الرقمنة الإدارية في الجزائر- بين حتمية الانتقال ومعوقات التطبيق-

Administrative digitization in Algeria- Between the inevitability of transition and impediments to application-

خديجة قمار
جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، khadidjaguemar84@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2023/01/24 تاريخ القبول: 2023/05/10 تاريخ النشر: 2023/01/15

ملخص:

أصبح التحول نحو الرقمنة الإدارية مسعى و اتجاه السياسة العامة و السياسية الإدارية ، من هنا الملخص هنا فان مسالة التحول من الإدارة التقليدية التي تعتمد على أسلوب نمط تقليدي في التسيير الإداري إلى استعمال التكنولوجيا وممكناتها في التسيير قصد الوصول إلى إدارة الكترونية حديثة ومتكاملة، وقد استعملنا المنهج التحليلي الاستدلالي الاستنباطي لتحليل واقع الرقمنة في الإدارة الجزائرية واستخراج اهم النماذج والمعوقات الحائلة دون رقمنة الإدارة الجزائرية، نهدف من خلال هذه الدراسة الى ابراز أهمية الرقمنة الإدارية في تحسين العمل الإداري العمومي انطلاقا من تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التسيير الإداري، لما لهذه التقنية من دور فعال في رفع كفاءة الأداء وسرعة الانجاز وخفض التكاليف من خلال التغيير والتحديث في الجوانب الإدارية المختلفة، وقد توصلنا الى عدة نتائج أهمها لابد من اتخاذ عدة إجراءات تشريعية وامنية لتفادي مخاطر الرقمنة الإدارية من خلال الامن السيبراني لخلق ثقة في التعاملات الإدارية الالكترونية

كلمات مفتاحية: الرقمنة الإدارية- الإدارة الالكترونية- تكنولوجيا المعلومات- نماذج- معوقات

Abstract:

Enter your abstract here (an abstract is a brief, comprehensive summary of The shift towards administrative digitization has become an endeavor of public policy and administrative policy.Hence the issue of transformation fromtraditional management that relies on a traditional style of management to the use of technologyemerges in order to access modern and integratedelectronic management.We have used the analyticaldeductiveapproach to analyze the reality of digitization in the Algerian administration and to extract the most important models and obstacles to the Algerian administration'sdigitization.Throughthisstudy, weaim to highlight the importance of administrative digitization in improving public administrative workfrom the mainstreaming of ICT in administrative management. The latter technologyis instrumental in enhancing performance efficiency, speed of delivery, and

costreductionthrough change and modernization in different administrative aspects.We have reachedseveralresults, mainly the need to takeseverallegislative and securitymeasures to avoid the risks of administrative digitizationthroughcybersecurity to create confidence in electronic administrative transactions

.**Keywords:**administrative digitization, electronic management, information technology, models, impediments.

المؤلف المرسل: خديجة قمار، **الإيميل:** khadidjaguemar84@gmail.com

مقدمة:

الإدارة الإلكترونية خيار لابد منه من أجل الاهتمام أكثر بواقع الخدمة العمومية في الجزائر والانتقال بها من المرحلة التقليدية إلى العصرنة، وأن ذلك لن يتأتى إلا بمواكبة التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات وتدفقاتها بفضل ما تمنحه شبكة الانترنت، وغيرهما من شبكات المعلومات المتاحة. بما يؤدي إلى تطوير أسلوب التسيير الإداري وتحسين مستوى أعمال الإدارة وضمان جودة خدماتها، وعليه فإن نظام الإدارة الإلكترونية يعتبر آلية لتطوير الخدمة العمومية تسعى الإدارة في الجزائر لتبنيه بسن التشريعات المناسبة لذلك واعتماد أنماط عصرية لتحسين الخدمة العمومية كنظام استخراج الجواز البيومتري وبطاقة التعريف الوطنية والجنسية وصحيفة السوابق القضائية وغيرها، الغرض منها تقريب الإدارة من المواطن من أجل تحقيق أكبر قدر من الرضى لديه، وعليه يكون من الضروري العمل على توفير المناخ المناسب من حيث التشريع والتقنيات العلمية المعاصرة (بوراس و بن بوعبد الله، 2018، صفحة 119)

من هنا فانه للوصول إلى إدارة متكاملة في التسيير يجب احترام مراحل الانتقال فيها بدقة وكل مرحلة يجب ضبط أسبابها ودوافعها ومتطلباتها ودراسة عواقبها للوصول إلى مرحلة التكامل وهي مرحلة الذروة في التسيير الإداري بإتباع النمط الذكي في التسيير عن طريق استعمال ممكنات التكنولوجيا بأنواعها. (بن شهرة و خيال، د.ت، صفحة 231)

- **اهداف الدراسة**: نهدف من خلال هذه الدراسة الى ابراز أهمية تقنية الإدارة الالكترونية في تحسين العمل الإداري العمومي انطلاقا من تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التسيير الإداري، لما لهذه التقنية من دور فعال في رفع كفاءة الأداء وسرعة الانجاز وخفض التكاليف من خلال التغيير والتحديث في الجوانب الإدارية المختلفة، وتقديم الخدمات الالكترونية لطالبيها من المنتفعين بصورة أفضل وفي وقت قصير. مع الاشارة الى واقع البنية التكنولوجية التحتية في الجزائر، التي لازالت غير مهيأة بعد للانتقال نحو التسيير العمومي الالكتروني خاصة في مجال صناعة البرمجيات

والتطبيقات الالكترونية المساعدة على تقديم الخدمات العمومية الكترونيا،(يحياوي ، 2019، صفحة 623)

- **الإشكالية المطروحة**: ما هي السبل اللازمة لأتمتة المكاتب الإدارية؟

والتي تتفرع عنها المسائل القانونية التالية:

1- ما هي أسباب ودوافع الانتقال الى الرقمنة الإدارية؟

2- ما هي الآليات والنماذج المنتهجة للرقمنة الإدارية؟

3- ماهي صعوبات ادخال الذكاء الصناعي في الإدارة الجزائرية؟

- **المنهج المعتمد**: من هنا بدأت المحاولات العديدة والمتعددة لإدخال الأجهزة التكنولوجية وشبكات الاتصال في الإدارة الجزائية وعليه استعملنا المنهج التحليلي الاستدلالي الاستنباطي لتحليل واقع الرقمنة في الإدارة الجزائرية واستخراج اهم النماذج والمعوقات الحائلة دون أتمته الإدارة الجزائرية، لهذه الأسباب ولأجلها تم دراسة الموضوع ضمن ثلاث محاور الأول دواعي التخلي عن الإدارة التقليدية؛ الثاني حتمية الانتقال الى الرقمنة الإدارية؛ الثالث نماذج ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.

1. دواعي التخلي عن الإدارة التقليدية

الإدارة لغويا تعني؛ الخدمة أو الأداء التي تتخذ لتحقيق هدف معين، أما اصطلاحا فهي تنفيذ الأعمال عن طريق الآخرين لتحقيق هدف معين، فالإدارة بمفهومها التقليدي هي العمل مع أشخاص آخرين أو من خلالهم من أجل تحقيق أهداف كل من المنشأة وأعضاءها، وأهداف الإدارة عمومية ترتبط بكل أفراد المجتمع في الدولة، فالإدارة العامة هي الأجهزة الإدارية للدولة التي تتمثل في الوزارات المختلفة والإدارات والمصالح التابعة لها باعتبارها أشخاص القانون العام.

ويتضمن مفهوم الإدارة العديد من الأنشطة أو الوظائف هي؛ التخطيط والتنظيم والتنسيق والتحفيز والتوجيه والرقابة، الإدارة بصورةٍ عامة هي مجموعة من الأنشطة البشرية المهمة، والتي تؤثر بدورها على حياة الإنسان من كل النواحي؛ حيث إن قيام المجتمعات يعتمد بصورة شبه كاملة على الإدارة الجيدة التي توظف الموارد الاقتصادية والبشرية لخدمة المجتمع، ويمكن تعريف الإدارة بإيجاز بأنها عملية تنظيمية تعتمد على التخطيط والتنسيق والتي تطبق على الموارد الاقتصادية والبشرية بهدف الوصول إلى أفضل النتائج بأقل تكاليف.

وتعني الإدارة التقليدية "علم وفن يتم من خلالها تحقيق الهدف بأفضل الطرق وأقل التكاليف؛ لإنجازها في الوقت المطلوب بالاستغلال الأمثل للإمكانات المتاحة لها، ففي الإدارة التقليدية تظهر سيطرة مجموعة من العاملين في المنظّمة على أعمال العاملين الآخرين؛ وذلك للقيام بالوظائف للوصول إلى تحقيق الهدف". (الموسوعة التقنية، 2022)

تعتمد الإدارة التقليدية على مبدأ عام ألا وهو مبدأ «تقسيم العمل» ويتم تنفيذ هذا المبدأ وفقًا لمعايير وأهداف غير محددة بشكل دقيق، وأي مؤسسة تسير وفق نظام الإدارة التقليدية يكون نظام الترقي أو التدرج الهرمي فيها قائمًا على معايير إنسانية وعاطفية مثل العلاقات الشخصية والمرحلة العمرية والقرابة وغير ذلك من الأمور العاطفية التي لا تؤتي الثمار المرجوة من الإدارة وقد لا تعطي النتائج المطلوبة، وإن دخول العاطفة في العمل في إطار الإدارة التقليدية أدى إلى خلط الحياة الاجتماعية بالحياة العملية؛ حيث يظهر المدير التقليدي في العمل كأنه شخصٌ يمارس حياته في المنزل، حيث تغلب عليه العاطفة والقيم الإنسانية مثل احترام الأكبر سنًا وعدم القدرة على إصدار الأوامر لهم بحزمٍ نظرًا لمكانتهم العمرية، وكذلك من صفاته تبادل أطراف الحديث مع الموظفين وإضاعة وقت العمل – من دون قصد – في ذلك الأمر (فاكية ، 2020-2021، صفحة 02)، ويزداد الأمر سوءًا إذا لم ينجح المدير التقليدي في فصل حياته الاجتماعية عن حياته العملية ويظهر ذلك واضحًا في إدارة الاجتماعات التي تنقلب إلى ساحةٍ حوارية وترفيهية وكل هذه الأمور – وإن كانت صغيرة – لكنها تهدد كيان المؤسسة وتضعفها وتؤدي مع مرور الزمن إلى سقوطها.

وتظهر سلبيات الإدارة التقليدية في نظام سير العمل بين الموظفين؛ لأنه بسبب هذا النظام ينصب اهتمام الغالبية من الموظفين من إنهاء وقت العمل بأي صورةٍ كانت؛ حتى ينعموا بالراحة من دون النظر إلى الإنجاز والسعي لرقي المؤسسة، وهناك طامةٌ كبرى تقف في وجه صغار السن من الموظفين؛ فالعمل قائم على العاطفة مما يؤدي إلى مراعاة توزيع العمل البسيط على كبار السن وزيادة الأعباء على الشباب؛ مما يصيبهم بالإحباط. (الصفدي، 2022)

- **جدول يوضح الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية:**(عبود، 2004، الصفحات 235-278)

وجه المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الهدف	- تركز على إدارة الأفراد والموارد لتحقيق الكفاءة والفاعلية	- تركز على إدارة المعلومات والرقميات والشبكات والعلاقات لتحقيق التفاعل والتجاوب.
التخطيط	- مهمة الإدارة العليا - الخطط طويلة ومتوسطة الأجل - تترجم إلى برامج ينفذها العاملون - التخطيط من أعلى إلى	- مشترك بين الإدارة والعاملين. - إعداد الخطط على فترات قصيرة. - الخطط مرنة ومتغيرة. - التخطيط أفقي.

	أسفل.	
التنظيم	- هرمي متعدد المستويات. - التقسيمات التنظيمية ثابتة - تركز السلطة في الإدارة العليا - الاتصالات الرسمية تبعا لخط السلطة	-الهياكل التنظيمية الشبكية. -التقسيمات التنظيمية متغيرة. - تعدد مراكز السلطة وفرق العمل ذاتية الإدارة. - الاتصالات فائقة السرعة.
القيادة	- القائد مركز التحكم والتوجيه. - القرارات من سلطة القائد ودور العاملين إمداده بالمعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرار - القائد يدير الآخرين.	- القائد يقدم الاستشارات ويحل المشكلات. - القرارات تشاركية لإتاحة الفرصة أمام العاملين للابتكار والتميز. - القائد يدير ذاته قبل أن يدير الآخرين.
الرقابة	- مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف لتحديد الانحرافات وتصحيحها. - مقارنة المدخلات بالمخرجات.	- الرقابة فورية وهي عملية مستمرة يشارك فيها أكثر من طرف من خلال الشبكة الإلكترونية. - قائمة على النتائج.

2. حتمية الانتقال الى الرقمنة الإدارية:

إن العولمة والتطور الحاصل في المجتمعات المتقدمة أدى إلى ظهور الإدارة الالكترونية التي تواجدت من أجل أداء أفضل، منها تبسيط الإجراءات، التخلص من البيروقراطية وإعادة النظر في علاقة المواطن بالإدارة لتقديم خدمات له وقتما شاء وأينما تواجد. فهي طريقة من الطرق الجديدة لتطوير العمل الإداري والرقي به في مجالات عديدة، فلقد اقتنعت الجزائر على غرار العديد من الدول بحتمية التغيير ومسايرة العولمة بالانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية لإحداث تغييرات والاستفادة من منجزات التقنيات لتوفير الوقت والجهد وإرساء الثقة بين المواطن والحكومة. فأمام هذه المبادرات التي تسعى لنجاح الإدارة الالكترونية، إلا أنها تسير بوتيرة بطيئة بسبب بعض المعوقاتالتي تحول دون تطبيقها بصورة سليمة منها، نقص الإمكانيات المادية والمالية وأخرى بشرية لعدم توفر الكفاءات المتخصصة ومعوقات تقنية كعدم استعداد الإدارة للمحافظة على أمن المعلومات. (مركب، 2020، صفحة 90)

شهد القرن العشرين تطورات تقنية هائلة في شتى مجالات الحياة المختلفة وخاصة في مجال الإدارة والمؤسسات ما جعلها تدخل مرحلة متطورة ضمن أفاق عصر المعلومات نتيجة

الانفجار التكنولوجي ، والتغير السريع والمستمر للاكتشافات التكنولوجية ، ولأن التكنولوجيا أصبحت ضرورة ملحة تتسابق اليها المؤسسات ، وسمة من سمات العصر الحالي ، وتعني الإدارة الالكترونية الانتقال من العمل التقليدي الى العمل الالكتروني الشبكي ، وهذه التطورات فرضت نفسها من خلال استخدام الادارة الالكترونية في المؤسسات وأصبحت ضرورة حتمية و في هذه الورقة البحثية سنركز على الادارةالالكترونية كاستراتيجية بديلة للإدارة التقليدية (عزيز و قوارح ، د.ت، صفحة 113)

لقد صاحب الثورة المعلوماتية الهائلة عدة إفرازات تكنولوجية تمثلت أساسا في ابتكار نظم حاسوبية ومعلوماتية حديثة تساعد على التسيير الإداري عن بعد أي بدون تدخل الإنسان، كما أصبحت تبسط العمل الإداري وتزيد من فعاليته، إن ضرورة تحول الإدارة التقليدية إلى إدارة الكترونية يتطلب تكنولوجية حديثة لملاءمتها للواقع وضرورة عصرنتها بالاعتماد على المستجدات المستحدثة، منها شبكة أنظمة التشغيل وبرمجيات معالجة الكلمات (أولا)،شبكة الإنترنت (ثانيا) الحاسب الآلي(ثالثا) والعنصر البشري (رابعا)مع توفر إرادة سياسية لمساندة المشروع (خامسا) (مركب، 2020، صفحة 94)

1.3 أنظمة التشغيل وبرمجيات معالجة الكلمات: يتم من خلال هذه الأنظمة تشغيل الحاسب وتنفيذ البرامج و كذلك توفير الإمكانيات في التعامل مع نظام الملفات وغيرها، ويتمثل مفهوم معالجة الكلمات في تحول الكلمات إلى شكل مقروء باستخدام أجهزة خاصة تعمل وفق إجراءات محددة بواسطة عاملين متخصصين، وتهدف هذه الأنظمة إلى مساعدة الإدارة العامة على تسير وإنجاز أعمالها وإجراءاتها المكتبية بكفاءة وفعالية من خلال مكينة بعض العمليات الخاصة بكتابة المعلومات والأفكار على الورق ومراجعتها وتصحيحها أول بأول بدلا عن الإنجاز اليدوي، ثم تخزينها على وسائط ممغنطة وحفظها لسنوات طويلة، كما تتم عمليات الإضافة والتعديل بسهولة. ويمكن عرض أكثر المجالات التي تستخدم فيها هذه الأنظمة فيما يلي:(يحياوي ، 2019، صفحة 626)

- التقارير الإدارية والفنية ووثائق المناقصات الممكن إدخال بعض الإضافات أو التعديلات على نصوصها بغرض التطوير أو التصحيح؛
- الأدلة التنظيمية وأدلة الإجراءات التي تحتاج إلى تحديث كلما طرأت بعض التغييرات الإدارية أو التنظيمية ليسهل إدخال أو حذف أي فقرة أو كلمة ثم تعاد طباعتها من جديد؛
- تقارير الاستشارات والدراسات والعقود التي تتطلب مناقشة قبل اعتمادها بصورة نهائية ليتم إجراء التعديلات والإضافات وإعادة ترتيب أجزاء التقرير.

2.3 الشبكات: الإدارة الالكترونية مدخل إدارة معاصر يحمل في فلسفته مفهوم الإدارة بلا أوراق وتعتمد على تكنولوجية الاتصال والمعلومات من حاسب آلي إلى شبكات الانترنت وأجهزة علمية تتمثل في الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي وبرمجة واسعة النطاق، ومن أهم الشبكات المعتمد عليها في هذا الصدد نذكر:

1.2.3 شبكة الإنترنت: فتعتبر من الركائز الأساسية التي تقوم عليها الإدارة الالكترونية وترتبط بالبنية الأساسية الالكترونية وهي أمرا هاما لتأمين وحماية نظم المعلومات وعبارة عن منظومة الكترونية هادف إلى تحول العمل الإداري اليدوي إلى نظام معلوماتي.
الإنترنت مجموعة شبكات وحاسبات آلية عالمية متنوعة تجمع بينها أنظمة الاتصالات الإلكترونية التي تستخدم لنقل البيانات أو ما تدعى بـTCP/IP، وهناك من يعرفها بأنها شبكة عالمية تربط الحواسيب، والشبكات الصغيرة ببعضها عبر العالم، وذلك من خلال تكنولوجيا الاتصال بهدف تأمين الخدمات الحاسوبية الحديثة بشكل مبسط وجذاب (يحياوي ، 2019، صفحة 627)، تطلق تسمية الإنترانت **Internet** على التطبيق العملي لاستخدام تقنيات الإنترنت في الشبكة الداخلية للمؤسسة، بغرض رفع كفاءة العمل الإداري وتحسين آليات تشارك الموارد والمعلومات والاستفادة من التقنيات المشتركة، كما تقدم شبكة الإنترانت خدمة الدخول إلى الإنترنت، بحيث لا يمكن لغير المسجلين في شبكة الإنترانت الدخول إليها عن طريق الإنترنت، وبذلك تؤمن الإنترانت صورا منيعا حول محتوياتها مع المحافظة على حق وصول العاملين عليها إلى مصادر المعلومات الخارجية على الإنترنت. يعمل جهاز الخادمServer في شبكة الإنترانت على تقليل الحاجة إلى وجود نسخ متعددة من البرامج وقواعد البيانات، لأن هيكلة موقع شبكة الإنترانت مطابقة تماما لبنيته على الإنترنت، وتسمح هذه البنية بخدمة تنزيل الملفات والتطبيقات بسهولة.
2.2.3 شبكة الإكسترانتExtranet :أنشأت شبكات الإكسترانت استجابة لما يتطلبه قطاع الأعمال من تشارك وتحالفات وما يقتضيه من أمن على المعلومات المتبادلة مع العناية الشديدة بالمصالح المشتركة عن طريق الشبكات.
ومن أبرز الخدمات التي تقدمها هذه الشبكات الثلاث ما يلي:(يحياوي ، 2019، الصفحات 627-628)

- **نظام البريد الالكتروني:** وهو عبارة عن إرسال الرسائل بين مكاتب الإدارة الواحدة أو خارجها بواسطة الحاسب وأجهزة الإدخال والإخراج والخزانات المساعدة والاتصالات.
- **نظام البريد الصوتي**: البريد الصوتي طريقة لحل مشكلة طباعة الرسائل ويشبه إلى حد كبير البريد الالكتروني، والفرق الوحيد هو أن الشخص يملي الرسالة عبر جهاز الهاتف حيث يتم إرسال الرسالة بالصوت عن طريق الهاتف، ويتطلب ذلك حاسب ذا قدرة جيدة لتخزين الرسائل السمعية بأشكال رقمية ثم تستعاد بشكل مفهوم إلى السامع وهذا النظام يوجه المستفيد عن طريق تعليمات شفوية.
- **نظام التقويم الالكتروني**: يعد نظام التقويم الآلي أحد استخدامات النهاية الطرفية للحاسب الآلي ويستخدم هذا النوع في شبكات الحاسب لتخزين واسترجاع وتجديد المواعيد، كما يمكن حمايتها من يطلع عليها أي شخص آخر.
- **نظام الاجتماعات السمعية**: تجرى الاتصالات بين الأشخاص المتواجدين في مواقع مختلفة عن طريق السمع بهدف إدارة الاجتماع ولا يسمح لأكثر من شخصين في

النقاشات الهاتفية كما لا يتطلب هذا النوع من الاجتماعات أجهزة حاسب لغرض رفع كفاءة الاجتماع ويكون التحدث عن طريق الميكرفون.

- **نظام الاجتماع التلفزيوني**: أستخدم هذا النوع جهاز تلفزيوني لربط الأشخاص الموجودين في مواقع مختلفة بالاجتماع، ويتكون هذا النظام من أدوات سمعية ومرئية ولا يتطلب أجهزة حاسب.
- **نظام اجتماع الفيديو**: يستعمل هذا النظام شبكة حاسب يسمح للمشاركين بتبادل المعلومات بالصوت والصورة ويستخدم بجانب الحاسب البريد الالكتروني وقناة فيديو وبث باتجاه واحد أو اتجاهين ويحدث اجتماع عن بعد وفيه يكون النظام مدعوما بمساعدات الكترونية وتكون سمعية ومرئية.
- **نظام إدارة الوثائق**: يتم نقل صور الوثائق إلى أشكال رقمية حيث يستخدم النظام في تحرير البيانات في قرص التخزين الليزر من أجل توفير المعلومات للمستفيدين الذين يتعاملون مع هذا النظام.
- **نظام الأرشيف الالكتروني**: هو نظام خاص بتخزين الصور والوثائق والخرائط الهندسية والتوقيع وبصمات الأصابع، وبعد هذا النظام أحد النظم المتكاملة للأرشيف الالكتروني.

3.3 الحاسب الآلي وملحقاته

تعتمد الإدارة الالكترونية على الحاسب الآلي الذي يعتبر قمة ما أنتجته التقنية الحديثة بتمتعه بعدة مميزات لا تتوفر في غيره من الوسائل وهو أهم عتاد تعتمد عليه الإدارة الإلكترونية. فيعتبر الكمبيوتر أهم حدد في تاريخ التكنولوجيا، حديث كان العامل الرئيسي لحدود التغييرات التي جرت خلال العقود الثلاثة في عالم الأعمال وترك أثرا كبيرا في المجتمع وبين الأفراد في عصر المعلومات، كما تعتمد الإدارة على ملحقات الحاسب الآلي التي تعتبر من العناصر الأساسية لنظام المعلومات في البيئة الرقمية وذلك بالتعامل مع شبكة الأنترنت وفتح قنوات الاتصال بين أصحاب المصلحة والمسؤولين لتحقيق الشفافية ومحاربة الفساد الإداري وجعل الإدارة في اتصال دائم بالجمهور لضمان كافة الخدمات.

4.3 العنصر البشري

من أهم مقومات الإدارة الالكترونية إعادة النظر في الموارد البشرية والعمل على رفع كفاءتهم ومهاراتهم التكنولوجية وخبراتهم مع الاعتماد على تأهيل قوى عاملة وكفاءات من خريجي الجامعات وهذا ما يسد إلى وجود فريق عمل متكامل ومسهل تتوافر فيه سمات وإمكانيات وخبرة في المعلوماتية والقدرة على التعامل مع أجهزة الاتصالات وأنظمة الحاسب الآلي.

فهذا ما يتطلب وضع خطة لتطوير قدرات الموظفين عن طريق إجراء دورات تكوينية وخلق بيئة تتوفر على تنوع المهارات لاستخدام التكنولوجية الحديثة وإدارة شبكات الأنترنت لضمان خدمات ذات جودة لمواكبة العصر. كما يستوجب هذا المشروع وجود فريق عمل

متكامل ومسهل تتوافر فيه الشروط العامة للتوظيف والخبرة المعلوماتية ومتخصصا في الإعلام الآلي للقدرة على التعامل مع أجهزة الاتصالات.

5.3 توفر الإرادة السياسية

تتمثل الإرادة السياسية في دعم الدولة لاستراتيجية التحول الالكتروني بتقديم الميزانية اللازمة لقطاع الاتصال والاستثمار في ميدان تكنولوجية المعلومات، إلا أنه لا تستطيع أن تكون الدولة المستثمر الوحيد نظرا لما يتطلبه المشروع من تكاليف الأمر الذ يستوجب فتح مجال للخواص لنجاح المشروع.(مركب، 2020، الصفحات 94-95)

3. نماذج ومعوقات تطبيق الرقمنة الإدارية في الجزائر

لقد شهدت الجزائر سلسلة من التطورات خاصة بعد حتمية الولوج إلى عالم التقنيات الحديثة في مجال الاتصالات والمعلومات، وضمن مبادرة التحول الرقمي ودفعا للمخططات التحول لخدمة وطنية الكترونية،

ولكن بالمقابل فان ادخال الذكاء الصناعي في الإدارة الجزائرية قد يصطدم بعدة عوائق ومعوقات نوجزها في التالي:

1.4 **نماذج تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر**: إن تحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة للمواطن في ظل تحسين وتطوير المرفق العام مسعى السياسة العامة، فبدأت الجزائر تخطو نحو إدارة الكترونية بإدخال وسائل الاتصال في مختلف الإدارات، سنتناول بعض نماذج تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.(مركب، 2020، الصفحات 126-128)

1.1.4 رقمنة مصلحة الحالة المدنية

لقد تم إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة البيانات متطورة، متواجدة على أجهزة رئيسية بخفضيها، وذلك ليتم استرجاعها لاحقا، سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من اجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرر نسخ الكترونية على شبكة الإنترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، ليتمكن من حفظها أو طباعتها . (بوراس و بن بوعبد الله، 2018، صفحة 127)

2.1.4رقمنة جواز السفر (جواز السفر البيومتري)

لقد أخذت هذه الوثيقة حصة الأسد من اهتمام وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وذلك لما تعتريها من أهمية بالغة لدى المواطنين، وخصصت لها جانب خاصا في موقعها الالكتروني، يختص في الطلب الالكتروني لجواز السفر، حيث تتضمن كل المعلومات اللازمة من استمارة الطلب والوثائق المطلوبة، المعايير الصورية اللازمة، وكذا إمكانية متابعة مراحل الحصول على هذه الوثيقة.

3.1.4رقمنة بطاقة التعريف الوطنية (بطاقة التعريف الوطنية البيومترية)

لقد قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر، بإقرار جملة من الإجراءات وكذا التقنيات لتمكين الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، وذليك من خلال تطبيق

الكتروني موحد، تم وضعه من قبيل وزارة الداخلية والجماعات المحلية، حيث يمكن للمواطن من القيام بالإجراءات الحصول على هذه الوثيقة، بداية من تحميل استمارة لطلب هذه الوثيقة، ومتابعة مراحل معالجتها إلى معرفة مرحلة استلامها عبر هذا التطبيق الالكتروني.

4.1.4 رقمنة الخدمات البنكية

لقد شاهد القطاع البنكي في الجزائر تحول نحو الصيرفة الالكترونية، التي تقوم على تقديم البنوك لخدمات المصرفية، وذلك من خلال ما يعرف بشبكات الاتصال الالكترونية، وهذا ما يظهر من الرسائل الدفع الالكترونية، البطاقات الائتمانية، بطاقات الفيزا-كارد،بطاقات الماستر-كالرد...الخ.

5.1.4 رقمنة الخدمات القضائية

نشير ضمن هذا السياق الى واقع الإصلاحات والعصرنة الذي يشهده قطاع العدالة لتقديم أرقى و أحسين الخدمات للمواطن بصيفة آنية مع ضمان سرية المعلومات و تأمينها حفاظا على الحياة الخاصية للأشخاص و قد تمحور ذلك حول ثلاثة مواضيع "شخصنة شريحة الإمضاء الالكتروني" و "مركز النداء" و استخراج صحيفة السوابق العدلية و شهادة الجنسية عبر النات" حيث جدد مدير عصرنة العدالة بالوزارة التذكير بأن المشروع "جد مؤمن تقنيا" مؤكدا عزم وزارة العدل ولوج عالم "العدالة الإلكترونية" من خلال تعميم استخراج كل الوثائق عن طريق النات .

للإشارة بإمكان المواطنين عند انطلاق العملية رسميا التقرب من الجهات القضائية لطلب استخراج الوثيقتين الموقعتين إلكترونيا المعفاتين من الرسم الجبائي وفقا لما تضمنه مشروع قانون المالية لسنة 2015 حيث يمنح له (المواطن) وبصفة سرية وصل يحتوي على اسم المستخدم وكلمة السر للولوج إلى الشبكة الداخلية للوزارة، ويحتوي النظام التقني على قدرة تسمح باستخراج 10 مليار وثيقة جنسية أو صحيفة سوابق عدلية سنويا وبقوة سحب تقدر ب 3000 وثيقة (الاثنتين معا) في الدقيقة أي نظام " غير معرض للتشبع ".

وبإمكان الإدارات العمومية أيضا استعمال النظام التقني من أجل طلب وثائق أو معلومات معينة إلى جانب التأكد من أن الوثائق المقدمة من قبل المواطنين أصلية وغير مزورة من خلال نظام سيتقوم وزارة العدل بتزويدهم به. وفي نفس السياق تم إنشاء مركز نداء ووضع رقم أخضر مجاني (10 78) تحت تصرف المواطن و المحامي و المحضير القضائي لطرح انشغالا م و من ثمة توجيههم، وعليه فإن قطاع العدالة هو الأخر نال حضه من واقع الإدارة الالكترونية .

مما سبق، فقد حاولت العديد من القطاعات العمومية تطبيق الخدمة العامة الالكترونية، وهذا ما يترجم مبادرات وبرامج التحول الكترونيا، إلا أن هذا التغير لم يكن كليا، حيث واجهت الجزائر الكثير من العقبات في سبيل تطبق مشروع الجزائر الكترونية، ولعل أهم سبب في ذلك هو عدم تهيئة الأولية للانتقال من مرحلة الأولى إلى المرحلة التالية، عدم خلق بيئة مناسبة لإحداث تحول ناجح .(بوراس و بن بوعبد الله، 2018، صفحة 128)

2.4 معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية

هناك العديد من المعوقات تواجه استخدام الإدارة الالكترونية ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:(عزيز و قوارح ، د.ت، الصفحات 128-129)

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية.
- غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الالكترونية.
- مقاومة التغيير في المنظمات، والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي.
- ارتفاع التكلفة المادية لإنشاء شبكة المعلومات الدولية، فهي تحتاج إل شبكة اتصال جيدة وأجهزة حاسوب، وهذا يرتبط بالقدرة على تمويل المبالغ اللازمة لذلك.
- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذلك كفاءة عالية.
- غياب الإرادة السياسية الداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الالكترونية، وإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.
- عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الالكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق، وتخريب برامج الإدارة الالكترونية، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.
- التخوف من تقنية وعدم الإقناع بالتعاملات الالكترونية، خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية.
- وجود العديد من الفيروسات والتي تتناقل بين أجهزة الحاسوب من خلال شبكة المعلومات الدولية.
- وجود بعض الاتجاهات السلبية من قبل بعض المدراء والموظفين نحو استخدام التقنيات الحديثة ومنها شبكة المعلومات الدولية.
- عدم دقة وصحة جميع المعلومات الموجودة في شبكة المعلومات الدولية، فقد توجد مواقع غير معروفة أو مشبوهة

4. خاتمة:

إن استعمال تطبيق تكنولوجيا المعلومات – أو ما يطلق عليه بالذكاء الصناعي- على نمط التسيير الإداري يترتب عليهمسألة المهددات الأمنية الناتجة عن سوء تطبيق التكنولوجيا في التسيير الإداري بطريقة غير مدروسة و الذي يوصلنا الى نتيجة أخرى تتمثل في مسألة الأمن الالكتروني ومسألة أمن المعلومات كناتج استعمال الرقمنة في التحول لنمط تسيير الإدارة لنصل بعده إلى مفهوم الثقة الرقمية .(بن شهرة و خيال، د.ت، الصفحات 240-242) وانطلاقا مما سبق استخلصنا النتائج التالية:

- تتمثل المهددات الأمنية في التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية ويمثل فقدان الإحساس بالأمان اتجاه الكثير من المعاملات الالكترونية مثل التحولات الالكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان وهي احد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية ، كون أن عملية التحول من النمط التقليدي للتسيير إلى النمط الالكتروني الذكي إذا لم تراعي فيه الدراسة الجدية لأسباب ودوافع التحول مع ضبط التشريع سيؤدي إلى عدم التحكم في الأخطاء الناتجة عن التطبيق لأن المجال تقني يحتاج إلى متخصصين في العملية بتتبع مراحل التحول وبدقة عالية.
- ركزت الكثير من الدول في مجال التحول إلى الإدارة الالكترونية على ضبط مسائل التعامل بوسائل تكنولوجيا المعلومات و من الطبيعي أن تعتمد على تحويل أرشيفها إلى أرشيف الكتروني وهو ما يعرضه لمخاطر كبيرة تكمن في التجسس على هذه الوثائق وكشفها ونقلها وحتى إتلافها لذلك فهناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات ووثائق وأرشيف الإدارة سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارة أو حتى الدول إلى جانب مهم وهو عملية تدقيق في تدفق الاتصالات والتي يتم إجراء عمليات التدقيق فيها على أساس فاعلية الإدارة في الموقع كما أن تدفق الاتصالات له تأثير مماثل لتدفق الاتصالات المراقبة وهذا ما يعقد العملية في السيطرة على الكم الهائل من البيانات المعقدة مما سهل عملية ما يسمي بالتجسس الالكتروني وهو اخطر عملية في اتخاذ قرار التحول من النمط التقليدي للتسيير إلى النمط الالكتروني الذكي لان العملية تحتاج إلى متخصصين في هذا المجال للسيطرة عليه وهذا ما تفتقده الكثير من الدول خاصة الدول النامية.
- هناك علاقة وثيقة بين مخاطر التحول الرقمي والأمن السيبراني وعليه يعرف الأمن السيبراني بأنه امن المعلومات على الأجهزة وشبكات الحاسب الآلي والعمليات والآليات التي يتم من خلالها حماية معدات الحاسب الآلي والمعلومات والخدمات من أي تدخل غير مقصود أو غير مصرح به وتغيير أواختلاف قد يحدث حيث يتم استخدام مجموعة من الوسائل التقنية والتنظيمية والإدارية لمنع استخدام غير المصرح به ومنع سوء استغلال واستعادة المعلومات الالكترونية ونظم الاتصالات والمعلومات التي تحتويها حيث أن الفضاء السيبراني لا يقتصر على شبكة الانترنت فقط وإنما شبكات عالمية أخرى، إذ أن السيطرة على امن المعلومات سوف يقلل من أخطار استعمال الرقمنة ويزيد من ثقة التعامل معها هذا ما يساعد على نجاح عملية التحول والدخول في مراحل متطورة من تسيير الإدارة وبأسلوب حديث.
- إن رفع درجة الأمن المعلوماتي والمواصفات والبرامج الأمنية الخاصة بالأجهزة الذكية وخصوصا الهواتف النقالة الذكية وذلك لحماية البيانات والمعلومات من القرصنة والهجمات الالكترونية لإضفاء المزيد من الثقة على التعاملات الالكترونية لكي يطمئن الناس إلى أن تعاملاتهم الالكترونية تتم عبر قنوات أمنة ومضمونة وهذا

بطبيعة الحال سوف يرفع الثقة لدى مستخدمي التعاملات الالكترونية ما يؤدي إلى رفع نسبة انتشار التعاملات الالكترونية بين المستخدمين وكمثال للإدارة الالكترونية في جانب الثقة الصحية فان الإدارة تعمل على استخدام التحسين التكنولوجي وعملية إدارة المنشأ إلى جانب الاحتفاظ بسجل الكتروني للحصول على أفضل أداء ونتيجة لتكامل تدفق العمل بالمعلومات للنهوض بالأجندة الرقمية للرعاية الصحية الفعالةوبناء على ذلك فأن عملية الوصول إلى إدارة متكاملة بجميع المقاييس دون دراسة مسبقة وأسباب ودوافع جدية سيؤدي إلى انعدام الثقة في التعامل لأن العملية تحتاج المرور بمراحل متشعبة ومعقدة يجب ضبط متطلباتها من كل النواحي السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتشريعية.

قائمة المراجع:

بن شهرة شلول، و خيال حميد ، (د.ت)،الإدارة المتكاملة – التحول من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية و الذكية :الاساب – الدوافع-،لمجلة الجزائرية للامن الإنساني، المجلد 06، العدد 2، (231 -244).

الموسوعة التقنية. (2022/11/10)، الفرق بين الإدارة التقليدية و/ إدارة الجودة الشاملة، على الموقع الإلكتروني: https://coreiten.com/article/

مركب حفيزة، (2020)، حتمية الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية. مجلة البيان للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 5، العدد2، (90 -104).

عزيز سامية ، و قوارح ام الخير . (د.ت)، الإدارة الالكترونية كاستراتيجية بديلة للإدارة التقليدية، مجلة أفاق للبحوث والدراسات، المجلد 04، العدد01، (113 -130).

سقني فاكية ،(2020- 2021)، محاضرات في مادة نماذج للإدارة الالكترونية المقارنة، موجهة لطلبة السنة الثانية ليسانس تخصص إدارة الكترونية، السداسي الثاني، سطيف: جامعة محمد لمين دباغين سطيف 02، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم الإدارة الالكترونية.

عبد القادر بوراس، و فريد بن بوعبد الله، (2018)، حتمية التحول نحو الإدارة الالكترونية للارتقاء بالخدم العمومية، المجلة الجزائرية للحقوق و العلوم السياسية، المجلد 03، العدد 5، (119 -130).

محمد يحياوي، (2019)، الإدارة الإلكترونية كآلية للارتقاء بالخدمة العمومية، مجلة اقتصاد المال والأعمال JFBE، المجلد 03، العدد 02، (623-637).

نجم الدين عبود. (2004)، الإدارة الإلكترونية الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات، الرياض، دار المريخ.

يوسف الصفدي. (2022/11/10). الفرق بين الإدارة الحديثة و الإدارة التقليدية في بيئة العمل. على الموقع الإلكتروني: https://www.sasapost.com/opinion/leadership-management/