

واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

The reality of electronic management in Algeria

شعيب محمد توفيق¹، وعيل حكيم²،¹ جامعة محمد خيضر (بسكرة)، chaibmohamedtoufik@gmail.com² جامعة محمد خيضر (بسكرة)، Hakimo.maitre@gmail.com

تاريخ النشر: 2022/11/14

تاريخ القبول: 2021/01/05

تاريخ الاستلام: 2020/09/23

Abstract:

The reality of electronic management in Algeria has many shortcomings; it represents an obstacle for the citizen despite efforts to eliminate traditional management by the modernization, the public administration and to promote the upgrading of services provided through the inclusion of programming informatics in the department's work in various sectors for speed, precision and perfection performance. The organization and simplification of administrative procedures is designable to improve the individual's relationship with the state.

Key words: Electronic management, informatics, technical constraints, public's service, modernization, websites, the system.

المخلص:

يشتمل واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر على كثير من النقص وهو ما يمثل عائقا أمام تطلعات المواطن بالرغم ما يبذل من مجهودات للتخلص من التسيير التقليدي إلى عصنة الإدارة العمومية والعمل على الارتقاء بالخدمات المقدمة من خلال إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة في مختلف القطاعات من أجل عنصر السرعة، الدقة والالتقان في الأداء وتنظيم سير العمل الإداري وتبسيط الإجراءات الإدارية الذي يهدف إلى تحسين علاقة الفرد بالدولة.

الكلمات المفتاحية: إدارة إلكترونية، المعلوماتية، معوقات تقنية الخدمة العمومية، عصنة، المواقع الإلكترونية، المنظومة.

المؤلف المرسل: د.شعيب محمد توفيق، الإيميل: chaibmohamedtoufik@gmail.com

1. مقدمة:

أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية توجهها عالميا يشجع على تبني نظام الخدمات الإلكترونية الذي نتج عنه جملة من التغيرات على المؤسسات العمومية كإعطائها كثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات وبالتالي يمثل نقلة نوعية في الخدمات التي تقدمها المؤسسات العمومية، وفي هذا الصدد قامت الدولة الجزائرية بجملة من المبادرات عرفت نجاحات في بعض القطاعات كما واجهت تحديات وصعوبات في قطاعات أخرى وهو ما يتطلب المزيد من البحث بغية الكشف عن الصعوبات والمعوقات المانعة من تحقيق التحول نحو الخدمات الإلكترونية في المؤسسات العمومية.

ونظرا لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية وما نتج عنه من تحسن الخدمة العمومية ارتأينا في دراستنا هذه لمعرفة واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر ومنه نطرح الإشكالية التالية:

ما هو واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

في محاولة الإجابة على هذه الإشكالية نطرح عدة تساؤلات فرعية كما يلي:

- ماهية الإدارة الإلكترونية؟

- كيف ساهمت بعض القطاعات التي طبقت الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية؟

- ما هي معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية:

يرتبط تعريف الإدارة الإلكترونية بالدور المهم والمتنامي لاستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات من أجل إعطاء العمل الإداري فعالية في التسيير للقضاء على المشكلات الإدارية الناتجة عن استخدام الأوراق في التعامل الإداري ونتج عن هذا البيروقراطية عرقلة العمل الإداري.

المطلب الاول: تعريف الادارة الالكترونية:

هناك العديد من التعريفات التي تناولها معظم الباحثين في مجال علم الادارة والفكر الاداري الحديث الذي يهتم بمظاهر التكنولوجيا الحديثة واستخداماتها في مجال العمل والتنظيمات الادارية ونذكر مما يلي:

الادارة الإلكترونية كمصطلح يحقق نجاحا في انتظام الادارة ماديا من خلال تنظيمها عبر العالم الافتراضي (الأنترنت) وهذا ما يعرف بالميكنة الادارية هذا المصطلح يفيد أن قدرا من الحرية المتعارف عليها يمكن ان يمارس في المجتمع المعلوماتي دون اية قيود مادام هناك تنظيم يعترف به القانون بشكل منظما ومعيارا لهذه القيود (يونس، 2010، صفحة 178).

يوضح لنا هذا التعريف ان مفهوم الادارة الجديد وهو مفهوم المكنية اي انه من خلال الادارة الإلكترونية يتحول العمل الاداري الى ماكينات ادارية تعوض العمل البشري وتقل منه.

كما يمكن للإدارة الإلكترونية التطبيق الإلكتروني في الخدمات الذي يؤدي الى التفاعل والتواصل بين المؤسسة والزبائن بين الحكومة والاعمال وتربط الاعمال بعضا ببعض إلكترونيا بغية تبسيط وتحسين اوجه الادارة الإلكترونية الادارة الديمقراطية المرتبطة بالمواطنين والاعمال على حد سواء وهي الادارة التي عمادها استخدام الحواسيب و شبكات الانترنت و الاكسترانت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على معلومات وخدمات وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الاعمال في المجتمع بنظافة وكفاءة وبعدالة عالية (الرفاعي، 2010، صفحة 161).

يبين لنا هذا التعريف وسيلة الربط المعلوماتي وكيفية تبسيط هذه المعاملات والاجراءات ويحدد اهداف الموجودة هنا بكل شفافية وكفاءة وذلك تحقيقا للعدالة والصالح العام.

كما يقصد الادارة الإلكترونية انجاز اعمال باستخدام النظام والوسائل الإلكترونية، حيث تقوم بإنجاز الوظائف الادارية من تخطيط وتنظيم ورقابة، واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظام التكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة هذا من جهة كما تقوم بعملية ربط المنظمة بفئة المؤثرين من موردين، مشترين، عملاء، منافسين، اجهزة وهيئات حكومية، ذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من جهة أخرى (بن عشاوي، 2010، صفحة 288).

يبين لنا هذا التعريف استبدال الوظائف الادارية التقليدية الى وظائف إلكترونية ومنه يتم التخطيط والتنظيم والمتابعة ورقابة العمليات والاجراءات الادارية وفق نظم إلكترونية كما يتم من خلال الادارة الإلكترونية ربط المنظمة بالمتعاملين الاقتصاديين سواء تعلق الامر بالعملاء ومنافسين.... الخ

ومنه ان الادارة الإلكترونية هي عبارة عن تقديم الخدمات الادارية على شكل رقمي للمتعاملين المرتبطين عن طريق شبكات الانترنت والاكسترانت في اي وقت بدون بذل اي مجهود او مال من اي مكان هم متواجدين فيه.

المطلب الثاني: اهمية واهداف الادارة الإلكترونية.

الفرع الاول: اهمية الادارة الإلكترونية:

في اختلاف لفظ الادارة من الشكل التقليدي الي النمط الحديث المتميز في الادارة الإلكترونية المبني على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال مما جعلها تتمتع بأهمية كبيرة والتي تتمثل فيما يلي:

اولا: تبسيط الاجراءات والقضاء على البيروقراطية

حرصا على تقديم خدمة ادارية ذات نوعية من خلال اللجوء الى عصنة الادارة لجنت الكثير من الإدارات على ادخال تقنية المعلومات والاتصال الى مصالحها، ذلك لتلبية حاجة المواطنين بشكل مبسط وسريع (حجازي، 2008، صفحة 150).

ثانيا: الشفافية والوضوح:

تتميز الإدارة الإلكترونية بعنصر الشفافية من خلال الاتاحة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات والاجراءات الادارية إذ تعتبر الشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات (حجازي، 2008، صفحة 153).

ثالثا: تخفيض التكاليف والوقت:

إذا كان التحول الى الإدارة الإلكترونية في بداية الامر يتطلب اموال كبيرة لتنفيذ هذا المشروع الا انه عند انتهاء بوفر بعد ذلك ميزانيات طائلة سواء تعلق الامر في تقليص يد العاملة وريح الوقت وتحقيق النوعية الوضعية في معالجة البيانات وتزويد في انجاز المعاملات بين مختلف القطاعات الحكومية.

رابعا: الأرشفة الإلكترونية:

يقصد بالأرشفة الإلكترونية تحويل المستندات الورقية الى مستندات إلكترونية يمكن استرجاعها والتعامل معها بعملية إلكترونية فمعالجة المعلومات وحفظها وتداولها في الإدارة كأرشيف إلكتروني الذي يعد بمثابة بنك الوثائق والمعلومات.

الفرع الثاني: اهداف الإدارة الإلكترونية:

قصد زيادة كفاءة وفعالية اداء العمل الاداري لجنئت العديد من الدول الى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال قصد تطوير تسييرها الاداري من خلال تطبيق تقنيات الادارة الإلكترونية، وترتبط أهداف الإلكترونية بوظائف الإدارة عموما وتشمل جميع الاعمال الحكومية (بن حيتور، 2009، صفحة 44) لان الشأن الاداري أكثر من الشأن الإلكتروني، وسمح العمل بها بالحصول على أفضل النتائج والحصول على خدمات ذات نوعية جيدة وفعالة تلبي حاجيات المستعملين وتتمثل الاهداف فيما يلي:

أولاً: أهداف خاصة بالتنظيم الإداري:

يهدف تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية خلق تنظيم وظروف حسنة لممارسة العمل الإداري، والحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار وكذا التقليل من مخاطر فقد المعلومات والحفاظ على سريتها تجسيدا لمبدأ الشفافية والابتعاد على المحسوبية والبيروقراطية (بن حيتور، 2009، صفحة 104، 107) كما تهدف إلى التقليل من التعقيدات الإدارية التي يمر بها القرار الإداري (تتسم الإدارة التقليدية بالبيروقراطية نظرا لما يتطلبه العديد من المعاملات ما يوافقه أكثر من جهة إدارية فضلا عن إمكانية خروج المواطن المكلف بإنجاز المعاملة مما يعطل الحصول على الخدمة ساعات وأيام حتى أسابيع.) وريح الوقت أي انجاز العمل في وقت قياسي والتخلص من تعقيدات الرقابة الإدارية التقليدية واستبدالها برقابة أسهل وأدق (مطر، 2008، صفحة 56).

ثانياً: أهداف خاصة بعلاقة الإدارة ومتعاملها:

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى التقليل من الحواجز المادية والتنظيمية وذلك باتخاذ التدابير التي تضمن المساواة في التعامل والمعالجة. واحترام ضمانات الموظف في مواجهة الإدارة وذلك بتطبيق مبدأ سيادة القانون وتقرير حقوق المواطن ضد الإدارة وهذا بعد عاملا أساسيا للحكم الديمقراطي ومبادئ الحكم الراشد والإدارة المتفتحة المبنية على أساس الشفافية بما يحقق الاستقرار الاجتماعي والتنمية الاقتصادية (OCDE, p. 01).

ثالثاً: أهداف خاصة بالاقتصاد:

تساهم الإدارة الإلكترونية في تصنيف الأهداف الاقتصادية كمحاربة الفساد (مطر، 2008، صفحة 58، 59) وتقليل النفقات وترشيدها كما أن الكم الهائل من المعلومات التي تنتجها الإدارة الإلكترونية من عرض لغرض الاستثمارات المتاحة والامتيازات الممنوحة للمستثمرين داخل وحدة محلية على شبكة الانترنت كما تسمح بطرح مجالات التنمية التي يمكن أن تشارك فيها القطاع الخاص و المجتمع المدني و إتاحة الفرصة للهيئات المانحة كالاتحاد الأوروبي مثلا للتعرف على حقيقة المشاكل البيئية التي تعاني منها قصد المساعدة

بما ينعش الاقتصاد المحلي و يحقق الاستخدام الأمثل للمواد المتاحة. (أحمد، 2009، صفحة 98).

المبحث الثاني: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

عملت الجزائر على تطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا في إطار العصرية والتطور فقد قامت بإدخال تقنيات المعلوماتية والاتصال قصد ضمان خدمة نوعية للمواطن بعيدا على الممارسات القديمة من خلال إعطاء دفع جديد للنهوض بالإدارة، لكن هذا المجهود قابلته جملة من المشاكل كانت سببا في تعطيل هذه المبادرة، ولوقوف هذه التطبيقات كان لا بد من التعرف على بعض نماذج عن تطبيق الإدارة الإلكترونية (المطلب الأول) ثم التطرق الى اهم معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: نماذج عن تطبيق الإدارة الإلكترونية:

من أجل تسليط الضوء على تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وجب علينا فحص بعض التجارب القطاعية في ميدان الخدمات عن بعد والمتماثلة فيما يلي:

الفرع الأول: مؤسسة بريد الجزائر والخدمة الإلكترونية:

تمثل مؤسسة بريد الجزائر أحد مؤسسات الخدمة العمومية التي اتجهت الى تطوير خدماتها بما يكفل احترام وثقة المواطنين من خلال ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين الخدمة المقدمة للمواطن ضمن تأسيس نظام الخدمة الإلكترونية والتي تتمثل فيما يلي: (موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصالات www.m.ptic.dz).

أولا: الشيك الإلكتروني:

الذي يقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين من خلال جهاز إلكتروني يسمح بسحب الأوراق النقدية آليا بمبلغ محدد بمعدل عملية في اليوم وفي أي وقت.

ثانيا: بطاقة السحب الإلكتروني: (La carte C.C.P)

تستعمل هذه البطاقة للحصول على خدمات مالية لدى مؤسسة بريد الجزائر عن طريقها يتمكن المواطن من سحب النقود من أي شبك بريدي او موزع أوتوماتيكي عبر

الجزائر وتتميز بطاقة السحب بالسرعة/الامن وفي هذا الصدد قامت مؤسسة بريد الجزائر بتوفير هذه البطاقة وتوسيع استعمالها.

ثالثا: تقديم خدمات عن طريق الشبكة:

تقدم مؤسسة بريد الجزائر خدمات إلكترونية من خلال شبكة الانترنت وتشمل الخدمات الآتية:

أ- خدمة الاطلاع على الرصيد:

توفر شبكة الأنترنت خدمات إلكترونية بحيث يستطيع كل متعامل لدى مؤسسة بريد الجزائر والذي يملك بريد جاري الاطلاع على رصيده البريدي من خلال امتلاكه لرقم سري ورقم حسابه الجاري.

ب- خدمة طلب نموذج الصك البريدي:

ويكون هذا من خلال ملاء استمارة معلومات الخاصة بالمتعامل بشكل إلكتروني ويكون ذلك عن طريق استمارة إلكترونية.

ج- خدمة الحصول على كشف العمليات الحسابية:

طلب يتقدم به المتعامل لدى لمؤسسة بريد الجزائر يحدد من خلاله الفترة التي يريد مراجعتها ورقم حسابه الجاري بحيث يتحصل المتعامل على وثيقة تبين العمليات المالية التي طرأت على حسابه المالي في الفترة المطلوبة. (<http://cc.p.poste.dz>).

الفرع الثاني: قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

قامت وزارة التعليم العالي و البحث العلمي في إطار عصرنة الإدارة الى محاولة الارتقاء بنموذج إداري يتماشى و أهداف منظومة التعليم العالي و هذا انطلاقا من أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كأحد أساسيات الإدارة الإلكترونية من بينها التعليم الإلكتروني والجامعات الافتراضية، والتعليم عن بعد احد المسارات الجديدة التي تبانتها الدول المتقدمة فكانت البداية بتطبيق للمشروع اللجنة الأوروبية (Avicenne) الذي يهدف الى

دعم مبادرة الجامعة الافتراضية و الارتقاء بمستوى جامعات البحر الأبيض المتوسط عن طريق خلق روابط شبكية فيما بينها تؤدي الى تطوير نظم التعليم بواسطة التكنولوجيا. كذلك دور الرائد للمون لبياد (L.E.E.PA.D) وما يقوم به من دور هام في التغطية الشبكية ومحاولة تعميم النفاذ اليها وفي هذا الإطار يتم الاعتماد على شبكة الانترنت لدى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي إذ تتوفر العديد من المخابر ومراكز البحث في الجامعات على التغطية الكاملة من طرف الشبكة لمواكبة التطور التقني والتكنولوجي.

فنتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية يهدف الى تحديث كامل لطرق التسيير بها بضمن السرعة العالية في أداء المهام الجامعية على تفعيل تقنيات الإدارة الإلكترونية في مختلف نشاطها من بينها:

أولاً: التسجيلات الجامعية:

توفر الجامعة خدمة إلكترونية لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد فرصة التسجيل عن طريق الانترنت بعمل بطاقة الرغبات في شكل استمارة إلكترونية يتم اتاحتها بمجرد اعلان نتائج البكالوريا عبر المواقع الإلكترونية هي:

www.merrs.dz

www.orientation.ini.dz

www.ini.dz

إذا يتم التسجيل الجامعي وفق المراحل الآتية:

أ/ملء وإرسال البطاقة الإلكترونية:

يقوم الطالب من خلال الانترنت من ملء وإرسال البطاقة الإلكترونية للتسجيل الأولي حيث يتمكن من الدخول عبر الرمز الشخصي الممنوح له ضمن كشف النقاط حيث تعتمد عملية التوجيه على المعالجة المعلوماتية الوطنية لبطاقات الرغبات كما يمكن للطلاب من

التعرف على جميع التخصصات من خلال المواقع الإلكترونية بحيث يستطيع تحميلها وطباعتها.

كما يمكن للطالب من خلال الاستمارة الإلكترونية إمكانية تصحيح وتعديل البطاقة مرة ثانية بعد ابداعها.

ب/مرحلة الاطلاع عن نتائج التوجيه:

يمكن للطالب عبر زيارة وتفقد المواقع الإلكترونية الخاصة بالتسجيل الجامعي الاولي عبر الخط مباشرة الاطلاع على نتائج التوجيه بعد المعالجة الوطنية، وتكمن أهمية هذه الأخيرة في توفرها على عنصر الحياد والشفافية لأن العملية تتم آليا دون تدخل أي عوامل أخرى.

ج/مرحلة تأكيد النتائج:

بعد الاطلاع على نتائج التوجيه على المواقع الإلكترونية تأتي مرحلة تأكيد تسجيل عن طريق استمارة إلكترونية يتم الحصول عليها من موقع السابق الذكر.

د/مرحلة الطعون:

يمكن الطالب في هذه المرحلة ان يقدم طعنا خاص حول توجيهه ويتم ذلك من خلال الانترنت من خلال نموذج التسجيل الاولي.

ثانيا: خدمة (Progress):

فضاء إلكتروني يستعمله كل منتسبي الجامعة سواء تعلق الامر بالأستاذ والطالب والموظف والإدارة حيث يسجل فيه كل معلومات الخاصة بالأستاذ الذي يقوم برصد النقاط الخاصة بمقياسه، كما يقوم الأساتذة أصحاب مشاريع الدكتوراه بإدخالها في هذا النظام حيث يتم الاطلاع وموافقة عليها. كما يسمح كذلك للطالب من الاطلاع على النقاط ومحاضر المداولات التي تقوم الإدارة بنشرها كما يقوم الموظفين بتسجيل معلومات الخاصة بهم كما تنشر فيه نتائج القبول الخاصة بقوائم الماستر بكل تخصص.

كما يمكن التسجيل الاولي على شبكة الانترنت خدمات إلكترونية آخر متعلقة في اطلاع الطالب على شروط الاستفادة من الخدمات الجامعية كالمنحة الايواء، النقل.

ثالثا: خدمة مودل (moodle):

يعتبر فضاء إلكتروني للتواصل بين الطالب والأستاذ الذي يقوم بنشر محاضرات والاعمال التطبيقية الخاصة بالمقياس المكلف بتدريسه خلال السنة الجامعة وهذا من خلال حساب إلكتروني خاص بكل أستاذ والذي يمكن الطالب من الاطلاع عليه وتسجيل كل الأسئلة الخاصة بالمحاضرة والاعمال الموجهة حتى يستطيع الأستاذ الرد عليها وبالتالي يتم التواصل بين الطالب والأستاذ وقد سمحت هذه التقنية للطلبة بالتواصل مع الأساتذة في جائحة كورونا وربما التعامل كان ناقص وهذا راجع الى عدم تحكم الأساتذة والطلبة في هذه التقنية. (موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي www.mesrs.dz).

الفرع الثالث: الخدمات الإلكترونية بالقطاع العدالة:

منذ تأسيس دولة الحق والقانون سعت الحكومة الجزائرية في توجيه قطاع العدالة الى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهياكل الإدارية والتنظيمية التي تهدف الى تقديم خدمات إلكترونية من خلال برنامج خاص تهدف الى عصرنه قطاع العدالة وتتمثل هذه الإنجازات فيما يلي:

أولا: الأنظمة المعلوماتية:

أنظمة موجهة لخدمة المواطن، المتقاضي، ولتحسين الخدمات التي يقدمها مرفق القضاء وتتمثل في:

أ- النظام الآلي لتسيير الملف القضائي يسمح هذا النظام بـ:

- تسيير الملف القضائي آليا ويكون هذا منذ تسجيل القضية بمصلحة تسجيل الدعاوى الى غاية الفصل فيها بحكم أو قرار، وفي المادة الجزئية منذ تحريك الدعوى العمومية وصدور الحكم أوالقرار الى غاية تنفيذ العقوبة.

- كما يسمح هذا النظام للمواطن من الاطلاع على القضية التي تهمة من خلال الشباك الإلكتروني دون التنقل الى مكاتب أمناء الضبط.
- كما يسمح هذا النظام بإضفاء الشفافية على العمل القضائي في التعامل مع المتقاضين.

- المعالجة السريعة للقضايا التي تطرح على جهاز العدالة.

ب-النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي ويسمح هذا النظام ب:

1- التكفل بتسيير نشاط وملف النزير منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية الى غاية خروجه.

2- معالجة سريعة وفعالة لإجراءات العفو.

3- الحصول على بطاقة خاصة لكل مسجون يمكن الاعتماد عليها في حالة إفادة المسجون بالإخراج المشروط أو اتخاذ آخر من طرف قاضي تنفيذ العقوبات.

ج-نظام صحيفة السوابق القضائية:

يسمح هذا النظام بتسليم الصحيفة رقم 03 للمواطن والصحيفة رقم 02 للإدارات العمومية في وقت قصير من أي جهة قضائية في الوطن.

د-النظام الآلي لتسيير الأرشيف التاريخي، يتكفل هذا النظام بفئة المسجونين أثناء فترة حرب التحرير الجزائري حيث يسمح لكل من يهمة الامر بالحصول على شهادة التواجد بالسجن لسحب اثناء الثورة وهذا حفاظ على الذاكرة الوطنية.

ج-نظام تسيير الأوامر بالقبض:

يسمح هذا النظام من توفير قاعدة معطيات وطنية تمكن من التعرف على كل المبحوث عنهم في أطار القانون وكذا الذين كف البحث عنهم وهذا النظام بأيدي الضبطية القضائية تستعمله في تنفيذ أوامر القضاء.

ثانيا: بناء الأنظمة المساعدة على اتخاذ القرار ورسم السياسات المستقبلية

أ- **الخريطة القضائية:** يسمح هذا النظام بتحديد احتياجات الوزارة على المدى القريب والبعيد للقضاة وأمناء الضبط ومختلف الموظفين، إضافة إلى الهياكل مثل المؤسسات القضائية.

ب- **الجدول التحليلي:** يسمح هذا النظام بعملية الاستشراف وذلك من خلال الإحصائيات المتعلقة بالقطاع في رسم الاستراتيجية المستقبلية.

ج- **نظام تسيير المسار العلمي للقضاة والموظفين:** يسمح هذا النظام لوصول إلى تحسين التسيير العلمي للموارد البشرية.

د- **نظام تسيير ملفات مساعدي القضاء:** يسمح هذا النظام من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بكل المعلومات المتعلقة بمساعدي القضاء سواء تعلق الأمر بتعيينهم، حركة نقلهم من أماكن ممارسة النشاط، وما يتعرضون له من عقوبات تأديبية.

ثالثا: خدمة الشباك الإلكتروني عبر الإنترنت

تهدف الشباك الإلكتروني إلى تقريب قطاع العدالة من المواطن ويتجسد هذا في توجيه الرسائل الإلكترونية التي تمكن المواطن من الحصول على الإجابة المباشرة عن طريق البريد الإلكتروني وذلك يعد تشخيص للقضية أو الاستفسار من قبل الخلية المشكلة من قضاة ورجال القانون وإطارات من وزارة العدل.

كما يقدم الشباك عدد من الوثائق القانونية متعلقة بالتشريع الجزائري والقوانين، والاتفاقيات الدولية من أجل نشر الثقافة القانونية كما يتيح موقع وزارة العدل كفضاء اعلامي بعرض ما تقوم به الوزارة من نشاطات مثل الإعلان عن المسابقات المناقصات، نشاط الوزير (موقع وزارة العدل www.mjjustice.dz).

رابعا: النيابة العامة الإلكترونية:

إطلاق أرضية النيابة الإلكترونية (e.nyaba) للاستفادة من هذه الخدمة إذ يتعين على مقدم الشكوى اللوج إلى أرضية "النيابة الإلكترونية" المخصصة لهذا الغرض والمتاحة عبر البوابة الإلكترونية لوزارة العدل، قصد ملء استمارة تسجيل شكوى/عريضة عن بعد

بمجموعة من المعلومات الشخصية الخاصة بهويته كاملة وعنوان إقامته ورقم هاتفه المحمول، وكذا تحديد نوع شكوى/عريضته وادخال مضمونها يتم تحويل الشكوى/العريضة بصفة آلية إلى ممثل النيابة وكيل الجمهورية بالمحكمة أو النائب العام بالمجلس القضائي لاتخاذ الاجراء المناسب.

بعد تصرف ممثل النيابة في الشكوى يتم اعلام المعنى بمآلها الإجراءات المتخذة أو المطلوب اتخاذها وذلك عبر أرضية النيابة الإلكترونية وكذا عبر رسالة نصية قصيرة (S.M.S) أو بريده الإلكتروني.

يمكن تقديم شكوى أو عريضة امام النيابة العامة بالنقر على الرابط <http://el.nyaba.mjustice.dz/eheirphb> ويمكن الاطلاع على ما آلت اليه الشكوى أو العريضة عبر نفس الرابط.

المطلب الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

تواجه الإدارة الإلكترونية الكثير من التحديات تعترض أغلب البرامج الإدارة الإلكترونية وتحول دون تجسيدها في الواقع منها ما يلي:

الفرع الأول: المعوقات الإدارية

تعتمد بعض الدراسات الحديثة المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية راجع للأسباب الآتية:

أولاً: ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية أدى الى تأخر تطبيق البرامج وعدم تجسيدها في كثير من الإدارات.

ثانياً: عدد القيام بالتغيرات من إضافة ودمج بعض الإدارات او التقسيمات وتحديد السلطات والعلاقات من الإدارات وتدفق العمل بينها.

ثالثاً: غياب رؤية استراتيجية واضحة فيما يخص استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول الإلكتروني.

رابعاً: التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية من طرف العاملين وعدم تطبيق التقنيات الحديثة بحجة عدم التحكم ونقص التكوين في هذا المجال.

الفرع الثاني: المعوقات السياسية والقانونية وتتمثل فيما يلي:

أولاً: الإرادة السياسية:

تمثل الإرادة السياسية الدعامه الفاعلة لأحداث النقلة النوعية في تحسين الإدارة الإلكترونية وتعميمها ومن خلال تقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة هذه التكنولوجيا الحديثة.

ثانياً: أجهزة حكومية للمتابعة:

عدم وجود أجهزة حكومية مهمتها متابعة مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال النظر في تقارير للجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني والاتخاذ القرارات اللازمة من أجل تجسيد هذا البرنامج.

ثالثاً: غياب التأطير القانوني:

غياب التشريعات القانونية التي تحدد شروط التعامل الإلكتروني التي تعاقب على الاختراق، تخريب برامج الإدارة الإلكترونية من خلال تحديد العقوبات الردعية لمركبيها، كذلك شكل التوقيع الإلكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية وصعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات في ظل غياب قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل، بالإضافة الى الخصوصية والسرية في التعاملات الإلكترونية (بن عيشاوي، 2010، صفحة 290).

الفرع الثالث: المعوقات المالية والتقنية وتنتقل فيما يلي:

أولاً: ارتفاع تكاليف التجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية عائقاً في تجسيد مشاريع التحول وتعميمها في جميع الإدارات.

ثانيا: ضعف شبكة الانترنت كعائق انجر عنه رداءة الخدمة مما أدى الى إعاقة عمل الإدارة الإلكترونية.

الفرع الرابع: المعوقات البشرية:

أولا: الأمية الإلكترونية:

يعاني كثير من الشعوب وخاصة الدول النامية من صعوبة التواصل غير التقنيات الحديثة راجع الى غلاء هذه الخدمة او غياب دورات تكوينية ورسكلة موظفي الإدارة في ضل تحولات الإدارة الإلكترونية.

ثانيا: ارتفاع سعر المعدات الإلكترونية:

تتمثل المعدات الإلكترونية في الحاسوب والمعدات الأخرى أدى هذا الى عدم استعمال التقنيات الحديثة للتواصل الذي نتج عنه إضعاف المشاريع الإلكترونية.

الفرع الخامس: المهددات الأمنية:

التخوف من هذه التقنية لعدم امنها الكامل لان الواقع العملي سجل الكثير من الاختراقات التي تهدد الامن والخصوصية من جعل الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية امر صعب خاصة التعاملات الإلكترونية المالية عن طريق بطاقات الإئتمان أخذ المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية (بوقلاشي، 2011، صفحة 142).

الخاتمة:

من خلال ما سبق ذكره يتضح جليا ان الإدارة الإلكترونية كتنقية تسهل التعاملات الإدارية وتضمن الشفافية وتحد من الرشوة وتسرع في العمل الإداري. فتجسدها في الواقع أصبح يمثل أكثر من ضرورة نظرا للتحويلات التي يعيشها المجتمع فمن خلال تسليطنا الضوء على بعض القطاعات في الجزائر والتي جسدت الإدارة الإلكترونية في تعاملاتها وخدماتها الا انها لم ترقى الى المستوى المطلوب وهذا راجع الى عديد من المعوقات التقنية كضعف شبكة الانترنت والبشرية كضعف التكوين في هذا المجال برغم من ما يبذل من مجهودات لتعميم هذه التقنية على جميع القطاعات قصد الارتقاء بالإدارة الجزائرية من اجل تحسب الخدمة العمومية.

المراجع

- بن يونس, ع. م. (2010). المجتمع المعلومات والحكومة الإلكترونية. بيروت: الدار العربية للموسوعات.
- الرفاعي, س. ق. (2010). الإدارة الالكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة. مجلة المنصور, 1(14).
- بن عيشاوي, أ. (2010). أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على المؤسسات. مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح, (7).
- حجازي, ع. ا. ب. (2008). الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- مطر, ع. ع. ا. (2008). الحكومة الإلكترونية. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصالات, م. و. ا. و. ا. و. موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصالات. استرجع في 18 سبتمبر، 2020، من

- بوقلاشي، ع. (2011). الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية (أطروحة ماجستير). قسم علوم السير، جامعة الجزائر، الجزائر.
- أحمد، م. س. (2009). الإدارة الإلكترونية. الأردن: دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، م. و. ا. و. ا. و. ا. موقع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. استرجع في 19 سبتمبر، 2020، من www.mesrs.dz
- موقع وزارة العدل، م. و. ا. موقع وزارة العدل. استرجع في 20 سبتمبر، 2020، من www.mjjustice.dz