معوقات توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية

ط.د/ بن يوسف أحمد *
مخبر العولمة واقتصاديات شمال إفريقيا
جامعة الشلف – الجزائر
أ.د/ نوري منير **
جامعة الشلف – الجزائر

Abstract :

In spite of the many opportunities and advantages offered by information and communication technologies for public institutions and organizations, there are many obstacles to these organizations in the adoption and application of these new technologies .

The Algeria electronic project, which was launched in 2008 is an ambitious project to move towards the information society, but after more than five years from the beginning of the project, , Algeria is still very late in the rankings for electronic governments and the information society, which strongly raises questions about the constraints and obstacles faced by the employment of new information technologies and communication in the Algerian institutions and public administrations.

مقدمة

تقوم معظم المؤسسات اليوم على توظيف الانترنت والتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال والتقنيات المرتبطة بها في أداء مختلف أعمالها، نظرا لما تتيحه من مزايا عديدة ترتبط

* طالب دكتوراه ،أستاذ مساعد قسم أ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة الشلف مايل ahmedtdf@yahoo.fr
** أستاذ بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف. مايل : m.nouri@univ-chlef.dz

أهمها بتقليص تكاليف الأعمال، وما توفره من فرص وعروض للوصول لزبائن مختلفين في أماكن متعددة ومتباعدة.

وعلى غرار استفادة القطاع الخاص من تكنولوجيات الإعلام والاتصال، فقد عملت الحكومات في مختلف البلدان على تطوير تطبيقات جديدة معتمدة على التكنولوجيا لتقديم خدماتها الكترونيا لفائدة مواطنيها.

حيث تتجه معظم الدول إلى عصرنه مصالحها ورفع جودة الخدمات التي تقدمها، عن طريق الانتقال من تقديم الخدمات والمعاملات يدويا وبالطرق التقليدية، نحو حوسبة الأعمال الحكومية من خلال نظم تبادل بين المصالح الحكومية ومختلف الأطراف من مواطنين ومؤسسات ، تتيح قضاء المصالح الكترونيا دون الحضور المباشر توفيرا للجهد والمال والوقت، وهو أساس فكرة الحكومة الالكترونية.

وبالرغم من الفرص الكثيرة والمزايا التي تتيحها تكنولوجيات الإعلام والاتصال للمؤسسات والمنظمات العامة إلا أن هناك العديد من المعوقات التي تعترض هذه المنظمات في تبني وتطبيق هذه التكنولوجيات الحديثة والاستفادة منها، وهو ما يفسر فشل العديد من تجارب الحكومات الالكترونية ، أو تأخرها في الوصول إلى أهدافها ضمن الخطط الموضوعة، وهو الأثر الذي كان في معظم الأحيان باهظ الكلفة لارتفاع تكاليف الاستثمار في البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال خصوصا.

ويعتبر مشروع الجزائر الالكترونية الذي أطلق سنة 2008 مشروعا طموحا للانتقال بالجزائر نحو مجتمع المعلومات، إلا انه وبعد مرور أكثر من خمس سنوات من بداية المشروع، ورغم الاستثمارات الهامة المخصصة له، لا تزال الجزائر في مراتب جد متأخرة في التصنيف العالمي للحكومات الالكترونية ومجتمع المعلومات.

مما يطرح بشدة تساؤلات حول المعوقات والعراقيل التي تواجه توظيف تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية وتحول دون تحقيق الاستفادة اللازمة منها للوصول إلى أهداف الحكومة الالكترونية.

مشكلة البحث: تتمثل مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هي المعوقات والعراقيل التي تواجه توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية؟

وتتفرع عن التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي أهم المعوقات التي تواجه استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المؤسسات بصفة عامة؟
- ما هو واقع توظيف تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية؟
- كيف يمكن التغلب على المعوقات التي تواجه نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر؟

أهداف البحث: يهدف البحث إلى تحقيق مجموع الأهداف التالية:

- التعرف على أهم المعوقات التي ترافق توظيف واستخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات
- الوقوف على أهم العراقيل والمعوقات التي تواجه مشاريع الحكومات الالكترونية.
- تسليط الضوء على واقع مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر واهم العراقيل التي تواجهه.
- الخروج بنتائج وتوصيات تساعد في إنجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر.

أهمية البحث: يستمد البحث أهميته من الاعتبارات التالية:

- زيادة اهتمام مختلف الدول بأهمية توظيف تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تحسين جودة الخدمات المقدمة لمواطنيها، وأثر ذلك على مجالات التنمية المختلفة.
- أهمية معرفة المعوقات في تشخيص أسباب النجاح والفشل في مشاريع الحكومة الالكترونية ودورها في اقتراح الحلول لضمان تحقيق الأهداف.
- أهمية إسقاط المساهمات النظرية والتطبيقية المطورة في قطاع الأعمال على القطاعات الحكومية.
- سعي الإدارات العمومية الجزائرية نحو تعظيم استفادتها من تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وذلك بتبنيها لبرامج طموحة في العصرنة والرقمنة، والدراسة الحالية تعد من المحاولات لمتابعة نجاعة هذا المسعى.

منهجية البحث: لتحقيق أهداف الدراسة تم تقسيم البحث إلى ثلاث محاور كما يلي:

أولا: العراقيل والمعوقات المرتبطة بتوظيف للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بالمؤسسات.

ثانيا: واقع توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية.

ثالثا: مقترحات لمواجهة معوقات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

أولا: العراقيل والمعوقات المرتبطة بتوظيف للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بالمؤسسات

اختلفت الدراسات التي اهتمت بموضوع معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في تحديدها للمعوقات الرئيسية والأهمية النسبية لها، ويرجع ذلك أساسا إلى اختلاف بيئات الدراسة ومقاربات البحث التي اعتمدها الدارسون، إلا أن غالبيتهم اشتركوا في الإشارة إلى المعوقات التالية:

- معوقات البنية التحتية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال، والمتضمنة نقص أو عدم كفاءة الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات والاتصالات.
- المعوقات الفنية، وتكمن في قلة الأشخاص المؤهلين وعدم كفاءة نظم التدريب وانخفاض مستوى الإطارات المستخدمة للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال وهو ما يسبب بعض أخطاء إدخال البيانات ومعالجتها.
- المعوقات الأمنية ، والتي تشير إلى الخلل في السياسات والإجراءات والمقاييس الفنية التي تستخدم لمنع دخول غير المسموح لهم لأنظمة المعلومات، بالإضافة إلى التبديل والسرقة وصعوبة السيطرة على امن وسرية المعلومات بفعل الفيروسات وعمليات القرصنة الالكترونية.

وهناك من يضيف إلى المعوقات السابقة، المعوقات المالية والتي ترتبط بتحديد النفقات لشراء وصيانة وتطوير الأجهزة والمعدات التقنية والبرمجيات، بالإضافة إلى المعوقات الإدارية وكذا المعوقات الثقافية والاجتماعية والتي يصيغها البعض ضمن المعوقات البشرية لارتباطها بالسلوك الإنساني، ويقصد بها تلك المعوقات المتعلقة بالعاملين عند استخدامهم للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.

وسنحاول في ما يلي الوقوف على أهم المعوقات أمام توظيف تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المؤسسات حسب نظرنا، والتي نحاول إجمالها ضمن ثلاث أبعاد، إدارية وتقنية وبشرية.

1-المعوقات الإدارية:

يقصد بالمعوقات الإدارية تلك المعوقات المتعلقة بالجوانب الإدارية من حيث تحديد الوظائف وضبط السياسات والتشريعات والمبادئ ورسم الخطط وتنفيذها والهياكل التنظيمية وأساليب العمل بها، وسنتطرق لهذه المعوقات من خلال ثلاث نقاط:

أ- غياب البعد الاستراتيجي في توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال

ينطلق هذا الواقع من غياب الرؤية، حيث يؤكد احد الباحثين أن معظم الدول العربية ليست لديها رؤية واضحة بخصوص تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وبالتالي غياب وجود استراتيجيات مركزة في هذا المجال، وهو الأمر الذي يؤدي إلى عدم وضعها على سلم أولويات الدول العربية باستثناء القليل منها.[1]

وليس هذا حال الدول العربية فقط، فقد وقفت العديد من الدول التي تعتبر حاليا رائدة في الإدارة الالكترونية على هذه العقبات، حيث تطرق كيم (Kim) إلى هذه المعوقات في دراسته عن مراكز المعلومات في المجتمع الكوري، وذلك لمعرفة مدى وفاء هذه المراكز بمتطلبات المستخدمين ومدى تسبب هذا الوضع في معوقات نشر المعلومات، وقد شملت دراسته عشرة مراكز حكومية للمعلومات وأربعة وعشرين مركزا للمصانع، وخلصت إلى عدم وجود تنسيق بين المراكز ووجود حاجة ماسة لتطوير سياسة حكومية للمعلومات، بالإضافة إلى المعوقات المالية لتطوير المراكز وافتقار الوضع إلى مواصفات وقوانين حكومية بهذا الشأن، ورأت الدراسة الحل في إيجاد سياسة وطنية للمعلومات.[2]

يضاف إلى غياب الرؤية ضعف التخطيط الموجه لاستيعاب هذه التكنولوجيات، حيث يرى تيربان وآخرون Turban&others ضرورة أن يكون هناك تخطيط استراتيجي لتكنولوجيات الإعلام والاتصال في المنظمات لكي تتمكن من تطوير ميزتها التنافسية والحفاظ على مركزها، ولتحقيق هذا الهدف يجب أن تقوم المؤسسات بالتفكير الإبداعي، ويتضمن ذلك تقييم بيئة العمل الحالية وأهداف واستراتيجيات المنظمة وفهم قدرات النظام الحالي والتطلع لكيف يمكن لنظم المعلومات أن تتيح ميزات مستقبلية للمنظمات.[3]

يشير العنقري إلى أن وضع التخطيط للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال لا يزال في جانبه الأدنى من الاهتمام في معظم الجهات الحكومية، مع ضعف في تخطيط استيعاب هذه التكنولوجيات داخل العمل الإداري[4].

وتواجه عملية التخطيط العديد من المعوقات ومن أبرزها ما أورده السواط وآخرون في ما يلي[5]:

- ضآلة أو ندرة المعلومات والبيانات الإحصائية الضرورية.

- النقص في الكوادر البشرية المتخصصة.
- البيروقراطية والتعقيدات الإدارية.

ويرى الحربي والروملي عدم وجود خطة معلوماتية شاملة يستطيع الجميع السير بموجبها، وعدم وجود خطة شاملة موحدة لنشر الثقافة المعلوماتية على جميع المستويات[6].

ب- الإجراءات وأساليب العمل

إن من المعوقات الأساسية أمام توظيف تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المنظمات العامة عدم تناسب الأسلوب البيروقراطي الذي تعتمده هذه المنظمات كنموذج عمل مع متطلبات العمل الالكتروني، حيث اقترن تطبيق هذا النموذج بعدم مرونة الإجراءات الإدارية وضعف التنسيق.

وتشكل البيروقراطية والإجراءات الروتينية لدى عدد كبير من المؤسسات العامة عائقا رئيسيا أمام استخدام التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال ومتطلبات الأمن والحماية، وفي هذا الإطار يشير Turban&others أنه بالرغم من أن المنظمات العامة هيكلت نفسها بطريقة مبتكرة لتتماشى مع التطورات في العصر الرقمي، إلا أن الغالبية منها مازالت تعتمد على الهياكل الهرمية التقليدية، والتي تقف عائقا أمام تطبيق التكنولوجيات الحديثة والاستفادة منها في تطوير منظماتها.

ويقترن الحديث عن الأسلوب البيروقراطي بالحديث عن الروتينية والثقل وعدم كفاءة الإدارة ، وتعد عدم كفاءة الإدارة في حد ذاتها على إدارة مشاريع تكنولوجيات الإعلام والاتصال في القطاع الحكومي إحدى المعوقات الأساسية، إذ تشير إحدى الدراسات إلى أن ما يقارب 85 % من مشاريع القطاع العام تفشل لافتقارها إلى الإدارة الكفؤة، ولذلك يقرن ويجاند Wigandالاستفادة من الفرص التي تتيحها هذه التكنولوجيات بضرورة تغيير الأسلوب الإداري، حيث يرى أن تكييف الإدارة لتصميمها البنائي وعملياتها الإدارية بحيث تتوافق مع تكنولوجيا المعلومات ستتمكن هذه الإدارة من إدراك التأثير المأمول وبالتالي رفع الكفاءة وتحسين الإنتاجية.[7]

وتأتي التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في حد ذاتها في هذا المجال كإجابة لهذا الواقع، حيث يمكن استخدامها من إلغاء بعض الإجراءات المعقدة والروتينية وتسريع أداء العمل والتخلص من بطء الأنظمة التقليدية والمركزية في إجراءات العمل.

ج- المعوقات التشريعية

يشكل نقص وفقدان التشريعات المنظمة لجوانب توظيف تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العمل الإداري احد أسباب التأخر في العديد من مشاريع الإدارة الالكترونية حيث تعتمد هذه التشريعات المفقودة على تحديد ضوابط وأحكام وقواعد وأنظمة استيعاب جميع جوانب تطبيق هذه التكنولوجيات، وتمثل الحقوق المرتبطة باستخدامها ومتطلبات أمنها وحمايتها.

وما يميز الواقع الحالي في معظم الدول العربية هو نقص القوانين والتنظيمات اللازمة للتعامل مع التطبيقات الالكترونية، وغياب التشريعات التي تحكم وتنظم الاستخدام في المنظمات العامة، حيث أن التشريعات الحالية لا تتلاءم مع بيئة العمل الالكتروني.

2- المعوقات البشرية

لا شك أن تنمية كفاءة العنصر البشري تمثل محور الاهتمام الأول ضمن متطلبات توظيف الثورة المعلوماتية في الإدارات العمومية، وان بداية الاهتمام بمتطلبات نجاح أي مشروع للإدارة الالكترونية يتطلب مراعاة درجة استعداد العنصر البشري و مدى تأهيله لقيادة التغيير، حيث أثبتت العديد من الدراسات دور المورد البشري في إنجاح أو إفشال عمليات التغيير، وكمثال على ذلك إحدى الدراسات التي تم تقديمها عن المشكلات التنظيمية الناجمة عن استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال، حيث تم استنتاج الأسباب الرئيسية لفشل نظم المعلومات الإدارية والتي شكل فيها المورد البشري ثمانية معوقات من تسعة تم استخلاصها، تمثلت في عدم فهم قدرات أجهزة حفظ البيانات ومعالجتها، واستخدام أساليب بالية في تصميم النظم، وعدم مشاركة الإدارة العليا وفشلها في تهيئة الظروف المناسبة للنظام الجديد، وعدم وجود تفاعل بين العاملين بإدارة نظم المعلومات الحكومية، بالإضافة إلى عدم استعدادهم وتهيئتهم لاستخدام النظم الحديثة ونقص المختصين وقلة التأهيل الفني للعاملين.[8]

والحديث عن المعوقات البشرية ينصرف أساسا إلى مقاومة العاملين للتكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال التي تعرف على أنها موقف سلبي يبديه العاملون إزاء توظيف هذه التكنولوجيا في المؤسسة"[9].

وتتلخص في جميع المواقف التي تتراوح بين السلبية واللامبالاة إلى الاحتجاج العدواني، والتي يطورها العاملون بناءا على تقديراتهم الذاتية للتهديدات التي تصاحب توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة على مصالحهم وطريقة أدائهم لأعمالهم.

وتجدر الإشارة إلى أن الأسباب التي تدفع العاملين بصفة عامة إلى تطوير سلوكيات لمقاومة التغيير تنطبق على موضوع مقاومة إدراج تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وفي ما يلي عرض لأهم هذه الأسباب[10]:

- عدم الشعور بالأمان و الشعور بالخطر والخوف من التغيير مع تغيير الروتين القائم.
- الخوف من عدم القدرة على تنفيذ التغيير.
- عدم الشعور بفوائد التغيير وزيادة عبء العمل نتيجة للتغيير.
- الخوف على العلاقات الاجتماعية.
- الخوف من فقدان السلطة.
- عدم فهم التغيير وعدم القدرة على تنفيذه.
- عدم الثقة ببرامج التغيير والاعتقاد بعدم جدوى التغيير.
- عدم واقعية برامج التغيير.
- الخوف من فقدان المكافآت.

وفي محاولة لتخصيص هذه الأسباب على موضوع تكنولوجيات الإعلام والاتصال في حد ذاتها، قسم احد الباحثين أسباب المقاومة إلى صنفين[11]:

أ-أسباب ترجع إلى الموظفين أنفسهم : **تتجلى** هذه الأسباب في رفض الموظفين استخدم هذه التقنيات الجديدة لأنهم يرون أنها تستغرق وقتا كبيرا لتعلمها وإتقانها، كما أنها تزيد من أعباء الوظيفية وتمكن المسئولين من فرض رقابة صارمة على كيفية أداء وظائفهم وتحركاتهم داخل الإدارة... الخ، إضافة إلى التخوف الأساسي أن تحتل هذه الوسائط التكنولوجية مكانهم في المستقبل خاصة مع ظهور وظائف جديدة كالتعليم الالكتروني، الصحة الالكترونية، التجارة الالكترونية.

أيضا، وباعتبار الموظف كائنا اجتماعيا فاعتماد التكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى نقص الاحتكاك الاجتماعي المباشر بين الموظفين بسبب التحول نحو أداء الأعمال الكترونيا، ويذلك قد يؤثر على نفسية وبالتالي أداء وولاء الموظفين.

ب- أسباب ترجع إلى مراكز اتخاذ القرار : فبالنسبة للإدارة العليا فإنها كثيرا ما ترى أو تتحجج بأن الاستثمار في هذه الوسائط الالكترونية ما هو إلا زيادة في التكلفة المالية سواء من حيث ارتفاع أسعار هذه الوسائط أو الدورات التعليمية التي تخصصها لموظفيها، كذلك صيانة ورقابة هذه الأجهزة بشكل مستمر وارتباطها التنظيمي بمنتجي هذه الوسائط الالكترونية، بمعنى

أن أداء المنظمة مستقبلا يتوقف على مدى جودة الأجهزة الالكترونية المستعملة، إضافة إلى مخاطر القرصنة المعلوماتية على المعلومات الإستراتيجية للمنظمة.

يضاف إلى ذلك، بسط مفهوم الشفافية على كافة المعاملات، ربما يحول دون تحقيق امتيازات شخصية لبعض المسئولين.

وهناك بعض المعوقات الأخرى ذات العلاقة بالمورد البشرية نلخصها في ما يلي:

- عدم وجود التمويل الكافي للتدريب وإعادة التدريب.
- نقص في استخدام نظم المعلومات المحوسبة والانترنت .
- قلة الوعي بما تتيحه هذه المنتجات من فرص معرفية وبحثية واستثمارية.
- المعوق اللغوي والثقافي في مواجهة ضعف المحتوى العربي على الشبكة.
- الأمية المعلوماتية التي تعبر عن جهل العاملين بالتطورات التكنولوجية الحديثة وعدم معرفتهم التعامل معها واستخدامها.

3- المعوقات التقنية

إن تطبيق الإدارة الالكترونية في المنظمة يحتاج إلى استخدام شبكات متقدمة للاتصالات الالكترونية كما يتطلب ضرورة ميكنة كل أعمال ومعاملات المؤسسات، وحمايتها من كل أشكال التهديد والقرصنة، وهو ما يفيد أن أي خلل في البنية التحتية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال على مستوى الدولة ككل أو على مستوى المؤسسات يعتبر عائقا أمام الوصول إلى أهداف الإدارة الالكترونية.

وتشمل المعوقات التقنية جميع أشكال المعوقات المرتبطة بمكونات البنية التحتية وأطر حمايتها وسنتطرق لها من خلال هذين العنصرين.

أ- المعوقات المرتبطة بالبنية التحتية

قد أظهرت دراسة تم إجراؤها في إحدى القطاعات الحكومية وجود عدة معوقات تعيق تطوير الأجهزة الإدارية، منها ما يتصل بالأجهزة ومنها ما يتصل بالبرامج ومنها ما يتصل بعمليات الصيانة سواء للأجهزة أو للبرامج، وقد خلصت الدراسة إلى تحديد أربع معوقات تقنية رئيسية متعلقة بالأجهزة تمثلت فيما يلي[12]:

- مواصفات الحاسب الآلي غير المناسبة للتطوير.
- عدم تحديث الأجهزة بشكل مستمر.
- عدم اختيار الأجهزة قبل استلامها.
- مشكلات الأجهزة والبرامج المستخدمة.

وبخصوص البرمجيات فقد أفادت الدراسة وجود المعوقات التالية:

- عدم تحديث البرمجيات باستمرار.
- الفيروسات التي تصيب الأجهزة وامن المعلومات.
- المعوقات اللغوية المرتبطة باستخدام البرمجيات.

أما ما يتصل بعمليات الصيانة فقد أظهرت النتائج بعض المعوقات الرئيسية مثل عدم انتظام عملية الصيانة وعدم توافر قطع الغيار وارتباط عملية الصيانة بمدى استجابة الوكلاء.

هذا وقد يكون ضعف الكفاءة التشغيلية لنظم المعلومات والاتصالات في حد ذاتها وراء فشل العديد من مشاريع الإدارة الالكترونية.

ب- المعوقات المرتبطة بأمن وسرية المعلومات

يعد الأمن المعلوماتي من أهم التحديات التي تجابه تطبيق الحكومة الإلكترونية من حيث إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية، و ما يترتب عليه من فقدان خصوصية و سرية المعلومات و سلامتها و ضمان بقائها و عدم حذفها أو تدميرها13، وتتعدد أشكال الخطر التي تهدد امن المعلومات في المؤسسات، وتتضاعف تأثيراتها في الحكومات الالكترونية خصوصا نتيجة ضخامة هذه المشاريع وتوسع دائرة المتدخلين والمستفيدين من خدماتها، ويمكن إظهار أهم أشكالها في ما يلي:

- مخاطر الفيروسات والتجسس والاختراق الالكتروني.
- الحوادث التي تهدد سلامة الأجهزة والبرمجيات والبيانات،كالحريق والكوارث الطبيعية وانقطاع التيار الكهربائي.
- الأخطاء الفنية لمشغلي النظام حيث تبين إحدى الدراسات أن 70٪ من الخروقات الأمنية سببها العاملون في المؤسسات.
- الهجمات والاعتداءات الالكترونية المقصودة وظهور أشكال الهجمات الإرهابية الالكترونية، آو إرهاب العالم الالكتروني كشكل حديث من الجرائم الالكترونية التي باتت تهدد امن الحكومات والدول، فقد كشفت تقارير لشركات أمريكية لحماية الشبكة الإلكترونية، أن المعدل السنوي لكلفة الجرائم الإلكترونية حول العالم، يبلغ 114 مليار دولار، وأكدت أن 500 مليون بالغ يقعون ضحية للتهديدات الإلكترونية، أي ما معدله مليون ضحية يوميا و14 في الثانية، وأشارت التقارير نفسها إلى أن كلفة الجرائم الإلكترونية تجاوزت قيمة السوق السوداء للماريجوانا والكوكايين

والهيرويين، والتي تبلغ 288 مليار دولار، وأن ثلثي البالغين حول العالم أي 69 بالمائة كانوا ضحايا للجرائم الإلكترونية في حياتهم.

ثانيا: واقع توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية والعراقيل المرتبطة بها

إن التطرق لواقع توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الإدارات العمومية يقتضي الوقوف على بعض المؤشرات التي تقيس مدى توظيف هذه التكنولوجيات، وذلك استنادا إلى الإحصائيات التي توفرها الهيئات والمنظمات الدولية، ونهدف من خلال ذلك إلى ما يلي:

- الاطلاع على واقع تقدم برامج ومشاريع الدولة في التوجه نحو الحكومة الالكترونية ومعرفة جهود الدولة الرامية إلى تعظيم الاستفادة من التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال والمشاريع المطبقة وحجم الاستثمارات المخصصة لذلك.
- تسليط الضوء على الفجوة الناتجة عن الفرق بين الواقع والمأمول.
- التمهيد للخروج بتوصيات لمعالجة الوضع القائم.

1- قراءة في مشاريع دعم توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية

ينصرف معنى توظيف تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية إلى مفهوم الحكومة الالكترونية ، والذي يعني في ابسط معانيه استخدام الإدارة العامة نظم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال لتعزيز الوصول إلى الخدمات الحكومية، و توصيل الخدمات إلى المواطنين و قطاع الأعمال و الموظفين و الهيئات الأخرى و الكيانات الحكومية لبناء علاقات أفضل بين الحكومة و الجمهور و جعل التفاعل معه أكثر.

ويشير بذلك مصطلح الحكومة الالكترونية إلى التحول من النظم الورقية في أداء الأعمال الحكومية إلى النظم الرقمية، التي تعني في أساسها توظيف التكنولوجيات الحديثة والوسائل الالكترونية في تقديم خدمات المنظمات الحكومية، مثل التبادل الالكتروني للوثائق والبيانات، وتوفير الخدمات الالكترونية للمواطنين والمرتفقين والمنظمات، واتخاذ الإجراءات التنظيمية اللازمة نحو ميكنة جميع مهام وأنشطة المنظمة الحكومية بإعادة هندسة نظم العمل وتعديل الهياكل التنظيمية وتبسيط الإجراءات للتخلص من الروتين وتحقيق الانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات[14].

مشروع الجزائر الالكترونية وأهدافه

يقوم مشروع الجزائر الالكترونية على خطة عمل تتمحور حول ثلاثة عشر محورا رئيسيا، حيث تم إعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور من المحاور الرئيسية، مع تحديد الأهداف الرئيسية والأهداف الخاصة المزمع تحقيقها على مدى خمس سنوات من انطلاق المشروع في 2008، مع ضبط قائمة الإجراءات اللازمة لتنفيذها.

تتمثل الآليات العملية التفصيلية الخاصة بالمحاور التي تتضمنها إستراتيجية " الجزائر الالكترونية "، في إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية وتعزيز استخدامها ووضع مختلف خدماتها على شبكة الانترنت وتوفير المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتم في هذا الإطار وضع أهداف خاصة وأخرى مشتركة لكل دائرة وزارية لاستكمال البنى الأساسية المعلوماتية ونشر تطبيقات قطاعية متميزة، وتنمية الكفاءات البشرية، وتطوير الخدمات الالكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

ويعتبر برنامج أسرتك 1 وأسرتك 2 الآلية التي اعتمدها البرنامج من اجل تحفيز المواطنين للاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

كما تبنت العديد من الوزارات والمؤسسات العمومية والهيئات الإدارية مشاريع عصرنة وتحديث لتطوير العمل وإنجاح الانتقال نحو الجزائر الالكترونية، ومن ذلك مشروع وزارة الداخلية والجماعات المحلية التي أخذت على عاتقها عملية تقنين الخدمات الالكترونية باختلاق ورشة كبرى لعصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية [15]كان من أبرز ملامحها:

- إعداد شبكة معلوماتية لوزارة الداخلية.
- رقمنة وأرشفة الوثائق الإدارية.
- عصرنة وثائق الهوية والسفر بإطلاق برنامج بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتري.
- مشروع المواطن الالكتروني.

وكذا الحال بالنسبة لمشاريع العدالة والصحة والجمارك وغيرها.

وقد رصدت الدولة ما يفوق عن 230 مليار دينار لإتمام مشروع الجزائر الالكترونية ككلفة استثمار تشمل أيضا منظومة الانترنيت وتطوير البرمجيات، وضمن هذا المبلغ جرى رصد 85 مليار دينار لتطوير المنشآت الأساسية والموارد البشرية[16].

كما خصصت الحكومة سنة 2013 ما قيمته 140 مليار دج لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال حتى يتسنى لها تحقيق منشآتها التي ستصبح بعدها ملكا لاتصالات الجزائر، وأن هذا الاستثمار سيسمح بتعزيز شبكة الألياف البصرية في الجزائر و

تكييف منشآتها و كذا تنمية القدرات في مجال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال إلى غاية 2015. و كانت الحكومة قد منحت في إطار المخطط لمرافقة اتصالات الجزائر قرضا قيمته 115 مليار دج على مدى 15 سنة بنسبة فائدة تقدر ب 3ر5 بالمئة[17].

يضاف هذا إلى ما خصصته اتصالات الجزائر من استثمارات هامة في تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفق السريع قبل بدء مشروع الجزائر الالكترونية بلغت قيمتها 77.4 مليار دج في الفترة الممتدة من 2003 إلى2007 .[18]

2- استنتاج المعوقات والعراقيل التي تشكل أسبابا للفجوة القائمة

نعرض ضمن هذه النقطة لمحاولة الربط بين التأخر الحاصل في مشروع الحكومة الالكترونية وبعض الأسباب التي نراها ذات اثر مباشر في ترتيب هذا التأخر، وذلك استنادا إلى بعض الدراسات المتخصصة وتقارير بعض الهيئات الرسمية الجزائرية وتصريحات بعض المسؤولين، بالإضافة إلى إسقاط المعوقات والعراقيل التي تطرقنا إليها سابقا على واقع المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية.

حيث أن الملاحظ عدم تسجيل تقدم في انجاز إستراتيجية الجزائر الالكترونية، وهو ما تم إثباته في تقييم للوضع معد من طرف وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال والذي أشار إلى انه على الرغم من الاستثمارات خلال السنوات الخمس الماضية، لا تزال أعمال عصرنة الإدارة بواسطة تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتوفير الخدمات عبر شبكة الانترنت غير مكتملة وغير مثمنة، والسبب الرئيسي في ذلك هو غياب خطط عمل ذات أهداف محددة بوضوح، سواء على مستوى القطاعات أو على الصعيد الوطني.

ويعترف التقرير أيضا أن عملية أسرتك لم تحقق أهدافها بسبب سوء إدارة العملية وانعدام التحكم فيها مجملا مما أدى إلى انعدام الاهتمام والتحمس لها لدى المواطن[19] .

واحتلت الجزائر المرتبة 131 في مؤشر الجاهزية الشبكية حسب تصنيف المنتدى الاقتصادي العالمي لسنة 2013 من مجموع 144 دولة شملها الاستقصاء، في إشارة إلى تراجع ملحوظ طيلة السنوات الثلاث الأخيرة، وتقهقر في الترتيب على عكس طموحات مشروع الجزائر الالكترونية.

وفي ما يلي تفصيل المؤشرات الفرعية لمؤشر الجاهزية الشبكية التي توضح موقع الجزائر من الترتيب العالمي:

جدول 01: ترتيب الجزائر لسنة 2013 في مؤشر الجاهزية الالكترونية حسب المنتدى الاقتصادي العالمي.

المؤشر الكلي	الترتيب	المؤشرات الفرعية	الترتيب
مؤشر البيئة	143	البيئة التشريعية والتنظيمية	141
		بيئة الأعمال والابتكار	143
مؤشر الجاهزية	96	البنية التحتية	119
		ملاءمة التكلفة	64
		جاهزية المهارات	101
مؤشر الاستخدام	140	مؤشر الاستخدام الفردي	100
		الاستخدام في قطاع الأعمال	144
		الاستخدام الحكومي	139
مؤشر التأثير	142	التأثير الاقتصادي للتكنولوجيا	143
		التأثير الاجتماعي للتكنولوجيا	141

source : world economic forum, the global information technology report 2013 ;2013 p 143

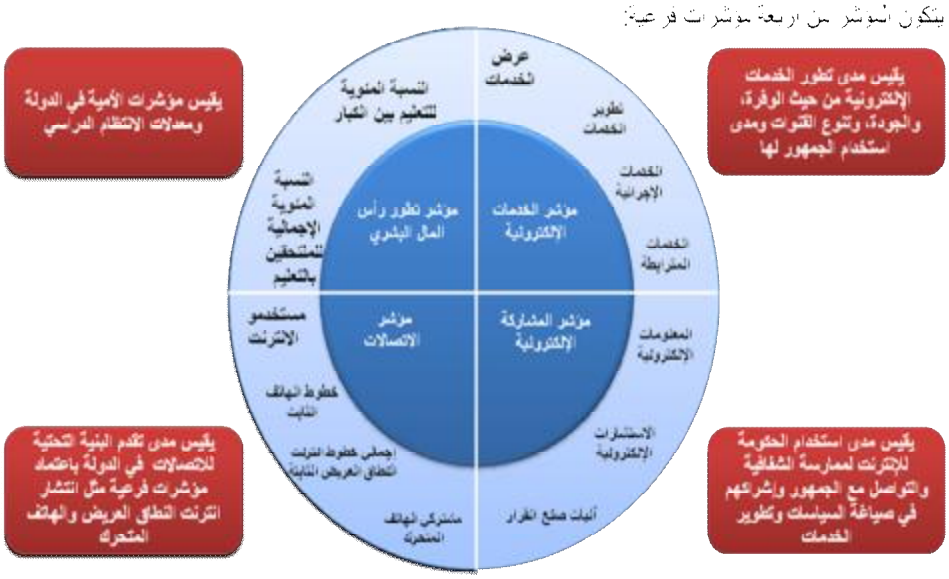
والملاحظ بصفة عامة هي احتلال الجزائر لمرتبة متأخرة جدا في التصنيف العالمي، ويدعم ذلك تصنيف الأمم المتحدة للحكومات الالكترونية في تقريرها السنوي لسنة 2012، والذي يعتبر أهم مرجع ذي نطاق عالمي في مجال الحكومة الإلكترونية، وتزداد أهميته كونه يصدر من الأمم المتحدة مباشرة واستمر في الصدور منذ إطلاقه لأول مرة عام 2003.

يتميز التقرير بتضمنه لمؤشر تطور الحكومة الإلكترونية والذي يصنف برامج الحكومة الإلكترونية حول العالم (190 دولة) حسب تطورها، حيث يعتبر مركز دولة ما في هذا المؤشر صورة مباشرة عن مدى تطور الحكومة الإلكترونية فيها، ويوضح الشكل الموالي المؤشرات المعتمدة في تصنيف تطور الحكومات الالكترونية، بالإضافة إلى ترتيب الجزائر عالميا سنتي 2010 و2012.

شكل 01 : ترتيب الجزائر في مؤشر جاهزية الحكومة الالكترونية لـ 2010 و 2012

موشر الأمم المتحدة للحكومة الالكترونية

يتكون المؤشر من اربعة مؤشرات فرعية:



الترتيب العالمي للجزائر في جاهزية الحكومة الالكترونية

المصدر : استنادا إلى UNITED NATIONS, E- Government Survey 2012 & 2010

وتعددت تحليلات الدارسين لأسباب هذا التأخر، ويرد في المرتبة الأولى ضعف التخطيط والارتجالية وسوء التقدير ككل في مشروع الحكومة الالكترونية وسوء تقدير الوضع الراهن[20]، لان مثل هذه المشاريع تتطلب دراسات مسحية شاملة مسبقة مثل مكونات المشروع ومؤشراته، والتي منها مؤشر الجدوى الرقمية والنفاذ الرقمي والتحضير الالكتروني ونشر تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتحضير في ما يتعلق بالحكومة الالكترونية.

تليها المعوقات المرتبطة بالبنية التحتية، و بطء الشبكة والمشاكل التقنية وغياب أرضية واضحة للتطبيقات المرافقة لمشروع الحكومة الالكترونية و عدم القدرة على التحكم في المتواجد منها، مما جعل البعض يتوقف عن أداء خدماته بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة من الخارج وغير متوافقة والسوق الجزائرية من جهة وعدم تزايد الطلب عليها من جهة أخرى[21].

وهو مادفع البعض إلى الحكم بأن فكرة الحكومة الالكترونية في الجزائر لم تصل إلى النضج الكامل ولم تتجسد بعد على ارض الواقع، إذ ما يوجد منها لا يتعدى كونه تطبيقات أولية.[22]

ويعتبر المواطن معوقا في حد ذاته، إذ يرجع البعض سبب التأخر التكنولوجي إلى غياب ثقافة نشر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بين أفراد المجتمع، ما يجعل المواطن لا يلجأ لاستخدام هذه التكنولوجيا إلا عند الضرورة[23].

يضاف إلى ذلك التأخر التشريعي والتنظيمي الذي تعرفه الجزائر في مجال التشريع الالكتروني وبالخصوص التجارة الالكترونية، والذي يعد من اكبر العقبات نحو الوصول إلى اقتصاد المعرفة والمجتمع المعرفي المنشود ،وهو الأمر الذي أقرته منظمة الاسكوا في سياق مشروعها لتنسيق التشريعات الالكترونية لتحفيز مجتمع المعرفة في المنطقة العربية، حيث يتضح من خلاله بان الجزائر لم تستكمل بعد وضع المنظومة القانونية والتشريعية للمعاملات والمبادلات الالكترونية[24].

وهناك من يقرن غياب التعاملات الالكترونية بالتأخر في الإصلاحات المصرفية والمالية، لأن أساس ظهور وتطور التجارة الالكترونية يعود في الأصل إلى مدى انتشار وسائل الدفع الالكترونية وفعالية الصيرفة الالكترونية[25].

وعلى العموم يتضح أن الجزائر لا زالت تعاني بعض التأخر في مجال الاستفادة من تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية نوجزه في الأسباب التالية[26]:

- لازالت الجزائر بعيدة عن المقاييس العالمية في استعمال التكنولوجيا والنفاذ للمعلومات.

- غياب التنسيق بين الإدارات التي لم تخرج حتى الآن من تقوقعها حول نفسها، في حين أن تحديث الإدارة الالكترونية لابد أن يتم في شكل متناسق بين كافة الجهات المعنية.
- وجود فجوة رقمية في عدة جوانب منها البنية التحتية للتكنولوجيا في الإدارة وفجوة المحتوى.
- نقص المختصين من ذوي الكفاءات.
- الذهنيات التي لم تتجاوب بعد مع التكنولوجيات الحديثة وعدم الوعي بأهمية تطبيق الحكومة الالكترونية أو عدم التكيف والاستجابة لبعض الطرق.
- انتشار الأمية المعلوماتية وضعف نسبة امتلاك التكنولوجيا.
- عزوف بعض الأسر الجزائرية عن التجهيز بالتكنولوجيا بسبب غلائها وغلاء الاشتراك في استخدام الانترنت.

ثالثا: مقترحات لمواجهة معوقات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر

يصعب اقتراح حلول فردية لجميع المعوقات نتيجة تداخل العديد منها، ويبقى التشخيص والوقوف على هذه المعوقات خطوة نحو تدارك النقائص المسجلة، وان استغلال النماذج الناجحة مع مراعاة خصوصية الإدارة العمومية الجزائرية هو بداية الطريق، وسنحاول في ما يلي صياغة بعض المقترحات العامة التي تشكل في حد ذاتها هدفا مزدوجا فهي حلول للعراقيل ومتطلبات لنجاح الحكومات الالكترونية بصفة عامة.

إن معرفة خصائص المنظمات الحكومية الحديثة يدفعنا إلى التساؤل عن منهجية التحول من الواقع الحالي اليدوي التقليدي في العديد من الإدارات نحو واقع العمل الالكتروني، وهو ما دفع العديد من الكتاب إلى الاهتمام بالبيئة الملائمة للعمل الالكتروني ومجالات التغيير الضرورية لإنجاح مشاريع الحكومات الالكترونية.

وقد ركز العديد من الكتاب في تحليلهم لمراحل الانتقال نحو الحكومة الالكترونية على توفير البنية التحتية المتمثلة في الأجهزة والتطبيقات التكنولوجية الحديثة – وهي المقاربة التي اعتمدتها الجزائر- واعتمدوا على ذلك في تحديد المراحل اللاحقة كمرحلة النشر وتقديم الخدمات الالكترونية، إلا أنهم اغفلوا بعض الجوانب التي لا تقل أهمية عن التكنولوجيا الحديثة كإعادة هندسة نظم العمل وتنظيمها الهيكلي والاهتمام بالمورد البشري والثقافة التنظيمية للمؤسسات الحكومية وبعض التغييرات المرتبطة بالبيئة الخارجية، والتي سنحاول تسليط الضوء عليا لأهميتها في إنجاح مشروع الحكومة الالكترونية الجزائرية.

1- إعادة هندسة نظم العمل

إن اعتماد المنظمات الحديثة على تكنولوجيات الإعلام والاتصال في أدائها لأعمالها يتطلب منها إعادة تصميم عملياتها بتغيير الإجراءات المتبعة والنماذج المستخدمة مع ما يتلاءم مع طبيعة العمل الالكتروني.

وتعتبر عملية إعادة الهندسة تغييرا شاملا للعمليات داخل المنظمة يمر بعدة مراحل وهي[27]:

- تعريف العاملين بفكر وفلسفة إعادة الهندسة.
- اختيار فريق العمل المكلف بإعادة هندسة الأعمال.
- تحديد العمليات المقترح إعادة هندستها وفقا لأولويات المنظمة.
- تحديد المقاييس المستخدمة لتحديد التحسن في أداء كل عملية.
- تحليل العمليات وإعادة تصميمها.
- تدريب فرق العمل على المهام والتكليفات المطلوب أداؤها.
- تطبيق النظام المقترح على عينة مختارة للتأكد من وفاء النظام الجديد بمتطلبات العمل.
- تنفيذ الأعمال التي تم إعادة تصميمها.

ويترتب على إعادة تصميم الأعمال أثارا مباشرة على المهام المؤداة والواجبات والمسؤوليات وشروط الشغل المطلوبة، وتمكين أكثر للعاملين من اتخاذ القرارات بسرعة وكفاءة، وهو كفيل بإحداث تغيرات مزدوجة ذات أبعاد تنظيمية وبشرية.

2- التغير على مستوى الهياكل التنظيمية:

يرى ويجاند ضرورة أن تعد المنظمات نفسها لتستفيد من الفرص التي ممكن أن تتيحها تكنولوجيات الإعلام والاتصال، وإذا ما كيفت المنظمات تصميمها البنائي وعملياتها الإدارية بحيث تتوافق مع هذه التكنولوجيات الحديثة فسيكون من الممكن إدراك التأثير الكامل، وبالتالي رفع مستوى الكفاءة وتحسين الإنتاجية.

ويتعين على الهياكل التنظيمية للإدارات الحكومية لكي تتكيف مع انتقالها للعمل الالكتروني أن تضمن مجموعة من التغيرات الضرورية يمكن تلخيصها في ما يلي[28]:

- التحول من الهياكل التنظيمية البيروقراطية الثابتة نحو الهياكل المرنة المتغيرة.
- الانتقال نحو الهياكل الأفقية المتشابهة بدل الهياكل الهرمية والاعتماد على فرق العمل المدارة ذاتيا مع ما يرافقها من اتساع مجال تفويض السلطات وتمكين العاملين.
- التشبيك الفائق بما يتيح سلاسة الاتصال بين التقسيمات التنظيمية المختلفة.

- الاتجاه نحو اللامركزية في التنظيم مع تعدد مراكز السلطة واتخاذ القرار.

3- تغيير الثقافة التنظيمية

تعتبر الثقافة التنظيمية مرجعا أساسيا في تقبل العاملين للأفكار والممارسات الإدارية المستحدثة، وعليه فان أي تغيير هيكلي أو تنظيمي أو تكنولوجي يجب أن يسبقه تغير في المستوى القيمي والسلوكي للعاملين، فالمساندة القيمية تعتبر احد المحاور الأساسية في أحداث التغيير، خصوصا إذا اتضح مدى الفجوة التي تفصل الثقافة الإدارية العربية عن ثقافة العمل الالكتروني التي هي في غالبها صورة للمجتمعات التي نضجت فيها والتي منها تم استيراد ونقل التكنولوجيا ونظم العمل.

ويتجه الفكر الحديث لإحداث التغيير في السلوك والمواقف والاتجاهات إلى نمذجة السلوك ويعتمد هذا المدخل على تدريب العاملين وتعليمهم سلوكيات جديدة تتفق مع التغيرات المطلوبة ، ويقع عبء هذا التغيير على القيادة العليا باعتبارها مثلا للسلوك لدى العاملين.

4- تطوير الموارد البشرية

باعتبارها أهم أصول المنظمة، فان تطوير الموارد البشرية وصيانتها لتحقيق أقصى استفادة من قدرات وطاقات العاملين هو ضرورة ملحة للعمل الالكتروني، ويمتد التغيير ضمن هذا المجال من النظرة الإستراتيجية إلى التدريب المستمر للعاملين مرورا بتخطيط احتياجات الموارد البشرية وتوظيف العاملين وتحفيزهم وتقييمهم بما يدعم قيم التميز في الأداء.

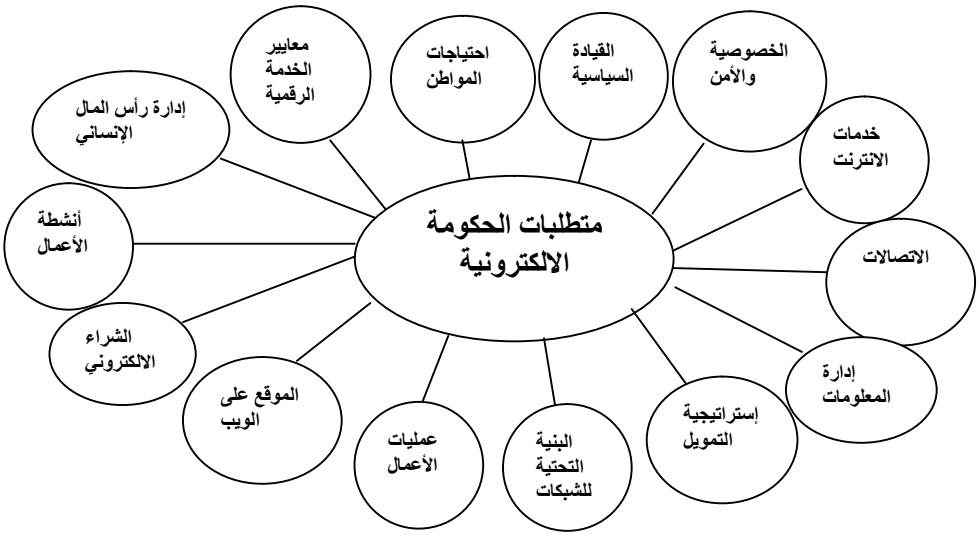
وفي دراسة تم إجراؤها بالولايات المتحدة الأمريكية حول اثر التحول في إدارة الموارد البشرية من النظام التقليدي إلى النظام الالكتروني على زيادة كفاءة العمليات الداخلية تم الخروج بالنتائج التالية[29]:

- خفض تكلفة المعاملات الداخلية بنسبة 50 %.
- خفض تكلفة العاملين الإداريين من أجور ومرتبات إلى 40% .
- خفض الواجبات والمسؤوليات والمهام التي تؤديها إدارة الموارد البشرية بنسبة 80% .
- زيادة سرعة الأعمال المتعلقة بإدارة الموارد البشرية إلى عشرة أضعاف السرعة الحالية.

وجدير بالذكر انه من غير الممكن تصور وجود برامج تحول أو تغيير على مستوى الإدارة، العمليات والثقافة التنظيمية، أنماط التكنولوجيا المستخدمة ووسائل تجهيز وتوزيع الخدمات العامة والمعلومات دون وجود رؤية إستراتيجية وطنية شاملة تتناول كل جوانب التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية للبلد[30].

وتمثل هذه الجوانب أهم حقول الأنشطة الجوهرية لاقتصاد المعرفة والمعلومات الجديد، كما يعبر عن أهم ملامح وخصائص المستقبل الرقمي للمجتمعات الإنسانية، ويفرض تحقيقها بعض المتطلبات الأساسية التي يبرزها الشكل الموالي:

شكل رقم 02 : متطلبات الحكومة الالكترونية.



المصدر:http://comnet.it.org

ويتضح مما سبق أن التحول إلى النظم الالكترونية يتطلب تغييرات واسعة تشمل الوظائف والأعمال وتشمل البيئتين الداخلية والخارجية، وهو ما يواجه بعراقيل وصعوبات عديدة من أهمها مقاومة التغيير من العاملين والمؤسسات والمجتمع، وهو ما يفرض ضرورة الاهتمام بظاهرة مقاومة العمل الالكتروني وأسبابها لان ذلك تعتبر مدخلا أساسيا لترشيد الاستثمار في هذه التكنولوجيا،وأنفهم الظاهرة يحدد المداخل المثلى للتعامل معها، وفهم مسبباتها ونماذج تطورها يعتبر مفتاحا لفهم سلوك العاملين في تعاملهم مع أي برمجيات أو نظم معلومات تنوي المؤسسة إدراجها، وهو اعتراف بقوة تأثير العمال وقيمهم في مواجهة التكنولوجيا.

خاتمة

خلصنا من خلال هذه الدراسة إلى انه وعلى الرغم من المنافع التي توفرها التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال للمؤسسات والإدارات العمومية ، فان هذا الاستخدام ترافقه في كثير من الأحيان معوقات كثيرة تحد من فاعلية الأداء، مما ينعكس سلبا على جودة الخدمة، وتتعدد أشكال هذه المعوقات بين معوقات إدارية مرتبطة بنمط الإدارة والتنظيم

والسياسات والاستراتيجيات المتبعة، ومعوقات بشرية أهمها مقاومة العاملين للتغيير الذي يرافق توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل، إضافة إلى معوقات أمنية وفنية ومالية وأخرى في البنية التحتية.

إن معرفة المعوقات والعراقيل التي تواجه توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات والإدارات العمومية الجزائرية خطوة نحو إيجاد الحلول الملائمة واقتراح أدوات لتجاوز هذه العقبات.

إن العديد من المعوقات سببها النظرة الجزئية للتعامل مع مشروع يمثل منظومة شاملة ومتكاملة للمعاملات والتغيرات والسياسات، والعديد منها أيضا هو نتيجة للمقاربة التي تعتمدها الجزائر في التوجه نحو الحكومة الالكترونية والذي تركز فيه على الجانب التقني على حساب بعض الأبعاد غير التقنية مثل مقاومة التغيير ودرجة استعداد الموظفين والمؤسسات والمحيط والمواطنين لتقبل تكنولوجيات الإعلام والاتصال، هذا دون اغفل الإشكاليات المرتبطة بالنمط التنظيمي والأبعاد التنظيمية الحاكمة في الإدارات العمومية الجزائرية.

إن نجاح الحكومة الالكترونية في الجزائر يبقى مرهونا بفهم العراقيل والتحديات التي تواجه تنفيذ المشروع، ولن يتأتى ذلك إلا من خلال نظرة شاملة متكاملة تدرس أبعاد المشروع وتوفر ظروف انتقال ناجح وآمن نحو بيئة العمل الالكتروني.

الهوامش

[1] أبو الهيجاء، أحمد ، الوطن العربي وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة المعلوماتية في الوطن العربي الواقع والآفاق، 14-15 جوان 2001 الأردن، ص78

[2] مبارك بن ساعد سليمان، معوقات استخدام الحاسب الآلي في تطوير الإدارية بالأجهزة الأمنية، دورية اعلم، العدد 4-5، أكتوبر 2009 ص 4

[3] منى عطية البشري، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارات جامعة القرى بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير في التخطيط جامعة أم القرى، السعودية 1430/1429 ص 77

[4] نفس المرجع ص 80

[5] نفس المرجع ص 79

[6] الحربي والرويلي، الأرشفة الالكترونية: الأهداف والمعوقات، ورقة مقدمة لندوة الحاسب الآلي في الأجهزة الحكومية الواقع والتطلعات المنعقدة بمعهد الإدارة العامة السعودية مارس 2003م

[7] منى عطية البشري، مرجع سبق ذكره ص ص 77-82

[8] مبارك بن ساعد سليمان، مرجع سبق ذكره ص 7.

[9] Faouzi AYADI, Les facteurs affectant la résistance des utilisateurs à l'adoption des TIC dans les établissements de santé privés,Institut des Hautes EtudesCommerciales de Sfax, Tunisie p02.

[10]خليل حجاج، مقاومة الموظفين للتغيير التنظيمي في الوزارات الفلسطينية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات ، عدد 15، 2009، انظر :

http://www.qou.edu/arabic/magazine/issued15/research10.htm consulté le 15/12/2013

[11]يحياوي محمد، محو الأمية المعلوماتية ركيزة لبناء مجتمع المعلومات، جامعة يحي فارس، المدية، ص 08

[12] مبارك بن سعد سليمان، مرجع سبق ذكره ص 15

[13]واعر وسيلة، دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية، الملتقى الدولي: إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات ص 9.

[14] احمد محمد غنيم، الإدارة الالكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، 2003 ص31.

[15]بلعربي عبد القادر وآخرون، تحديات التحول نحو الحكومة الالكترونية في الجزائر، مداخلة مقدمة للملتقى العلمي الدولي الخامس حول" الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية"خميس مليانة، مارس 2012 ص 11

[16] http://www.djazairess.com/elmassar/3409 consulté le 20/09/2013.

[17] http://www.elkhabar.com/ar/economie/349453.html consulté le 20/09/2013.

[18]وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، ملخص عمل الجزائر الالكترونية، ديسمبر 2008 .

[19]نفس المرجع ص 21.

[20] قموح ناجية، أ.د. بودربان عز الدين .الإستراتيجية الوطنية للمعلومات في الجزائر و دورها في بناء مجتمع المعرفة: رؤية تحليلية ورقة مقدمة لأعمال المؤتمر الثالث والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم).-18-20 نوفمبر 2012 ص15

[21] نفس المرجع ص 14

[22] بلعربي عبد القادر وأخرون، مرجع سبق ذكره ص 1

[23]مقناني صبرينة، مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر: خطوة نحو إرساء مجتمع المعرفة ورقة مقدمة لأعمال المؤتمر الثالث والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم).18-20 نوفمبر 2012 ص 121

[24] نذير غانم وآخرون، الثقة الرقمية ضمن إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013، واقعها ودورها في إرساء مجتمع المعرفة. ورقة مقدمة لأعمال المؤتمر الثالث والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم).-18-20 نوفمبر 2012 ص 89

[25] مقناني صبرينة، مرجع سيق ذكره ص 127

[26] نفس المرجع ص 134

[27] إيمان عبد المحسن زكي، إطار متكامل لفاعلية تطبيق الحكومة الالكترونية في مصر ، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على دكتوراه فلسفة إدارة إعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس،2007.ص 165.

[28] نفس المرجع ص171.

[29]Torres Coronas,e.Human Resources Management :managing knowledge people ,group publishing, usa 2004 p 102

[30] محمد هلال بن غابش الشامسي، محمد هلال بن غابش الشامسي، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية في تحسين أداء العمل ، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على دكتوراه فلسفة إدارة أعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس ،2010 ، ص 59.