

الإدارة الإلكترونية كحتمية للمتغيرات البيئية في الإدارة العامة

الجزائرية

أ. رافيق بن مرسللي (*)

ملخص

عرّف العالم في العقود الأخيرة، خاصة في الألفية الثالثة ثورة هائلة في المجالات العلمية والتكنولوجية التي أحدثت تغيير في الحياة اليومية للإنسان، وأصبحت من الركائز الجوهرية المعول عليها في إحداث التنمية الشاملة، هذا ما انعكس على الإدارة العامة التي تعتبر الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة، بذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة، والجانب المعلوماتي الحديث ينفرد بخصوصية متميزة عن الثورات التقنية السابقة، إذ أنّ رأس مالها هو العقل البشري والثورة البشرية داخل الدولة.

إنطلاقاً مما سبق لا يمكن تصور تقديم خدمات إلكترونية متاحة عبر الشبكة العالمية للانترنت دون اللجوء إلى تبسيط المساطر وإدخال بعض الحركة والمرونة في الإجراءات، فمشروع الإدارة الإلكترونية اليوم يعتبر نتيجة حتمية لتفاعلات مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتبسيط الإجراءات وتحسين العلاقة بين المواطن والإدارة فمفهوم الإدارة الإلكترونية يعكس سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل بعضه ببعض عبر شبكة الانترنت، والإدارة الإلكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الإدارة العامة لمباشرة أعمالها.

تزداد حتمية التغيير الإداري أكثر في الوقت الذي يتسم فيه الجهاز الإداري بالعجز والخلل وضعف الأداء، حيث تتضاعف أهمية التغيير ليس فقط بمجرد العمل على رفع قدرات الجهاز الإداري لمواكبة التطورات الحاصلة في مختلف المجالات إلى العمل على معالجة نقائص وعيوب الجهاز الإداري ذاته بما يقتضيه ذلك من إحداث تغييرات جذرية.

(*) أستاذ - باحث بكلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بومرداس - الجزائر.

وفي هذا الإطار يندرج المسار التطويري الذي تبنته الجزائر في سياق عام يتم عن جملة التحولات السياسية والاقتصادية التي عرفت البلاد وعن الإرادة السياسية لتحقيق تنمية إدارية أكثر كفاءة وفعالية .

الكلمات المفتاحية: الإدارة العامة ، التنمية ، البرمجة المعلوماتية ، الأترنيت .

مقدمة

شهدت السنوات القليلة الماضية ثورة تقنية للمعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المتطورة والمتجددة ، وهو ما أنتج واقعا إداريا جديدا تجلت مظاهره في سقوط الكثير من المفاهيم الفكرية والمنظومات التي إعتمدت عليها الدراسات الإدارية سابقا ، وتحققت نقلة نوعية جعلت الأساليب الإدارية الحديثة تكاد لا تمت بصلة لما كان عليه واقع الفكر الإداري وتطبيقاته خلال العقد الماضي .

بفعل ذلك فقد تأثرت الإدارات المعاصرة وتغيرت هيكلها ومعاملاتها ومعايير أدائها وإمتد نطاق خدماتها إلى خارج المواقيت الرسمية سعيا منها لإنجاز معاملاتها متعددة حدود الزمان والمكان وصولا إلى خدمات تتسم بالسرعة والشفافية .

إنّ تشعب الخدمات والأنشطة التي تقدمها الإدارة العامة الجزائرية وأهميتها للمواطنين والمؤسسات تحتم ضرورة تحولها إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية من خلال إستخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية الحديثة لتوفير المرونة اللازمة إستجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية المتلاحقة وصولا إلى إختصار الإجراءات التي تبدد الوقت والجهد والنفقات .

تبرز أهمية هذا العمل من خلال الجدال الفكري العميق بشأن أداء الإدارة العامة الجزائرية في عصر العولمة وما تتعرض له من ضغوطات داخلية وخارجية خاصة من طرف القطاع الخاص إضافة لكون الإدارة العامة الجزائرية تشكل الركيزة الأساسية للدولة والمجتمع والنظام السياسي بصفة عامة .

وستأتي هذه الدراسة بعنوان : الإدارة الإلكترونية كحتمية للمتغيرات البيئية في الإدارة العامة الجزائرية ، لاعتبار أمله طبيعة الموضوع ، إذ أنّ الجزائر كغيرها

من دول العالم عرضة لضغوطات العولمة التكنولوجية فقد أضحت الإدارة الإلكترونية مطلباً أساسياً ورافداً من روافد التنمية السياسية الاقتصادية والاجتماعية.

إنطلاقاً من الأهمية البالغة للإدارة الإلكترونية في وقتنا المعاصر والإشكالات المرتبطة بها، فإن ذلك يقودنا نحو البحث العميق لفهم الأهمية والإطار المفاهيمي من أجل تفكيكها ومعرفة علاقة الإدارة الإلكترونية بالشفافية والفعالية بناءً على ممارسات الإدارة العامة، ومن أجل معالجة حري بنا طرح إشكالية ارتأينا صياغتها على الشكل التالي :

كيف يمكن للإدارة العامة الجزائرية- اعتماداً على الإدارة الإلكترونية- التكيف مع المتغيرات البيئية المحيطة تحقيقاً لفعاليتها وللمهدف الذي من أجله وجدت ؟

وتندرج ضمن هذه الإشكالية الرئيسية مجموعة من التساؤلات الفرعية هي :

- 1- فيما يتمثل مفهوم الإدارة الإلكترونية؟ ما هي دوافعها وأهدافها؟
- 2- ما منهجية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة؟
- 3- لماذا تمثل المتغيرات البيئية مصدر تهديد محتم لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

المحور الأول. أسلوب الإدارة الإلكترونية و منهجية تطبيقه في الإدارة

العامة

عرّف العالم في العقود الأخيرة، خاصة في الألفية الثالثة ثورة هائلة في المجالات العلمية والتكنولوجية التي أحدثت تغيير في الحياة اليومية للإنسان، وأصبحت من الركائز الجوهرية المعول عليها في إحداث التنمية الشاملة، هذا ما انعكس على الإدارة العامة التي تعتبر الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة، بذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة، والجانب المعلوماتي الحديث ينفرد بخصوصية متميزة عن الثورات التقنية السابقة، إذ أنّ رأس مالها هو العقل البشري والثورة البشرية داخل الدولة.

أولاً. أسلوب الإدارة الإلكترونية: المفهوم، الدوافع والأهداف

يرتبط تعريف الإدارة الإلكترونية بالدور المهم والمتنامي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات من أجل تيسير وتفعيل العمل الإداري أو الخدمات العامة، والقضاء على المشكلات الإدارية الناجمة عن استخدام الأوراق في التعامل الإداري، وما نتج عنها من بيروقراطية سلبية تعيق تلبية احتياجات الزبائن .

1. مفهوم الإدارة الإلكترونية: قبل تعريف الإدارة الإلكترونية، نشير إلى اللبس الحاصل في أذهان الناس وبعض المفكرين بشأن الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية ويمكن الوقوف على وجهات نظر مختلفة بشأنهما، فهل هما مصطلحان مختلفان أو مترادفان؟

حيث يرى البعض أنّ الإدارة الإلكترونية هي الجزء، وتختص بتحويل جميع المعلومات والوظائف الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية، وتعمل على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة ولا يخرج ذلك عن حدود الإدارة، أمّا الحكومة الإلكترونية فهي تمثل الكل، وتعني العمليات الإلكترونية التي من خلالها يتم الربط بين الإدارات التي تطبق الإدارة الإلكترونية.

لكن في سبيل التوافق بين مفهوم الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها إدارات الدولة، يمكن اعتبار الإدارة الإلكترونية هو المصطلح الأقرب لتحقيق ذلك التوافق على أساس أنّ المراد ليس ممارسة سلطة الحكم بطريقة إلكترونية، وإمّا المقصود إدارة الأمور بطريقة إلكترونية سواء على المستوى الحكومي أو الأهلي، وتعني الإدارة الإلكترونية من هذا المنطلق تحول المصالح الحكومية وجهات القطاع الخاص نحو قضاء وظائفها ومهامها فيما يتصل بتقديم الخدمات للجمهور المتعامل معها، أو فيما بينها بطريقة سهلة من خلال استخدام تقنية المعلومات وتطور الاتصالات في أداء مهام كل منها .

ينطلق تعريف الإدارة الإلكترونية من خلال ما عرضته الأدبيات الحديثة ذات الصلة بتطوير التقنيات الإلكترونية في الإدارة، إذ يعدّ تناول مفهوم الإدارة الإلكترونية مدخلا مهما لتعريفها وفق المفاهيم المرادفة لها كالأعمال الإلكترونية والمكاتب الإلكترونية وغيرها .

إنّ الإدارة الإلكترونية هي : "استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة ولمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارة الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع مع خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية، من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة" (1).

فالإدارة الإلكترونية وفق ذلك تشير إلى استخدام المعلومات ووسائل الاتصال التكنولوجي كالشبكات المتكاملة بعيدة المدى والانترنت والكمبيوتر من قبل الإدارة العامة .

الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للإدارة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الإدارة (2).

بتحليل هذا التعريف يتضح أنّ الإدارة الإلكترونية هي عملية إدارية في المقام الأول تشمل: التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة، كما أنّ ما يميز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية هو قيامها على الإمكانيات التكنولوجية التي توفرها شبكة الانترنت، و لا تقتصر الإدارة الإلكترونية على القيام بالأعمال الداخلية للإدارة، بل تمتد وظائفها لإنجاز الأعمال الخارجية للإدارة أيضا، تعبر الإدارة الإلكترونية عن القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات والخدمات للزبائن من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء الإداري (3).

2. مبادئ وأهداف التحول نحو الإدارة الإلكترونية : إنّه من الواضح في وقتنا الحاضر، أنّ كل الحكومات تسعى لدعم أجهزتها الإدارية بوسائل الاتصالات الحديثة، لإنجاز الأعمال بسرعة وتقديم الخدمات للجمهور بكفاءة عالية وتكلفة منخفضة، ولو تمعنا في مبادئ الإدارة الإلكترونية لوجدنا أنّها تتجه لخدمة الزبون وتلبية طلباته بسرعة وبأقل تكلفة ممكنة، فالهينات الحكومية تسعى الآن بجميع الوسائل لمتابعة البيانات والمعلومات عن الزبون، ثم تحليلها والتعرف من خلالها على احتياجات المواطن بقصد توفير خدمات ذات نوعية (4).

وتتلخص أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية فيما يلي (5) :

- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين : وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات والكفاءات المهيأة ذهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة لأن الإدارة الإلكترونية تركز دائما على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة وحسن استغلالها في بيئة الإدارة بشكل يسمح بتحديد نقاط القوة والضعف والتعرف عليها .

- التركيز على النتائج : ويقصد بهذا المبدأ أن اهتمام الإدارة الإلكترونية ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع . لأن المواطن لا تهمة كثيرا فلسفة العمل ، وإنما ما يهمه هو صحة العملية الإلكترونية وبروز نتائجها على أرض الميدان (6) . فينبغي أن تحقق الإدارة الإلكترونية فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد والوقت ، وتوفير خدمة دائمة على مدار الساعة وإنجاز العمل بكفاءة عالية وفي وقت سريع .

يتضح من هذه المبادئ أن أهداف الإدارة الإلكترونية يغلب عليها الطابع الإستراتيجي فالغاية هي استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات ، وزيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات للمواطنين بسهولة وبتكاليف منخفضة ، إن الأهداف العامة للإدارة الإلكترونية تتلخص فيما يلي (7) :

1- محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي المتمثل في كسب الوقت وتقليل التكلفة اللازمين لإنجاز الأعمال وفق تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية .

2- إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءاتها ومهاراتها تكنولوجيا لربط الأهداف المنشودة للإدارة الإلكترونية بالأداء والتطبيق .

3- تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وتحديثها لكي تستجيب ومتطلبات الخدمات اللازمة بالحجم والتنوع لتحقيق الخدمات للإدارة الإلكترونية .

4- مناقشة التشريعات والأنظمة القانونية، ومحاولة وضع معايير لضمان بيئة إلكترونية متوافقة .

5- الخروج برؤية إستراتيجية واضحة من أجل الانطلاق بخطى ثابتة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية .

6- الحفاظ على سرية المعلومات و تقليل مخاطر فقدانها (8) .

كما نجد أهداف أخرى تشمل خاصة (9) :

- تطوير نظام الحكم والشؤون العامة، وإيجاد علاقة جديدة بين المواطنين والدولة في إدارة شؤون الدولة من خلال المكونات الثلاثة التالية :

أ- عملية جمع المعلومات كأساس لتطوير السياسات ونشرها بين المواطنين عن نتائج المشاورات في السياسات .

ب- استخدام نظم المعلومات الإلكترونية لتسهيل عملية المشاركة والتحاور لإعداد وتحديد الأولويات والتوجهات الإستراتيجية للدولة .

ج- في مرحلة متقدمة يتم استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في عملية الانتخابات والتمثيل السياسي .

ثانيا . منهجية تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة .

إنّ الإدارة الإلكترونية والتي تربط المواطنين بمختلف المؤسسات الإدارية، إذ تسهل عملية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة إمكانية إلغاء والتقليل من مراجعة المواطنين لموظفي الحكومة مباشرة للحصول على الخدمات الحكومية، فضلا عن إمكانية ربط المواطن مع أكثر من دائرة ومؤسسة تقدم خدمات مشتركة وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة، ولا سيما أنّ حاجة المواطن في أغلب الأحيان تتطلب مراجعة العديد من الدوائر لإجراء تنفيذ معاملة واحدة، إذ

تقوم أكثر من دائرة مجتمعة بتقديم خدمة من نقطة اتصال واحدة دون الحاجة إلى مراجعة المواطن لهذه الدائرة كل على حدة .

أ . متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية : إنّ التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى تنظيم الاتصالات الإلكترونية تعتبر عملية متعددة الجوانب والممارسات ، فهي ليست عملية بسيطة وتقنية بحتة يمكن غرسها في أي بيئة ثم انتظار ثمارها حاليا ، بل إنّ عملية استخدام وتوظيف التكنولوجيا الحديثة لخدمة المجتمعات يستلزم توفير متطلبات عديدة (10) :

1- التزام القيادة السياسية بتبني المشروع : فلا بد من وجود إرادة سياسية من طرف القيادة السياسية لدعم الهياكل الإدارية ، والعمل على إدخال التغييرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة ، إنّ هذا الالتزام من طرف القيادة السياسية بالجهود الهادفة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية من خلال توفير الجهد والوقت والمتابعة المستمرة ، يمثل العنصر الأساسي لنجاح عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية ، يتطلب التزام القيادات السياسية لتبني مشروع الإدارة الإلكترونية القيام بعدة إجراءات :

- تفهم القيادات السياسية ودعمها للتغييرات الإدارية والفنية التي يجب اتخاذها للتحول إلى الإدارة الإلكترونية .

- دعم و مشاركة رؤساء الأجهزة ومساعدتهم في عملية التحويل والتأكد من أنّ موظفيهم والمتعاملين مع الجهاز الإداري يدركون الالتزامات المسندة لهم لتنفيذ عملية التحويل .

- اعتبار الجهاز الحكومي عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية هدفا إستراتيجيا للجهاز .

2- التخطيط الإستراتيجي لعملية التحول : ويمكن تحقيق ذلك بالاهتمام بما يلي (11) :

- تطوير وتوثيق رؤية ورسالة وقيم وأهداف التحول إلى الإدارة الإلكترونية .
- العمل على إعداد خطة إستراتيجية لهذا التحول .

- وضع الأولويات ومراحل تنفيذ عملية التحول، وتوزيع الأدوار على المسؤولين عن التنفيذ وفقا للخطة الإستراتيجية والتنفيذية .
- وضع إجراءات ومعايير محددة لتطوير ومراجعة واعتماد مقترحات تطوير الخدمات وأسلوب تقديمهما بما في ذلك حساب العائد والتكلفة .
- إعادة هندسة الهيكل التنظيمي لدعم خدمات مميزة للعملاء من خلال قنوات خدمة متعددة .

3- تطوير شبكة الاتصالات؛ فعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية ليست عملية بسيطة بل هي عملية تحتاج إلى توفر اتصالات مركزة على المستوى الداخلي والخارجي للإدارة بناء على ذلك يجب العمل على (12)؛

- وضع خطة واضحة للاتصالات مستمرة و فعّالة شاملة لجميع مستويات الإدارة .
- وضع خطة واضحة للاتصالات مع الجهات الخارجية التي ستأثر بتفعيل الإدارة الإلكترونية .
- تحديد الأهداف والنشاطات والموارد المتميزة، وأسلوب الاتصال بها بهدف المشاركة في عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية .

4- التركيز على الموظفين؛فالإدارة الإلكترونية لا تدير نفسها، بل تحتاج إلى كوادرات وإطارات مؤهلة في كل مراحلها لذلك يجب التركيز على؛

- تحديد القدرات والمهارات الواجب توفرها في الموظفين للتحول إلى الإدارة الإلكترونية .
- إعادة توصيف الوظائف حسب المتطلبات والاحتياجات الجديدة التي يفرضها التحول إلى الإدارة الإلكترونية .
- تحليل مهارات وقدرات الموظفين الحاليين لمعرفة المهارات والقدرات التي يحتاجونها ليكونوا قادرين على العمل في بيئة الإدارة الإلكترونية .
- وضع خطة للتدريب وتطوير مهارات وقدرات الموظفين، وتكريس مفهوم الخدمة المتميزة .
- وضع نظام لقياس رضا الموظفين وتطوير ثقافة الإدارة .
- وضع نظام لتشجيع الابتكار والتجديد .

5- التركيز على القدرات الفنية: فلا يمكن التحول إلى الإدارة الإلكترونية دون استخدام التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصالات، لذلك لابد من توفير ما يلي:

- وجود إستراتيجية محددة وواضحة لنظم المعلومات الإدارية في الإدارة.
- تخصيص مصادر كافية للانتقال إلى الإدارة الإلكترونية، سواء المصادر البشرية الفنية والمالية.
- وجود برنامج زمني محدد لمراجعة احتياجات الجهاز من متطلبات إدارية، فنية والتغييرات التي يجب إحداثها.
- وجود قاعدة بيانات متكاملة، وموحدة لكافة نشاطات الجهاز وتوفير معلومات كافية عن المتعاملين معه.
- وجود القدرات الفنية القادرة على التعامل مع المعلومات سواء للنظم أو الأجهزة.

6- التركيز على الإجراءات: بتطوير وتبسيط وميكنة الإجراءات وذلك عن طريق:

- تحديد وتحليل كافة الخدمات التي تقدمها الإدارة وإجراءات تقديمها وتوثيق الإجراءات الحالية.
- إعادة هندسة الإجراءات بغية تبسيطها.
- وضع معدل لأداء العمليات الإدارية، وإعداد خطة لتقييمها وتطويرها دورياً.

7- متطلبات إدارية: عن طريق إحداث التغييرات الجوهرية في الهياكل الإدارية والإدارات الحكومية بقصد التكيف مع الخدمات العامة، فالتنظيم الجديد ينتج عنه الاستغناء عن وظائف روتينية تقليدية واستحداث وظائف جديدة، وهذا يتطلب تأهيل وتدريب القيادات الإدارية التي تعول عليها الحكومات لإحداث التغيير النوعي، من الخدمات التي يتم تقديمها للمواطنين⁽¹³⁾.

8- المتطلب التشريعي والقانوني⁽¹⁴⁾: والذي يعتبر أساس عمل نظامي لتحديد العلاقات بين الجهات المتعاملة مع أجهزة الإدارة الإلكترونية، إن ضمان حقوق جميع الأطراف يتطلب توفير تشريعات كفيلة بتحديد أطر العمل، التي

تشغل فيها أنظمة الإدارة الإلكترونية، يترتب عن ذلك توفير تشريعات جديدة لضبط أسلوب التعامل الجديد مع الأوضاع التي نشأت الحاجة إليها من المتطلبات الأساسية للعمل نذكر :

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

ب. مراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة : إن الإدارة

الإلكترونية في سياقها الصحيح تمثل استثمارا في التكنولوجيا لتحقيق تنمية إدارية فعالة ومحققة لأهداف الإدارة، من خلال تعزيز الشفافية وإزالة الفجوات، وللحكومات إستراتيجيات مختلفة لتحقيق مشروع الإدارة الإلكترونية فبعضها ترسم خطط شمولية بعيدة المدى بينما تقوم أخرى بتشخيص وتحديد عدد من المجالات الأساسية والتركيز عليها كمشاريع مبكرة للإدارة الإلكترونية.

رغم وجود عدة تصنيفات للمراحل التي تقدم بها المتخصصون في هذا المجال إلا أنهم يشتركون في عدد من المراحل لا يمكن الاستغناء عنها وهي ⁽¹⁵⁾ :

1- مرحلة الظهور : وفيها تقوم الدوائر الحكومية بوضع المعلومات الكاملة عن نفسها في شبكة الانترنت، من أجل أن يطع عليها المواطنون وتسمى كذلك مرحلة الاتصال الأحادي وترتبط هذه المرحلة بإتاحة النماذج وإمكانية طباعتها وإعادة إرسالها بالبريد والتسليم المباشر دون الحاجة إلى السفر للوصول إلى المؤسسات الحكومية ويتطلب ذلك بناء قاعدة بيانات صوتية وأتاحتها لأكثر عدد من المشتركين في نفس الوقت، أو استخدام أكشاك خدمات يتم توصيلها بشبكة الانترنت، أو من خلال استعمال أسطوانات مسجل عليها نفس البيانات.

وهي مرحلة تصاحبها إجراءات عديدة، كتطوير البنية التحتية التي تشمل البنى الأساسية لنظم الاتصالات، والاستثمار في بنية تحتية توفر تناقلا سريعا للبيانات وتشجيع الأفراد على استخدام الهواتف بشكل أكبر من خلال تخفيض أسعار الاتصالات الهاتفية، اتخاذ التدابير والإجراءات المساعدة على زيادة المنافسة بين الشركات التي تقدم خدمات الانترنت فتح مراكز مجتمعة للاتصال خاصة في القرى والأرياف وتشجيع التنافس في تقديم الخدمات بواسطة الانترنت، والالتزام بوضع خطة زمنية محددة للتواريخ في نشر المعلومات على شبكة الانترنت.

2- مرحلة التعزيز: وتشمل هذه المرحلة أن تكون هذه المواقع بمثابة وسائل اتصال ثنائية أي أنّ الإدارة تقوم بوضع المعلومات عن نفسها وفي نفس الوقت تقوم باستقبال استفسارات المواطنين، مما يتيح للأفراد التفاعل مع الأجهزة الإدارية الحكومية عبر التواصل المستمر من خلال معلومات التغذية العكسية (**FEED BECK**)، والتي تتم من خلال نماذج صمّمت لهذا الغرض وعبر رسائل البريد الإلكتروني، ولهذا يتم التأكد من أنّ تلك المعلومات والنماذج المنشورة في المواقع هي قيد الاستخدام وتلقى قبولا من المواطنين، لأنّ الهدف هو تفاعل المواطنين مع الخدمات التي تقدم لهم عبر الانترنت، التي تعتبر بمثابة الأداة المشغلة لمفهوم الإدارة الإلكترونية.

إنّها مرحلة تعتمد على توفير المعلومات والبيانات، واعتبارها ملكية عامة تحميها تشريعات وقوانين تناسب وتطورات الحياة في عصر المعلوماتية، وتحويل برامج تدريبية لكل المدرسين حول استخدامات وتكنولوجيا المعلومات، كذلك توفير الإمكانيات المادية المطلوبة لكافة العمليات بدءاً بالتصميم والنشر والصيانة الدائمة للمواقع.

3- مرحلة التفاعل: بتنفيذ المعاملات الإدارية على الانترنت والهدف من ذلك هو إنهاء المعاملات أو جزء منها مباشرة من خلال شبكة الانترنت أو شبكة الهاتف وذلك عن طريق التحول بشكل جذري وجدي من العمل التقليدي اليدوي إلى العمل الإلكتروني، وما يصاحب ذلك من تغيير في الإجراءات والهيكل والتشريعات وكذلك وضع نظم تضمن المحافظة على سرية المعاملات المالية وسلامتها لتلبية احتياجات الإدارة الإلكترونية بشكل آمن، وانتهاج برنامج للإصلاح الشامل للإدارة العامة من خلال إعادة النظر في الأساليب والممارسات الإدارية.

4- مرحلة المعاملات الإجرائية: حيث تقوم المواقع الإلكترونية للدوائر والإدارات العامة في هذه المرحلة بطريقة رسمية بتبادل المعلومات و الاتصال المتبادل بينها وبين المواطنين حيث يستطيع مثلا المواطنون دفع ما يستحق عليهم من مبالغ مالية للدوائر الحكومية أو تلقي الخدمات الحكومية بطريقة الكترونية، إنها مرحلة التكامل الرأسي، حيث يستطيع طالب الخدمة إنهاء كافة معاملاته مع جهة واحدة بالرغم من تعدد وحداتها⁽¹⁶⁾.

تتميز هذه المرحلة بتركيز الدولة اهتمامها نحو إنشاء أنظمة فعّالة ضمانا لسرية المعلومات الخاصة بالأفراد والمؤسسات ، وسن القوانين والتشريعات الرادعة للمتطفلين على سرية الإدارة الإلكترونية، والعمل على تحسين منظومة إيصال الخدمات وتوزيعها .

5- مرحلة التكامل : وفيها يتم تصميم الموقع أو ما يسمى بالواجهة ، الذي يعمل على تكامل الخدمات الإدارية الحكومية الإلكترونية معتمداً على حاجة الشخص واختصاصه ، أو وظيفة الدائرة التي تقدم الخدمة ، وهي مرحلة التكامل الأفقي ، وهي مرحلة معقدة تتطلب قواعد بيانات عملاقة عن كافة الأفراد والمؤسسات ، حيث يستطيع طالب الخدمة الحصول على خدماته من خلال أي وحدة لتقديم الخدمة مهما تعددت الجهات التي يتعامل مع و هو ما يطلق عليه (One Stop Shop) أو نقطة واحدة للحصول على كافة الخدمات .

الهدف من هذه المرحلة هو تحقيق الربط الإلكتروني الكامل بين قواعد البيانات الحكومية وإتمام جميع المعاملات والخدمات مباشرة من خلال ذلك الربط ، واستكمال بناء النظم وقواعد البيانات في الوزارات والمصالح التي تقدم خدمات جماهيرية .

الأکید إنّ عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية تعتبر عملية حتمية في ظل الضغوط والمتغيرات التي تواجهها الإدارة ، لكنها ليست بتلك السهولة أو البساطة التي قد يعتقدونها البعض ، وإنّما هي عملية معقدة ومرحلية ، ينطلق تنفيذها من أبسط التحولات وصولاً إلى أعقدها مع مراعاة المتطلبات التي تصاحب عملية التحول .

المحور الثاني. المتغيرات البيئية وحتمية التغيير الإداري في الجزائر

إنّ حتمية التغيير الإداري في كل الإدارات بمختلف اتجاهاتها وتياراتها فرضت لعدّة عوامل موضوعية ، وبما أنّ الإدارة العامة هي عصب الدولة ووظيفتها الأساسية تكمن في تحقيق النفع العام وفق الرؤية السياسية العامة للنظام السياسي القائم ، فإنّ أي تغيير في هياكل أو وظائف هذا الأخير يستدعي بالضرورة تكيفا للإدارة مع هذا الوضع ، ومع ما عرفته الجزائر من تحول سياسي واقتصادي منذ سنة 1989 ، كان

لزما على الدولة إجراء التغييرات المنوطة على وظائف الإدارة تماشيا مع النهج الجديد الذي اعتمده .

أولا . الحتميات السياسية

تنبع هذه الحتمية من كون الإدارة العامة هي الإدارة الفعّالة لتنفيذ السياسة الجديدة للنظام السياسي وبرامجه وأهدافه ، وفي هذا الإطار أكدت لجنة إصلاح هيكل الدولة ومهامها أن تطوير وتحسين أداء الإدارة في الجزائر برز في سياق التحولات السياسية التي عرفتها البلاد نظرا لانفتاح الحقل السياسي على فاعلين جدد نظرا لإرساء التعددية ، كما يندرج ضمن التحولات المؤسسية التي عرفتها البلاد بعد العشرية السوداء التي أفقدت مؤسسات الدولة هيبتها ومشروعيتها ، ومن ثم كان البحث عن تعزيز مؤسسات الدولة عن طريق إعادة البناء الهندسي للمؤسسات (17) .

إنّ الحتميات السياسية الدافعة نحو إعادة النظر في الإدارة العامة الجزائرية تمثلت أساسا في :

- تكريس المسار الديمقراطي وتعزيز دور منظمات وجمعيات المجتمع المدني .
- تعزيز الحريات المدنية وحقوق الإنسان .
- تعزيز مؤسسات الدولة وتحقيق الثقافية في التسيير الإداري .

ثانيا . الحتميات الاقتصادية

وذلك في نطاق التغييرات الاقتصادية التي شهدتها بلادنا في إطار ما يعرف بالتحريك الاقتصادي وانفتاح السوق (18) .

فمثل هذا التغيير الذي يتم إدخاله على السياسات الاقتصادية يتطلب بالمقابل تغييرا جوهريا في الإدارة العامة في الاتجاه الذي يتوافق مع هذه السياسات ، من خلال ما يلي :

- تقليص حجم الجهاز الحكومي ، وضبط هيكله الإدارية والوظيفية من خلال الإبقاء على الضرورية منها فقط ، واللازم لأداء أدوار الجهاز الحكومي بعد إعادة تشكيلها .

- إعادة تشكيل أدوار الجهاز الحكومي وإعادة النظر في وظائفه، وذلك بتنمية أدوار الحكومة في بعض المجالات وتقليصها في مجالات أخرى تتعلق ببعض المجالات الاقتصادية والاجتماعية .

- الاهتمام بتحسين مؤشرات الجودة والفعالية في الإدارة العامة بالاعتماد على نظم إدارة الجودة الشاملة .

ثالثا . الختميات الاجتماعية والثقافية

التي تفرضها مجموعة التحولات الاجتماعية التي تعرفها البلاد ، والتي تشمل تطلع المجتمع لمستويات معيشية أفضل ، الإحساس المجتمعي بأعراض العجز الذي يعاني منها الجهاز الإداري ، إضافة إلى الضغط الشعبي لتحسين الخدمات وتحقيق العدالة الاجتماعية .

رابعا . الختميات الإدارية

وذلك في إطار تجديد قدرة الجهاز الإداري على تقديم مستويات أفضل من الأداء ، سيما وأنّ الجهاز الإداري يعاني من العديد من مظاهر العجز والخلل وهو ما ولد أزمة ثقة بين المواطن وأجهزة الإدارة العامة والنابعة أساساً من عدم رضا المواطن عن الخدمات التي تقدمها الإدارة ، خاصة عندما يتعلق الأمر بالقيود البيروقراطية والأعدالة في توزيع الخدمات .

إضافة إلى كل ما سبق ذكره ، يبرز دور المعطيات الخارجية وما تفرضه من تحولات وفي هذا الشأن أكدت لجنة إصلاح هيكل الدولة ومهامها أنّ إصلاح الدولة يسجل في إطار عالمي يرتبط أساسا بالتغيرات الحاصلة من جراء العقائد الجديدة للعوالم بكل أشكالها وبالمنطق الجديد للسيطرة والتبعية الذي تفرضه مراكز القوى العالمية ، والذي يرمي إلى تقليص سيادة الدول ، وتحويلها إلى دول حارسة للديمقراطية وحقوق الإنسان على مستوى إقليمها ، كما يرتبط بسباق التطورات التكنولوجية الحديثة و المتسارعة التي يشهدها العالم ، كل هذا يجعل الدول النامية ومنها الجزائر مضطرة لإعادة بناء هيكلها ووظائفها وفق هذه الرؤية الجديدة⁽¹⁹⁾ .

استجابة لكل هذه الختميات وعملا بتوصيات اللجنة الوطنية لإصلاح هيكل الدولة ومهامها ، فقد بادرت الجزائر بتفعيل أسلوب الإدارة الالكترونية في إدارتها العامة ، إذ تعتبر العدالة من القطاعات التي شهدت تقدما ملموسا وذلك بفضل الحركية التي شهدتها من جراء تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، ويدخل ذلك في إطار الخطة الوطنية لإصلاح قطاع العدالة ، والتي أقرها رئيس الجمهورية سنة 2003 من أجل تعزيز وتيرة

العدالة لخدمة المواطنين، وفي هذا الإطار تم الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإنجاز هذه الإستراتيجية لتحقيق هدف مواكبة قطاع العدالة لعصر تكنولوجيا الإعلام والاتصال⁽²⁰⁾.

بقى مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوم يكتنفه الغموض في أذهان المسؤولين والمختصين والقائمين على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، حيث يتضح من خلال النقاشات المختلفة إنحصار المفهوم في ما يقوم به قطاع وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويبقى تطبيق الإدارة الإلكترونية مهمة هذا القطاع بشكل إنفرادي، إلى غاية صدور مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013"، وهي الوثيقة التي صدرت في ديسمبر 2008 والتي تمثل حسب ما ورد فيها أول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج إدارة إلكترونية متكاملة في الجزائر.

تعد الوثيقة عبارة عن برنامج مسطر الهدف منها النهوض بالاقتصاد الوطني، وتحسين مكانة المواطن من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتطوير ودعم المؤسسات الإدارية و الاقتصادية، وتحسين مستوى معيشة المواطنين عن طريق استعمالهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى تسهيل عملية التسيير عبر توفير المعلومات والسرعة في العمل وتوفير خدمات نوعية للمؤسسات والمواطنين⁽²¹⁾.

خاتمة

أضحى النظام العالمي المعاصر عالم التغير وعدم الاستقرار على جميع الأصعدة السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية والتكنولوجية وهو ما يعدّ حتمية للتغيير الاقتصادي والسياسي والاجتماعي والإداري خاصة باعتبار الإدارة العامة هي قائدة التنمية الشاملة للمجتمع، وباعتبارها كذلك حلقة الوصل بين المجتمع وشرائحه المختلفة والنظام السياسي الحاكم.

إنطلاقاً من ذلك يتأكد يوماً بعد يوم حرص الإدارات العامة في دول العالم على ضرورة مساندة مختلف التطورات التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي شملت كافة مناحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، والتغير في قواعد العمل وأساليبه وفي النماذج والأنساق وفقاً لمتطلبات العولمة ولمختلف الآثار التي تنتج عن تلك التفاعلات.

عرفت الجزائر منذ مطلع التسعينيات مجموعة من المتغيرات والتطورات، والتي شملت كل أوجه الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، فالجزائر وباعتبارها نسقا فرعيا من النسق الكلي العالمي، لم تكن في منأى عن التغيرات البيئية المصاحبة لقيام النظام العالمي الجديد وهيمنة ظاهرة العولمة على مختلف المجالات، وهو ما يمثل تحدي جديد أمام الإدارة العامة الجزائرية التي وجدت نفسها أمام حتمية التكيف مع المعطيات الجديدة، وذلك بإعادة النظر في الأساليب الإدارية المنتهجة وحتمية تبني أسلوب الإدارة الالكترونية بهدف تفعيل العمل الإداري وتحقيق الدور المناط بها باعتبارها قائدة و موجهة لسيرورة التنمية الشاملة في المجتمع الجزائري.

يعتبر مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013" الإستراتيجية المتكاملة لإدارة عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وهو تكامل من الناحية النظرية لأنه بالفعل يجسد مشروع ضخم وضمن لإرساء أسس الإدارة الإلكترونية.

هوامش

- 1) هيم الفلكاوي، الحكومة الإلكترونية، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد 19، السنة الخامسة، نوفمبر 2002 ص 50.
- 2) محمد سمير، أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط 1، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009، ص 43.
- 3) عبد الحميد عبد الفتاح، المغربي، الإدارة: الأصول العملية والتوجهات المستقبلية، المنصورة: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، 2006، ص 238.
- 4) St. Amant GILLS, Cadre d'évolution de l'administration électronique, **Revue Gouvernance en ligne**, Montréal : école des sciences de la gestion, 2005,p 09.
- 5) محمد سمير، أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 84.
- 6) عمار، بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت: دار الغرب الإسلامي، 2006، ص 190.
- 7) حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية، عمان: مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، 2011، ص 120.
- 8) Benoit A-AUBERT, **les technologies de l'informations et l'organisation**, Boucherville, QC: Gaetan morin, 1997, p 37.

- 9) محمد سمير، أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 73.
- 10) عبد الحميد عبد الفتاح، المغربي، مرجع سبق ذكره، ص ص 242 - 245.
- 11) علي محمد، رحومة، الانترنت والمنظومة التكنو- اجتماعية، بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية، 2005 ص 93.
- 12) فاطمة، الدويسان. .. وآخرون، مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت: بيت الزكاة حالة عملية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 05، ب، ت، ن، ص 255.
- 13) موسى، اللوزي، التنمية الإدارية، ط 1، عمان: دار وائل للنشر، 2000، ص 145.
- 14) عمار، بوحوش، مرجع سبق ذكره، ص 186.
- 15) عوجان، عرفات، الحكومة الإلكترونية: شروط النجاح، مجلة الحاسوب، العدد 47، 2000، ص 10.
- 16) فاطمة الدويسان... وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 256.
- 17) République Algérienne démocratique et Populaire, Présidence de la république **Rapport générale du comité de la réforme des structures et des missions de l'état**, Juillet 2001, p 62.
- 18) **Ibid**, p 63.
- 19) **Ibid**, pp 63-65.
- 20) موقع وزارة العدل الجزائرية: "عصرنة العدالة"
<http://www.arabic.mjjustice.dz/?=reforme4>
- 21) ف. بعيط: "الحكومة الإلكترونية هدفها تقليص البيروقراطية وتحريك الاقتصاد"، جريدة صوت الأحرار.
<http://www.saut-ahrar.net/online/mudules/php?name=newsfile=article&sid=7371>