

التحول الإلكتروني كخيار استراتيجي وضرورة لإصلاح الإدارة الجزائرية

أمال بوقاسم

باحثة بكلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية

جامعة الجزائر 3

ملخص:

تعالج هذه الدراسة موضوع التحول الإلكتروني كآلية لإصلاح الإدارة الجزائرية وتخليصها من العراقيل التي جعلت منها إدارة ضعيفة ومحاولة إعادة بناء الثقة بينها وبين المواطن، هذا الموضوع الذي أصبح أكثر الموضوعات تداولاً على الساحة الوطنية، تسعى الحكومة من خلاله إلى بعث نفس جديد للإدارة، وإعطاء صبغة جديدة لإدارة حديثة وعصرية تعتمد على التعاملات الإلكترونية.

وفي ظل هذا التحول تقوم منظمة الأمم المتحدة بقياس هذا التحول من خلال مؤشرات تجد من خلالها الدولة ترتيبها تقيس من خلاله مدى نجاحها في هذا التحول، وهو حال الجزائر وفق هذا القياس الترتيبي لتبني الإدارة الإلكترونية، حيث حددت مكانها في المراتب الأخيرة من التصنيف رغم البرامج المسطرة والجهود المبذولة لإنجاح إرساء معالم هذا التحول.

الكلمات الدالة: الإدارة الجزائرية، الإدارة الإلكترونية، التحول، الانتقال، المواطن.

Résumé :

Cette contribution traite de la reconversion électronique comme mécanisme de réforme de l'administration algérienne afin de la débarrasser des obstacles et des lourdeurs qui affaiblissent son action, et au-delà rétablir la confiance entre les citoyens et leur administration. Cette question devenue récurrente, influe sur tous les débats touchant à la scène nationale. Le Gouvernement cherche à travers ses actions à lui donner un nouveau souffle pour lui insuffler un style nouveau et

moderne dans la gestion, en fondant tout cela, désormais, sur les transactions électroniques.

A ce propos, l'O N U a recours, pour évaluer cette transformation, à l'utilisation d'indicateurs afin de déterminer la place de chaque dans un classement correspondant aux résultats obtenus, donc, à la réussite de ce programme. L'Algérie est concernée aussi par cette transition qui s'opère vers l'événement de l'administration électronique. Mais la place qui lui revient dans ce classement est loin de celle attendue, malgré les efforts et des avancées réalisées dans ce domaine.

Mots clefs :Administration algérienne, administration électronique, transformation, transition, le citoyen.

Summary:

This contribution deals with electronic reconversion as a mechanism for reforming the Algerian administration in order to rid it of the obstacles and cumbersomeness that weaken its action and beyond to restore confidence between citizens and their administration. This question, which has become recurrent, affects all debates affecting the national scene. The Government seeks, through its actions, to give it a new lease of life to infuse it with a new and modern style of management, basing all this now on electronic transactions.

In this regard, the UNO uses the use of indicators to evaluate this transformation in order to determine the place of each in a ranking corresponding to the results obtained, and hence to the success of this program. Algeria is also affected by this transition towards the e-government event. But its place in this ranking is far from that expected, despite the efforts and advances made in this field.

Key words: Algerian administration, e-government, transformation, transition, citizen.

مقدمة:

إن إشاعة استخدام الوسائل التكنولوجية و المعلومات الحديث (NTIC) * أنتج واقعا إداريا جديدا، تجلت مظاهره من خلال تبني مفاهيم توفير و إنجاز الخدمات و المعاملات الإدارية بالتخلي عن الأساليب الإدارية السابقة و تحويلها إلى تعاملات تتم في بيئة أخرى مغايرة سمية بالبيئة الإلكترونية.

أصبحت من الضروريات الحتمية للإدارة العمومية التي تسعى إلى تطبيقها كل دولة تطمح لأن تكون ضمن صنف الدول المعاصرة، وتريد أن تواكب تطورات عصر الثورة الرقمية، ولا تتخلف عن هذه النهضة المعلوماتية، وذلك لما لها من الايجابيات خاصة في مجال الإدارة العامة وخدمة المواطن، فالمرافق العامة وما توفره من احتياجات، من شأنها أن تسرع الانجاز، وتخفف التكاليف و تبسط الإجراءات فضلاً عن تحقيق الشفافية في الإدارة ومكافحة الجرائم الوظيفية وعلى رأسها الفساد الإداري.

و بروز فكرة التغيير نحو العمل الإلكتروني في الجزائر امتدت جذوره إلى مشروع الجزائر الإلكترونية 2008 "e-algerie" حيث كانت اللبنة الأولى نحو التحول الإلكتروني إلى غاية المرحلة الحالية، فمنذ سنة 2013 خطت الجزائر برنامجها الاصلاحى تداعت في محتواه بعصرنة الإدارة العمومية بمختلف أشكالها و ترقية مخرجاتها من خدمات بغية الخروج من النظام التقليدي الورقي إلى رقمنة الإدارة بكل أجزائها و إدراج التعامل الإلكتروني كخيار بديل عن الخط اليدوي وخزائن الأرشيف ، وخلق قاعدة بيانات محفوظة ببرمجيات متخصصة، وهذا ما انصب في برنامج إصلاح الخدمة العمومية الذي شمل عدة تدابير و إجراءات مبنية على أسس الإدارة الإلكترونية كجوهر العملية الإصلاحية و إرساء أسس التعاملات الإلكترونية، ومنه تبلورت إشكالية دراسة هذه الورقة البحثية في الصياغة التالية:

إشكالية: هل ساهم التحول الإلكتروني في علاج مشاكل الإدارة الجزائرية و ترقية آدائها ؟

وللإجابة على هذه الإشكالية يمكن الاستعانة بالأسئلة الفرعية التالية:

- ماذا نقصد بالتحول الإلكتروني، أو الإدارة الإلكترونية؟

- كيف تأثر الإدارة الإلكترونية على تحسين مخرجات الإدارة العمومية؟

ماهو واقع الإدارة الإلكترونية في الإدارة الجزائرية؟

وسيتم معالجة هذه الدراسة من خلال المحاور التالية:

أولاً: مضامين حول التحول الإلكتروني (الإدارة الإلكترونية)

ثانياً: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على نوعية مخرجات الإدارة العمومية

ثالثاً: وضعية التحول الإلكتروني في الإدارة الجزائرية في إطار برنامج الإصلاح والتحديث

أولاً: مضامين حول التحول الإلكتروني (الإدارة الإلكترونية)

انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة ساهمت في التغيير من النمط التقليدي لسير الإدارة العامة إلى توفير خدمات تجعل المواطن في وضع أكثر راحة ورفاهية، وعلى هذا الأساس فإن التحولات التي شهدتها حقل الإدارة العامة أنتج بما يسمى الإدارة الإلكترونية.

1-1 مفهوم الإدارة الإلكترونية:

شمل مصطلح الإدارة الإلكترونية أو التحول الإلكتروني عدة تعاريف، فعرفت على أنه: " تحويل المعاملات الإدارية القائمة على الكتابة بالخط اليدوي واستخدام خزائن الأرشيف للرجوع إلى قاعدة المعلومات والبيانات إلى معاملات مبنية على استعمال الحاسب الآلي، الرقمنة، قاعدة بيانات إلكترونية والتواصل عبر شبكة اتصالات (انترنت، انترانت، اكسترانت).

كما عرفها آخرون: "هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف وتعرف بشكل عام بأنها "وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية".

وعرفت أيضا بأنها: "تطوير ونشر وتنفيذ السياسات والقوانين وإيجاد البنية الأساسية التي من شأنها تفعيل تقنية المعلومات والاتصال لإيجاد مجتمع معرفي تتوفر فيه خدمات إلكترونية آمنة وأكثر فاعلية وملائمة لفئات المجتمع المختلفة، بحيث يمكن إنجاز هذه الخدمات بأقل وقت وتكلفة ممكنة، ويتم ذلك باستخدام المنافذ الإلكترونية المختلفة، كما تسخر الإدارة الإلكترونية تقنية المعلومات والاتصال لتطوير العلاقات مع المواطنين وقطاع الأعمال وبين مختلف الجهات الحكومية".

ويقصد بها: "هي عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة شبكة الإنترنت في جميع العمليات الإدارية بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفاعلي الأداء بالمنظمة."

في حين يذهب نجم عبود للقول بأنها: "هي أولا وقبل كل شيء هي إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما

يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدامها".

ومن خلال التعاريف التي سبق عرضها يمكن استخلاص التعريف الإجرائي للإدارة الإلكترونية نقول أنها: أسلوب عصري في العمل الإداري، تقوم على الاستخدام التكاملي لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات لتسهيل العمل وتسريع التعاملات بدقة عالية بين الإدارات والمديريات والمواطن ومختلف القطاعات العامة والخاصة.

والاعتماد على أسلوب الإدارة الإلكترونية يمنح عدة امتيازات للعمل الإداري مما ينعكس بالإيجاب على مخرجات الإدارة العامة، نذكر منها:

- السرعة في انجاز المعاملات وتوفير الوقت، المال، والجهد.

- توفر عامل الكفاءة والفاعلية والنوعية في تقديم الخدمة.

- التخلص من مشكل البيروقراطية، المحسوبية والوساطة.

- وأهم شيء جعل إدارة حديثة تتمتع بالرفاه في تقديم الخدمة.

1-2 مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

تتعد مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتنوع خدماتها حسب المتعامل مع الإدارة، فنجد منها:

الخدمات الإلكترونية بين الإدارة والمواطن: وهي تتمثل في تطوير الخدمات الموجهة للمواطن وعرضها على شبكة الانترنت، مثل: تحمى للاستثمارات الإدارية، استخراج الشهادات، الخدمات الصحية مثل حجز المواعيد أو الاستشارات الطبية، هذه المعاملات التي تضم في معظمها توفير المعلومة والرد على استفسارات المواطن دون حاجته للتقل لمركز الخدمة.

الخدمة العمومية بين الإدارة والموظفين: وهي تختص بتطوير الخدمات على مستوى الإدارة العامة والموظفين مثل: رقمنة إجراءات التعويض، تكاليف الوظيفة، تبادل المعلومات بين

الموظفين، توفير وسائل العمل والتعاون بين الطرفين من توفير جل الأجهزة والاحتياجات الضرورية لتوفير مناخ عمل يمتاز بالوضوح المرنة و الدقة في الأداء.

الخدمة الإلكترونية بين القطاع العام والخاص: وهي تختص تطوير الخدمات الحكومية الموجهة للشركات وكل المتعاملين الخواص مثل التصريح الضريبي عبر الأنترنت، أو الشباك الإلكتروني الموحد لتوضيح إجراءات إنشاء المؤسسات، كما تعمل على تخليص المعاملة بين الطرفين من التأخيرات الحاصلة في معالجة المعاملات بينهما وغيرها.

الخدمة الإلكترونية بين القطاعات الحكومية: وهي تخص الخدمات وتطوير العمل المشترك بين مختلف القطاعات الحكومية مثل: قاعدة البيانات الإلكترونية لسجل الحالة المدنية بين وزارة الداخلية ووزارة العدل.

1-3 مستويات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يعرف المجال الإلكتروني بسرعة تطوره وتحديثه لمختلف المعاملات والأساليب المتبعة ضمنه، مما يجعل مختلف الجوانب المستعملة لهذه التقنيات تتأثر بهذا التحديث وللولوج إلى هذه البيئة الإلكترونية هي تقوم على مراحل أو تتم بمستويات يمكن من خلالها وضع الأسس الصحيحة والاستغلال الصحيح لفوائد هذه الوسيلة حتى تتمكن الإدارة من الانتقال السليم من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية الحديثة، وعليه فإن هذه العملية تشمل أربع مستويات تشمل خطوات الانتقال إلى إدارة تعتمد على النهج الإلكتروني:

المستوى الأول: ويتم الاعتماد كمبادرة لبناء إدارة إلكترونية من خلال مواقع إلكترونية على شبكة الأنترنت، توفر كامل المعلومات ومختلف الإجراءات اللازمة في المعاملات الإدارية، ويحتاج تطبيق هذا المستوى إلى:

- تطوير البنية التحتية لنظم الاتصالات.

- العمل على دعم أسعار الحواسيب لاقتنائها من جميع فئات المجتمع.

- تبني الحكومة استراتيجية تهدف إلى زيادة نسبة استخدام الأنترنت.

-تقليص الفجوة الرقمية بين شرائح المجتمع لتحقيق الوصول الشامل لخدمات الاتصالات.

المستوى الثاني: ويعتمد هذا المستوى على تحقيق التفاعل مع المتعاملين عبر شبكة الانترنت بشكل مستمر، وذلك عن طريق النماذج الإلكترونية، البريد الإلكتروني، الاتصال عبر الموقع، حتى يتسنى التأكد من المعلومات، أو طبع الاستمارات، أو الاستفسار عن بعض المعلومات، وتحتاج لهذا المستوى

- توفير المعلومات والبيانات وحمايتها بالقوانين.

- تمويل البرامج التدريبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.

- توفير الإمكانيات المادية لتحقيق العلمية التقنية من تصميم ونشر، تحديث، صيانة للموقع.

المستوى الثالث: في هذا المستوى تقوم الإدارة بإنجاز جزء من المعاملات عن طريق شبكة الانترنت كإبرام الصفقات والمبادلات الإلكترونية دون الحضور الشخصي للمتعاملين ويتطلب هذا وضع الإطار القانوني لهذا النوع من المعاملات لأنه يشترط التوقيع الرقمي، ومن أمثلة هذه الخدمات الإلكترونية: تسديد الرسوم، دفع الضرائب وغيرها.

المستوى الرابع: تعمل الإدارة على تقديم الخدمات من خلال موقع واحد، ويسمى ذلك بالتكامل والترابط بين مختلف الخدمات ويتحقق الاندماج بين إدارات وأقسام وفروع الهيئة الإدارية تحت نظام البوابة الإلكترونية، التي تضم قواعد بيانات كاملة عن الأفراد والمؤسسات لتقديم الخدمة من خلال أي وحدة مهما تعددت الجهات المتعامل معها.

ثانياً: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على نوعية مخرجات الإدارة العمومية:

إن التحول نحو التعاملات الإلكترونية في القطاع الحكومي هدفه الرئيس خدمة المواطن وتعزيز مكانته كأحد أسس الدولة، وحالياً تعد التعاملات الإلكترونية الحكومية وسيلة من وسائل جعل حياة المواطنين أيسر وأفضل، كما أكد بعض خبراء في أحد تقارير " أن تطوير العلاقة الرقمية هي رافعة أساسية لتحسين جودة الخدمة و تحديث الدولة، حيث أصبح المواطن يطلب

تبسيط علاقتها بالإدارة والتجريد من الإجراءات الورقية" ، وعليه تترتب نتائج إيجابية على تطبيقها منها:

خدمة أفضل للمواطن: تتميز عملية توفير الخدمة الإلكترونية بالمرونة و سهولة الوصول إليها و استخدامها ، إذ أن كل فرد يريد أن يُعامل بشكل فردي وفي نفس الوقت تبسيط الخطوات التي ينبغي اتخاذها في الإجراءات الإدارية، من خلال الإدارة الإلكترونية تسمح الإستثمارات الإلكترونية المتوفرة على مستوى مواقع الواب بتوفير المطلبين ، والتخلص من العديد من التعقيدات الإدارية باعتبار أنه يستلزم في بعض الأحيان موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، وهذا قد يتطلب وقتا طويلا، غير أن اعتماد النظام المعلوماتي من قبل الإدارة أو الحكومة يمكن الشخص من الحصول على أي معلومة في ثوان معدودة من خلال شبكات الحكومة الإلكترونية التي تتسم بالسرعة في تنفيذ الخدمات.

إضافة إلى البساطة و تعدد قنوات التواصل يعد من أهم تحديات الإدارة الإلكترونية بإستعمال مختلف آليات التواصل و الحوار مع المواطن و الإدارة مع إحترام و توفير الأمن المعلوماتي، والتفاعل مع مختلف الأجهزة الحكومية دون الحاجة إلى الانتظار في طوابير طويلة، ودون الحاجة إلى انتظار بدء ساعات العمل أو حمل رزم ثقيلة من الأوراق.

استخدام الإدارة الإلكترونية يتيح فرصة تقديم خدمات جديدة و متنوعة لا يمكن تصورها دون إستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الإتصال نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

- إمكانية دخول مباشر من قبل المواطن إلى ملفه الإداري من خلال مواقع الانترنت، إذ تحسن فعالية الأداء وإتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها ، وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفرة.

- الإتقان في إنجاز الخدمة: الإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يتميز بدقة وإتقان أكثر من الإنجاز اليدوي

كما أنه يخضع لرقابة أسهل و أدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية،و بذلك يمكن تقديم خدمات أفضل لمستحقيها و إستغلال أمثل لإمكانيات الإدارة العامة.

- أسلوب الإدارة الالكترونية يقوم على مبدأ العدالة في تقديم الخدمة، وبالتالي المساواة في المعاملة بين كل أفراد المجتمع، تحقيق عامل الشفافية و تعزيز صورة الحكومة مباشرة مع مواطنيها من خلال إسقاط الصورة الضيقة التي تعتري علاقة الإدارة بمواطنيها و تعويضها بخدمات أفضل بالتكفل الجيد سواء هاتفيا أو على الخط أو مباشرة في الشباك.

-تنظيم أجهزة الإدارة: لن تكون هناك حاجة لعدد الكبير من خزائن الملفات وبالتالي توفير مساحته وجهد البحث بينها ،وسهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث و العوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في أماكن خارج حدود المؤسسة الإدارية وهو ما يعرف بنظام التحوط من الكوارث.

-توفير الوقت: يؤدي اعتماد نظام المعلومات الإلكتروني إلى ربح الوقت إسنادا إلى سرعة تدفق البيانات والمعلومات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة بين عدة مديريات ومؤسسات إضافة إلى أن العملية تخضع لرقابة أدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله.

-خلق مجتمع معلوماتي: بتطبيق الإدارة الإلكترونية يفرض على الفرد تعلم مختلف عمليات الحصول على الخدمة عبر الأنترنت مما يسمح بتقليل من نسبة الأمية عامة و الأمية الإلكترونية خاصة.

زيادة على كل هذه الإيجابيات، فإن اعتماد أسلوب الإدارة الالكترونية يمكن للمواطن من خلال الدخول إلى الموقع الإلكتروني الخاص بجهة الإدارة من تحديد الخدمة المطلوبة وكذا مراحلها والإجراءات المتطلبية،التكلفة المقررة لها قصد الحصول على الخدمة وبالتالي فإنه لا وجود هنا لعلاقة مباشرة بين الموظف وطالب الخدمة، وهذا من شأنه القضاء على كل أشكال الفساد الإداري كالرشوة مثلا.

وهذا ما تؤكدته الدراسات المتخصصة في مجال الفكر الإداري أن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يسهم بفعالية في مكافحة الفساد الإداري وتقليل آثاره السلبية على المجتمع، وأن انتشار تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يحسم الكثير من مشكلات.

إضافة إلى كل ما تأثر به المعاملات الإلكترونية في تحسين الخدمات للمواطن، لها أبعاد أخرى تساهم في تحقيق التنمية الداخلية للدولة والمشاركة في فرض نفسها في البيئة الخارجية، ويتحقق ذلك من خلال إدارة مختلف البرامج التنموية بتقنيات أكثر فاعلية ومنح فرص للتواصل مع مختلف الجهات المهتمة بالعمل التنموي والاستثمار، تسهيل المعاملات الإدارية، مما سيوفر الوقت، الجهد، والتكلفة في تحقيق البرنامج التنموي.

ثالثا: وضعية التحول الإلكتروني في الإدارة الجزائرية في إطار برنامج الإصلاح و التحديث

إن دراسة واقع الإدارة الجزائرية ووضع الخدمات التي تقدمها يجعلنا نفكر بشكل مباشر إلى ضرورة تقديم إصلاحات سريعة، وهو ما شهدته الساحة الوطنية خلال الثلاث سنوات الأخيرة، حيث بات الحديث عن التحسينات في الخدمات المقدمة من أهم إنشغالات الحكومة، على غرار البرامج الإصلاحية التي سبقتها الحكومات المتعاقبة.

وعلى حسب عدة خبراء و مفكرين في مجال الإصلاح، التنمية الإدارية، التغيير التنظيمي في الإدارة العمومية تم إيضاح أن حينما يتم اللجوء إلى مجموعة من الأساليب الإصلاحية كإعادة هندسة الإدارة، أو أسلوب الجودة الشاملة أو أسلوب الإدارة الإلكترونية هو نتيجة لضغوطات تعددت بين الداخلية و الخارجية:

الداخلية فهي تشمل جل المشاكل التي تتمحور حول تراجع أداء الإدارة العمومية، تآكل و عدم رضا (المواطن) عن الخدمات، ارتفاع عدد الشكاوي، مشاكل البيروقراطية، تسبب الموظفين، التضخم الوظيفي، كل هذا أدى إلى ظهور شرخ في العلاقة بين الإدارة والمواطن.

أما الخارجية فهي ظهور قيم جديدة و معايير حديثة للعمل الإداري أنتت من فكر إداري متكامل، يهتم بتحديث الإدارات يطلق عليه بالإدارة العامة الحديثة حيث أثبتت نجاحها التطبيقي في كل من الوطن العربي و الدول الأوروبية و الأمريكية.

فقبل الحديث عن الإدارة الإلكترونية في الإدارة الجزائرية ومحاولة قياس مدى تبني هذه الأخيرة لهذا النمط التسييري الحديث ، لابد من أن نحدد منطلق تطبيق هذا الأسلوب هل هو من أجل الإصلاح أم من أجل التحديث و العصرية؟

إن هذا الخيار يحدد لنا القاعدة الرئيسية التي ستقام عليها الإدارة الجزائرية الحديثة ، وواقع الإدارة العامة في الجزائر حسب ما جاء في الكثير من البحوث و الدراسات السابقة القريبة ، أن وضعها يحتاج للإصلاح كمرحلة أولى لمعالجة جل الإختلالات المتجذرة في أصولها من بيروقراطية و محسوبية و التهرب من المسؤولية، و إستغلال النفوذ، وغيرها من العوائق التي حالت دون نجاح البرامج الإصلاحية السابقة.

وبين كل هذه المتطلبات أصبح التحول نحو إدارة عصرية أمر حتمي يسمح للإدارة الجزائرية أن تجد نفسها وتفرض مكانتها بين المعاملات الداخلية والخارجية لمتعاملها.

3-1 بعض إنجازات التحول الإلكتروني في الإدارة الجزائرية:

ضمن هذا التوجه الذي عزمت الدولة أن تحذو حذوه ، جاء مشروع إصلاح الخدمة العمومية وترقيتها الذي أطلق في الثلاثي الأخير من 2013 ، و هي خطة و خطوة ظهرت من خلالها الإرادة السياسية لمحاولة بناء إدارة حديثة و عصرية، هدفها قائم على تجسيد إدارة جزائرية إلكترونية، على غرار مشروع الجزائر الإلكترونية الذي أطلق في 2008-2013، وإستكمالاً للبرامج الإصلاحية السابقة.

في سنة 2011 ضمن مشروع الجزائر الإلكترونية تم إطلاق موقع إلكتروني موسوم بـ "بوابة المواطن الجزائري" في يوم 13 أوت 2011، وهو موقع إلكتروني يعتبر بمثابة وصل بين المواطن و الإدارة ، أطلق من قبل وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الإتصال التي كان يترأسها موسى بن حمادي ، الهدف من هذه البوابة تسريع استخدام تكنولوجيا الإتصال بين الإدارة العامة و المواطن وهي عبارة عن نافذة موجهة لتسهيل الإستعلام عن كل المعلومات والبيانات الإدارية عبر خدمة الأنترنت، وتتضمن هذه البوابة خدمات إخبارية، القوانين السارية المفعول، الدلائل و الإستمارات و الروابط، كما تتضمن أخبار ذات أهمية بالنسبة للمواطن من إستفسارات ، أسئلة و أجوبة.

تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي، فاستحدثت هيئات أوكلت لها مهمة الإصلاح و متابعة إجراءاته تمثلت في حقيبة وزارية قائمة على تنفيذ ومتابعة البرنامج الإصلاحي سميت بالوزارة المنتدبة لإصلاح الخدمة العمومية لكنها لم تعمر طويلا حوالي ستة أشهر بعدها ألغيت و حول مهامها إلى عدة مديريات أدرجت تحت وصاية وزارة الداخلية، وإستحداث المرصد الوطني للمرفق العام الذي يعد هيئة جديدة لتطوير خدمات الإدارات و القضاء على البيروقراطية من خلال تقييم أعمال تنفيذ السياسة الوطنية والإشراف عليها في ميدان ترقية الإدارة وتطويرها مع اقتراح القواعد والتدابير الرامية إلى تحسين تنظيم الإدارة العامة وسيرها، بهدف تكييفها مع التطورات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية وكذا مع حاجات مستعمليها.

و ضمن برنامج عصرنة الإدارة وتجسيد الإدارة الإلكترونية تم إطلاق في أواخر 2013 "مشروع المواطن الإلكتروني"، أطلقتها وزارة الداخلية وهو آلية تختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام إلكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق، يكون هذا الرقم مطبوعا على بطاقة الرقم الإلكترونية التي تتمثل في بطاقة التعريف الوطنية بشكلها الإلكتروني بدل الدفتر العائلي.

ويتوقف التجسيد الكامل لهذا المشروع وتحقيق فاعليته بحصول كل مواطن على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، هذه البطاقة التي من شأنها تسمح بتخلي المواطن عن كل الملفات و الأوراق في مختلف الإدارات العمومية أبرزها المراكز الصحية، المؤسسات التعليمية والمرافق العمومية، و حسب ما تشير تقارير إنجاز هذه البطاقة تم إصدار أول بطاقة بيومترية في 30 جانفي 2016 تسلمها وزير الداخلية قائلا: "تعد هذه البطاقة مفتاح الإدارة الإلكترونية"، و تم التكفل الأول بإنجازها و تسليمها لطلبة البكالوريا كفئة أولى بعدها تلي شريحة المجتمع الأخرى، كما تم إطلاق إجراء للمتصلين على جواز السفر البيومتري يتمثل في خدمة إلكترونية جديدة تسمح لهؤلاء الأشخاص للحصول على البطاقة الوطنية البيومترية دون إعادة تكوين ملف لدى الإدارة و إنما تستخرج تلقائيا وذلك بتقديم طلب إلكتروني على مستوى موقع الوزارة دون الحاجة للتنقل للمصالح الإدارية و يتم إجراء الإستفادة من هذه الخدمة كالاتي:

1. أن يكون الشخص يمتلك لجواز سفر ببيومتري.

2. المعلومات التي سيتم طبعتها على بطاقة التعريف الوطنية هي نفسها الموجودة على جواز السفر البيومتري.

3. تحديد عنوان الإقامة الحالية.

4. ادخال رقم الهاتف المحمول ،وذلك لتلقي رسالة نصية قصيرة (SMS) تُعلم عن تاريخ و مكان استلام بطاقة التعريف الوطنية.

5. إدخال على صفحة الموقع رقم التعريف الوطني و رقم جواز سفر البيومتري لمعاينة وتأكيدهم اللقب ،والإسم و العنوان.

التسجيل الإلكتروني لقوائم الحج: أطلقت تسجيلات الحج 2016 على موقع إلكتروني أطلقته وزارة الداخلية عن طريق فتح حساب على الموقع، بعدما كانت عملية التسجيل في المكاتب الخاصة بفروع تقدمها وزارة الشؤون الدينية وكذلك الجماعات المحلية للتسجيل في الحج،والهدف تسهيل عملية تسجيل سريعة من خلال فتح حساب مجاني ،تقوم بتأكيد الحساب بوصول رسالة إلى البريد الإلكتروني الخاص بالمسجل،تستكمل عملية التسجيل بملئاستمارة معلومات على الموقع تطبع وتقدم لمركز التسجيل.

وفي قطاع آخر مثل قطاع العدالة الذي يعرف تقدم أكبر في مجال إرساء قواعد الإدارة الإلكترونية إستنادا إلى الفترة السابقة حين أطلق مشروع الجزائر الإلكترونية2008 حيث حضي القطاع بالإستفادة من محتوى المشروع مما جعلها اليوم تحقق عدة إنجازات على مستوى القطاع بإرساء المعاملات الإلكترونية أبرزها:

التوقيع و التصديق الإلكترونيين:صدر في 2015 قانون الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الإلكترونيين ، و إضافة هذه الآلية ضمن المعاملات المدنية (الإدارية) يمنح فرصة لفتح الباب أمام بناء حكومة إلكترونية حينما تمتد إلى المعاملات التجارية والصفقات العمومية و بناء عقود إلكترونية، و رهان تجسيد هذه التدابير يقف على نجاح المعاملة الإلكترونية

بين الإدارة العمومية والمواطن ،حتى تخلق لدى هذا الأخير نوع من الثقة في هذه المعاملات وتمنح له فرصة الخوض في مبادلات إلكترونية مثل العقود التجارية وغيرها.

سحب وثيقة الجنسية و السوابق العدلية رقم 3 إلكترونيا:يتم إجرائها من خلال تنقل المواطن إلى أحد الجهات القضائية(مجلس،محكمة) الأقرب إليه وملئ إستمارة تحوي على بياناته الشخصية مرفقا ببطاقة التعريف الوطنية وشهادة ميلاد12 والرقم الهاتف الشخصي لينتقى رسالة نصية عبر هاتفه المحمول خاصة بكلمة السر التي تسمح بدخوله إلى حسابه عبر صفحة وزارة العدل لطلب و تلقي وثيقته التي يحتاجها دون التنقل إلى الجهة القضائية.

و تبقى هذه الخدمة مُفعلة إلى غاية تعميم إستعمال بطاقة الهوية البيومترية كون هذه الأخيرة تنوب عن كل الوثائق اللازمة في الملفات الإدارية و هذه من أهم خاصيات معاملات الإدارة الإلكترونية كونها تمتاز بالتجديد و التحديث و خاصة التغيير في وقت وجيز نظرا للتسارع و الابتكار في البرمجيات و الأساليب المستخدمة.

2-3 تقييم تطور الإدارة الإلكترونية الجزائرية بالإعتماد على مؤشر تطور الحكومة

الإلكترونية: e-GDI

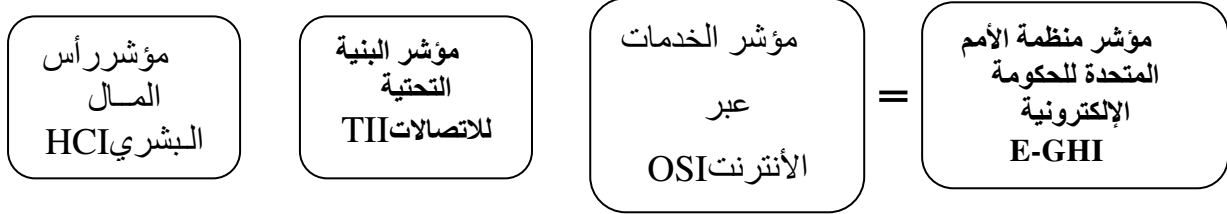
يتداول كثيرا مصطلح الحكومة الإلكترونية أمام مصطلح الإدارة الإلكترونية،فما العلاقة بينهما؟

جاء في أحد التعاريف: " تعد الحكومة الإلكترونية الإطار الشامل والمتكامل للتطبيقات الإلكترونية في المجال الإداري على مستوى العملية الإدارية كافة،وهذا يعني أن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية هو الخطوة السابقة لتطبيق أسلوب الحكومة الإلكترونية في الجهات الحكومية".

و يعتمد في تطبيق هذه الإستراتيجية على مؤشر عالمي E-GDI (*) و " هو مؤشر يصدر عن لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية و الاجتماعية ، يعد هذا المؤشر سجل شامل لإستعدادية و قدرة الإدارات الوطنية لإستخدام تكنولوجيا الإنترنت و تكنولوجيا المتجولة في انجاز الوظائف الحكومية" .

تقوم منظمة الأمم المتحدة ، كل سنتين، بترتيب 193 دولة حسب هذا المؤشر و هو معدل للمؤشرات الثلاث ،يقيس مدى تجسيد الإدارة الإلكترونية في العملية الإدارية من خلال ثلاث هذه المؤشرات الفرعية

حسب ما يبينه الشكل(1):¹



ويقوم مؤشر E-GDI على حساب المتوسط الحسابي للثلاث المؤشرات الفرعية بصيغة المعادلة التالية:

$$E-GDI = (0.34 \times OSI) + (0.33 \times TII) + (0.33 \times HCI)$$

ماذا يقصد بكل مؤشر؟ وهذه القيم؟

تمثل هذه القيم نسبة مئوية مقسمة بين ثلاث مؤشرات 33% لكل من البنية التحتية للاتصالات و الخدمة عبر الخط و نسبة 34% لمؤشر رأس المال البشري للتشكل في الأخير النسبة 100% للمؤشر الكلي لجاهزية الحكومة الإلكترونية.

أما المؤشرات الفرعية فهي تتكون من قيم و نسب تعبر عن معطيات كيفية، يمكن من خلالها قياس الجاهزية الإلكترونية* تتمثل في:

1-مؤشر الخدمات عبر الأنترنت OSI : و هو قياس حضور البلدان عبر الانترنت (أون لاین)،من خلال بوابتها الإلكترونية الوطنية،المواقع الحكومية الرسمية إلى جانب مواقع وزارات التعليم،العمل،الخدمات الإجتماعية،الصحة،التمويل على الأنترنت،البوابات الإلكترونية الملازمة و المواقع الفرعية على الأنترنت تعتبر جزءاً و مكونا للمواقع الرئيسية وتؤخذ أيضا في الاعتبار .

ويتناول مؤشر الخدمات عبر الأنترنت مراحل لنضوج هذه الخدمات تتمثل في:

-الشكل 1: من إعداد الباحثة.¹

مرحلة الظهور: تبدأ البلدان بحضور صاعد عبر الأنترنت بمواقع بسيطة .

مرحلة التحسن: تتقدم إلى حالة متحسنة بتخصيص محتويات إعلامية متعددة و تعامل بين الطرفين.

مرحلة التعاملية: تتقدم مرحلة التعامل بالعديد من الخدمات المقدمة عبر الأنترنت وإدخال مواد عبر الجذب الحكومي للمواطن حول الأمور المتعلقة بالسياسة العامة.

مرحلة الإتصال: في نهاية المطاف تدخل البلدان في مرحلة الموقع المتصل ذو الوظائف المتكاملة ، و تبادل البيانات الواسعة الإنتشارة للإستشارات الروتينية مع المواطن مستخدمة أدوات الربط الإجتماعي و الأدوات ذات العلاقة.

2/ مؤشر البنية التحتية للإتصالات TII:

و هو مؤشر يشكل كمقياس مركب يشمل على خمس مؤشرات فرعية:

مؤشر عدد الحواسيب الشخصية لكل 100 شخص.

مؤشر عدد مستخدمي الأنترنت من بين كل 100 شخص

مؤشر خطوط الهواتف لكل 100 شخص.

مؤشر عدد المشتركين في الهواتف الجواله من بين كل 100 شخص.

مؤشر المشتركين في حزم إشارة النطاق العريض من بين كل 100 شخص.

و يتم حساب مؤشر البنية التحتية بحساب كل مؤشر فرعي على حدا ، ثم حساب المتوسط

بجمع القيم التي تم التوصل إليها للمؤشرات الفرعية قسمة خمسة.

3/ مؤشر رأس المال البشري HCI: وهو مؤشر مركب يتضمن معدل معرفة القراءة والكتابة لدى

البالغين و المجموع المركب لمعدل الإلتحاق بالمدارس الإبتدائية و الثانوية و الجامعات ، وتم

إضافة مؤشر فرعي لسنوات المتوقعة للدراسة و متوسط سنوات الدراسة وحساب هذه المؤشرات يتم

إيجاد قيم هذه فرعية و تطبيق معادلة حساب فرق مقياس نسبي تشمل أداء المؤشر للبلد مقارنة بأداء البلد الذي يعتلي قائمة الأداء، وطرح قيمة البلد الأقل أداء من قيمة البلد في الطرف الرئيسي ومن قيمة البلد الأعلى أداء في الطرف الثاني، ويتم توزيع الفرق المحسوبة.

وحسب الترتيب الدولي وفق مؤشر e-GDI فإن الجزائر ترتبت خلال الأربع سنوات الأخيرة، مبينة في الجدول (1): (2010-2016)¹

سنة صدور التقرير	2010	2012	2014	2016
الترتيب دوليا	131	132	136	150
قيمة المؤشر EGDI	0.3181	0.3608	0.3106	0.2999

من خلال الجدول يتبين أن الجزائر في تراجع في ترتيبها العالمي أمام 193 دولة من خلال الجاهزية الإلكترونية خاصة ما بين سنة 2014 و 2016 حيث سجلت تراجع بـ14 نقطة رغم كل الإجراءات التي تبعتها الحكومة من أجل إرساء إدارة إلكترونية و تحقيق نسب مرتفعة في مؤشرات الجاهزة الإلكترونية، إلا أن ترتيبها بقيا في مؤخرة الترتيب مقارنة بالدول العربية مثل: مصر التي احتلت مرتبة 108، المغرب 85، و تونس بمرتبة 72 حسب الترتيب الدولي للسنة 2016.

فحسب إحصائيات مؤشر الخدمة عبر الانترنت (الخط) سجلت الجزائر نسبة 0.0652 و هي نسبة ضعيفة جدا مقارنة بمصر بمعدل 0.4710 والمغرب 0.7391 وتونس بـ0.7174 رغم أن الجزائر سطرت إستراتيجية مبنية على تبني إدراج الخدمة الإلكترونية عبر الخط في أفق 2015، إلا أن هذا يفسر عدم تجسيد الإستراتيجية على أرض الواقع وفق الأهداف المسطرة.

أما حسب مؤشر البنية التحتية للإتصالات فسجلت الجزائر معدل 0.1934 مقارنة بمصر 0.3025 و المغرب بمعدل 0.3429 و تونس 0.3476 وهي نسب متقاربة بين البلدان الثلاث في حين الجزائر متأخرة تقريبا بـ0.10% رغم إستغلالها للجيل الثاني و الثالث للإتصالات وإطلاق الجيل الرابع مؤخرا.

¹-UNITED NATION, e-government survey,2012,2014,2016,New York,p17.p38,p154.

ووفق آخر إحصائيات لمستعملي الانترنت من طرف الشعب الجزائري خلال الست سنوات الأخيرة عرف إرتقاعا نوعا ما تصل إلى 37.3% لسنة 2016 مقارنة بسنة 2012 التي سجلت نسبة 14% بفرق نمو ديمغرافي بلغت نسبته تقريبا 6%.

وحسب الجدول(2): يبين نسبة إستعمال الأنترنت من قبل المجتمع الجزائري منذ:2012-

¹2016

السنة	النمو الديمغرافي	مستخدمي الأنترنت	نسبة الاستخدام
2012	34,586,184	5,230,000	14%
2013	38,813,722	6,404,264	16.5%
2014	38,813,722	6,669,927	17.2%
2015	39,542,166	11,000,000	27.8%
2016	40,263,711	15,000,000	37.3%

أما حسب مؤشر رأس المال البشري وصلت قيمته 0.6412 لسنة 2016 وهي نسبة تفوقت على مصر بمعدل 0.6048 و المغرب 0.4737 و تونس 0.6397 و هذا يعبر على أن هذا المؤشر الوحيد الذي عرف نسبة مرتفعة مقارنة بالمؤشرات الأخرى، و هذا يفسر أن الفرد الجزائري يدرج ضمن الفرد المتعلم بغض النظر عن مستواه التعليمي لكن كفرد متعلم بتقنيات الاتصال الحديثة هذا يمكن قياسه بالتكامل مع المؤشرات السابقة.

إضافة إلى انه تم إدراج عوامل أخرى لقياس الجاهزية كقياس نسبة المشاركة الإلكترونية التي تقيس مدى إشراك المواطن في العملية التحويلية والتطويرية للإدارة و الخدمات الإلكترونية.

و يعود هذا التراجع في الترتيب العالمي للجزائر إلى معوقات تقف أمام التجسيد الفعلي للإدارة الإلكترونية في البيئة الجزائرية نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

¹-Algerian Internet Usage and Population Growth, <http://www.internetworldstats.com/af/dz.htm>

-الفجوة الرقمية:تحديد هذه الفجوة تكمن في تأصيل مجتمع المعلومات في أوساط المجتمع الجزائري بحيث يعاني هذا الأخير نسبيا من الأمية الإلكترونية،إلى جانب عدم تكوين الثقة الكاملة لتعاملات الإلكترونية بالرغم أن الفرد الجزائري من طموحاته و آماله هو رفع من مستوى الخدمات التي يتلقاها بأساليب أكثر حداثة، لكن الطبقة في المستوى الفكري و الثقافي تجعل من هذه المعاملات في الإدارة الجزائرية تبقى كخيار وليس واجب إلى غاية زوال عائق الأمية الإلكترونية.

-ضعف توصيل شبكة الانترنت لمختلف التجمعات السكانية الخارج حضرية و خاصة المناطق السكنية الجديدة خارج المدينة ،هذا ما يجعل هناك تأخر في عملية ربط الوصل بين الإدارة و المواطن إلكترونيا.

-ضعف الدخل الفردي ، مما يمنع توصيل و دفع مستحقات الانترنت التي تعتبر المحرك الرئيسي للإدارة الإلكترونية.

-إبقاء مختلف الإدارات بالتعامل وفق النظام التقليدي الورقي هذا راجع لمقاومة التغيير من قبل الموظف الحكومي و ضعفآدائه في تطبيق آليات الإدارة الإلكترونية.

-ارتفاع تكلفة التجهيز الإلكتروني و في ظل الفترة الحرجة التي تمر بها الدولة من أزمة المالية نتيجة تراجع أسعار البترول جعلها تعتمد على الحد الأدنى من إمكانية التجهيز و محاولة إستغلال البنية الحالية من الأجهزة الإلكترونية.

-مشكلة الصيانة للأجهزة الإلكترونية وغياب عنصر التأهيل لدى الموظف الإداري من أجل علاج المشكل لحظة وقوعه،هذا ما يستدعي إلى تأخر العمل قد تصل لعدة أيام.

-ضعف نسبة تدفق الأنترنت و إنقطاعاتها المتواصلة عبر المراكز الإدارية ،يعكس نظرة سلبية لدى متلقي الخدمة مما يخلق لديه تخوف من الإستخدامات الإلكترونية لمختلف معاملاته خاصة المصرفية منها،و هذا ما يجعل المجتمع يفكر بإستمرار في عملية الحضور و المعاملة المباشرة.

-عدم إكتمال الثقافة الإلكترونية لدى معظم أفراد المجتمع الجزائري ،و بقاء عامل الخوف الحاجز بينه و بين إستخدام هذه التقنية ليس خوفا مت التقنية في حد ذاتها و إنما من مسيرها والمسؤول على أمانها.

خاتمة:

التحول الإلكتروني في الإدارة العمومية عامة وفي الإدارة الجزائرية خاصة ، واستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة من أكثر الإحتياجات التي تتطلب تهيئة بيئة مواتية للظروف التي تسمح بنمو هذه العملية وارتقائها ،وفيما تحاول الدولة الجزائرية للخروج من البيئة التقليدية إلى البيئة الرقمية حالت بينها وبين تطبيقها الكثير من المشاكل والعراقيل التي تستدعي علاجها والقضاء على حيثياتها من أجل القدرة على خلق ثقافة بيئية للعمل الإداري بالإدارة الجزائرية،وبعث هذه الثقافة من خلال المعاملات الإدارية التي يتلقاها المواطن سواء إلكترونيا أو مباشرة.

الإدارة الإلكترونية في الجزائر قطعت مراحلها الأولى لكنها لا تزال تسير بوتيرة لا تسمح لها باللاحق وتجاوز الإختلاف والوصول على الأقل إلى المرتبة تحت المئة في الترتيب الدولي،وهذا يرجع إلى مشكلة استيراد التكنولوجيا والحلول الإدارية دون تهيئة البيئة التي تتماشى مع التغيير لهذا التحول.

فالإدارة هي وليدة بيئتها تؤثر و تتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها و تتفاعل مع كافة العناصر السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و التكنولوجية لذلك فان مشروع الإدارة الالكترونية يجب أن يراعي عدّة متطلبات أساسها البنية التحتية، توافر الوسائل الالكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية،التدريب و بناء القدرات للموظفين للاستغلال الأمثل للإدارة الإلكترونية،هذا العنصر البشري الذي هو مفتاح نجاح تجسيد معالم التحول الإلكتروني من ناحية الموظف الإداري و من ناحية المواطن من خلال إلتزامه بثقافة المواطن لإلكتروني.

إن الإنتقال من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني دون علاج مختلف المشاكل التي كانت تعاني منها الإدارة التقليدية من شأنه يضعف أداء الإدارة الإلكترونية، كون أن هذه الأخيرة ليست حلا لكل العراقيل التقليدية وإنما هي أسلوب لدفع وتيرة السير للعمل الإداري نحو التطور و التميز ، و بهذا فإن تبني التحديث للإدارة العمومية من خلال التكنولوجيا الحديثة ضروري لكن تسبقه ضرورة الإصلاح قبل التحديث، إضافة إلى أن حسب التقارير الصادرة فإن إرساء بنية تحتية

للإتصالات و التكنولوجيا الحديثة هي عامل أساسي و مكمل لتأهيل العنصر البشري للمعاملات الإلكترونية كموظف مقدم للخدمة و كمواطن متلقي للخدمة.