

الإدارة الإلكترونية و أثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر

e-management and its impact on the reform of the public service in Algeria

د. مراكشي محمد لمين - أ. فقاير فيصل
كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير -
جامعة البليدة 2

ملخص

أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية توجهها عالميا يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية، و التي من بينها الخدمة العمومية الإلكترونية، حيث قدمت عدة دول مبادرات في تبني الإدارة الإلكترونية و توجت بنجاح، كما عرفت دولا أخرى صعوبات و تحديات في هذا المجال، و الجزائر احدى هذه الدول التي تتوجه نحو بناء الإدارة الإلكترونية و النهوض بمستوى خدماتها العامة، لذا سنحاول في دراستنا اظهار مدى استعداد الجزائر لتحقيق مستوى من الفعالية من إصلاح الخدمة العمومية عن طريق تبنيها للإدارة الإلكترونية.

كلمات المفتاح: الإدارة الإلكترونية، تكنولوجيا الاتصال، الخدمة العمومية، الفعالية.

Abstract

The shift towards e-management has become a universal focus that encourages the adoption of electronic services, including public electronic services. Several countries have taken initiatives to adopt e-management. Other countries have experienced difficulties and challenges in this area, notably Algeria, which is moving towards the adoption of e-management, As well as improving the level of these public services. To this end, we will try in our study to demonstrate the level of preparedness of Algeria to achieve a level of efficiency intended to reform public services through the adoption of electronic management.

Keywords: e-management, Communication technology, public service, efficiency

مقدمة

اتسمت الألفية الثالثة بالطفرة التقنية الكبيرة في عالم الاتصالات الحديثة في مقدمتها الشبكات الالكترونية و الانتقال من مجتمع الصناعة إلى مجتمع المعلومات، وترتب على ذلك التحول التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الإلكترونية، و أصبحت هذا التطور المعلوماتي الأداة الأکفأ و الوسيلة المثلى في نقل البيانات و إيصال المعلومات، من دون أن تعيقها الحدود الجغرافية و التباعد الموجود، حتى قيل أن العالم يشكل قرية الكترونية صغيرة، و صاحب هذا التطور التكنولوجي الهائل ازدهار الإدارة الالكترونية كإحدى أهم معالم و مظاهر ثورة المعلومات التي اكتسحت الإدارات لتكون عصباً من الأعصاب الممارسات الإدارية، التي تهدف إلى تقليص الإجراءات و اختصارها، و السرعة في تنفيذها، مما يترتب عليها زيادة كفاءة الأداء، حيث أصبح معيار التقدم والغنى هو قدرة الإدارات على اللحاق بركب الثورة المعلوماتية وفهم حقيقة حتميتها. إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الالكترونية يمثل توجهها عالمياً ، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية ، التي من بينها الخدمة العمومية الالكترونية و انطلاقاً من أن قياس أي تجربة ، أو مبادرة ، نحو بناء الإدارة الالكترونية ، والنهوض بمستوى خدماتها العامة ، تتوقف على النظر فيما تم تحقيقه من خلال ما تم تحقيقه و الاضافة و مستوى الفاعلية في الإنجازات

أهداف الدراسة:

يحاول موضوع الدراسة الوصول إلى الأهداف التالي

- إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية وتأثيرها على ترشيد الخدمة العمومية.
 - الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الالكترونية كآلية في إصلاح الخدمة العمومية
 - محاولة التعرف على واقع مواكبة الجزائر لمفهوم الإدارة الالكترونية و ما وصلت إليه من آليات
- لإصلاح الخدمة العمومية ، وكيف أثرت الإدارة الالكترونية في الوصول إلى إصلاح الخدمة العمومية.

تعتمد دراستنا على إشكالية باعتبار أن الإدارة الالكترونية قد أفرزت تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية ، وبالتالي على شكلها ووظائفها بما فيها الخدمة العمومية ، والتي انتقلت من شكل تقليدي مباشر إلى نموذج الخدمة العامة الالكترونية ، حيث تقلصت بفضلها المسافات واختزل عن طريقها الزمن وتطور بفضلها نوع و مستوى الخدمة العامة، و لهذا ، تتجه إشكالية هذه الدراسة نحو الآتي:

إلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية آلية محورية في إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر؟

خطة البحث

ترتبط على ما سبق، و لكي تستوفي الدراسة حقها و تتمكن من تحقيق الهدف من هذا البحث، و في ضوء ما فات فقد رأينا أن تكون الدراسة في ثلاثة محاور ، المحور الأول حول ماهية الإدارة الالكترونية ، ثم يعقبه المحور الثاني حول ماهية إصلاح الخدمة العمومية لنهي الدراسة بواقع الإدارة الالكترونية في الجزائر و أثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر.

I المفاهيم الأساسية للإدارة الالكترونية

I-1 تعريف الإدارة الالكترونية

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الالكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح ، و إن كان أغلبها قدم لتعريف الحكومة الالكترونية نظرا لوجود تداخل و ترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الالكترونية ، و الإدارة الالكترونية ، حيث عرفت الإدارة الالكترونية بأنها " استخدام الوسائل ، و التقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة ، أو التنظيم ، أو الإجراءات أو التجارة ، أو الإعلان"¹

و يعرفها البعض الآخر بأنها : استخدام التكنولوجيا و خاصة تطبيقات الانترنت المبنية على شبكات المواقع الالكترونية ، لدعم و تعزيز الحصول على المعلومات الادارية و توصيلها ، و خدمة المواطنين بشفافية عالية و بكفاءة فعالة و بعدالة².

و في نفس الاتجاه تم تعريف الحكومة الالكترونية على أنها " حكومة تستعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتقدم للمواطنين و قطاع الأعمال ، الفرصة للتعامل و التواصل مع الحكومة ، باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل : الهاتف ، الفاكس ، البريد الالكتروني و الانترنت و تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة لنفسها في : الإدارة ، و القوانين و التنظيم ، ووضع اطار لتحسين و تنسيق طرق إيصال الخدمات ، و تحقيق التكامل بين الإجراءات³.

ومنه يمكن القول أن الإدارة الالكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة و المواطن ، انطلاقا من التغيير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة ، و مضامين

¹ محمد ، محمود الطعامة ، طارق ، شريف العلوش ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، الأردن ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2004، ص 11
² العلق بشير عباس ، الخدمات الالكترونية بين النظري و التطبيق ، مدخل تسويقي استراتيجي ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، الأردن ، 2004 ، ص 256
³ تغريد ابو سليم ، دراسات تحليلية لابعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر 03 ، 2005 ، ص 34

الخدمة العامة ، كمحصلة للتحويل في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي ، إلى شكل يرتكز أساسا على تقنيات الانترنت ، والانترانت ، والاكسترانت والبرمجيات ، لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد من رضا الأفراد على عمل الحكومات .

I-2 وسائل و أجزاء الإدارة الالكترونية

يلزم الإدارة الالكترونية والانترنت العاملة حتى تؤدي وظائفها وتعمل بشكل فعال أجهزة مادية و برمجية؛ تتمثل في¹:

أ - أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها بقصد الربط والتوصيل (Hard).

ب - إعداد هذه الأجهزة **Installation** ببرامج وأنظمة استغلال أساسية، ثم برامج خاصة بالربط البيئي منها القياسية . ومنها ما هي برامج خاصة لشبكات

معينة (Standard)

ت - وجود الإنسان الكفاء والمؤهل لإدارة هذه الأجهزة والشبكة.

مما سبق يمكن أن تعرف شبكة الانترنت بأنها عبارة عن : "كم هائل من المستندات المحفوظة في شبكة الحاسوب والتي تتيح لأي شخص ولأي جهة الاطلاع على معلومات تخص جهات أخرى أو أشخاص آخرين قاموا بوضعها على هذه الخدمة عن طريق أسلوب تكنولوجي يعلق عليه النص المحوري (Hyper text)، و الذي يقوم بتنظيم البيانات و المعلومات و استعادتها"²

I-3 فوائد الإدارة الالكترونية :

إن الاهتمام الكبير الذي يوليه العالم المتقدم باستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة سببه الأهمية والفوائد الكبيرة التي تقدمها هذه الأخيرة، ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الالكترونية نظرا للفوائد التي تحققها³ وفيما يلي أهم فوائد الإدارة الالكترونية :⁴

¹ يوسف محمد يوسف أبو أمونه ، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية- قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، كلية الدراسات العليا، غزة، فلسطين، 2009 ، ص37

² حسام الدين الأهواني " :حماية حقوق الملكية الفكرية في مجال الإنترنت"، الملكية الفكرية، المؤتمر العالمي الأول حول الملكية الفكرية، جامعة اليرموك، الأردن 10-11 تموز 2000، ص ص: 2-3

³ سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، ط1 ، دار اليازوري العلمية، عمان،

الأردن، 2009 ،ص204

⁴ علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، ط1 ، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ص ص36- 37

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، ومنه اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى.
- الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.
- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر ايجابيا على عمل المؤسسة.
- كما أن تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.

4-I- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية¹

- **وضع الإستراتيجيات وخطط التأسيس:** ويتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ وضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية، والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة
- **القيادة والدعم الإداري:** من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح أي عمل أو فشله، كما أن التزام القيادة كما أن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية
- **الهيكل التنظيمي:** أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائما لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج الاتصالات . ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة

¹ د.موسي عبد الناصر، أ.محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث العدد 2011/09، جامعة ورقلة، الجزائر ص 90.

- الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية
- **تعليم وتدريب العاملين، توعية وتثقيف المتعاملين:** تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغيرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية و الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية
 - **وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات:** أي إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، لذا فإنها قد أسست لأداء العمل وفقا لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وكذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة، كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصادقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.
 - **المتطلبات البشرية:** يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة، وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافها التي يصبو إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري فهم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة، الذين يمثلون البنية الإنسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة، يتولون إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية ومنهم: المديرون والكلاء والمساعدون، المبرمجون، ضابط البيانات، والمشغل أو المحرر
 - **المتطلبات التقنية:** وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتوفير خدمات البريد الرقمي، وتوفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن
 - **المتطلبات الأمنية:** تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونيا؛ بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجرى حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها ، حيث يجب

توفر الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث و التي تتطلب القيام ببعض الإجراءات منها وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت، تبني إستراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص ، وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية، تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة، تحديد آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية، الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن و تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط.

II المفاهيم الأساسية لإصلاح الخدمة العمومية

II-1 تعريف الخدمة العمومية

يُوحى مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية ، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات ، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة ، و لذلك يركز الدكتور ثابت عبد الرحمن إدريس في تعريفه للخدمة العامة على محورين:¹

- **الخدمة العمومية كعملية:** حيث يمكن أن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية ، أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي ، تنطوي على مدخلات (الأفراد، الموارد، المعلومات) وتشغيل ومخرجات .
- **الخدمة العمومية كنظام:** حيث يتكون من أجزاء مختلفة تشمل:
 - ❖ نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.
 - ❖ نظام تسليم الخدمة ووفق هذا النظام يتم تجميع النهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة ، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة . ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين: خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن)، و خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني (غير مرئية بالنسبة لطالب الخدمة).

II-2 منظمات الخدمة العامة

تضطلع المؤسسات الحكومية بمهام متنوعة ، تلبية لرغبات الأفراد ، وإشباعا لحاجاتهم المتعددة على اختلاف أنواع المطالب الجماهيرية ، مما جعل الأمر يستدعي ضرورة وجود منظمات عامة ، تركز نشاطاتها بشكل مباشر على تقديم الخدمات للمواطنين ، والتي تعرف بمنظمات أو مؤسسات الخدمة العامة.

¹ ثابت ، عبد الرحمن إدريس ، المدخل الحديث في الإدارة العامة ، دون بلد النشر ، الدار الجامعية ، 2001 ، ص455

- **تعريف المنظمة العامة:** هي كل هيئة أو جهاز يقوم بإنتاج، أو توفير خدمة عامة ، بغرض إشباع حاجة عامة من حاجات المجتمع ، أو هي كل مشروع يعجز ، أو يحجم الأفراد ، والجماعات الخاصة عن القيام به، إما لضخامة ما يتطلبه من موارد وإمكانيات ، أو لقلّة أو انعدام الربح المتوقع تحقيقه في الأجل القصير.¹

وتعرف بعض الدراسات المنظمة العامة انطلاقاً من تعريف المرفق العام ، إذ ترى بان المرفق العام " هو منظمة تقوم بأداء خدمة عامة ، وتسيطر عليها الدولة ، لتحقيق حاجات النفع العام".²

II -3- تعريف إصلاح الخدمة العمومية

يعتبر إصلاح الخدمة المدنية إحدى الركائز الأساسية في قضايا الإصلاح الإداري ، والذي كان محل اهتمام عدد كبير من الدارسين ، وخبراء الإدارة العامة ، الذين أسهموا بشكل واسع في تحديد فحوى إصلاح الخدمة المدنية ، كجزء من استراتيجيات التطوير ، والتغيير التنظيمي، الذي يأخذ المسارات التالية:

- تقوية إدارة الموارد البشرية، و تحسين الوظائف والهيكل للخدمة العمومية.
- تحسين العمليات وتقديم الخدمات ، مثل استعمال التكنولوجيا و توفير المعلومات ، وتحسين أداء المؤسسات العامة.

II -4- مبررات إصلاح الخدمة العمومية

تقوم برامج إصلاح الخدمة العمومية انطلاقاً من المبررات التالية³:

- تضخم الهيكل التنظيمي في منظمات الخدمة العامة ، وغياب التخصص الوظيفي ، وضعف التأهيل المهني
- ضعف التنسيق في العمليات الإدارية ، مثل التخطيط والتنسيق داخل منظمات الخدمات العامة
- البطالة المقنعة ووجود وظائف تجاوزها الزمن ، وتزايد المطالب الجماهيرية المنادية بتغيير أسلوب الخدمة.
- التحديات التكنولوجية و بروز مفاهيم حديثة في المنظمات العامة مثل التوظيف الإلكتروني ، والخدمة العامة الإلكترونية ، وغيرها من المفاهيم التي أفرزتها الثورة التكنولوجية والعصر الرقمي. أدت كل هذه الأسباب والدواعي ، إلى وجود بعض المبادرات ، أو البرامج ، الرامية إلى إصلاح الخدمة العمومية .

¹ ثابت عبد الرحمن إدريس، مرجع سابق، ص 29

² علي ، زغود ، المؤسسات العمومية والإدارية ، تعريفها ، طبيعتها القانونية ، الشخصية المعنوية ، الجزائر ، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي ، التربية ، دون تاريخ نشر ، ص 12

³ عاشور عبد الكريم دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة الماجستير تخصص الديمقراطية و الرشادة، قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة قسنطينة، 2010، ص55

II- 5- تأثير الإدارة الإلكترونية على إصلاح الخدمة العمومية

- تأثير الإدارة الإلكترونية على موظفي المنظمة العمومية

ومن الواضح أن الموظفين يمثلون العنصر البشري والضروري اللازم لتحقيق أثر الإدارة العامة الإلكترونية على أعمال الموظفين، لأن الوسائل الإلكترونية لا تؤدي الخدمات الحكومية بنفسها، وإنما الموظفون هم الذين يؤدون الخدمات عن طريق هذه الوسائل، وهذا يستدعي ضرورة تأهيلهم وتدريبهم على التعامل مع هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة¹

- تأثير الإدارة الإلكترونية على مشكل البيروقراطية²

أدت البيروقراطية إلى عرقلة الخدمات العمومية عن السير الصحيح لها وصارت مرضاً خبيثاً أعجز المرفق العام عن أداء منافعها، و السؤال الذي يطرح نفسه هو كيف يتم التغلب على البيروقراطية من خلال الإدارة الإلكترونية ؟

سيؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تقليص البيروقراطية، والتخفيف من الروتين في أداء المرافق العامة لخدماتها لأن المعاملات الإلكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية حيث يستبدل بها المستندات الإلكترونية، ويتحول مجتمع الموظفين من مجتمع ورقي إلى مجتمع إلكتروني، حتى الموظف نفسه سيتحول إلى " موظف عام إلكتروني "يسهل على المتعاملين الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي يعمل بها دون تكبد لمشقة انتقال الأفراد إلى مقر الجهة الحكومية، والوقوف في طوابير أو صفوف ومراجعة أكثر من موقع لمتابعة معاملته مما يوفر لديه الوقت والجهد لكي يستثمرهما في الأمور الحياتية اليومية.

ومن جهة أخرى سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى التغلب ولو بشكل متدرج على مشكلة الوساطة و المحسوبية التي نخر سوسها في عظام الإدارة الحكومية على نحو أدى في كثير من الأحيان إلى انهيارها بعد انتشار الفساد الإداري بها وما يرتبط بها من رشوة وتمييز بالمخالفة لمبدأ المساواة أمام المرفق العام.

- تأثير الإدارة الإلكترونية على تفعيل مبدأ مساواة الأفراد في الخدمة العمومية

يقصد بهذا المبدأ أن يقدم المرفق العام خدماته إلى من يطلبها من الأفراد بنفس الشروط المقررة لتقديم الخدمة، دون تمييز بينها، ومعنى أن المرفق العام يجب أن يلتزم بالمساواة في التعامل مع المستخدمين له، بحيث يكونون في مركز قانوني متماثل في

¹ Jean-louis Moreu. La fonction publique. Paris: Librairie Général de Droit et de Jurisprudence 2000, p 09

² حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام، مذكرة الماجستير تخصص التنظيم السياسي و الإداري، قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة الجزائر، 2007، ص 94

الانتفاع بخدماته، وتحمل نفقات الانتفاع، بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من تفاوت لا يتعلق بشروط الانتفاع¹

وفي النهاية فإن الإدارة العامة الإلكترونية ستجعل جميع المتعاملين مع الخدمة العمومية متساويين في إتباع إجراءات الحصول على هذه الخدمات ويعلق المواطن آمال كبيرة على نظام الإدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية بصور عملية، وذلك بمنع أو التقليل من التمييز بين الأفراد على أساس العلاقات الشخصية أو علاقات القرابة والطائفية، والانتماء السياسي وغيرها من الأمور التي يمنعها مبدأ حياد المرفق العام.

III واقع الإدارة الإلكترونية و أثره على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر

III-1 مشروع الجزائر الإلكترونية ما بين 2008 و 2013

جاء في البرنامج الإستراتيجي الذي وضعته الجزائر تحت عنوان «الجزائر الإلكترونية، سنة 2008» أن الإستراتيجية تدرج ضمن رؤية رامية إلى بروز مجتمع العلم و المعرفة الجزائري مع الأخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة والسريعة التي يعيشها العلم ، وتهدف الإستراتيجية التي تتضمن خطة عمل متماسكة وقوية ، إلى تعزيز أداء الاقتصاد الوطني والشركات والإدارة ، كما أنها تسعى إلى تحسين قدرات التعليم والبحث والابتكار، و إنشاء كوكبات صناعية في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال، ورفع جاذبية البلد وتحسين حياة المواطنين من خلال تشجيع نشر واستخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال ، وتتمحور خطة العمل هذه حول 13 محورا رئيسيا أهمها:²

- سريع استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
- تسريع استخدام تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال في الشركات.
- تطوير آليات وحوافز تسمح بإستفادة المواطنين من تجهيزات وشبكات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال .
- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي.
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفق السريع والفائق السرعة.
- تطوير الكفاءات البشرية.
- تدعيم البحث،التطوير والابتكار.

III-2 واقع و مؤشرات الإدارة الإلكترونية في الجزائر

¹ حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على ادارة المرفق العام، مذكرة الماجستير تخصص التنظيم السياسي و الاداري، قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة الجزائر، 2007، ص 94

² نور الدين بوطغان، مقال " الجزائر تسابق الزمن لتجسيد الإدارة الإلكترونية " جريدة الشعب الجزائرية، العدد 588، بتاريخ 11 مارس 2013،

أشارت أرقام أوردها مركز البحوث في الاقتصاد التطبيقي من أجل التنمية على سبيل المثال، أن عدد مقاهي الانترنت في الجزائر في 2008 بلغ 9300 و51504 كشك متعدد الخدمات، في حين بلغ عدد خطوط الهاتف 3.5 مليون ، وأكثر من 700 ألف حاسوب ، وأكثر من 31 مليون تلفاز ، و18384 حاسوب في المتوسطات، و24848 بالثانويات و45000 بالجامعات و20000 بمراكز التكوين المهني ، وعلى مستوى المؤسسات 58 بالمائة لها عنوان الكتروني ،مقابل 29 لها مواقع ويب، في حين بلغت نسبة الدخول إلى الانترنت 41 بالمائة¹.

وإذا كانت العديد من الإدارات ،ومنها الحالة المدنية في العديد من البلديات، قد أصبحت مرقمنة ، فإن السجل التجاري الإلكتروني الذي دخل حيز الخدمة بداية سنة 2014². وتحصي الجزائر اليوم ما يقارب 4 ملايين مستخدم على شبكة فيسبوك للتواصل الاجتماعي وهي الخدمة التي مكنت الجزائريين من التواصل وإرسال رسائل وتلقي المعلومات ،وأصبح من حق الجزائريين أن يسجلوا أسماء نطاقاتهم باللغة الوطنية لتصفح الموقع على الشبكة العنكبوتية. وتعتبر بلادنا الـ10 عربيا في قائمة الأسواق العربية الأكثر تنافسية في مجال الهاتف النقال ، وتسعى حاليا لتدارك التأخر المسجل في عالم تكنولوجيا الإتصال ، فتم تنظيم صالون دولي بمدينة وهران من صلب أهدافه الإستراتيجية الوطنية (الكل رقمي) ،وتوجت الجهود المبذولة وطنيا في تصنيفها مؤخرا من طرف الاتحاد الدولي للاتصالات السلكية واللاسلكية ضمن البلدان الـ7 العربية التي أحرزت تقدما في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وكل هذا لا يمنع أن نحكم على القطاع في بلادنا بأنه في وضع صعب مقارنة بغيرنا ويتطلب مجهودات إضافية كبيرة³.

¹ نورالدين بوطغان، مقال: "الجزائر تسابق الزمن لتجسيد الإدارة الإلكترونية" جريدة الشعب الجزائرية، العدد 588، بتاريخ 11 مارس 2013.

² رياض ب، مقال: "السجل التجاري الإلكتروني يدخل الخدمة مطلع جانفي 2014"، جريدة الشروق اليومي الجزائرية، العدد 981، بتاريخ 04 أكتوبر 2013.

³ نورالدين بوطغان، مقال: "الجزائر تسابق الزمن لتجسيد الإدارة الإلكترونية" جريدة الشعب الجزائرية، العدد 588، بتاريخ 11 مارس 2013،

جدول: يبين تصنيف الجزائر بين مختلف الدول الأخرى في استعمال و تطوير
الإلكترونية

الإدارة
في

الدولة / الاقتصاد	التصنيف العالمي	التصنيف العالمي 2010	التغيير
1. قطر	26	35	↑ 9
2. الإمارات العربية المتحدة	34	24	↓ -10
3. الأردن	41	58	↑ 17
4. البحرين	46	40	↓ -6
5. لبنان	49	n/a	—
6. الكويت	52	33	↓ -19
7. المملكة العربية السعودية	54	54	— 0
8. عُمان	57	65	↑ 8
9. تونس	66	62	↓ -4
10. مصر	87	74	↓ -13
11. المغرب	94	94	— 0
12. سوريا	115	132	↑ 17
13. اليمن	123	n/a	—
14. الجزائر	125	121	↓ -4

المجال الاقتصادي

المصدر: <http://www.ennaharonline.com/ar/national/82101.html>
تاريخ الاطلاع 2015/05/12

III -3 المرصد الوطني لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر¹

أعلن الوزير الجزائري (السابق) المكلف بالخدمة العمومية "محمد الغازي" ، عن إنشاء مرصد وطني للخدمة العمومية يضم عديد الوزارات وممثلي المجتمع المدني و هذا لضمان أحسن الخدمات المقدمة للمواطن. كما كشف عن إنشاء موقع على شبكة الانترنت خاص بالمواطنين وتندرج هذه المشاريع ضمن جملة من الإجراءات التي ستتخذها الوزارة لتحسين أداء الخدمة العمومية.

وأوضح "الغازي" " على هامش وقوفه " على سير الخدمات المقدمة للمواطن بعدد المصالح و الإدارات العمومية أن الوزارة بصدد القيام بدورات تكوينية لفائدة موظفي الإدارات العاملين وراء الشبائيك وأعوان الأمن والتي تدخل ضمن نوعية الاستقبال الحسن للمواطنين وتوجيههم في ظروف جيدة إلى مختلف المصالح الإدارية المقصودة،

¹ سامية إخليف، مقال: " الغازي يعلن عن إنشاء مرصد وطني خاص بالخدمة العمومية و يؤكد..."، جريدة النصر الجزائرية، العدد 701، بتاريخ 19 جانفي 2014.

معترفا في هذا السياق بغياب التكوين والمؤهلات في أغلب الإدارات العمومية الجزائرية.

وأضاف الوزير في سياق متصل، أن الدولة تسعى بكل الطرق إلى تحسين ظروف المواطن الجزائري من ذلك التقليل من الوثائق الإدارية لتكوين الملفات الخاصة بمسابقات التوظيف. و أوضح أنّ وزارة الداخلية والجماعات المحلية ستقوم بإرسال مفتشين إلى الإدارات في عدة ولايات من الوطن على شكل زيارات فجائية للوقوف على مدى تطبيق تعليمات الوزير الأول "سلال" المتعلقة بتحسين الخدمة العمومية، وما استحدثت هذه الوزارة التي يترأسها كما قال إلهادليل قاطع على نية الحكومة في إعادة الاعتبار للمواطنين رغم أن هذه القضية تعني الجميع وهي مسؤولية مشتركة بين الإدارة والمواطن والتقليل من معاناتهم اليومية من البيروقراطية التي تميز الإدارة الجزائرية على حد تعبير الوزير، الذي أشار من جهة أخرى، إلى أن التقليل من نقشي ظاهرة البطالة في الجزائر مرتبط بالاستثمار في المجال الاقتصادي والصناعي والفلاحي

III- 4- الإدارة الإلكترونية و تحسين الخدمة العمومية في الجزائر

يشكل تطوير الإدارة الإلكترونية أول محور أساسي لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية، و يتعلق هذا بتسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في الإدارة العمومية من خلال إدخال هذه التكنولوجيات الجديدة و تعزيز استعمالها على مستوى الإدارة العمومية. و يترجم هذا المحور الاستراتيجي إرادة سياسية واضحة لتطوير العديد من الخدمات الإلكترونية في الإدارة الجزائرية في صالح المواطنين و المؤسسات أو الإدارات الأخرى و تم تأكيد هذه الإرادة مجددا في إطار برنامج رئيس الجمهورية السيد "عبد العزيز بوتفليقة" سيما في جزئه المتعلق بتعزيز الحكم الرشيد، و يتعلق هذا الأخير أساسا بعصرنة العدالة و تعزيز فعالية نشاط الإدارات الإقليمية و المركزية و كذا تحسين نوعية حياة المواطنين من خلال الخدمات عبر الانترنت. و يتعلق أيضا باستعمال وسائل الدفع الإلكتروني و وضع التجارة الإلكترونية التي من شأنها تعزيز شفافية الصفقات التجارية و المساهمة في تقليص السوق الموازية حسبما أشار العديد من المتدخلين.

و من اجل هذا تم تحديد أهداف خاصة بكل دائرة وزارية و تتعلق أساسا باستكمال الشبكات و الأنظمة على مستوى شبكات الانترنت للشبكات المحلية و وضع الأنظمة المعلوماتية المندمجة و كذا تطوير الخدمات عبر الانترنت تجاه المواطنين و المؤسسات و الإدارات الأخرى¹.

الخاتمة

¹ <http://www.djazairess.com/ennahar/42197>; vue le 03/03/2015.

ليس من الضروري، إعادة التأكيد على الأهمية للإدارة الإلكترونية في حياة الشعوب و الدول، و منها بلادنا المطالبة من خلال السلطات العمومية بأخذ الموضوع باهتمام أكبر، و الانخراط في العملية بقوة، و متابعة جديد هذه التكنولوجيا، و توفير المنظومة القانونية لذلك، ولهذا فان إنشاء مرصد وطني للتحكم فيها، يبدو أكثر من ضروري . كما يمكن القول انه يتعين العمل دون هوادة لتقديم أحسن الخدمات، في جو من المنافسة الشريفة، وبالمزيد من التحكم في التكنولوجيا، و يبقى الأمل كبيرا، و يجب أن يكون كذلك في الذكاء الجزائري، و الإرادة في التحكم الإيجابي في هذه التكنولوجيا، إذا كنا ننشد التطور، و أن يكون لنا موضع قدم في القرية العالمية، التي تزداد في الصغر بفضل هذه التكنولوجيا، و استغلالها في إصلاح و تحسين الخدمة العمومية في الجزائر .

قائمة المراجع

أ. الكتب

1. حسام الدين الأهواني " : حماية حقوق الملكية الفكرية في مجال الإنترنت"، الملكية الفكرية، المؤتمر العالمي الأول حول الملكية الفكرية، جامعة اليرموك، الأردن 10-11 تموز 2000، ص ص: 2-3.
2. سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2009، ص204 .
3. علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ص ص36-37.
4. ثابت، عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، دون بلد النشر، الدار الجامعية، 2001، ص455
5. علي، زغدود، المؤسسات العمومية والإدارية، تعريفها، طبيعتها القانونية، الشخصية المعنوية، الجزائر، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي، التربية، دون تاريخ نشر، ص 12
6. Jean-louis Moreu. La fonction publique. Paris: Librairie Général de Droit et de Jurisprudence 2000, p 09
- 1.

ب. مذكرات

1. عاشور عبد الكريم دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة الماجستير تخصص الديمقراطية و الرشادة، قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة قسنطينة، 2010، ص55 .
2. حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على ادارة المرفق العام، مذكرة الماجستير تخصص التنظيم السياسي و الاداري، قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة الجزائر، 2007، ص 94.

3. تغريد ابو سليم ، دراسات تحليلية لابعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر 03 ، 2005، ص 34.
4. يوسف محمد يوسف أبو أمونه ، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية-قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، كلية الدراسات العليا، غزة، فلسطين، 2009 ، ص37

ت. مجلات و منشورات

1. دموسي عبد الناصر، أ.محمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث العدد 2011/09، جامعة ورقلة، الجزائر ص 90.
2. محمد ، محمود الطعانة ، طارق ، شريف العلوش ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، الأردن ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية 2004، ص11
3. العلاق بشير عباس ، الخدمات الالكترونية بين النظري و التطبيق ، مدخل تسويقي استراتيجي ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية ، الاردن ، 2004، ص 256

ث. جرائد

1. نورالدين بوطغان، مقال : " الجزائر تسابق الزمن لتجسيد الإدارة الإلكترونية " جريدة الشعب الجزائرية، العدد 588 ، بتاريخ 11 مارس 2013،
2. رياض. ب، مقال: " السجل التجاري الإلكتروني يدخل الخدمة مطلع جانفي 2014"، جريدة الشروق اليومي الجزائرية، العدد981، بتاريخ 04 أكتوبر2013.
3. سامية إخليف، مقال: " الغازي يعلن عن إنشاء مرصد وطني خاص بالخدمة العمومية و يؤكد..."، جريدة النصر الجزائرية، العدد 701، بتاريخ 19 جانفي 2014.

ج. المواقع الالكترونية

1. <http://www.djazairress.com/ennahar/42197; vue le> 03/03/2015.
2. <http://www.ennaharonline.com/ar/national/82101.html>