

حتمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية للارتقاء بالخدمة العمومية في الجزائر

The inevitability of the shift towards electronic management To improve the public service in Algeria

د. بوراس عبدالقادر، أستاذ محاضر قسم (أ)،

ط.د. بن بوعبد الله فريد، طالب باحث في الدكتوراه،

كلية الحقوق والعلوم السياسية،

جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر.

تاريخ الإيداع: 2018/03/03 - تاريخ المراجعة: 2018/04/16

ملخص:

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

الكلمات المفتاحية:

الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، تكنولوجيا الاتصال، الإدارة، المواطن، التسيير الإداري.

Abstract :

E-management is an option for more attention to the public service in Algeria and to transfer it from the traditional stage to modernity, and this can only be accompanied by the rapid development of information technology and communications and flows thanks to the availability of the Internet and extra-nets and other information networks available. This will lead to the development of administrative management, improving the level of management work and guaranteeing the quality of its services. Therefore, the electronic management system is a mechanism for the development of the public service which the administration in Algeria is seeking to adopt by enacting appropriate legislation and adopting modern patterns to improve the public service such as the system of issuing bio-metric passports, The case law and others, the purpose of which is to bring the administration closer to the citizen in order to achieve maximum satisfaction. Therefore, it is necessary to work to provide the appropriate environment in terms of legislation and contemporary scientific techniques.

key words:

E-management, public service, communication technology, management, citizen, administrative management.

مقدمة:

لا شك أن التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات ساهم في تعزيز قدرة المؤسسات على الابتكار بإدخال تحسينات أساسية على سير الأعمال والاستراتيجيات الإدارية، فتبنت الإدارة الحديثة منهج الابتكار والإبداع، وذلك بإحداث تغييرات جذرية في مفهوم العمل

الإداري والتحول من الإدارة التقليدية إلى إدارة التغيير وذلك بالاعتماد على التكنولوجيات المعلومات والاتصالات، ولا يعتبر انتهاج نمط الإدارة الإلكترونية المعاصرة اختيارا لسلطات الدول على اختلاف أنماطها السياسية والاقتصادية وإنما هو ضرورة يملها التدفق السريع لوتيرة التكنولوجيا والثورة المعلوماتية، وأن التكيف مع الأنظمة الإدارية الدولية المعاصرة يتطلب إعادة النظر في أسلوب الإدارة المنتهج الذي يعتمد على التسيير التقليدي، حتى لا تبق الكثير من الدول تغرد خارج السرب.

إن المتأمل في إيجابيات الإدارة الإلكترونية سيتحسر على ما فات من وقت لم يتم السعي الى تبنيها منهجا في التسيير، ومع ذلك فإن اتخاذ قرار تبني الإدارة الإلكترونية يستوجب تطور الدولة في المجال التقني والمعلوماتي ولا يكفي مجرد التمني، على غرار بعض الدول التي لاتزال متمسكة بعصم الأساليب التقليدية التي تعتمد على الأوراق الصفراء القديمة، والعنصر البشري المتواضع جدا أكثر من الجوانب التقنية، ولعل مرد ذلك أسباب فكرية بدرجة كبيرة ونقص في القدرات والمؤهلات المادية والبشرية أو تردد من السلطة السياسية في الدولة التي يخدمها الأسلوب التقليدي في التسيير الإداري الذي عادة ما يغذي ظاهرة الفساد.

وقد ظهرت الإدارات الإلكترونية في بعض دول العالم التي جعلت من استخدام التقنية شعارا لخدمة مواطنيها بغض النظر عن مواقعهم الجغرافية أو مستواهم المعيشي أو أي اعتبارات أخرى، فأصبح مصطلح الإدارة الإلكترونية عنصر تميز به المؤسسات والهيئات والدول، ولم يعد أمام أي دولة تريد أن تواكب العصر سوى الاتجاه نحو المجتمع الإلكتروني والتكنولوجيا الرقمية.

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، فسعت الحكومة الجزائرية إلى تبني تقنيات التكنولوجيا في مختلف المجالات وذلك بإدخال جملة من الإصلاحات سعيا منها لتطوير الإدارة العامة بها، وتحسين الخدمة العمومية وفقا للمعايير الدقة والسهولة والكفاءة والجودة، فبدأت بوضع النواة الأولى لتجسيد التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، ونسوق مثلا جواز السفر البيومتري الذي حل محل جواز السفر العادي، وأن الأمر ولو أنه كان مفروضا على السلطة الجزائرية لإرتباطها بالعالم الخارجي الذي تطور جدا، إلا أنه برهن على نجاعة العنصر البشري في الجزائر ومدى قابليته للتطور نحو الأحسن في تطوير أليات الخدمة العمومية.

تأسيسا على ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية: ما المقصود بنظام الإدارة الإلكترونية كحتمية لتسيير المرافق الإدارية، وما هو الدور الذي تلعبه في تحقيق جودة الخدمة العمومية؟، وهل استطاعت الجزائر تجسيد الإدارة العصرية بتكريسها لمشروع جزائر إلكترونية على ضوء الواقع الحالي من حيث التشريع والوسائل المعلوماتية والتقنية؟.

إجابة على هذه الإشكالية قسمنا هذه الدراسة إلى قسمين: حيث سنتطرق إلى المقصود بالإدارة الإلكترونية كآلية لإصلاح الخدمة العمومية (مبحث أول)، لنستكملة بالبحث عن واقع تجسيد الإدارة الإلكترونية في الجزائر (مبحث ثاني).

المبحث الأول

الإدارة الإلكترونية كآلية لإصلاح الخدمة العمومية

إن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء نتيجة لانتشار استخدام نظم الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ نهاية عقد الخمسينات والستينات، حيث وجدت معظم المنظمات والمؤسسات العامة إن استخدام الجانب الإلكتروني في الإدارة يؤدي إلى الإسراع في إنجاز

الأعمال واختصارا للجهد والوقت والأموال.¹ ومنه تم البدا بالمقارنة بين الإدارة بمفهومها التقليدي² والإدارة بمفهومها الحديث (الإدارة الالكترونية) في مختلف الجوانب، وهكذا تمت المناادة بالتحول نحو الإدارة الالكترونية كوسيلة لإصلاح وتحسين الخدمة العمومية. وعليه سنتطرق إلى مفهوم الإدارة الالكترونية في المطلب الأول، ثم سنبين تداعيات التحول للإدارة الالكترونية ضمن المطلب الثاني، و آليات تجسيدها في المطلب الثالث.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية

إن الإدارة الالكترونية لم تكن وليدة الصدفة، وإنما ظهرت كمصطلح إداري مع ظهور الانترنت واتساع استخدامها في مختلف الجوانب وعلى مستوى الدولي، ومنه أولى الفقه بتعريفها، وبيان خصائصها.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الالكترونية

لقد تعددت مفاهيم وتعريف الإدارة الالكترونية، وذلك بتعدد زاوية النظر من قبل الفقهاء، حيث عرفت على أنها، الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات، وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية، وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت مع ضمان سرية امن المعلومات المتناقلة.³ وعرفها آخرون أنها تعني تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية والإجراءات الطويلة المعقدة باستخدام الورق إلى أعمال الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية.⁴

ويضيف بعض الباحثين بان الإدارة الالكترونية منهج جديد يعتمد على تنفيذ الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات، باستخدام الوسائل الالكترونية، مثل التحويلات الالكترونية، البريد الالكتروني، أو الفاكس... الخ.⁵ بشكل عام فان الإدارة الالكترونية هي القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة، لتنفيذ الأنشطة الإدارية الكترونية عبر الإنترنت وشبكات الحاسب الآلية، وتقديم الخدمات الآلية في كل زمان ومكان، مما يؤدي للحدوة وتحسين الأداء وتوحيد الإجراءات وسرعة التنفيذ، وخفض التكلفة وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة، وذلك لتطوير العمليات الإدارية.⁶

ومنه أصبحت الإدارة الالكترونية هي البديل الجديد، التي بموجبها أعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقا من التغيير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة، ومضامين الخدمة العامة، كمصطلح لتحول في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية في الشكل

¹ - زروقي نسرین: الإدارة الالكترونية كإحدى إفرازات عالم التكنولوجيا الانترنت والتجارة الالكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، الدار الجامعة، العدد 15، المجلد 02، 2016، ص 237.

² - الإدارة التقليدية: هي ذلك الجهد الإنساني الذي يتعلق بالتخطيط والتنظيم والقيادة ورقابة الموارد البشرية والمالية، لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفاعلية. إدريس ثابت عبد الرحمان: نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة الالكترونية، دار الجديدة، مصر، 2005، ص 61.

³ - الحمادي بسام عبد العزيز وآخرون: الحكومة الالكترونية الواقع والمعوقات وسبيل التطبيق بدون تعاون مجلس التعاون للدول الخليج العربية، ندوة علمية العاشرة، معهد الإدارة العامة، الرياض، يومي: 16-17 مارس 2014، ص 03.

⁴ - زروقي نسرین: المرجع السابق، ص 236.

⁵ - الحمادي بسام عبد العزيز، وآخرون: المرجع السابق، ص 03.

⁶ - زروقي نسرین، المرجع السابق، ص 236.

التقليدي إلى شكل يرتكز أساسا على تقنيات الانترنت والبرمجيات لتلبية حاجات المواطنين يشكل يزيد من رضا الأفراد على عمل الحكومة.¹

الفرع الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية

من خلال تعريف الإدارة الإلكترونية، يتبين لنا أنها تنفرد بمجموعة من المميزات عن الإدارة التقليدية، حيث أن هذه الأخيرة ترتكز على هرمية المعلومات، بينما الإدارة الإلكترونية ترتكز على الإنترنت وشبكة الاتصال، بالإضافة أن الإدارة التقليدية ترتكز على الهرمية والسرية، بينما الإدارة الإلكترونية هي إدارة الانفتاح والشفافية والتحالفات الإستراتيجية.² ومنه تنفرد الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص وهي على النحو التالي:

زيادة الإتقان: إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عملية التطوير الإداري والتغيير التنظيمي، تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، وتتطوي على مزايا، أهمهما المعالجة الفورية لطلبات والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات. تخفيض التكاليف: إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فإن انتهاج نموذج المؤسسات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، بحيث لن تعود بحاجة لليد العاملة ذات العدد الكبير.

تبسيط الإجراءات: أمام الحاجة لتحديث الإدارة بإدخال المعلومات إلى مصالحتها، والحرص على استخدامها الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في ظل تنوع الفئات التي يستهدفها أنشطة المنظمات العامة. تحقيق الشفافية: الشفافية هي الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة، والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى، فهي نتيجة مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية³. ومنه فإن اختلاف نمط الإدارة في الشكل التقليدي إلى نموذج الإدارة الإلكترونية مبني أساسا على استخدام التقنيات المعلومات والاتصالات.

المطلب الثاني: تداعيات ودوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية

ترتكز الإدارة الإلكترونية على العديد من الأسباب التي أدت إلى المناداة بها، خاصة للمبادئ التي تقوم عليها والأهداف المرجوة الوصول إليها من خلال إعمالها وهو ما سيتم التطرق إليه ضمن هذا المطلب المقسم الى الفروع التالية.

الفرع الأول: أسباب المناداة بالتحول إلى الإدارة الإلكترونية

لقد ساعدت العديد من الأسباب إلى تبني التحول الرقمي في مختلف الإدارات سواء الربحية أو الخدمائية على حد سواء، ومن لهم الأسباب نذكر منها:

- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به،
- تزايد الضغط والمطالب الشعبية على الرادارات العمومية،
- وجوب التوصل للكفاءة في تقديم الخدمات العامة،

¹ - عشور عبد الكريم: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009-2010، ص 14.

² -زروقي نسرين: المرجع السابق، ص 239.

³ - عشور عبد الكريم: المرجع السابق، ص 19.

-تحقيق مبدأ الشفافية من خلال التقليل من مظاهر الفساد والرشوة، والمحسوبة وتدعيم الثقة المواطن بالإدارة.¹

الفرع الثاني: المبادئ التي تقوم عليها الإدارة الالكترونية

لقد أوجز الفقه المعاصر المبادئ التي تقوم عليها الإدارة الالكترونية فيما يلي:

أ- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: إن الاهتمام بخدمة المواطن تتطلب خلق بيئة عمل، فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهنية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، مع تحليل صادق للمعلومات المتوفرة.

ب- التركيز على النتائج: وذلك بتحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في ارض الواقع، وان تخفيف فوائده لجمهور تمثل في إنقاص العبء على المواطنين من حيث الجهد، والمال، والوقت، مع توفير الخدمة مستمرة على مدار الساعة.

ت- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: إي إتاحة تقنيات لكل المواطنين من التواصل.

ث- تخفيض التكاليف: ذلك أن الاستمرار في التكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار تنافسية، يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

ج- التغيير المستمر: هو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد الكسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.²

الفرع الثالث: أهداف المرجوة تحقيقها بالتحول للإدارة الالكترونية

تعددت الأهداف المرجوة تحقيقها من التحول من الإدارة التقليدية للإدارة العصرية النموذجية، وذلك لإصلاح الخدمة العمومية المقدمة من قبل المرافق العامة، ومن بينها:

أ- محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية، لتحسين الأداء الإداري التقليدي المتمثل في كسب الوقت، وتقليل التكلفة اللازمتين لإنجاز المعاملات وفقا لتطور مفهوم الإدارة الالكترونية.

ب- تحسين مستوى الخدمات العمومية

ج- التقليل من التعقيدات الإدارية، وذلك من خلال التقليل من مظاهر البيروقراطية.

د- قيام نظام الخدمات الالكترونية بالعمل المتواصل على مدار الساعة.³

و- التوجه نحو الشفافية العمل الإداري، وشفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء والمواطنين.

¹ - المكي دراجي، راشدة موساوي: دور الإدارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر "دراسة نموذجين قطاعيين-العدالة-الداخلية والجماعات المحلية-"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، الجزائر، العدد 17 جانفي 2018، ص 27.

² - عمار مجوش: نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار العرب الإسلامي، بيروت، لبنان، 2006، ص 189-191. نقلا عن، عشور عبد الكريم: المرجع السابق، ص 17.

³ - عمار زعبي، محمد مجاق: الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الأداء الإداري على مستوى الجماعات المحلية، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي الثالث حول الجماعات المحلية في الدول المغاربية في ظل التشريعات الجديدة والمنتظرة، قسم الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الوادي، الجزائر يومي: 01-02 ديسمبر 2015، ص122.

ي- التحول نحو الخدمة العامة المعقلنة، عن طريق تطوير الإدارة العامة لآليات التقنية الجديدة.¹
ومما لا شك فيه أصبحت الإدارة الالكترونية آلية أثبتت نجاعتها في خلق نمط جديد من الخدمات الذي يدعم عناصر عديدة، النزاهة، الشفافية، العدالة، السرعة في تقديم الخدمات للمواطن، مما يخلق علاقة جيدة بين المواطنين والإدارة.

المطلب الثالث: آليات إرساء تطبيق الإدارة الالكترونية

يقتضي لإرساء الإدارة الالكترونية مجموعة من المتطلبات والتي تلمس عدة جوانب يتم تناولها فيما يلي من فروع:

الفرع الأول: الآليات الإدارية

- تشكل الآليات الإدارية الأساس الذي تقوم عليه الإدارة الالكترونية وتمثل فيما يلي:
- أ- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات وفق تحول تدريجي بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية.
 - ب- وضع التشريعات القانونية لأزمة لتطبيق الإدارة الالكترونية، وتحديثها وفقا للمستجدات.
 - ج- توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية، وذلك بتطوير مختلف الشبكات الاتصال.
 - خ- وضع إستراتيجية بعيدة المدى وخطط التأسيس.²

الفرع الثاني: الآليات البشرية

يعتبر المورد البشري من أهم الموارد التي لها الأثر الفاعل في تحقيق النجاح في تطبيق الإدارة الالكترونية، وذلك بوجود المهارات المتخصصة ويد عاملة المؤهلة والزاد المعرفي الذي يتماشى ويحيط بالمبادئ التقدم العلمي، ونقصد بهم في هذا المقام الخبراء والمختصون والعاملون في حقل المعرفة والتكنولوجيا،³ حيث يطلق عليهم بالقيادة البشرية التي تتسم بالقدرة العالية على الإدارة.⁴

الفرع الثالث: الآليات الفنية

- تتكون الإدارة الالكترونية من ناحية التقنية من أربع عناصر مترابطة، وتعتبر عصبية هذا النموذج من الإدارات المعاصرة وهي:
- أ- عتاد الحاسوب: ويقصد بها عتاد الحاسوب وملحقاتها.
 - ب- البرمجيات: وتحتاجها الإدارة الالكترونية ويفصد بها أنظمة برمجياتتوضع على الحواسيب.
 - د- شبكات الاتصال: إن هذا العنصر يعتبر من أهم العناصر، فبدونه لا وجود لإدارة الكترونية، فهي تتضمن مجموعة من الحاسبات، تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال، بحيث يمكن لمستخدميها نقل وتبادل المعلومات فيما بينهم،
 - ج- صناعات المعرفة: هم الخبراء والمختصون الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الالكترونية.⁵

الفرع الرابع: الآليات الأمنية

تعد مسألة امن المعلومات من أهم معضلات العمل الالكتروني، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري خفضها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها، حيث يجب توفر الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال من الحماية بما فيهم خدمة الانترنت، خاصة عن طريق وضع القوانين واللوائح التي تحد من السطو الالكتروني وانتهاك خصوصية

1- عشور عبد الكريم: المرجع السابق، ص 17.

2- عشور عبد الكريم: المرجع السابق، ص 25.

3- الملكي دراجي، راشدة موساوي: المرجع السابق، ص 28.

4- عشور عبد الكريم: المرجع السابق، ص 32.

5- عشور عبد الكريم: المرجع السابق، ص 27-28.

المعلومات والإدارة الالكترونية، مع الإضافة تجديد نظم التشغيل والتطبيقات المختلفة وتحديد آليات المراقبة، مع الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية للمعلومات التي يتم حفظها وتخزينها.¹

المبحث الثاني

واقع تجسيد الإدارة الالكترونية في الجزائر

يشكل تطوير الإدارة الالكترونية أول محور أساسي لتحسين الخدمات العامة، وذلك بتسريع استعمال التكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية من خلال إدخال هذه التكنولوجيا الجديدة، وتعزيز استعمالها على مستوى الإدارة العمومية، ويتجسد هذا المحور إدارة سياسية واضحة لتطوير العديد من الخدمات الالكترونية، وذلك لصالح المواطن والمؤسسات والإدارات الأخرى، ومنه سنتطرق إلى مشروع الجزائر الالكترونية 2013 ضمن المطلب الأول، ثم سنتعرض إلى بعض نماذج تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر في المطلب الثاني، لنستعرض في الأخير أهم التحديات التي تواجه الجزائر في سبيل إرساء الإدارة الالكترونية في المطلب الثالث.

المطلب الأول مشروع الجزائر الالكترونية 2013

مشروع الجزائر الالكترونية 2013 (E-ALGERIE 2013): هي إستراتيجية تهدف إلى تعميم استخدام التكنولوجيات المتطورة في اغلب الإدارات العامة، ومجالات النشاط الاقتصادي، كما تم التخطيط لتعميم مشروع التحول الالكتروني ومحاوله توسيعه ليشمل كافة المواطنين مع سنة 2013، كما يرمي إلى تعميم النفاذ للخدمات العامة الالكترونية والوصول إلى مجتمع المعرفة، حيث يعكس مشروع الجزائر الالكترونية سياسة الحكومة في إعداد الإستراتيجية المعلوماتية، حيث كانت انطلاقة مشروع مع 2009 ويحدد تحقيق نتائجه في أفق 2013.²

وجاء في برنامج الاستراتيجي الذي وضعته الجزائر تحت عنوان الجزائر الالكترونية، أن الإستراتيجية تندرج ضمن رؤية رامية إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، مع الأخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة والسريعة التي يعيشها العالم، وتهدف الإستراتيجية التي تتضمن خطة عمل متكاملة إلى تعزيز أداء الاقتصاد الوطني والمؤسسات والشركات وبطبيعة الحال الإدارات، كما أنها تسعى إلى تحسين قدرات التعليم والبحث والابتكار وإنشاء مركبات صناعية في مجال التكنولوجيا الإعلام والاتصال، ورفع جاذبية البلد وتحسين حياة المواطن من خلال تشجيع نشر واستخدام التكنولوجيا الاتصال في مختلف المجالات.³

وفي إطار تكريس التحول الالكتروني في الجزائر تم تشكيل اللجنة الوزارية (اللجنة الالكترونية) التي تعتبر كأحد المؤشرات الإيجابية التي تترجم نوع من التوجه السياسي والإرادة السياسية، وخاصة أن هذه اللجنة تم تدعيمها بلجنة تقنية لتوفير الدعم الفني، وتحديد برنامج ميزانية خاصة بإستراتيجية الجزائر، وذلك وفق مراحل تنفيذية مرتقبة يتم عرضها سنويا إلى غاية استكمال البرنامج 2009-2013.⁴

نشير أن خطة العمل المتبناة من قبل الحكومة الجزائرية تتمحور على محاور أساسية أهمها:

أ- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.

¹ - مراكشي محمد أمين: الإدارة الالكترونية وأثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والسياسية، د ذ المجلة، الجزائر، د ذ س: ص 184-185.

² - عشور عبد الكريم: المرجع السابق، ص 162.

³ - مراكشي محمد أمين: المرجع السابق، ص 188.

⁴ - عشور عبد الكريم: المرجع السابق، ص 162.

- ب- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات.
- ت- تطوير آليات وحوافز تسمح بالاستفادة الموظفين من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- ث- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي، وتعزيز البنية الأساسية للاتصال ذات الدفع السريع والفائقة السرعة.
- ج- تدعيم البحث والتطوير والابتكار.¹ في إطار تنفيذ الإدارة الالكترونية والتطبيقات الشاملة، فقد شرعت وزارة البريد والتكنولوجيات الإعلام والاتصال في عدة مشاريع بالتعاون مع الوزارات الأخرى المعنية، وتمحور هذه المشاريع فيما يلي:
- ح- تطوير ووضع بوابة المواطن، وذلك من أجل السماح للمواطن بامتلاك نفاذ مباشرة الى كل المعلومات التي من شأنها إن تكون مفيدة له.

خ- تطوير ووضع موقع انترنت مخصص للإجراءات الإدارية، بإنشاء مؤسسة جزائرية والذي تم إطلاقه في 2015 بالتعاون مع القطاعات الوزارية المعنية.

د- نشر مشروع الطلب عن بعد، والتي تم إنهاؤها في جويلية 2015، في ربط خمسة مراكز استشفائية من أجل التمكين من الوصول إلى خدمات العلاج والتداوي عن بعد، وذلك بمجرد تحويل الملفات الطبية للوصول للفحص عن بعد.

ذ- تطبيق التصديق الالكتروني لكونه يمثل أساسا الثقة لكافة الإدارات الالكترونية، فان التصديق الالكتروني يجب أن يسبق أي عملية إخلاء من الوثائق الرسمية أو القيام بالإجراءات عن بعد.²

المطلب الثاني: نماذج تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر

لقد شهدت الجزائر سلسلة من التطورات خاصة بعد حتمية الولوج إلى عالم التقنيات الحديثة في مجال الاتصالات والمعلومات، وضمن مبادرة التحول الرقمي ودفعاً للمخططات التحول لخدمة وطنية الكترونية، وبالتالي تحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة للمواطن في ظل تحسين وتطوير المرفق العام، فبدأت الجزائر تخطو نحو إدارة الكترونية بإدخال وسائل الاتصال في مختلف الإدارات، سنتناول بعض نماذج تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.

الفرع الأول: رقمنة مصلحة الحالة المدنية

لقد تم إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة البيانات متطورة، متواجدة على أجهزة رئيسية بخصفها، وذلك ليتم استرجاعها لاحقاً، سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية على شبكة الإنترنت ووثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، ليتمكن من حفظها أو طباعتها.³

¹ - مراكشي محمد أمين: المرجع السابق، ص 188.

² - وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، الحكومة الالكترونية "التطبيقات الشاملة"، الجزائر، منشور على الموقع الالكتروني:

الالكترونية-التطبيقات-الشاملة/https://www.mpttn.gov.dz/ar/content/

شاهد يوم: 26-02-2018، على الساعة 11:05.

³ - لقرع مصطفى، عمادية فايزة: الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية "قطاع وزارة الداخلية نموذجاً"، مداخلة منشورة على الموقع الالكتروني: www.bibliodroit.com/201/04/blog-post_16.html?m=1.

الفرع الثاني: رقمنة جواز السفر(جواز السفر البيومتري)

لقد أخذت هذه الوثيقة حصة الأسد من اهتمام وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وذلك لما تعترتها من أهمية بالغة لدى المواطنين، وخصصت لها جانب خاصا في موقعها الإلكتروني،¹ يختص في الطلب الإلكتروني لجواز السفر، حيث تتضمن كل المعلومات اللازمة من استمارة الطلب والوثائق المطلوبة، المعايير الصورية اللازمة، وكذا إمكانية متابعة مراحل الحصول على هذه الوثيقة.²

الفرع الثالث: رقمنة بطاقة التعريف الوطنية (بطاقة التعريف الوطنية البيومترية)

لقد قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر، بإقرار جملة من الإجراءات وكذا التقنيات لتمكين الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، وذلك من خلال تطبيق الكتروني موحد، تم وضعه من قبل وزارة الداخلية والجماعات المحلية، حيث يمكن للمواطن من القيام بالإجراءات الحصول على هذه الوثيقة، بداية من تحميل استمارة لطلب هذه الوثيقة، ومتابعة مراحل معالجتها إلى معرفة مرحلة استلامها عبر هذا التطبيق الإلكتروني.³

الفرع الرابع: رقمنة الخدمات البنكية

لقد شاهد القطاع البنكي في الجزائر تحول نحو المصرفية الإلكترونية، التي تقوم على تقديم البنوك لخدمات المصرفية، وذلك من خلال ما يعرف بشبكات الاتصال الإلكترونية، وهذا ما يظهر من الرسائل الدفع الإلكترونية، البطاقات الائتمانية، بطاقات الفيزا-كارد، بطاقات الماستر-كالرد... الخ.⁴

الفرع الخامس: رقمنة الخدمات القضائية

نشير ضمن هذا السياق الى واقع الإصلاحات والعصرنة الذي يشهده قطاع العدالة لتقدم أرقى و أحسن الخدمات للمواطن بصفة آنية مع ضمان سرية المعلومات و تأمينها حفاظا على الحياة الخاصة للأشخاص و قد تمحور ذلك حول ثلاثة مواضيع "شخصنة شريحة الإمضاء الإلكتروني" و "مركز النداء" و استخراج صحيفة السوابق العدلية³ و شهادة الجنسية عبر النات" حيث جدد مدير عصرنة العدالة بالوزارة التذكير بأن المشروع "جد مؤمن تقنيا" مؤكدا عزم وزارة العدل ولوج عالم "العدالة الإلكترونية" من خلال تعميم استخراج كل الوثائق عن طريق النات.

للإشارة بإمكان المواطنين عند انطلاق العملية رسميا التقرب من الجهات القضائية لطلب استخراج الوثيقتين الموقعيتين إلكترونيا المعفاتين من الرسم الجبائي وفقا لما تضمنه مشروع قانون المالية لسنة 2015 حيث يمنح له (المواطن) و بصفة سرية وصل يحتوي على إسم المستخدم وكلمة السر للولوج إلى الشبكة الداخلية للوزارة، و يحتوي النظام التقني على قدرة تسمح باستخراج 10 مليار وثيقة جنسية أو صحيفة سوابق عدلية سنويا وبقوة سحب تقدر ب 3000 وثيقة (الائنتين معا) في الدقيقة أي نظام "غير معرض للتشبع".
وبإمكان الإدارات العمومية أيضا استعمال النظام التقني من أجل طلب وثائق أو معلومات معينة إلى جانب التأكد من أن الوثائق المقدمة من قبل المواطنين أصلية وغير مزورة من خلال نظام ستقوم وزارة العدل بتزويدهم به. وفي نفس السياق تم إنشاء مركز نداء

شوهده يوم: 26-02-2016، على الساعة 13:20.

¹ - <http://passeport.interieur.gov.dz/Ar>

² - المكي دراجي، راشدة موساي: المرجع السابق، ص 31.

³ - المرجع نفسه، ص 32.

⁴ - العياطي جهيدة، محمد بن عزة: تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية " تحليل إحصائي حديث لواقع وأفاق تطور المصرفية الإلكترونية في الجزائر"، د اسم المجلة، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، د س، ص 07.

و وضع رقم أخضر مجاني (10 78) تحت تصرف المواطن و المحامي و المحضر القضائي لطرح انشغالاتهم و من ثمة توجيههم، وعليه فإن قطاع العدالة هو الآخر نال حظه من واقع الإدارة الالكترونية.

مما سبق، فقد حاولت العديد من القطاعات العمومية تطبيق الخدمة العامة الالكترونية، وهذا ما يترجم مبادرات وبرامج التحول الالكتروني، إلا أن هذا التغيير لم يكن كلياً، حيث واجهت الجزائر الكثير من العقبات في سبيل تطبيق مشروع الجزائر الكترونية، ولعل أهم سبب في ذلك هو عدم تهيئة الأولية للانتقال من مرحلة الأولى إلى المرحلة التالية، عدم خلق بيئة مناسبة لإحداث تحول ناجح.

المطلب الثالث: تحديات تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية

رغم مشكلة نقص التكوين، ومشكلة ضعف الإنترنت وغياب الثقة إلا أن المؤسسات الجزائرية تبدو عازمة على دفع الجزائريين نحو الإدارة الإلكترونية إجبارياً، عن طريق إقرار إلغاء العمل بالطرق التقليدية، حيث دعت مؤسسة بريد الجزائر على سبيل المثال، مؤخراً، زبائنها إلى تسجيل طلباتهم للحصول على البطاقة الذهبية عبر موقعها الإلكتروني، لأنها ستعمل بصفة تدريجية على إنهاء صلاحية بطاقات الدفع القديمة، وهو الأمر نفسه الذي شرعت في تطبيقه مصالح الحالة المدنية، من خلال رفض بطاقة التعريف التقليدية وإجبار أصحابها على تقديم طلباتهم الإلكترونية للحصول على بطاقة تعريف بيومترية.

عزوف الجزائريين، شبه التام، عن التوجه نحو الإدارة الإلكترونية لم ينحصر في مشكلة ثقة فقط في مؤسسة بريد الجزائر، وإنما يظهر أيضاً في باقي الخدمات التي توفرها جهات أخرى، وعلى رأسها وزارة العدل الجزائرية التي أتاحت طلب واستخراج مجموعة من الوثائق إلكترونياً، مثل استخراج القسيمة رقم 3 لصحيفة السوابق القضائية وشهادة الجنسية الجزائرية، بالإضافة لخدمة تصحيح الأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية وسحب نسخة طبق الأصل من مرسوم التجنس وغيرها من الخدمات. ومع ذلك مازال المواطنون يقصدون المكاتب الإدارية لاستخراجها في جميع مناطق الوطن.

وكانت الوزارة فتحت نافذة على موقعها الإلكتروني الرسمي، من أجل التعريف بخدماتها عن بعد، وقائمة بالوثائق التي يمكن استخراجها إلكترونياً، كوسيلة للترويج لخدماتها، وهو الأمر نفسه الذي قامت به مؤسسة اتصالات الجزائر، التي فتحت على موقعها الإلكتروني نافذة خاصة بـ "الزبون" تشرح بها كافة الخدمات الإلكترونية والإجراءات والعمليات التي يجب القيام بها لتفعيلها مثل خدمة الإشعارات لمراقبة أي عملية تحدث على حساب الزبون¹.

و تواجه الجزائر جملة من التحديات التي يجب أن تأخذها بعين الاعتبار لتحقيق مشروع الإدارة الالكترونية، على جميع الإدارات والمرافق العامة بأكثر مرونة وفاعليته، وذلك لتسهيل تطبيق وانتشار التحول الرقمي مما يخدم الموظف والمواطن على حد سواء، للوصول إلى

1- في مقابل ذلك، يرى مواطنون أن هذه الإجراءات غير كافية لكون الملايين من الجزائريين مازالوا غير قادرين على استخدام مواقع الإنترنت ويحتاجون إلى مرافقة من أجل هذا التحول، ويقول أمين، صاحب مقهى إنترنت التقينا به في مكتب اتصالات الجزائر: "جئت لشراء بطاقات تعبئة الإنترنت، كثير من مستخدمي الإنترنت الذين يأتون لشراء البطاقات يطلبون مني أن أقوم بإدخالها وتفعيلها بنفسني، لأنهم لا يعرفون كيف تتم عملية إدخالها، وهناك من يأتي ليطلب مني أن أسجل طلبه في موقع وزارة الداخلية للحصول على بطاقة تعريف بيومترية" وهكذا، وجد مواطنون أنفسهم مجبرين على التوجه نحو مقاهي الإنترنت، رغم أنهم يملكون خدمة الإنترنت في البيت، من أجل الحصول على الخدمات الإلكترونية بما في ذلك الاطلاع على نتائج شهادات الامتحانات الرسمية، سواء تعلق الأمر بالمدن الكبيرة أو القرى الصغيرة، لأنهم لم يتعودوا بعد على استخدام التكنولوجيات الحديثة.

تقدم أبعاد الخدمات، ومنه لا بد على الحكومة الجزائرية تخطي مجموعة من العقبات عن الطريق مجموعة من الحلول التي لا بد أن تتبناها، ومن بين هذه العقبات نذكر منها:

- أ- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرنامج الإدارة الالكترونية.
 - ب- الاعتماد على الأساليب الإدارية والتنظيمية التقليدية، حيث أن الإدارات الجزائرية مازالت تتمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.
 - ت- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم نجاح التحول من الشكل التقليدي للإدارة إلى الشكل الحديث.
 - ث- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية في ظل ارتفاع تكاليف تجهيز البنية التحتية للإدارة الالكترونية، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية.
 - ج- معوقات فنية تتعلق بالتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.
 - ح- غياب الدورات التكوينية، ورسكلة موظفي الإدارة في ظل التحول للإدارة الالكترونية.¹
- ومما سبق يمكن القول بان لا بد من الإرادة السياسية في الجزائر والقيادات الفاعلة إن تحدث مجموعة من التغيرات بإيجاد حلول لمختلف العقبات (العقبات الإدارية، السياسية— المالية، البشرية، الفنية والأمنية) التي تواجه تنفيذ مشروع الجزائر الالكترونية، وذلك بخلق بيئة تشريعية تنظيمية تتماشى مع خصوصية الإدارة الالكترونية، مع إيجاد آليات فعالة لتطبيقها على أرض الواقع.

خاتمة:

أصبح التحول إلى الإدارة الالكترونية حتمية لإصلاح والارتقاء بالخدمة العمومية، حيث فرضتها التغيرات العالمية، فأصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال حلقة جديدة ضمن أساليب التطور الإداري الحديث، إذ يؤدي سلسلة من التغيرات في العمل والنشاط الإداري، وذلك من خلال زيادة مردودية الخدمة العمومية وتحسينها.

ومن خلال هذه الدراسة توصلنا لمجموعة من النتائج نوجزها فيما يلي:

- ✓ تسمح الإدارة الالكترونية برقمنة حل الأعمال الإدارية والخدماتية التي تتم بين الإدارات العمومية فيما بينها، وكذلك بين الإدارات العمومية والمواطنين وحتى الأجانب، وذلك من خلال الاستعمال الأوسع لتكنولوجيا الاتصال.
- ✓ إن الإدارة الالكترونية تقوم على هدف تحسين الخدمة العمومية وضمان جودتها، مع ما يتناسب من متطلبات تكريس وتحسين آليات عصنة الإدارة.
- ✓ عرفت الجزائر خلال السنوات الأخيرة محاولات عديدة من طرف الحكومة من أجل إنجاح عملية التحول من إدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، في إطار مشروع الجزائر الإلكترونية وذلك سعياً منها إلى تحسين وإصلاح الخدمة العمومية، بعصرنة المرافق العامة وإدخال المعلوماتية في أداء مهامها، وتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن.
- ✓ من بين النماذج التي تمت دراستها من خلال هذه المدخلة، يتبين أن رغم رقمنة بعض الخدمات التي مست مختلف القطاعات، إلا أنها مازالت تتسم ببطء الإجراءات، مما تتنافى مع خصائص الإدارة الالكترونية.

¹ - عشور عبد الكريم: المرجع السابق، ص 39-40.

- ✓ إن التجربة الجزائرية التي عرفت بمشروع الجزائر الكترونية 2013 عرفت بعض أو العديد من العراقيل في صعبت الوصول إليها، ويعود ذلك لعدم التحضير لأرضية متينة لانتقال من مرحلة لأخرى.
- نختتم هذه المداخلة بمجموعة من التوصيات التي لا بد من مراعاتها، وهي على النحو التالي:
- يتطلب التحول إلى الخدمة العامة الالكترونية في الجزائر، ضرورة توفير الدعم السياسي للمشروع، مع صياغة منظومة استراتيجي وطنية شاملة،
 - تكريس آليات لتطبيق وتنفيذ سياسة التحول للوصول إلى مرحلة الاكتمال،
 - توفير البنية التحتية لاتصالات بتحسين شبكة الإنترنت،
 - توفير الأمن والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية، بتبني أجود السياسات الأمنية الالكترونية،
 - وضع إطار تشريعي يتماشى مع خصوصية البيئة الالكترونية،
- ومنه نصل إلى القول: إن توجه الجزائر لإيجاد بيئة تشريعية وقانونية إدارية الكترونية، خطوة تتصف بأنها تحتاج للمزيد من اهتمام متواصل في مختلف الجوانب مع الأخذ بعين الاعتبار النقائص والصعوبات المسجلة على مدار السنوات الماضية.