

تكنولوجيا الاتصالات ودورها في ارتفاع الأداء العام

دراسة حالة المؤسسات القضائية الجزائرية

Communication technology and its role in improving the overall performance case study of the Algerian judicial institution

سبتي سيف الدين، جامعة بسكرة، (الجزائر)، seifeddinesebti@yahoo.com

تاريخ قبول المقال: 05-10-2021

تاريخ إرسال المقال: 20-08-2021

الملخص:

تعتبر الاتصالات التكنولوجية من بين أهم العمليات الإدارية كحتمية فرضتها الرقمنة والإدارة الإلكترونية، هدفها الاستفادة من مزايا تنظيم الشؤون الإدارية، عبر تقنيات حديثة وبرامج خاصة تسعى لتحقيق التحول العميق للعمليات الاتصالية، وضمان استمرار الأداء الفاعل، لهذا نجد أن عملية البحث عن تطوير برامج الاتصالات ساهمت في تسليط الضوء على أهمية الوقت والإتقان وحتى التأثير على السلوكيات وسرعة اتخاذ القرارات.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الاتصالات، الأداء العام، المؤسسات القضائية.

Abstract: Technological communication is among the most important administrative processes as an imperative imposed by digitization and electronic management, its goal is to take advantage of the advantages of organizing administrative affairs, through modern technologies and special programs that seek to achieve a deep transformation of communication processes, and ensure the continuation of effective performance, for this we find that the process of searching for developing programs Communication contributed to highlighting the importance of time and proficiency, and even influencing behavior and the speed of decision-making.

Key words: communication technology, general performance, judicial institutions.

مقدمة:

يعيش عالمنا الحاضر تحولات ومستجدات أطلق عليها بالثورات الاقتصادية السياسية المؤسساتية، حتى أطلق عليها بعصر الانفجار العلمي والتكنولوجي نتيجة التراكمات العلمية وما أفرزته العولمة والحداثة، فكان لزاما على الجميع مواكبة هذه المتطلبات تماشيا وهذه المستجدات لضمان مسايرة التنافسيات. ولقد تمكنت التكنولوجيات من اعتلاء عرش هذا التطور لما لها من قدرات متشعبة جعلت كل القيود تكسر وكل الحدود تلغى بحيث أصبحت المؤسسات تبحث عن المنافسة، وأصبحت الإدارات تشكل الكثير من التحديات من خلال المرونة في التسيير والتنظيم والتركيز على المعارف كمؤثرات ساهمت في ارتفاع الأداء العام.

انطلاقا مما سبق ذكره يمكن تحديد الإشكال التالي: إلى أي مدى يمكن القول أن المؤسسات القضائية الجزائرية قد وفقت في تحسين أدائها العام من خلال الاعتماد على تكنولوجيا الاتصالات؟ بعد الوصول إلى الإشكالية يجب ذكر التساؤلات الفرعية:

- * هل يمكن القول أن البرامج والأدوات التكنولوجية موجودة حقا في الإدارات العامة.
- * هل حققت تكنولوجيا الاتصالات غايتها في رسم أداء عام جديد للمؤسسات القضائية.
- واستنادا لعنوان البحث وإشكالية الدراسة وكذا التساؤلات الفرعية تم الوصول للفرضيات التالية:
- * تؤثر الرقمنة والأنظمة الاتصالية التكنولوجية على العمليات الإدارية.
- * تساهم تكنولوجيا الاتصالات في تطوير أداء المؤسسات القضائية.

-أسباب اختيار الموضوع

توجه الباحث للمؤسسات القضائية (وزارة العدل-مجلس الدولة-المحكمة العليا- إدارة السجون-المجالس- المحاكم) لما عرفته هذه الإدارات من تطورات وعصرنة للإدارة، لذا سيكون التطرق لها من خلال الشبكات الاتصالية والاعتماد على التكنولوجية والرقمنة. كما أن الباحث ينتمي لسلك القضاء ومكلف بالاتصالات ومتابعة الشكاوى عن طريق الإيميل والأبحاث الرقمية، وكذا متابعة تكوين الموظفين والاتصالات بين الإدارات والجامعات ومؤسسات التكوين بحيث حاول إظهار العديد من النقاط الواقعية في الدراسة.

- أهمية البحث

الأهمية الكبرى في هذا الموضوع لتسليط الضوء على التوجه الرقمي للمؤسسات القضائية نظرا لما وصلت إليه من تطورات ومستجدات، رغم انعدام الدراسات التي تطرقت إلى هذا التوجه، لهذا فالتقرب إلى هذه الإدارات في غاية الأهمية.

– أهداف البحث

- * إظهار التوجه الرقمي والتكنولوجي للمؤسسات القضائية.
- * التطور التصاعدي لتكنولوجيا الاتصالات في وزارة العدل والإدارات التابعة لها.
- * دراسة أداء العمل وفق الاعتماد على الأدوات التكنولوجية.

– أدوات جمع البيانات

تم الاعتماد على الملاحظة والمقابلات والأعمال الدورية الموجودة في الميدان.

المبحث الأول: الجانب النظري للدراسة

لقد تعددت الآراء وتضاربت الأفكار لتحديد المفاهيم الخاصة بالتكنولوجيا، بحيث توجه البعض برؤية أنها تطوير العملية الإنتاجية والأساليب المستخدمة لتخفيض تكاليف الإنتاج وتطوير العمل، في حين أن البعض الآخر توجه بأنها أساليب وعمليات فنية تستخدمها المؤسسة لتغيير المدخلات (مواد-معارف-طاقة-رأس مال) إلى مخرجات تتمثل في سلع وخدمات¹.

يفضل الغالبية لاستخدام لفظ تكنولوجيا للإشارة إلى مجموع كلي للمعرفة المكتسبة والخبرة المستخدمة في إنتاج السلع والخدمات في نطاق اجتماعي واقتصادي معين من أجل إشباع حاجيات المجتمع التي تحدد بدورها كم ونوع السلعة والخدمة². أما التعريف الحديث فهو كالتالي:

* عرفها جالبرايت : التكنولوجيا هي التطبيق المنظم للمعرفة العلمية المنظمة على المهام العملية.

* عرفها عالم الاجتماع دانييل بل: هي ترتيب منظم لخبرة الإنسان لاستخدام وسائل فعالة بطريقة منطقية وتوجيه الطبيعة لاستخدام قوتها من أجل الانتفاع المادي.

* التكنولوجيا أساسا بمعناها الملموس التجريبي إلى نظم التحكم العقلاني عبر مجموعات من الأشخاص والأحداث والآلات وتطبيقها ضمن مهارات فنية عبر شكل هرمي منظم³.

أما التعريف العام:

¹ سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان الأردن، 2005، ص44.

² o.el.kholy, the structure and functioning of technology, systems in devel, oping countries, new york, sohn wleysl sons, 1999, p12

³ نصر الدين غراف، لخويدر نورة، من تكنولوجيا المعلومات إلى مجتمعات المعرفة، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2017،

طريقة تفكير تهدف لحل المشكلات وهي أسلوب يصل بالفرد إلى النتائج المرجوة أي انها وسيلة وليست نتيجة وطريقة متقدمة في استخدام المعارف البشرية وتطويعها لخدمة الإنسانية عبر المعارف والمعلومات والمهارات لإشباع حاجيات الإنسان وزيادة قدراته وتطوير أفكاره.

المطلب الأول: أهمية التكنولوجيات وآثارها على للمؤسسات

الإدارة كتنظيم تخضع للتحليل المزدوج والمتكامل من خلال عناصر أهمها: الاستراتيجية- النسقية-الأفراد الفاعلين من خلال النظرة الموجهة لدور التنظيم ومعبرة عن وجهة سلوك الفرد وسلوك الإدارة، على اعتبار أن الإدارة تتعامل مع محيط تفاعلي من حيث التأثير. وتعتبر خصوصية التنظيم مختلفة عن المؤسسات الصناعية والتي تعتبر مهيكلة حول أهداف اقتصادية توجهها إلى إنتاج مادة معينة لوضعها في السوق لتلبية حاجيات الزبائن وتحقيق الأرباح.

أما الإدارات العامة فهي لا تنتج مادة معينة وفي الغالب تنحصر في تقديم الخدمات وبدون عوائد ربحية، لهذا فطرق التسيير تختلف باختلاف المهام والأهداف.

تصعب متابعة ومراقبة المردودية والإنتاج الفعلي لعدم وجود معلومات واضحة أو أداة قياس ثابتة¹.

التكنولوجيا الرقمية يمكن أن تؤدي إلى تحسين قدرات القطاع العام بحيث يوجد الكثير من الصخب حول مدى مساهمة الإدارة لنظم المعلومات لأنه عبارة عن مشاريع معقدة وهو ما أكده البنك الدولي، لكن التكنولوجيا الرقمية يمكنها أن تحسن الإدارة بدرجة كبيرة وسريعة، والحد من تغييب مقدمي الخدمة من خلال تحسين الرقابة، فالكثير من المدرسين والأطباء، يتهاونون عن الحضور لمدارسهم وعياداتهم لا سيما في المناطق الريفية، فالهواتف المحمولة توفر المعلومات عن الحضور ويصعب التلاعب بها وهو ما حصل فعليا في تقييم في بعض الإدارات وحتى الدول².

يعتبر الهيكل البنائي للشبكة Network architecture المجال الأكثر ديمومة ونموا من خلال صناعة الاتصالات السلكية واللاسلكية ومع التنامي المتزايد أصبح الهيكل البنائي للاتصالات المفتوحة والمرنة وذات الكفاءة. و من خلال استخدام بروتوكولات معيارية لأجهزة وبرمجيات وواجهات تفاعلية Softwar interfaces كنظم محوسبة تعمل بالتقنيات وتطبق في مجال الإنترنت وشبكات الإنترنت والإكسترانت بهدف تنمية التجارة الإلكترونية والصناعة الرامية لبناء شبكات العميل والخادم Clie/server، وفق هيكل بنائي للنظم المفتوحة Open system والتي تعمل بدورها على الأجهزة والبرمجيات والتطبيقات والتشبيك.

¹ عبد الحميد قرفي، الإدارة الجزائرية مقارنة سوسيولوجية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ص 04.

² زاهد حسنين، دور التكنولوجيا في تحسين النظم الإدارية، جريدة العرب الاقتصادية الدولية، 06 أكتوبر 2017

*وجود المواقع الإلكترونية للمنظمة على شبكة Web site كمساحة تعرف لطبيعة الأعمال والأنشطة، وبقدر ما ساهمت التكنولوجيا من تطورات إلا أنها قد تتعرض للعديد من الاختراقات والفضائح والتسلل لخصوصيات العاملين والمنظمات وما يطلق عليها بالتأثيرات على أخلاقيات الأعمال عبر نقاط أهمها:

*تتيح التكنولوجيا اختراق خصوصيات ورصد حركات المرؤوسين وهو بالأمر السلبي.

*تسهل عملية الانتهاكات الأخلاقية، عبر تطور تكنولوجيا المعلومات وهو ما يسهل النصب والتزوير الإلكتروني والقرصنة الإلكترونية¹.

*إلحاق الضرر بالمؤسسات، عدم التحكم الجيد في التكنولوجيا أو الأخطاء قد تكلف الكثير وتجعل المؤسسات أقل مناعة وما حصل في بنك باري نجر سنة 1995 من خلال خطأ كبير من طرف موظف تلاعب في وثائق البنك عبر الموقع الإلكتروني وما أدى لإفلاسه².

المطلب الثاني: الثورة التكنولوجية المعاصرة

يعد من بين أهم التطورات التي عرفتها أغلب الميادين سواء الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، الإدارية، بحيث عرفت ارتفاعاً في التسيير والهيكلية والاتصال من خلال أدوات جديدة أكثر دقة وتعقيداً وسنركز على أهم المؤثرات الإدارية.

*الحواسيب المتطورة: يعرف الحاسب الآلي مجموعة من الأجهزة والمعدات المرتبطة معا والتي تعمل فيما بينها من خلال مجموعة من التعليمات والأوامر والبرامج³.

تزايدت قدرات الحاسوب عبر التاريخ حتى وصل بقوة 11.7 تيرابايت وهو ما حدد قوته الخاصة ورواج استعماله وتطور مزاياه من الدقة العالية في الحصول على النتائج إلى السرعة الهائلة في معالجة البيانات والقدرة على تخزينها واسترجاعها.

و يرجع تطور الحواسيب إلى مصادر أهمها:

*البرمجيات: software مجموعة برامج معدة من قبل متخصصين في البرمجة وذلك للاستفادة من الحاسوب واستغلاله الأمثل وذلك عبر أقسام متعددة وهي برمجيات النظم: operating system ويعمل وفق نظم التشغيل ومعالجة اللغات والمترجمات.

¹ بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال التجارة والنقالة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007، ص 22.

² أحمد المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 375.

³ عوض منصور وآخرون، مهارات في الحاسوب، دار الصفاء، عمان الأردن، 2000، ص 15.

و كذا البرمجيات التطبيقية: software application وتنقسم إلى النظم التطبيقية application system والبرامج التطبيقية application programs.

و تعمل اللغات البرمجية دور مهم في الحواسيب بحيث تنقسم الى:

* اللغات الراقية المستوى وهي البرمجة بلغات حديثة ، لغة بيسك وكوبول وباسكال.

قواعد البيانات access وبرمجة foxpro و visual و basic و oracle وما يميزها هي سهولة فهمها وتطبيقها.

* برمجة قديمة مثل لغة الآلة machinelanguage ولغة الاختصارات mnemonics وتعتبر صعبة في البرمجة وتحتاج لجهود ووقت للعمل بها¹.

*تكنولوجيا الألياف البصرية: fiber optics بمثابة وسائط حديثة، تقدم بحث شامل لمجال واسع من الاتصالات عبر قوائم stands من الخيوط الزجاجية العنكبوتية الرقيقة، تسمح بمرور أشعة الليزر خلالها. أي أن الإشارات الضوئية ذات الجودة العالية حلت مكان إشارات خطوط الهاتف ونقل بيانات الحاسب الإلكتروني، بحيث تعمل الإشارات الجديدة على الحفاظ على الرسالة وتوصيل أكبر عدد ممكن من الرسائل والبيانات.

*أجهزة الهاتف: أداة اتصال لا سلكية عرفت تطورات متتالية ومستخدمات رقمية مثل استخدام تقنيات الأقمار الصناعية العالمية من خلال أسلوب from digital ومع تقدم الأساليب والآليات ارتقت تجهيزات التلفون إلى ترجمة الأصوات إلى عدة لغات وتحويل آني للإشارات الصوتية تعطي رموز رقمية دقيقة، ويتم تخزينها في الحواسيب الإلكترونية ومن هنا ظهر جهاز الرد الآلي answer machine ومهمته تسجيل الاتصالات أثناء غياب المستخدم.

لقد ارتبط الهاتف مؤخرا بأجهزة الكمبيوتر والإنترنت والرسائل الإلكترونية -portable- chat rooms-computer-fax وغيرها من الارتباطات المتطورة التي ساهمت في ارتفاع قيمة أجهزة الهاتف وتأثيرها على حياة البشر والإدارات والمؤسسات².

*الإنترنت: عبارة عن بنية تحتية تكنولوجية تعمل على الأمن والحماية السرية ويطلق عليها بالجدران النارية fire walls لصعوبة الوصول إليها إلا عبر مستخدمين خاصين. وتعتبر الإنترنت وسيلة فعالة لإدارة المعلومات من خلال نقاط أهمها:
-تزويد الفريق بالتقارير اليومية.

¹ علاء فرج طاهر، الحكومة الإلكترونية الحديثة بين النظرية والتطبيق، دار الراجحة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 60.

² نصيرة خالفي، الاتصال الدبلوماسي في ظل ثورة الاتصال، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2019، ص 105.

-تشغيل قاعدة بيانات خاصة بإدارة المشاريع.

-تقديم معلومات مفصلة عن السياسات الخاصة بالشركة.

*الإكسترنانت: تعمل على تلبية حاجيات العمال من خارج المنظمة عبر استخدام تقنيات الحماية والدخول إليها يكون بكلمة مرور لأنها غير متاحة للجماهير العامة. وتحدد المؤسسة الأفراد الذين يسمح لهم بالدخول إلى الشبكة وحتى نوع الدخول المسموح به¹.

*الرسائل الإلكترونية: وتسمى `electronique mailhbnljkjkih;kijjf nbuh` هي عبارة عن خدمة تسمح بتحرير واستقبال الرسائل الإلكترونية وعرفت رواج كبير بين المستعملين.

*`ftp file transfer protocol` بروتوكول تحويل الملفات من خلال برنامج يسمح بالبحث ونسخ كل الملفات التي يصنعها مستخدمو الإنترنت لخدمة الجميع في أماكن تخزين خاصة.

*الشبكة العنكبوتية: `world wide web` ظهرت نتيجة أبحاث مركز `corn` كانوا يبحثون عن تبادل الوثائق فوق النصية `hypertext` عن طريق الإنترنت واكتشفوا نوع جديد من الوثائق ومعرفة بلغة خاصة `html` `hypertext markup language` في بدايتها كانت تحتوي على كلمات ورسومات فقط وتوسعت إلى استعمال الأصوات.

*خدمة الدردشة عبر الويب: شكل من أشكال الاتصال الآني تستخدم لتقديم العديد من الخدمات المفيدة مثل الدعم الفني للموظفين أو المستخدمين لبرامج خاصة وتستخدم للتعليم ونشر الأخبار، من خلال عدد من الأشخاص وباستعمال الرسائل النصية أو عبر كاميرات الويب وتعتمد على بروتوكولات خاصة بالدردشة عبر الإنترنت `irc`.

*المؤتمرات المرئية: `video conference` تعتمد على التلاقي في المؤتمرات مباشرة وكل شخص في مكانه وتمتاز بإمكانية رؤية المشاركين فيها لبعضهم البعض على شاشات التلفزيون وباستخدام شبكة المناطق الواسعة `wan` ويستخدم هذا النوع من الاتصالات في مناقشة الرسائل الجامعية وعقد المؤتمرات ومجالس الإدارة ذات الفروع².

¹ هيثم حجازي، إدارة المعرفة مدخل تطبيقي، الأهمية للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 95.

² بشاخ نور الدين، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تنافسية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،

جامعة الجزائر، 2010/2009، ص 95.

*بروتكول نقل الملفات: fil transfer protocol خدمة مهمة هدفها ضمان اتصال مؤقت بين حاسبين لغرض جلب الملفات المهمة (تقارير-بحوث-برامج) أو تحويلها من حاسوب الى آخر عبر شبكة عالمية، وهي عبارة عن وسيلة تبادلية تتميز بالسرعة¹.

أردنا من خلال ما سبق إظهار أهم النقاط الخاصة بالتكنولوجيا وآثارها على الأعمال الإدارية وتطور المؤسسات التي تتبنى هذه البرامج الحديثة. وسنحاول دراسة مدى استجابة المؤسسات القضائية للعصرنة الحديثة ومحاولة إرساء التوازن للبحث وكذا تسليط الضوء على تطور الإدارة نحو الرقمنة والعصرنة.

المبحث الثاني: أداء المؤسسات القضائية على ضوء تبني تكنولوجيا الاتصالات

لقد أصبحت المؤسسات المركزية التابعة لوزارة العدل (-المحكمة العليا-مجلس الدولة-إدارات السجون وإعادة الإدماج-المجالس والمحاكم..) تسير بطريقة قوية المستجدة الإلكترونية والتطبيقات التكنولوجية الاتصالية مما أدى لتطوير الأداء العام، وهو ما تجسد على أرض الواقع من استخراج للوثائق وحتى المعاملات اليومية بينها وبين المواطن والإدارات التابعة لوزارة العدل. وسنحاول إظهار أهم هذه التطورات استنادا للمواقع الرسمية وكذا لانتماء صاحب هذا المقال المتواضع لوزارة العدل كما ذكر سابقا، وهذا وفق التقيد بالموضوعية وإتباعا لسرية المعلومة.

المطلب الأول: أهمية الأداء في تطوير المؤسسات

تسعى جميع المنظمات لتحسين أداء الخدمات والعمليات الإدارية، بواسطة وسائل أكثر دقة وتعقيد تعتمد على المرونة والدقة وقابلية القياس، لضمان الخروج من دائرة الروتين والجمود والتوجه نحو المعارف وتقارب الأهداف بين الموظف واستراتيجية المؤسسة.

أولاً: تعريف الأداء

يطلق على الأداء العديد من العبارات (التزام الموظف بمهامه المسندة إليه عبر قيامه بمهام تتعلق بوظيفته ومسؤولياته والسلوكيات الواجب القيام بها، والإنجازات التي يجب أن يحققها)، عبر ارتباط الأداء مع السلوك، أي هو ما يقوم به الفرد من أعمال، فهو نتاج التفاعل بين السلوك والإنجاز، والالتقاء التفاعلي². ويتميز الأداء في المؤسسات الخدماتية ضمن:

¹ جليل نور الدين، بركان أمينة، التجارة الإلكترونية، مطبعة دحماني إلياس أولاد يعيش، 2010، الجزائر، ص 23.

² الزهراني حسين جمعان، خصائص الوظيفة وأثرها في أداء العاملين، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية،

الرياض، 1999، ص 30، تاريخ الاطلاع 30 مارس 2021 www.media.fir.com.

1- الأداء التنظيمي: هو نتاج تفاعل الأداء الإنساني بكل مكوناته ومواد ذلك التنظيم وقيوده، بحيث يعتبر الأداء الإنساني البشري هو حصيلة من الدافعية والقدرات والمعارف والمهارات.

2- الأداء المؤسسي: هو قدرة المنظمة على استخدام مواردها بكفاءة وإنتاج مخرجات متنوعة وفق أهدافها وما يناسب مستخدميها، وهو درجة تحقيق المؤسسة لأهدافها وأدائها المالي وتعظيم الربحية وفق أبعاد أساسية وهي:

أ- **البعد المالي:** ذاك المفهوم الضيق للأداء ويركز على الربح والنمو.

ب- **الأداء التشغيلي:** يشمل إضافة الكفاءة في تحقيق أفضل استخدام لموارد المتاحة للوصول للمردودية، من خلال التوجه للمنتج الجديد والخدمات الجديدة ذات الجودة.

ج- **الفاعلية التنظيمية:** يعتبر أكثر شمولاً للأداء المؤسسي، لتوجهه للأهداف الخاصة للمؤسسة، وعرف عدة مداخل وهي:

*مدخل الأهداف Goal approach: تركز المؤسسة في هذا المدخل في تحقيق رغباتها، والتي تظهر في أهدافها.

*مدخل موارد المؤسسة المتاحة System resources approach: وترتكز المؤسسة هنا على الوسائل المادية والموارد البشرية.

*مدخل العمليات الإدارية Internal process approach: ويركز على تحديد كفاءة المؤسسة في إدارة بيئتها الداخلية.

*مدخل أصحاب المصلحة Stakeholders approach: ويتم التركيز على الجماهير التي تستفيد من خدمات المنظمة.

*مدخل قيم التنافس Competing values approach: والتوجه في هذا المدخل لأفضل المخرجات الخاصة بالمؤسسة¹.

و لقد أصبحت وزارة العدل من بين المؤسسات الرائدة في تحسين أدائها الاتصالية عبر وسائط تكنولوجيا متعددة، وهذا نتاج جهود مكثفة وبرامج اثبتت قدرتها على تحويل الإدارة من ورقية إلى إلكترونية، وهو ما جاء في الموقع الإلكتروني لوزارة العدل www.mjjustice.dz في بوابة الخدمات الإلكترونية الخدمات التالية:

¹ فراس محمود الدعجة، أثر التطوير التنظيمي في تحسين الأداء المؤسسي، دراسة ميدانية لدى الجهات المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، مذكرة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2015-2016، ص 175-176.

*استخراج شهادة الجنسية، وكذا استخراج القسيمة رقم 3 لصحيفة السوابق العدلية والمقيمين بالخارج الذين سبق لهم الإقامة بالجزائر.

*سحب المحامين النسخ العادية لأحكام-قرارات- أوامر ومحرمات قضائية

*سحب نسخة طبق الأصل من مرسوم التجنس الموقع إلكترونياً.

*خدمة التصحيح الإلكتروني لأخطاء واردة في سجلات الحالة المدنية وكذا لفائدة الجالية المقيمة بالخارج.

*قانون حماية المعطيات الشخصية لضمان سرية البيانات الشخصية.

ولكن لم يصبح الإصلاح الحقيقي مجسد واقعياً وبشكل معمق إلا حديثاً، حيث ساهم في توافق جميع الشركاء الفاعلين من قضاة ومختلف الشركاء من محامين ومحضرين قضائيين وهيئات عمومية وإدارات. ويعد التوجه الإلكتروني الحديث للعدالة بمثابة تكريس حقيقي للتكنولوجيات عبر جوانب الاتصالات وتطبيقها في قطاع حساس والذي استطاع الانتقال إلى الاستقلالية، ومسايرة قطاع العدالة للمستجدات والرهانات الدولية لمختلف الجرائم الإلكترونية والمتعلقة بالفساد وكذا الجرائم الدولية.

المطلب الثاني: تطور تكنولوجيا الاتصالات في المؤسسات القضائية

أصبح البحث عن المعلومات والبيانات أحد أهم المشاكل الخاصة بالاتصالات داخل المؤسسة وخارجها، ما أدى لاحتمية الوصول لإصلاحات تعالج هذه الاختلالات عبر أنظمة سريعة كالتكنولوجيا والوسائل الرقمية الحديثة والبرامج الذكية، التي ساهمت في تقديم حلول للسلبات الإدارية، وأصبحت معايير حقيقية لتحسين الأداء العام للمؤسسات القضائية، بحيث تم التركيز على التنوع الخاص بالاتصالات وذلك بـ :

*الاتصال الشفوي oral communications: من أهم العناصر الاتصالية المشهورة وتعتمد على

إصدار الأوامر والتعليمات من المسؤول أو المرؤوس عبر مقابلات بينه وبين العاملين لدراسة قضايا العمل، وتعتبر الاتصالات الشفوية من خلال النظر المباشر أو عبر الهاتف.

*الاتصال المكتوب written communications: يتركز على الاتصال الرسمي من خلال

المؤسسات سواء كان اتصال داخلي (تعليمات-أوامر-تقارير-دليل موظفين) خارجي علاقات مع مؤسسات-تدريب.

كما أن الاتصالات المكتوبة تكون عبر الرسائل المختصرة وغير مطولة لتحوز على الاهتمام والجدب من طرف المرسل اليه.

*الاتصال الغير لفظي nonverbal communications: ويتلخص هذا النوع في الرسوم والبيانات

والخرائط كدليل لتوضيح معلومات أو أفكار اتصالية معينة¹.

¹ محفوظ أحمد جودة، العلاقات العامة مفاهيم معاصرة، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 136.

*التقارير: عبارة عن أداة كتابية تعمل على تسهيل الاتصال وتقديم المعلومات، بهدف تسهيل مهام الإدارة.

*الاقتراحات: اتصال بين العامل والمسؤول، وبين المسؤولين، داخل المؤسسة، لإيجاد حلول لمشاكل دورية وتقديم اقتراحات مناسبة.

*الأوامر: تعليمات وقرارات تسهل عملية الاتصالات لمناقشة جميع الأعمال اليومية.

*الشكاوى: تهتم بطلبات العمال ، وتدرس طلبات المواطنين والمؤسسات في الجهات القضائية المختصة، وينتج عن سوء اتصال أو عدم إدراك لقانون أو التزام¹.
و لقد تميزت المؤسسات القضائية المركزية من الوصول إلى نقاط تكنولوجية واضحة ساهمت في تطوير النقاط الخاصة بالاتصال وهذا وفق:

* الاطلاع على منطوق الأحكام أو القرارات الخاصة على -نافذة مآل قضيتك- كآلية ساهمت في عصنة التعاملات وتسهيل الإجراءات بين المحامين والمحاكم أو المجالس القضائية لغرض تسهيل العمل القضائي، والاستشهاد على صحة الوثائق الإلكترونية عبر وضع المعطيات الشخصية في متناول الجمهور، مع إدراج تقنية التصديق الإلكتروني على الوثائق والمحركات القضائية وإرسالها وتبليغها بطرق حديثة بعيدة عن الكلاسيكية والورقية.

*إخضاع الضبطية القضائية لمراقبة وكيل الجمهورية وكذا محاولة إصلاح أو سد ثغرات الإجراءات الجزائية ، أو بمعنى أصح إصلاح ما أفسدته العصابة وتطوير المحاكم الإدارية والمحاكم الجنائية ومجلس الدولة، كل هذه الإصلاحات تعد نقاط قائمة حاليا وهو ما نشهده من استقلالية فعلية ونهوض واقعي للقضاء، التي ساهمت في تطبيق معايير العصنة الإدارية من خلال شبكة قطاعية على مستوى الجهات القضائية ولتكريس التبادل المؤمن للمعلومات، وفق نظام الإنترنت يربط بين المحكمة العليا ومجلس الدولة وإدارة السجون. ولقد جسدت هذه الشبكة الإلكترونية تطبيق فعلي لتكنولوجيا المعلومات عبر استراتيجيات حماية المعلومة من المخاطر سواء الداخلية (تسريبات-حتى إطلاع) فهي منحصرة إلا لجزء معين مكلف بتسيير البريد الإلكتروني الخاص، وكذا في الزاوية التقنية باعتماد وسائل وأدوات وإجراءات لضمان الحماية من الأخطار الخارجية(قرصنة-فبركة).

¹ عمر عبد الرحيم، أنواع الاتصالات داخل المؤسسات والمنظمات المختلفة <https://sst5.com/Article/2015/20>، تاريخ الاطلاع 20 جويلية 2021.

و هذه دلالات على تجسيد السرية والسلامة في المحتوى واعتبار الاعتداء عليها ضمن الجرائم الإلكترونية¹.
و لقد تطورت التعاملات إلى التعاون الأجنبي مع اللجنة الأوروبية من خلال شبكة النجدة عبر تقنية vsat
التي تسمح بالاتصال بأي شخص للإدلاء بشهادته عبر الأقمار الصناعية².

*مشروع رقمه إمضاءات الجزائريين المقرر من طرف وزارة العدل بالاشتراك مع أحد المتعاملين
العموميين بغية تسهيل عملية استخراج مختلف الوثائق الإدارية والتمكين من التعريف بالممضي وإبداء
موافقته للنص الممضي، وتجسد من خلال قانون 04/15 مؤرخ في 2015/02/01 الذي يحدد القواعد
العامّة بالتوقيع.

*المركز الوطني للأنظمة المعلوماتية لوزارة العدالة.

*مركز شخصنة شريحة الإمضاء الإلكتروني والنظام الآلي للتسيير الإلكتروني للوثائق بالاعتماد على
التوقيع الإلكتروني.

*الشريحة الإلكترونية التابعة لوزارة العدالة التي تعمل وفق برامج إلكترونية منها بنية المفتاح العامة
pki مهمتها إصدار شهادات رقمية للتوقيعات الرقمية عبر جهاز مشفر.

و تركز أغلب المؤسسات التابعة للعدالة على الإنترنت وفق شبكات داخلية هدفها الارتباط المباشر بين كل
المسؤولين لمعرفة الأحداث والرسائل والمعلومات.

يتم عرض الرسائل الاتصالية المستخدمة من خلال الإنترنت عبر أدوات أهمها:

1- البريد الإلكتروني: يوفر سرعة ، وسهولة تبادل المعلومات بين الدبلوماسيين، كوسيلة مفيدة في إصدار
وتلقي المعلومات في شكل وثائق، وهو ما يتيح :

*نقل الرسائل الصحيحة المحددة.

*يسهل الاستجابة المباشرة إلى رسائل البريد الإلكتروني

*يتطلب القليل من الجهد من جانب المؤسسة، ومن طرف المتلقي

2- المنتديات: عبارة عن مجموعات للمناقشة وتبادل المعلومات والآراء مع أشخاص آخرين من جميع أنحاء
العالم.

¹ بواشري أمينة، سالم بركاهم، الإصلاح الإداري في الجزائر، عرض تجربة مرفق العدالة 1999-2017، المجلة العلمية، الجزائر
03، مجلد 06، عدد 11، جانفي 2018، ص 210.

² ش. يسين، التوقيع الإلكتروني والمحاكمة عن بعد كآليتين جديدتين لعصرنة العدالة في ظل القانون 04-15 مدونة جديد
القوانين الجزائرية، 2018/04/28 <http://pocketlaws.blogspot.com>، تاريخ الاطلاع 17 أبريل 2020 الساعة 19:50.

3- فرق الدردشة: تعمل بواسطة برامج خاصة، تمكن رجال القضاء والعمال وحتى المحامين من التحوار على الخط بكتابة رسائل تم عرضها مباشرة¹.

و لكن الإصلاح الحقيقي كان واقعا وبشكل معمق إلا حديثا، حيث ساهم في إصلاح الفاعلين من قضاة ومختلف الشركاء من محامين ومحضرين قضائيين وهيئات عمومية وإدارات، وبعد التوجه الإلكتروني الحديث للعدالة في هذه المديرية بمثابة تكريس حقيقي للتكنولوجيات وتطبيقها في قطاع حساس والذي استطاع الانتقال إلى الاستقلالية².

الخاتمة:

لقد انتقلت القيم الإدارية من الطابع الخدماتي الورقي إلى الاستثمار التكنولوجي وتطبيقات الرقمنة ، ويعتبر هذا الانتقال مجسد واقعا رغم بعض النقائص لكن الإرادة السياسية ساهمت في تحول المؤسسات القضائية بأشكالها التنظيمية، ذات التقيد الهرمي والبيروقراطية الشديدة إلى العصرية والانفتاح والاعتماد على التنظيم الشبكي، والتكامل بين الفرق العمالية واللامركزية والتكنولوجيات المعلوماتية، تجسيدا لمنظومة منسجمة ومتفاعلة، ما جعل الإدارة ترتقي لنظام شامل يسعى لتنظيم البيانات والمعلومات داخل المؤسسة وتنسيق التعامل بين الإدارات وفق رؤى توافقية تخدم المصلحة العامة.

النتائج:

- أهمية تكنولوجيات الاتصالات موجودة بشكل واقعي وفي نقاط وهي:
 - * الناحية الإدارية: كتنظيم معقد من جوانب الإنتاجية لكنه تقبل هذه المستجدات.
 - * الاتصالات الرقمية والأجهزة المتطورة وتأثيرها الإيجابي في التسيير الإداري.
 - * المواقع الإلكترونية وهي مساحة لإظهار الأنشطة الخاصة بالمؤسسة.
- الإنترنت كشبكة متطورة.
- الإكسترنات كتوجه تقني يحمي الشبكات.
- الإنترنت الخدمائية، تعمل على تحويل ملفات سرية وداخلية عبر مصادر استقبال إلكترونية خاصة لمعالجة الملفات وتحليل المعطيات والبيانات.
- المؤتمرات المرئية واستخدام التقنيات عن بعد لمناقشة القضايا الكبرى والدولية.

¹ نصيرة خالفي، مرجع سابق، ص 190-191.

² خالد ممدوح إبراهيم، أمن المعلومات الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية 2008، ص 27.

التوصيات:

- ضرورة الاستثمار الدوري في التكنولوجيات من خلال تطوير البنى التحتية دوريا.
- التوجه أكثر نحو القوانين الضابطة واللازمة لرعاية مضامين التكنولوجيات.
- تأهيل الكوادر البشرية مع التكوينات الخاصة وتبادل الخبرات لمسايرة أهم التقنيات.
- محاولة تحسين وتحسين المواقع الإلكترونية بموارد حديثة ومتجددة.

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب

- أحمد المعاني وآخرون، قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال التجارة والنقالة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007.
- بشاخ نور الدين، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تنافسية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2010/2009.
- جليد نور الدين، بركان أمينة، التجارة الإلكترونية، مطبعة دحماني إلياس أولاد يعيش، 2010، الجزائر.
- خالد ممدوح إبراهيم، أمن المعلومات الإلكترونية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2008.
- نصر الدين غراف، لخويدر نورة، من تكنولوجيا المعلومات إلى مجتمعات المعرفة، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2017.
- سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان الأردن، 2005.
- عبد الحميد قرفي، الإدارة الجزائرية مقارنة سوسيولوجية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
- عوض منصورو آخرون، مهارات في الحاسوب، دار الصفاء، عمان الأردن، 2000.
- علاء فرج طاهر، الحكومة الإلكترونية الحديثة بين النظرية والتطبيق، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- نصيرة خالفي، الاتصال الدبلوماسي في ظل ثورة الاتصال، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2019.
- محفوظ أحمد جودة، العلاقات العامة مفاهيم معاصرة، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- هيثم حجازي، إدارة المعرفة مدخل تطبيقي، الأهلية للنشر والتوزيع، عمان، 2005.

الرسائل والمذكرات

- فراس محمود الدعجة، أثر التطوير التنظيمي في تحسين الأداء المؤسسي، دراسة ميدانية لدى الجهات المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، مذكرة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2015-2016.
- الزهراني حسين جمعان، خصائص الوظيفة وأثرها في أداء العاملين، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 1999 ص 30 تاريخ الاطلاع 2021/03/30 www.media.fir.com

المقالات

- بواشري أمينة، سالم بركاهم، الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة 1999-2017، المجلة العلمية الجزائر 03، مجلد 06، عدد 11، جانفي 2018.

المواقع الإلكترونية

- زاهد حسنين، دور التكنولوجيا في تحسين النظم الإدارية، جريدة العرب الاقتصادية الدولية، 06 أكتوبر 2017، www.aleqt.com
- ش. يسين، التوقيع الإلكتروني والمحكمة عن بعد كآليتين جديدتين لعصرنة العدالة في ظل القانون 04-15 مدونة جديد القوانين الجزائرية، 2018/04/28، <http://pocketlaws.blogspot.com>
- عمر عبد الرحيم، أنواع الاتصالات داخل المؤسسات والمنظمات المختلفة <https://sst5.com/Article/2015/20>