

دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر

د/ أحمد باي- رانية هدار

كلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة باتنة 1

ahmedaminebey@gmail.com

haddarrania05@gmail.com

ملخص:

أفرزت التطورات التقنية والتكنولوجية المتسارعة، تأثيرات حقيقية في مختلف الميادين وبالخصوص المجال الإداري، أين تم نقل التكنولوجيا متمثلة في الوسائل الأمر الذي أدى إلى تغييرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، ساهمت في التحول من النمط التقليدي للإدارة ذات الطابع البيروقراطي المعقد إلى نموذج الإدارة الإلكترونية الديناميكية والتفاعلية، التي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد من الخدمات يرتكز على البعد المعلوماتي والتكنولوجي، في إطار ما يسمى بالخدمات العامة الإلكترونية كأساس لترشيد الخدمة العمومية وتحسينها وجعلها أكثر سرعة وسهولة ودقة وفعالية مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف.

إن نموذج الإدارة الإلكترونية يوفر شروط النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات، حيث أصبح يمثل ثورة تحول مفاهيمي ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية.

ولمسيرة التطور الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تبنت الجزائر المبادرة الإلكترونية، التي تجسدت في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، الذي تضمن مجموعة من الأهداف ونظام متكامل الآليات التنفيذية، تمحورت حول عصنة الإدارة ورقمنتها، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين وتسهيل طرق الحصول عليها.

الكلمات المفتاحية: الإدارة؛ الإدارة الإلكترونية؛ الخدمة العمومية؛ الترشيح.



Abstract:

Big technological developments contributed to the means used in administrative work in improving bureaucratic performance which reflected directly on the quality of the public service, which contributed to the transition from the complex bureaucratic systems to dynamic and interactive e-governance model, which traditional public service forms retreated with them to the pattern new services based on the informational and technological dimension, within the framework of the so-called electronic public services as the basis for the rationalization of the public service, improve and make them more speed and ease, accuracy and efficiency which saves time, effort and costs.

The electronic management model provides the conditions for success, clarity and precision in the delivery of services and the completion of the transactions, where he became a revolution represents a conceptual shift and a qualitative shift in the public service model.

To cope with the enormous development in the field of information and communication technologies, Algeria adopted electronic initiative, which is embodied in the e-Algeria Project 2013, which included a set of objectives and the system of integrated operational mechanisms, focused on the modernization of administration and digitization, and improve the level of services provided to citizens and facilitate ways to get them.

Key words: administration- public service- electronic management- Rationalization

مقدمة:

شهدت الإدارة العامة تحولات كبيرة - فكرا وممارسة - منذ العقد الأخير من القرن العشرين، نتيجة التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الانترنت، ترتب عنها انتقال العمل الإداري من الأساليب التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات الروتينية إلى الأساليب التكنولوجية والإلكترونية في الإدارة القائمة على إمكانيات الانترنت وشبكات الأعمال، وبالتالي التحول نحو الإدارة الإلكترونية التي تمثل نوعا من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين التي تختصر العولة والفضاء الرقمي والمعرفة وثورة الانترنت كل متغيراته وحركة اتجاهاته.

تعود فكرة الإدارة الإلكترونية إلى سنة 1973 في الولايات المتحدة، ثم بدأت تنمو وتتطور لا سيما بعد التوسع الكبير في استخدام شبكة الانترنت حتى أصبحت الآن الكثير من المؤسسات بل الدول تدير أنشطتها المتنوعة دون الحاجة إلى استخدام الأساليب الروتينية المختلفة.

لقد أفرز التحول نحو الإدارة الإلكترونية جملة من التغيرات على نموذج الإدارة العامة التقليدية، من خلال التأثير على شكلها ووظائفها بما في ذلك الخدمة العمومية، والتي انتقلت من شكل تقليدي مباشر إلى نموذج الخدمة العامة الإلكترونية، حيث تقلصت بفضلها المسافات واختزل عن طريقها الزمن وتطورت بفضلها جودة الخدمة العامة، وبرز ضمنها النموذج الرشيد للخدمات التي تقدمها الأجهزة والمنظمات الخدمية الحكومية.

على هذا الأساس نحاول من خلال هذه الدراسة، الإجابة على الإشكالية التالية: إلى أي مدى يمكن اعتبار الإدارة الإلكترونية في الجزائر المقاربة الإدارية الجديدة لترشيد والرفع من مستوى الخدمات العمومية؟

للإجابة على الإشكالية المطروحة، تم وضع الفرضيات التالية:

-التحول نحو الإدارة الإلكترونية هو انعكاسا لفشل نمط الإدارة التقليدية في ترشيد وتحسين جودة الخدمة العمومية.



دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر — د/ أحمد باي - رانية هدار

-الاعتماد على الإدارة الإلكترونية هو سبيل النظم الإدارية للرفع من مستوى جودة الخدمة العمومية.

-نجاح نموذج الخدمة الالكترونية يتطلب توفر مجموعة من الضرورات التقنية والكفاءة البشرية، والتي تختلف مقدرات المجتمعات في توفيرها.

واعتمدت الدراسة المدخل الوظيفي في التحليل لما يوفره من أطر منهجية كفيلة بتتبع مسارات التطور الوظيفي والهيكلية للإدارة العامة في الجزائر، وارتباط ذلك بالتغيرات المرتبطة بالتطور التكنولوجي الذي تتمظهر خصائصه في شكلين من التفاعل العام هما:

الشكل الأول: معبرا عن البيئة الداخلية للإدارة العامة(البيئة التنظيمية) من خلال التحول في الواقع المادي من واقع تقليدي يعتمد الوسائل التقليدية، إلى واقع معاصر يعتمد الوسائل الالكترونية، منتجا بذلك ثقافة تنظيمية جديدة.

الشكل الثاني: معبرا عن البيئة الخارجية للإدارة العامة (المحيط)، حيث انعكس التطور التكنولوجي على التغير في طبيعة الخدمة المطلوبة من طرف المواطن، التي تحولت بدورها من الطبيعة التقليدية إلى الطبيعة المعاصرة. وللإجابة عن الإشكالية، واختبار الفرضيات المطروحة تعالج الدراسة المحاور التالية:

-المحور الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة.

-المحور الثاني: المنظومة الإدارية في الجزائر من البيروقراطية التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

-المحور الثالث: الإدارة الإلكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر.

-المحور الرابع: تقييم التجربة الإلكترونية وضـرورات جودة الخدمة العمومية في الجزائر.

وخاتمة.



المحور الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة.

1- الإدارة الإلكترونية:

يعد مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوما إداريا حديثا، ظهر نتيجة الثورة الهائلة في شبكات المعلومات والاتصالات، حيث أحدث نقلة نوعية في عمل المنظمات وجعلها أكثر كفاءة وفعالية في أداء الوظائف المنوطة بها والتي على رأسها تقديم الخدمة العمومية.

أ- في تعريف الإدارة الإلكترونية: يزخر الفكر الإداري بالعديد من التعاريف للإدارة الإلكترونية، يمكن إيجاز أهمها فيما يلي:

الإدارة الإلكترونية هي: "مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا"⁽¹⁾.

وهناك من يعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: "مجموعة من الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الانترنت والاتصالات الإلكترونية عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة، لتقديم جميع الخدمات والمعاملات للأفراد والحصول على المعلومات في شتى المجالات ببسر وسهولة"⁽²⁾.

يلاحظ أن التعريفين السابقين الإدارة الإلكترونية يتفقان بشكل ضمني بأن الإدارة الإلكترونية هي إدارة قائمة على استخدام الإمكانيات التكنولوجية المتميزة التي يوفرها الكمبيوتر والانترنت بدلا من العمل الورقي، في تقديم جميع الخدمات والمعاملات للأفراد بشكل يضمن السرعة والسهولة والدقة.

وعليه، يمكن ضبط تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الإدارات الحكومية أثناء القيام بوظائفها، من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء الخدمات وإنجاز المعاملات التي تقدمها للمواطنين"⁽³⁾.

ب- خصائص الإدارة الإلكترونية: من أهم ما يميز الإدارة الإلكترونية أنها تقلل بشكل كبير الاعتماد على وسائل كثيرة ذات كلفة عالية كانت تعتمد عليها الإدارة التقليدية، من أبرزها الورق والحدود الزمانية والمكانية وكثرة العاملين وضخامة



دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر — د/ أحمد باي - رانية هدار

المباني وغيرها من الأمور التي تعيق السرعة والدقة في الأداء، وفيما يلي أهم خصائص الإدارة الإلكترونية:

- إدارة بلا أوراق: حيث يتم الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- إدارة بلا مكان: حيث تعتمد على الاتصال الإلكتروني والتليفون المحمول والتليفون الدولي الجديد (التليكس) والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة.
- إدارة بلا زمان: حيث العمل 24 ساعة متواصلة، ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد.
- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

ج-متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن تطبيق المبادئ الإلكترونية في العمل والانجاز الإداري يقوم على توفر مجموعة من المتطلبات تتمثل في: (4)

- توفر الإدارة السياسية (التوجيه والإشراف): بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل، وتتولى الإشراف على تطبيق وتقييم المستويات التنفيذ، والعمل على السرعة في معالجة والتحكم وفي المشاكل والعراقيل التي تواجه المشروع سواء في جانبه المادي اللوجستيكي أو البشري.
- توفر بنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.
- توافر نظام شبكي واسع لخدمة الانترنت وبأسعار معقولة من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتعامل مع الإدارة الإلكترونية بأقل جهد وأقصر وقت وأقل تكلفة ممكنة.



دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر — د/ أحمد باي - رانية هدار

- تدريب الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكل ما يخص إدارة وتوجيه الإدارة الإلكترونية.
- نشر ثقافة استخدام الإدارة الإلكترونية وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين (بناء المواطن الإلكتروني).
- توافر مستوى مناسب من التمويل، يمكن الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة من الإدارة الإلكترونية.
- وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصدقية وكافة النتائج القانونية المترتبة.
- توفير الأمن والسرية الإلكترونيين على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عيب أو اختراق.

د-الإدارة الإلكترونية كبعد من أبعاد الحكم الراشد:

تمثل الإدارة العصرية - الإدارة الإلكترونية - البعد التقني والإداري للحكم الرشاد، حيث يتطلب نجاح الدولة في أداء الوظائف المنوطة بها كفاءة الجهاز الإداري وفعاليتها، من خلال ما يتميز به من إمكانيات وموارد سواء أكانت مادية أو بشرية، والطابع الإلكتروني للإدارة العامة يتطلب هذه الإمكانيات التي تشكل المقدرات الوظيفية والمحرك الأساسي لمخرجات النظام الإداري.

المحور الثاني: المنظومة الإدارية في الجزائر من البيروقراطية التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

تعبر الإدارة العامة في مستوى بنائها الهيكلي وثقافتها الانجازية الوظيفية عن الدور الذي تؤديه الدولة في إطار علاقتها بالمجتمع والمهام التي تتحملها اجتماعيا واقتصاديا، الأمر الذي يجعل من تبني النظام الإداري المناسب أمرا مهما بالنسبة لأي دولة بناء على الاستراتيجية التي تتبناها كآلية لتحقيق الأهداف المجتمعية المرتبطة بخدمة الأفراد، وتحقيق مسـتويات مقبولة من التنمية التي تنعكس على توفير حاجيات ومطالب المواطن.



وبناء على ذلك اعتمدت الدولة الجزائرية النموذج البيروقراطي، النموذج الذي يتمشى وطبيعة الدولة الاجتماعية بعد الاستقلال من جهة، والوضع العام الموروث عن الاستعمار من جهة ثانية، أين تحملت الدولة المسؤولية الكلية على مستوى التنمية الشاملة في المجتمع.

1- المرحلة الانتقالية للبناء المؤسساتي وبناء الدولة (1962-1965):

تعتبر هذه المرحلة في تاريخ الجزائر مرحلة انتقالية تميزت بالبحث عن التوافقات البنائية لمؤسسات الدولة حديثة العهد بالاستقلال سياسيا واقتصاديا واجتماعيا، ويبقى المجال الإداري على أهمية بالغة لارتباطه ببناء الدولة وتمثيله لسُلطتها ومنفذا لسياساتها.

وبناء على ذلك، بدأ التأسيس للنظام الإداري الجزائري في هذه المرحلة من خلال صدور قانون 31 ديسمبر 1962 الذي أجاز استمرار العمل بالتشريعات السابقة للاستقلال إلى حين صدور تشريع جديد خاص بالتنظيم الإداري المركزي والمحلي، الأمر الذي مهد إلى تبني الاتجاه المركزي في تسيير المرافق العامة، والإشراف المباشر للسلطة المركزية لعمل الإدارة والعلاقة بينها وبين المجتمع.

وأمام اتساع وظائف الدولة وتعقدها لضعف الإمكانيات المادية والبشرية، ت صدر مرسوم 16 ماي 1963، الذي نص على حل الكثير من المجالس البلدية والذي كان عددها 1563، وأصبح 676، ونظرا للعجز الذي كانت تعانيه أغلب البلديات، تم تعيين مفوضيين لإدارة شؤون البلديات تابعين مباشرة للسلطة المركزية.⁽⁵⁾

أما على مستوى التنظيم المركزي، فقد أسند أول دستور للدولة الجزائرية الصادر بتاريخ 10 سبتمبر 1963 السلطة التنفيذية لرئيس الجمهورية على المستويين التنفيذي والتنظيمي، يمارسها عن طريق إصدار المراسيم واللوائح التنظيمية، فكان يشرف على تطبيق القوانين وتعيين المسؤولين في مختلف المناصب الإدارية.

2- مرحلة التأسيس للنموذج البيروقراطي للدولة الوطنية (1965-1988):

تميزت هذه المرحلة بارتفاع وتيرة البناء لمؤسسات الدولة سياسيا وإداريا، مع انتهاز التوجه الاشتراكي في المجال الاقتصادي والتنموي، الأمر الذي أوضح وظيفة الواسعة

دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر — د/ أحمد باي - رانية هدار

للدولة، وعليه كان التأسيس الإداري من أولويات المرحلة، وبخاصة أمام التحديات المعقدة للدولة والمجتمع.

لقد كانت أوامر 10 جويلية 1965 التشريعات الضابطة للسلوك الرسمي العام بعد توقيف العمل بدستور 1963، حيث ظهر لتوجه الإداري بشكل جلي من خلال الاعتماد على نظام بالخصائص المعروفة للنموذج البيروقراطي كما حددها "ماكس فيبر" والمتمثلة فيما يلي:

- الهيكل الهرمي التسلسلي القائم على مبدأ التخصص وتقسيم العمل وتحديد السلطة والمسؤولية بصورة رسمية وفق المنظومة القانونية الناظمة.⁽⁶⁾

- نظام خاص لاختيار الموظفين وتعيينهم من طرف السلطات العليا، أين ارتبط ذلك بطبيعة النظام السياسي وقيم العلاقة بالحزب الواحد حيث تعتمد مجموعة من المعايير ذات الطبيعة المهنية من مثل الاختصاص والخبرة أو ذات الطبيعة السياسية مثل الانتماء للحزب، فضلا عن المعايير التاريخية المتعلقة بالمشاركة في الثورة أو عدم القيام بأعمال ضد القيم الثورية...إلخ.

- اعتماد السجلات المكتوبة والمعروف بالإدارة الورقية.

وفضلا عن ذلك أولت الدولة أهمية كبيرة للإدارة المحلية من خلال صدور الأمر 23 ماي 1969 المتعلق بالتنظيم الإداري الولائي، كما تم تبني مشروع الإصلاح القانوني الخاص بالبلدية في 07 جويلية 1981، الأمر الذي مهد للتوجه اللامركزي بحثا عن زيادة الفاعلية للأداء الإداري المحلي.

3- مرحلة الإصلاح والتكيف الإداري (بداية من 1989):

شكلت نهاية مرحلة الثمانينيات من القرن العشرين مرحلة مهمة جدا في مسار تطور الدولة الجزائرية، فعلى المستوى التشريعي عرفت الجزائر دستور جديد في 23 فيفري 1989، أعاد تنظيم وظيفية الدولة وعلاقتها بالمجتمع، وهو ما ينعكس على التنظيم الإداري حيث تم الفصل بين الدولة والحزب تكيفا مع التوجه السياسي الجديد القائم على مبادئ التعددية السياسية والتنافس السياسي، والتخلي عن الطابع الاشتراكي



دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر — د/ أحمد باي - رانية هدار

للدولة وتبني الليبرالية الاقتصادية، ورغم أهمية الإدارة إلا أن عملية الإصلاحات والتي مسست المستويات التالية:

- المستوى الوظيفي من خلال زيادة التوجه اللامركزي وتبني مبادئ الحياد الإداري.
- المستوى البناء الهيكلي من خلال تبني مبادئ الديمقراطية سواء على المستوى المركزي أو المحلي (المجالس المنتخبة المحلية والمركزية).

- المستوى التفاعلي من خلال إعادة تحديد منظومة الضوابط المحددة للعلاقة بين الإدارة العامة والمواطن، حيث يصبح لهذا الأخير دورا فعالا في نجاح وفعالية العمل الإداري من خلال المشاركة في تفعيل العمل الإداري وبخاصة على المستوى المحلي.

سلبيات النموذج البيروقراطي وانعكاسها على ووظيفة الإدارة العامة:

رغم ما تحقق من التوجه البيروقراطي في الجزائر، إلا أن ما تحقق لم يعبر فعلا عن ما كان مأمولا والجهود والإمكانات التي سخرت، حيث أصبحت الإدارة الجزائرية عاجزة عن ما يتطلب منها فعليا وهو قيادة عملية التنمية وتطوير المجتمع، وهذا لافتقارها لعنصر الفعالية والكفاءة، فمن المؤكد أن الاختلالات التي تعانيها، والمتعلقة تحديدا بتوتر العلاقة بين المواطن والإدارة، هي نتيجة تفاعل جملة من العوامل والأسباب المتشابهة، فلا يمكن فصل الإدارة العامة اليوم عن ماضيها، فالإدارة العثمانية والفرنسية كان لهما انعكاس وتأثير سلبي على الإدارة العامة في الحاضر، ورغم الإصلاحات التي انتهجتها الدولة بعد الاستقلال، إلا أن الممارسة الواقعية أفرزت إدارة منسلخة متناقضة مع محيطها ميزتها العديد من الاختلالات تتمثل في: (7)

1- الاختلالات المرتبطة بالعلاقات بين المرافق العامة: وهي تمثل الاختلالات الموجودة على المستوى الداخلي للإدارة والتي تتطلب تغيير داخل الإدارة والعلاقة بين التقسيمات والمسؤولين الإداريين، ومن أهم هذه الاختلالات التضخم الكبير في الهياكل الإدارية وكثرة مستوياتها والتي تؤدي إلى بطء في اتخاذ القرارات، فظاهرة التضخم الإداري وتعدد مستويات التنظيم يلاحظ من خلال تزايد الوزارات، المصالح الحكومية، المؤسسات العمومية، فكترة المستويات والهياكل يجعل المواطن يبتعد عن الإدارة. كما تشكل المركزية الشديدة أحد الاختلالات المؤثرة والتي تبرز في



دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر — د/ أحمد باي - رانية هدار

تركيز السلطة عند كل مستوى تنظيمي معين، وكنتيجة للمركزية الشديدة كثيرا ما يلاحظ المواطن أن أجل القرارات البسيطة منها والكبيرة لا بد أن تمر على قمة الهرم الإداري مما يستغرق وقتا خياليا لصدور القرار والحصول على الخدمات. تعدد القواعد القانونية والتي تعكس تعقد الإجراءات الإدارية التي تزيد من توتر وانزعاج المواطن الذي يجد نفسه أمام إجراءات بطيئة معقدة ومكلفة بسبب تعدد الجهات الواجب التعامل معها، الأمر الذي يتطلب جهدا ووقتا طويلا دون أن يكون لذلك أسباب منطقية.

انتشار ظاهرة البيروقراطية السلبية الناتجة عن الروتين الإداري وكثرة الإجراءات الإدارية وعدم وضوح القرارات والتباطؤ في أداء العمل وعدم الاهتمام بالخدمة العمومية، مما أفقد ثقة المواطن بالإدارة بصفة عامة والمتعاملين معها بصفة خاصة، الشيء الذي انعكس سلبا على فعالية الوظيفة العمومية، وعملية تطوير وتنمية الإدارة. عدم التزام الموظف بالاستقامة في تعاملاته مع المواطنين، الشيء الذي يجعله يلجأ إلى المحاباة والمحسوبية في علاقاته الوظيفية، فالإداري الجزائري لم يستطع بعد الشعور والإحساس بالمسؤولية اتجاه الصالح العام، واعتبار الوظيفة التي يشغلها هي تكليف مفروض عليه لخدمة جميع المواطنين، بل على النقيض من ذلك فهو يشعر بأنه يمتلك تلك الوظيفة وأن مهامه تجاه المواطنين هي من محض الخدمة الصادرة عنه ليس إلا، ومما يساهم في هذا الفهم الخاطئ هو وصول بعض الموظفين إلى الوظيفة بطرق غير موضوعية، الأمر الذي يجعلهم يستعملون سلطاتهم للتجامل على المواطنين وبأن ما يقدمونه لهم من خدمات هو مجرد منحة ومنهم وفضل (مزية).

انتشار كل أشكال الفساد الإداري في الإدارة الجزائرية منها استغلال النفوذ لأغراض شخصية وجاهوية، بالإضافة إلى دفع الرشاوي، المحسوبية والاختلاسات، تبييض الأموال، وغيرها من مظاهر الانحراف الإداري التي تؤثر بالسلب على الإدارة⁽⁸⁾ والأكثر من ذلك تعرف الإدارة العمومية الجزائرية نقص استعمال التكنولوجيات الحديثة التي تساعد على التطور المعلوماتي والاتصالي، حيث تعتمد الوسائل والمناهج



دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر — د/ أحمد باي - رانية هدار

التقليدية في أداء وظائفها وتقديم الخدمات للمواطنين، مما انعكس سلبا على أدائها ومردوديتها.

2- الاختلالات المتعلقة بالمعاملات مع المواطن: فهذا الأخير خلال تعامله مع الإدارة العامة وأمام ضعف الأداء الوظيفي لهذه الأخيرة، فإنه عادة ما لا يتم إنجاز العمل في اليوم المحدد أو تأجيله إلى أجل غير مسمى أو يجد ملفه مفقود، فالبطء في الرد على الطلبات ومعالجة القضايا والملفات تؤدي إلى تذمر المواطن، وإحساسه بالانعزال عن إدارة تعمل عن تعالي عليه.

فعدم جودة الخدمات وضعف الأداء يجعلها عاجزة عن تلبية المطالب المتعددة والمتزايدة للمواطن، إضافة إلى غياب رؤية شاملة للاستقبال والإرشاد، وعدم وجود الشفافية، وغياب قنوات اتصال مفتوحة تمكن من التدفق الحر للمعلومات اتجاه المواطن بالرغم من أنه مكفول في الدستور والقوانين والتي يتم التهرب منها تحت غطاء السر المهني الذي لم يتم ضبطه وتحديد مفهومه.

فالمواطن وجد نفسه يتعامل مع إدارة تنقصها الكفاءة والشفافية، وانعدام الحوار مما أدى إلى خلق مجال إداري مغلق عليه تغيب فيه كل وسائل الاتصال بينهما، وتكثر فيه حواجز الانعزال في العلاقة بينه وبين الإدارة، وفرض نموذج من المعاملات والعلاقات ميزتها القسوة والسلطة واللامبالاة.⁽⁹⁾

فواقع الإدارة الجزائرية إذن ينطوي على العديد من النقائص والاختلالات من الناحية الهيكلية والوظيفية وحتى القانونية، والتي شكلت عوائق حالت دون بلوغ مستوى تطلعات المواطنين، الشيء الذي يستدعي إعادة النظر في الطرق التسييرية لتقديم خدمات ذات جودة، وتبني استراتيجية واضحة للتخلص من منطق التسيير التقليدي الذي أفرز العديد من الممارسات السلبية كالبيروقراطية والرشوة وغيرها من مظاهر الفساد الإداري. خاصة أمام ارتفاع المستوى الثقافي للمواطنين وازدياد وعيهم بمشاكلهم وحاجاتهم، وتزايد المنظمات والجمعيات التي تدافع عن حقوقهم ومصالحهم وتطالب بالجودة والشفافية وسرعة الأداء كإحدى أسس الحكم الرشيد.



في ظل هذا الواقع أصبحت عصرنة الإدارة العمومية في مختلف القطاعات وعصرنة مناهج العمل باستخدام الحاسب الآلي والشبكة العالمية الانترنت مسألة في غاية الأهمية وحتمية حضارية، لجعل الإدارة تستجيب لمتطلبات الشفافية والفعالية والنزاهة والاستجابة للتطورات والتطلعات الجديدة. الأمر الذي أدى إلى تبني مشروع الجزائر الإلكترونية من قبل الدولة الجزائرية كآلية لترشيد الخدمة العمومية.

المحور الثالث: الإدارة الإلكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية:

قبل التطرق إلى كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية لابد من تقديم تعريف إجرائي للخدمة العمومية، والذي يمكن إجماله في أنها كل خدمة تقدمها المؤسسات العمومية لجميع المواطنين أو لجهة معينة تحت إشراف الدولة ورقابتها بهدف تحقيق المنفعة العامة.

انعكس تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية على جودة ونوعية الخدمات التي تقدمها ويظهر ذلك في النقاط التالية:

■ زيادة فعالية وكفاءة الحكومة: انعكاس الإدارة الإلكترونية على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تحقيق السرعة، والشفافية، وإمكانية المحاسبة، والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أداء أنشطة الإدارة الحكومية،⁽¹⁰⁾ ويساهم هذا التوجه في تعزيز التفاعل والاتصال بين المؤسسات الحكومية من جهة وبينها وبين المواطنين ومؤسسات الأعمال من جهة أخرى، مما يتيح تحسين مستوى سرعة وجودة صنع القرارات، وتحليل المشكلات المعقدة، وابتكار حلول عقلانية بصدها⁽¹¹⁾.

■ تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وذلك على مدار الساعة يوميا وفي كل أيام الأسبوع بدون معاناة المواطنين ومؤسسات الأعمال في أماكن تواجدهم بدون الانتقال إلى المؤسسات الحكومية المقدمة للخدمات المطلوبة.⁽¹²⁾

■ التركيز على النتائج: حيث ينصب اهتمام الإدارة الإلكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع، من خلال تقديم فوائد للجمهور وتتمثل في تخفيض العبء على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت، توفير خدمة دائمة على

دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر — د/ أحمد باي - رانية هدار

مدار الساعة وإنجاز العمل بكفاءة عالية وفي وقت سريع، وكذلك الحصول على الخدمات بصورة مبسطة وميسرة، ودفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون تنقل إلى مراكز الهاتف والغاز لدفع الفواتير المطلوبة.

■ التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية لأنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء سواء بقصد ترضية الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة، وفي جميع الحالات فإن الزبون (المواطن) هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر والمتواصل⁽¹³⁾.

■ تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية: مثل التعليم الإلكتروني E.Tearning والذي يعني التعلم باستخدام الحاسبات الآلية وبرمجياتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة أو شبكات مشتركة، وشبكة الانترنت، وهو تعليم مرن ومفتوح، بالإضافة على تقديم الخدمات الصحية عن طريق الشبكة مثل المعلومات بخصوص الحالة الصحية والوقاية من الأمراض والسجلات الصحية الإلكترونية والاستشارات عن بعد.

■ الطابع الدولي أو العالمي للخدمات الإلكترونية: حيث يتم تقديم خدمات من خلال الوسائط الإلكترونية (الانترنت) والتي لا تعرف الحدود المكانية أو الجغرافية.

■ تيسير معاملات المرأة: تحقق تطبيقات الإدارة الإلكترونية الكثير من الفوائد للمرأة خاصة في مجتمعاتنا الإسلامية والعربية حيث تتطلب الشريعة الإسلامية صيانة المرأة في الصوت والهيئة، والإدارة الإلكترونية تتيح لها التعامل إلكترونيا وهي في كامل حريتها الشخصية وصيانة لكرامتها دون أن تختلط بالرجال.

■ تقليل تكاليف إدارة مؤسسات الدولة: من خلال خفض عدد الموظفين والمستندات المستخدمة في تنفيذ المعاملات وكذلك خفض عدد المصالح الحكومية وغيرها، واستخدام بدلا من ذلك الوسائل الإلكترونية في تقديم الخدمات⁽¹⁴⁾.

■ الشفافية: تمثل الشفافية أسلوبا جديدا للتعامل مع جل المشكلات والتي تواجه مسار إمداد المعلومات والخدمات الحكومية للجمهور المستفيدين وذلك لكونها تمثل



الوضوح التام في اتخاذ القرارات ورسم الخطط والسياسات والسماح للمتأثرين بالقرارات الإدارية بأن يعملوا بالحقائق والعمليات التي ساهمت في اتخاذ القرارات. (15)

المحور الرابع: تقييم التجربة الإلكترونية وضـرورات جودة الخدمة العمومية في الجزائر

أدركت غالبية دول العالم منذ زمن بعيد أن الإدارة الإلكترونية أصبحت مطلباً أساسياً وضرورة حتمية في هذا العصر لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، لذلك عملت على تغيير وتحديث سياستها ونمط عملها من الأسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني المرن بما يتواءم مع متطلبات الثورة الرقمية والتقنية، وبما يضمن أداء وظائفها بأعلى كفاءة وجودة ممكنة وخاصة في القطاع الحكومي الذي اتصف دوماً بالبيروقراطية والفساد وتعقد الإجراءات المطلوبة. لمسيرة هذا التحول الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبهدف تطوير الإجراءات الإدارية وتسريع المعاملات والخدمات الحكومية وتقديمها للمواطنين بطريقة إلكترونية تساعد على خلق بيئة عمل أفضل وأكثر يسراً وسهولة وشفافية، أطلقت الجزائر مبادراتها الإلكترونية، والتي تجسدت في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، الذي يعتبر من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال بداية من عام 2008، في إطار تشاورات مع جميع الهيئات والدوائر الوزارية، فضلاً عن المتعاملين العموميين والخواص الناشطين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال كما تم إشراك الأوساط العلمية والأسرة الجامعية في إثراء الأفكار وتوضيح رؤى مختلف الجهات المشاركة في تنفيذ الخطة المتعددة القطاعات لتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال. (16)

تمحور مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 حول ثلاثة عشرة محورا تحدد الأهداف الرئيسية والخاصة، والمزمع تحقيقها على مدى خمس سنوات من ديسمبر 2008 تاريخ إعلان المشروع إلى 2013، بالإضافة إلى ضبط الإجراءات اللازمة لتنفيذها، وتتلخص هذه المحاور في: (17)

1. تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية .



دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر — د/ أحمد باي - رانية هدار

2. تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات.
3. تطوير آليات وحوافز تسمح باستفادة المواطنين من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
4. دفع تطوير الاقتصاد الرقمي، من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيات الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا.
5. تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة.
6. تطوير الكفاءات البشرية، من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد.
7. ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني، تماشيا مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات، ومع الأخذ بعين الاعتبار التجربة المعاشة وكل النقائص الملاحظة والصعوبات المسجلة.
8. تدعيم البحث، التطوير والابتكار، بتطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
9. دعم الإعلام والاتصال، للتحسيس بدور تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلد.
10. تهمين التعاون الدولي في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، من خلال المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية، وإقامة شراكات استراتيجية بهدف امتلاك التكنولوجيات والمهارات.
11. آليات التقييم والمتابعة: من خلال تحديد نظام مؤشرات متابعة وتقييم تسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية من جهة، وبإجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي "الجزائر الإلكترونية" من جهة أخرى.
12. إجراءات تنظيمية، تمحورت حول وضع تنظيم مؤسساتي متناسق على ثلاث مستويات، التوجيه والتنسيق بين القطاعات والتنفيذ.



13. توفير الموارد المالية مقرونة بتقييم مالي دقيق إلى أبعد حد ممكن.

أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية 2013:

هدفت السلطات الحكومية من وراء وضع مشروع الجزائر الإلكترونية إلى تحقيق جملة من الأهداف يمكن إجمالها في الآتي: (18)

- تحسين فعالية تدخل الدولة فيما يتعلق بالتكفل بانشغالات المواطنين ووضع قيد العمل السياسة الوطنية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية من أجل مواجهة الأزمات .
- تبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية ، وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة.

▪ عصرنه وثائق السفر والهوية.

▪ مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا للتنمية.

▪ تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة .

▪ تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن .

▪ حماية المجتمع من آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود ، وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.

وعليه فإن مشروع الجزائر الإلكترونية تتمحور حول هدف أساسي وهو عصرنه الإدارة العمومية وتقريبها من المواطن من خلال الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصال وإدخالها في كل مؤسسات الدولة بشكل يجعل إجراء المعاملات ومنح الخدمات للمواطنين أكثر سرعة وسهولة وأقل تكلفة وأكثر فعالية.

2- برامج تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية 2013: (19)

يأتي مشروع الإدارة الإلكترونية ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة ، وتتمثل برامج تنفيذه في الآتي:

- برنامج تطوير التشريعات: والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية وتطوير التشريعات القائمة .



دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر — د/ أحمد باي - رانية هدار

- برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.
 - برنامج التطوير الإداري التنفيذي: ويشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.
 - برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كما يهتم بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.
 - برنامج تنمية الإطارات البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الإدارة الإلكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها مع جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الإدارة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته.
 - برنامج الإعلام والتوعية: يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي، وكيفية الاستفادة من مشروع الإدارة الإلكترونية. المتفحص لمشروع الجزائر الإلكترونية من الناحية النظرية ومن خلال ما تضمنه من محاور وأهداف وإجراءات تنفيذية، يلاحظ أنه مشروع متناسق ومتكامل يجسد مشروع ضخم ضامن لإرساء أسس الإدارة الإلكترونية، يحتاج فقط إلى إدارة سياسية حقيقية وموارد بشرية كفؤة واعتمادات مالية كافية لتجسيده فعليا على أرض الواقع.
- ### **3-إنجازات ومعيقات مشروع الجزائر الإلكترونية 2013:**
- عملت السلطات الحكومية في مراحل التطبيق الأولى لمشروع الجزائر الإلكترونية على تقديم المعلومات للمواطنين من خلال نشرها على المواقع الحكومية إلى جانب تقديم بعض الخدمات عن بعد بهدف ضمان السرعة والجودة وقللة التكاليف كخدمة التعليم والخدمات الأكاديمية وخدمات الأعمال والضرائب ووسائل الدفع والأمن والرعاية الصحية والخدمات المالية والنقل .

دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر — د/ أحمد باي - رانية هدار

في إطار سياسة الدولة الهادفة لتحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية والكفاءة، سرعت الجزائر في تطبيق عدة خطوات هامة في مجال عصرنه المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة والتي مست العديد من القطاعات تجسدت في الآتي:

▪ اعتماد جواز السفر البيومترى الإلكتروني وتعميمه في كل الولايات والدوائر، وهو ما يشكل نقلة نوعية مهمة في الخدمات المقدمة، (20) مع وضع خدمة جديدة عبر الانترنت تمكن طالب جواز السفر البيومترى من متابعة مراحل معالجة ملفات جواز سفرهم. (21)

▪ كما تم إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيوميتية الإلكترونية بدلا من بطاقة التعريف التقليدية.

▪ رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاته الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به، ولقد مكن هذا الإنجاز من:

- تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آلية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل.

- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي يمكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

- تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12 خ مباشرة عبر خدمة الانترنت والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها. (22)

- تقريب الإدارة من المواطنين عن طريق فتح ملحقات إدارية جديدة للحالة المدنية بالبلديات وربطها بواسطة الألياف البصرية مع مقر البلديات .

- المعالجة النهائية للمشاكل التي يعيشها المواطن نتيجة إجبارهم على التنقل إلى أماكن ميلادهم لاستخراج شهادات الميلاد التي تخصهم على أساس سجلات الحالة



دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر — د/ أحمد باي - رانية هدار

المدنية والشروع في إصدار مستخرجات عقود الميلاد بواسطة الإعلام الآلي في أي بلدية من التراب الوطني. (23)

- وضع برمجيات على مستوى كل البلديات للتبليغ عن الأخطاء المحتملة في شهادات الميلاد للمواطنين، والتي تعالج عن طريق مقارنة الصور المسووحة ضوئيا للشهادات المعنية المخزنة بالقاعدة المركزية. (24)

- إعداد نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية .

- إعداد شبكة الصحة الجزائرية مع ربط مختلف المؤسسات الصحية .

- إعداد نظام الدفع البنكي والحسابات البريدية، بالإضافة لإنشاء موزعات بنكية (CAB, DAB, TPE) وتوزيع بطاقات السحب والدفع الإلكتروني .

- إنشاء شبكة أكاديمية وبحثية تربط مجموعة مؤسسات التكوين العالي.

- إنشاء شبكة للاطلاع على نتائج إكسابات شهادتي البكالوريا والتعليم المتوسط.

- التسجيل الأولي عن طريق الانترنت للحاملين للجدد لشهادة البكالوريا.

- إنشاء مركز الدراسات والأبحاث في تكنولوجيا الإعلام والاتصال (CERTIC) كنقطة اتصال للبحث - التطور في تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتدعيم نشاطات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مركز تطوير التكنولوجيات المتقدمة (CDTA) ومركز الإعلام العلمي والتقني (CERIST) ومركز البحث العلمي والتقني لتطوير اللغة العربية (CRSTDLA). (25)

- كما شمل تحسين الخدمات العمومية وتقريب المرفق العمومي من المواطن جهاز العدالة أيضا حيث أصبح استخراج صحيفة السوابق العدلية رقم 3 وشهادة الجنسية عبر الانترنت واستفاد من هذه الخدمات أيضا أفراد الجالية الجزائرية المقيمون بالخارج من خلال تمكينهم من سحب صحيفة السوابق العدلية وشهادة الجنسية الجزائرية من الممثلات الدبلوماسية والقنصلية الجزائرية بالخارج. تنفيذ لاتفاقية موقعة بين وزارتي العدل والشؤون الخارجية.



دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر — د/ أحمد باي - رانية هدار

- وفي نفس السياق تم إنشاء مركز نداء ووضع رقم أخضر مجاني (7810) تحت تصرف المواطنين ومن ثمة توجيههم.
- ومن أجل تسهيل الإجراءات وتقليص التكاليف تم تطبيق التسجيل الإلكتروني في تسجيلات الحج لموسم 2016.
- كما تم الإعلان عن الانطلاق الرسمي للمرصد الوطني للمرفق العام في 19 مارس 2016، المتعلق أساسا بإصلاح آليات المؤسسات عبر مختلف القطاعات، وذلك سعيا من الحكومة إلى مواصلة عصرنه خدمات المرفق العمومي من خلال الاستجابة لتطلعات المواطن ومقتضيات التطور التكنولوجي والتمدن والحدثة، وسيكون هذا المرصد الذي سيضم المجتمع المدني والسلطات والإدارات المعنية، إطارا للتشاور وقوة اقتراح بهدف ترقية الخدمات العمومية إلى مستوى عالي.⁽²⁶⁾
- رغم الجهود الكبيرة التي بذلتها الجزائر من أجل تطبيق مشـروع الجزائر الإلكترونية على أرض الواقع والتي تدل على وجود إدارة سياسية حقيقية لعصرنه ورقمنة الإدارة العمومية والارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها للمواطنين، إلا أنها غير كافية ولم تحقق جزءا كبيرا من الأهداف المعلنة في وثيقة مشـروع الجزائر الإلكترونية، إذ ما يوجد منها لا يتعدى كونها تطبيقات أولية تتمثل في رقمنة وأتمتة بعض الخدمات، وذلك بفعل مجموعة من المعوقات هي:
- لازال تعميم استخدام شبكة الانترنت يواجه تحديات ضعف البنية التحتية فليست كالعائلات في الجزائر موصولة بشبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية، وهنا لا يقتصر المشكل على المناطق النائية بل يشمل حتى المدن الكبرى التي يصعب فيها حتى الحصول على خط هاتفي.
- لا يزال استخدام الشبكة مقتصرًا على بعض الفئات في المجتمع، فالأمية الإلكترونية تنتشر بكثرة في الوسط الجامعي وحتى بين بعض الأساتذة الجامعيين فكيف الحال بالنسبة لفئات المجتمع الأخرى.



دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر — د/ أحمد باي - رانية هدار

- صعوبة فهم مضمون الشبكة، فليس كل من يستطيع الدخول للشبكة قادر على فهم المضمون، فالتعامل الورقي يعرف عدة تحديات، فالمشكلة ستكون أعقد عند الحديث عن القراءة التفاعلية والوثائق الإلكترونية.
- نقص أو قلة الاعتمادات المالية المخصصة لمجال البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال لم تتعدى 3.680.186.000 دج في ميزانية سنة 2014، إذ جاءت في المرتبة ما فوق 22 في ترتيب الوزارات (فيما يخص الاعتمادات المخصصة لها في مجال التسيير).
- عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر وبفلسفة الإدارة الإلكترونية وعدم قدرتهم على التخلي عن نمط الإدارة البيروقراطية المتعارف عليها لأن حركتهم في مجال الإدارة العامة مقيدة نظرا لمسئولياتهم عن قراراتهم أمام السلطات الوصية والرأي العام، وهو ما أدى إلى وجود مقاومة من جانب العاملين للأفكار والممارسات الإدارية الإلكترونية الجديدة، فكما يقال: "محاولة تطبيق أفكار جديدة بواسطة رجال يعتقدون أفكار قديمة هي مضيعة للجهد والوقت"⁽²⁷⁾.
- محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر مقارنة بدول أخرى في العالم، حيث تحتل الجزائر المرتبة 122 من أصل 142 في وفرة آخر التكنولوجيا في مجال الاتصال، وبلغت نسبة التغطية بشبكة الانترنت على المستوى الوطني 81.5% (المرتبة 114 من أصل 142)، في حين تستخدم 15.2% من المواطنين الانترنت في الجزائر بشكل منظم، ويمتلك 24.2% حاسوبا وهذا حسب تقرير تكنولوجيا المعلومات العالمي لعام 2014⁽²⁸⁾.
- محدودية الجانب التشريعي في هذا المجال، على غرار ما قامت به العديد من الدول.
- التعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها، بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني والتأخير الكبير في تحيين حساباته.

خاتمة:

تمثل الإدارة الإلكترونية أسلوبا إداريا حديثا يقوم على الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات، للتغلب على التعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي، والتي في مقدمتها تدني مستوى الخدمات التي تقدمها للمواطنين، والتي لا سبيل لترشيدها إلا بالتحول للنموذج الإلكتروني الخدمي منها.

فالإدارة الإلكترونية آلية هامة لترشيد الخدمة العمومية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة، إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، بما يحقق الشفافية، الرقابة، الفعالية، سرعة الاستجابة، الاتصال الآني، الديمومة، بما يحقق رضا المواطن على نوعية الخدمات التي يطلبها.

لمسايرة التطور الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أطلقت الجزائر مبادراتها الإلكترونية، والتي تجسدت في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، الذي يعتبر مشروعا متناسقا ومتكاملا من الناحية النظرية فهو بالفعل يجسد مشروع ضخم وضامن لإرساء أسس الإدارة الإلكترونية، لكن من الناحية التطبيقية فالمشروع مازال في مراحله الأولى، وما تم انجازه لا يتعدى كونه تطبيقات أولية تتمثل في رقمنة وأتمتة بعض الخدمات، وهذا بفعل مجموعة من المعوقات الإدارية والسياسية والقانونية والتقنية التي حالت دون تقدم المشروع.

الهوامش:

(1)- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين (بيروت: دار الغرب الإسلامي، 2006)، ص 182.

(2)- محمد المتولي، "إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية" (بحث قدم في المؤتمر العلمي الأول الذي نظّمته شرطة دبي، دبي، الإمارات العربية المتحدة، 24-26 أبريل 2003)، ص 18.

دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر — د/ أحمد باي - رانية هدار

- (3)- محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة (عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2009)، ص 43.
- (4)- حمزة محمد ناجي خالد، "المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية".
- (5)- أرزقي أبرياش، "النظرية العامة للتنظيم الإداري ومدى تطبيقها على البلدية الجزائرية" رسالة ماجستير، تخصص: قانون عام، جامعة الجزائر، 1976، ص 145.
- (6)- فاخر أحمد فريد، الإدارة، دم ط، مطابع الشرطة للطباعة والنشر والتوزيع، 2002، ص 65.
- (7)- نزيهة عمران، "الإدارة العمومية والمواطن أي علاقة: تشخيص الاختلالات وسبل الإصلاح على ضوء التجربة الجزائرية" مجلة المفكر 12(2015): ص-ص 477-478.
- (8)- اسماعيل بوقنور، "التنمية الإدارية ومعضلة الفساد الإداري 1991-2006" (رسالة ماجستير في العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة الجزائر، 2007)، ص، ص. 147-161.
- (9)- نزيهة عمران، مرجع سابق ذكره، ص-ص 478-479.
- (10)- سحر قدوري الرفاعي، "الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 7، ص 310.
- (11)- علي محمد عبد العزيز بن درويش، "تطبيقات الحكومة الإلكترونية دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدي" (رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005)، ص-ص 18-19.
- (12)- سحر قدوري الرفاعي، مرجع سابق، ص. 310.
- (13)- عمار بوحوش، مرجع سابق، ص، ص 189، 191.
- (14)- علي محمد عبد العزيز بن درويش، مرجع سابق، ص، ص. 17، 19.
- (15)- سحر قدوري الرفاعي، مرجع سابق، ص 316.
- (16)- اسماعيل أولبصير، "مشروع الجزائر الإلكترونية: حتمية اقتصادية بحاجة إلى إرادة سياسية عالية"، تم تصفح الموقع يوم: 2015/07/17.
- (17)- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية: اللجنة الإلكترونية، "الجزائر الإلكترونية" ديسمبر 2008، تم تصفح الموقع يوم: 2015/07/23.
- <http://www.mptic.dz/ar/mc/pdf/e-algerie.pdf>
- (18)- Ministère de l'intérieur et des collectivités locales .
- <http://www.interieur.gov.dz/bynamics/Fvmitem appx? htm: 7s: 4>.
- (19)- بلعربي عبد القادر وآخرون، "تحديات التحول على الحكومة الإلكترونية في الجزائر" (ورقة بحث قدمت في المؤتمر الدولي الخامس حول: الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية) ص-ص، 8-9.



دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر — د/ أحمد باي - رانية هدار

(20)- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، تعليمة وزارية رقم 1599 المؤرخة في 25 ماي 2011، ص 1.

(21)- Ministère de l'intérieur et des collectivités locales ,op cit..

(22)- .Ibid..

(23)- . الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة الداخلية والجماعات المحلية، تعليمة وزارية رقم 4104 المؤرخة في 13 فيفري 2014، ص. 03.

(24)- Ministère de l'intérieur et des collectivités locales ,op cit.

(25)- Ibid.

(26)- عبد الحق عليوة، "سنة تسريع وعصرنة الإدارة لتحسين الخدمة العمومية 2015"، جريدة الأحداث، 02 جانفي 2016، قسم الأخبار الوطنية والسياسية، الإصدار جزائري. تم تصفح موقع الجريدة بتاريخ: 2016/01/08.

www.Elahdath.net/national/6504.

(27)- محمد بن أعراب، "تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي" مجلة العلوم الاجتماعية 19 (ديسمبر 2014): ص، ص. 73، 76.

(28)- بلعربي عبد القادر وآخرون، مرجع سابق، ص. 12.

