

دور الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمة العمومية وترشيدها بالإدارة المحلية الجزائرية

The role of e-government in the quality of public service and its rationalization within the Algerian local administration

د. مهدية هامل*، جامعة الطارف، الجزائر.

hamemahdia@yahoo.fr

تاريخ التسليم: (2020/01/21)، تاريخ المراجعة: (2020/04/23)، تاريخ القبول: (2020/10/26)

Abstract :

Definitely, there is an obvious impact of scientific and technical progress within social, economic institutions and on their management systems, so that virtual and digital institutions have emerged with power. As well as the accompanying electronic administrations as one of the most important determinants of the digital economy. For this, it has become necessary that the administrations of economic institutions and public service institutions abandon the traditional administrative system and replace it with a new system based on the technological and IT dimension.

The move towards electronic public administration has become a global trend, and a demand for streamlining and improving the public service. Algeria must surpass this path through the concretization of electronic administration. So, this work aims to clarify the strategy of Algeria to build a rational electronic administration. And this, through the implementation of the "Electronic Algeria" project in response to global requirements and the transformation of citizens into government customers, and the transition from confinement that has characterized the Algerian administration for many years in the state of openness to the citizen and to break down the administrative barriers between the civil servants and the citizens within the framework of the quality and the rationalization of the public service under the shade of the current reforms.

Keywords : e-government, public service, local government, the quality management , Information Technology.

ملخص :

من الأكيد أن هناك تأثير واضح للتقدم العلمي والتقني على المؤسسات الاجتماعية والمؤسسات الاقتصادية ونظم إدارتها لهذا ظهرت على السطح وبشكل قوي المؤسسات الافتراضية والرقمية؛ وكذا الإدارات الإلكترونية المرافقة لها كأحد أهم محددات الاقتصاد الرقمي، لذا بات من الضروري تخلي إدارات المؤسسات الاقتصادية ومؤسسات الخدمة العمومية عن الأسلوب الإداري التقليدي ليحل محله نمط إداري جديد يرتكز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي.

لقد أصبح التوجه نحو إدارة عمومية إلكترونية توجهها عالميا ومطلباً لترشيد الخدمة العمومية وتجويدها وعلى الجزائر أن تتخطى هذا المسار من خلال تجسيد الإدارة الإلكترونية، وعليه يهدف هذا العمل إلى: توضيح إستراتيجية الجزائر من أجل بناء إدارة إلكترونية رشيدة وهذا من خلال تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية استجابة لمتطلبات عالمية وتحويل المواطن زبون الحكومة والانتقال من التوقع الذي تميزت به الإدارة الجزائرية لسنوات طويلة إلى حالة الانفتاح العام على المواطن وكسر الحواجز الإدارية بين الموظفين والمواطنين في إطار جودة الخدمة العمومية وترشيدها في ظل الإصلاحات الحالية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، الإدارة المحلية، جودة الإدارة، تكنولوجيا المعلومات.

* المؤلف المراسل: د. مهدية هامل، الإيميل: hamemahdia@yahoo.fr

مقدمة:

تعتبر ثورة المعلومات و تكنولوجياتها والانترنت من أهم التحديات التي تواجهها المؤسسات في الوقت الحالي، حيث برزت إلى مناقشات الفكر الإداري عدة مفاهيم لعل أهمها الإدارة الإلكترونية، والتي تعتبر تحدياً على المؤسسة مواكبته وفرصة تمكن المؤسسة من زيادة كفاءة العمل الإداري من خلال الاستفادة من التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، بهدف الاستجابة إلى تطورات المجتمعات الحديثة، وبالتالي رفع مستوى أداء الخدمة العامة، والقضاء على مظاهر الروتين وتخفيض طول الطوابير والضعف والبطء في الأداء فالتحول للإدارة الإلكترونية بالجزائر ليس درياً من دروب الرفاهية بل يعتبر حتمية تفرضها التغيرات العالمية، فهل حقا تستطيع الجزائر تنفذ مشروع الجزائر الإلكترونية والقضاء على الحواجز البيروقراطي التي طالما كانت سمية مميزة للإدارات العمومية الجزائرية ؟ ويتفرع عنه الأسئلة التالية:

1- ما هي أهم الخدمات التي يمكن أن تقدمها الإدارة العمومية الإلكترونية للمواطن الجزائري؟

2- إلى أي مدى استطاعت الإدارة الإلكترونية أن تزيل الحواجز البيروقراطية بين الإدارة العمومية والمواطن؟

3- ما هي أهم العراقيل التي تعترض تفعيل الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية الجزائرية؟

يهدف البحث إلى محاولة الإجابة عن التساؤلات السابقة إنطلاقاً من تحديد مفاهيم الدراسة وتوضيح مبادئ الإدارة الإلكترونية

2. تحديد مفاهيم الدراسة:**1.2 الإدارة الإلكترونية:**

هناك عدة تسميات صاحبت الإدارة الإلكترونية مثل الإدارة الرقمية أو الحوكمة أو الحكومة الإلكترونية، وهي في الحقيقة ارتبطت باكتساح الانترنت مختلف مجالات الحياة؛ "ويربطها البعض بالانترنت فيلقبونها بإدارة الانترنت." (بقة.2012. ص5)

وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: " استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة، أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان." (الطعامنة، العلوش.2004.ص ص 10-11).

وهناك من يربط الإدارة الإلكترونية ليس بوسائلها الإلكترونية وإنما بأهدافها ولا سيما إذا تعلق بالإدارة العمومية لهذا يصفونها بأنها الحكومة الإلكترونية فحسب التشريع الأوربي فإن الحكومة الإلكترونية هي " استعمال لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية، مقرونة بتغييرات وتحولات على المستويين التنظيمي والمؤهلات البشرية الكفيلة بتسيير الطرائق والأنماط الجديدة لهذا النوع من الفعل الإداري" (بقة.2012. ص5)

ويرى الحمادي "أن الإدارة الإلكترونية هي قدرة المنظمة على تبادل المعلومات، وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية، وبأقل تكلفة عبر شبكة الانترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة (في أي وقت وأي مكان) معتمدة على مبدئين هما:

- **تقني:** يتمثل في إعداد المعلومات الكترونياً وتناقلها عبر شبكة الانترنت وضمان دقتها وسريتها.

- **إجرائي:** يتمثل في تنفيذ المعلومات والخدمات عن بعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها.

(المعاني، وآخرون. 2011. ص82)

يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية قد ارتبطت من جهة بالوسائل الكترونية وخاصة بشبكة الانترنت وتوسعها وانتشارها، وكذا بإيدولوجية الحكم الراشد القائمة على توسيع قاعدة المشاركة وتحقيق درجة عالية من الشفافية والرقابة وتعزيز دور المجتمع المدني وتقريب الإدارة من المواطن؛ وهذه الأهداف بأمرس الحاجة للإدارة الإلكترونية لتحقيقها على أرض الواقع ولتقديم خدمة عالية الجودة .

2.2 الخدمة العمومية:

يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات ، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة (إدريس. 2001، ص455). وبالتالي تقوم الخدمة العمومية على وجود علاقة قوية بين كل من متلقي لخدمة (المواطن والذي أصبح زبون) وبين القائمين عليها وموظفي الخدمة العمومية " الوظيفة العامة " .

وفي نفس السياق يعرفها مدحت محمد أبو النصر على أنها " مجموع الخدمات التي يحصل عليها كافة سكان المجتمع ... فهي خبرة يعيشها طالب الخدمة ويحكم على جودتها بناء على تلبية حاجياته وتوقعاته"(مدحت. 2007. ص267).

3.2 جودة الإدارة:

لقد اهتم العديد من الباحثين من مجالات علمية مختلفة بتحديد مفهوم الجودة ، والتي عادة ما ترتبط بجودة المنتج لارضاء الزبون حيث تعرف على أنها : تلبية احتياجات العملاء بأقل تكلفة ممكنة " (عبد العزيز , 1998 . ص 73) ، فكما كانت مواصفات المنتج مطابقة مع المتطلبات العميل كلما كان هذا المنتج ذو نوعية جيدة " (جودة. 2009. ص19) وهذا الأمر يخص المنتج ويركز التعريفان على رضى الزبون حول جودة المنتج وجودة مواصفاته . وإذا تم إسقاط التعريف السابق على الخدمة العمومية فهنا نعني أن المواطن يكون راض على جودة الخدمة المقدمة من طرف الإدارة المحلية وأهم شيء هو سرعة تقديم الخدمة وجودة نوعيتها، وعليه تعرف جودة الخدمة " فالعميل إن يقارن بين مستوى ما يتوقعه من الخدمة التي يتلقاها وبين مستوى الخدمة التي تلقاها بالفعل. فإذا كان مستوى الخدمة المقدمة مساويا لمستوى الخدمة المتوقعة أو أكثر منها فإن تلك الخدمة تتمتع بالجودة"(جودة. 2009. ص20)

4. 2 الإدارة المحلية

وفي الحقيقة يرتكز مفهوم المحلية على الأقاليم والفضاءات والذي يعتمد على عدة عناصر :
 .العنصر الجغرافي: ويعني منطقة أو مدينة محددة جغرافيا
 . عنصر الهوية أو الانتماء والذي يقدر بتعارض مع العنصر الجغرافي.
 . توفر مجال (فضاء) ملائم تتداخل فيه مجموعة من العوامل والعناصر المتكاملة.
 . عنصر إداري يعتمد على تقسيم إداري تقرره الدول والحكومات والذي يكون في بعض الأحيان غير عادل لأنه يبنى على اعتبارات غير موضوعية (سياسية جهوية).

ومن خلال هذه العناصر يمكننا القول بأن المحلية هي : " تلك الفضاءات التي توجد بها روابط اجتماعية مكثفة (علاقات بين الأشخاص ، ممارسات ثقافية... إلخ) تسمح هذه الرابطة بالتعايش المشترك وبالتالي إعداد استراتيجيات جماعية للتنمية (خيزر.2011. ص10).
 تعرف الإدارة المحلية بأنها "أسلوب إداري بمقتضاه يقسم إقليم الدولة إلى وحدات صغيرة ذات مفهوم وهوية محلية تديرها هيئة تمثل الإدارة العامة لأهلها ولها موارد مالية ذاتية مرتبطة بالحكومة المركزية (حكم محلي) لذا تعتبر الإدارة المحلية جزء من السلطة التنفيذية مركزة على إدارة المرافق المحلية وتتحصر اختصاصاتها في إقليم معين ذو خصائص سكانية واقتصادية وإدارية محددة ومتجانسة ، وغالبا ما تتضمن مجالس شعبية منتخبة فهي إذن صورة من الحكم المحلي وتعتمد اعتمادا أساسيا على العنصر الجغرافي والموقع.

وفي هذا الإطار تعتبر الإدارة المحلية عاملا أساسيا في التنمية الإدارية والاقتصادية والاجتماعية وفي بعض الأحيان السياسية وعليه فإن تفعيل الإدارة المحلية هو المؤشر الرئيسي في تحقيق التنمية المستدامة والمتوازنة وهذا يقودنا للحديث عن الأهداف العامة للإدارة المحلية :
 أ. تهدف إلى وضع الأطر والسياسات المتعلقة باللامركزية والموارد على المستوى المحلي.
 ب . تعزيز القدرات على المستوى المحلي ومؤسسات المجتمع وغيرهم من الشركاء.
 ج . التخطيط التنموي ودعم مراحل اتخاذ القرار على المستوى المحلي.
 د. تعزيز الشركات على المستوى المحلي.

هـ . القدرة على اتخاذ القرارات الإدارية بسبب المشاركة الشعبية واتخاذ القرار في موقع التنفيذ.
 و . إيجاد فرصة تجربة نظم اقتصادية وإدارية مختلفة على مستوى محدود وبحث مدى امكانية تعميمه على مستويات أخرى. (حاج أحمد وآخرون. 2007).

3. مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية

1.3. مبادئ الإدارة الإلكترونية: بحسب عمار بوحوش:

يمكن تناولها كما يلي : 1. تقديم أحسن الخدمات للمواطنين

2. التركيز على النتائج

3. سهولة الاستعمال والاتاحة للجميع

4. تخفيض التكاليف

5. التغيير المستمر " (بوحوش.2008.ص190)

3. 2 أهداف الإدارة الإلكترونية :

يمكن تناول أهم الأهداف:

" . السرعة الفائقة في الأداء من خلال انجاز حجم كبير من المهام باستخدام الحواسيب

وبرامجها.

- الجودة العالية في الأداء من خلال الثقة العالية بمطابقة النتائج، أي كان نوعها وموقعا من

الهيكل الإلكتروني مع المواصفات والمعايير المثالية بواسطة نظم التحكم.

- خفض كلفة الأداء من حيث إنجاز المهام أليا عوض إنجازها بالطرق التقليدية" (المعاني

وآخرون.2011. ص85).

ويمكن تلخيص جملة الأهداف بحسب محمد سمير أحمد على هذا النحو:

1. تقديم الخدمات لدى المستخدمين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام

الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية.

2. صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الإلكترونية.

3. تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة ما لية مناسبة.

4. إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.

5. تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبة.

6. الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع الابتكار.

7. زيادة حجم الاستثمارات التجارية.

8. الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها. " (أحمد.2009.ص73)

4. عوامل النجاح في الإدارة الإلكترونية

لا يمكن التسليم أن نجاح الإدارة الإلكترونية يتوقف فقط على مدى القدرة على التحكم في

تكنولوجيات الإعلام والاتصال وإنما هناك عدة عوامل تتحكم في نجاحها :

1." وضوح الرؤية الإستراتيجية للمسؤولين في المنشأة، والاستعاب الشامل لمفهوم الإدارة

الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل وتطوير....

2. الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمنشأة والبعد عن الاتكالية والارتجالية في معالجة

الأمر.

3. التطوير المستمر لاجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استعابها، وفهم

أهدافها مع التأكيد على تدوينها وتصنيفها.

4. التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه.
5. التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال.
6. تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية.
7. تأمين سرية المعلومات للمستفيدين.
8. الاستفادة من التجارب السابقة....
9. التعاون الإيجابي بين الأفراد والإدارة داخل المنشأة وترك الاعتبارات الشخصية (أحمد، 2009، ص 69) .

5 . التغلب على مشاكل البيروقراطية من خلال الإدارة الإلكترونية:

أدت لبيروقراطية إلى عرقلة الخدمات الحكومية عن السير الصحيح لها وصارت مرضا خبيثا أعجز المرفق العام عن أداء منافعها ووجه ذلك أن الأصل في خدمات المرفق العام أن تكون ميسر، وأن تؤدي المرافق العامة خدماتها دون أن يضطر المنتفعون منها إلى الإلحاح والمطالبة.

والسؤال الذي يطرح نفسه في هذا الصدد وكيف يتم التغلب على البيروقراطية من خلال الإدارة الإلكترونية وللإجابة على ذلك أن المرافق العامة يمكنها من خلال الإدارة الإلكترونية وتلبية احتياجات الأفراد دون الحاجة لخوض رحلة التعب بين دواوين الحكومة وعناء التنقل بين المكاتب وأروقة الوزارات وتقليب الموظفين للأوراق الموجودة على الرفوف .

ولا شك أن الأخذ بفكرة الإدارة الإلكترونية سوف يؤدي إلى تسهيل إجراءات المعاملات الحكومية من على شبكة الانترنت وبصورة تضبط العلاقة بين الجمهور والمواطنين، ولكن بشرط أن تكون هناك رقابة إدارية فعالة تعمل على الالتزام الموظف بأداء واجبه بدقة وأمانة، واحترام الجمهور الذي ما وجدت الوظيفة العامة إلا لخدمته وإسعاده وتحقيق أماله والاستجابة لتطلعاته.

كما سيؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تقليص مدة الانتظار وعناء التنقل بين المكاتب والإدارات أو من منطقة إلى أخرى؛ بمعنى مختصر التقليص من البيروقراطية والتخفيف من الروتين في أداء المرافق العامة لخدماتها لأن المعاملات الإلكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية حيث يستبدل بها المستندات الإلكترونية...يسهل على المتعاملين الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي يعمل بها دون تكبد مشقة انتقال الأفراد إلى مقر الجهة الحكومية والوقوف في طوابير أو صفوف ومراجعة أكثر من موقع لمتابعة معاملته مما يوفر لديه الوقت والجهد لكي يستثمرهما في الأمور الحياتية اليومية الأخرى. وهكذا يكشف التقدم العلمي في مجال شبكات الكمبيوتر والبرمجيات صدق ما قاله أحد العلماء الأمريكيين : " على المدى الطويل سوف نصبح دون ورق بالطريقة نفسها التي أصبحنا بها دون خيول "، أي أن مكاتب الموظفين سوف تتحول إلى مكاتب بلاورق وأيضا مكاتب بلاحدود، حيث يمكن للموظف ومن أي مكان خارج العمل أن ينهي المهام الوظيفية المكلف بها . (كافي، 2009، ص 214)

6. استراتيجية الجزائر الإلكترونية:

عملت الجزائر إلى تجسيد الإدارة الإلكترونية من خلال تبني مشروع الحكومة الإلكترونية الذي يشمل وضع شبكات الكترونية تربط بين المؤسسات والوزارات الوصية تكون بمثابة البوابة الرقمية للحكومة التي ستسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية باستعمال الوسائل التكنولوجية العالية التقانة وشبكة الانترنت.

"وقد وضعت أهداف خاصة وأحيانا مشتركة لكل دائرة وزارية تخص الجوانب التالية:
". استكمال البنى الأساسية للمعلومات ووضع نظم إعلام مندمجة، وتنمية الكفاءات البشرية.
نشر تطبيقات قطاعية متميزة.

. تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.(مدونة

الجزائر الإلكترونية. 2013)

6. 1 . القطاعات التي عرفت تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

عرفت الجزائر تطبيقات محدودة للإدارة الإلكترونية نذكر بعضها:

6. 1.1. التعليم العالي وقطاع التربية والتكوين المهني

هناك علاقة ترابطية تكاملية بين استخدام الإدارة الإلكترونية ومؤسسات التعليم الجامعي فقد صبح المعيار الأساس لتحديد رتب التطور والنقدم بين الجامعات الدولية قائم على مدى تقديم المعلومات المستجدة والحديثة عبر مواقعها الافتراضية لتسهيل وتسيير أعمالها العلمية والبيداغوجية ولا سيما ونحن أمام تحول نوعي ينتقل بنا نحو الجامعة الافتراضية والتعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني .
حيث عملت مختلف الجامعات الجزائرية ، إلى جانب المراكز على محاولة تفعيل تقنيات الإدارة الإلكترونية ، والتي يمكن استعراضها من خلال - : التسجيلات الجامعية : حيث توفر الجامعة الجزائرية خدمات الكترونية عامة لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد ، وتمنحهم - الجامعة - فرصة للاستفادة من خدمات التسجيل الأولى عن طريق الانترنت بملء بطاقة الرغبات في شكل استمارة الكترونية ، يتم إتاحتها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا عبر مواقع إلكترونية.
تتم عملية التسجيل الجامعي بطرق تقليدية كما تتم هذه العملية من خلال الانترنت ووفق مراحل معينة وهي مرحلة التسجيل الأولى بملأ وإرسال البطاقة الإلكترونية حيث يتمكن الطالب من الدخول عبر الرمز الشخصي الممنوح له ضمن كشف النقاط التي استلمها من مؤسسة التعليم الثانوي ، وتعتمد عملية التوجيه على المعالجة المعلوماتية الوطنية لبطاقات الرغبات لحاملي شهادة البكالوريا الجدد. كما يسمح الموقع للطلاب التعرف على قائمة الميادين، والجدوع المشتركة، والفروع التي تعرضها جامعات الوطن للطلاب الجديد الاستفادة منها والتسجيل ضمنها ، فيطلع عليها الطلبة ليختار ما يتوافق وملحه الدراسي وطموحه في البحث العلمي والدراسة الجامعية وهذا كله في حدود الشبكة الإلكترونية.

ثم تتم مرحلة الاطلاع على نتائج والتوجيه، فمرحلة تأكيد التسجيل ومرحلة تقديم الطعون، كما تتيح مواقع التسجيل الأولى على شبكة الانترنت خدمات عامة الكترونية، تمكن الطالب من الاطلاع على شروط الاستفادة من الخدمات الجامعية (المنحة، الإطعام، النقل (وتستغل أغلب الجامعات الجزائرية شبكة الانترنت لتقديم بعض الخدمات العامة الالكترونية، وهذا ما يتجلى على بوابات الجامعات والمراكز الجامعية، من إتاحة للإعلان عن فتح المسابقات، وإعلان النتائج عن طريق موقع الجامعة، ونشاطات علمية مختلفة وهذا كله يرمي إلى التوجه نحو مشروع الجامعة الافتراضية وتسهيل وتسريع الخدمة المقدمة للمستفيد منها، بالإضافة لوضع الدروس عبر الخط وغيرها.

وفي إطار رقمنة القطاع امتدت عمليات التسجيل الالكتروني لمسابقات الماستر والدكتوراه وخصصت لذلك الأرضية الالكترونية لتسجيل الطلبة في المسابقة وانطلقت العملية بشكل فعلي مع السنة الجامعية 2018/2019 بالنسبة لطلبة الماستر، وسبقها مسابقة الدكتوراه الوطنية أملين أن يحقق القطاع شعاره صفر ورقة. أي إنهاء عهد التعامل الورقي على جميع المستويات.

بالنسبة لقطاع التربية يسجل استخدام تكنولوجيات الاتصال والإعلام فقط لإعلان نتائج امتحانات المستويات النهائية بالنسبة للتعليم المتوسط والثانوي أما بالنسبة للتعليم عن بعد ويقدم هذا المستوى خدمات عامة إلكترونية للطلبة الذين يتلقون دروس التعليم عبر الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد (التعليم بالمراسلة)؛ إذ يتيح الموقع الالكتروني الخاص بالديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد خدمات إلكترونية للمسجلين بالمركز، تتعلق بإمكانية التسجيل وسحب الاستمارة الإلكترونية، إضافة إلى التعريف بالمركز، وفتح فضاء إلكتروني للاتصال به والاستعلام، مع توفير خدمات الدروس عبر الخط في المقابل فأن استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في مراكز التكوين المهني تتطور " في شكل أرضيات التعليم عن بعد والتمكين من الإطلاع على فرص التكوين تطوير المضامين الالكترونية. " (مشروع الجزائر الالكترونية.2013)

6. 2.1. الإدارة الإلكترونية في قطاع بريد الجزائر

ويمكن إجمالها في الشباك الإلكتروني وبطاقة السحب وخدمات الاطلاع على الرصيد، وخدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية بالإضافة إلى خدمات عبر شبكة الانترنت .

6. 3.1. الإدارة الإلكترونية في قطاع العدل

لقد عرف قطاع العدل تطبيق لتكنولوجيات المعلومات والاتصال في مختلف الهياكل الإدارية والتنظيمية للقطاع بهدف تقديم خدمات عمومية الكترونية حيث يمكن رصد مختلف الخدمات الالكترونية فما من خلال الموقع الالكتروني لوزارة العدل في إطار عصرنة القطاع :

1- تجسيد عدالة رقمية:

اعتماد تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين في المجال القضائي، وفقا للقانون رقم 15-03، المؤرخ في 01 فيفري 2015، المتعلق بعصرنة العدالة، من خلال استحداث مركز شخصنة الشريحة

للإمضاء الإلكتروني وإنشاء سلطة التصديق الإلكتروني، وتمكين كافة المتدخلين في نشاط القطاع، من إمضاء الوثائق الإدارية والمحركات القضائية بتوقيع إلكتروني موثوق، بهدف إتاحة الخدمات القضائية عن بعد.

. تمكين المواطن من استخراج القسيمة رقم 03 لصحيفة السوابق القضائية وشهادة الجنسية مضافتين إلكترونيا، عبر الإنترنت....

. إتاحة الإمكانية للمحامين لسحب النسخة العادية من الأحكام والقرارات القضائية الموقعة إلكترونياً، عبر الإنترنت.

. توفير خدمة سحب النسخة العادية للقرارات الصادرة عن المحكمة العليا ومجلس الدولة موقعة إلكترونياً انطلاقاً من المجالس القضائية، دون الحاجة إلى التنقل إلى مقر الجهة القضائية المصدرة لها. . توفير خدمة التصحيح الإلكتروني للأخطاء الواردة بسجلات الحالة المدنية، لتمكين المواطنين من تقديم طلبات التصحيح والوثائق المرفقة بها، عبر الإنترنت أو على مستوى أقرب محكمة أو بلدية وكذا على مستوى الممثلات الدبلوماسية أو القنصليات بالخارج.

. مواصلة رقمنة الملف القضائي في جميع مراحلها، بما في ذلك التبادل الإلكتروني للعرائض خارج الجلسات.

. توفير إمكانية تتبع مآل القضايا، والإطلاع على منطوق الحكم عبر البوابة الإلكترونية لوزارة العدل. . فتح عناوين إلكترونية لاستفادة المواطن من الخدمات القضائية عن بعد، وإتاحة خدمة المصادقة على صحة الوثائق القضائية، الموقعة إلكترونياً والمسحوبة عبر الإنترنت.

. استحداث مركز للنداء، بعنوان قطاع العدالة، قصد التكفل بانشغالات المواطنين والمتقاضين والرد عن استفساراتهم ذات الصلة بالمجالين القضائي والقانوني، من خلال الرقم الأخضر (10. 78) . تمكين مختلف الإدارات والهيئات العمومية من الإطلاع وسحب صحيفة السوابق القضائية (البطاقة رقم 2)، ممضأة إلكترونياً...

2 - اعتماد منظومة معلوماتية مركزية للمعالجة الآلية للمعطيات المتعلقة بالنشاط القضائي:

. استحداث نظام معلوماتي موحد ومؤمن خاص بالقطاع لضمان انسجام وتوافق المعطيات بغرض تسهيل استغلالها وتفاذي تكرار البيانات.

. اعتماد تقنية المحادثة المرئية في تنظيم المحاكمات عن بعد، على الصعيدين الوطني والدولي، ساهمت بشكل كبير في تسهيل الإجراءات القضائية والتسريع من وتيرة الفصل في القضايا، من خلال سماع الشهود والأطراف والخبراء عن بعد واجتتاب تحويل المحبوسين. . استخدام ذات الآلية، لتنظيم جلسات العمل والمحاضرات والدورات التكوينية.

3. - تطوير أساليب تسيير الإدارة القضائية:

. اعتماد نظام التسيير الإلكتروني للوثائق الإدارية والقضائية وكذا سجلات الحالة المدنية على مستوى المجالس القضائية، قصد الاستغلال الأمثل لأرشيف القطاع والمساهمة في تجسيد مبدأ الإدارة الإلكترونية.

. إرسال الوثائق وتبادل المعلومات باستخدام البريد الإلكتروني الداخلي للقطاع.

. تكريس آلية إرسال تقارير الخبرة ممضاة إلكترونيا وتبادل الوثائق بصفة الكترونية، بين الجهات القضائية والمصالح العلمية للضبطية القضائية.

. اعتماد آلية إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريق الإلكتروني، قصد تمكين الجهات القضائية من إرسال الاستدعاءات إلكترونيا، عوضا عن إرسالها بالطرق القانونية التقليدية، وإعلام المتقاضين بمآل قضيتهم، وبمختلف المعلومات التي تخصه بواسطة مجرد رسائل نصية قصيرة.

4- تدعيم الحقوق والحريات الفردية:

. استحداث مصلحة مركزية للبصمات الوراثية، يديرها قاض وتساو حلة تقنية، تشرف على عملية إنشاء وإدارة قاعدة المعطيات الوطنية للبصمات الوراثية، وفقا لأحكام القانون رقم 16-03، المؤرخ في 19 جوان 2016 المتعلق باستعمال البصمة الوراثية في الإجراءات القضائية والتعرف على الأشخاص، وذلك لضمان الحماية القانونية للمعطيات الوراثية المحفوظة على مستواها.

. استحداث نظام معلوماتي بيومتري، يقوم على استغلال خصائص البصمة البيومترية، وقاعدة معطيات بيومترية وطنية لتشمل جميع بصمات المتابعين قضائيا ونزلاء المؤسسات العقابية، من أجل المساهمة في التعرف على الهوية في وقت قياسي وإضفاء المرونة والسرعة على الإجراءات القضائية وكذا تسهيل عملية تسيير المؤسسات العقابية وتفادي حالات انتحال الشخصية.

. استحداث نظام آلي يرمي إلى محاربة ظاهرة اختطاف الأطفال، يمكن من الإعلان عن إنذار بحالة اختطاف الأطفال عبر مختلف وسائل الإعلام، قصد النشر الواسع للمعلومة بصفة آنية وعن بعد، وكذا المساعدة في إجراءات البحث والتحري. (الموقع الإلكتروني لوزارة العدل)

كما تمكنت الجزائر من استخدامات الإدارة الإلكترونية بالإدارات المحلية من خلال الخدمات التي تقدمها وزارة الداخلية والجماعات المحلية لما لهذه الخدمات من أهمية في الحياة اليومية للمواطن وذلك من خلال رقمنة الخدمات العمومية التي تقدمها البلديات وهذا ما سوف نوضحه في مايلي:

6. 2. الإدارة الإلكترونية بوزارة الداخلية والجماعات المحلية :

في الحقيقة تقوم الإدارة الإلكترونية في هذا القطاع على عصرنة ورقمنة الإدارة العمومية وجعلها مسابرة للعصر من خلال تحديث مصالح الحالة المدنية عبر 1541 بلدية عبر نظام الإعلام الآلي، وتظهر أهم خدمات الإدارة الإلكترونية التي يقدمها هذا القطاع من خلال التفحص الظاهري لموقع الوزارة للمواطنين هي :

. بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية وهي وثيقة مؤمنة تماما وذات شكل أكثر مرونة تحتوي بالأخص على شريحة الكترونية وصورة رقمية تضمن للمواطنين الاتمام السريع لمختلف الإجراءات اليومية، (مشروع الجوائز الإلكترونية.2013)

. جواز السفر الإلكتروني والبيومتري. " وهو عبارة عن وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا وتحتوي بصفة خاصة على صورة رقمية وشريحة إلكترونية، مطابق للمعايير المملدة من طرف المنظمة الدولية للطيران (OACI) (مشروع الجوائز الإلكترونية. 2013)

وهذه الإجراءات تتم على مستوى البلديات والدوائر الحكومية حيث يتم إيداع الملف على مستوى الدائرة أو المقاطعة الإدارية مكان الإقامة سابق وفي الوقت الحالي أصبحت الملفات البيومترية جواز السفر وبطاقة التعريف تتم على مستوى البلديات . والمصالح القنصلية بالنسبة للمواطنين المقيمين بالخارج مرة واحدة يتم استخراج الملف سواء بالنسبة لملف بطاقة التعريف أو جواز السفر ، "محتويات الملف واستمارة الطلب متوفرة على الموقع الإلكتروني للوزارة، ومتوفرة أيضا على مستوى الدوائر والبلديات والمقاطعات الإدارية والمصالح القنصلية ويتم في هذه الحالة تقديم المعطيات البيومترية المعتادة (البصمات، الصورة، الامضاء) (واعر. دس. ص17)

تهدف هذه العملية الخاصة بعصرنة وثائق الهوية والسفر إلى تنمية وبصفة متواصلة لسياسات تبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية وكذا مكافحة البيروقراطية التي تعتبر من أكبر عوامل التي تكبح جهود التنمية ببلاد.

7. سلبيات الإدارة الإلكترونية:

ومن بين السلبيات نذكر مايلي:

" . انقطاع التيار الكهربائي أو توقف البطاريات الاحتياطية المساندة.

. رداءة البرمجيات المطورة، أو ضعف الصيانة البرمجية.

. عدم وجود متابعة وتطوير للتطبيقات البرمجية." (أحمد. 2009. ص 69)

بالإضافة للسلبيات هذه يمكن ذكر كذلك عدم قدرة الأفراد والموظفين على التحكم الجيد في

تكنولوجيات المعلومات وهو أمر يتعلق بالموارد البشري، ويعتبر الاختراق الإلكتروني من أخطر ما تتعرض له الإدارات الإلكترونية و كذلك للفيروسات مما يعرض المعلومات الإلكترونية إما للتخريب أو السرقة وهو أمر جد خطر .

مقاومة التغيير التي عادة يظنها العمال والموظفين اتجاه كل ما هو جديد ولا سيما التكنولوجيات

العالية التقنية والتي عادة يفترض أنها ستعوض اليد العاملة وتهدد الأفراد بالبطالة لهذا يقاوم العمال والموظفين الإدارة الإلكترونية لأن فيها تقليص لعدد من المناصب العمالية وبالتالي إحالة العديد من اليد العاملة إلى البطالة وهو أمر يخيف ويرغب الموظف أو العامل.

كذلك فإن الإدارة الإلكترونية تتطلب إعادة تأهيل اليد العاملة وبرامج جديدة للتكوين والعمل وهذا عادة يكون مكلف للإدارة وكذا متعب لليد العاملة من جهة أخرى فقد يهدر الوقت لكلا الطرفين (الإدارة والموظفين أو العمال).

خاتمة:

لم تعد الإدارة الإلكترونية بالنسبة لمختلف القطاعات الحيوية خيارا، بل أصبحت أمرا حتميا وضروريا لتسهيل تقديم الخدمة للمواطن، فالتطور التكنولوجي والاتصالي يفترض على الإدارات المحلية عصرنة ورقمنة الخدمات المقدمة لكسر الروتين والحواجز البيروقراطية ولتقريب الإدارة من المواطن ليصبح هذا الأخير الزبون والعميل الأول للإدارات العمومية.

إن الإدارة الإلكترونية أثبتت جداتها في ظل إدارة الأزمات الوبائية - جائحة فيروس كورونا. ، وهذا دليل على أهميتها وضرورة تجسيدها أثناء الأزمات الوبائية أين يسهل انتقال عدوى المرض بين البشر في المقابل فإن الإدارة الإلكترونية سوف تقلل من طوابير البشر والانتظار الذي عهدته الإدارة العمومية في السنوات الماضية فهي تقلل من انتقال الأفراد إلى الإدارات العمومية كما سهلت عمل الموظفين في جميع القطاعات لهذا نفترض أن الإدارة الإلكترونية ستجد رواجا واسعا في المستقبل القريب على المستوى العالمي والمحلي.

رغم محاولات الجزائر السابقة والمحدودة في الاستثمار في هذا المجال ومحاولة تطبيق وتنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية إلا أن النتائج الأولية كانت غير مرضية بسبب المركزية وعدم التمكن من التحكم في التحديث الإلكتروني المستجد فمازالت طوابير المواطنين أمام المكاتب الإدارية والخلافات بين المواطن وموظفي الإدارة العمومية ميزة هذه خير ولاسيما في بعض المواعيد الاجتماعية كالدخول المدرسي وغيره، بالإضافة لقائمة الوثائق الورقية الطويلة التي يتطلبها ملف بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتري وغيره من القطاعات لأنه للأسف مزال الفرد الجزائري فاقد الثقة في المعاملات الإلكترونية ولتجاوز هذه النقائص ومواصلة السير قدما نضع جملة من التوصيات :

. لا بد من بناء بنية تحتية واسعة وشاملة ومتينة ، الدعم المال والتقني لجميع الإدارات، قيامها

بخطة توعوية شاملة على كيفية استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية

. الاعتماد على إطرارات ذاتية وتوظيف الصناعات التكنولوجية العالية التقانة في العالم.

. نشر الوعي الإلكتروني بين الموظفين والعاملين وكذا بين المواطنين.

. تدعيم البحث العلمي لتطوير البرمجيات الإلكترونية المتعلقة بالإدارات الإلكترونية.

. خلق جو من الثقة بين المواطن والإدارة العمومية.

. العمل على توسيع دائرة البحوث الاجتماعية لتجسيد بحوث ميدانية تدرس آثار استخدام

الإلكترونية على الفرد الجزائري وعلى الموظفين بالإدارات العمومية .

ومع هذا فالجزائر سعت إلى تجسيد إدارة الكرتونية رشيدة وهي اليوم تحاول توسيع دائرة الإدارة الالكترونية لتشمل كل القطاعات وهذا واضح للعيان من خلال الاجتماعات الافتراضية التي تقوم بها بعض الإدارات العمومية وغيرها أثناء إدارة الأزمة وبائية لجائحة فيروس كورونا 2020.

قائمة المراجع:

- الأمين العوض حاج أحمد، وآخرون.(2007). الأطر المؤسسة للمجتمع المحلي والشراكة في تحقيق التنمية، دب ن .
- أحمد إسماعيل المعاني وآخرون.(2011). قضايا إدارية معاصرة، دار وائل للنشر، الأردن
- بقة الشريف.(2012). إصلاح الإدارة العمومية كأولوية لاستكمال مسار تأهيل المؤسسات الاقتصادية في الدول العربية ، المؤتمر العلمي الدولي،عولمة الإدارة في عصر المعرفة ، جنان طرابلس لبنان، 15 . 17 ديسمبر .
- بن سعد عبد العزيز بن سعيد(1998).إدارة الجودة الشاملة، الكبيعان للنشر والتوزيع، الرياض .
- ثابت عبد ا لرحمن إدريس.(2001).المدخل الحديث في الإدارة العامة، دب ن: الدار الجامعية .
- خنفري خيضر.(2011). تمويل التنمية المحلية في الجزائر واقع وآفاق، أطروحة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، جامعة الجزائر .
- عمار بوحوش.(2008). نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت.
- مدحت محمد أبو النصر.(2007). إدارة منظمات المجتمع المدني،إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع: القاهرة .
- محمد سمير أحمد.(2009). الإدارة الالكترونية،دار المسيرة : عمان الأردن.
- محمد، محمود الطعامنة، طارق شريف العلوش.(2004). الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن.
- محفوظ أحمد جودة.(2009).إدارة الجودة الشاملة . مفاهيم وتطبيقات - ط4، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن.
- مصطفى يوسف كافي.(2009).الحكومة الالكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار سلان للطباعة والنشر، دب ن.
- واعر وسيلة(د.ت).دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية. الجزائر،الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات . جامعة منتوري، قسنطينة.
- مدونة الجزائر الالكترونية 2013.
- مشروع الجزائر الالكترونية 2013 الموقع على الانترنت <http://30dz.justgoo.com/t723-topic>
- وزارة العدل الجزائرية: <https://www.mjustice.dz/ar>