

## الإدارة الإلكترونية كمسعى لترقية الخدمات العمومية

### في الجزائر

E-governance As an endeavor to improve public service in Algeria

د. عمر يحيى

جامعة المسيلة

الملخص:

يعد مفهوم الادارة الإلكترونية من المداخل الحديثة للإصلاح الإداري، حيث ساهمت في تطوير العمل الإداري وتوفير المعلومات في الوقت المناسب بأقل وتكلفة، وهي تعد نقلة نوعية من المجتمع الصناعي إلى المجتمع المعلوماتي،

والجزائر في اطار مسعاها لتحقيق منظومة الحكم الراشد اولت عناية بالادارة الالكترونية بإطلاق مشروع الحكومة الالكترونية في سنة 2008 يهدف الى تحسين أداء الخدمة العمومية وترسيخ ثقافة إلكترونية متوجة بإدارة إلكترونية تقدم الإجراءات والتسهيلات الإدارية إلكترونيا.

تهدف هذه الورقة الى التعرف على مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات الجزائر

وخلصت الدراسة الى وجود إرادة سياسية لدى السلطة للنهوض بهذا القطاع غير أن النتائج لا تعكس الجهود المبذولة لترقية الخدمة العمومية بالجزائر في ظل وجود العديد من المعوقات التي تحول دون النهوض به.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، العمل الإداري، الخدمة العمومية، الجزائر.

تصنيف JEL: M15، L86.

Abstract:

The concept of Electronic Administration is said to be one of the modern styles of administrative improvements. This concept contributed to the development of administrative task and to the providence of information in less cost and time. This is considered as a considerable change of society from industrial society – concerned to information society-concerned one.

Seeking wise governing , Algeria paid much attention to the electronic Administration by launching The Government Electronic Project in 2008 . This project's objective is to improve the public services performance as well as installing the electronic awareness resulting an electronic administration offering information, procedures, and services electronically.

This research paper's objective is to know to what extent the electronic administration has contributed to the improvements of the public services.

The study concluded that there is a political will of the Authority to promote this sector, but the results do not reflect the efforts exerted to upgrade the public service in Algeria in the presence of many obstacles that prevent it

Key Words: Electronic Administration, Administrative task, public services, Algeria.

JEL classification codes: L86, M15

المقدمة:

شهدت بداية القرن العشرين تنامي الاهتمام بتكنولوجيات الاعلام والاتصال حيث عمت مختلف جوانب العمل الإداري في جميع المؤسسات إذ لا نجد مؤسسة تخلو من قواعد بيانات لوظائف إدارية مختلفة، وأصبحت قواعد البيانات من ضروريات المؤسسة العصرية ونتيجة لهذا التغيير فقد انتقل العمل الإداري مستفيدا من تكنولوجيا المعلومات الإدارية من الأساليب التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات الروتينية إلى الأساليب الإلكترونية في الإدارة.

إن إسهامات التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في قطاع الأعمال كانت ولا تزال أكثر إيجابية حيث ساهمت في تخفيض التكاليف، ربح الوقت ورفع وتيرة الإنجاز فظهرت كل من التجارة الإلكترونية، الصيرفة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية...

هذا ما أوجد ضرورة الاستغلال الأمثل للتقنيات المتطورة في الإعلام والاتصال وجعلها أداة تسهم في العملية التنموية من خلال تكييفها مع احتياجات الحكومات في تحسين خدماتها المقدمة للأعوان والمتعاملين الاقتصاديين ولعموم المواطنين وهذا بتأسيس الحكومة الإلكترونية كأداة يمكن من خلالها الرفع من جودة الأداء الاقتصادي الذي ينعكس على وتيرة النمو والتنمية الشاملة.

ومن أجل هذا تسابقت الحكومات حول العالم في إقامة الحكومة الإلكترونية أو الحكومة الرقمية وجعل الحكومة ذاتها أكثر استجابة لرغبات المواطنين، والجزائر في اطار مساعيها لترقية الخدمة العمومية اطلقت مشروع الحكومة الإلكترونية منذ ست سنوات غير ان هذا المشروع مازال يعاني من نقائص نتيجة لحدثة تجربة الجزائر ومن هذا المنطلق يبرز التساؤل التالي:

ما هو واقع الإدارة الإلكترونية بالجزائر وما مدى مساهمتها في ترقية الخدمة العمومية؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم تقسيم المداخلة الى المحاور التالية:

المحور الأول: الاطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية.

المحور الثاني: واقع الادارة الإلكترونية بالجزائر.

المحور الثالث: معوقات بناء الادارة الإلكترونية بالجزائر.

المحور الأول: الاطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية:

أدى تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى ضرورة تحديث وعصرنة الإدارة العمومية وتفعيل الخدمات المقدمة للمواطن من طرف المؤسسات من خلال التحول من أسلوب الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وسنتطرق فيما يلي الى مختلف المفاهيم المرتبطة بها.

أولاً: مفهوم الادارة الالكترونية: يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الإدارية الحديثة والتي ظهرت نتيجة للثورة الهائلة في شبكات المعلومات والاتصالات وتعرف الادارة الالكترونية بأنها "استخدام الوسائل، والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة، أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة، أو الإعلان<sup>1</sup> هذا التعريف يركز على الوسائل والتقنيات.

تعرف ايضا بـ " العملية الادارية القائمة على الامكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للادارة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الإدارة<sup>2</sup> من التعريف يتضح ان الادارة الالكترونية هي عملية ادارية في المقام الأول تشمل التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة وحسب التشريع الأوروبي بأنها " استعمال لتكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية، مقرونة بتغييرات و تحولات على المستويين التنظيمي والمؤهلات البشرية الكفيلة بتسيير الطرائق والأنماط الجديدة لهذا النوع من الفعل الإداري"<sup>3</sup> يركز هذا التعريف على التغييرات الطارئة على المستوى التنظيمي والبشري.

من التعاريف السابقة يمكن القول ان الادارة الالكترونية تمثل اعادة هندسة جذرية لأعمال الادارة وذلك بشكل الكتروني حيث يمكن القول ان برامج ومشروعات الادارة الالكترونية عملية نظامية ومنهجية لاعادة هندسة العمليات والأعمال باستخدام نظم أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ثانياً: أهداف الادارة الإلكترونية: هناك أهداف كثيرة تسعى الادارة الالكترونية الى تحقيقها منها :

- ✓ تكامل أجزاء التنظيم وتوحيدها كنظام مترابط من خلال تكنولوجيا المعلومات.
- ✓ تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المؤسسية.
- ✓ تقديم آليات فعالة وداعمة لاتخاذ القرارات.
- ✓ ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة.
- ✓ تقليل كلفة التشغيل وتحسين متواصل لمعدلات الإنتاجية.
- ✓ ايجاد البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمتواصل.<sup>4</sup>
- ✓ إدارة الملفات بدلا من حفظها.
- ✓ استعراض المحتويات بدلا من القراءة.
- ✓ البريد الالكتروني بدلا من الصادر والوارد.
- ✓ الإجراءات التنفيذية بدلا من محاضر الاجتماعات.
- ✓ الانجازات بدلا من المتابعة.
- ✓ اكتشاف المشكلات بدلا من المتابعة.
- ✓ التجهيز الناجح للاجتماعات.<sup>5</sup>
- ✓ رفع مستوى الأداء.

✓ تقليص الإجراءات الإدارية فمع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تتقلص الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدويا.

✓ الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية.

✓ زيادة دقة البيانات فالتقنة بصحة البيانات المتبادلة التي اعيد استخدامها ستكون مرتفعة وسيغيب القلق من عدم دقة المعلومات أو الاخطاء الناجمة عن الإدخال اليدوي.<sup>6</sup>

ثالثا: عناصر الإدارة الإلكترونية: تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية هي: عتاد الحاسوب، والبرمجيات، وشبكة الاتصالات ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية.

1- عتاد الحاسوب: يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاتها. ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فانه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما:

✓ توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.

✓ ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

2- البرمجيات والشبكات: البرمجيات هي مجموعة برامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة<sup>7</sup> بينما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترنت، الإكسترانت، وشبكة الإنترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية.

3- صناع المعرفة: وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية والمديرون والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة، ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى.<sup>8</sup>

وبناء على ما سبق يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي تمارس عناصرها (البرمجيات، المكونات المادية، الشبكات وصناع المعرفة) أو وظائفها (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية، والرقابة الإلكترونية) وفقا لمتطلبات المواكبة والاستخدام الكفاء والفعال لتكنولوجيا المعلومات.<sup>9</sup>

المحور الثاني: واقع تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالجزائر:

ان التحول الى الادارة الالكترونية هو حتمية أملتتها التطورات التكنولوجية في العالم، كما أن من ضمن أهدافها القضاء على البيروقراطية التي نستهل الحديث عنها فيما يلي:

أولا: أسباب البيروقراطية في الجزائر: تعرف البيروقراطية كما جاء بها ماكس فيبر على انها شكل تنظيمي قائم على التقسيم الصارم للعمل والتقييد بهرمية السلطة، تسلسل القواعد، استخدام نطاق الاشراف الضيق والعلاقات غير الشخصية ويعني ذلك ان مفهوم البيروقراطية يعتمد على فكرة الرسمية اي اتصاف الهيكل

التنظيمي بالتحديد الصريح لواجبات كل مركز، ومع ادراك فيبر ان هذه الدرجة من التنظيم البيروقراطي قد تكون غير موجودة في الواقع العملي لذا اعتبرها بمثابة اطار محدد لما ينبغي ان يكون عليه التنظيم المثالي.<sup>10</sup>

وارتبط مفهوم البيروقراطية عند الكثير من الجمهور بتلك التعقيدات والاجراءات المتشابكة التي يواجهها المواطن اثناء طلب خدمة عامة من ادارته وتعود اسباب نشوءه في الجزائر الى ما يلي:

- ✓ عجز في التصور وفشل في تثبيت أنماط التسيير.
- ✓ فشل أجهزة الرقابة الداخلية و الخارجية (المجالس الشعبية، المفتشية العامة للمالية، مجلس المحاسبة) في تأدية دور الرقابة على اعمال الحكومة والادارة.
- ✓ نقص التأطير وعدم العناية بالتكوين.
- ✓ ثبات أنماط التسيير وبقاء ظاهرة الروتين حيث انها وان شهدت اصلاحات ادارية بقيت ضمنيا وشكليا، يطغى عليها الطابع المركزي في التسيير.
- ✓ الحالة الاجتماعية للموظف و انتشار ظاهرة الرشوة، ورغم انشاء مرصد وطني لمكافحة الرشوة الا ان مفعوله يبقى ضيق على مستوى العاصمة ولا يمكن أن يتدخل إلا عن طريق التبليغ، وبشرط توفر الحجة والدليل وهو ما يصعب اثباته.<sup>11</sup>

ثانيا: حتميات التغيير في الادارة العامة الجزائرية:

ان حتمية التغيير الاداري في الادارات الجزائرية فرضت لعدة عوامل موضوعية اهمها ما يلي:

- 1- الحتميات السياسية: حيث اكدت لجنة اصلاح هياكل الدولة ومهامها ان تطوير وتحسين اداء الادارة في الجزائر برز في سياق التحولات السياسية التي عرفتھا البلاد نظرا لانفتاح الحقل السياسي على فاعلين جدد كما يندرج ضمن التحولات المؤسسية التي عرفتھا البلاد بعد العشرية السوداء.
  - 2- الحتميات الاقتصادية: وذلك في نطاق التغيرات الاقتصادية التي شهدتها بلادنا في اطار ما يعرف بالتحريك الاقتصادي وانفتاح السوق.
  - 3- الحتميات الاجتماعية والثقافية: التي تفرضها مجموعة التحولات الاجتماعية التي تعرفھا البلاد، والتي تشمل تطلع المجتمع لمستويات معيشية أفضل، الإحساس المجتمعي بأعراض العجز الذي يعاني منها الجهاز الاداري، اضافة الى الضغط الشعبي لتحسين الخدمات وتحقيق العدالة الاجتماعية.
  - 4- الحتميات الادارية: وذلك في اطار تجديد قدرة الجهاز الاداري على تقديم مستويات أفضل من الأداء، سيما وأن الجهاز الاداري يعاني من العديد من مظاهر العجز والخلل، مما خلق ازمة ثقة بين المواطن وأجهزة الادارة العامة والناطقة أساسا من عدم رضا المواطن عن الخدمات التي تقدمها الادارة.<sup>12</sup>
- ثالثا: تطبيقات الادارة الالكترونية في الادارات الجزائرية: شمل التحول الى الادارة الالكترونية مجموعة من القطاعات نفصلها فيما يلي:

1- قطاع البريد والمواصلات: تجسدت تعديلات هذا القطاع في سن قانون جديد للقطاع في اوت 2000 الذي يهدف للحد من احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات، وتطبيقا لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة ومتعاملين احدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية وآخر بالإتصالات وبخصوص الخدمة العامة الالكترونية لمؤسسة بريد الجزائر من اجل التماشي مع التطور المحيط بمؤسسة بريد الجزائر تترجم فيما يلي:

- الشباك الالكتروني: ويقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين وهي كل الأجهزة الالكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.
  - بطاقة السحب الالكترونية: وهي بطاقة يتم استعمالها لسحب النقود في أي شباك بريدي او موزع اوتوماتيكي عبر القطر الجزائري.
  - خدمات الاطلاع على الرصيد: عن طريق ادخال بطاقة السحب البريدية مع تشكيل الرقم السري الخاص بكل زبون.
  - خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية: وهذا بعد ملاءة الاستمارة الالكترونية التي يتم استظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية.
  - خدمات اخرى عبر شبكة الانترنت: وتشمل خدمات الاطلاع على الرصيد، وطلب نماذج من الصكوك البريدية، والحصول على كشف العمليات الحسابية،
- 2- قطاع التعليم العالي والبحث العلمي: حيث ان هناك توجه واضح للارتقاء بالخدمات المقدمة من خلال الربط بين العديد من الجامعات اضافة الى توفير الشبكة لأساليب جديدة للتكوين، وتغطية مختلف مؤسسات التعليم العالي بشبكة الانترنت ويتجلى تفعيل تقنيات الادارة الالكترونية في الجامعة من خلال التسجيلات الجامعية التي توفر خدمة التسجيل الأولى عن طريق الانترنت والاطلاع على نتائج التوجيه وتأكيد التسجيل وتقديم الطعون، يضاف الى هذا يتم الاعلان على المسابقات والنتائج على موقع الجامعة.

3- قطاع العدالة: حيث يمكن رصد الانجازات التالية:

- ✓ النظام الآلي لتسيير الملف القضائي.
- ✓ النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي.
- ✓ نظام صحيفة السوابق القضائية.
- ✓ النظام الآلي لتسيير الأرشفة التاريخي.
- ✓ نظام تسيير الأوامر بالقبض.

اضافة الى هذا توجد انظمة مساعدة على اتخاذ القرار ورسم السياسات المستقبلية تتمثل في الخريطة القضائية التي تسمح بالتعرف على ما تحتاجه الوزارة على المدى القريب، والجدول التحليلي الذي يسمح بجمع كل احصائيات القطاع، ونظام تسيير المسار المهني للقضاة والموظفين، ونظام تسيير ملفات مساعدي القضاء.

4- قطاع البنوك: حيث تحتوي معظم بنوك الجزائر على مواقع الكترونية، ويتجلى تطوير الخدمة في القطاع من خلال ما يلي:

- بطاقة الخصم: التي يتم استعمالها في السداد عن طريق خصم يتم مباشرة من الحساب البنكي الخاص بالعميل.
- بطاقة الائتمان: تقدم هذه البطاقة خدمات للعميل تشمل السماح له بالسداد حتى وان كان حسابه مدينا وفق حدود يقرر فيها مقدار المبلغ الذي يعتبر قرضا الى مدة معينة.
- البطاقة الذكية: حيث تنسم بالمرونة مقارنة ببطاقتي الخصم والائتمان السابقين، حيث تحتوي على معالج يسمح بتخزين الأموال، وتحمل مبلغا ماليا ينقص بالاستعمال.<sup>13</sup>

5- قطاع التكوين المهني: حيث تستفيد مؤسسات التكوين المهني من شبكة انترنت تؤدي وظيفة الربط بين مختلف المصالح الادارية ومراكز التكوين المهني ومن ثم استطاعت التوصل الى بث دروس افتراضية عبر الشبكة المحلية اضافة الى مشاريع اخرى مثل نظام المعلومات والذي يقدم مؤسسات التكوين المهني في خريطة جغرافية رقمية،

6- قطاع التربية الوطنية: يمكن رصد اهم الخدمات على مستويين:

- مستوى التعليم النظامي: حيث تسجل مبادرات محتشمة مثل ما يتعلق بالاعلان عن نتائج شهادة التعليم الأساسي، وشهادة البكالوريا على شبكة الهاتف النقال موبيليس او على شبكة الانترنت،
- مستوى التعليم عن بعد: يقدم هذا المستوى خدمات عامة إلكترونية للطلبة الذين يتلقون دروس التعليم عبر الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد تتمثل في التسجيل وسحب الاستمارة الإلكترونية وفتح فضاء إلكتروني للاتصال به والاستعلام مع توفير خدمات الدروس المقررة وفق المنهاج التربوي كما يقدم الموقع جملة من الفروض والامتحانات للتحميل إلكترونيا.<sup>14</sup>

المحور الثالث: معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بالجزائر:

رغم الجهود المبذولة لتحسين الخدمة العمومية عبر تطبيقات الادارة الالكترونية الا انه توجد مجموعة من المعوقات تحول دون تحقيق هذا المسعى وهي كما يلي:

أولاً: المعوقات الادارية: تتمثل في:

- ✓ انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الادارة العليا لبرامج الادارة الالكترونية وتحديد الوقت اللازم لتطبيق وتنفيذ الخدمات والمعلومات الكترونياً.
- ✓ ضعف اهتمام الادارة العليا بتقييم ومتابعة تطبيق الادارة الالكترونية.
- ✓ غياب التنسيق بين الأجهزة والادارات الأخرى حتى تلك التي تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات التي يمكن ان تيسر المشاركة وتبادل المعلومات بين هذه الفئات.
- ✓ تعقيد الاجراءات الادارية وافتقار التشريعات واللوائح المنظمة لبرامج الادارة الالكترونية.<sup>15</sup>
- ✓ عدم وضوح الرؤية وضعف تكامل التخطيط والتحليل والقدرة على التنبؤ بالمستقبل.



- ✓ مقاومة التغيير من قبل العاملين.<sup>16</sup>
- ✓ عدم نزوج واستعداد الاجهزة الحكومية للدخول لعصر التقنية الحديثة.
- ✓ عدم مرونة الاجراءات الادارية في كثير من المنظمات.
- ✓ قلة وعي الجمهور بالميزات المتوقعة من تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية.<sup>17</sup>
- ثانيا: المعوقات البشرية: وتتمثل فيما يلي:
- ✓ ضعف دور الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع العاملين في مجال نظم المعلومات الادارية على التطوير ومتابعة التعليم والتدريب.
- ✓ قلة برامج التدريب في مجال التقنية الحديثة المتطورة.
- ✓ ضعف مهارات اللغة الانجليزية لدى بعض الموظفين والرغبة من التعامل مع الأجهزة الالكترونية.
- ✓ قلة عدد الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لاستخدامات الحاسبات الآلية وشبكة الأنترنت.<sup>18</sup>
- ✓ ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي داخل المؤسسة.
- ✓ ضعف الثقة في حماية سرية وأمن المعلومات والتعاملات الشخصية.<sup>19</sup>
- ثالثا: المعوقات المالية: وتتمثل في:
- ✓ ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية ونقص الأيدي العاملة الماهرة في المجال.
- ✓ محدودية المخصصات المالية المخصصة لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات.<sup>20</sup>
- ✓ قلة الموارد المتاحة لدى الإدارات العليا للتعليم، بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحدودة فيها اوجه الانفاق.
- ✓ ضعف قدرة بعض الأفراد لشراء الأجهزة الإلكترونية لضعف الجانب المادي الذي يعانون منه.
- ✓ التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الإلكترونية.<sup>21</sup>
- رابعا: المعوقات التقنية: وتتمثل فيما يلي:
- ✓ ارتفاع تكلفة تطوير النظم في ظل قلة بيوت الخبرة والاستشارات.
- ✓ ضعف التقنية لدعم اللغة العربية.
- ✓ مشاكل تشغيل وصيانة الأجهزة وما يكتنفها من صعوبات.<sup>22</sup>
- ✓ وجود معضلة الفجوة الرقمية نتيجة العوائق التعليمية والاقتصادية والتنظيمية التي تجعل دخول العالم الرقمي عملية صعبة، وكذلك في ضعف البنية الأساسية في مجالات الاتصالات.<sup>23</sup>
- ✓ صعوبات ومشكلات تشغيل الحاسب الآلي في البيئات التعليمية.
- ✓ ندرة وجود مواصفات ومعايير موحدة للأجهزة المستخدمة حتى داخل المؤسسة الواحدة.
- ✓ ضعف البنية التحتية لكثير من المؤسسات ونقص جاهزيتها لاستقبال مثل هذه التقنية.
- ✓ ضعف البنية التحتية لشبكات الاتصال في بعض المناطق.<sup>24</sup>



خامسا: معوقات اخرى: وتتمثل فيما يلي:

- 1- عدم تبني الحكومة الجزائرية إستراتيجية شاملة للتعامل مع تكنولوجيا الاتصالات ومواصلة اعتمادها على العمل اليدوي والبيروقراطي.
- 2- ضعف أنشطة البحوث والتطوير مع تواضع أعداد العلماء والباحثين.<sup>25</sup>
- 3- تحديات الأمن المعلوماتي: وتتمثل في عدة أوجه منها التطور التقني المتسارع وظهور ثغرات أمنية عديدة، وتنامي التهديدات بالتعامل مع تلك التقنيات سواء بطول فترة الاستخدام أو باختراع تقنيات جديدة ومن هذه التهديدات (تهديدات الاختراقات، التهديدات المالية كالسطو والتزوير، تهديدات الجريمة المنظمة كتجارة المخدرات وجرائم غسيل الأموال، وتهديدات المواقع المعادية، وتهديدات القرصنة والتجسس والتدمير، التهديدات الجنسية أو الممارسات غير الأخلاقية).<sup>26</sup>
- 4- صعوبة تنفيذ وتطبيق مبدأ إستخدام تقنية المعلومات لتحسين العمل الحكومي حتى على الدول المتقدمة ولعل من الغريب في الأمر أن تصبح تقنية ونظم المعلومات عائق كبير أمام تطور الادارة فنجاح التقنية مرهون بحسن الإستخدام وتوفر الظروف المناسبة (الفنية والغير فنية) او بالأحرى البيئة المناسبة التي يمكن أن يعتمد عليها في إحتضان أفضل التطبيقات الإلكترونية بما قد تحتاجه هذه التطبيقات من متطلبات فنية مسبقة مثل:
- ✓ شبكة إنترنت متينة وسريعة والتي يمكن أن تتنوع بين شبكات سلكية تعتمد على تقنية الألياف البصرية أو شبكات لاسلكية ذات نطاق عريض كشبكات الجيل الثالث (G3) و (WiMax) مع مراعاة التكامل بين هذه الشبكات بدراسة جدوى تطبيق واحدة من هذه الشبكات أو الإثنين معا حسب إحتياجات المنطقة الجغرافية والديموغرافية.
- ✓ سرعة الإنترنت وتسعيراتها المختلفة من أهم العوامل المهمة لإستخدام معظم تطبيقات الحكومة الإلكترونية فإذا كان السعر عالياً أو فقط في متناول القليل من شرائح المجتمع والذين عادة ما يستعينون بوكلاء أو موظفين لإنهاء تعاملاتهم مع الدوائر الحكومية، فلن تكون الحكومة الإلكترونية ذات جدوى كبيرة، كذلك يجب توفير خدمة الإنترنت بتسعيرات مغرية قد تصل بالمجان في بعض المواقع وبسرعة كبيرة الأمر الذي قد يشجع الكثيرين من أصحاب الدخل المحدود على تعلم هذه التقنية وإكتشاف كيف يمكن أن تفيدهم شخصياً وإجتماعياً ومادياً كذلك فإن المواقع الإلكترونية الحديثة تعتمد كثيراً على تقنيات الوسائط المختلفة كالملفات الصوتية والمرئية والصور ذات النقاوة العالية مما يجعل من السرعة العالية للإنترنت أمراً ضرورياً لا شكلياً.
- ✓ خطوط الهاتف الثابت والمحمول: تعتمد بعض تطبيقات الحكومة الإلكترونية على الهاتف في تنفيذ بعض المعاملات مع مختلف الجهات الحكومية، فقد يقوم المواطن بالإستفسار عن معاملة ما أو طلب معلومات معينة عن خدمة ما كخدمات الرد الصوتي التفاعلي (IVR) أو حتى إجراء معاملة كاملة بإستخدام الهاتف كحجز مواقف السيارات بإستخدام الرسائل النصية (SMS)، الأمر الذي يجعل من كفاءة

هذه الخطوط وكذلك تسعيراتها المختلفة أمرا مهما لتشجيع أو تثبيط المستخدمين من إستخدام تطبيقات الحكومة الإلكترونية المعتمدة على هذه الأجهزة.

✓ معايير العمل البينية (Interoperability Standards) و طرق تطوير التطبيقات الإلكترونية فلكي تستطيع الجهات الحكومية أن تضمن تدفق إلكتروني سلس للمعلومات فيما بينها، يجب أن يتم تطوير معايير وإجراءات محددة لكيفية إرسال وإستقبال مختلف البيانات الإلكترونية بمختلف أنواعها وأشكالها مثل هذه المعايير يجب أن تتبع من رؤية واحدة وأهداف مشتركة واضحة وتغييرات مختلفة قد تكون جذرية في بعض الأحيان لعمليات الجهات الحكومية الداخلية من جانب آخر، هناك طرق مختلفة لتطوير المواقع الإلكترونية وتطبيقات الحكومة الإلكترونية المختلفة قد تؤثر بشكل كبير في نجاح أو تأخر إستخدام التطبيق الإلكتروني فهناك طرق تدور حول حاجة الجهات الحكومية وأخرى حول حاجات المستخدمين وأنواعهم وهناك طرق تستعرض المعلومات والخدمات الحكومية المختلفة حسب أحداث الحياة المختلفة التي قد تواجه المستخدمين كل من هذه الطرق لها إيجابياتها وسلبياتها والتي يجب أن تراعي في جميع الأحوال عوامل الإستخدامية (Usability) والوصول (Accessibility) والأمن (Security) والسرية (Confidentiality) وغيرها من عوامل بناء التطبيقات الإلكترونية<sup>27</sup>.

الخاتمة:

حاولنا في هذا البحث تشخيص واقع اصلاح الخدمة العمومية بالجزائر عبر تطبيقات الادارة الالكترونية وتبين لنا وجود إرادة سياسية لدى السلطة للنهوض بهذا القطاع غير ان النتائج لا تعكس الجهود المبذولة لترقية الخدمة العمومية بالجزائر في ظل وجود العديد من المعوقات التي تحول دون النهوض به والتي ادت الى تمديد هذا المشروع خمس سنوات اخرى لغاية 2018 ولهذا نقدم مجموعة من المقترحات كما يلي:

- ✓ ضرورة توعية المواطنين بمزايا تكنولوجيا الاتصال وتقديم تسهيلات للحصول على التجهيزات اللازمة وبأسعار مغرية.
- ✓ تهيئة البيئة التشريعية الملائمة التي تكفل وضع مشروع الحكومة الالكترونية في المسار المناسب خصوصا من نواحي حجية التعاقد الالكتروني ومشروعية الدفع الالكتروني ومحاربة الجرائم الالكترونية،.
- ✓ ادخال مفهوم الادارة الالكترونية وكيفية الاستفادة منها في المناهج الدراسية.
- ✓ اعادة هيكلة البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال والتي تشمل كلا من البنية التقنية والمعلوماتية والموارد البشرية التي تعمل في حقل المعرفة والمعلومات.
- ✓ ضرورة تبني بنية تحتية للتكنولوجيا مرنة وقادرة على استيعاب كميات مختلفة من العمليات ودرجة توافق بين الأنظمة المختلفة تكون عالية لإعطاء المستخدم قدرة ويسر في الاستخدام وكذلك القدرة على البحث بسهولة وبطريقة مباشرة وتنويع مصادر قواعد البيانات وقدرة المستخدم على الوصول اليها بطرق مختلفة.

- ✓ تشجيع التعاون مع مراكز البحوث والجامعات من اجل ايجاد روابط استراتيجية بين مشاريع الحكومة الالكترونية والخدمات العمومية .
- ✓ ضرورة وضع برنامج خاص لحماية المعلومات لكسب ثقة المواطن بالحكومة الالكترونية لأنها تعتبر العنصر الجوهري لنجاحها.
- الهوامش

- <sup>1</sup> محمد محمود الطعانة، طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، الأردن، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004، صص 10-11.
- <sup>2</sup> محمد سمير أحمد، الادارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، صص 43.
- <sup>3</sup> بقعة شريف، اصلاح الادارة العمومية كأولوية لاستكمال مسار تأهيل المؤسسات الاقتصادية في الدول العربية، المؤتمر الدولي حول: عولمة الادارة في عصر المعرفة، جامعة الجنان، لبنان، 15-17 ديسمبر 2012، صص 5.
- <sup>4</sup> نائل عبد الحافظ العوااملة، نوعية الادارة والحكومة الالكترونية في العالم الرقمي: دراسة استطلاعية، مجلة جامعة الملك سعود، عدد 2، كلية العلوم الادارية، السعودية، 2003، صص 265.
- <sup>5</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، ط 1، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، صص 39-40.
- <sup>6</sup> هشام صالح كتوعة، نظم المعلومات الادارية، ط2، مكتبة الملك فهد الوطنية، جدة، السعودية، 491، 2004-493.
- <sup>7</sup> موسي عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، عدد 9، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011، صص 89-90.
- <sup>8</sup> سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الإدارة العامة للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2005، صص 25.
- <sup>9</sup> موسي عبد الناصر، محمد قريشي، مرجع سابق، صص 90.
- <sup>10</sup> طارق طه، ادارة الاعمال منهج حديث معاصر، دار الفكر العربي، الاسكندرية، مصر، 2007، صص 135-136.
- <sup>11</sup> ميلود قاسم، علاقة الادارة والمواطن في الجزائر بين الأزمة ومحاولات الاصلاح، مجلة دفاتر السياسة والقانون، عدد 5، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، جوان 2011، صص 72-79.
- <sup>12</sup> رافيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الادارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، دراسة حالة الجزائر (2001-2011)، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية (غير منشورة)، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، صص 143-144.
- <sup>13</sup> عبد الكريم عشور، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية (غير منشورة)، جامعة منتوري، قسنطينة، صص 137-151.
- <sup>14</sup> مرجع سابق، صص 152-153.
- <sup>15</sup> ايهاب خميس احمد المير، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الادارة الالكترونية دراسة تطبيقية على العاملين بالادارة العامة لوزارة الداخلية في مملكة البحرين، مذكرة ماجستير في العلوم الادارية (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2007، صص 41.

<sup>16</sup> فارس النفيعي،التحديات والمعوقات التي تواجه تطبيق الحكومة الالكترونية،مقال منشور على الموقع

<http://www.hrdiscussion.com/hr> تاريخ الزيارة 23 افريل 2014.

<sup>17</sup> سعيد بن العنزي،معوقات الادارة الالكترونية،مقال منشور على الموقع <http://dr-saud->

[a.com/vb/showthread.php?](http://a.com/vb/showthread.php?) تاريخ الزيارة 22 افريل 2014.

<sup>18</sup> ايهاب خميس احمد المير،مرجع سابق،ص ص 40-41

<sup>19</sup> سعيد بن العنزي،مرجع سابق.

<sup>20</sup> ايهاب خميس احمد المير،مرجع سابق،ص 41.

<sup>21</sup> سعيد بن العنزي،مرجع سابق.

<sup>22</sup> ايهاب خميس احمد المير،مرجع سابق،ص 41.

<sup>23</sup> فارس النفيعي،مرجع سابق.

<sup>24</sup> سعيد بن العنزي،مرجع سابق

<sup>25</sup> محمد خثيري،رضوان انساعد،الأعمال الالكترونية في الدول العربية واقع وآفاق،الملتقى الدولي الثاني حول: [المعرفة في](#)

[ظل الاقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية](#)،جامعة حسبية بن بو علي،الشلف،يومي 4 - 5

ديسمبر 2012،ص 7.

<sup>26</sup> فارس النفيعي،مرجع سابق.

<sup>27</sup> حافظ الشحي،المعوقات الفنية لتطبيق الحكومة الإلكترونية،مقال منشور على الموقع

<http://alshihi.blogspot.com/2009/12/normal.one.html> تاريخ الزيارة 24 افريل 2014.