الإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

Electronic administration and the improvement of public service in algeria

بلهامل محمد عبد الفتاح[1]، بن ورزق هشام[2] *

[1]كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة محمد لمين دباغين سطيف2 (الجزائر)، h.benouarzeg@univ-setif2.dz

[2]كلية الحقوق جامعة برج بوعريريج (الجزائر)، mohamedabdelfetah.belhamel@univ-bba.dz

تاريخ الاستلام: 2021/05/03 تاريخ القبول: 2021/06/30 تاريخ النشر: 2021/11/09

ملخص

أحدثت الثورة العلمية والتكنولوجية اتجاها معاصرا لرفع مستوى أداء الإدارة العامة، وهو ما أدى إلى ظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية على مستوى القطاع العام. ويدرس هذا البحث أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر للاستفادة من هذه التكنولوجيا وتحسين خدماتها.

وقد توصل البحث إلى نتيجة أن الإدارة الالكترونية ليست استخدام للأجهزة الالكترونية وإنما هي تفعيل متطلبات الإدارة الالكترونية، وأن الجزائر لا تزال تحتل المراتب المتأخرة في تطبيقها للإدارة الالكترونية بسبب البيئة العامة التي تعمل بها.

كلمات مفتاحية: الكفاءة الإلكترونية، الخدمة العمومية، العصرنة، النجاعة، حسن الأداء الإداري

Abstract:

The scientific and technological revolution brought about a contemporary trend to raise the level of public administration performance, which led to the emergence of the concept of electronic management at the public sector level. This paper examines the importance of electronic administration in improving public service in Algeria in the context of modernity and efficiency, to take advantage of this technology to improve the quality of its public services.

The research concluded that e-administration is not the use of electronic devices but rather the activation of e-administration requirements and that Algeria continues to lag in its application of e-administration due to the general environment in which it operates.

Keywords: Electronic efficiency; public service; Modernization; Efficiency; Good managerial performance.

*المؤلف المرسل

1. مقدمة

تواجه الإدارة العمومية في الوقت الحالي ولا سيما بالدول النامية ومنها الجزائر تحديات تتعلق بضرورة الاستجابة إلى مؤشرات الحكم الراشد، التنمية المستديمة، النجاعة وتحديث العلاقة بين الإدارة والمواطن، في إطار مفهوم المواطن الزبون، للوصول إلى تحقيق مقاربة حسن الأداء العمومي. ويفرض كل هذا المناخ إعادة النظر في أساليب التسيير العمومي والانتقال إلى التركيز أكثر على مفاهيم الفعالية، الكفاءة، الملائمة، النجاعة والعصرنة، مما يوجب حتما ضرورة إدخال تعديلات جوهرية على أهداف ومناهج ووسائل التسيير داخل الإدارة العامة.

وقد صاحب كل هذه التغيرات ثورة علمية وتكنولوجية كبيرة أدت بإدخال وسائل الاعلام والاتصال الحديثة في كل مجالات الحياة، وأحدثت الثورة العلمية والتكنولوجية تغيير جذري في كيفية ممارسة المهام الإدارية والتنظيمية، على مستوى القطاع العام والخاص ومؤسسات المجتمع المدني، وهو ما أثمر اتجاها معاصرا لرفع مستوى أداء الإدارة العامة، من خلال استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وهو ما أدى إلى ظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية على مستوى القطاع العام (الطعامنة و عبد الوهاب، 2005)

لكن تطبيق الإدارة الإلكترونية يشكل سلاح ذو حدين، فهو قد يؤدي إلى تحسين الخدمة العمومية بشكل ممتاز، لكن في نفس الوقت قد تعني طبقات متزايدة في صنع القرار وبيروقراطية ثقيلة وعجز عن تلبية الحاجيات، إذا لم يتم توفير المناخ القانوني والبشري والمالي اللاّزم لنجاحها، فلا يمكن الاستخلاص حتما أن استعمال الإدارة الالكترونية سيؤدي إلى تحسين الخدمة العمومية والاستجابة لتحديات المشاركة والفعالية، ذلك أنه يجب النظر إلى العلاقة بين الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية من منظار النجاعة التي تعني هنا الحصول على أفضل خدمة في أقصر وقت وبأقل مجهود.

ووفق هذا السياق تطرح هذه المداخلة إشكالية: كيف يمكن لتطبيقات الإدارة الالكترونية على مستوى الإدارة العمومية في الجزائر أن ترفع كفاءتها في تقديم الخدمة العمومية وما هي التحديات التي تواجهها في تحقيق ذلك؟

2.تطبيقات الإدارة الالكترونية ورفع كفاءة ونجاعة الخدمة العمومية

عرف التسيير العمومي بصفة عامة تشخيصا يتهمه بعدم الفعالية وعدم الإنتاجية، مع كونه مكلف ومفتقر إلى الكفاءة والفعالية. لذلك اتجهت مفاهيم التسيير الحديث إلى تطبيق طرق ومناهج القطاع الخاص على الإدارة العامة،(DREYFUS، 1997) فقد أدت سياسات عصرنة التسيير العمومي ومحاولة تلبية احتياجات مرتفقي الخدمات العمومية، في ظل مقاربة المواطن الزبون ومع التطور الهائل للوسائل الحديثة للإعلام والاتصال، إلى التخلي عن النموذج البيروقراطي المركزي لصالح نموذج إداري مفتوح يكون فيه المواطن هو مركز الاهتمام، وهو ما أدى إلى ظهور مفهوم الإدارة الالكترونية وصولا إلى الحكومة الالكترونية.

أفرزت الثورة العلمية والتكنولوجية تغيير جذري في كيفية ممارسة المهام الإدارية والتنظيمية، على مستوى القطاع العام والخاص ومؤسسات المجتمع المدني، وهو ما أثمر اتجاها معاصرا لرفع مستوى أداء الإدارة العامة، من خلال استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وهو ما أدى إلى ظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية على مستوى القطاع العام.

1.2 ارتباط آليات الإدارة الالكترونية بتحسين نجاعة الخدمة العمومية

فرضت تأثيرات العولمة على الدول ضرورة المحافظة على استقرارها السياسي الداخلي أكثر فأكثر، فصارت الجبهة الداخلية وتماسكها العامل الرئيسي في محافظة الدول على سيادتها ووجودها، ومن هذا المنطلق صار من الضروري تدخل الدولة وبسط سلطتها، من خلال توفير مختلف حاجيات مواطنيها، مما تطلب وجود علاقة قوية بين المواطن والإدارة التي تعد المرآة الصادقة لعلاقة المواطن بالدولة ككل. لذلك فإن من مصلحة الدول أن تكون علاقة الإدارة العامة بالمواطنين علاقة جيدة وأن تكون ادارتها فعالة وقوية، قادرة على تلبية واشباع وتقديم الخدمة العامة بمفهومها الواسع.

وفي ظل البحث عن تلبية واشباع وتقديم الخدمة العامة بمفهومها الواسع تمت مراجعة وتعميق مفاهيم تعزيز التنمية الإدارية وإعادة الاعتبار للمؤسسات الإدارية، وصولا إلى تحديد المسؤولية السياسية والقانونية للسلطات وضمان قدراتها على التسيير بفعالية.(مقدم، 2006)

إن عصرنة الدولة وفق هذا التوجه يتزامن وانتشار الفكر الاقتصادي الجديد الذي تطور منذ 40 سنة، فقد مر بمراحل:(مقدم، 2006، صفحة 18)

* مرحلة أولى ترجمت فكرة العصرنة بدعم دور الدولة المخططة، الضابطة، المراقبة، المقاولة، وذلك وفق الاعتقاد بأن الدولة وحدها قادرة على تدارك النقص في الاقتصاديات وتحقيق التنمية في إطار الوحدة الوطنية، وبهذا كانت الدولة متدخلة لكن هذه المرحلة انتهت بعد الأزمات الاقتصادية والصدمات البترولية.

* مرحلة ثانية كانت فيها العصرنة تعني إصلاح إدارة الاقتصاد وتسيير المؤسسات ذات المنفعة العامة، بالإضافة إلى الاهتمام باللامركزية، مشاكل الإدارة المحلية عموما، الاهتمام بالتسيير العقلاني.

وفي نفس السياق ووفق نفس التوجه أُعتبرت كفاءة الإدارة وفعاليتها في تقديم الخدمة العامة من مؤشرات الحكم الراشد، فلم يعد يكفي النظر إلى الخدمة العامة في حد ذاتها، بل أصبح إقحام المستهدفين منها في التصور والتنفيذ من المهام الرئيسية للدولة والتنمية. فهدف الحكم الراشد هو تحقيق الكفاءة، تبسيط الإجراءات، لإن إدارة المهام لدولة ما بعد الحداثة تتمتع بخصائص عامة مرتبطة أساسا بغايات مثل: التخصص، المرونة ومواجهة العراقيل الادارية، الخفة والسهولة في التصور والتنسيق.(CHEVALIER, 2004)

وأدت التحولات الجديدة التي مست الدولة وأساليب وطرق تنظيم وتسيير الشأن العام، إلى ظهور المناهج الجديدة للتسيير العمومي، لتحل محل الإجراءات التقليدية ولتضمن أكثر تأقلم مع سياق دولة ما بعد العصرنة. فقد انتقلت الدولة من فكرة حل المشاكل في ظل إطار إدارة التسيير إلى مفهوم إدارة المهام، وفق مقاربة كلية أصطلح على تسميتها بمقاربة الحكم الراشد. حيث تندرج إدارة المهام وفق هذه المقاربة في منطق مبدأ التكامل والشراكة والتداخل بين فواعل مختلفة في عملية اتخاذ القرار السياسي والإداري، وقد أفرزت كل هذه المقاربات تغيرات جذرية على مستوى مفاهيم الدولة وعلاقة الإدارة العامة بالمواطن.(CHEVALIER, 2004, pp. 75-205)

وقد تزامن البحث عن رفع كفاءة الإدارة ككل مع ثورة المعلومات التي عرفها العالم، مما أدى إلى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على السياسة والاقتصاد، وهو ما أثمر اتجاها معاصرا لرفع مستوى أداء الإدارة العامة من خلال استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأدى إلى بروز التجارة الالكترونية والحكومة الالكترونية.(الطعامنة و عبد الوهاب، 2005، صفحة 321)

ويأتي تطبيق آليات الإدارة الالكترونية ضمن الإصلاحات التي تتم في إطار مفهوم الحكم الراشد، وقد جاء في تقرير سنة 2005 حول المحكومية في إفريقيا بمناسبة منتدى التنمية في إفريقيا، تم تحديد عشرة ميادين ذات أولوية بالنسبة للدول الإفريقية قصد القيام بتلك الإصلاحات أهمها: تحسين تسيير القطاع العمومي، تطوير تقديم الخدمات العمومية، استغلال تكنولوجيات الاتصال والمعلومات، استغلال الممارسات الجيّدة التقليدية التي أثبتت فعاليتها. (بن أعراب، ديسمبر 2014)

2.2 مفهوم الإدارة الالكترونية وفوائد الأخذ بها

يعتبر مصطلح الإدارة الالكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة في مجال العلوم العصرية، فهو مصطلح مشتق من اللغة الانجليزية **E-management**، وتعرف بأنها القيام بجمع المعلومات التي تنجز داخل الإدارات وتعتمد على تكنولوجيا المعلومات حيث تتم بشكل الكتروني بدءا بالمراسلات وصولا لتكامل نظم المعلومات بحث تصبح كل المهام والنشاطات تنجز باستخدام تكنولوجيا المعلومات. (بن أعراب، ديسمبر 2014، صفحة 60)

تعتبر الإدارة الالكترونية من أهم الاتجاهات الحديثة للإدارة، لذا فقد عرفها العديد من الفقهاء والباحثين بالنظر إلى عناصرها بأنها تلك الإدارة التي تقوم على مجموعة من العناصر التي تتمثل في : مجموعة من أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها، العديد من البرمجيات بدءا ببراكج التشغيل وصولا إلى مختلف البرامج التطبيقية، ومختلف قواعد البيانات لاسيما البيانات المخزنة في الكمبيوتر لتلبية حاجيات المنتفعين بالخدمة ، فضلا عن مختلف الشبكات التي تعتبر المحرك الرئيس لهذه العمليات حيث تربط بين المنتفعين بالخدمة والموظفين الذين يشترط فيهم الخبرة في تكنولوجيا ونظم المعلومات لما يقومون به من تطوير

وتشغيل لأنظمة المعلومات بما في ذلك المصممين والمحللين لهذه الأنظمة المختلفة والمبرمجين ومدراء قواعد البيانات ومدراء الشبكات ونظم المعلومات.(Bataineh, 2017, pp. 91-92)

كما يمكن تعريف الإدارة الالكترونية أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات وخاصة تطبيقات الانترنيت لدعم وتعزيز حصول المواطنين على الخدمات، التي تقدمها الجماعة المحلية. إضافة إلى تقديم الخدمة لقطاع الأعمال والدوائر الحكومية المختلفة بشفافية وكفاءة عالية.

حيث تتكون الحكومة المحلية الالكترونية من مستويات متعددة، كالبلديات والولايات وكلها مربوطة بروابط الكترونية، تقدم خدمات عن طريق مواقعها مثل خدمة الدفع الالكتروني، الانتخاب، تقديم المعلومات، تقبل الشكاوى، تقديم وثائق الحالة المدنية. كما تشارك وسائل الإعلام الالكترونية في هذه العملية. (الطعامنة و عبد الوهاب، 2005، الصفحات 322-324)

وقد تغير أسلوب الإدارة من الإدارة الورقية القديمة إلى تقديم الخدمة عبر الانترنيت، فهي أسلوب لإدارة الأعمال الحكومية عن طرق التكنولوجيا والاتصالات والمعلومات، لتحسين الأداء الحكومي على نحو يجعله أكثر شفافية وكفاءة وقدرة على توفير الخدمات والمعلومات للمواطن.(عبد الوهاب، 2007)

كان النمط القديم من التسيير الحكومي يمتاز بالتعقيدات الروتينية المستهلكة للوقت والجهد، مما يصعب توصيل الحقوق والخدمات. كما أن رؤية المواطنين تتم عبر الهاتف أو بطريقة وجه لوجه، دون استخدام ملائم للتكنولوجيا.(جلوريا، 2008)

أما نظام الحكومة الالكترونية فهو يضع المواطنين والمساهمين والجمعيات في قلب الحكومة، للقضاء على التعقيدات الروتينية والتفاعل بين المواطن والحكومة أكثر، فهذا النمط يسمح بالكثير من المرونة، وإتاحة الفرصة للمواطن لتولي مسؤولية إدارة علاقاته مع الحكومة المحلية.(جلوريا، 2008، الصفحات 17-21)

كما أن تقديم الخدمات للمواطن المحلي من خلال نمط الحكومة الالكترونية، يتم بسرعة وبأقل تكلفة من خلال الدخول على الخط ON LINE وليس الدخول في الصف أو الطابور IN LINE.(عبد الوهاب، 2007، صفحة 102)

ويوضح الجدول أدناه أوجه المقارنة بين كل من الإدارة المحلية الورقية وبين الإدارة المحلية الالكترونية:

الخصائص	الإدارة المحلية الورقية	الإدارة المحلية الالكترونية
التنظيم	بناء هرمي به تدرجات معروفة وثابتة للترقي في العمل.	تنظيم يقوم على أساس وجود شبكة الواب أو الاتصالات. على الرغم من تحديد وتنظيم مسارت الترقي الوظيفي للأفراد يتم إنشاء البنية المؤسساتية على أساس التعاون في العمل بين جميع النظم القائمة ومشاركة الخبرات.
عمليات التفاعل	يركز على تحقيق أهداف الإدارات والجهات المختلفة.	يركز على تحقيق الأهداف المتعلقة بالمساهمين، بالإضافة إلى تحسين تقديم الخدمات.
الأسلوب	يتعامل مع الحدث بعد وقوعه. محكوم بالواجبات القانونية. يستجيب للتغيير بدلا من إحداث التغيير بنفسه.	. يتعامل مع الحدث قبل وقوعه. دائما يبحث عن ابتكار طرق جديدة لتأدية الأعمال والخدمات بشكل أفضل. يبادر بالتغيير واستيعابه بدلا من التفاجئ بحدوثه.
المزايا	الاستقرار تشكل الهياكل والطرق التقليدية أساس العمليات الإدارية. يقلب التغيير الواسع بشكل جوهري المستويات الإدارية	المرونة مناقشة طرق العمل بكل مرونة. التكيف بكل سهولة مع المتغيرات.

الموارد	يعتمد على الأصول المادية من المكاتب والبنية التحتية. طول تقديم الخدمة والروتين. الخدمة تقدم خلال ساعات العمل المحددة فقط.	المعرفة هي رأس المال الفكري الأساسي. مرونة أساليب العمل. العمل من المنزل أو من أي مكان بحسب حاجة تقديم الخدمة.
الخدمات	يتم تقديم الخدمة من خلال الأوراق. الأعباء البيروقراطية.	خدمات عبر الانترنيت. مستعد لتقديم الخدمة من خلال قنوات جديدة حسب الجمهور المستهدف
الموقف تجاه المواطن	يقوم بإصدار التعليمات. إرشادات محدودة	شامل، يطلب تقارير إفادة. تعددية وسائل تقديم الإرشادات. يركز على أهداف المواطن.
الاستراتيجية	الحكومة هي الأساس التركيز على المؤسسة	المواطن هو الأساس التركيز على المواطن الزبون. تحقيق النمو والتنمية البشرية.

المصدر:(جلوريا، 2008، الصفحات 17-21)

فضلا عما سبق فإن الإدارة الالكترونية تمتاز بصفة التواصل الدائم غير المحدود فيمكن استخدامها في أي مكان وأي زمان. وتحقق الإدارة الالكترونية العديد من الفوائد على المستوى المحلي سياسيا، اقتصاديا وإداريا، فهي تعمل على:

تبسيط العمليات وخفض التكاليف من خلال التخلص من الإجراءات المطولة وتقليص زمن تقديم الخدمة.(عبد الوهاب، 2007، صفحة 85)

. تشجيع ووضع فكرة الإبداع في الإدارة موضع التنفيذ، وضمان تجديد فكر المؤسسات بالمقارنة مع المتغيرات.

. توفير المعلومات للمواطنين المحليين.

. العمل 24 ساعة متواصلة دون انقطاع، فهي إدارة تعمل دون انقطاع وتمتاز بسرعة إجابة المواطنين في تقديم الخدمات، عكس الإدارة التقليدية التي تعمل في وقت إداري محدد وببيروقراطية في التسيير مع تقديم المحاباة بينما الإدارة الالكترونية تطبق المساواة المطلقة بين المنتفعين بالخدمة.

. تعزيز فكرة الحكم الراشد المحلي، فضمن مفهوم الإدارة الالكترونية يمكن للحكومة المحلية الالكترونية تطبيق:

. اعتماد البريد الالكتروني كوسيلة سريعة لنقل المراسلات الإدارية والطلبات والشكاوى وردودها.

. تطبيق أنظمة المحاسبة والموازنة بشكل سريع وفعال.

. نقل الاجتماعات عبر الانترنيت من خلال تسجيلها أو بثها الحي على مواقع الجماعة المحلية كالبلديات.

. تمكين المواطنين المحليين من ممارسة الديمقراطية المحلية الجوارية والمشاركتية، من خلال استعمال تقنيات الاجتماعات الافتراضية ومناقشة ما يهم المواطن بالجماعة المحلية وصبر الآراء والاستشارات حول مسائل محلية معينة.

. إتاحة الفرصة لتحميل محاضر واجتماعات الممثلين لسكان الجماعة المحلية.

. زيادة الكفاءة الإدارية للجماعة المحلية، من خلال تحسين الاتصال الداخلي والخارجي وتحسين مستوى تقديم الخدمات عموما.

. تحقيق السرية والخصوصية للمنتفعين بخدماتها من خلال حماية كلمات المرور والتوقيعات والتصديقات الالكترونية وغيرها من البيانات السرية.

إن كل هذه الوسائل كفيلة بتفعيل دور المواطن المحلي في صنع القرار المحلي وتوسيع مفهوم الديمقراطية المشاركتية والجوارية. وقد شهدت التحولات الجديدة في الحكم الراشد التوجه نحو تقوية النزاهة والشفافية والمساءلة الإدارية، بمساعدة تقنيات الاتصال وتكنولوجيا المعلومات.(الطعامنة و عبد الوهاب، 2005، الصفحات 325-332)

. تحقيق الاتصال الفعال بين مكونات الجماعة المحلية فيما بينها وبينها وبين الجمهور، فتكنولوجيا المعلومات لها دور مهم في تطوير المؤسسات وضمان التفاعل بين متلقي المعرفة والمعرفة. والعمل على تفعيل دور

الجماعة لإيجاد معرفة جديدة، ووضع بيئة تشجع المشاركة في المعلومات. حيث يجب التميز بين إدارة المعلومات، التي هي إدارة بيانات منظمة مرتبة لتلبية احتياجات معينة، بينما إدارة المعرفة هي إدارة البشر وما يفهمونه من المعلومات وكيفية استفادتهم منها. وبهذا يصبح الاستثمار الأكبر في الأفراد والتوظيف (عبد الوهاب، 2007، الصفحات 85-93)

3.تحديات وعوائق تطبيق الإدارة الالكترونية

1.3التحديات

يستوجب الأخذ بنظام الحكومة الالكترونية على المستوى الإقليمي أو الوطني جملة من الشروط منها:

1-إتاحة الوسائل المادية والمتمثلة في:

- الحواسيب الآلية، والوسائل التكنولوجية اللازمة، فضلا عن ضمان السير الحسن والمستمر للأنترنت والأنترانات.

- توفير البرمجيات المختلفة لاسيما برنامج **Common Gateway Interface**،(رايان، 2008) ونظم إدارة محتوى التعلم،والبرامج الإضافية **Plug-in**

- وجوب تطوير التشريعات للسماح بتطبيق أنماط الحكومة الالكترونية.

- ضرورة تمكين المواطن من التعامل مع الحكومة الالكترونية من خلال تبسيط الإجراءات والمعملات الالكترونية، وهو ما ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين.

- توفير الحماية والأمن للمعلومات.

-تقليل النفقات من خلال تقليل استخدام الورق بشكل لافت للانتباه، ما ينعكس إيجابا على المؤسسات من الناحية الاقتصادية وذلك بتوفير المبالغ التي كانت تخصص للأوراق، ومن الناحية الإدارية من خلال تسهيل عملية الحفظ والتوثيق والأرشيف، والاستغناء عن أماكن الأرشيف واستغلالها في مصالح أخرى للمؤسسة. كما أن الإدارة الالكترونية لا تحتاج إلى عدد كبير من الموظفين بل إلى موظفين أكفاء متمكنين من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما لا تحتاج إلى مبان ضخمة.

2-الموارد البشرية الفعالة: توفير الموارد البشرية والاعوان الاكفاء للقيام بمهام الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال:

. تبسيط الهياكل التنظيمية وإعادة تأهيل الموارد البشرية.(رايان، 2008، الصفحات 104-106)باعتبار العنصر البشري أهم مورد فلابد من تدريبه وتطويره وتعليمه باستمرار فضلا عن تجسيد الأخلاقيات الالكترونية لترشيد سلوك الموظفين.(عدمان)

3-المعرفة: يتميز مجتمع ما بعد الرأسمالية بالمعرفة التي تجعل رأس المال الأساسي هو المعرفة وليس المال أو الخامات وغيرها من عناصر الإنتاج. لكن تتطلب إدارة المعرفة أن يكون الهيكل التنظيمي لأي مرفق عام، أكثر ملائمة لإدارة المعرفة، بحيث يؤدي إلى استقلالية أكثر في اتخاذ القرار.(عبد الوهاب، 2007، صفحة 83)كما تفرض إدارة المعرفة التحول من الهيكل التنظيمي العمومي إلى الهياكل الأكثر تفلطحا، والتحول إلى اللامركزية وتدفق وانتشار معرفي يغطي المؤسسات والجماعات ككل.(عبد الوهاب، 2007، صفحة 90)

4- وضع استراتيجيات وخطط للتأسيس: حيث يتطلب وجود إدارة إلكترونية استحداث هيئة تختص بالتخطيط، متابعة، تنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدراة الالكترونية أو الاستعانة بالهيئات الاستشارية والتي تكون تحت الرعاية المباشرة والشاملة للجهات العليا بعيدا عن الارتجالية والقرارات غير المدروسة ووضوح الرؤية الإستراتيجية لديها والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الالكترونية، ونشر فكر وثقافة التغيير بين الإداريين وتهيئتهم لتقبّل العمل الالكتروني، والعمل على التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصالات.

لكن في الحقيقة نجد أن الدول المتخلفة ومنها الجزائر، تعاني من كثرة التغيرات التنظيمية والإدارية الناتجة عن الأحداث السياسية والاجتماعية وضعف الوعي بفعالية النمط الالكتروني. زيادة على نقص المؤهلات والخبرات في هذا المجال وقلة الإرادة السياسية للتوجه نحو ميدان الحكم المحلي الإلكتروني بشكل فعال.(الطعامنة و عبد الوهاب، 2005، الصفحات 328-329) ورغم ذلك فقد وضعت العديد من

القوانين في إطار عصرنة وفعالية الإدارة الالكترونية والتي تم تنفيذها ووضعها حيز النفاذ خاصة بعد مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر سنة 2013.

هذا وتبقى الإدارة الالكترونية صعبة التجسيد إذا لم ترافق بإرادة سياسية.

5- استحداث بيئة قانونية تتماشى مع متطلبات الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال إصدار مختلف القوانين والأنظمة والمراسيم والقرارات التي تجسد الإدارة الالكترونية.

2.3 تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجزائر

من بين أهم مجالات عصرنة المرافق العمومية في الجزائر:

1-إستحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات و ملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الديبلوماسية و الدوائر القنصلية به، بعد عملية رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على مستوى الوطني والذي مكن المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل، كما مكن الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12خ مباشرة عبر خدمة الأنترنيت و الحصول عليه من الممثلية الديبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها .(وزارة الداخلية)

2-إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

3-تفعيل بطاقة التعريف وجواز السفر الالكترونيين والذي يظهر من خلال إصدار وتفعيل سلسلة من القوانين في هذا الإطار:

- القانون رقم 03 - 14 مؤرخ في 24 ربيع الثاني عام 1435 الموافق لـ 24 فبراير سنة 2014، يتعلق بسندات ووثائق السفر والذي ألغى أحكام الأمر رقم 1/77 الصادر بتاريخ 23يناير 1977 والمتعلق بوثائق سفر المواطنين الجزائريين بموجب المادة وألزم كل المواطنين الجزائريين أن تكون جوازات سفرهم بيومترية ويستوي أن يكون عادي أو دبلوماسي أو جواز سفر مصلحة.(المادة 2، 24 فبراير 2014)

– القرار الوزاري الصادر عن وزير الداخلية والجماعات المحلية والمؤرّخ في 9 ذي القعدة عام 1431 الموافق 17 أكتوبر سنة 2010، يحدّد المواصفات التقنية لمستخرج عقد ا لميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر– عقد الميلاد رقم 12 خ–

– قرار مؤرّخ في أوّل صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني، والذي حدد فيه وزير الداخلية والجماعات المحلية تاريخ الشروع في تداول جواز السفر الوطني البيومتري الالكتروني ابتداء من 5 يناير 2012.(القرار الوزاري، 2011)

– قرار مؤرخ في 22 جمادى الثانية عام 1432 الموافق 25 مايو سنة 2011 يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر.

كما مكن طالبي جواز السفر البيو متري من متابعة مراحل معالجة ملفاتهم، مع تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج من تقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12خ مباشرة عبر خدمة الأنترنيت والحصول عليه من الممثلية الديبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

4–عصرنة النظام الرقمي للضمان الاجتماعي من خلال منح بطاقة الشفاء بعد تشخيص المؤمن له اجتماعيا يعتمد على استعمال التكنولوجيات "الدقيقة " والذي ينتج بطاقة ذات شريحة تسمى الشفاء ويأتي هذا النظام في إطار العصرنة الشاملة لقطاع الضمان الاجتماعي.

5–تثمين الموارد البشرية:فالعنصر البشري هو محرك التنمية في كل بلد لذا سعت الدولة الجزائرية لتعزيزه من خلال سياسة إصلاحات الوظيف العمومي.(فرطاس، 2016)

6– عصرنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي سعت الجامعة إلى عصرنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي من خلال تطبيق وسائل وأساليب التربية الحديثة، مثل التعليم الإلكتروني والتعلم عن بعد،المكتبات الرقمية(المعثم، 2010) لمواكبة التطورات الحديثة، وتلقي هذه الدراسة الضوء على تطبيقات الإنترنت في تطوير التعليم الإلكتروني والتعلم عن بعد من خلال إدماجه في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.

7– تم تطبيق استشارتك**Istichara Tic**"ضمن إستراتيجية العصرنة المنتهجة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية بهدف تقريب الإدارة من المواطن وإضفاء شفافية وفعالية أكثر

على القرارات المتخذة محليا. والتي جاءت تجسيدا لمبادئ الديمقراطية التشاركية وتعزيزا لآلياتها، بهدف تمكين المواطنين من المشاركة في تسيير شؤونهم المحلية عبر إبداء آرائهم في اختيار المشاريع التنموية على مستوى بلدياتهم، وذلك عن طريق الولوج إلى الموقع الإلكتروني الرسمي للوزارة.

4. خاتمة

توصلنا من خلال بحثنا إلى نتيجة مفادها أن الإدارة الالكترونية ليست استخدام للأجهزة الالكترونية وإنما هي تفعيل متطلبات الإدارة الالكترونية لتحقيق عصرنة القطاعات العمومية ونجاعتها.

وتعد الجزائر رغم ترتيبها المتأخر من بين الدول السائرة في طريق الحوكمة وعصرنة القطاعات العمومية. ولم توفق الدولة الجزائرية كثيرا في تطبيقها للإدارة الالكترونية للعديد من الأسباب أهمها:

*عدم وجود شبكات الانترنت التي تربط جميع المواطنين أي نقص التغطية

* نقص كفاءات الموارد البشرية المختصة والخاضعة للتدريب.

* قلة الموارد المالية مع وجود الأزمات الاقتصادية المتتالية في الدولة

* انعدام الوعي والثقافة الالكترونية والخوف من الجهل بدل التصدي له.

5. قائمة المراجع:

-القانون رقم 03 - 14 مؤرخ في 24 ربيع الثاني عام 1435 الموافق لـ 24 فبراير سنة 2014، يتعلق بسندات ووثائق السفر، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 16، ص4.

-القرار الوزاري المؤرّخ في أوّل صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني.

المؤلفات

-الطعامنة محمد محمود، عبد الوهاب سمير محمد، 2005، الحكم المحلي في الوطن العربي واتجاهات التطوير، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.

-عبد الوهاب سمير محمد، 2007، الإدارة المحلية والبلديات في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.

-جلوريا ايقانز، 2008، الحكومة الالكترونية، ترجمة بدار الفاروق، سلسلة العلوم والتكنولوجيا، الهيئة العامة المصرية للكتاب، مصر.

-رايان هوبكنز،2008، الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، ترجمة خالد العامري، دار الفاروق، القاهرة، الطبعة الثانية.

-نبيل بن عبد الرحمان المعثم، 2010،المكتبات الرقمية في المملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية نموذجا، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.

-DREYFUS Françoise, 1997, (la nouvelle gestion publique: nouvel instrument du clientélisme?),Études en l'honneur de Georges Dupuis, Droit publique, Librairie générale de droit et de jurisprudence, Paris.

-CHEVALIER Jacques, 2004, (l'état post modern), 2édition, Librairie générale de droit et de jurisprudence, Paris.

- Khaled Adnan Bataineh The Impact of Electronic Management on the Employees' Performance Field Study on the Public Organizations and Governance in Jerash Governorate; Journal of Management and Strategy ;Vol. 8, No 5 (2017).PP.(86-100).

المقالات

-مقدم سعيد، 2006، التنمية والإدارة في الجزائر في ظل تحديات العولمة، مجلة الإدارة، الجزائر، المجلد 16، العدد1، ، ص.17.

-بن أعراب محمد، ديسمبر 2014، تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف2، العدد 19، ص.77.

-فرطاس فتيحة، 2016، "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطن"، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد الثاني، العدد15، ص ص (305-322).

مواقع الانترنت

-عدمان مريزق، 2014، الحكومة الالكترونية مدخل لتنمية الإدارة العمومية في الجزائر، متاح على الموقع: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/18883(consulté le05/10/2019)

-موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية وتهيئة الإقليم، 2014،