

إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الالكترونية وآفاق ترشيدها

أغريبي علي أرينوبة الأخضر

مركز البحث في العلوم الاسلامية والحضارة، الأغواط

الملخص:

لقد أفرز التحول نحو الإدارة الالكترونية جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية، تؤسس في النهاية إلى مقولة نهاية الإدارة العامة التقليدية، ف نموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح، والوضوح والدقة، في تقديم الخدمات، وإنجاز المعاملات، وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي، ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية. إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الالكترونية يمثل توجهها عالميا، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية، التي من بينها الخدمة العمومية الالكترونية، حيث كانت هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة توجت بنجاح كبير في مناطق منها، وعرفت تحديات، وصعوبات في دول أخرى، ولعل هذه النجاحات، وفي مقابلها المعوقات هي بحاجة ماسة إلى القيام ببحوث ودراسات عميقة ودقيقة، تمكن من معرفة متطلبات ومرتكبات ومعالم الإنجازات، ومواصلة البحث بغية الكشف عن بعض التحديات،

و المعوقات المانعة لتحقيق التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية.

Abstract

We have produced a shift toward electronic management a number of changes to the concept of public service, established in the end to the argument the end of the traditional public administration, The example of the electronic management provides a lot of opportunities for success, and the clarity and precision in the delivery of services, and completion of the transactions, and therefore represents a revolution conceptual shift, and shift the quality of the public service model. In addition it became a shift towards electronic management represents a global trend, encourage the adoption of e-services systems, which include the electronic public service, where there have been a number of initiatives provided by the governments of many countries with great success culminated in the areas of them, and I knew the challenges and difficulties in other countries, and perhaps these successes, and against which the obstacles are in urgent need to carry out research and profound studies and minutes, was able to find out the requirements and foundations and landmarks achievements, and continue research in order to detect some of the challenges and obstacles prohibitive to achieve a shift towards public service

مقدمة:

نتيجة للتقدم المتنامي وفي ضوء التطور المتزايد في استخدام التكنولوجيات الحديثة والتوسع الهائل في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والنمو الباهر للمؤسسات الخدمائية بكل أنواعها وأشكالها وبمختلف خدماتها وتباين نشاطاتها، وتعدد أماكن عملها والمتعاملين معها، ظهرت ما تسمى بالإدارة الالكترونية والتي تعد من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات، وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل المؤسسات المقدمة للخدمات العمومية في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في إنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للزبائن بطريقة الكترونية، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات الإدارية والتي تقف حائلا دون تطور النظم الإدارية الحالية بالإضافة إلى ما تتميز به الإدارة الالكترونية من سرعة في إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد والتكلفة.

وبالتالي فإن الفكرة الجوهرية للإدارة الالكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات، وإلى الزبائن أو العملاء كمستقبل لهذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الالكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل، تأتي على رأسها التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة للخدمة بمفهومها الحديث.

وبالتالي فالسؤال المطروح هو: إلى أي مدى شكلت الإدارة الالكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن؟

وهو ما نحاول الإجابة عنه من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية

المبحث الثاني: منهجية تطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية

المبحث الثالث: نماذج لتطبيقات الإدارة الالكترونية في الجزائر

المبحث الأول

مفهوم الإدارة الالكترونية

إذا كان يوحى 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، فما المقصود من الإدارة الالكترونية وما هي خصائصها والمميزات التي تفرقها عن أسلوب الإدارة التقليدي؟

ما نحاول الإجابة عليه من خلال ما يلي:

1-تعريف الإدارة الالكترونية.

قبل التطرق لمفهوم الإدارة الالكترونية لابد بداية من الإشارة إلى أن البعض يفضل أن يطلق عليها لفظ الحكومة الالكترونية، ولكن هناك فرق لابد من استبيانته حتى لا يكون هناك لبس وفقا لما يلي:

حيث أنه غالبا ما تعرف الحكومة الالكترونية بأنها: قدرة الأجهزة الحكومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال من جهة أخرى، وذلك بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر شبكات الانترنت، مع ضمان أمن وسرية المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان.

ووفقا لتعريف آخر: هي تقديم الخدمات الحكومية والحصول عليها بوسائل الكترونية، تمكن من الاطلاع على المعلومات وإكمال التبادل بين الأجهزة الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها في أي زمان ومكان على أساس العدل والمساواة¹.

و في حقيقة الأمر يقصد بمصطلح الحكومة الالكترونية تيسير تقديم الجهات الإدارية لخدماتها اعتمادا على ما توفره لها التقنيات الحديثة من وسائل، هذه الأخيرة التي ما هي إلا حلقة جديدة من حلقات "الأشكال" التي تقدم بها تلك الجهات خدماتها للجمهور، وتقارب جديد بين الجمهور طالب الخدمة والإدارة مقدمة الخدمة.

وإذا استثمرت السلطات الإدارية معطيات التقدم العلمي الحالي، فليس معنى ذلك أن تلك الإدارة العامة قد انقلبت إلى حكومة²، باعتبار أن الإدارة العامة تمثل مجموعة الأجهزة التي تنشأ الدولة لضمان تنفيذ سياستها العامة في المجتمع³ (المقترحة من طرف الحكومة).

وحسب بعض الفقهاء فإن التعارض اللفظي بين كلمتي إدارة وحكومة، ناهيك عن المعنوي كان كفيلاً بلقت النظر إلى وقوع خطأ منهجي وخط كبير بين اصطلاحين مختلفين.

ويؤكد البعض الأخر بأن الإدارة الإلكترونية تعمل على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة الواحدة التي تقوم أعمالها على تلك الإدارة، وتقف مهمة الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر هؤلاء عند الحدود الافتراضية لشبكة معلوماتها الداخلية، وخروج هذه المعلومات أو تبادلها مع الشبكة الأم التي تصب فيها جميع شبكات الدولة ومؤسساتها ومنظماتها وإداراتها يعني أننا أصبحنا نتعاطى مع ما يسمى بـ الحكومة الإلكترونية.

ويذهب اتجاه آخر إلى أن الإدارة الإلكترونية تهدف إلى تحقيق الربط الإلكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية وإتمام جميع المعاملات والخدمات مباشرة من خلال ذلك الربط⁴.

وعموماً إن مفهوم الإدارة الإلكترونية أوسع من كونه مجموعة حواسيب وبرمجيات وانترنت وغيرها من التقنيات، إذ أنها إدارة شاملة لمختلف أوجه العمليات، اللوجستية والأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وإدارة الإمداد وإدارة العلاقات العامة، وعرض التكنولوجيات الخاصة بخدمات الخدمة العامة وضبط طلبات الحصول على الخدمات وتلبية حاجات عميل الإدارة وهو المواطن، وتنظيم العلاقة بين مؤسسات الدولة والقطاع الخاص والهيئات الرسمية وغير الرسمية⁵، وهذا كله يعطي للإدارة الإلكترونية العديد من التعاريف، يمكن إنجازها فيما يلي:

- الإدارة الإلكترونية هي استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة، والمعلومات في تيسير سبل الأداء الحكومي لخدماتها العامة الإلكترونية teleservices ذات القيمة، والتوصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة⁶.
- هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أسلوب أداء الخدمات الحكومية.

• كما عرفت الإدارة الالكترونية انطلاقاً من شكل العلاقة التي أصبحت تحدد طبيعة التواصل الفاعل داخل الدولة الوطنية، وكيف أثر التحول لتوظيف التكنولوجيا الحديثة على صياغة تلك الروابط باختلاف أنواعها حيث عرفت من طرف البنك الدولي بأنها مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، والمؤسسات التجارية مع الحكومة، للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني⁷.

وعلى العموم فإن الإدارة الالكترونية في المؤسسات هي الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الالكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد، وبمعنى آخر "فالإدارة الالكترونية" هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات عبر شبكة الانترنت أو الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات، فالإدارة الالكترونية تقوم على مفهوم جديد ومتطور يتعدى المفهوم الحديث "اتصل ولا تنتقل" وينقله خطوة إلى الأمام بحيث يصبح "ادخل على الخط ولا تدخل في الخط".

2- خصائص الإدارة الالكترونية:

تتميز الإدارة الالكترونية بالعديد من الخصائص يمكن إجمالها فيما يلي:

2-1 السرعة والوضوح⁸:

إن كثيراً من المعوقات الإدارية والعقبات التي ترسخت وبقيت لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن أن تلامشى وتصبح ماضياً بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية التي تعطل قوانينها وظروف أعمالها الورقية إنجاز المعاملات.

ففي ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل، ليس إنجازها فحسب، بل أيضاً نسخها أكثر من نسخة إذا استلزم الأمر، وحفظها وإرسالها إلى الجهة التي ستبت في أمرها، ثم انتظار عودتها وإمكان تكرار ذلك مرات ومرات في حال وقوع خطأ ما، وربما بدء المشوار من جديد في حال ضياع تلك الأوراق، وهو أمر وارد، والاحتراز منه بنسبة ١٠٠% مستحيل، فضلاً عن أن يكون هذا بفعل فاعل في حال الأوراق المهمة التي قد تخفي بتوصية ممن قد يضر وجودها بمصالحهم.

هذه كلها أمور ليست من نسج الخيال بقدر ماهي واقع ومعاناة عاشتها المجتمعات البشرية طويلاً في ظل الإدارات التقليدية التي كانت تقف دائماً عاجزة عن تبديل شيء من هذا الواقع، وهي مشكلات أصبح في الإمكان الاحتراز منها كلياً في ظل سيطرة الإدارة الإلكترونية التامة على معلوماتها ومعاملاتها، وأيضاً ضمان سرعة إنجاز المعاملات الفاتئة وإرسالها واستقبالها.

2-2 عدم التقيد بالزمان والمكان:

مع الاعتماد على وسائل التكنولوجيا الحديثة تخفي فكرة العطل وأوقات الراحة للموظفين والفصول، بحيث تعمل الإدارة الافتراضية على مدار السنة وعلى مدار 24 ساعة.

3-2 إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها⁹:

لا تقوم الإدارة الإلكترونية على ممارسات الأفراد من موظفياً وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها، بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة، ومن ضمن تلك البرامج ما يتيح للمراجع إنجاز معاملاته عبر شاشاتها وأزرارها وتبسيطها له بدرجة أشبه بالتعليمية¹⁰.

كما تهتم بإدارة الملفات وليس الاحتفاظ بها وتكديسها فوق بعضها على أرفف أرشيف الإدارة، ولا يعني هذا أن الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات والبيانات، بل تضمن لها

وسائل الحفظ الآمنة، لكن تلك الملفات في ظل الإدارة الإلكترونية تتحول إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الإلكترونية، حيث يتم استدعاؤها حين يقوم صاحب تلك المعلومات بطلب معاملة ما، وبناء عليها يوافق البرنامج على منحه تلك المعاملة أو رفضها، وأيضاً تكون تلك المعلومات عن الأشخاص والأبنية والمشروعات وكثير من تفاصيل الحياة داخل المجتمع مرجعية معرفية تفيد الإدارة حين الرجوع إليها في حال طلب إحصاء ما أو بيانات عن شيء ما، وهذه كلها ممارسات ووسائل استغلال لتلك المعلومات التي تملكها الإدارة الإلكترونية تختلف من إدارة لأخرى حسب طبيعة عمل تلك الإدارة والمهمة المنوطة بها¹¹.

4-2 المرونة: من خلال سرعة الاستجابة مع الأحداث والتجاوب معها.

5-2 الرقابة المباشرة والصادقة:¹²

من خصائص الإدارة الإلكترونية أيضاً أنه أصبح بإمكانها أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور، وهكذا يصبح لدى الإدارة تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيّم بها أنشطتها، وتتابع بها مواقعها باطمئنان، بعيداً عن أسلوب المتابعة بالذكريات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية، بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات، فضلاً عن بطء هذا الأسلوب. ويمكن بوضوح كشف هذا الفارق حين نتصور إدارتين؛ إحداها تجلس في انتظار مراقب أو مجموعة مراقبين أرسلتهم ليكتبوا لها تقريراً عن موقع ما ويتابعوا سير العمل فيه، وأخرى تجلس في مكانها تشاهد حركة العمل في هذا الموقع مباشرة، وتسمع أيضاً كل ما يدور فيه.

2-6 السرية والخصوصية.

السرية والخصوصية للمعلومات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحيات الذين يملكون كلمة المرور، للنفاد إلى تلك المعلومات فعلى الرغم من الوضوح والشفافية اللذين تتمتع بهما الإدارات الإلكترونية إلا أن هذا لا ينطبق بطبيعة الحال على مختلف أنواع المعلومات، فهنا تتفوق الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية، إذ إن قدرتها على الإخفاء والسرية أعلى، ولديها أنظمة منع الاختراق، مما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمراً بالغ الصعوبة¹³.

3-المقارنة بين المفهومين التقليدي والإلكتروني للإدارة:

هناك مجموعة من الأسس التي تحدد أوجه الاختلافات الجوهرية بين المفهومين، وإن كان الأمر لن يحتاج إلى طويل عناء لعقد مقارنة بينهما، باعتبار أن كل ميزة في الإدارة الالكترونية هي أمر كانت تفتقده الإدارة التقليدية، ويؤثر فقط بالسلب في أدائها وفعالية دوائرها، وعموماً يمكن إبراز أهم الفوارق بينهما وفقاً لما يلي¹⁴:

3-1 طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف:

فالإدارة التقليدية تعتمد على الوسائل التقليدية اليدوية، لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة، بينما الإدارة الإلكترونية تتم الاتصالات فيها باستخدام الشبكات الإلكترونية.

3-2 طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل:

الإدارة في ظل المفهوم التقليدي تكون علاقاتها بين أطراف التعامل مباشرة، بينما الإدارة الإلكترونية تشير إلى انتفاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، حيث توجد أطراف التعامل مع أو في نفس الوقت على شبكات الاتصالات الإلكترونية.

3-3 طبيعة التفاعل بين أطراف التعامل:

تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي وبينما في الإدارة الإلكترونية بالسرعة، كما يحقق التفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد ما، ومجموعة ما من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.

4-3 نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات:

تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية، بينما تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية دون استخدام أية وثائق رسمية.

5-3 مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية:

توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام أي من وسائل الاتصالات التقليدية لتنفيذ كل مكونات العملية، بينما يمكن تحقيق ذلك في ظل ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية.

6-3 نطاق خدمة العملاء:

توفر ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة وجود خدمات للأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقا لمواعيد عمل المنظمات، بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يوميا في الإدارة الإلكترونية.

7-3 مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية:

تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن، بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي.

4- أهداف الإدارة الالكترونية:

يلاحظ تعدد الأهداف والفوائد المرجوة من وراء الإدارة الالكترونية، ومن أهمها خفض حدة البيروقراطية في أداء الأعمال، والعمل على تجميع كافة الخدمات والمعلومات ذات الأهمية للمواطنين، بما يمكن من الاستفادة منها بطريقة سهلة، ويمكن توضيح أهم الأهداف التي تسعى الحكومة الالكترونية إلى تحقيقها فيما يلي:

• تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة سهلة وسريعة ومنخفضة التكاليف، وخفض الاحتكاك بين موظفي الحكومة والمواطنين، هذا وانطلاقا مما تضيفه تطبيقات الإدارة الالكترونية على الأجهزة البيروقراطية الحكومية، وخاصة منها الخدماتية، وعلى هذا تواجدت تعريفات للإدارة الالكترونية حاولت ربطها بالخدمة العامة المعقلنة، إذ يرى الباحث سعيد بن معلا العمري بأن الإدارة الالكترونية "تمثل تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة، بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة، ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، كما يتعدى مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة العامة، إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات وتعزيز دوره في المشاركة، والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة".¹⁵

- إتاحة المعلومات عن كافة القوانين واللوائح الحكومية للمواطنين على شبكة الانترنت لمعرفة اللوائح التي تحكم موضوع أو قضية معينة.
- زيادة الوقت المتاح لتأدية الخدمة بحيث يمكن الحصول على الخدمة في أي وقت طوال اليوم دون الالتزام بساعات عمل رسمية محددة.
- تحديد متطلبات الحصول على الخدمة والنماذج المطلوبة بما يمكن من استكمالها قبل الذهاب لمكان أداء الخدمة ومن ثم تخفيض الوقت والجهد اللازم لأداء الخدمة¹⁶.

• الارتقاء بثقافة ووعي المواطنين، من خلال تشجيعهم على استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة، وكذلك تنمي الشعور بالانتماء لدى المواطنين العموميين، عن طريق منحهم نوعا من المشاركة.

• توفير مناخ ملائم للاستثمار يعمل على تخفيض المعوقات والإجراءات التي تحول دون جذب المستثمرين وبما يوفر عامل جذب للشركات العاملة في مجال التكنولوجيا.

• المساهمة ورفع كفاءة الأداء الإداري، حيث أن الإدارة الالكترونية وباعتبارها نمط جديد من الإدارة ترك آثاره الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها وعلى استراتيجياتها ووظائفها، وفي الواقع فإن التأثير لا يعود فقط للبعد التكنولوجي المتمثل في التكنولوجيا الرقمية، وإنما أيضا إلى البعد الإداري المتمثل في تطوير المفاهيم الإدارية التي تراكت لعقود عديدة، وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة في التفويض والتمكين والإدارة القائمة على الفريق، فقد ساهمت الثورة الرقمية في إحداث تغييرات عميقة في بيئة العمل وأساليبه أهمها¹⁷:

- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي

- الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد

- الانتقال من التنظيم الهرمي القائم على سلسلة من الأوامر إلى التنظيم الشبكي

- الانتقال من الرقابة بمفهوم مقارنة الأداء الفعلي مع المخطط إلى الرقابة المباشرة الآنية.

• ترشيد الإنفاق الحكومي حيث يتم تخفيض عدد الموظفين، بالإضافة لاستبدال استخدام المستندات الورقية والمخازن المتكدسة بالوثائق والمستندات بالتحول نحو استخدام الحاسبات الآلية، ومعنى كل هذا أن الإدارة الالكترونية هي وسيلة لرفع أداء وكفاءة المؤسسة للخدماتية في الدول النامية وليست بديلا عنها، ولا تهدف إلى إنهاء دورها، كما أنها إدارة بلا ورق لأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية، وهي إدارة بلا مكان وتعتمد أساسا على الحاسوب المحمول والهاتف الجوال، وهي إدارة بلا زمان حيث

تعمل 24 ساعة / 24 ساعة أي تعمل في الزمن الحقيقي، وهي إدارة بلا تنظيمات جامدة فالمؤسسات الخدمية الذكية تعتمد على عمال المعرفة وصناعات المعرفة.

• تحقيق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات بصورة متكافئة لكافة المؤسسات والمواطنين والتقليل من الرشاوى، حيث أن دعم الشفافية مرتبط بالحد من الفساد الحكومي والإداري، والتخفيف من تعقيدات الإجراءات الروتينية، التي تجعل من الديمقراطية أمرا مستحيلا، وكذى يساهم في تخفيف حالات التشاؤم لدى المواطنين¹⁸.

• الترويج للخطط المستقبلية للدولة ومشروعاتها التنموية المطلوبة¹⁹.

مما سبق يلاحظ تركيز أهداف الإدارة الالكترونية على الجوانب المتصلة بعمليات الإصلاح الإداري، كالقضاء على الروتين وزيادة فعالية الأجهزة الإدارية والتعامل الجيد مع طالبي الخدمة بشكل يدعم الثقة لدى عملاء الإدارة، حيث يسجل عدم اهتمامها بالمحددات البيئية والتي تنعكس على مستوى المردود المنتظر أن يحققه التحول نحو تطبيق الإدارة الالكترونية، بسبب المشاكل التي تفرزها هذه البيئة، والتي تؤثر سلبا على محتوى ونوع الخدمات الالكترونية، وجعل أسرار الأعمال الحكومية عرضة للتهديد، ومخاطر الجرائم الالكترونية، كإتلاف المواقع والبيانات، وتدميرها عن طريق الفيروس المعلوماتي²⁰.

المبحث الثاني

منهجية تطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية

دراسة منهجية تطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية تقتضي تحديد عناصرها وتوجهاتها، ودوافع التحول لأسلوب لإدارة الإلكترونية من جهة، ومن جهة أخرى تحديد متطلبات تطبيق هذا الأسلوب في الإدارة.

أولاً/ عناصر وتوجهات الإدارة الالكترونية الحديثة²¹:

تمثل عناصر هذه الإدارة في الآتي:

1. إدارة بدون ورق: يكبّد الأسلوب الورقي الإدارة التقليدية تأسيساً على ضرورة احتفاظ الإدارة بهذا الركام من الملفات والأوراق الكثير من النفقات في سبيل سعيها لحفظ تلك الملفات والمعاملات، وصيانة المكان الأرشيف الذي تحفظ فيه، يحدث هذا في الوقت الذي لا يكلف الأمر فيه في ظل الإدارة الإلكترونية أكثر من ثمن وسائط التخزين أو الشبكة التي حُمّلت البيانات أو المعلومات أو المعاملات عليها سلفاً، دون حمل عناء صيانة مبان أو حفظ أو تجديد وأيضاً دون تكبد خسائر أو نفقات إضافية²².

2. إدارة بلا تنظيمات جامدة: فيعني بها الحديث عن المؤسسات الذكية التي تعتمد على العمل المعرفي وصناعة المعرفة.

3. إدارة بلا مكان: تعتمد على المؤتمرات الإلكترونية والفيديو كونفرانس، والحواشيب والهواتف النقالة.

4. إدارة بلا زمان: فالعالم اليوم يعمل 24 ساعة في اليوم، لذلك لا بد من خلق آليات للاتصال بالآخرين، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة.

ومن أهم التوجهات التي تفرضها الإدارة الإلكترونية تتمثل في التالي:

1. كبسلة المعلومات والتي تعني عرض التراث المعرفي للبشرية في شكل كبسولات.

2. إدارة الملفات بدلاً من حفظها والتي تعني كيفية الاستفادة منها بما يعود بالإضافة على التراكم المعرفي.

3. الاحتفاظ بنمط معين من الملفات بحيث يمكن تغيير محتواه من آن لآخر طبقاً للتغيرات بدلاً من كتابته مره أخرى.

4. اكتشاف المشاكل مسبقاً بدلاً من الانتظار لحلها لاحقاً.

ثانيا /دوافع التحول لأسلوب لإدارة الإلكترونية:

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس درباً من دروب الرفاهية، إنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة الخدمات وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية، ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات الإدارة أو تقديم الخدمات العمومية، فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت، ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية:

- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به، فتوظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة، تمثل في تحسين أداء المؤسسات وإتاحة الفرصة للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي²³.

- حاجة الموظفين العموميين للدعم النوعي من خلال معلومات صلبة ونظام عمل متطور.
- توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية: حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا، للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية وإرضاء المواطن من ناحية أخرى، بعد أن أصبح أمامه معيار عالمي يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه الدول المتقدمة من خدمات راقية.²⁴

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.

ثالثا/ متطلبات مشروع "الإدارة الالكترونية":

إنّ مشروع الإدارة الالكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر، يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه، وبالتالي يحقق النجاح والتفوق وإلا سيكون مصيره الفشل وسيسبب ذلك خسارة في الوقت والمال والجهد ونعود عندها إلى نقطة الصفر.

فالإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، لذلك فإن مشروع الإدارة الالكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها:

1- البنية التحتية:

إذ أن الإدارة الالكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات، وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة، وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى²⁵.

2- توافر الوسائل الالكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية:

التي نستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها .

3- توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالانترنت:

مع ضرورة أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من اجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الالكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة ممكنة.

رابعا: التدريب وبناء القدرات:

وهو يشمل تعليم وتدريب العاملين، وتوعية وتثقيف المتعاملين من خلال إحداث تغيرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها، وهذا يعني إعادة النظر في نظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبات على كافة المستويات²⁶.

4- توافر مستوى مناسب من التمويل:

بحيث يميّن التمويل الحكومة، من إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين، والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و"الإدارة الالكترونية" على مستوى العالم²⁷.

5- توفر الإرادة السياسية:

من خلال وجود إرادة سياسية من طرق القيادة السياسية لدعم الهياكل الإدارية، وإدخال التغييرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة، حيث أن التزام القيادة علنا بالجهود الرامية للتحول للحكومة الالكترونية، من خلال توفير المال والجهد والوقت والمتابعة المستمرة، هي العناصر الرئيسية لنجاح عملية التحول إلى الحكومة أو الإدارة الالكترونية، وان انعدمت الإدارة السياسية فإن الدعوة إلى الحكومة أو الإدارة الالكترونية تبقى فكرة على ورق²⁸.

وهنا تجب الإشارة إلى وجود العديد من الهيئات والأجهزة التي تهدف إلى متابعة إصلاح الخدمة العمومية والوظيفة العمومية بصفة عامة، والتي يدخل في صلاحياتها بصفة غير مباشرة تطوير ما يعرف بمفهوم الإدارة الالكترونية وعلى سبيل المثال نجد:

• الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلفة بالإصلاح الإداري والوظيفة العمومية:

فوفقا للمادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 96-212 المحدد لصلاحيات الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة، بهذه الوزارة،²⁹ نجد أنه من بين مهامه الاضطلاع ب:

- اقتراح عناصر السياسة الوطنية في ميادين الإصلاح الإداري والوظيف العمومي والسهر على تنفيذها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها.
- ترقية المناهج والتقنيات العصرية لتنظيم الإدارة العامة وعملها، من خلال المبادرة بكل عمل لتجديد الإدارة وعصرتها باللجوء إلى التقنيات الحديثة في التسيير والتكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال.
- ترقية كل تدبير يرمي إلى تحسين علاقة الإدارة بالمواطن، وذلك من خلال تنظيم وتنشيط كل تظاهرة تجاه المواطن تهدف إلى تعميم الأعمال الإدارية وإجرائها وترقية مشاركة الموظفين وتوجههم.
- برنامج الحكومة لسنة 2000³⁰: المصادق عليه من طرف المجلس الشعبي الوطني يوم 27 سبتمبر 2000، وهو يعبر عن الاتجاه العام الذي تسعى إليه سياسات الإصلاح الإداري المنتهجة في الجزائر لتحسين أداء الإدارة العامة عن طريق:
 - عصرنة الإدارة العامة
 - ترشيد الإدارة العامة
 - رد الاعتبار للإدارة العامة.
- المديرية العامة للإصلاح الإداري³¹: المنشئة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03-192، وفيما يخص مهامها فقد تم تحديدها بموجب المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 03-192³² وحسب المادة 03 منه ومن بينها:
 - اقتراح كل تدبير من شأنه تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن
 - المبادرة بكل عمل لتجديد الإدارة العمومية وعصرتها باللجوء إلى التقنيات الحديثة في التسيير والتكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال.

6- وجود التشريعات والنصوص القانونية³³:

فالمطلب التشريعي والقانوني يعتبر أساس عمل نظامي لتحديد العلاقات بين الجهات المتعاملة مع أجهزة الإدارة الالكترونية، وحيث أن ضمان حقوق جميع الأطراف يتطلب توفير تشريعات كفيلة بتحديد أطر العمل، التي تشتغل فيها أنظمة الإدارة الالكترونية، الأمر الذي يتطلب سن تشريعات جديدة لضبط أسلوب التعامل الجديد مع الأوضاع التي نشأت الحاجة إليها، ومن المتطلبات الأساسية في هذا السياق نذكر:

- تشريعات تنظم نشر المعلومات والمحافظة على سريتها
- تشريعات خاصة بتحديد رسوم استخدام المواقع الالكترونية.

7- توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال:

تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل الالكتروني، بمعنى أن الوثائق التي يتم حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها الكترونيا لتنفيذ متطلبات الخدمة يجب الحفاظ على أمنها، كل هذا يصب لأجل حماية المعلومات الوطنية والشخصية، وصون الأرشيف الالكتروني من أي عبث والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد³⁴.

8- خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الالكترونية.

ذلك لإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها وبإشراك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة وتلفزيون وصحف والحرص على الجانب الدعائي وإقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الالكترونية.

رابعاً/ التقنيات المستخدمة في مجال الإدارة الالكترونية الحديثة:

تتعدد التقنيات الممكن استخدامها في تسيير أسلوب الإدارة الالكترونية وخاصة مع التطور المستمر للتكنولوجيا ويمكن ذكر بعضها وفقاً لما يلي:

1- نظم المعلومات الإدارية³⁵:

يقصد بها النظم التي صممت لأداء وظيفة أو وظائف محددة، وهي غالباً الأعمال الروتينية اليومية التي تقوم بها دائرة حكومية ما، مثل الاتصالات الإدارية (صادر - وارد)، إدارة الملفات الطبية في المستشفيات، نظم المحاسبة، نظم شؤون الموظفين،..... وغيرها. وقد ظهر خلال السنوات الأخيرة ما يعرف بالنظم المتكاملة ويقصد بها النظم التي تتكون من عدة نظم فرعية متكامل فيما بينها بحيث تكون في النهاية نظاماً شاملاً لجميع وظائف الدائرة. في الغالب لا تجد كثير من الدوائر نظم متكاملة تلبي احتياجاتها كما تريد، وبالتالي تلجأ إلى تصميم نظم خاصة بها قدر الإمكان، في هذه الحالة يجب على الدائرة مراعاة المعايير القياسية قدر الإمكان حتى تستطيع التكامل مع التقنيات الأخرى مثل الانترنت، وتجدر الإشارة هنا إلى أن تلك النظم سواء النظم الجاهزة أو المطورة محلياً يجب أن تكون سهلة الاستخدام ويكون انسياب العمل (workflow) سلساً ومنطقياً.

2- تقنيات الأرشفة الالكترونية:

تستخدم المساحات الضوئية (السكرانز) لتحويل الوثائق الورقية إلى شكل رقمي يمكن تخزينه وتبادله عبر الشبكات المحلية أو الانترنت، ويستخدم لهذا الغرض مساحات سريعة جداً تعادل سرعة آلات تصوير المستندات تقريباً، وتكون مرتبطة عادة بنظام للأرشفة الالكترونية (مثل Laserfiche, Arabbox, Projectwise) يقوم بتخزين الوثائق وفهرستها بطريقة تمكن من استرجاعها عند الحاجة لها.

3- نظم إدارة المحتويات:

المقصود بنظم إدارة المحتويات: هي برامج تتركب في مواقع الانترنت لتسهل عملية إدارة المعومات (المحتويات)، وتستخدم تلك النظم قواعد بيانات لتخزين جميع المعلومات، إضافة إلى القوالب الجاهزة وذلك لإنتاج صفحات ويب ديناميكية تكوّن في النهاية موقعا متكاملًا. وعليه يمكن إضافة المحتويات إلى الموقع بسرعة وبواسطة أشخاص ليس لديهم خلفية عن تقنيات الويب، وتخرج تلك المحتويات في شكل متناسق واحترافي عندما تتصفح بواسطة برامج تصفح الانترنت .

المقصود بالمحتويات:

هي جميع أشكال المعلومات التي يراد إتاحتها مثل: وثائق، نماذج، صور، ملفات صوتية، ملفات فيديو، أخبار، معلومات عامة... الخ.

4- البوابات:

هي مواقع تستخدم نظم أو عدة نظم لإدارة كمية كبيرة من المحتويات بحيث تصبح أشبه ما تكون ببوابة تخيلية لتلك الدائرة يستطيع المراجع الدخول عن طريقها إلى اغلب الخدمات التي تقدمها مباشرة من بيته أو مكتبة³⁶.

5- النماذج الالكترونية:

هي نماذج الكترونية تفاعلية تتيح عبر الانترنت تتيح إدخال البيانات بشكل تفصيلي من قبل طرف (المواطن مثلا) ومن ثم إرسالها للطرف الثاني (الوزارة مثلا) لتدخل إلى نظام ما يقوم بمعالجتها إلكترونيا.

ويمكن تطبيق مفهوم النماذج الإلكترونية على العمليات النمطية بين الجهات الحكومية سواء كان ذلك على شكل نماذج مطبوعة بباركود يقرأ آلياً، أو ملفات إلكترونية ترسل بشكل آمن وتقرأ آلياً .

6- نظام الدفع الالكتروني³⁷:

هناك طرق عديدة للدفع على الإنترنت مثل: بطاقات الائتمان، PayPal وغيرها، وفي مجال الإدارة الالكترونية يمكن توظيف تلك الطرق وتطويرها للتوافق مع احتياجات القطاعات الحكومية، وقد قامت مؤسسة النقد العربي السعودي بتطوير نظام سداد للمدفوعات لخدمة التعاملات المالية للحكومة الالكترونية.

7- محركات البحث:

محركات البحث هي أدوات يمكن عن طريقها البحث في كامل الموقع واسترجاع المعلومات، وتعد محركات البحث من نماذج نظم الاسترجاع الحرة (غير المقيدة) والتي تعتمد على الكلمات المفتاحية للدلالة على موضوع البحث، ويمكن لمحركات البحث أن تشمل جميع النصوص التي يحتويها الموقع، مما يوسع نطاق البحث ويزيد من كفاءة الاسترجاع.

وتختلف قدرات محركات البحث حيث تتدرج من البحث البسيط بالكلمات الدالة (المفتاحية) إلى البحث المتقدم بالروابط البوليانية والمقيدات وغيرها من الخصائص، وتجدد الإشارة هنا إلى أن اغلب المستخدمين غير معتادين على تلك التقنيات المتقدمة ولذلك لا يستخدمونها رغم أهميتها.

8- واجهات المستخدم التفاعلية وتصميم الموقع:

يلعب تصميم الموقع وواجهة الاستخدام دورا كبيرا في نجاح الموقع، حيث تساعد المستخدم في الوصول المباشر والسريع إلى المعلومات المطلوبة.

خامسا/ معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

يمكن إجمالها فيما يلي³⁸:

1- اختلاف نظم الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة.

2- عدم اقتناع إدارة المؤسسة بدواعي التحول ومتطلباته.

- 3-عدم توافر الحافز القوى لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح.
- 4-صعوبة الوصول إلى الإدارة الالكترونية المتكاملة داخل المنظمات.
- 5-عدم توافر بنية أساسية فنية جيدة.
- 6-الطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها.
- 7-استمرارية عمليات تحديث البيانات مع تحمل الأفراد المواطنين بها العبء الإداري المعتاد.
- 8- التوافق مع النظم اليدوية المعتادة في العمل ودوراتها المستندية ورفض التحديث والتغيير.
- 9- عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية، من خلال سهولة اختراق الأنظمة وعدم وجود ضمانات لسرية المعاملات³⁹.

المبحث الثالث

نماذج لتطبيقات الإدارة الالكترونية في الجزائر

بالرجوع للتطبيقات العملية للإدارة الالكترونية في الجزائر فإنه دعما لسرعة الاستجابة وتلبية لطلبات المواطنين في الحصول على الخدمة بشكل متواصل، وتلبية لانشغالاتهم فقد تم الاعتماد في العديد من القطاعات على الأساليب التكنولوجية والمعاصرة للتعامل مع المواطنين وعلى سبيل المثال:

أولا/ قطاع البريد والاتصالات:

قامت مؤسسة بريد الجزائر بتوزيع 06 ملايين بطاقة سحب، إضافة لتأسيس 500 مركز سحب الكترونية لبريد الجزائر، وبعد انطلاق عملية توزيع بطاقات السحب كبايات أولية

بالجزائر العاصمة باشرت مصالح البريد ابتداء من الفاتح جانفي 2007 عملية توفير بطاقات السحب الالكتروني، وتعميم استعمالها.⁴⁰

ثانيا/ قطاع العدالة:

إصلاح قطاع العدالة أحد أهم مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج الحكومة، والذي تهدف من خلاله إلى محاولة تحقيق النزاهة وإقرار العدالة والتأسيس لدولة القانون وذلك بالعديد من الوسائل ومن بينها:

- على مستوى موقع الواب الخاص بوزارة العدل، تم فتح بريد الكتروني: contact@mjustice.dz للإجابة على أسئلة المواطنين في وقت قياسي.

- إنشاء مواقع واب للمجالس القضائية، تتضمن هذه المواقع معلومات حول نشاطات هذه المجالس كل على حدى.

- إنجاز مواقع واب لكل من المحكمة العليا⁴¹، مجلس الدولة⁴²، الديوان الوطني لمكافحة المخدرات وإدماجها مركز البحوث القانونية والقضائية.

كما تم إنجاز شبك إلكتروني على مستوى كل الجهات القضائية، يسمح بإعطاء كل المعلومات عن القضايا المسجلة، في وقت قياسي، كما يمكن أيضا من استقبال المواطنين، والمحامين، وفئة ذوي الاحتياجات الخاصة، من خلال تخصيص فضاءات لكل فئة.

كذلك من بين التطبيقات العملية لمشروع الإدارة الالكترونية انطلاق مشروع رقنة الأرشيف القضائي، الذي إلى تحسين ظروف حفظ الأرشيف القضائي وتسييره من خلال الاستعانة بالأدوات الحديثة التي تضمن في نفس الوقت حماية أكبر (ضد تلف وضياع الوثائق)، وكذا جعل عمليات البحث والاسترجاع، تتم بسرعة وفعالية.

ثالثا/ قطاع التعليم العالي والبحث العلمي:

كثيرة هي صور استغلال التكنولوجيا الحديثة في قطاع أو مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي ويمكن إيراد أمثله عنها وفقا لما يلي:

• الاطلاع على الموقع الرسمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي⁴³ وكذا جميع الجامعات والمراكز الجامعية على مستوى الوطن، ما يقرب كل الطلبة والأساتذة وجميع المواطنين منها.

• عمليات التسجيلات الجامعية بالوسائل الالكترونية للطلبة الحاصلين على البكالوريا وتمنحهم الجامعة فرصة التسجيل الأولى عن طريق الانترنت بملء استمارة الكترونية، يتم إتاحتها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا عبر المواقع الالكترونية⁴⁴.

• الاتصال بالمكتبات الالكترونية المركزية للجامعات: بهدف السماح لكل من الطلبة والأساتذة بالاستفادة من خدماتها⁴⁵.

• برنامج التعليم عن بعد⁴⁶: فقصد تخفيف نقائص التأطير من جهة، وأيضا من أجل تحسين نوعية التكوين تماشيا مع متطلبات ضمان النوعية، تم إدخال طرائق جديدة للتكوين والتعليم، تتضمن إجراءات بيداغوجية جديدة خلال مسار التكوين، لهذا تم إطلاق المشروع الوطني للتعليم عن بعد، والذي يرمي إلى تحقيق أهداف تتوزع على ثلاثة مراحل:

المرحلة الأولى: وهي مرحلة استعمال التكنولوجيا، المحاضرات المرئية على الخصوص، قصد امتصاص الأعداد الكبيرة للمتعلمين، مع تحسين محسوس لمستوى التعليم والتكوين (سياق على المدى القصير)

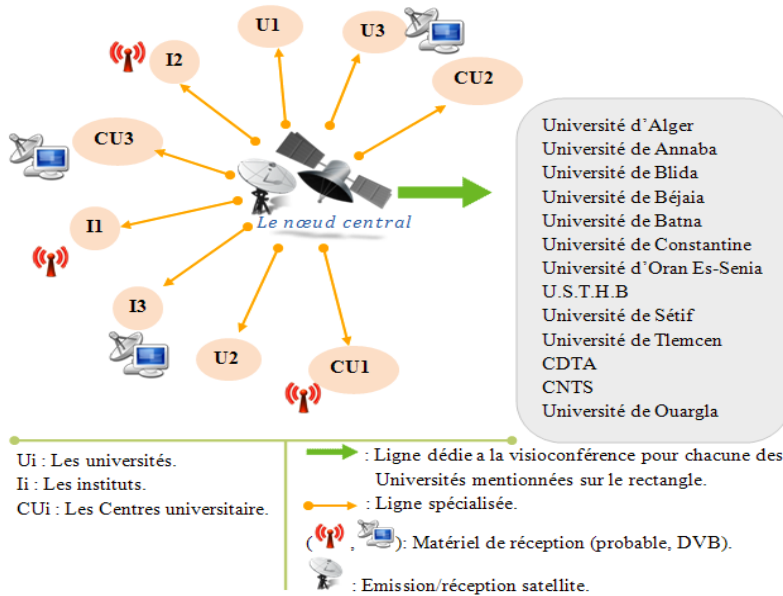
المرحلة الثانية: تشهد اعتمادا على التكنولوجيات البيداغوجية الحديثة، تعتمد خاصة على الواب (التعلم عبر الخط أو التعلم الالكتروني)، وذلك قصد تحقيق ضمان النوعية (سياق على المدى المتوسط).

المرحلة الثالثة: هي مرحلة التكامل، وخلالها يصادق على نظام التعليم عن بعد ويتم نشره عن طريق التعليم "من بعد" بواسطة قناة المعرفة، التي يتعدى مجال استعمالها والاستفادة منها بكثير النطاق الجامعي، حيث تستهدف جمهورا واسعا من المتعلمين: أشخاص يريدون توسيع معارفهم، أشخاص يحتاجون لأموار متخصصة، أشخاص في العقد الثالث من أعمارهم، مرضى متواجدون في المستشفيات، أشخاص في فترة النقاهة، الخ...

ويرتكز التعليم عن بعد حاليا على شبكة منصة للمحاضرات المرئية والتعليم الالكتروني، موزعة على غالبية مؤسسات التكوين، والدخول إلى هذه الشبكة ممكن عن طريق الشبكة الوطنية للبحث (ARN).

ونجد الشكل الموضح أدناه يظهر الهيكلية الشاملة لنظام المحاضرات المرئية ومدى اعتمادها على الوسائل الحديثة والمتطورة في تسييره.

الشكل: الهيكلية الشاملة لنظام المحاضرات المرئية



المصدر: الموقع الرسمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

رابعا /في النظام المصرفي الجزائري

من خلال استعمال شبكة الاتصالات الإلكترونية⁴⁷، حيث بادرت بعض المؤسسات المصرفية والمالية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع والتسديد منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماته وذلك بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة وغير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية، وكذلك عدم تزايد الطلب على هذه الخدمات، هذا العامل الذي كان من الممكن أن يشجع هذه المؤسسات على مواصلة العمل بهذه الوسائل (العامل أي زيادة الطلب) ورغم ذلك فقد بادرت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات السحب مثل:

✓ بطاقة السحب من الصرافات الآلية (DAB) لمؤسسة البريد.

✓ البطاقة المصرفية للسحب والدفع للمصارف التالية: القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك، بنك البركة الجزائري.

خاتمة:

ما تقدم يوضح أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية والتي تعتبر مقياس لتطور المؤسسات في وقتنا الحاضر ومدى مقدرتها على الاستجابة لرغبات وانشغالات المواطنين وتقريبه أكثر من الإدارة بالمفهوم الحديث "اتصل ولا تنتقل" وتحقيق معايير الجودة العالمية في تقديم الخدمات العمومية.

وإن نجاح عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية يتطلب الاهتمام بتوفير كافة المتطلبات المادية منها والبشرية والفنية ومن هذه الأمور الأتي ذكرها:

1- توفير الكوادر المتخصصة في مجال في مجال البرمجة واستخدام أجهزة الحاسوب المتطورة.

- 2- توفير أجهزة حاسوب متطورة وذات تقنية عالية لمواكبة التطور المتسارع في العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات وبالإعدادات الكافية وتدريب الموظفين على استخدامها.
- 3- تبسيط الإجراءات الروتينية لأنها تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية
- 4- إقامة الدورات التدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية لجميع الموظفين لإيضاح مفهوم الإدارة الالكترونية لهم من اجل زيادة مساهمتهم في إنجاح عملية التحول إلى الإدارة الالكترونية.
- 6- تعزيز وزيادة ثقة الموظفين بالنتائج التي ستحققها الإدارة الالكترونية من تطوير أساليب العمل وسرعة الانجاز لكافة المعاملات وتحقيق الرضا للمتعاملين مع المؤسسة وعملائها مما يعطيها ميزة وأفضلية تنافسية. للسلعة أو الخدمة التي تقدمها.
- 7- زيادة الدعم المالي المخصص لإقامة المحاضرات والبحوث وبرامج التدريب في مجال الإدارة الالكترونية، لتعميق الوعي بمفهوم الإدارة الالكترونية.

قائمة المراجع

النصوص التنظيمية:

- المرسوم التنفيذي رقم 96-212 المؤرخ في 28 محرم عام 1417 الموافق ل 15 يونيو 1996، يحدد صلاحيات الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة، المكلف بالإصلاح الإداري والوظيف العمومي، الجريدة الرسمية العدد 37، الصادرة في 16 يونيو سنة 1996.
- المرسوم التنفيذي رقم 03-191 المؤرخ في 26 صفر عام 1424 الموافق ل 28 أبريل 2003، يحدد مهام المديرية العامة للإصلاح الإداري وتنظيمها، الجريدة الرسمية العدد 30، الصادرة في 30 ابريل 2003.

المرسوم التنفيذي رقم 03-192، المؤرخ في 26 صفر عام 1424 الموافق ل 28 أبريل 2003، يحدد مهام المديرية العامة للإصلاح الإداري وتنظيمها، الجريدة الرسمية العدد 30، الصادرة في 30 ابريل 2003.

المؤلفات:

* احمد محمد غنيم، الإدارة الالكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، سنة 2004.

* محمد الصبري، الإدارة الالكترونية، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، سنة 2006.

*عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، سنة 2006.

الرسائل الجامعية:

* بوعافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري، مذكرة نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، البلدة، سنة 2005.

* حماد مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، يوسف بن خدة، سنة 2007.

* نجلاء يوسف شحادة، أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فعالية الحكومة الالكترونية، دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية - الأردن، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، سنة 2012.

*عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، موسم 2010/2009.

*رافيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، دراسة حالة الجزائر خلال الفترة 2001 إلى 2011، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، ديسمبر 2011.

*كلم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، سنة 2008.

المدخلات في المتنتقيات:

* العوض محمد الحسن، الإدارة الالكترونية: المفاهيم، السمات، العناصر، دراسة وثائقية، المؤتمر العالمي الأول للإدارة الالكترونية: حول تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات المعاصر، الجماهيرية العظمى، طرابلس، أيام: 01-04-06- سنة 2010. * حسين بن محمد الحسن، الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الادارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، أيام من 01 الى 04 نوفمبر 2009.

*د. لطفي علي، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق العملي، بحث مقدم في مؤتمر الحكومة الالكترونية السادس حول "الإدارة العامة الجديدة والحكومة الإلكترونية" الذي تنظمه المنظمة العربية للتنمية الإدارية، دبي، أيام 09-12 ديسمبر 2007.

المقالات في المجالات:

*علي العرنان مولود، العلاقة بين الإدارة والمواطن، قراءة في جدلية الإدارة الحاكمة أو الخادمة - الوضع في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 35، جوان 2011، جامعة منتوري، قسنطينة.

*رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، حول الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، مارس 2014.

*هيم الفليكاوي، الحكومة الالكترونية، مجلة الحرس الوطني الكويتية، العدد 19، السنة الخامسة، نوفمبر 2002.

*موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة- الجزائر، مجلة الباحث، ورقلة، العدد 09، سنة 2011.

Riadh ،Bouriche, " Le rôle des TIC dans la bonne gouvernance ", participation avec cette communication au séminaire national intitulé, Informations et société de la connaissance ،La faculté des sciences sociales et humaines, Université Mentouri Constantine-Algérie, organisé les 18/19 avril 2009 ,P03.

رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية في موقع:

سنة 2002، http://www.parcgypt.org/arabic/link.php?cat_id=28&Id=268

المواقع الالكترونية:

<http://www.alyaseer.net/vb/showthread.php?t=10286>

<http://www.dubai.ae>

webmaster@mesrs.dz

<http://www.ummtto.dz/spip.php?article951>

<http://www.ummtto.dz/spip.php?article952>

الهوامش

- ¹ - نجلاء يوسف شحادة، أثر تكنولوجيا المعلومات في زيادة فعالية الحكومة الالكترونية، دراسة حالة ديوان الخدمة المدنية - الأردن، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، سنة 2012، ص24.
- ² - حماد مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، يوسف بن خدة، سنة 2007، ص03.
- ³ - علي العرنان مولود، العلاقة بين الإدارة والمواطن، قراءة في جدلية الإدارة الحاكمة أو الخادمة - الوضع في الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 35، جوان 2011، جامعة منتوري، قسنطينة، ص 169.
- ⁴ - حسين بن محمد الحسن، الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، أيام من 01 إلى 04 نوفمبر 2009، ص13.
- ⁵ - حماد مختار، المرجع السابق، ص06.
- ⁶ - هم الفليكاوي، الحكومة الالكترونية، مجلة الحرس الوطني الكويتية، العدد 19، السنة الخامسة، نوفمبر 2002، ص50.
- ⁷ - Riadh , Bouriche, " Le rôle des TIC dans la bonne gouvernance ", participation avec cette communication au séminaire national intitulé, Informations et société de la connaissance , La faculté des sciences sociales et humaines, Université Mentouri Constantine-Algérie, organisé les 18/19 avril 2009 ,P03.
- ⁸ - العوض محمد الحسن، الإدارة الالكترونية: المفاهيم، السمات، العناصر، دراسة وثائقية، المؤتمر العالمي الأول للإدارة الالكترونية : حول تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات المعاصر، الجماهيرية العظمى، طرابلس، أيام : 01-04-06-2010، ص13.
- ⁹ - العوض محمد الحسن، المرجع السابق، ص 16.
- ¹⁰ - حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص20.
- ¹¹ - حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص20.
- ¹² - العوض محمد الحسن، الإدارة الالكترونية، المرجع السابق، ص 15.
- ¹³ - حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص21.
- ¹⁴ - احمد محمد غنيم، الإدارة الالكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، سنة 2004، ص-ص36-40.

- ¹⁵ - عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، موسم 2010/2009، ص 13.
- ¹⁶ - د. لطفي علي، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق العملي، بحث مقدم في مؤتمر الحكومة الالكترونية السادس حول "الإدارة العامة الجديدة والحكومة الإلكترونية" الذي تنظمه المنظمة العربية للتنمية الإدارية، دبي، أيام 09-12 ديسمبر 2007، ص 04.
- ¹⁷ - - موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة- الجزائر، مجلة الباحث، ورقة، العدد 09، سنة 2011، ص 93.
- ¹⁸ - رافيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، دراسة حالة الجزائر خلال الفترة 2001 إلى 2011، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، ديسمبر 2011، ص 128.
- ¹⁹ - د. لطفي علي، المرجع السابق، ص 05.
- ²⁰ - عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 17.
- ²¹ - رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية في موقع: http://www.parcegypt.org/arabic/link.php?cat_id=28&Id=268، سنة 2002.
- ²² - محمد الصبري، الإدارة الالكترونية، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، سنة 2006، ص 91.
- ²³ -- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت، سنة 2006، ص 183.
- ²⁴ - عمار بوحوش، المرجع نفسه، ص - ص 183-184.
- ²⁵ - كاتم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، سنة 2008، ص 36.
- ²⁶ - موسى عبد الناصر، محمد قريشي، المرجع السابق، ص 90.
- ²⁷ - كاتم محمد الكبيسي، المرجع السابق، ص 37.
- ²⁸ - حماد مختار، المرجع السابق، ص 18.
- ²⁹ - المرسوم التنفيذي رقم 96-212 المؤرخ في 28 محرم عام 1417 الموافق ل 15 يونيو 1996، يحدد صلاحيات الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة، المكلف بالإصلاح الإداري والوظيف العمومي، الجريدة الرسمية العدد 37، الصادرة في 16 يونيو سنة 1996.

- ³⁰ - رافيق بن مرسلي، المرجع السابق، هامش الصفحة 146.
- ³¹ - المرسوم التنفيذي رقم 03-191 المؤرخ في 26 صفر عام 1424 الموافق ل 28 أبريل 2003، يحدد مهام المديرية العامة للإصلاح الإداري وتنظيمها، الجريدة الرسمية العدد 30، الصادرة في 30 أبريل 2003.
- ³² - المرسوم التنفيذي رقم 03-192، المؤرخ في 26 صفر عام 1424 الموافق ل 28 أبريل 2003، يحدد مهام المديرية العامة للإصلاح الإداري وتنظيمها، الجريدة الرسمية العدد 30، الصادرة في 30 أبريل 2003.
- ³³ - عمار بوحوش، المرجع السابق، ص 186.
- ³⁴ - موسى عبد الناصر، محمد قريشي، المرجع السابق، ص 26.
- ³⁵ - <http://www.alyaseer.net/vb/showthread.php?t=10286>
- ³⁶ - مثال: حكومة دبي الالكترونية: <http://www.dubai.ae>
- ³⁷ - العوض احمد محمد الحسن، المرجع السابق، ص 30.
- ³⁸ - رأفت رضوان، الإدارة الالكترونية، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، حول الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، مارس 2014، ص 06.
- ³⁹ - نائل عبد الحفيظ، العولمة، الحكومة الالكترونية ومستقبل الإدارة العامة، مجلة الدراسات، مجلد 29، العدد الأول، الأردن 1422، ص 95.
- ⁴⁰ - عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 139.
- ⁴¹ - عبر البريد الإلكتروني، لكل من:
- الرئيس الأول لدى المحكمة العليا: pp-coursupreme@mjustice.dz
- النائب العام لدى المحكمة العليا: pg-coursupreme@mjustice.dz
- الأمين العام لدى المحكمة العليا: sg-coursupreme@mjustice.dz
- ⁴² - <http://www.conseildetat.dz>
- ⁴³ - <http://www.mesrs.dz>
- ⁴⁴ - عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 145.
- ⁴⁵ - univ-Tizi Ouzou:
- Thèses de Doctorat
- <http://www.ummo.dz/spip.php?article951>
- Magister Mémoires de
- <http://www.ummo.dz/spip.php?article952>

webmaster@mesrs-⁴⁶

⁴⁷- بوعافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري، مذكرة نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، البلدة، سنة 2005، ص164، ص166.

