

دور تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تطوير الإدارة المحلية (الإدارة الإلكترونية)

الدكتور : زروق يوسف *

الباحث : العيداني محمد *

المخلص:

نحاول في هذه الورقة البحثية معرفة الدور الذي لعبته تكنولوجيات الاعلام والاتصال بما توفره من تقنيات وشبكات في تطوير الادارة بشكل عام والادارة المحلية بشكل خاص باعتبارها الأقرب للمواطن والأكثر احتكاكا معه و الأعم باحتياجاته وهذا بإلقاء الضوء على الادارة الالكترونية من خلال معرفة مفهومها وأهدافها ومتطلبات اعتمادها.

كما نرصد أثر هذه التكنولوجيات على الادارة المحلية، وهذا أولا بالنظر الى المرفق العام والذي تحول الى مرفق عام الكتروني بفضل هذه التكنولوجيات، وثانيا بالنظر الى النشاط الاداري المتمثل في العقد والقرار الاداريين والذين أصبح لهما صيغة الكترونية أيضا .

Abstract:

In this paper, we try to find out the role played by information and communication technologies with the technologies and networks they provide in the development of management in general and the local administration in particular as the closest citizen and the most contacted with him and informed of his needs and this by shedding light on electronic management through knowledge of its concept, objectives and requirements for adoption.

We also monitor the impact of these technologies on local administration, first of all in view of the public facility which has become an electronic public facility thanks to these technologies, and secondly in view of the administrative activity of the administrative contract and decision, which also has an electronic version.

* أستاذ محاضر "أ" جامعة الجلفة ، abdelhalimbougrine@yahoo.com

* جامعة الجلفة

المقدمة :

تميز القرن الحالي بثورة تكنولوجية غير مسبوقة شملت جميع الميادين والمجالات ، وشكلت نقطة تحول كبرى لجميع الأمم ، ولعل أهم ثمرة لهذه الثورة هي تكنولوجيات الاعلام والاتصال والتي جعلت من العالم قرية صغيرة كما عبر عن ذلك " ماكلوهان " أين بات المجتمع يسمى أيضا بمجتمع المعرفة أو مجتمع المعلومات، كما أصبح معيار تطور وسائل الاتصالات من أهم المعايير التي يقاس بها تقدم الدول^١.

ولقد استشرّف الكاتب والمفكر أمريكي "ألفين توفلر" في كتابيه " صدمة المستقبل " " FUTUR STOCK " في سنة ١٩٧٠ وكتابه " الموجة الثالثة " سنة ١٩٨٠ بأن حضارة المستقبل سوف تعتمد على المعلومات كمادة أولية وهي المادة التي لا تنضب بسبب ما تتضمنه من خيال، وهو ماتوفره تكنولوجيات الاعلام والاتصال اليوم خاصة بفضل شبكة الانترنت والأقمار الاصطناعية وغيرها^٢.

لقد شغلت تكنولوجيات الاعلام والاتصال الفكر الإداري من خلال الدراسات والبحوث التي ترمي الى عصرنة المرافق الادارية وتطوير العمل الإداري وهو ما نتج عنه الادارة الالكترونية وتعرف بأنها "استراتيجية ادارية لعصر المعلومات"^٣، وبالتالي فتحت الباب واسعا أمام الإصلاح الإداري والتطور الحكومي من خلال تبني التقنية كوسيلة للحكم وللإدارة ، وأدت الى انفتاح أكبر على المواطن وفهم احتياجاته واشراكه في عملية صنع القرار من خلال ميزة التفاعلية التي تمتاز بها، ووفرت عليه عبء التنقل والالتزام بمواقيت عمل الإدارات والوقوف في طوابير وغيرها من المشكلات التي ظلت لصيقة بالإدارة التقليدية كالبيروقراطية والرشوة وغيرها، غير أنه لا بد "على الحكومات التي تريد أن تدخل عصر الثورة الرقمية ، أن تنتبه إلى أهمية قدرة مواطنيها على التعامل مع معطيات تقنية"^٤، لأن انتشار الأمية المعلوماتية بين أفراد المجتمع يعزز من رفض هذا الأخير للإدارة الالكترونية ويجعل استخدامها محصورا على أشخاص مهتمين بتقنية المعلومات وهو ما ينتج عنه ظاهرة جديدة تسمى (الوبقراطية) وتعني حكم أصحاب الواب والانترنت مما يخلف هوة رقمية بينهم وبين أفراد المجتمع الآخرين^٥.

تظهر أهمية هذه الدراسة كونها تسلط الضوء على الدور الذي لعبته تكنولوجيات الاعلام والاتصال في تطوير وعصرنة الادارة بصفة عامة والادارة المحلية بصفة خاصة لقربيها من المواطن ولأنها توفر له خدمة عمومية جوارية هذا من جهة ولأهميتها في نظام الحكم ككل من جهة أخرى ، وعليه نحاول من خلال هذه الورقة البحثية الإجابة عن العديد من التساؤلات لمعرفة اذا ما كان التحول الى الإدارة الالكترونية خيار يمكن إلغاؤه ؟ وكيف يمكن اعادة صياغة الادارة المحلية على أسس تكنولوجية ؟ وما هو الدور الذي لعبته تكنولوجيات الاعلام والاتصال في عصرنة الادارة المحلية ، وهذا من خلال ثلاث محاور ، نتطرق في المحور الاول الى أهم المفاهيم ذات الصلة والتي منها : التكنولوجيا ، الإدارة المحلية ، الإدارة الإلكترونية كما نحاول من خلال المحور الموالي معرفة أهداف الإدارة

الإلكترونية ومتطلبات اعتمادها ، لنخلص في المحور الأخير لمعرفة تطبيقات الإدارة الإلكترونية في بعض من الدول العربية وهذا انطلاقاً من الإشكالية التالية :

ما هو دور تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تطوير و عصنة الإدارة المحلية ؟

تساؤلات الدراسة :

- ١- ما المقصود بتكنولوجيات الاعلام والاتصال ؟
- ٢- ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية ؟
- ٣- ما هي إيجابيات التكنولوجيا بالنسبة للإدارة المحلية ؟
- ٤- ما هو المرفق العام الإلكتروني ؟

هيكل الدراسة

مقدمة

المبحث الأول : الإدارة الإلكترونية : المفهوم ، الأهداف والمتطلبات

المطلب الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية

المطلب الثاني : أهداف ومتطلبات الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني : أثر تكنولوجيات الاعلام والاتصال على الإدارة المحلية

المطلب الأول: أثرها على المرفق العام

المطلب الثاني : أثرها على النشاط الإداري

خاتمة

المبحث الأول

الإدارة الالكترونية : المفهوم الأهداف والمتطلبات للإحاطة بموضوع الإدارة الالكترونية كنموذج جديد وعصري للإدارة العمومية وجب أولا الوقوف على مفهومها (المطلب الأول) من خلال تعريف الإدارة الالكترونية وتعريف تكنولوجيات الاعلام والاتصال وثانيا معرفة أهدافها ومتطلباتها (مطلب ثاني).

المطلب الأول

مفهوم الإدارة الالكترونية

الإدارة الالكترونية هي مفهوم حديث وجب لاستيعابه تعريف الإدارة الالكترونية أولا (فرع أول) ثم تعريف تكنولوجيات الاعلام والاتصال(فرع ثاني) ومعرفة سمات هذه التكنولوجيات (فرع ثالث)

الفرع الأول

تعريف الإدارة الالكترونية

رغم انتشار مصطلح الإدارة الالكترونية في الساحة القانونية العربية وتبنيه على نطاق واسع في الفكر الإداري المعاصر من خلال الأبحاث والدراسات الفقهية القانونية إلا أنه لم يحظ بالدراسة المعمقة اللازمة وهو مايفسره وجود خلط كبير في استعمال المصطلحات ، فتارة يستعمل مصطلح الإدارة الالكترونية وتارة يستعمل مصطلح الحكومة الإلكترونية ،فأي المصطلحين أقرب إلى الإدارة بمفهومها العادي وما الفرق بينهما ؟

في حقيقة الأمر أن أصل هذا المصطلح كما تشير المراجع قد نقل ترجمة عن كلمة "e-government" في اللغة الإنجليزية وترجم حرفيا دون مراعاة المعنى ، وكما يقو الأستاذ محمد الغيلي أن مصطلح الحكومة الإلكترونية هو مصطلح حمال أوجه فكلمة الحكومة قد تعني الكيان أو الكيانات التي تحوز سلطة المسائل العامة ، وقد تعني أيضا السلطة التنفيذية وكذلك الإدارة العامة المنوط بها تحقيق الضبط الإداري وإدارة المرافق العامة وهو المعنى الذي يتماشى مع مقصدنا من الدراسة ذلك أن الإدارة العامة هي الجزء الأكثر ظهورا من السلطة التنفيذية^٦ ،

"وبالرغم من ترجيحنا لانصراف معنى الحكومة الالكترونية إلى الإدارة الالكترونية إلا أننا يجب أن نعترف أننا أمام ترجيح وتغليب ولسنا أمام قطع وجزم"^٧ ، وهكذا كما يقول نفس المصدر راجع إلى غياب أدبيات قانونية تعطي الضبط الصحيح للمصطلحات القانونية.

ونخلص من كل هذا أن استخدام مصطلح الإدارة الالكترونية "e-management" بدلا من مصطلح الحكومة الإلكترونية "e-government" هو الأقرب لهذه الدراسة ، ويقول في ذلك الأستاذ ماجد راغب الحلو إن التعبير الأكثر شيوعا هو الحكومة الالكترونية غير أن التعبير الأدق هو الإدارة الالكترونية^{٨*}

ولذلك يختلف تعريف الإدارة الالكترونية باختلاف المجالات البحثية من جهة واختلاف الجهات التي أوردته من جهة أخرى ، فنجد لدى البنك الدولي يعني : " مصطلح حديث يشير

الى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال ، وتمكينهم من المعلومات ، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية ويقضي على الفساد وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة ^٩.

ويعرفها الاتحاد الأوروبي بأنها "حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم للمواطنين وقطاع الأعمال الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل : الهواتف ، البطاقات الذكية ، الأكشاك ، البريد الإلكتروني والانترنت وهي تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة نفسها في الإدارة والقوانين والتنظيم ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات وتحقيق التكامل بين الإجراءات" ^{١٠}.

كما يعرفها بعض الفقه بأنها "كل شكل من أشكال المعاملات التي يمكن أن تتم إلكترونياً بين أي جهتين حكوميتين مع بعضها البعض أو بين المواطنين وأي جهة حكومية على أي مستوى كمصلحة الأحوال المدنية أو وحدات الإدارة المحلية والحكم المحلي ومصلحة الضرائب وغيرها ليدفع فاتورة الكهرباء أو الماء أو إنهاء إجراءات معاش أو يستخرج شهادة ميلاد، أو حتى ليبدلي بصوته في الانتخابات أو غير ذلك من أشكال التعامل الأخرى" ^{١١}.

ويعرفها البعض الآخر : "إنها مفهوم جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية ، وكذلك ضمان توفير خدمة حكومية للمواطنين ، الشركات ، المستثمرين والأجانب" ^{١٢}.

كما يذهب رأي آخر أن الإدارة الإلكترونية هي: "تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة وإنجاز المعاملات الإدارية والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية، بواسطة استثمارات التطورات العلمية المذهلة في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات" ^{١٣}.

وعرفها ثابت عبد الرحمان إدريس بأنها: "ذلك الجهد الإنساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة الموارد البشرية والمادية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية" ^{١٤}.

وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها " منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة " ^(١٥).

ومن كل هذه التعريفات نخلص إلى أن الإدارة الإلكترونية هي محاولة استغلال الوسائل التكنولوجية الحديثة في تحسين مستويات أداء الإدارات العمومية ورفع كفاءتها من أجل تحقيق الأهداف المرجوة منها ^{١٦}.

"عليهذا الأساس تشمل الإدارة الإلكترونية جميع الأعمال والمهام الإدارية المتمثلة في التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقييم من أجل الوصول إلى الأهداف المسطرة،" ^{١٧}

الفرع الثاني

مفهوم تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال
ليس هناك تعريف موحد لمصطلح تكنولوجيايات الاعلام والاتصال رغم شيوعها وانتشار استخدامها لكن يمكن القول بأنها تمثل مجموعة الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه ، وهي أيضا مجموعة الاجهزة الضرورية لمعالجة المعلومات وتداولها من حواسيب وبرامج وحفظ واسترجاع ونقل الكتروني سلكي ولا سلكي عبر وسائل الاتصال بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها ^{١٨}

التكنولوجيا في مجملها تعني مجموعة من المهارات الفنية التي قد يستطيع بها الفرد بلوغ أهدافه وتيسير وهي "مجموعة المعارف والخبرات المكتسبة التي تحقق إنتاج سلعة أو تقديم خدمة وفي إطار نظام اجتماعي واقتصادي معين" ^{١٩} أما تكنولوجيا المعلومات فهي " مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة ، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات" ^{٢٠} فهي إذن ذلك الكل الذي يجمع بين الخبرات البشرية والوسائل التكنولوجية من أجل معالجة المعلومات بكل مراحلها وتوصيلها إلى مستقبلها.

ونقصد بتكنولوجيا الاعلام والاتصال في هذه الورقة البحثية كل الوسائل التقنية الحديثة التي تؤدي دور الاتصال بين الإدارة والمواطنين سواء كانت أجهزة الحاسب الآلي أو الفاكس أو شبكات الانترنت وغيرها

تعرف تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بأنها : " الأدوات والاساليب والطرق المستخدمة في تحويل المدخلات الى مخرجات ،أو هي أداة فعالة تساعد في توفير المعلومات وإيصالها الى المنظمات لانجاز وتطوير العمليات الادارية في جميع المستويات التنظيمية ،وتتضمن الأجهزة والمعدات والموارد البشرية والبرمجيات" ^{٢١}

الفرع الثالث

سمات تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة :
لاشك أن التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال قد غيرت وجه العالم وجعلت منه قرية صغيرة يسهل فيها الاتصال بين الأفراد بالصورة والصوت وبالمحادثات المكتوبة المباشرة والفورية والنقل المباشر للأحداث كما مكنت هذه التكنولوجيا الأفراد والمنظمات بتبادل المعلومات والملفات وأتاحت للمستعملين عدد غير منتهى من مصادر المعرفة وكم هائل من البيانات بضغط زر واحدة ، وتتميز تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة بعدة سمات ^{٢٢} نذكر منها :

➤ التفاعلية

➤ تحديد المستفيد

- اللاتزامنية
- قابلية التحرك أو الحركية
- قابلية التحويل
- قابلية التوصيل
- الشبوع والانتشار

المطلب الثاني

أهداف ومتطلبات الإدارة الإلكترونية تأثرت الإدارات العمومية والخاصة بالثورة الرقمية والتطور التكنولوجي المتسارع، خاصة ما يسمى بتكنولوجيا الإعلام والاتصال (ITC) والتي أتاحت وسائل تقنية أدت إلى تطوير العمل الإداري بشكل سريع وملحوظ ومكن الإدارة من تجاوز إمكانياتها البشرية والمالية المحدودة والخروج من نطاقها الجغرافي للوصول بخدماتها للمواطنين في أماكن تواجدهم ، فأصبح الطابع الإلكتروني الجديد للإدارة يسمى بالإدارة الإلكترونية وهي الفلسفة التي سارعت الدول لتبنيها لما لها من فوائد إدارية ، اقتصادية ، اجتماعية وغيرها بالنسبة للدولة ككل وللمواطنين بصفة عامة .

نحاول في هذا المطلب معرفة أهداف الإدارة الإلكترونية (فرع أول) بصفة عامة والادارة المحلية بصفة خاصة ومعرفة متطلبات اعتماد الإدارة الإلكترونية (فرع ثاني).

الفرع الأول

أهداف الإدارة الإلكترونية :

الإدارة الإلكترونية هي مشروع استراتيجي تتبناه الدولة وفق خطة معينة من أجل تحديد أهداف واضحة وتظهر آثاره على المستوى المركزي وكذلك على المستوى المحلي من خلال ترقية الخدمة العمومية المقدمة وتقريبها من المواطن ومن أهم أهدافها^{٢٣} أيضا نذكر :

١- **ترقية الخدمة المقدمة :** وهذا من خلال تقديم خدمة ذات جودة وفي وقت معقول ولا ترتبط بمكان معين وبأقل تكلفة ممكنة، فالخدمات التي كان يتم الحصول عليها في وقت سابق بالوقوف في طوابير طويلة لساعات من الزمن أو تتم عن طريق المحسوبة والرشوة أصبحت اليوم في ظل الإدارة الإلكترونية تصل إلى منزل المواطن أو حتى هاتفه ، فمثلا يستطيع المواطن أو الزبون دفع فاتورة الكهرباء بواسطة هاتفه فقط دون عناء حمل المال والتنقل إلى مقر الشركة والانتظار وغيرها، كما يستطيع من ذات الهاتف أو من حاسوبه الشخصي المرتبط بالإنترنت القيام بعمليات مصرفية كسحب المال أو تحويله على سبيل المثال.

٢- **توفير عنصر الشفافية:** وهو بما توفره الإدارة الإلكترونية من إتاحة الدخول للأشخاص لمعرفة طلباتهم ومتابعتها بعيدا عن أي حسابات أخرى واختزال علاقة المواطن بالموظف التي كانت تشكل بيئة خصبة للفساد الإداري

- ٣- **القضاء على الفساد الإداري** : إن الإدارة الالكترونية تقوم على مبدأ العدالة والمساواة حيث لا يمكنها معرفة أو التعرف على المواطن المتعامل معه ولا توجد علاقة مباشرة بين الموظف والمواطن ولا توجد عراقيل إدارية أو متعلقة بالوقت تدفع بالمواطن إلى دفع المال من أجل تسهيلها لذلك لا وجود لجرائم الرشوة والفساد وما شابه ذلك
- ٤- **تقليل التكلفة والجهد** : من خلال توفير قيمة الأوراق والمستندات والأدوات المكتبية والعدد الهائل من الموظفين والمرافق أو الفضاءات الإدارية والفروع وغيرها
- ٥- **استيعاب أكبر عدد من العملاء في وقت واحد** : تستطيع الإدارة الالكترونية التعامل مع عدد هائل من الأشخاص في وقت واحد والتفاعل معهم عكس نظيرتها التقليدية التي تتميز بقلّة الاستيعاب نظراً لقلّة الموظفين وضيق المكاتب وغيرها .
- ٦- **القضاء على البيروقراطية** : لا تعرف الأجهزة الالكترونية والشبكات الكلل ولا الملل ومختلف السلبيات الأخرى التي قد تميز الموظف كالغياب وعد الالتزام بمواقيت العمل .
- ٧- **إلغاء عامل المكان** : تتمتع الإدارة الالكترونية بفضاء الكتروني يمكن الولوج إليه من أي مكان عن طريق الانترنت ويغني عن التنقل للإدارات التقليدية خاصة تلك البعيدة منها
- ٨- **إلغاء عامل الزمان** : لا يوجد للزمان حدود في الإدارة الالكترونية فبعدما كانت الإدارة العادية تغلق أبوابها بنهاية الدوام وخلال العطل والأعياد، فإن الإدارة الالكترونية تقدم خدماتها على مدار ساعات اليوم وعلى مدار أيام الأسبوع .
- هذا وتوجد أهداف عديدة تسعى الإدارة الالكترونية إلى تحقيقها ولا يمكن بأي حال من الأحوال حصرها^{٢٤} .

الفرع الثاني

متطلبات اعتماد الإدارة الالكترونية :

من أجل الوصول إلى إدارة الكترونية مثالية وتحقيق أهداف ذات جودة، وجب توفر العديد من العوامل والمتطلبات الرئيسية والتي تساهم بشكل فعال في بناء هذه الإدارة أو في تسيرها واستمراريتها أو في حمايتها وصونها ونذكر من بين هذه العوامل مايلي :

أولاً- العامل التشريعي والتنظيمي

- ١- توفير أرضية قانونية تسمح باعتماد الإدارة الالكترونية وتوفير كل الوسائل القانونية لاستمرارها وحمايتها وتعطي الحلول لكل الإشكالات الناجمة عن تطبيقها .
- ٢- تكامل المجهودات المبذولة في هذا المجال بين مختلف القطاعات والهيئات ذات الصلة

ثانياً- العامل التقني

- ١- تجهيز كل المؤسسات والمرافق العامة المحلية والمركزية بالوسائل التكنولوجية اللازمة
- ٢- ربط كل المؤسسات ذات الصلة ومختلف القطاعات بالشبكات المناسبة

٣- توفير البرمجيات والتجهيزات اللازمة لحماية الإدارة الإلكترونية من الاختراق والجرائم الإلكترونية

ثالثاً- العامل البشري:

- ١- تأهيل كل الإداريين وتكوينهم في هذا المجال
 - ٢- توفير الكادر البشري المختص كالمبرمجين والفنيين والمهندسين
 - ٣- تسطير برامج تكوين دورية لكل العاملين والمختصين في الإدارة الإلكترونية
- بالإضافة إلى كل هذه العوامل يبقى عامل الإرادة السياسية وعامل التغطية المالية من بين أهم المتطلبات لإنجاح واستمرار نشاط الإدارة وتحولها من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية^{٢٥}.

المبحث الثاني

أثر تكنولوجيايات الاعلام والاتصال على الادارة المحلية
لاشك أن تكنولوجيايات الإعلام والاتصال لعبت دورا غير مسبوق في تطوير الادارة المحلية من جانبين : الأول في جانبها الشكلي أو العضوي وهو ما أدى الى ظهور مايسمى بالمرفق العام الالكتروني (مطلب أول) والذي يمتاز بتقديم خدمات عمومية الكترونية للمواطنين تمتاز بالسهولة وقلة التكلفة وجودة الأداء، والثاني في جانبها الموضوعي أو المادي حيث عرفت ظهور النشاط الاداري الالكتروني (مطلب ثاني) وهو ما أدى الى تغيير مفاهيم العقد الإداري والقرار الاداري.

المطلب الأول

أثرها على المرفق العام
ان استخدام تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال في نشاط المرفق العام وتطور الخدمة العمومية الى خدمة عمومية الكترونية أدى الى ظهور مرفق عام الكتروني (فرع أول) يضطلع بتقديم خدماته على شبكة الانترنت أو الشبكات الداخلية ويكتسي أهميته (فرع ثاني) لأنه يقدم خدمات بأقل تكلفة وبأقل جهد ويمكن الوصول اليها من أي مكان وفي أي وقت .

الفرع الأول

مفهوم المرفق العام الالكتروني

من أجل تقديم خدمات عمومية لمواطنيها وتحقيقا للمصلحة العامة تستخدم الدولة المرفق العمومي كوسيلة لتلبية الحاجات المستمرة للجمهور لذلك تسعى الدولة جاهدة لتطوير وعصرنة المرفق العام وتقريبه من المواطن في اطار مايسمى بالإدارة المحلية والمرفق العمومي بالرغم من أنه مفهوم شائع وقديم إلا أنه من الصعب ايجاد تعريف محدد له نظرا لتطوره المستمر واختلاف وجهات النظر حوله ، لكنه في الغالب يشير الى مفهومين أساسيين : الأول عضوي أو شكلي ويهدف الى تعريف المرفق العام على أساس الهيئة الادارية أو المشروع الحكومي الذي يلبي حاجات المواطنين في اطار الخدمة العمومية . والثاني هو مفهوم مادي أو موضوعي يهدف الى تعريف المرفق العام على أساس الأنشطة والخدمات التي تقدمها هذه الهيئات الادارية .

وعلى العموم يعرف بأنه " مشروع يعمل بانتظام واطراد تحت اشراف رجال الحكومة بقصد أداء خدمة عامة للجمهور ، مع خضوعه لنظام قانوني معين " ٢٦ .

بينما عرفه الاستاذ ماجد راغب الحلو بقوله "مشروعات تستهدف النفع العام ، تحتفظ الادارة بالكلمة العليا في انشائها وادارتها والغائها " ٢٧

بينما المرفق العام الالكتروني والذي يستخدم تكنولوجيايات الاعلام والاتصال كوسيلة لعصرنة نشاطاته وتقديمه بطريقة الكترونية للمواطنين يمكن تعريفه بالاعتماد على تعريف الادارة الالكترونية بأنه " استخدام التكنولوجيايات حديثة من انترنيت وهواتف محمولة، وأجهزة فاكس

، وأنظمة مراقبة ، وأجهزة تتبع وأجهزة راديو وتليفزيون لتقديم المعلومات والخدمات الحكومية للمواطنين والشركات الخاصة " ٢٨
كما يمكن تعريفه بأنه " كل نشاط يباشره شخص معنوي عمومي بهدف تحقيق خدمة عامة باستعمال وسائل الكترونية حديثة ومتطورة بهدف تحقيق السرعة في الخدمات وضمان الشفافية والحكمة في تسيير المرفق العام " ٢٩
ويمكن تعريفه أيضا بأنه " تحول آليات عمل المرفق العمومي من الآليات التقليدية إلى الأجهزة الالكترونية الحديثة بهدف رفع الكفاءة والأداء وكسب الوقت والجهد ، وتحقيق الشفافية والحكمة في تسيير المرفق العام . " ٣٠

الفرع الثاني

أهمية المرفق العام الالكتروني ٣١:

- تحسين نوعية الخدمات وتخفيض تكلفتها.
- ربح الوقت وعدم التقيد بأوقات الدوام الرسمي
- التوجه نحو مفهوم جودة الحياة وتحقيق رضا المواطن
- القضاء على الفساد والرشوة والمحسوبية .
- تعزيز الديمقراطية التشاركية واشراك المواطن في اتخاذ القرارات
- التقليل من الاعتماد على الموظفين العموميين .
- ضبط الضرائب وتقليل فرص التهرب الجبائي.
- الوصول الى المواطن في أي مكان كان فيه .
- تعزيز الثقة بين الحكومة والمواطن .
- تشجيع المواطنين على استخدام التكنولوجيا
- مواكبة التطور العالمي في مجال المرفق العام.

المطلب الثاني

أثر تكنولوجيا الاعلام والاتصال على النشاط الاداري
لقد تحولت الاعمال الادارية في ظل وسائل وتكنولوجيا الاعلام والاتصال ، فالتعاقد الاداري أصبح ممكنا بالطريقة الالكترونية وبات يسمى العقد الاداري الالكتروني (فرع أول)
وكذلك القرار الاداري الذي أصبح نشره وتبليغه ممكنا بالطريقة الالكترونية ذاتها وأصبح يسمى بالقرار الاداري الالكتروني (فرع ثاني).

الفرع الأول

العقد الاداري الالكتروني

إن العقد الإداري الإلكتروني هو أحد تطبيقات وسائل وتكنولوجيات الاعلام والاتصال في المجال العقدي الإداري، هذه الأخيرة مكنت الإدارة من التعاقد والدعوة له عن طريق وسائل الكترونية وفرتها التكنولوجيا الحديثة خاصة شبكة الانترنت مما أتاح للإدارة مجال واسع من الخيارات التعاقدية التي قد تمتد خارج الوطن وتسمح باختيار أنسب المتعاقدين في ظل احتدام المنافسة الناتجة عن بلوغ الدعوة الى التعاقد الى أكبر عدد ممكن من المتعاملين الراغبين في التعاقد مع الإدارة في شتى المجالات ، بعدما كانت الدعوة تتم عبر صحف محدودة الانتشار والتي كانت تكفل أحيانا بعدم الجدوى نظرا لقلّة أو انعدام العروض ، كما تمكن الوسائل التكنولوجية الإدارة من التفاوض الإلكتروني مع المتعاقد معه بعدا كان يحول دون ذلك بعد المسافة أو ضيق الوقت .

ويعرف العقد الإداري بأنه "ذلك الاتفاق الذي يكون أحد أطرافه شخصا معنويا عاما بقصد إدارة أحد المرافق العامة أو تسييرها وتظهر النية في الأخذ بأسلوب القانون العام وذلك بتضمين العقد شروطا استثنائية غير مألوفة في القانون الخاص" ^{٣٢} وهو ما ذهبت اليه المحكمة الإدارية العليا في مصر بقولها "يتعين لاعتبار العقد إداريا أن تكون الإدارة بوصفها سلطة عامة طرفا فيه ، وأن يتصل العقد بنشاط مرفق عام بقصد تسييره أو تنظيمه وأن يتميز بانتهاج أسلوب القانون العام فيما يتضمنه من شروط استثنائية غير مألوفة في روابط القانون الخاص" ^{٣٣} ومتى ارتبط هذا العقد الإداري وتم بصفة كلية أو صفة جزئية بطريقة الكترونية سمي بالعقد الإداري الإلكتروني .

وهو ما أكدته الفقه والقضاء الفرنسيين بأنه "ذلك الاتفاق الذي يكون أحد أطرافه شخصا معنويا عاما بقصد إدارة أحد المرافق العامة أو تسييرها وتظهر النية في الأخذ بأسلوب القانون العام وذلك بتضمين العقد شروطا استثنائية غير مألوفة في القانون الخاص" ^{٣٤} و يعرفه المشرع الجزائري العقد الإداري بمناسبة تعريفه للصفقات العمومية بأنها "عقود مكتوبة في مفهوم التشريع المعمول به ، تبرم بمقابل مع متعاملين اقتصاديين وفق الشروط المنصوص عليها في هذا المرسوم ، لتلبية حاجات المصالح المتعاقدة في مجال الأشغال والوظائف والخدمات والدراسات" ^{٣٥}

أما العقد الإلكتروني هو "اتفاق يبرم أو ينفذ جزئيا أو كليا عبر شبكة اتصالات دولية باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات، بقصد إنشاء التزامات تعاقدية وذلك بإيجاب وقبول يمكن التعبير عنهما من خلال ذلك الوسيط" ^{٣٦}

وجاء في تعريف القوانين المقارنة كالقانون الأردني أن العقد الإلكتروني هو "الاتفاق الذي يتم انعقاده بوسائط الكترونية،

كلية أو جزئيا" ^{٣٧} كما جاء تعريف المبادلات الإلكترونية في قانون المبادلات والتجارة الإلكترونية التونسي في المادة ٠٢ منه "المبادلات التي تتم باستعمال الوثائق الإلكترونية" ويعرف العقد الإداري الإلكتروني بأنه "عقد يكون أحد أطرافه شخصا معنويا ويتعلق بأحد المرافق العامة، ويبرم وينفذ بوسيلة الكترونية أو أكثر - بشكل كلي أو جزئي - ويتم اثباته

بذات الوسيلة، وتظهر فيه النية في الأخذ بأسلوب القانون العام ، وذلك بتضمين العقد شروطا استثنائية غير مألوفة في المعاملات الالكترونية في القانون الخاص" ^{٣٨} ويعرف أيضا بأنه "العقد الذي تبرمه الادارات التابعة للدولة لتسيير مرفق عام من مرافقها، تحكمه قواعد القانون العام، باستخدام أحدث الأساليب التكنولوجية الحديثة في إنهاء بعض أو جميع إجراءاته" ^{٣٩} ومن كل هذا وجب القول أن العقد الاداري الالكتروني هو نتاج تكنولوجيات الاعلام والاتصال وهو ثمرة الإدارة الالكترونية التي غيرت مفهوم التعاقد الاداري من أجل تلبية حاجات الإدارة.

الفرع الثاني

القرار الاداري الالكتروني

يعتبر القرار الاداري من أهم موضوعات القانون الاداري وأكثرها دراسة وتداولاً لكونه يمثل من جهة وسيلة الإدارة في ممارسة نشاطها بمناسبة الضبط الاداري أو تسيير المرفق العام ومن جهة أخرى يعد مجالاً مهماً لمراقبة القضاء لأعمال الإدارة، يعرفه العميد ديجي بأنه " كل عمل اداري بقصد تعديل الأوضاع الادارية ، كما هي قائمة وقت صدوره أو كما تكون في لحظة مستقبلية معينة "

وعرفه الدكتور فؤاد مهنا : " القرار الاداري هو عمل قانوني انفرادي يصدر بإرادة احدى السلطات الادارية في الدولة ، ويحدث اثار قانونية بإنشاء وضع قانوني جديد أو تعديل أو الغاء وضع قانوني قائم " ^{٤٠}

وبدخول الإدارة الالكترونية والمرفق العام الالكتروني مجال التطبيق بفضل تكنولوجيات الاعلام والاتصال أصبح بالإمكان اتخاذ قرار اداري بناء على معطيات الكترونية أو نشره وتبليغه بطريقة الكترونية أين أصبح يسمى بالقرار الاداري الالكتروني والذي لا يختلف عن القرار الاداري العادي الا في الوسيلة المستعملة ، وبالرغم من عدم وجود تعريف شامل للقرار الاداري الالكتروني إلا أنه يمكن تعريفه أنه: "تلقى الإدارة العامة الطلب الإلكتروني على موقعها الإلكتروني، وإفصاحها عن رغبتها الملزمة بإصدار القرار والتوقيع عليه إلكترونياً، وإعلان صاحب الشأن على بريده الإلكتروني بما له من سلطة بمقتضى القوانين واللوائح، وذلك بقصد إحداث أثر قانوني معين يكون جائزاً وممكناً قانوناً، ابتغاء المصلحة العامة." ^(٤١)

ومن كل هذه التعريفات يمكن أن نخلص الى أن القرار الاداري الالكتروني هو عمل قانوني انفرادي تصدره سلطة عمومية بطريقة الكترونية بغية انشاء وضع قانوني جديد أو تعديل أو الغاء وضع قانوني قائم .

وعليه يمكن القول أن تكنولوجيات الاعلام والاتصال قد أثرت بشكل ايجابي على النشاط الاداري مما نتج عنه ظهور العقد الاداري والقرار الاداري في شكل جديد ذو طابع الكتروني يستدعي تدخل تشريعي لتنظيمه .

الخاتمة

لقد حاولنا في هذه الدراسة معرفة دور تكنولوجيايات الاعلام والاتصال في تطوير وعصرنة الإدارة المحلية من خلال استعانة هذه الأخيرة بمجموعة الطرق والتقنيات الحديثة التي يمكن استخدامها من أجل تبسيط العمل الإداري ورفع كفاءته، لتلبية حاجات المواطنين بأقل جهد وأقل تكلفة وتقديم خدمات عصرية ذات جودة يصل لها المواطن من أي مكان وفي أي وقت في إطار ما يسمى اليوم بالإدارة الالكترونية والتي هي نتيجة حتمية للثورة الرقمية التي نعيشها اليوم واعتمادها يعتبر شيء أساسي ومفروض وليس من قبيل التباهي والترف ، كما أن الإدارة الالكترونية ليست هدفا في حد ذاتها وليس الوصول إليها هو النجاح الحقيقي بل هي مجرد وسيلة ومفتاح للنجاح من أجل تحقيق هدف رئيسي هو الوصول إلى إدارة عصرية تتميز بالجودة والسرعة والمصادقية من أجل الوصول إلى الأهداف المنشودة من الإدارة المحلية باعتبارها الأقرب الى المواطن .

نتائج الدراسة :

- ساهمت تكنولوجيايات الاعلام والاتصال في عصرنة الادارة المحلية
- تقلل تكنولوجيايات الاعلام والاتصال من الجهد ، الوقت والتكلفة.
- جعلت التكنولوجيايات الحديثة الادارة المحلية إدارة بلا مكان وبلا زمان .
- أعطت التكنولوجيايات الحديثة مفهوما جديدا للمرفق العام
- تعزز الادارة الالكترونية مشاركة المواطن في اتخاذ القرار .

التوصيات :

- تثقيف المواطنين وتوعيتهم بأهمية الإدارة الالكترونية وكيفية استعمالها
- حل الإشكالات القانونية المطروحة كالدفع الالكتروني والتوقيع الإلكتروني.
- استحداث فضاءات الكترونية للاستخراج الذاتي للوثائق.
- تشجيع المواطنين على استخدام الخدمات الالكترونية بدل الخدمات التقليدية.
- إتاحة الربط بالإنترنت لجميع المواطنين وتشجيعهم على اقتناء الاجهزة الضرورية

المراجع :

أولا : الكتب

- ١- عبد الرزاق داوود الباز ، الإدارة العامة الالكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه ، مجلس النشر العلمي ، جامعة الكويت ٢٠٠٤
- ٢- سمية بومروان ، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية ، دراسة مقارنة ، مكتبة القانون والاقتصاد ، الرياض ٢٠١٤
- ٣- هدى عباس قنبر ، ميسون عدنان حامد، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية: جامعتي بغداد والمستنصرية نموذجا، مجلة الأستاذ، العدد ٢١٠، المجلد ٢، ٢٠١٤
- ٤- ياسر محمد عبد العال، الإدارة الالكترونية وتحديات المجتمع الرقمي ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ٢٠١٦،
- ٥- هدى محمد عبد العال ، التطوير الإداري والحكومة الالكترونية ، القاهرة ٢٠٠٦
- ٦- ثابت عبد الرحمان إدريس: نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، ٢٠٠٥،
- ٧- الفضيل دليو ، الاتصال، مفاهيمه ، نظرياته ووسائله ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر ، ٢٠٠٣،
- ٨- حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال.. المفهوم والتطور، أبحاث المؤتمر الدولي لإعلام جديد: تكنولوجيا جديدة لعالم جديد، جامعة البحرين ٢٠٠٩
- ٩- رحيمة الطيب عيساني ، الوسائط التقنية الحديثة وأثرها على الإعلام المرئي والمسموع، الامارات العربية المتحدة ، ٢٠١٠
- ١٠- سيد سالم عرفة ، اتجاهات حديثة في ادارة التغيير ، عمان ، دار الراية ، ٢٠١٢
- ١١- محمدمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، ط١، عمان، الأردن، 2009
- ١٢- محمد بن سعيد محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، ٢٠٠٨
- ١٣- سليمان الطماوي ، الوجيز في القانون الإداري، دار الفكر العربي، ١٩٨٩
- ١٤- ماجد راغب الحلو ، علم الادارة العامة ومبادئ الشريعة الاسلامية ، منشأة المعارف ٢٠٠٥
- ١٥- ماجد راغب الحلو ، العقود الإدارية والتحكيم ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الإسكندرية ، ٢٠٠٤،
- ١٦- رحيمة الصغير ساعد نميدلي ، العقد الإداري الالكتروني (دراسة تحليلية مقارنة)، دار الجامعة الجديدة ، القاهرة، ٢٠٠٧

- ١٧- إيمان مأموم أحمد سليمان، إبرام العقد الالكتروني وإثباته، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٨
- ١٨- حازم صلاح الدين عبد الله، تعاقد جهة الادارة عبر شبكة الانترنت، دار الجامعة الجديدة، ٢٠١٣
- ١٩- فؤاد مهنا ، القانون الاداري العربي ،الجزء الثاني ، ط٢ ، منشأة المعارف ، الاسكندرية، ١٩٦٧
- ثانيا :المجلات والمؤتمرات
- ٢٠- عاشور طارق ،مقاربة التسيير العمومي الجديد كآلية لتدعيم وتعزيز تنافسية وكفاءة المنظمات الحكومية ، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ،جامعة ورقلة ، العدد ٠١ ، ٢٠١٢/٢٠١١،
- ٢١- غنية نزلي، <<دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرفق العام>>، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد ١٢، جانفي ٢٠١٦
- ٢٢- خالد الزعبي ، الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية،مجلة الحاسوب ،العدد ٢٠٠٠، ٤٦،
- ٢٣- زرزار العياشي: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، تصدر عن جامعة القادسية، العراق، مجلد ١٥، عدد ١، ٢٠١٣،
- ٢٤- العربي بوعمامة ورقاد حليلة: الاتصال العمومي والادارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد ٠٩، ديسمبر ٢٠١٤.
- ٢٥- محمد الغيلي، القانون واستخدام تكنولوجيا الاتصالات في أعمال الإدارة الحكومية والتعاملات الالكترونية، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الوطني للتشريعات الإلكترونية، الكويت، ٩/١٠/٢٠١٣
- ٢٦- يوسف قاسي، الإدارة الإلكترونية: المفهوم والأهداف، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي الدولي حول:النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني،واقع - تحديات - آفاق ٢٦ - ٢٧ نوفمبر ٢٠١٨ ،جامعة محمد بوضياف - المسيلة ، الجزائر
- ٢٧- علي مختاري ،المرفق العام الالكتروني الواقع والمأمول، مداخلة ضمن الملتقى الدولي : النظام القانوني للمرفق العام الالكتروني

- ^١ - عبد الرزاق داوود الباز ، الإدارة العامة الالكترونية وأثرها على النظام القانوني للمرفق العام وأعمال موظفيه ، مجلس النشر العلمي ، جامعة الكويت ٢٠٠٤ ، ص ٢١٠
- ^٢ - سمية بومروان ، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية ، دراسة مقارنة ، مكتبة القانون والاقتصاد ، الرياض ٢٠١٤ ص ٠٩ .
- ^٣ - هدى عباس قنبر ، ميسون عدنان حامد ، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية : جامعتي بغداد والمستنصرية نموذجا ، مجلة الأستاذ ، العدد ٢١٠ ، المجلد ٢ ، ٢٠١٤ ، ص : ٣٢٥ .
- ^٤ - سمية بروان ، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين الإدارات ، مرجع سابق ص ١١
- ^٥ - أنظر : عاشور طارق ، مقارنة التسيير العمومي الجديد كآلية لتدعيم وتعزيز تنافسية وكفاءة المنظمات الحكومية ، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، جامعة ورقلة ، العدد ٠١ ، ٢٠١١/٢٠١٢ ص ١١ .
- ^٦ - محمد الغيلي ، القانون واستخدام تكنولوجيا الاتصالات في أعمال الإدارة الحكومية والتعاملات الإلكترونية ، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الوطني للتشريعات الإلكترونية ، الكويت ، ٩/١٠/٢٠١٣ ص ٢
- ^٧ - المرجع نفسه ، ص ٢
- ^٨ - ويعلل ذلك بأن مهمة الحكومة هي وضع السياسة العامة للدولة وهي مهمة ذهنية يقوم بها العقل وليس الحاسب الآلي ، بينما مهمة الإدارة هي تنفيذ السياسة العامة من خلال الكمبيوتر وشبكة المعلومات ، أنظر - ياسر محمد عبد العال ، الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ٢٠١٦ ، ص ٧٠ .
- ^٩ - غنية نزلي ، << دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرفق العام >> ، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، العدد ١٢ ، جانفي ٢٠١٦ ، ص ١٧٨
- ^{١٠} - منشور على الموقع : [http // europa.eu.int](http://europa.eu.int) تاريخ الإطلاع : ٢٠١٩/٠٨/٠٥ على الساعة ١٤:٢٢
- ^{١١} - خالد الزعبي ، الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية ، مجلة الحاسوب ، العدد ٢٠٠٠ ، ٤٦ ، ص ١٢ .
- ^{١٢} - انظر ، هدى محمد عبد العال ، التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية ، القاهرة ٢٠٠٦ ، ص ٢٥ .
- ^{١٣} - انظر ، ياسر محمد عبد العال ، الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي ، مرجع سابق ، ص ٧٢
- ^{١٤} - ثابت عبد الرحمان إدريس : نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، ٢٠٠٥ ، ص ١٦١ .

(١٥) زرزار العياشي: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، تصدر عن جامعة القادسية، العراق، مجلد ١٥، عدد ١، ٢٠١٣، ص ٣٠.

- ١٦ - العربي بوعمامة ورقاد حليلة: الاتصال العمومي والادارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد ٩، ديسمبر ٢٠١٤، ص ٣٥.
- ١٧ - يوسف قاسي، الإدارة الإلكترونية: المفهوم والأهداف، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي الدولي حول: النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، واقع - تحديات - آفاق ٢٦ - ٢٧ نوفمبر ٢٠١٨، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، الجزائر، ص ٤٠.
- ١٨ - الفضيل دليو، الاتصال، مفاهيمه، نظرياته ووسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ٢٠٠٣، ص ١٧٤.
- ١٩ - حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصال.. المفهوم والتطور، أبحاث المؤتمر الدولي لإعلام جديد: تكنولوجيا جديدة لعالم جديد، جامعة البحرين ٢٠٠٩، ص ٤٩٥.
- ٢٠ - رحيمة الطيب عيساني، الوسائط التقنية الحديثة وأثرها على الإعلام المرئي والمسموع، الامارات العربية المتحدة، ٢٠١٠، ص ١٦.
- ٢١ - سيد سالم عرفة، اتجاهات حديثة في ادارة التغيير، عمان، دار الراية، ٢٠١٢، ص ١٠٢.
- ٢٢ - المرجع نفسه، ص ٤٥٩.
- ٢٣ - ياسر محمد عبد العال، الادارة الالكترونية وتحديات المجتمع الرقمي، مرجع سابق، ص ٦٦.
- ٢٤ - أنظر أيضا : محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، ط ١، عمان، الأردن، 2009، ص ٧٣.
- ٢٥ - محمد بن سعيد محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، ٢٠٠٨، ص ص: ٣٥-٣٥.
- ٢٦ - سليمان الطماوي، الوجيز في القانون الاداري، ١٩٨٩، دار الفكر العربي ص ٢٥.
- ٢٧ - ماجد راغب الحلو، علم الادارة العامة ومبادئ الشريعة الاسلامية، منشأة المعارف ٢٠٠٥، ص ٤٣١.
- ٢٨ - Richard Heeks: Article: e- government for Development - information Exchange "project is coordinated by the university of Manchester's institute for Development policy and management the project initially funded and managed by the commonwealth telecommunications organization as part of the UK Developments "Building Digital opportunities "program , 19october 2008, Available at: [http:// www.en.wikibooks.org.pdf](http://www.en.wikibooks.org.pdf).
- ٢٩ - أنظر : علي مختاري، المرفق العام الإلكتروني الواقع والمأمول، مداخلة ضمن الملتقى الدولي : النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، ص ٤٠.
- ٣٠ - المرجع نفسه، ص ٤٠.

- ٣١ - أنظر : المركز القومي للمعلومات لجمهورية السودان، مسودة الخطة العامة الموجهة للحكومة الإلكترونية، ص. ٨ نقلا عن غفصي توفيق ، إقامة الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول ، مرجع سابق ، ص 348
- ٣٢ - ماجد راغب الحلو ، العقود الإدارية والتحكيم ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الإسكندرية ، ٢٠٠٤ ص: ١٥
- ٣٣ - الطعن رقم ١٣٨٦ لسنة ٣٣ ق - جلسة ١٨/٠١/١٩٩٤ ، الموسوعة الإدارية الحديثة ، الجزء ٤٩، ص ٤٦ نقلا عن ياسر محمد عبد العال ، الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، مصر ، ٢٠١٦، ص ١٥٣
- ٣٤ - ماجد راغب الحلو ، العقود الإدارية والتحكيم ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الإسكندرية ، ٢٠٠٤ ص: ١٥
- ٣٥ - المرسوم الرئاسي ١٥-٢٤٧ المتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام ، مرجع سابق.
- ٣٦ - رحيمة الصغير ساعد نميدلي ، العقد الإداري الإلكتروني (دراسة تحليلية مقارنة) ، دار الجامعة الجديدة ، القاهرة، ٢٠٠٧، ص ٤٥
- ٣٧ - إيمان مأموم أحمد سليمان، إبرام العقد الإلكتروني وإثباته، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ٢٠٠٨، ص ١٢
- ٣٨ - حازم صلاح الدين عبد الله، تعاقد جهة الادارة عبر شبكة الانترنت، دار الجامعة الجديدة، ٢٠١٣ ، ص ١٧٨
- ٣٩ - ياسر محمد عبد العال ، الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي ، مرجع سابق ، ص ١٥٢
- ٤٠ - فؤاد مهنا ، القانون الإداري العربي ، الجزء الثاني ، ط ٢ ، منشأة المعارف ، الاسكندرية، ١٩٦٧ ، ص ١٠٩ .
- ٤١ - نبراس محمد جاسم الأحبابي، أثر الإدارة الإلكترونية في إدارة المرافق العامة .- دراسة مقارنة-، المرجع السابق، ص ٩٨-٩٩ .