

التوجه نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية 2013

عيسات عيني

باحثة دكتوراه

المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية

ملخص :

يعد تطبيق الإدارة الإلكترونية فرصة متميزة للارتقاء بالخدمات الإدارية، حيث تعتبر وسيلة لرفع كفاءة الموارد البشرية وتحسين وتطوير أدائها وتخفيف الأعباء الإدارية عنها. تعمل الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة أداء العمل عن طريق استخدام أساليب إلكترونية حديثة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة بالإضافة إلى قدرتها على مواجهة مشكلات الإدارة التقليدية والقضاء عليها.

لذا، أخذت الدول والمؤسسات تتنافس في تطبيق هذه التقنيات الحديثة في إدارتها. والجزائر واحدة من هذه الدول التي أدركت أهمية اعتماد التقنيات الحديثة في مجال الإدارة، سعيا لتحسين وترقية الأداء الوظيفي وتسهيل تنفيذ المعاملات الإدارية، خاصة المتعلقة بالمواطن. ما جعلها تتخذ مجموعة من الإجراءات والقرارات، وإطلاق مشاريع تصب في إدخال التكنولوجيات الحديثة للإدارة الجزائرية. ويعد مشروع 2013 أحد المشاريع الكبرى، والذي أوضح رغبة الجزائر في مواكبة الركب المعرفي.

Résumé

Dans cette étude, l'accent est mis sur l'outil électronique et la promotion du service public notamment au niveau du secteur administratif, au quotidien, en contact avec le citoyen. Les compétences et les connaissances acquises par l'utilisation de cet outil, permettent l'exécution efficiente des missions dévolues à l'administration tout en simplifiant les opérations et rendant les décisions plus rapides et prises dans un cadre empreint de synergie.

L'Algérie, a tenté de mettre au point une politique publique axée sur la promotion des services à travers la mise en place d'un système électronique, ce qui permettra, à court et moyen terme, d'accéder au rang des pays ayant une gouvernance électronique citoyenne.

مقدمة

بمؤسساتهم. تتميز الإدارة الإلكترونية بتوفيرها فرص النجاح، الوضوح والدقة في تقديم الخدمات، وإنجاز المعاملات بطريقة سريعة وسهلة. مما ينعكس على فعالية الخدمة العمومية وبالتالي تحقيق التنمية.

سعت الجزائر إلى اتخاذ مجموعة من الإجراءات والقرارات في سياق التحول إلى اعتماد هذا النوع الجديد من الإدارات، وإطلاق مشاريع تترجم التوجه التدريجي لاستخدام

تعتبر الإدارة الإلكترونية أول متغير يساهم في تحسين الأداء والتسيير الإداري على المستوى العالمي في إطار التحولات الراهنة والتقدم التكنولوجي في مجال نظم المعلومات، وتقوم بالأساس، على استخدام الانترنت والتشبيك الإلكتروني في إنجاز الوظائف الإدارية، وهذا يسمح بإدارة علاقة المواطنين بالمؤسسات الحكومية، وكذا الموظفين

كما تعرف، من ناحية أخرى، أنها "عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق الأهداف الإدارية الجديدة في تقليل استخدام الأوراق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمعاملات"⁽³⁾، إذ تعبّر هنا عن عمليات تبسيط الإجراءات الحكومية للمواطنين.

تبيّن من التعاريف السابقة أن نظام الإدارة الإلكترونية، يعتمد على الربط بين جميع الأطراف والهيئات المتعلقة بالخدمة العمومية والتعاون فيما بينها، مؤسسات حكومية وقطاع الأعمال ومنظمات المجتمع المدني على اختلافها مع ضرورة إشراك المواطنين. ويتم ذلك بتفعيل وتشجيع استخدام تقنيات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك في إطار متكامل يساهم بشكل فعال في توفير جميع المعلومات في الوقت المناسب، بتكلفة أقل وتحقيق الأهداف المرجوة بسرعة ودقة أكبر. وإضافة إلى الاستفادة، قدر الإمكان، من التقدم العلمي الذي يشهده العالم في هذا المجال والأخذ، بعين الاعتبار، التجارب الحديثة لبعض الدول العربية التي أصبحت رائدة في مجال استخدام التكنولوجيا العالية وإدخالها في نظامها الإداري المحلي.

يمكن استخلاص خصائص الإدارة الإلكترونية من خلال ما تم عرضه في العناصر التالية:

1. إدارة بلا أوراق: حيث يتم الاعتماد على الأرشفة الإلكترونية والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية،
 2. إدارة عن بعد: حيث الاتصال الإلكتروني والتليفون المحمول والتليفون الدولي الجديد والمؤتمرات الإلكترونية غيرها من وسائل الاتصال الحديثة،
 3. الإدارة بالزمن المفتوح: حيث العمل 24 ساعة متواصلة دون الارتباط بالليل أو النهار،
 4. إدارة بلا تنظيمات جامدة: فالعمل يتم من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة⁽⁴⁾.
- النتيجة، تكون الإدارة دقيقة، سرعة وذات تدفق مستمر مساهمة في تسهيل العمل الإداري.

التكنولوجيات الحديثة في الإدارة الجزائرية. وبعد مشروع 2013 أحد المشاريع الكبرى، التي أطلقت للخوض في هذا الميدان.

انطلاقا مما سبق نطرح التساؤل التالي: فيما تتمثل سياسة الجزائر في التوجه نحو إدارة إلكترونية؟

أولا: الإدارة الإلكترونية (المفهوم، الأهداف والأهمية):

1. مفهوم الإدارة الإلكترونية:

شكل التوجّه نحو الإدارة الإلكترونية محور اهتمام الباحثين والدارسين، وبدأت الدراسات تتطرق إلى مفهومها، أهدافها، أبعادها وتقييم استراتيجياتها وشروط نجاحها.

يقضي فهم الإدارة الإلكترونية باعتبارها حتمية للتطور البشري الوقوف عند مفهومها بالشرح، إذ يقدّم مصطلح الإدارة الإلكترونية بصورة مترادفة ومصطلحات أخرى كالأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وجاء هذا التقارب انطلاقا من المحاور التالية:

- عدم وجود علاقة مباشرة بين أطرافها فيما يتعلق بالمعاملات،
- إمكانية تنفيذ كافة المعاملات إلكترونيا،
- الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمعنى الربط ما بين الأنشطة والاتصالات في العالم الرقمي.

يبدو من خلال هذه المحاور أن التداخل بين المفاهيم وجد من خلال نمط العمل الذي يعتمد في أساسه على تكنولوجيا المعلومات والابتعاد عن الإدارة التقليدية.

يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها "القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات، لتقديم المنتجات لعملاءها من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يساهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي"⁽¹⁾.

كما تشير، أيضا، إلى "أنها منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا وعبر الشبكات بمعنى عن طريق استخدام النظم والوسائل الإلكترونية"⁽²⁾. حيث تشكل تكنولوجيا العمل بالانترنت القوة الدافعة للإدارة الإلكترونية.

2. أهداف أهمية والإدارة الإلكترونية

✓ أهداف الإدارة الإلكترونية

تسعى مبادرات الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق أهداف استراتيجية وتكتيكية وتشغيلية، وتختلف هذه الأهداف، في أهميتها ومداه، اختلاف التجارب التاريخية للدول ومستوى تطورها الاقتصادي والاجتماعي الذي ينعكس، بالضرورة، على غايات وتوجهات مشروعات الإدارة الإلكترونية. كما تتباين هذه المشروعات بتباين البرامج التنموية والسياسية والتوجهات العامة للدول. يقوم تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية على مجموعة من المبادئ العامة التي تحدد ملامحه وتوجهاته. وتوضّح أهدافه، ويمكن عرض أهداف الإدارة الإلكترونية في محورين:

- تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم، وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازات الرسمية،
- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وتكلفة مالية مناسبة،
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني،
- تعمّق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية،
- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار،
- الزيادة من حجم الاستثمارات الاقتصادية والتجارية،
- الحفاظ على سرية المعلومات، وتقليل مخاطر فقدانها⁽⁵⁾،
- استخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة التي من شأنها تطوير العمل الإداري وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف وإيجاد جيل جديد من الكوادر ذوي الكفاءة العالية،
- القضاء على البيروقراطية وتعقيدات العمل اليومية،
- توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسب ورفع مستوى العملية الرقابية. توفير التقنيات المتطورة في المؤسسات ذات العلاقة التي من شأنها تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار،
- تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها وكميات الأوراق المستخدمة والانجاز السريع للمعاملة،

- تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة من شأنه تقديم خدمات أفضل ورفع مستوى الأداء.

✓ أهمية الإدارة الإلكترونية⁽⁶⁾

- تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:
- تحسين فعالية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها، وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليه بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلية المتوفرة،
 - المرونة في عمل الموظف بحيث يمكن للموظف سهولة الدخول على الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه، فأصبح المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ليس له حدود (يمكن أن يكون من البيت، الشارع، المطار وغيرها بين الإدارات المتباعدة جغرافيا)،
 - لن تكون هناك حاجة للعدد الكبير من خزائن الملفات وبالتالي توفير مساحتها وكذلك توفير نفقات الموظف المخصص للعناية بهذه الملفات،
 - سهولة عقد الاجتماعات عن بعد، وسهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين،
 - سهولة إنهاء معاملات المراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإجابة عن الدوائر الأخرى،
 - سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في أماكن خارج حدود المؤسسة.
- تخلص النقاط المشار إليها في محور أهمية الإدارة الإلكترونية إلى توجه العالم نحو الاستفادة من ثورة المعلومات، والبحث عن تحقيق إدارة إلكترونية عالية المستوى في كل الميادين، كما يعبر ذلك عن أهميتها وعن كونها هدفا ليس لإدارات ومؤسسات وإنما محور اهتمام حكومات ومؤسسات سياسية وتعبر عن مشروع نظام سياسي، لذا تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في إتاحة المعلومات الكاملة عن كل ما يخص الإدارة والعاملين فيها، والعمل على الرفع من كفاءة الموارد البشرية، قصد تحسين

كما وجه رئيس الدولة تعليمات للحكومة بغية توحيد المسعى وتثمين المؤهلات التي تتوفر عليها الجزائر في الجهود الرامية إلى ترقية تحويل التكنولوجيا والمعرفة إلى مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة. وذكر رئيس الجمهورية أن "الجزائر حاليا توقع العديد من الاتفاقيات لاقتناء تجهيزات في مجال تكنولوجيايات الإعلام الحديثة، وستزايد احتياجاتها خلال السنوات المقبلة مع تعميم تعليم الإعلام الآلي وتطوير الخدمة العمومية، مضيفا انه يجب أن يدرك ممونونا المحتملون الأهمية التي يولها بلدنا بتطوير صناعة محلية في مجال هذه التكنولوجيايات، وعلى الحكومة أن تجعل منها مؤشرا للمناقصات المستقبلية في هذا المجال".

2. برنامج عمل تنفيذ مشروع الجزائر الإدارية الالكترونية 2013:

يأتى برنامج الحكومة الالكترونية ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ويتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في:

✓ برنامج تطوير التشريعات: والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية وتطوير التشريعات.

✓ برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.

✓ برنامج التطوير الإداري والتنفيذي: والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الالكترونية.

✓ برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.

✓ برنامج تنمية الكوادر البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الالكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات

العلاقة بين الإدارة والمتعاملين معها، من خلال تفعيل مبدأ الشفافية في تقديم الخدمات بطريقة تفاعلية عن طريق تكنولوجيا المعلومات، التي تربط بين مختلف النقاط الجغرافية بهدف تقليص المسافة و الزمن.

ثانيا: مشروع الجزائر الإلكترونية 2013

1. تعريف بمشروع الجزائر الإلكترونية 2013: (7)

يندرج مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ضمن المبادرات، والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، كما يندرج أيضا، في إطار بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، والذي يرمي إلى إحلال نظام إلكتروني متطور شامل وتعميم استعمال التكنولوجيايات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاعات الاتصالات، البنوك، الإدارة العمومية، وقطاعات التربية والتعليم وصولا إلى تقديم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين من خلال إتاحة خدماتها على شبكة الإنترنت لفائدة المواطنين، والشركات والإدارات، فتصبح وسيلة اتصال تفاعلية ما بين الحكومة والمجتمع.

تأتي الإشارة الأولى لهذا المشروع في الوثيقة التي قدمتها الجزائر لقمة مجتمع المعلومات، التي عقدت بسويسرا سنة 2003، حيث أبرزت نيتها للولوج إلى مجتمع المعلومات. " إن الجزائر تعتبر أن النفاذ إلى شبكة المعلومات شرطا أساسيا لكل تقدم سياسي واقتصادي واجتماعي وثقافي ... إن التطور نحو مجتمع المعلومات يتطلب توفر بنى قاعدية. في مجال الاتصالات وتواجدها في جميع المناطق المسكونة إلى جانب توفر بنى قاعدية في مجال الموارد البشرية الكافية والموارد المالية الضرورية" (8).

ثم تلته تصريحات، رسمية، أخرى، نذكر منها تصريح رئيس الجمهورية في إطار جلسات الاستماع السنوية التي يخصها لنشاطات مختلف القطاعات، حيث ترأس اجتماعا مصغرا خصص لتقييم قطاع البريد وتكنولوجيايات الإعلام والاتصال أين أمر رئيس الجمهورية " بأن تعمل اللجنة الوطنية المكلفة بالإشراف على ترقية مجتمع المعلومات والاقتصاد القائم على المعرفة على تكثيف عملها والإسراع في تنفيذ المخطط الاستراتيجي الإلكتروني 2013/2009 لفائدة المواطنين والاقتصاد الوطني.

- التحسيس بأهمية تكنولوجيات الإعلام والاتصال ودورها في تحسين نوعية معيشة المواطن في التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلد ،
- الاستفادة من التجارب الدولية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال،
- تحديد مؤشرات المتابعة و التقييم،
- وضع تنظيم مؤسسي منسجم يتمحور حول ثلاثة مستويات: التوجيه التنسيق، المتابعة،
- تحديد مصادر وأجهزة التمويل وعملية التقدير والتقييم.

إنّ الهدف المحوري من مشروع الجزائر الإلكترونية وبالأخص مشروع الحكومة الإلكترونية هو: ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وأن تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي تسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات، والعمل على التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية وكذلك مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد، بالإضافة إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا والمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة كذلك تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن⁽¹⁰⁾. وأخيرا حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.

ثالثا: الإدارة الإلكترونية في الجزائر (استراتيجيات، إنجازات و معوقات):

1. استراتيجيات الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

يتمحور مشروع بناء الإدارة الإلكترونية حول فكرة أساسية مفادها الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات، والتحضير اللازم للعنصر البشري، وربط المواطن والمؤسسات الحكومية ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع المدني بنسق إلكتروني موحد. يتيح إجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف جميعا بالسهولة والسرعة اللازمة، مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف، ويحقق لمؤسسات الأعمال على وجه الخصوص مزايا في غاية الأهمية ترفع من مستوى أداء

الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.

✓ برنامج الإعلام والتوعية: يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية⁽⁹⁾.

تسعى الجزائر، من خلال تبني هذا البرنامج، إلى عصنة القطاع الحكومي من خلال تنمية قدرات ومعارف الكفاءات البشرية والمادية، بما تمليه الحاجة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، التي مست العالم من التقدم التكنولوجي والعلمي. هذا الانتقال يكون بطريقة تدريجية حسب الإمكانيات المتاحة. ووفق مخطط تنظيمي يسمح بانتقال وتغيير وتطوير يتناسب والمعطيات الاقتصادية والمالية ويتوافق مع النمط الاجتماعي للمجتمع، حتى يكون قادرا على التعامل مع هذه التكنولوجيات وتكون له قابلية إيجابية نحو هذا التغيير.

3. أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

بينت وثيقة مشروع الجزائر الإلكترونية مجموعة من الأهداف الرئيسية هي كالتالي:

- عصنة الإدارة بإدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتقريبها من المواطن،
- دعم القطاع الاقتصادي بإدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال،
- تعميم النفاذ إلى الانترنت،
- توفير الظروف الملائمة لتطوير صناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال،
- إنجاز منشآت الاتصالات ذات الدفق السريع و الفائق السرعة، مؤمنة وذات نوعية عالية،
- وضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي و التكوين المهني في مجال تكنولوجيات الإعلام،
- تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة إلى مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال عن طريق تكثيف نشاط البحث التطوير والإبداع،
- تهيئة الإطار التشريعي و التنظيمي للحكومة الإلكترونية،

جاء التركيز في طرح الخطة الاستراتيجية على وجوب الوصول إلى هدف الاستخدام الشامل للانترنت وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، بالنسبة للإدارة أو بالنسبة للمواطن، وذلك من أجل الاستفادة من خدمات الإدارة الالكترونية، وربطها بضرورة تنمية القدرات البشرية، وهذا لا يتحقق إلا بالقيام بدورات تدريبية من أجل تأهيل العاملين في الميدان. كما تمت الإشارة إلى تدعيم التطوير والابتكار للذات يعتبران عنصرا أساسيان في التكنولوجيا ونظام المعلومات، وكذا تامين التعاون الدولي للاستفادة من الخبرات في تحقيق الأهداف المسطرة. هذا التامين يفتح المجال للأخذ من التجارب الأخرى ومحاولة تفعيلها في ضوء متطلبات الإدارة الالكترونية في الجزائر.

2. انجازات الإدارة الالكترونية في الجزائر:

يعتبر توجه الجزائر نحو اعتماد الإدارة الالكترونية حديث العهد، وفي بداياته، إلا أنه حقق مجموعة من الانجازات في هذا القطاع ويمكن عرضها في:

- إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية،
- إطلاق جوازات السفر الإلكترونية والبيومترية،
- إنشاء البريد الإلكتروني،
- إعطاء نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية،
- إعداد شبكة الصحة الجزائرية مع ربط مختلف المؤسسات الصحية،
- إعطاء نظام الدفع البنكي والحسابات البريدية، بالإضافة لإنشاء موزعات بنكية، وتوزيع بطاقات السحب والدفع الإلكتروني،
- إنشاء شبكة أكاديمية وبحثية تربط مجموعة مؤسسات التكوين العالي،
- شبكة للاطلاع على نتائج امتحانات شهادتي البكالوريا والتعليم المتوسط.
- التسجيل الجامعي الأولي للجامعيين الجدد لشهادة البكالوريا.
- إنشاء مركز الدراسات والأبحاث في تكنولوجيا الإعلام والاتصال كنقطة اتصال للبحث⁽¹²⁾.

تتوقف تجربة الخدمة الالكترونية في الجزائر على التسهيلات التي وضعتها هذه الأخيرة في متناول المواطن

وظائفها المتعددة ضمن الاستخدامات المتميزة للاقتصاد الرقمي الافتراضي. وركز هذا المشروع على استراتيجية تنفيذية مضبوطة تتمثل في مجموعة من المحاور وهي كالتالي:

- تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية على مستوى المؤسسات،
- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال،
- دفع تطور الاقتصاد المعتمد على المعرفة،
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفاق السرعة،
- تطوير القدرات البشرية،
- تدعيم البحث في مجال التطوير والإبداع وتأهيل الإطار القانوني سواء التشريعي والتنظيمي،
- تامين التعاون الدولي،
- ضمان فعالية الاستراتيجيات من خلال آليات التقييم والمتابعة.
- الإجراءات التنظيمية والموارد المالية⁽¹¹⁾.

قامت الحكومة بتنصيب لجنة تضم ممثلين عن جميع الوزارات، من أجل تنفيذ برنامج تحديث وعصرنة الإدارة العمومية، وإدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، بالإضافة إلى تعيين خبراء في تقنيات الإعلام والاتصال سميت باللجنة الإلكترونية، وهي تحت إشراف رئيس الحكومة، حيث تم بدأ تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية بالجزائر، وتم تحقيق العديد من العمليات منها:

- تنصيب شبكة حكومية داخلية، وهي نظام شامل يتضمن مجموعة الوسائل الحديثة للاتصال على مستوى الحكومات العالمية،
- كذلك على المستوى الوظيف العمومي، وعلى مستوى مصلحة الموارد البشرية تم وضع برنامج Idara.

أما فيما يخص التسيير التنبؤي لعمال الوظيف العمومي، فقد تم تنصيب شبكة معلومات تربط الإدارات مع الهياكل المركزية والمحلية المكلفة بالوظيف العمومي.

- محدودية الجانب التشريعي في هذا المجال، وذلك من خلال غياب التشريعات المناسبة، حيث تحتاج الأعمال الإلكترونية إلى وضع أنظمة وتشريعات تتناسب مع طبيعتها، مما يستلزم الدقة والوعي التام بكافة جوانب التقنية المستخدمة في هذه التطبيقات، لتحقيق الأمن المعلوماتي، والذي هو أمر ليس من السهل إنجازه، من حيث الوقت المتاح ودرجة تداخله مع جوانب الحياة المختلفة، بالإضافة إلى عدم مساهمة بعض القوانين والتشريعات المنظمة للعمل الإلكتروني لتطبيقات الحكومة الإلكترونية منذ بدايتها وحتى تطبيقها،

- التكلفة الباهظة للاستثمار في تقنيات المعلومات، خاصة على المدى البعيد، وإذا كان على شكل واسع على مستوى الدولة،

- سيطرة المفاهيم التقليدية، والمتمثلة في البيروقراطية السلبية وعدم إمكانية التغلب عليها،

- غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط الحكومة الإلكترونية، والتي تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات، بحيث تتم المشاركة وتبادل المعلومات بين هذه الفئات،

- ضعف الوعي الاجتماعي بالميزات والفوائد من تطبيقات الحكومة الإلكترونية شكل معوق في طريق التحول للعمل الإلكتروني والمجتمع المعلوماتي،

- صعوبة وتعقيد إعادة هندسة العمليات المتعلقة بالحكومة الإلكترونية على مستوى الأجهزة الحكومية في حاجة إلى استراتيجيات خاصة وموجهة والتي تتجلى في:

أ. عدم الاستمرار في عملية إعادة الهندسة، وبالتالي التوقف عن التحقيق النجاحات الجزئية، أو عن الاصطدام ببعض المشاكل،

ب. عدم تبني التغيير والبدء به من القيادات العليا الذين يملكون الصلاحيات، ولديهم الإدراك بجميع جوانب العمل، وليس من القاعدة،

ج. عدم توفر الموارد المتعددة التي تحتاج إليها عملية التغيير، والمتمثلة في الوقت، المال، الجهد الطاقات البشرية، والاستعداد وغير ذلك⁽¹³⁾.

يعتبر توجه الجزائر نحو مشروع الإدارة الإلكترونية في أولى مراحله، إلا أنه حقق بعض الانجازات والنجاحات يمكن

والموظف، وإن كانت في بدايتها إلا أنها عملت على إنقاص من الضغط الذي كانت تعاني منه الإدارات، كظاهرة الطواير في مراكز الخدمة، وكذا عناء التنقل لعدة مرات من أجل الحصول على الخدمة، وغيرها. لكن نجاح المشروع يرتبط بمدى متابعة تنفيذه، وتوضيح طريقة الاستفادة من ميزات الخدمة الإلكترونية، حيث بقيت هذه الانجازات في إطار بسيط جدا وهذا لعدة أسباب نذكر منها تردد المواطن في استعمال التقنيات الإلكترونية سواء لجهل طريقة الاستعمال أو لعدم التعود عليها، لذا وجب توعية المواطن بخصائص الإدارة الإلكترونية التي توفر الجهد، الوقت والتكلفة، بالإضافة إلى عدة أسباب أخرى سنذكرها في المعوقات.

3. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

على الرغم من إطلاق الجزائر لمشروع الحكومة الإلكترونية، إلا أنه لواجه مجموعة من الصعوبات تجلت في الأسباب التالية:

- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات التي يتجسد عبرها التواصل عبر الانترنت،

- التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات، وتباينها من منطقة لأخرى وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير لرسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال،

- محدودية انتشار الانترنت في الجزائر، حيث أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالمي لا يزال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة، إذ تبلغ في المغرب على سبيل المثال 14.36%، مقارنة بالجزائر التي لا تتعدى سوى 5.33%،

- التعاملات المالية الإلكترونية، لا تزال في بدايتها، رغم مرور عدة سنوات على شروع السلطات الجزائرية في تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل المثال إن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين، وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني، والتأخير الكبير في تحيين حساباته،

الهوامش :

(1) عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها، بحث منشور لقسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة المنصورة 2004.

(2) سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 27.

(3) إيهاب خميس احمد المير، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور وزارة الداخلية، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ص 211.

(4) محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2009، ص 16.

(5) درمان سليمان صادق، عوامل النجاح الحرجة لمشروعات الإدارة الإلكترونية، دراسة ميدانية من المنظمات التكنولوجية في الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة العراق، العراق، 2009، ص 07، ص 190.

(6) درمان سليمان صادق، المرجع السابق، ص 190.

(7) عدل غزال، مشاريع الحكومة الإلكترونية من الاستراتيجية الى التطبيق: مشروع الجزائر الحكومة الإلكترونية 2013 أنموذجا - Cybrarians Journal - ع 34، مارس 2014 - تاريخ الاطلاع

المقال يوم 2017/03/02، متاح في www.journal.cybrarians.info

(8) بوخوفة عبد الوهاب، المدرسة و التلميذ و المعلم و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال، (رسالة دكتوراه دولة غير منشورة)، قسم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2115، ص 05.

(9) عبد القادر بلعربي، لعرج مجاهد نسيمه، أمغير فاطمة الزهراء، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الدولي الخامس، الاقتصاد الافتراضي و انعكاساته على الاقتصاديات الدولية، ص 9.

(10) العوض أحمد احمد الحسن، الإدارة الإلكترونية المفاهيم، السمات، العناصر (دراسة وثائقية)، السودان، 2010، ص 8.

(11) Ibid, pp 07-10-15

(12) عبد المؤمن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر المعوقات والأفاق، المركز الديمقراطي العربي تم زيارة الموقع <http://democraticac.de> يوم 2017/03/02.

(13) عبد المؤمن بن صغير، مرجع سبق ذكره.

وصفها بالإيجابية، إلا انه مازال يعتبر ضعيف مقارنة مع الدول العربية والأجنبية التي كانت السبابة لتبني هذا المشروع، والذي اظهر فعالية كبيرة في ترقية الإدارة وتحسين الخدمات المقدمة للمواطن، لذا وجب تفعيل مشروع الجزائر الإلكترونية، وتجسيده في أرض الواقع، وهذا بإيجاد الطرق التي تسمح بمواكبة التغيرات المستمرة في العالم وفي حاجات المواطن أيضا، بالشكل الذي يتماشى والإمكانات المتاحة.

خاتمة

لقد أثبتت الجزائر نهجها في التوجه نحو الإدارة الإلكترونية والاعتماد على التكنولوجيات الحديثة في تسهيل الإجراءات الإدارية المختلفة خدمة للمواطن وتماشيا مع متطلبات العصر والسير في ركب الدول الأخرى، وقد ظهر سعي الجزائر في اعتماد الإدارة الإلكترونية من خلال مشروع 2013 الذي أقرته الحكومة لإرساء قواعد الحكومة الإلكترونية إلا أن الصعوبات الإلكترونية ونقص المورد البشري الكفاء في التسيير الإداري جعل من هذه الأخيرة تفتقر للتقدم في هذا المجال.

بالإضافة إلى التحديات الاجتماعية المتمثلة في جهل المواطن باستخدام التكنولوجيات الحديثة وعدم قابليته لكل ما هو جديد. لذا توجب الأمر الكثير من الجهد والإجراءات التي لا بد أن تعمل الحكومة على تطبيقها ومتابعتها ولهذا نقدم التوصيات التالية:

- ضرورة وضع استراتيجيات واضحة ومرسومة المعالم من طرف الحكومات المقبلة على إنشاء مشاريع الحكومة الإلكترونية.
- الحرص على التدريب والتطوير المستمر للمورد البشري المشرف على المشروع.
- محاولة مواكبة التكنولوجيات الحديثة والتحول معها خطوة بخطوة.
- ضرورة انتاج مقاربة التوعية المستمرة للمواطنين بأهمية مثل هذه المشاريع، وكذلك تكوينه في مجال الإعلام الآلي حتى يكون بمقداره التعامل مع مخرجات الحكومة الإلكترونية.