حتمية الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

The inevitability of moving from traditional management to electronic management

د/ حفيــزة مركـب

كلية الحقوق جامعة الجزائر 1،

الملخص

إن العولمة والتطور الحاصل في المجتمعات المتقدمة أدى إلى ظهور الإدارة الالكترونية التي تواجدت من أجل أداء أفضل، منها تبسيط الإجراءات، التخلص من البيروقراطية وإعادة النظر في علاقة المواطن بالإدارة لتقديم خدمات له وقتما شاء وأينما تواجد. فهي طريقة من الطرق الجديدة لتطوير العمل الإداري والرقي به في مجالات عديدة.

فلقد اقتنعت الجزائر على غرار العديد من الدول بحتمية التغيير ومسايرة العولمة بالانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية لإحداث تغييرات والاستفادة من منجزات التقنيات لتوفير الوقت والجهد وإرساء الثقة بين المواطن والحكومة.

فأمام هذه المبادرات التي تسعى لنجاح الإدارة الالكترونية، إلا أنها تسير بوتيرة بطيئة بسبب بعض المعوقات التي تحول دون تطبيقها بصورة سليمة منها، نقص الإمكانيات المادية والمالية وأخرى بشرية لعدم توفر الكفاءات المتخصصة ومعوقات تقنية كعدم استعداد الإدارة للمحافظة على أمن المعلومات.

الكلمات المفتاحية: إدارة الكترونية، تطوير الخدمات العمومية، تكنولوجية المعلومات.

The abstract

Globalization and the development in developed societie led to the emergence of electronic management that existed for better performance, including simplifying procedures ,getting rid of bureaucracy and reconcedering the citizen's relationship whith the administration to provide services to him whenever he was.

Algeria, like many countries , is convinced of the enevitability of change and coping whith globalisation by moving from traditional management to electronic management to keep pace with the times and make changes to benifit from the achievements of technologies , save time ,effort and establish trust between the citizen and government and integration.

Faced with these initiatives that seek the success of electronic management, howenever, it is proceeding at a slow and stuttering pace due to some obstacles that prevent its proper implementation, including the lack of material financial and other

human resources and the lack of training courses for employees , including the administration's lack readiness for information security.

مقـدمـة

تعتبر الثورة المعلوماتية أداة لعولمة النظام الكوني الجديد، حيث بدأت في الثمانينات من القرن العشرين تشهد تحولات جذرية وعميقة زادت من سرعة عملية الاتصالات . فلم تعد الاعتبارات السياسية والحدود الجغرافية حائلا أمام هذه الخدمة، حيث أدى ظهور شبكة الانترنت وتطورها بشكل هائل إلى قفزة نحو الأمام في مجال تواصل أفراد المجتمع ببعضهم البعض وفتح للبشرية مصدرا لكنوز من المعلومات وهذا ما أدى إلى التحول التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الالكترونية.

فشهد العالم في الفترة الأخيرة تحولات شاملة في كافة المجالات، فألغيت القيود وفُتحت الأسواق وكثرت المنافسة وتوسع دور التكنولوجيا لإحداث الإدارة الالكترونية بدلا من الإدارة التقليدية في كلمن القطاع العام والخاص بتزايد استخدام شبكات الانترنت الحاسب الآلي وكافة تطبيقاته للوصول إلى تكنولوجيا المعلومات وضمان خدمة حكومة مميزة للمواطنين .

كما أحدثت تكنولوجية الإعلام تغييرا جذريا في حياة الشعوب وأنهت معاناة المواطن في الحصول على المعلومات والخدمات لربح الكثير من الوقت والانتقال إلى مرحلة جديد من التحولات والعلاقات الاقتصادية والاجتماعية التي يفرضها عصر العولمة ولم يعد للحكومة العمل في إطار ضيق، بل أصبحت مضطرة لمواكبة التغيير.

ففي عصر التقدم العلمي والتكنولوجي والانفجار المعرفي أصبح مشروع الإدارة الالكترونية نتيجة حتمية وتقنية المعلومات تتطور بسرعة مذهلة مما يتطلب من المؤسسات إتقان لغة العصر والتكنولوجية واستثمار الوقت للتأقلم مع عصر العولمة وهذا انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر الآلة التي تحرك عجلة التنمية في الدولة.

فإن التحول إلى الإدارة الالكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغييرات العالمية، حيث صادقت العديد من الدول على مشروع الإدارة الالكترونية لتطوير مردودة أداء الخدمات أداء الخدمات الإدارية بالاعتماد على المعلومات المتكاملة عن طريق استخدام الحاسب الآلي وتكنولوجية الاتصالات لكنها تتباين من دولة إلى أخرى حسب إمكانيات كل منها .

فالجزائر على غرار العديد من الدول اقتنعت بحتمية التغيير ومسايرة التحديات خاصة في القطاع الإداري نظرا لحساسية هذا الجهاز وتأثير في جميع القطاعات، فاعتمدت على عملية الإصلاح الإداري عن

طريق الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية الذي يُعد من أحدث المشاريع التي راهنت عليها الحكومة من خلال وضع نظام الكتروني شامل يظم مختلف القطاعات منها قطاع البريد، التعليم والجماعات الإقليمية.

كما عرفت تغييرات وشملت مختلف القطاعات بتأثرها بظاهرة العولمة، الأمر الذي شكل تحديا أمام الإدارة بضرورة مسايرة مختلف التطورات التي أفرزتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومجال الخدمة العمومية للالتحاق بالدول المتقدمة. فتم تقريب الإدارة بالمواطن بطريقة ناجعة وحديثة يمليها عصر التكنولوجيا وأصبحت الإدارة الالكترونية من الضروريات اليومية التي تتطلب نظاما خاصا يحكمها فرغم التأخر على تطبيقها، إلا أن إعداد الاستراتيجية وضع نظام الكتروني شامل عبر شبكة الانترنت لتقديم الخدمات يتطلب انجازا مكللا بالجهود، فمن خلال ذلك يمكننا طرح الإشكالية التالية، ما هي دوافع الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية؟

فارتأينا تقسيم هذه الدراسة إلى محورين:

- المحور الأول: مقومات الإدارة الالكترونية
- المحور الثاني: الإدارة الالكترونية ما بين التطبيق والمعوقات

المبحث الأول: مقومات الإدارة الالكترونية

شهد المجتمع تطورات هائلة في أساليب التفاهم وتبادل المعلومات عن طريق الاتصال الشفهي، ثم ظهرت الكتابة التي انتشرت باستعمال الطباعة وجاءت الأجهزة السلكية واللاسلكية بأنواعها المختلفة حتى ظهور الكمبيوتر معلنا ثورة الاتصالات من خلال الأقمار الصناعية، فكان الدافع لدى الإنسان هو إشباع حاجاته وتحقيق أمانيه وذلك بإدراكه لأهمية المعلومات، [1]مما أدى إلى ظهور الإدارة الالكترونية (المطلب الأول)، فلها أهمية من حيث نوعية الخدمة وتفادي البعد الجغرافي والزمني (المطلب الثاني).

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية

الإدارة الالكترونية هي استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال من طرف الإدارة العمومية وتقديم الخدمات لجعلها في متناول الجميع وبطرق عصرية، فتعددت التعريفات الخاصة بها (الفرع الأول) ولها نظاما خاصا يحكمها(الفرع الثاني).

[1]- طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الالكترونية، نماذج معاصرة، الطبعة الأولى، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة 2007، ص 16 .

الفرع الأول: التعريف بالإدارة الالكترونية[1]

كثر الجدل في الآونة الأخيرة بشأن مصطلح الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية، فتوصلت الدراسات إلى أن استخدام الحكومة الالكترونية يرتبط بعلاقة الأنشطة التي تقوم بها الدولة تجاه المواطنين وتعني تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات الكترونية عن طريق استخدام التطورات التقنية الحديثة، منها أجهزة الكمبيوتر وشبكات الاتصال والبرمجة اللازمة. [2]

فإن أصل المصطلح مشتق من الكلمة الانجليزية(e-governement) أي الحكومة الالكترونية، إلا انه عند ترجمته لم يتم مراعاة المعنى وأن مصطلح الإدارة الالكترونية(e-management) هو الأقرب، حيث أن الحكومة لا تقتصر على العمل الإداري وإنما تقوم بالعمل السياسي. فإن الإدارة الالكترونية هي منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة في إطار يشمل كل الأعمال الالكترونية الموجهة للمواطنين ومؤسسات الحكومة. [3]

فهناك من يعرف الإدارة الإلكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية لإنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات والتواصل مع المواطنين بكل الديمقراطية. [4] كما تُعرف بأنها مجموعة من الأنشطة الحكومية التي تقوم على الأنترنت والاتصالات الالكترونية عبر مختلف مستويات الحكومة لتقديم المعلومات في شتى المجالات[5] ويطلق عليها الإدارة بغير أوراق وذلك باستعمال تقنيات الإعلام والاتصال وخلق مجال تلتقي فيه الهيئات التابعة للدولة مع المواطنين ومختلف المؤسسات بطريقة ديمقراطية وفي أسرع وقت[6].

---

[1]- ترجع البدايات الأولى لتطبيق الحكومة الالكترونية إلى العقود الثلاثة الأخيرة من القرن العشرين وكانت مقتصرة على استخدام البرامج الحاسوبية في الإحصاء وإعداد الموازنات العمومية وتوزيع بنودها وفي منتصف الثمانينات استحدثت الدول الإسكندنافية منها الدانمارك بما يسمى: "القرى الالكترونية"village électronique " بهدف ربط بعض المناطق الريفية بالخدمات الحيوية وتسهيل حصول سكانها على المعلومات بواسطة التقنية الحديثة بفضل مراكز الخدمة عن بعد للمعلومات المتطورة والسريعة . . . راجع، زان مريم، دور الإدارة الالكترونية في عصرنة المرافق العمومية وتجويد خدماتها: الانجازات والتحديات ، " مجلة البحوث السياسية والإدارية، العدد 12، 2012 جامعة زيان عاشور جلفة، ص 52.

[2]- خالد ممدوح ابراهيم، أمن الحكومة الالكترونية ، الدار الجامعية، الإسكندرية 2008 ، ص 60.

[3]- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر التوزيع، عمان 2020، ص 9.

[4]- عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2007، ص23.

[5]- محمد متولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الدول العربية، المؤتمر العلمي الأول المنظم من طرف المديرية العامة للشرطة، ضبي 24-26 أفريل 2003 ، ص 3 .

[6]-Said ASSAd , L'administration électronique , constats et perspectives , ed Hermes Lavoisier , Paris 2007,p 2

فبدأت الثورة الرقمية تمتد من دولة إلى أخرى لتجتاح مختلف المجالات وتبرهن على عجز الإدارة التقليدية في عصر يتطلب شفافية المعلومات. [1] فأصبحت الإدارة الالكترونية من انشغالات الأمم وبدأت تظهر تدريجيا كسياسة عمومية من أجل الإصلاحات الخاصة بالدولة وتطور مجتمع الإعلام لتدعيم الشفافية والقضاء على البيروقراطية .

فبفضل استعمال تكنولوجيات الإعلام تشهد الإدارة تطورا بعدم اقتصارها على وضع المعلومات على الخط وإنما هي إصلاح عميق لهيكلة وسير العمليات الإدارية وتعكس تقدما في أداء خدمات بطريقة ايجابية وبأقل التكاليف وتوفير الجهد والوقت وتبسيط الإجراءات، إلا أنها تخضع لنظام خاص وتقوم على أجهزة ووسائل لزيادة فاعلية الأداء الوظيفي.

الفرع الثاني: نظام الإدارة الالكترونية

إن ضرورة تحول الإدارة التقليدية إلى إدارة الكترونية يتطلب تكنولوجية حديثة لملاءمتها للواقع وضرورة عصرنتها بالاعتماد على المستجدات المستحدثة، منها شبكة الأنترنت(أولا)، الحاسب الآلي(ثانيا) والعنصر البشري المؤهل(ثالثا) مع توفر إرادة سياسية لمساندة المشروع (رابعا)

أولا– شبكة الأنترنت

الإدارة الالكترونية مدخل إداري معاصر يحمل في فلسفته مفهوم الإدارة بلا أوراق وتعتمد على تكنولوجية الاتصال والمعلومات من حاسب آلي إلى شبكات الانترنت وأجهزة علمية تتمثل في الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي وبرمجة واسعة النطاق. [2]فتعتبر من الركائز الأساسية التي تقوم عليها الإدارة الالكترونية وترتبط بالبنية الأساسية الالكترونية وهي أمرا هاما لتأمين وحماية نظم المعلومات وعبارة عن منظومة الكترونية تهدف إلى تحول العمل الإداري اليدوي إلى نظام معلوماتي.

ثانيا– الحاسب الآلي وملحقاته

تعتمد الإدارة الالكترونية على الحاسب الآلي الذي يعتبر قمة ما أنتجته التقنية الحديثة بتمتعه بعدة مميزات لا تتوفر في غيره من الوسائل وهو أهم عتاد تعتمد عليه الإدارة الإلكترونية. فيعتبر الكمبيوتر أهم حدث في تاريخ التكنولوجيا، حيث كان العامل الرئيسي لحدوث التغييرات التي جرت خلال العقود الثلاثة

[1]-Herbert Maisl Bertrand du Marais, "L'administration électronique",Française d'administration publique n110, Paris 2004,p50.

[2]–رابحي لخضر، "الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية "، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد 3 2016 ص 243.

في عالم الأعمال وترك أثرا كبيرا في المجتمع وبين الأفراد في عصر المعلومات[1]. كما تعتمد الإدارة على ملحقات الحاسب الآلي التي تعتبر من العناصر الأساسية لنظام المعلومات في البيئة الرقمية وذلك بالتعامل مع شبكة الأنترنت وفتح قنوات الاتصال بين أصحاب المصلحة والمسؤولين لتحقيق الشفافية ومحاربة الفساد الإداري وجعل الإدارة في اتصال دائم بالجمهور لضمان كافة الخدمات.

ثالثا– العنصر البشري

من أهم مقومات الإدارة الالكترونية إعادة النظر في الموارد البشرية والعمل على رفع كفاءتهم ومهاراتهم التكنولوجية وخبرتهم[2] مع الاعتماد على تأهيل قوى عاملة وكفاءات من خريجي الجامعات وهذا ما يؤدي إلى وجود فريق عمل متكامل ومؤهل تتوافر فيه سمات وإمكانيات وخبرة في المعلوماتية والقدرة على التعامل مع أجهزة الاتصالات وأنظمة الحاسب الآلي.

فهذا ما يتطلب وضع خطة لتطوير قدرات الموظفين عن طريق إجراء دورات تكوينية وخلق بيئة تتوفر على تنوع المهارات لاستخدام التكنولوجية الحديثة وإدارة شبكات الأنترنت لضمان خدمات ذات جودة لمواكبة العصر. كما يستوجب هذا المشروع وجود فريق عمل متكامل ومؤهل تتوافر فيه الشروط العامة للتوظيف والخبرة المعلوماتية ومتخصصا في الإعلام الآلي للقدرة على التعامل مع أجهزة الاتصالات. [3]

رابعا– توفر الإرادة السياسية

تتمثل الإرادة السياسية في دعم الدولة لاستراتيجية التحول الالكتروني بتقديم الميزانية اللازمة لقطاع الاتصال والاستثمار في ميدان تكنولوجية المعلومات، إلا أنه لا تستطيع أن تكون الدولة المستثمر الوحيد نظرا لما يتطلبه المشروع من تكاليف الأمر الذي يستوجب فتح مجال للخواص لنجاح المشروع.

المطلب الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية

يهدف نظام الإدارة الالكترونية إلى تقديم خدمات إلى الجمهور بمواصفات تليق بالخدمة العمومية وتحسين فاعلية الأداء للمواطن(الفرع الأول). كما تؤدي إلى ترقية الخدمة العمومية(الفرع الثاني).

[1]– خالد ممدوح ابراهيم ، مرجع سابق، ص 37.

[2]– المرجع نفسه، ص 62.

[3]– عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص 175.

الفرع الأول: خدمة المواطن

إن الإدارة الالكترونية هي تقديم خدمات بوسائل الكترونية وبسرعة متناهية وبأقل مجهود من خلال موقع شبكة الانترنت، [1]فتقوم بضمان وإتاحة المعلومات للمواطن وتمكينه من الحصول عليها بأبسط الإجراءات عن طريق الرابطة التي تجمعها به لتلبية رغباته وإشباع حاجاته وهي عبارة عن نظام يتكون من تشغيل لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة وإيصالها له. [2]

فإن التطور الهائل الذي شهده العالم في عدة قطاعات أثر بشكل ايجابي على نوعية تقديم الخدمات للأفراد في مجال تكنولوجية الإعلام والاتصال. فللإدارة الالكترونية طابع دولي وذلك بتجاوز البعدين الجغرافي والزمني، حيث يتم تقديم الخدمات من خلال الوساطة الالكترونية التي لا تعرف الحدود[3] ويساهم نظامها في التقليل من العراقيل التي يمكن أن تعترض الفرد منها عدم خضوعه لاحترام ساعات العمل والتخلص من طوابير الانتظار ليستفيد من تلقي الخدمات عبر الخط في كل وقت قصير وبدون مجهودات.

كما أصبح المواطن يتعامل في يومه العادي مع مظاهر عديدة تعكس تطبيقات الإدارة الالكترونية دون تدخل أي شخص، منها طريقة البطاقات الممغنطة باستعمال رقمه السري الذي يعتبر توقيعه الالكتروني للحصول على نقود وإيصال يُبين قيمة السحب النقدي وتاريخه، أو طلب وثيقة من الإدارة المحلية بمجرد اقتصاره على إرسال طلب للجهة المعنية عن طريق الأنترنت.

فتمثل الإدارة الالكترونية تلك العلاقة التي تربط المستخدم بالإدارة العمومية وأُنشئت من أجل الحصول على خدمات أكثر راحة ورفاهية[4] وهي تغييرا جوهريا لتنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية التي تهدف إلى تبسيط الإجراءات لكل الأطراف عن طريق استخدام تكنولوجية المعلومات والاتصالات. [5]

---

[1]– ليلى مطالي، زغلول آمنة، " الإدارة الالكترونية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة " مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد العدد 4 جامعة مسيلة 2018 ، ص 377

[2]– نزلي غنية، "دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمة المرافق العمومية المحلية "، مجلة العلوم القانونية والسياسية عدد 12 جامعة حمة لخضر الوادي 2016، ص 181

[3]– عبد المؤمن مولاي، " اشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر" المعوقات والآفاق، مجلة الدراسات والبحثية ، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا، 2016، ص 7.

[4] -George CHATILLON, " L'administration électronique ", revue internationale de droit comparé, Paris 2006, p 278.

[5]– سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها، مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع، الشلف 2015، ص 301.

كما تساهم في التقليل من الحواجز المادية والتنظيمية واتخاذ التدابير التي تضمن المساواة في التعامل والمعالجة لتطبيق مبدأ سيادة الدولة من جهة واحترام حقوق المواطن من جهة أخرى. كما تعمل على التقليل من الحواجز المادية والتنظيمية وتبسيط الإجراءات الإدارية وضمان الاستقرار الاجتماعي والتنمية الاقتصادية .

الفرع الثاني: الإدارة الالكترونية كآلية لترقية الخدمة العمومي

إن الجزائر كغيرها من الدول تعمل على تطوير إدارة العمومية وإدراك التأخر ومحاولة اندماجها في عالم الاقتصاد الرقمي، حيث لم تعد تتصف بالبيروقراطية ولا تمثل هاجسا للمواطن أو عائق للاقتصاد، بل تم استبدالها بنظام الإدارة الالكترونية لإصلاحها والتجنيد نحو متطلبات العولمة. [1]

فشهدت الإدارة التقليدية العديد من الإشكالات منها تلك التي ترجع لبنيتها كتضخم هياكلها وصعوبة التنسيق بينها وهذا ما أدى إلى إثقال كاهلها وانخفاض مردوديتها وتزايد مصاريفها حتى ظهرت الإدارة الالكترونية التي تشكل آلية لتجاوز هذه العراقيل وإعادة توزيع الاختصاصات لتنفيذ برنامج الدولة في المجالات المختلفة وإشباع احتياجات المواطن وفق مبادئ ومعايير محددة.

فأصبح إدخال تكنولوجية المعلومات في كافة أعمال الحكومة ضروري ووسيلة لتحسين أدائها، فلا تهدف الإدارة الالكترونية إلى إنهاء دور الإدارة التقليدية وإنما لزيادة في قدراتها والاستفادة من تقنيات المعلومات والاتصالات منها، [2] تطوير العمل الإداري وتقليل التكلفة وإعادة النظر في الموارد البشرية والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها. [3]

فأدى تحول الإدارة التقليدية إلى تطور الوظيفة العمومية وتقديم خدمات بشكل يليق بالجمهور ومواصفات تتفق مع الجودة ومحاولة تجاوز الأخطاء التي يقع فيها الموظف العادي، حيث يقوم الحاسب الآلي بإعطاء نتائج يقينية حسب البرنامج المزود به ويحقق سهولة في انجاز المعاملات الخاصة بالأفراد والمؤسسات[4]. كما أدت الإدارة الالكتروني إلى إعادة هيكلة المؤسسات العمومية لتحسين مستوى الخدمات

[1] – Houda LOUNES," L'administration électronique entre plan et réalisation " revue des sciences économiques de gestion et sciences commerciales, volume 11 n 2 , université de Boumerdes, p 496.

[2]– طارق عبد الرؤوف عامر ، المرجع السابق ، ص 33 .

[3]– خالد ممدوح ابراهيم، المرجع السابق ، ص 62 .

[4]– عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص 106.

وزيادة الفاعلية والإنتاجية، إلا أنه يستوجب إرساء الإدارة الالكترونية في المرافق العمومية عدة متطلبات منها:

– وجود إرادة سياسية من طرف المسؤولين والتزامهم بالجهود الرامية إلى التحول نحو الحكومة الالكترونية من خلال التمويل والدعم.

– القوانين والتشريعات التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة اللازمة لذلك.

– الجانب التنظيمي والتقني الذي يشمل مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على الُبنى التنظيمية والهياكل الإدارية لأجهزة الدولة من أجل تبسيطها وتطبيقها.[1] فرغم ضرورة تطبيق الإدارة، إلا أنها تتعرض لعدة معوقات.

المبحث الثاني: الإدارة الالكترونية ما بين التطبيق والمعوقات

شهدت الإدارة العمومية جملة من التطبيقات التي تترجم في وجود مبادرات وبرامج التحول الالكتروني الذي يستهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة والاستفادة بجميع فرص التنمية وذلك طبقا لما يتطلبه العصر(المطلب الأول)، إلا أن هذا المشروع حمل في طياته الكثير من التغييرات مما أدى إلى تعرضه لمعوقات (المطلب الثاني).

المطلب الأول: تطبيقات الإدارة الإلكترونية

دخل العالم في عصر التكنولوجية بهدف الاستفادة بتقنية المعلومات والاتصالات وتشكيل المعيار الأساسي الذي يقاس به درجة تقدم الأمم. فأحدث هذا التطور تغيير في أساليب التعامل وتبادل المعلومات وتطوير الأداء الإداري(الفرع الأول)، كما تم تعميمها لتشمل عدة قطاعات وتحقيق خدمات أفضل(الفرع الثاني).

الفرع الأول: تطوير الأداء الإداري

إن موجة التغيير في مجال إيصال المعلومات دفعت بجميع الحكومات إلى التحول نحو الإدارة الالكترونية وهذا راجع لعدة مبررات منها، تسارع التقدم التكنولوجي، التوجه نحو العولمة وتقوية الروابط والتحولات الديمقراطية وما رافقها من إصلاحات إدارية، فأصبح توظيف المعلومات من مقومات المؤسسات

[1]– زان مريم، المرجع السابق ، ص55

ومن دعائم التطور العلمي والتقني وأهم بادرة وذلك بتوظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح الأفراد وتمكينهم من الحصول على فوائد متعددة، منها تحسين أداء الخدمات وإتاحة فرص الاستثمار في هذا المجال.[1]

كما أدت العولمة إلى تقوية الروابط الإنسانية وتدعيم مبدأ الديمقراطية وما رافقها من إصلاحات إدارية وتطلعات المواطنين للحصول على المعلومات بكل شفافية. [2] فأدى التحول الرقمي إلى تحسين مستوى الخدمات من حيث السرعة في انجاز المعاملة بشكل الكتروني لا يستغرق سوى دقائق ودون مجهود من خلال الدخول على الخط والتقليل من نسبة التعقيدات الإدارية واختصار مراحل انجاز المعاملات التي تؤدي إلى التخلص من البيروقراطية وتحقيق الشفافية بين الإدارة والمتعاملين معها وذلك بإتاحة المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات المتعلقة بكافة المؤسسات. [3]

كما تعتبر الإدارة الالكترونية آلية من آليات التنمية لتجاوز مشكلة البعدين الزمني والمكاني وثمرة من ثمار المنجزات التقنية واستجابة ايجابية في مجال الخدمات العامة وتطوير طرق العمل التقليدية إلى أساليب أكثر مرونة وفعالية، الأمر الذي يؤدي إلى ضرورة تعميمها.

الفرع الثاني: تعميم الإدارة الالكترونية

إن التحول التنموي بكل معانيه ومضامينه الاقتصادية والاجتماعية والسياسية يستوجب السرعة والدقة والإتقان في الأداء وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين علاقة الفرد بالدولة من خلال تعميم الإدارة الالكترونية والانطلاق إلى الآفاق العالمية ورفع مستوى الأداء، فتعتبر عملية حضارية شاملة من خلال تحديد الهياكل الإدارية وتحسين نوعية العمل عن طريق استخدام تقنيات حديثة بما فيها شبكات الانترنت لتقديم خدمات للمستفيدين.

فتعيش الجزائر تغييرات عميقة في مجال تكنولوجية الرقمنة التي أصبحت تفرضها متطلبات العصر، منها توصيل المؤسسات بالأنترنت وإدخال المعاملات الرقمية في النشاطات الاقتصادية. فقامت الإدارة بتوفير خدمات شتى من خلال تنصيب نظام الكتروني شامل، منها عصرنة الجماعات الإقليمية التي أصبحت حتمية لتشعب مهامها عن طريق تقاسم الحكومة إدارة الأمور مع المواطن باعتبارها قريبة من

[1]- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة الأصول العلمية والتوجيهات المستقبلية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة 2006، ص 238.

[2]- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة للقرن الواحد والعشرين، دار المغرب الإسلامي، بيروت 2006 ص 183- 184.

[3]- عبد الفتاح بيومي الحجازي، مرجع سابق، ص 170.

اهتماماته وانشغالاته[1]، حيث عملت على تبسيط الإجراءات للمواطن وإعفائه من عدد الوثائق المطلوبة ورقمنة سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني. [2]

في سنة 2000، تم ضبط شروط إقامة خدمات الأنترنت لاستغلالها من طرف أشخاص معنوية لغرض تجاري وعدم اقتصارها على الدولة لتوسيع مجالها واستثمارها. [3] ففي نفس السنة تم تجسيد تعديلات في قطاع البريد والمواصلات بتأسيس سلطة ضبط مستقلة التي قامت بالفصل ما بين نشاط التنظيم واستغلال تسيير الشبكات، حيث يعتبر من أولى القطاعات التي طبقت نظام الإدارة الالكترونية من خلال الاستفادة بصكوك البريد والمخالصات والاستفادة بالحساب البريدي الجاري واستعمال البطاقة الممغنطة للسحب وغيرها من الخدمات البريدية.

ففي السنة الموالية قامت وزارة البريد والمواصلات بتأسيس مؤسسة (الجزائر تيليكوم)، حيث وصل عدد المستخدمين إلى ثلاثة ملايين. فتبنت الجزائر مشروع الإدارة الالكترونية 2008-2013 الذي يعكس ضرورة عصرنة القطاع الحكومي وما تُمليه الحاجة السياسية، الاجتماعية والاقتصادية[4]. كما قام الضمان الاجتماعي باستحداث بطاقة الشفاء الالكترونية للتأمينات الاجتماعية التي تسمح بالتعرف على هوية المؤمن اجتماعيا من خلال تسهيل الإجراءات للمؤمن لدى مصالح الضمان الاجتماعي والصيادلة باحتواء البطاقة على شرائح تتضمن جميع المعلومات وتسمح له بالحصول على مستحقاته في التعويض في أي مكان من القطر.

كما لعبت الرقمنة دورا هاما في التعليم العالي من خلال ربط الجامعات ببعضها البعض وإنشاء رقم الكتروني خاص بكل طالب على المستوى الوطني الذي يمكن استحداثه داخل الجامعة ويساعد إدارة الجامعات في حالة انتقال الطالب من جامعة إلى أخرى بالإضافة إلى ربط الكليات ببعضها البعض واستفادة الباحثين من المنتجات العلمية ومراجع المتوفرة في المكتبات الجامعية. فرغم تعميم الإدارة الالكترونية، إلا أنها تعترض لمعوقات.

---

[1]- ضروبيا نذير، دور الجماعات المحلية في ترقية الاستثمار، المؤتمر الدولي الخامس، يومي 17 و18 أفريل، جامعة اليزي 2018، ص 6.

[2]- قانون 14-03 المؤرخ في 24 فيفري2014 المتعلق بسندات ووثائق السفر جريدة رسمية رقم 16 الصادرة في 23 مارس 2014.

[3]- المرسوم التنفيذي 2000-307 المؤرخ في 17 أكتوبر 2000 المتعلق بضبط شروط إقامة الأنترنت واستغلالها المعدل للمرسوم 98 - 257 ، جريدة رسمية رقم 60 الصادرة قي 18 أكتوبر 2000 .

[4]- عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الالكترونية، شهادة لنيل الدكتوراه ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر 21/ 04 / 2016 ، ص 91 .

المطلب الثاني: معوقات الإدارة الالكترونية

إن مشروع الإدارة الالكترونية كبير بضخامته نظرا لحجمه وأهميته، حيث لازال في مهده مقارنة مع الدول الأجنبية ليرقى ومتطلبات المواطن وما يحتاج إليه من تغيير مستمر. فرغم تحقيق نسبة من النجاح، إلا أنه يتعرض لمجموعة من العقبات أهمها، نقص الإمكانيات المالية(الفرع الأول)، عدم توفير الأمن المعلوماتي وما يترتب عنه من المساس بخصوصية وسرية المستفيدين(الفرع الثاني).

الفرع الأول: نقص في الإمكانيات المادية والمالية

إن الإدارة الالكترونية لا تشتغل في ميدان مغلق بل تعمل في مجال واسع ومتفتح للإجابة عن المتطلبات المعاصرة، الأمر الذي يتطلب إمكانيات مادية لتوفير تقنية المعلومات على المستوى الوطني وتمويل للصيانة ودورات تكوينية للموظفين لمواكبة التطورات التكنولوجية وتكلفة عالية للنظم الالكترونية، كالصيانة وتوفير المعدات التي تتطلب ميزانية معتبرة. [1]

فإن نقص الإمكانيات المالية المتمثلة في ارتفاع التكاليف وتجهيز البنية التحتية للإدارة الالكترونية يُؤدي إلى التعقيد من مشروع التحول الالكتروني، إضافة إلى ضعف الدعم المالي للإدارة لتنظيم ندوات تكوينية ودراسات في هذا المجال وتوفير شبكة أنترنت قوية تلبي رغبات المستفيدين مما يستوجب أموالا معتبر، فبمرور البلاد في هذه الفترة بظروف صعبة فإن تعميم استخدام شبكة الانترنت يواجه صعوبات منها، عدم إيصال كل المناطق بشبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية ولا يقتصر ذلك على المناطق النائية بل يشمل المدن التي يصعب فيها الحصول على خط هاتفي[2]. فإذا كانت الإدارة الالكترونية من الانشغالات الحديثة للحكومة، إلا أنها تتعرض لمعوقات أمنية.

الفرع الثاني: المعوقات الأمنية

إن التحول من العمل الإداري التقليدي إلى الإدارة الالكترونية يعتمد على التقنيات الحديث التي تتطلب وسائل مناسبة لحماية الخدمات والحفاظ على سرية المعلومات وبناء الثقة بين الجمهور ومقدمي الخدمات، فمن مظاهر الأمن المعلوماتي سلامته وبقائه، إلا أنه قد تواجهها معوقات أمنية تتمثل في مجموعة

[1]– إيمان جميل عبد الفتاح ، إبراهيم حمربي هاشم، "معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية والتطلعات المستقبلية"، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل، المجلد 21 العدد 1 عمان 2020، ص 298.

[2]– محمد أعراب، " تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة. إشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي"، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19، ديسمبر2014 ص 69.

من الأساليب التي تخترق المنظومة المعلوماتية[1]ويتعرض تطبيقها لمخاطر أمنية، كالتجسس الالكتروني على الوثائق المتعلقة بالإدارة وعدم وجود بيئة عمل محمية وفق أطر قانونية تحدد شروط التعامل وتجريم الأفعال الماسة بالسرية، الأمر الذي يستوجب حماية الإدارة ووضع قواعد خاصة للوقاية من الجرائم المتعلقة بتكنولوجية الإعلام والاتصال ومكافحتها. [2]كما يتطلب الأمر المحافظة على الخصوصية والسرية .

الخاتمة

إن الإدارة الالكترونية أصبحت حتمية لمواكبة العصر بغية تطوير الخدمة العمومية ، فلقد حققت نجاحا نسبيا في الجزائر على مستوى المرافق العمومية وعرفت تحسنا مقارنة بالسنوات الماضية، فرغم المعوقات التي تعترضها، أصبحت رقمنة الإدارة حقيقة لاستهلاك المواطن من خلال تقديم خدمات عبر الخط. فرغم تطبيقها ومحاولة تعميمها إلا أنها تتعرض لمعوقات منها، مالية وأخرى أمنية.

فإن تحقيق الولوج إلى العالم الرقمي يتطلب مراعاة جملة من الاقتراحات ليكون مشروع التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية رؤية شاملة تبدأ من أعلى المستويات إلى أدناها للوصول إلى تنمية إدارية أهمها:

-إجراء إصلاحات تشريعية في إطار قانوني منظم .

- وضع هيئات متخصصة للرقابة الالكترونية لحماية سرية العمل والمعلومات الشخصية.

-توفر الوسائل الالكترونية اللازمة والاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية من أجهزة الكمبيوتر الشخصية وغيرها من الأجهزة التي تمكن من الاتصال بالشبكة العالمية بأسعار معقولة.

-تطوير قطاع الاتصال والإعلام لتجنب الاختلال المتكرر الذي يحدث عند نقل المعلومات.

- الاستفادة بالشركات العالمية الناجحة في تطبيق الإدارة الالكترونية.

- التغلب على المعوقات المالية من خلال الحصول على مصادر دعم من مؤسسات القطاع الخاص لتلبية احتياجات الإدارة الإلكترونية ومساهمته في تغطية المشروع.

[1]- طارق عبد الرؤوف عامر، المرجع السابق ، ص 111 .

[2]- المادة الأولى من قانون 09 -04 المؤرخ في 5أوت 2009 المتضمن القواعد الخاصة بالوقاية المتعلقة بجرائم المتعلقة بالإعلام والاتصال ومكافحتها، جريدة رسمية رقم 47 الصادرة في 16 أوت 2009 .

التهميش وقائمة المراجع

أولا– توثيق القوانين

-قانون 14 -03 المؤرخ في 24 فيفري 2014 المتعلق بالسندات وثائق السفر، جريدة رسمية رقم 16 الصادرة في 23 مارس 2014.

- قانون 09 -04 المؤرخ في 5 أوت 2009 المتضمن القواعد الخاصة بالوقاية من جرائم الإعلام والاتصال، جريدة رسمية رقم 47 الصادرة في 16 أوت 2009 .

- المرسوم التنفيذي 2000- 30 المؤرخ في 17 أكتوبر 2000 المتعلق بضبط شروط إقامة الأنترنت واستغلالها المعدل للمرسوم 98 -257، جريدة رسمية رقم 60 الصادرة في 18 أكتوبر 2000 .

ثانيا – توثيق الكتب

-ابراهيم خالد ممدوح، أمن الحكومة الالكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر 2008، ص60.

- بوحوش عمار، تصرفات الإدارة الحديثة للقرن الواحد والعشرون، دار المغرب الإسلامي، بيروت، لبنان 2006، ص ص 183- 184.

-سعد غالب ياسين ، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان 2020، ص9.

-طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الالكترونية، نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر2007، ص 6.

-عبد الفتاح الحجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية مصر2007، ص23.

-عبد الفتاح المغربي، الإدارة والأصول العلمية والتوجيهات المستقبلية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر2006، ص 23.

ثالثا– المذكرات والأطروحات العلمية

-عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، شهادة لنيل الدكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016/04/24 ص91.

رابعا– توثيق الدوريات والملتقيات

–المقالات:

- أعراب محمد، "تجربة الجزائر الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجديد الخدمة، إشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي"، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 19 ديسمبر2014، ص 111

- جميل عبد الفتاح إيمان، إبراهيم حمبري هاشم، "معوقات الإدارة الالكترونية والتطلعات المستقبلية"، المجلة العلمية ، جامعة الملك فيصل، المجلد 21، العدد1، عمان 2020، ص 298.

-رابحي لخضر، "الإدارة الالكترونية كآلية من آليات التنمية"، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد3، 2016، ص 243.

- زان مريم، " دور الإدارة الالكترونية في عصرنة المرافق العمومية وتجويد خدماتها، الانجازات والتحديات "مجلة البحوث السياسية والإدارية، العدد 12، جامعة زيان عاشور جلفة 2012 ، ص 52 .

-قدوري الرفاعي سحر، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها، مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 7، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف2015، ص 301 .

-مطالي ليلى، زغلول آمنة، "الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين التنمية المستدامة"، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاديات العدد 4 جامعة المسيلة 2018، ص 37 .

-مولاي عبد المؤمن، "إشكالية تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر، المعوقات والآفاق"، مجلة الدراسات البحثية، المركز الديمقراطي العربي، برلين (ألمانيا)2016، ص7.

- نزلي غنية، "دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمة المرافق العمومية المحلية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد12، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي 2016، ص 181.

-الملتقيات

-ضروبيا نذير، دور الجماعات المحلية في ترقية الاستثمار، المؤتمر الدولي الخامس، يومي 17 و18 أفريل تمنراست2018، ص6.

-متولي محمد، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الدول العربية، المؤتمر العلمي الأول المنظم من طرف المديرية العامة للشرطة 2016، ص3.

المراجع باللغة الأجنبية

-ASSAR Said, L'administration électronique, constats et pérspectives, ed Hermes Lavoisier, Paris 2007, p2.

Articles

-HERBERT Maisl,DUMARAIS Bernard, " L'administration électronique " revue Française d'administration, n°4 Paris 2004, p 110.

-CHATILLON Georges, " L'administration électronique , revue internationale de droit comparé, Paris 2006, p278.

LOUNES Houda, "L'administration électronique entre plan et réalisation", revue des sciences économiques de gestion et sciences commerciales, volume 11 n°2, faculté des sciences économique, commerciales et des sciences de gestion, université M'hamed BOUGARA Boumerdes 2018, p496.