

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية محليا

Le rôle de la gestion électronique dans l'amélioration du service public local

الباحثة: **عقبه أمال**

طالبة دكتوراه - كلية الحقوق و العلوم السياسية

جامعة الحاج لخضر - باتنة 1 / الجزائر

amelokbi@gmail.com

الاستاذ: **شعيب محمد توفيق**

أستاذ مساعد "أ" - كلية الحقوق و العلوم السياسية

جامعة محمد خيضر - بسكرة / الجزائر

chaibmohamedtoufik@gmail.com

تاريخ النشر :	تاريخ القبول :	تاريخ الإرسال :
2019/06/27	2019/02/10	2018/12/11

ملخص:

الإدارة الإلكترونية عمل إلكتروني يعمل على تسهيل أعمال الإدارة لتحسين الخدمة العمومية ومن خصائصها أنها إدارة بدون ورق ولا زمان ولا مكان وبلا تنظيمات جامدة وكذلك القضاء على البيروقراطية.

مشروع الإدارة الإلكترونية هو رهان سعت إليه الدولة الجزائرية لتحسين الخدمة العمومية للمواطنين وفي هذا الإطار اتخذت وزارة الداخلية إجراءات لعصرنة الإدارة تمثلت في رقمنة الحالة المدنية وخدمة الشباك الموحد الإلكتروني لطلب الوثائق الإدارية ومشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية- خدمة عمومية- عصرنة- تحسين- نظام معلوماتية- رقمنة- بيومترية- تطبيق إلكتروني- خصائص- الخدمات الإدارية.

Résumé :

L'administration électronique est un travail électronique qui facilite le travail de gestion pour améliorer le service public. Et ses caractéristiques gérer sans papier et sans temps ni lieu sans organisation rigide et aussi éliminé la bureaucratie.

Le projet de l'administration électronique est un pari mené par l'état algérien pour amélioré le service public des citoyens. Dans ce contexte, le ministère de l'intérieur a pris des mesures pour modernisé l'administration commençant par numérisé l'état civile et le service du guichet unique électronique pour demandé des documents administratif le projet de passeport et la carte nationale biométrique.

Mot clefs :

Administration électronique- Service Public- Modernisation- Amélioration- System d'information- Numérisation- Biométrique- Application électronique- caractéristique- service administratifs.

مقدمة:

نظرا لحدثة مصطلح الإدارة الإلكترونية وحسب إطلاع الباحثين لم يظهر حتى الآن تعريف علمي للإدارة الإلكترونية خاصة محليا وإقليميا، إلا انه هناك بعض الدراسات تناولت موضوع الحكومة الإلكترونية على أساس أن عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية باعتبارها اللجنة الأولى والمرحلة الأساسية في بناء مشروع الحكومة الإلكترونية كما انه يوجد غموض وخلط مفاهيمي في مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى كثير من الناس وان كان الكثير يود التحول نحو الإدارة الإلكترونية، رغم ما تواجهه من تحديات وما تحتاج إليه من متطلبات، وعليه نطرح الإشكالية أو التساؤل التالي:

« كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين وتغيير الخدمة العمومية على المستوى

المحلي؟

وفي محاولة الإجابة على هذه الإشكالية نطرح عدة تساؤلات فرعية كما يلي؟

- ما المقصود بالإدارة الالكترونية.
- كيف يساهم التدرج في تطبيق الإدارة الالكترونية وأثره في تحسين الخدمة العمومية للمواطن؟

- ماهي مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية؟

المبحث الأول: ماهية الإدارة الالكترونية

قبل أن نتطرق إلى تعريف الإدارة الالكترونية وما مدى مساهمتها في تحسين الخدمة وتطويرها في الإدارة لا بد لنا أن نعرف مفهوم الإدارة الالكترونية، خصائصها والأهداف المرجوة من تطبيقها، والدور المنتظر من هذه الإدارة وذلك في مجال الخدمة الإدارية وسوف نرى كل هذا في الفروع التالية:

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الالكترونية

يعد مفهوم الإدارة الالكترونية مفهوما حديثا ظهر نتيجة التقدم التقني والتطور التكنولوجي والثورة المعلومات والاتصالات والإقبال الهائل على استخدامات الحاسوب الآلي بتطبيقاته المتعددة، حيث تتمثل الإدارة الالكترونية في أداء الأعمال وتبادل المعلومات من خلال الوسائل الالكترونية بل امتد إلى جميع فئات المجتمع وشرائحه ومن بين أهم المفاهيم التي جاءت حول الإدارة الالكترونية هي أنها: "عملية ميكنة جميع مهام ونشاط المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات لمعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق لمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الالكترونية لاحقا". (السالي، 2006، صفحة 157)

نلاحظ من خلال هذا المفهوم أن الإدارة الالكترونية تعني تبسيط أعمال الإدارة وتخفيف الإجراءات والمعاملات و القضاء على الروتين الإداري وربط المصالح الإدارية ببعضها البعض من خلال موقع واحد لاستخراج وثائق وتوفير الوقت والجهد الذي يبذله المواطن عند تنقله لأداء الخدمة.

وهناك مفهوم آخر للإدارة الالكترونية مفاده "عملية تحويل طلبات الزبون الورقية إلى الكترونية لجعل الزبون يتحرك بطريقة ملائمة لتطبيق الأعمال الالكترونية، مما يحسن من كفاءة وفاعلية هذا العمل، وبالتالي يتحقق رضا الزبون وحصول هذا الزبون على طلبه في الوقت المناسب من خلال استخدام تقنية المعلومات" (القصيبي، 2012، صفحة 09)

يركز هذا المفهوم على الجانب العملي للإدارة الالكترونية والأهداف المنتظرة منها والتي يريها المواطن من وراء هذا التحول الحديث دون أن يوضح طرق تحقيقها أو الوصول إليها.

كما انه هناك مفهوم آخر للإدارة الالكترونية وهي أن تعني "هي الانتقال من العمل التقليدي إلى تطبيقات معلوماتية بما فيها شبكات الحاسب الآلي، لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها البعض

لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وانجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمستخدمين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن" (الحسنات، 2011، صفحة 29)

وهنا يعني مفهوم الإدارة المحلية الانتقال من مرحلة الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة أين تستخدم الحواسيب الآلية التي تساهم في ربط مختلف الوحدات الإدارية ومن ثم تسهيل نقل المعطيات، الأمر الذي يوفر للمواطن وقتا وجهدا أثناء طلبه للخدمة.

كما يمكن للإدارة الإلكترونية أن تعني "التطبيق الإلكتروني في الخدمات الذي يؤدي إلى التفاعل والتواصل بين المؤسسة والزبائن وبين الحكومة والأعمال والقيام بالعمليات الدالية والترابط بين الأعمال بعضها ببعض الكترونيا بغية تبسيط وتحسين أوجه الإدارة للإلكترونية الإدارة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين والأعمال على حد سواء وهي الإدارة التي عمادها استخدام الحواسيب وشبكات الانترنت الأكسترنات التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها للمواطنين مؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وبكفاءة عالية وبعدالة عالية". (الرفاعي، 2010، صفحة 161)

يقدم لنا هذا المفهوم أهم تفاصيل دور الإدارة الإلكترونية وعكس المفاهيم السابقة حيث بين الهيئات المعنية بالإدارة الإلكترونية، بما فيها مختلف المؤسسات والهيئات الحكومية وبين لنا وسيلة الربط لمعلوماتي وكيفية تبسيط المعاملات والإجراءات، ويحدد أهداف المرجوة منها بكل شفافية والكفاءة وذلك تحقيقا للصالح العام والعدالة.

بالإضافة لما سبق هناك من يرى الإدارة الإلكترونية عبارة عن: "تنفيذ كل الأعمال والمعاملات أو النشاطات الاقتصادية التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية". (الحسنات، 2011، صفحة 34)

وبعد سرد العديد من المفاهيم المختلفة والمتعلقة بالإدارة الإلكترونية يمكننا الاتفاق على المفهوم الجامع لما سبق وهو: "أن الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن تقديم الخدمات الإدارية على شكل رقمي للمتعاملين المرتبطين عن طريق شبكات الانترنت والاكسترنات في أي وقت بدون بذل أي جهد أو مال من أي مكان هم متواجدين فيه".

المطلب الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية

بناء على ما تقدم من تعريفات التي تم تقديمها للإدارة الإلكترونية يتبين أنها تتسم بمجموعة من الخصائص الأساسية في(الرؤوف، 2007، صفحة 25):

- إدارة بلا ورق: حيث أنها إدارة تعتمد على الحاسب الآلي بشكل أساسي ولا تعتمد على الأوراق إلا بشكل ثانوي وتكميلي، حيث توفر الإدارة على الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.....الخ.

- إدارة بلا مكان: تعتمد أساسا على وسائل الاتصال الحديثة كالانترنت والهاتف النقال والمؤتمرات الالكترونية والعمل عن بعد
- إدارة بلا زمان: حيث إن الإدارة الالكترونية لا تلتزم بأوقات العمل الرسمية حيث تعمل 24 ساعة متواصلة، فبفضل الإدارة الالكترونية العالم أصبح بإمكانه أن يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة باليوم، مراعاة في ذلك مصلحة المواطن.
- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال مؤسسات الشبكية التي تعتمد على صناعة المعرفة، وكذلك من خلال تنظيمات ذكية تتسم بالمرونة(الرؤوف، 2007، صفحة 27).

المطلب الثالث: أهمية الإدارة الالكترونية ومزاياها

إن اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي إلى نمط إدارة الكترولنيا مبني على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، مما يجعل الإدارة الالكترونية تسم بأهمية يمكن إجمالها كالآتي:

الفرع الأول: تبسيط الإجراءات والقضاء على البيروقراطية في العمل الإداري

حرصا على الاستخدام الأمثل في تقديم الخدمات وتبسيطها، وأما الحاجة للتحديث و العصرية الإدارية لجئت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها وذلك لتلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع(حجازي، 2008، صفحة 150).

الفرع الثاني: الشفافية والوضوح الإداري

من سمات الإدارة الالكترونية عنصر الشفافية وذلك من خلال الإتاحة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات الإدارية، إذ تعتبر الشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات(حجازي، 2008، صفحة 153).

الفرع الثالث: تخفيض التكاليف والوقت

إذا كان التحول إلى الإدارة الالكترونية في بداية الأمر يتطلب أموال معتبرة لتنفيذ هذا المشروع إلا انه بعد انتهاء طريق الإدارات الحديثة ونماذج الكترولنية سوف يوفر بعد ذلك ميزانيات مالية طائلة(التحول نحو الإدارة الالكترونية، مخرج الجزائر لمواجهة التحديات الاقتصادية)، حيث أنها لم تعد في المستقبل لتوظيف يد عاملة بعدد كبير وكذلك يتم توفير الوقت والجهد والمال وكذلك تقضي الإدارة الالكترونية على التبعية اللصقية بالمؤسسة العامة وتوفر الخدمات بشكل مباشر، وتسمح برقمنة جميع الوثائق وتحقق نوعية رفيعة في معالجتها للبيانات، وتزيد من الترابط في انجاز

المعاملات بين مختلف القطاعات الحكومية، وبالتالي تحقق مصداقية في تقديم الخدمات العامة الإلكترونية وتعتبر مدخلا تكامليا لاستثمار الجهد والوقت وتحقيق رضا المجتمع.

الفرع الرابع: الأرشفة الإلكترونية

وتعتبر من مظاهر لتحسين الخدمة العمومية، بحيث جاءت بفعل التطور التكنولوجي في عالم التقنية والاتصالات وما جاء من وراء انقلاب الجذري على طرق القديمة في معالجة المعلومات وحفظها وتداولها في الإدارة، بحيث يعتبر الأرشيف الإلكتروني بمثابة بنك للوثائق والمعلومات (علي، صفحة 4)، والتي تتم من خلال عملية الأرشفة الإلكترونية تحويل المستندات الورقية إلى مستندات الكترونية يمكن استرجاعها والتعامل معها بعملية الكترونية، مما تسهل التعامل مع المستندات ومحتوياتها، زد على ذلك توفير واستغلال المساحات والوقت، مع توفير السرية والأمان للمستندات، وذلك تحسين الخدمة للمواطن وتقليص الأعباء للموظف كذلك لتنفيذ مهامه بسرعة وفي اقصر وقت ممكن.

المطلب الرابع: الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

يمكن الوقوف على ابرز الفوارق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية من خلال النقاط التالية:

الفرع الأول: التكاليف

الأسلوب الورقي في الإدارة التقليدية يكبدها الكثير من النفقات سعيا منها لتنفيذ كل المعاملات وصيانة المكان الذي يحفظ فيه الأرشيف عكس الإدارة الإلكترونية التي لا يكلف الأمر فيها لا جهد ولا وقت ولا تحتاج إلى حمل عناء صيانة مبان أو حفظ أو تحديد، ودون تكبد خسائر لأي نفقات (حجازي، الصفحات 176-177).

الفرع الثاني: الضياع

المشكل الوحيد في الإدارة التقليدية هو ضياع المعاملات بين أكداس المعاملات الأخرى، أو بين كومة أوراق التي تلقى في سلة المهملات بالخطأ، هذا ما يؤدي إلى كارثة أساسية بالنسبة إلى المراجع، وما يتبعها من إلحاق الضرر أو خسارة لصاحب المعاملة أو حتى للإدارة نفسها، الأمر الذي لا يواجهه إطلاقا مراجع الإدارة الإلكترونية (عبود، 2004، الصفحات 125-126). إلا في حالات نادرة، لأنه لا سبيل لفقدان أي معاملة أو ملف من ملفات التي يتم حفظها

الفرع الثالث: الإجراءات

إن إجراءات الإدارة الالكترونية غير مباشرة عكس أسلوب الإدارة التقليدية، فالموظف يتعامل في الإدارة الالكترونية من خلال برنامج حاسوبي منظم عبر عمليات دقيقة محددة ينفذها الموظف عبر قائمة من الأوامر تنفذ على لوحة المفاتيح جهازها(الصيرفي، 2006، صفحة 91).

الفرع الرابع: السرعة والتفاعل:

السرعة ميزة تتميز بها الإدارة الالكترونية فائقة ويمكن استقبال آلاف الطلبات أو الرسائل في وقت واحد والرد عليها جميعها بسرعة فائقة في وقت واحد، وهذا يؤدي إلى ربح الوقت والجهد مع تقديم خدمة مميزة وبدون أخطاء تذكر عكس ما نجده في الإدارة التقليدية .

الفرع الخامس: استثمار الموارد

تتميزا لإدارة الالكترونية بخدمة فائقة حيث يمكن استقبال آلاف الطلبات أو الرسائل والرد عليها جميعها بسرعة فائقة وفي وقت واحد، وهذا يعد مكسبا في حد ذاته بالمقارنة والإدارة التقليدية التي تتسم بالبطء وعدم الرد على كل الطلبات والرسائل لأن العملية تتطلب وقت وعدد كبير من الأعوان الإداريين

المبحث الثاني: منهجية تطبيق الإدارة الالكترونية

تعد الإدارة الالكترونية على ضوء ما سبق ذكره من أهم مظاهر الحكومة الالكترونية التي تربط المواطنين بمختلف المؤسسات الإدارية، حيث تسعى إلى تحسين خدمة العمومية، باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذا لتحقيق أهدافها المرجوة، لذا لا بد من توفر مقومات مادية وغير مادية.

المطلب الأول: عناصر و أدوات الإدارة الالكترونية

تكمن أهمية مقومات وعناصر الإدارة الالكترونية الرئيسية فيما يلي:

الفرع الأول: تأطير العنصر البشري

العنصر البشري وبعض العناصر و الأدوات المادية والفنية المتمثلة في أجهزة الحاسب الآلي وكل ما يتعلق بها من برامج وملاحق، وقدرة العنصر البشري على تشغيل أدوات الإدارة الالكترونية، وفهم منظومتها والعمل على احتواء المعلومات بشكل رقي وبسهولة تحريكها وإعادة صياغتها واستخداماتها الكترونية من مكان لآخر، ويرتبط به وجود فريق عمل متكامل مؤهل زد على ذلك وجود الخبرة المعلوماتية والتخصص في علوم الحاسب الآلي، فهناك فئة المبرمجين لهم صلة ببرامج التشغيل وقدرة على استنطاق الآلة وهي عبارة عن أربعة(04) عناصر أساسية هي : عتاد الحاسوب الآلي مكوناته المادية، وشبكة وملحقاته(HARDWARE)، والبرمجيات (SOFTWARE).

الاتصال (COMMUNICATIONS SOFTWARE)، وهناك مجموعة من موظفي التامين والحماية ودورهم حماية وتامين نظم المعلومات ضد اختراق الشبكات وسرقة المعلومات والتلاعب بها (السيد، 2005، صفحة 20).

الفرع الثاني: البنية الأساسية الالكترونية

ضرورة وجود أجهزة علمية متطورة، وهذه الأدوات الخاصة بأنظمة تقنية المعلومات والاتصالات المسموعة والمرئية يجب توافرها لتطبيق نظام الإدارة الالكترونية. هذه الأجهزة التي تعتبر الأساس في تطبيق الإدارة الالكترونية فالتجهيز الالكتروني مهم كبنية أساسية الكترونية.

الفرع الثالث: البيئة التشريعية والتنظيمية

تنظيم قانون الإدارة الالكترونية لابد من استعداد تشريعي متكامل، حتى لا تقف النصوص القانونية والتشريعية حاجز أمام مشروع الإدارة الالكترونية ولقد أدركت بعض الدول أهمية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية، وسارعت بإسباغ المشروعية على أعمال الالكترونية (غالبا، 2005، صفحة 22). حتى يسائر التشريع والتنظيم ما هو حاصل من تطور في الإدارة ولا يكون عائقا أمام مشروع الإدارة الالكترونية.

المطلب الثاني: أسباب وضرورة التحول إلى الإدارة الالكترونية

إن التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى التنظيم الاتصالي الالكترونية تعتبر عملية متعددة الجوانب والمفاهيم، إلى أنها ليست عملية سهلة أو تقنية بحتة، بل هي عملية تستلزم توفير وتوظيف التكنولوجيا الحديثة بشكل جيد ومناسب لتلبية حاجيات المجتمع وتهيئته لاستغلالها بشكل جيد لذلك لابد من توفير عدة متطلبات وهناك الكثير من الدوافع والمبررات التي جعلت الكثير من دول العالم والمؤسسات تتسارع في تطبيق الإدارة الالكترونية في جل إدارتها.

الفرع الأول: المطلب السياسي

ونقصد بذلك وجود إرادة سياسية من طرف القيادة السياسية لدعم الهياكل الإدارية، وإدخال التغيرات الجوهرية على طرق العمل في الإدارة، ويتجلى ذلك في توفير المال والجهد والوقت والمتابعة المستمرة، بحيث تعتبر من العناصر الأساسية لنجاح عملية التحول إلى الحكومة الالكترونية يبقى مشروع على الورق، لذا يستلزم من القيادة السياسية التبنى لمشروع الإدارة الالكترونية ما يلي (محمد، 2005، صفحة 22):

أولاً: دعم وتفهم ومشاركة رؤساء الأجهزة ومساعدتهم شخصياً عملية التحول، مع التأكيد الموظفين والمتعاملين مع الجهاز بمختلف فئاتهم يدركون المهام المسندة إليهم لتحقيق فكرة الإدارة الالكترونية.

ثانياً: وجود مرجعية واحدة لتنسيق جهود عمل بين الجهات الحكومية مما يستلزم المشاركة وتوحيد الجهود ورفع الفاعلية.

ثالثاً: وجوب تبني الجهاز الحكومي لعملية التحول إلى الإدارة الالكترونية بمثابة هدف أساسي للجهاز.

الفرع الثاني: التخطيط الإستراتيجي لعملية التحول

أولاً: تطوير وتقييم لأهداف التحول إلى الإدارة الالكترونية كروية مستقبلية.

ثانياً: وضع أولويات وخطة إستراتيجية وألويات ومراحل تنفيذها وتوزيع المهام على المسؤولين وفقاً للخطة الاستراتيجية (بوحوش، 2010، صفحة 184).

ثالثاً: وضع معايير وإجراءات محددة لتطوير ومراجعة واعتماد مقترحات تطوير أسلوب الخدمات المقدمة في حساب العائد والتكلفة.

الفرع الثالث: مطلب بناء نظام معلومات متطور وحديث

يعتبر هذا المطلب القاعدة الأساسية للتحول إلى الإدارة الالكترونية لبناء النظام المعلوماتية المتطورة والذي تتوقف عليه وجود البيانات والمادة الخام لنجاح العمل التنظيمي سواء كان للدقة في العمل أو السرعة في تخزين المعلومات وتوفيرها في جميع القطاعات ولكل المتعاملين.

الفرع الرابع: توفير التكنولوجيا الملائمة ومسايرة مستجداتها

إن هذا المطلب يعتبر كذلك من أهم عوامل التحول نحو الإدارة الالكترونية، لأن التكنولوجيا مرتفعة الثمن والحكومات تحاول أن توفر وتقتصد وتقتني تكنولوجيا أقل ثمن ولكن نجدها مستهلكة وغير مواكبة للمستجدات في عالم التكنولوجيا، والعنصر البشري غير مؤهل لأن المنافسة التي أصبحت شعاراً لا يمكن أن يكون لها معنى إذا كان المنافس لا يملك تكنولوجيا حديثة، ولا يستطيع الإبداع بإمكانيات بدائية مستهلكة عكس الذي يملك إمكانات تقنية عالية الجودة.

الفرع الخامس: التركيز على المتعاملين

يكون ذلك بتحسين الخدمات المقدمة للمتعاملين مع الجهات الحكومية كأحد الأهداف التي من أجلها تبادر كثير من الدول للتحول إلى الإدارة الالكترونية (سامي، 2000، صفحة 51)، كوجوب

التعرف على المتعاملين مع الجهاز ومعرفة احتياجاتهم من الخدمات بشكل دقيق ومفصل، وكذلك وجود قنوات متعددة للدخول على النظام في كل ساعات اليوم وعلى مدار الأسبوع، مع وضع نظام لقياس رضا المتعاملين كجزء أساسي مع الجهاز للحصول على خدمات للمتعاملين. معالجة الشكاوي المطروحة وفقا للمعايير محددة.

الفرع السادس: التركيز على الموظفين

يحتاج التحول إلى الإدارة الإلكترونية إلى قدرات فنية وخاصة وذلك بتحديد وتوفير المهارات والقدرات التي تتوفر في الموظفين للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، وإعادة تحليل المهارات وقدرات الموظفين الحاليين معرفة ما هو مطلوب ليكونوا قادرين على العمل في بيئة الإدارة الإلكترونية، ووضع خطة لتدريبهم وتطوير مهاراتهم الفنية والمهنية وزرع روح العمل الجماعي، وإعادة هندسة العمليات الإدارية مع وضع نظام تشجيع الابتكار وتطوير ثقافة التنظيم.

الفرع السابع: التركيز على الإجراءات

إن ميكنة الإجراءات وتطوير وتبسيطها هو العمود الفقري للإدارة الإلكترونية، بحيث يجب تحديد وتحليل كافة الخدمات التي يقدمها الجهاز وإجراءات تقديمها، وتوثيق الإجراءات الحالية، مع وضع معدل أداء لكافة العمليات الإدارية وإعداد خطة محكمة مع تطويرها باستمرار.

الفرع الثامن:دافع التوعية

يتعتبر هذا المطلب الركيزة الأساسية لنجاح عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، بحيث تعتبر هي فلسفة متكاملة من القيم والعادات والأهداف، وترجمتها إلى واقع ملموس تحتاج إلى وعي اجتماعي ومساندة المجتمع لتقبل هذا التحول الجديد(العوامل، 2002، صفحة 151).

الفرع التاسع:المتطلب التشريعي أو القانوني

يعتبر هذا المطلب أساس عمل نظامي لتحديد العلاقات بين الجهات المتعاملة مع أجهزة الإدارة الإلكترونية، ولضمان جميع حقوق الأطراف يتطلب توفير تشريعات كفيلة لتحديد اطر العمل التي تعمل فيها الإدارة الإلكترونية والتي يجب توفرها وهي :

أولاً:تشريعات تنظم نشر المعلومات والمحافظة على الأسرار.

ثانياً:تشريعات تحدد رسوم استخدام المواقع الإلكترونية

ثالثاً:تشريعات خاصة بضمان حقوق جميع الأطراف المعنية بالعمل الإلكتروني.

رابعاً:تشريعات خاصة بتحريم انتهاك سر التوقيع الإلكتروني.

المطلب الثالث: مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

لقد تبنت الجزائر نظام اللامركزية كنمط تنظيمي وذلك تحقيقا لبرامج التنمية ضمن مخططات وطنية، وتقريب الإدارة من المواطن والقضاء على البيروقراطية وباعتبار أن الجماعات المحلية جزء من النظام الإداري للدولة فهي تعتبر النواة الأساسية لإدارة المحلية، وهي هيئة مستقلة إداريا وماليا عن الإدارة المركزية لها الشخصية المعنوية والاستقلالي المالي.

في حين أصبح من الصعب الحديث عن البلدية والولاية دون التنمية فهي تلعب دور مهم في مجال التنمية المحلية كما جاء في المادة 16 من الدستور على أنها "الجماعات الإقليمية للدولة هي البلدية والولاية".

مشروع الإدارة الإلكترونية هو رهان سعت إليه الدولة الجزائرية منذ سنوات لتحسين الخدمة العمومية للمواطنين والقضاء على البيروقراطية الإدارية، وفي هذا الإطار اتخذت وزارة الداخلية عدة إجراءات لعصرنة الإدارة في سبيل تقديم خدمة إدارية عالية المستوى للمواطن، والذي أصبح بإمكانه استخراج جميع الوثائق الإدارية المختلفة والمتعلقة بالحالة المدنية من اقرب بلدية متواجدة من مقر سكنه دون تنقل أو عناء.

تتمثل هذه العمليات في رقمته الحالة المدنية، وعملية استخراج جواز السفر البيومتري، بطاقة التعريف البيومترية(أنظر، 2010)(أنظر، 2011)(أنظر، 2017) التي قضت على الطوابير التي تشهدها جل بلديات الوطن.

الفرع الأول:رقمنة مصلحة الحالة المدنية

ويتمثل ذلك من خلال تطبيق على الويب (WWW) يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن من عقود، شهادات ميلاد، وثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على مستوى أجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه العون الإداري من اجل عرض نسخ إلكترونية على شبكة الانترنت لوثائق و عقود الحالة المدنية الخاصة بكل مواطن ليتمكن من حفظها أو استرجاعها عند الطلب.

الفرع الثاني: خدمة الشباك الموحد الإلكتروني لطلب الوثائق الإدارية

تعتبر خدمة الشباك الموحد الإلكتروني لطلب الوثائق الإدارية من الخدمات المهمة التي تقدمها الإدارة الإلكترونية للمواطنين حيث تمكن المواطن من الحصول على مختلف الخدمات الإدارية التي يحتاجها في حياته اليومية بشكل الكتروني، وخاصة الوثائق المتعلقة بالحالة المدنية، وتندرج هذه

العملية لتسهيل المسائل الخاصة بالحصول على الوثائق المتعلقة بالحالة المدنية، وتخفيف الضغط على مكاتب الحالة المدنية الأخرى.

و أجريت أول تجربة الذي طبق فيها مشروع رقمه الحالة المدنية في بلدية باتنة وأصدرت أول شهادة ميلاد 12 في بضع ثواني على مستوى شبك الكتروني، على أن تجسد هذه التقنية أعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن لتنقل إلى البلديات التي ولد فيها، أو المراكز الرئيسية للحالة المدنية، وتصدر أيضا شهادات زواج والوفاة، ولقد صرح وزير الداخلية والجماعات المحلية أنه في 2017 سوف تصبح البلدية الالكترونية بحتة وتجسد دورها الفاعل.

الفرع الثالث: مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين:

لقد أصدرت وزارة الداخلية عدة قرارات نذكر منها:

- (1) قرار مؤرخ في ذي القعدة عام 1431 الموافق 2010/10/17 يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطني وجواز السفر البيومتري.
- (2) قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 2012/12/26 يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الالكتروني.

والهدف من مشروع جواز السفر والبطاقة التعريف البيومتريين إلى عصرنه وثائق الهوية حيث تكون هذه الوثائق مؤمنة تماما بشكل أكثر مرونة لكي تضمن للمواطنين القيام بمختلف الإجراءات اليومية، حيث أعلنت الوزارة الداخلية والجماعات المحلية في 2012/12/28 انطلاق أول المرحلة الأولى بإصدار جواز السفر البيومتري الالكتروني بداية 2012/12/10 على مستوى 45 دائرة بعواصم الولايات بالمقاطعة الإدارية لحسين داي بالجزائر العاصمة واعتبرت هذه الدوائر بمثابة نموذج للمشروع العملية وسوف تعمم هذه العملية على باقي المقاطعات والدوائر.

أما عن جواز السفر البيومتري فهو عبارة عن وثيقة سفر مؤمنة قابلة للقراءة أليا وتكون مطابقة للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني.

المطلب الرابع: معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية

لنجاح مشروع الإدارة الالكترونية قامت بعض الدول بدراسة تجارب دول سبقتم في تنفيذ هذا المشروع، ولمعرفة عوامل نجاح المشروع و تفاديا العوامل المؤدية للفشل، ومن الرغم انطلاق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر منذ أكثر من ثلاث سنوات لكن في الواقع لم يكن هناك تجسيد لهذا

المشروع وبما أن الإدارة الالكترونية جزء من الحكومة الالكترونية، فيما يلي نعرض جملة من العقبات من أهمها مايلي:

- رغم عصره الإدارة والمؤسسات الإدارية مازالت معظمها تعتمد على الهياكل للإدارة التقليدية.
- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية حاجيات العملاء
- تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى
- محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر، مقارنة بالدول المجاورة.
- نقص الكفاءات البشرية الخبرة المهنية في هذا المجال
- نقص التخطيط لرؤية مستقبلية لمثل هذا المشروع، فمعظم المؤسسات تتعامل عشوائيا في التخطيط وعدم الاعتماد على خطط استراتيجيات محكمة تساعدها على مواجهة التحديات والتغيرات المتسارعة في جميع الميادين والتعامل مع تكنولوجيا الحديثة.
- عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الإداريين.

الخاتمة:

على ضوء ما سبق نخلص أن الإدارة الالكترونية عبارة عن عمل الكتروني يؤدي بواسطة السلطات الحكومية، وأن كثير من الدول قد وصلت إلى قناعة لم تعد قابلة للتراجع عنها وبأن التحول إلى أسلوب الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها هو الانجاز الأهم الذي يمكن أن يحققه هذه الدول، لتحسين الخدمة العمومية والارتقاء بوجودها، هذا ما انتهجته الجزائر في سياستها التي تهدف إلى تطبيق الإدارة الالكترونية وتعميمها على كل القطاعات، وهذا من خلال التأكد من أهمية الإدارة الالكترونية في ضرورة رفع مستوى الخدمة العمومي، وقد وضع جليا من خلال مشروع البلدية الذكية والتي تم تطبيق فيها مشروع رقمنة الحالة المدنية وجواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين.

الهوامش:

التحول نحو الإدارة الالكترونية، مخرج الجزائر لمواجهة التحديات الاقتصادية. (بلا تاريخ). تم الاسترداد من <http://www.elhayat online.net/article 50932.html>

أنظر. (19 يوليو، 2010). القرار الذي يتعلق بطلب بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين الالكترونيين وكيفية معالجة.

أنظر. (26، 12، 2011). قرار يحدد مواصفات جواز السفر البيومتري الالكتروني. الجريدة الرسمية العدد1، الصادرة في 2014/01/12.

أنظر. (18 أبريل، 2017). يحدد كيفية إعداد بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وتسليمها وتجديدها ويحدد آجال إلغائها وإتلافها، الجريدة الرسمية. المرسوم الرئاسي رقم 17- 143- العدد 25 الصادرة في 2017/04/19.

رحومة علي محمد. (2005). الانترنت ومنظومة التكنو-اجتماعية. بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية.

ساري عوض الحسنات. (2011). معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية. رسالة مقدمة لنيل الماجستير في الدراسات التربوية. مصر، كلية التربية: جامعة عين شمس.

سحر قدوري الرفاعي. (2010). الإدارة الالكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة. مجلة المنصور، الجزء الأول (العدد 14).

عامر طارق عبد الرؤوف. (2007). الإدارة الالكترونية، نماذج معاصرة (المجلد الطبعة الأولى). القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع.

عبد الفتاح بيومي حجازي. (2008). الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، دراسة متأصلة في شأن الإدارة الالكترونية. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.

عطاء الله سامي. (2000). الحكومة الالكترونية اعتبارات للدولة العربية. (هدى يعقوب، المترجمون) الكويت: مكتب برنامج الأمم المتحدة الانمائي.

علاء عبد الرزاق السالمي. (2006). نظر إدارة المعلومات. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

عمار بوحوش. (2010). نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين. بيروت: دار العرب الإسلامي.

مازن سمير علي. (بلا تاريخ). ورشة عمل الأرشفة وسبل تطبيقها. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجامعة التكنولوجية مركز تقنية المعلومات والاتصالات.

محمد الصيرفي. (2006). الإدارة الالكترونية. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.

محمد مصطفى القصيمي. (17-15 ديسمبر، 2012). نظام السجل الطبي الالكتروني، مدخل لتطبيق الإدارة الالكترونية المعاصرة. بحث مقدم في المؤتمر العلمي الدولي. لبنان، كلية إدارة الأعمال: جامعة الجنان.

مرجان السيد. (2005). دور الإدارة الالكترونية والإدارة المحلية في الارتقاء بالخدمة الجماهيرية. مجلة البحوث الفقهية والقانونية.

نائيل الحافظ العواملة. (يناير، 2002). الحكومة الالكترونية ومستقبل الإدارة العامة. مجلة دراسات الجامعة الأردنية، مجلد 29 (العدد 1)، 151.

نجم عبود. (2004). الإدارة الالكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات. سودان: الرياض دار المريخ للنشر والتوزيع.

ياسين سعد غالب. (2005). الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية. معهد الإدارة العامة الرياض: الإدارة العامة للطباعة والنشر.