومبدأ المساواة ومبدأ حياد الإدارة ، وهذا كله يجعل من المواطن يكتسب ثقة كبيرة مع الإدارة التي يتعامل معها المصادقية في المعاملة، ولنجاحها لابد من تحقيق متطلباتها لإخراجها لواقعها العملي الفعلي .

من النتائج المتوصل اليها :

-الرقمنة تعد آلية لترقية مهام المؤسسات الخدمات العمومية ، وتساهم بصورة واضحة في تجسيد إصلاحات المقدمة للمواطنين وإصلاح العلاقة بين الإدارة والمواطن .

بن عابد كريمة، حبشي لزرق

للرقمنة خصائص متعددة ومتميزة كتقليص المسافات ،وسهولة الحصول على المعلومات ،وتحقيق الفعالية الإدارية وذلك من خلال سرعة وجودة الخدمات واختصار الإجراءات وتخفيض من التكاليف واحد من الظواهر السلبية .

-تعمل الرقمنة على القضاء على البيروقراطية من خلال الحد من الفساد الإداري الذي عانى منه المواطنين .

-تسعى الرقمنة الى تعزيز العلاقة بين الإدارة والمواطن من خلال :

-الحفاظ واحترام الركائز التي تقوم عليها العلاقة بين الإدارة والمواطن في ظل الالتزامات المتبادلة بينهما سواء اتجاه الإدارة او المواطن.

-تقييم العلاقة بين الإدارة والمواطن في العصر الرقمي على تحقيق إيجابية في تكريس مبادئ القانون الإداري التي هي بمثابة عمود الإصلاح العلاقة بين الإدارة والمواطن ،واسترجاع الثقة بينهما ،من خلال :

-مساواة المواطنين في التعاملات الإدارية والحصول على المعلومات واحد من التمييز بين المواطنين .

-الإدارة تعمل بشفافية ونزاهة وقدم خدماتها بوضوح بدون سرية تدعيا للديمقراطية الإدارية .

-منع المحاباة في المعاملات تحقيقا لتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن .

-فالرقمنة هي الأسلوب الذي يتم من خلاله تبسيط الإجراءات الإدارية وتطويرها وتسهيل الوصول المواطنين الى إدارات الدولة وإنجاز الخدمات بسهولة وكفاءة ،وأقل جهد خلافا مكان معمول به سابقا في التباطؤ في تقديم الخدمات ،والحصول على الخدمات دون الرجوع الى المسؤولين الإداريين فقط من خلال الولوج الى قاعدة البيانات .

التوصيات:

-العمل على نشر- توعية المواطنين بضرورة استخدام الرقمنة واهميتها في تحسين الخدمات العمومية وتحقيق مبادئ القانون الإداري في مختلف القطاعات سواء وطنيا أو محليا ،وذلك من خلال عقد ندوات أو مؤتمرات أو ورشات عمل لغرض تعريف المواطنين بإيجابياتها ومساهمتها في تعزيز العلاقة بينهم وبين الإدارة .

-ضرورة تأهيل الموظفين والعمل على تطوير قدراتهم ، ورفع أدائهم عن طريق تدريبهم وتكوينهم ، والذي يساهم بشكل كبير من رفع أداء الإدارة وتحقيق نتائج ايجابية ، والوصول الى إدارة نزيهة تخدم المواطنين بكل شفافية.

-ضرورة انشاء هيئات مكلفة برقابة تطبيق الرقمنة ومدى نجاعتها في المؤسسات ،والعمل على إيجاد الحلول والنقائص التي تعترضها في مجال الرقمنة .

-توفير الأمن المعلوماتي لحماية البيانات الشخصية وحماية البيانات وهذا ما يكسب ثقة المواطن وتعزيز العلاقة بينه وبين الإدارة .

دور الرقمنة في تنظيم علاقة الإدارة بالمواطن

- لا بد من الدولة أن تدعم تطبيق الرقمنة ، وذلك باتخاذ العديد من الإجراءات اللازمة لتنفيذها ، وتوفير كل المتطلبات لقيامها فضلا عن ذلك التغلب على كافة المعوقات التي تحول دون نجاحها .

- ضرورة إيجاد بنية قاعدية واسعة تساهم في تبني المشروع الرقمي بشكل شامل .

- ندعو المشرع الى وضع الأطر التشريعية التي تسهل التحول الى الرقمنة ، من خلال إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تنسجم مع المستجدات التي تلبى متطلبات التكيف معها ، ومواجهة كل الجرائم الإلكترونية كالقرصنة ، وكل التحديات التي قد تقابلها .

قائمة المراجع:

- محمري سهيلة ، المكتبة الرقمية في الجزائر ، دراسة الواقع وتطلعات المستقبل ، مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات ، تخصص إعلام محني وتقني ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2005/2006 .

- منير حمزة ، دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية ، المكتبة الرقمية ، جامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة نموذجا ، رسالة ماجستير في نظم المعلومات وإدارة المعرفة ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2008 .

- حمد نبيل مرسي ، نظام المعلومات الإدارية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2006 ، ص 26 .

- يحيى بن محمد أبوغايض ، الحكومة الإلكترونية ، ثورة على العمل الإداري التقليدي ، غير منشور ، كلية العلوم الإدارية ، جامعة الملك سعود ، الرياض ، السعودية ، 2010 .

- نجم عبود نجم ، الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية ، الوظائف والمشكلات ، دار المريح للنشر ، الرياض ، 2004 .

- نائل عبد الحافظ العواملة ، الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة ، دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر ، مجلة الدراسات العلوم الإدارية ، المجلد 21 ، العدد 01 ، 2002 ، ص 151 - 152 .

- زروقي كيميلية ، الحق في الإعلام الإداري ، مذكرة لنيل الماجستير في الحقوق ، تخصص القانون ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة أحمد بوقرة ، بومرداس ، 2006 .

- شريف يوسف خاطر ، حاية الحق في الخصوصية المعلوماتية دراسة تحليلية ومقارنة ، الطبعة الأولى ، دار الفكر والقانون ، المنصورة ، مصر ، 2015 .

- عزيزة الشريف ، القانون الإداري ، أساليب الإدارة العامة وخضوعها لمبدأ سيادة القانون ، الجزء الأول ، الطبعة الأولى ، مؤسسة دار الكتب ، الكويت ، 2000 .

- tihinen maarit and others.tackling the digitalizationchallenge.how to benefit from digitalization international journal of information systems and project mangement n°1-vol5.2017.

- أطلع عليه بتاريخ: 2025/04/15 <http://www.arablam.gov/fgouvernement.htm> .