

التحول نحو الإدارة الإلكترونية كنموذج لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر The shift towards electronic management as a model for improving public service in Algeria

كريمة عباسي، سطيف 2، الجزائر. ndwa2013@gmail

تاريخ قبول المقال: 2021/05/22

تاريخ إرسال المقال: 2021/04/23

الملخص:

لقد أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية يمثل توجهها عالميا، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية، التي من بينها الخدمة العمومية الإلكترونية، حيث كانت هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة توجت بنجاح كبير في مناطق منها، و عرفت تحديات، وصعوبات في دول أخرى، لعل هذه النجاحات، في مقابلها المعوقات هي بحاجة ماسة إلى القيام ببحوث و دراسات عميقة و دقيقة، تمكن من معرفة متطلبات و مرتكزات ومعالج الإنجازات، ومواصلة البحث بغية الكشف عن بعض التحديات، المعوقات المانعة لتحقيق التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية، كأساس لترشيد الخدمة العمومية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، الحكومة الإلكترونية، الإتقان

Abstract: The shift towards electronic management has become a global trend, It encourages the adoption of electronic services systems, among which is the electronic public service, As there were a set of initiatives presented by the governments of many countries, which were crowned with great success in their respective regions, and with challenges , And difficulties in other countries, and perhaps these successes, and in return for obstacles, are urgently needed With deep and accurate research and studies, he was able to know the requirements, foundations and milestones of achievements, And continuing research in order to uncover some challenges and impediments to achieving a shift towards electronic public service, as a basis for rationalizing public service.

Key words : Electronic administration, public service, e-government, perfection

مقدمة:

تستخدم الإدارة الحديثة في مجال عملها التكنولوجيا الحديثة من أجل تحسين وتطوير العمل الإدارية والرفع من الكفاءة الإدارية، بغية الوصول إلى وظائف إدارية تقنية وعصرية تتماشى والمنهج الحديث في مجال العمل الإداري، لهذا تجد أغلب الإدارات اليوم تلجأ إلى إعادة رسكلة وهيكله وظائفها وموظفيها وفق ما تقتضيه الحاجة الإدارية إلى تحسين العملية الإدارية، ولقد أفرز التحول نحو الإدارة الإلكترونية جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية، تؤسس في النهاية إلى مقولة نهاية الإدارة العامة التقليدية، فنموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح، والوضوح والدقة، في تقديم الخدمات، وإنجاز المعاملات، وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي، ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية، ويعتبر موضوع تحسين الخدمة العمومية من الاهتمامات الجوهرية للحكومات، منها الجزائر التي ركزت وكثفت نشاطاتها وبرامجها على تحقيق إصلاحات كبيرة على مستوى المؤسسات العمومية من خلال صرف أموال ضخمة لتجهيزها بمختلف المعدات الحديثة رصدت لها غطاء مالي لتغطي احتياجات التسيير، كما سنت الحكومة ترسانة من النصوص القانونية التي من شأنها أن تساهم في تطوير المؤسسة العمومية، وقد ساهمت هذه القوانين في رفع أداء الموظفين والإطارات من خلال التكوين النوعي والمستمر، والذي بدوره يعتبر ضروريا للحياة المهنية للموظفين، ويساعد على رفع مستواهم العلمي والمهني مما يجعل الإدارات العمومية أكثر تجاوبا مع المواطنين، وعلى هذا الأساس فإن الإشكالية التي تنطلق منها الدراسة تتمحور حول: مدى نجاح الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية؟

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة

إن إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات بما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الخدمية الحكومية وبذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية، بهدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات للحكم الراشد هي الشفافية، الرقابة، المحاسبة، روح المسؤولية، دولة الحق والقانون، سرعة الاستجابة للخدمات العامة ... وغيرها بما يصل إلى غاية ترشيد الخدمة العمومية.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا، أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس،

التحول نحو الإدارة الإلكترونية كنموذج لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

ويعملون، ويتبادلون العلاقات الاجتماعية، ويتواصلون في شتى بقاع العالم، كما أن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها.

وعلى الرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح، وأن كان أغلبها قدم لتعريف الحكومة الإلكترونية نظرا لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية، حيث عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها استخدام الوسائل، والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة، أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة، أو الإعلان¹

أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية

لقد قدم البنك الدولي سنة 2005م مفهوما للحكومة الإلكترونية بأنها: "عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكة الانترنت، شبكة المعلومات العريضة وغيره، والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيدا من الشفافية وإدارة أكثر كفاءة للمؤسسة."

وتشير الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الأمم المتحدة إلى استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل شبكات ربط الاتصالات الخارجية، مواقع الانترنت، ونظم الحاسب الآلي بواسطة الجهات الحكومية، ومن ثم فإن تبني الحكومة الإلكترونية يؤثر على العلاقات الأساسية بين الجهات الحكومية من جانب والمواطنين وأعمالهم من جانب آخر²

¹ عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشييد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، السنة الجامعية: 2009، 2010، ص13

² بلقرع فاطمة، العمري دلال، جاهزية الإدارة الإلكترونية ودورها في إرساء الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، العدد السابع، ديسمبر 2018، ص 03

التحول نحو الإدارة الإلكترونية كنموذج لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

أما الدكتور سعد غالب إبراهيم فيقدم تعريفا للإدارة الإلكترونية، انطلاقا من محاولة التمييز بينها وبين بعض المصطلحات المرادفة لها، مثل الحكومة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية، ويعرف الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة، وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة" هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين، أو الموجهة للأعمال، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة¹

ويمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقا من التغير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة، ومضامين الخدمة العامة، كمحصلة للتحول في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي، إلى شكل يركز أساسا على تقنيات الانترنت، والانترانت، والاكسترنات والبرمجيات.

ثانيا خصائص وأهداف الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية تعني مختلف التدفقات الإدارية للبيانات، إذ يصبح شكلها إلكترونيًا، ومتداولًا بين الأجهزة والمستويات الإدارية المختلفة، و إذ يميز الإدارة الإلكترونية عن غيرها من الإدارات التقليدية سمات عديدة منها السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية، كما أنها إدارة بدون ورق حيث يستبدل التعامل الورقي بالبريد الإلكتروني، والأرشفة الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية².

أ_ خصائص الإدارة الإلكترونية:

مما سبق يمكن صياغة الخصائص الجوهرية للإدارة الإلكترونية وفق الآتي :

أ _ زيادة الإنتاج:

إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي كما تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، وهي تنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح في إنجاز

¹ عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 13

² المرجع نفسه، ص 17

التحول نحو الإدارة الإلكترونية كنموذج لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

المعاملات.

ب_ تخفيض التكاليف:

إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فإن انتهاج نموذج المنظمات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.

ج_ تبسيط الإجراءات:

أمام الحاجة للتحديث، والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل، لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة.

د_ تحقيق الشفافية:

الشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات.¹

2_ أهداف الإدارة الإلكترونية:

تعمل اغلب مبادرات الإدارة الإلكترونية على تحقيق انتقال، وتحول جذري من الأساليب الإدارية التقليدية، إلى العمل الإلكتروني، لتجسيد عدد من الأهداف العامة نوجزها في الآتي:

- إدارة الملفات، و استعراض المحتويات بدلا من حفظها، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.

- التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد.
- اختصار الوقت وسرعة انجاز المعاملات، حيث ان التعامل الإلكتروني يتم بشكل آني دون

انتظار

- تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيده، إذ الحاجة إلى تضخم المستويات الإدارية وتعددتها
- التحول نحو الخدمة العامة المعقلنة عن طريق تطوير الإدارة العامة، بالآليات التقنية الحديثة
- التوجه نحو شفافية العمل الإداري، و شفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء، المواطنين²

¹ بلقرع فاطنة، العمري دلال، مرجع سابق، ص 04

² عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص16

التحول نحو الإدارة الإلكترونية كنموذج لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

وبالتالي تعتبر إدارة الحكومة الإلكترونية تحولا أساسيا في مفهوم الخدمة العامة، بما يرسخ قيم الخدمة العامة، ويصبح الجمهور المستفيد من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، ويزيد مفهومها عن مجرد التميز في أداء الخدمات العامة، إلى خلق التواصل مع الجمهور عن طريق المعلومات، وتعزيز دوره في المشاركة، والرقابة، كما تتضمن تعديلات هيكلية في البناء التنظيمي للإدارة. ومن ثم فالإدارة الإلكترونية تعمل على تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة، إلى أيادي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ مشاريع الإدارة، عن طريق إعادة التأهيل لمواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة، والاستغناء على الموظفين غير الأكفاء، وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد، وتقليل معوقات اتخاذ القرار، عن طريق توفير البيانات، وربطها بدوائر صنع القرار¹

ثالثا: تطبيقات الحكومة الإلكترونية:

تستخدم الحكومة الإلكترونية شبكة الانترنت لإنجاز العديد من الاعمال الكترونيا وعلى مدار الساعة مثل:

_ الخدمات المباشرة للجمهور مثل استلام طلبات الرخص والشهادات ودفع الضرائب وتسجيل العقارات .

_ دفع المخالفات المرورية والغرامات والفواتير البريدية والكهرباء .

_ تسهيل عمليات الدفع وتنفيذ المشتريات بالقطاع العام.

_ توفير النماذج الالكترونية واستطلاع الرأي العام بشكل آلي.

_ معلومات الوظائف الشاغرة.

_ توفير البيانات الإحصائية.

_ دعم تقنية المعلومات والاتصالات للأعمال التطوعية ومراكز الأمن والمحاكم.

_ خلق حكومة مفتوحة بشكل أفضل مثل نشر القوانين واللوائح التنفيذية على الشبكة المعلوماتية.²

¹ عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 17

² بلقرع فاطمة، العمري دلال، مرجع سابق، ص 03

المطلب الثاني: مفهوم الخدمة العمومية

يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، والمواطنين على مستوى الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.

أولاً: تعريف الخدمة العمومية:

يمكن تعريف الخدمة العمومية من جانبين

1_الخدمة العامة كعملية

حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تتطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاث أنواع يمكن أن تجرى عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

أ_الأفراد :إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عملية الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العملية فإنها تؤدي على المواطن ذاته.

ب_الموارد :حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي هي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء وليس على الأفراد وتسمى عمليات الأشياء المملوكة.

ج_لمعلومات :تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة، كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

2_الخدمة العامة كنظام

انطلاقاً من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

_نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.¹

¹ بلقرع فاطنة، مرجع سابق، ص 06

التحول نحو الإدارة الإلكترونية كنموذج لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

نظام تسليم الخدمة ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة وإيصالها للمواطن طالب الخدمة، وبهذا يتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:
- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة المواطن.
- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة.

وحسب تعريف **دوجي** إن الخدمة العمومية هي: كل نشاط يقع فيه على الحكومة مسؤولية أدائه أو مراقبته لأن أداء هذا النشاط يعتبر ضروريا من أجل القيام وتطوير التعاقد الاجتماعي والذي بطبيعته لا يمكن أن يؤدي بالشكل الكامل إلا من خلال تدخل قوة الحكومة

يمنح هذا التعريف للدولة مكانة محورية وبالتالي فمعايير السلطة العمومية هو الفاصل في تحديد الخدمة العمومية أي أن السلطة هي من تعطي شروط التنفيذ والمراقبة في مجال الخدمة العمومية، وبالتالي هذه الأخيرة تمثل حجر الزاوية للقانون الإداري كنتيجة المجموعة من الاجتهادات القضائية الإدارية التي كانت بين سقوط الإمبراطورية الثانية ونهاية الحرب العالمية الأولى¹

ثانيا: خصائص الخدمة العمومية وتتمثل هذه الخصائص في :

أ - عدم الملموسية: أي أن الخدمة ليس لها كيان مادي كما أنها تفقد متلقي الخدمة القدرة على إصدار قرارات وأحكام بناء على تقييم محسوس من خلال لمسها، أو تذوقها أو رؤيتها عند حصوله عليها.

ب - التلازمية: وتعني وجود علاقة مهمة بين الخدمة وبين مانح الخدمة مما ينتج عنه ضرورة حضور المستفيد من الخدمة إلى أماكن تقديمها، مثل الخدمات الطبية.

ج - التباين: تتصف الخدمة بعدم التجانس وصعوبة التمييز وتعني هذه الخاصية عدم القدرة في كثير من الحالات على تمييز الخدمات خاصة تلك التي يعتمد تقديمه على الإنسان بشكل كبير واضح، فيصعب على مورد الخدمة، أن يتعهد بأن تكون خدماته متماثلة ومتجانسة على الدوام وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة معين لها، ويصعب على طرفي التعامل التنبؤ بما ستكون عليه الخدمات المقدمة.

¹ ارتفاع شريفة، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية " نحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الحديثة، مجلة الباحث، العدد 06، 2008، ص 07.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية كنموذج لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

د - الفئائية : إن الخدمة هي ذات طبيعة غير قابلة للتخزين فلا يمكن الاحتفاظ بها لفترة معينة وهذا راجع لعدم ملموسيتها، فبعض مؤسسات الخدمات وخصوصا في القطاع الخاص وتلحق بها خسارة كبيرة في حالة عدم الاستفادة منها، وبالتالي فهذه الخاصية لا تؤثر إذا كان الطلب مستمرا، إلا أن التباين في الطلب وعدم استمراره بوتيرة منتظمة يحدث اضطراب في المؤسسات المقدمة للخدمة.

هـ - عدم انتقال الملكية: إن هذه الخاصية تميز بين الناتج السلعي والإنتاج الخدمي، كون أن ملتقى الخدمة له الحق فقط في استعمال الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها¹

المبحث الثاني: متطلبات ومقومات إرساء معالم الحكومة الإلكترونية في الجزائر

إن التغيرات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها لتحسين فاعلية العمل الحكومي وكذا مسايرة التغيرات العالمية إذ لا مفر للحكومات من الاستفادة بهذه الخدمات وتطبيقها، كما أن الحكومات تتأثر بمحيطها مع الدول الأخرى في جميع الجوانب، وبرز مثال على ذلك قرار الولايات المتحدة الأمريكية والاتحاد الأوروبي الذي يقضي بضرورة استعمال جواز السفر المقروء آليا قبل سنة 2009م سيفرض على جميع الحكومات استعمال هذه التكنولوجيا الجديدة قبل ذلك الموعد والا سيتم حرمان مواطني الدول المخالفة لهذا القرار من زيارة بلدان الاتحاد الأوروبي والولايات المتحدة الأمريكية.

وعليه يمكننا ذكر أهم الأسباب التي دفعت إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية:

- تسارع التقدم التكنولوجي: مما يجعل المؤسسة تواكب التحولات الطارئة في مجال التكنولوجيا ومسايرة جميع المستجدات الحاصلة في جميع الدول لتسهيل أعمال الإدارة.
- توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية: وأيضا هو من بين الأسباب حيث أصبح العديد من أسهل ترتقي المستويات العالمية للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها وكذا إرضاء المواطن والمستفيدين من المرفق.
- التحولات الديمقراطية وما رافقها من إصلاحات إدارية.
- تزايد الضغط الشعبي على الحكومات وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل وأسرع وأسهل في الوصول إلى المعلومات.

¹ عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية "دراسة عينة من مصالح الاستعجالات بالقطاع العمومي الاستشفائي بولاية الجزائر"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، شعبة التسيير، تخصص محاسبة، جامعة بوقرة، بومرداس، 2015/2016، ص 45، 46

التحول نحو الإدارة الإلكترونية كنموذج لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

- حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي من خلال قاعدة معلومات صلبة ونظام عمل متطور وحديث.

- وجود ضغوط شعبية على القيادة السياسية¹

المطلب الأول: متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية

يقتضي التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية متطلبات التي تنحصر بدورها في العديد من المتطلبات التي يجب مراعاتها وهي عديدة نذكر من أهمها:

أولاً: المتطلبات الإدارية

تنحصر المتطلبات الإدارية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:
_ وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: والتي يمكن أن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط و المتابعة والتنفيذ لمشاريع الحكومة الإلكترونية، وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم، والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.

_ توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات، بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة للكم الهائل من الاتصالات، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات وأجهزة وحاسبات آلية ومحاولة توفيره وإتاحته للأفراد والمؤسسات.

_ تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، ومختلف الوظائف الحكومية، بما يجعلها تتسجم ومبادئ الإدارة الإلكترونية مثل: إلغاء إدارات، استحداث إدارات جديدة تسير التطور التكنولوجي.²

¹ كلثم محمد كبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية التابعة لدولة قطر، دراسة مكملة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، برنامج ماجستير إدارة أعمال، ص 39.

² عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر "دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس بالعاصمة"، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه ل.م.د، في علم الاجتماع، تخص إدارة وعمل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة الجامعية، 2015، 2016، ص 73

التحول نحو الإدارة الإلكترونية كنموذج لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

__متطلب الكفاءات والمهارات المتخصصة: وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني، ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات

_ وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قبل التطبيق عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم، والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الإلكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية.

__متطلب الإصلاح الإداري : في إطار الوصول إلى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة الإلكترونية، يتوجب تطبيق مبدأ الإصلاح الإداري، والذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الإلكترونية، وخبراء لتأمين المعلومات، وحماية البرامج والتعاملات، والوثائق أي محاولة إحداث تغييرات جذرية، وجوهرية في المفاهيم الإدارية والفنية، والحاجة إلى قيادات واعية متحمسة ولها القدرة الإدارية وترشيدها، وتطوير العلاقات بين المنظمات الإدارية المختلفة والبحث عن حلول كفيلة تؤدي إلى تحسين إنجاز الخدمة الوظيفية، إضافة إلى ضرورة بسط قواعد الإثبات فيما يتعلق بالتصرفات الإلكترونية، كما فعل القانون رقم 230 سنة 2000 في فرنسا، والحاجة إلى تشريعات جديدة تخص التوقيع الإلكتروني، وحمايته مثل تشريع اعتماد التوقيع الإلكتروني عام 1998م في الولايات المتحدة الأمريكية¹

ثانيا: المتطلبات السياسية

حيث نترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الإلكتروني، ومساندة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، عن طريق تقديم العون المادي، والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية، إذ تمثل مبادرة الإدارة الإلكترونية العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة على الصعيد العربي إحدى النماذج التي وجدت تجنيد سياسي، وإرادة لدى القيادة، حيث انطلقت مبادرة دبي عام 1999، بموجب إعلان رسمي أصدره الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، إذ سرعان ما تحولت المبادرة إلى واقع ملموس.

¹ عبان عبد القادر، مرجع سابق، ص 73، 74

ثالثا: متطلبات البنية التحتية للاتصالات

ترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة، وأكشاك إلكترونية في الأماكن العمومية، والهواتف والفاكسات، وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة. و تمثل " رؤية الملك عبد الله الثاني عربيا إحدى الإستراتيجيات المحورية في تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية من خلال التنمية الاجتماعية والاقتصادية، التحول الى اقتصاد المعرفة، والاستفادة من الموارد البشرية ورأس المال، و الاهتمام بإصلاح القطاع العام، واستخدام التكنولوجيا كأداة تمكينية"، وتختلف متطلبات الإدارة الإلكترونية بين مبادرة إلكترونية وأخرى، وهذا حسب برامج التحول الإلكتروني، وتبعاً لحجم المشروع الذي يستهدف الأتمتة الكلية، أو الجزئية لوظائف وأنشطة المنظمات الإدارية.¹

المطلب الثاني: مقومات إرساء الحكومة الإلكترونية ومدى قدرة الجزائر على توفيرها

إن عملية التحول من الحكومة التقليدية إلى نمط الحكومة الإلكترونية، ليس بالأمر الهين، فهي عملية شاملة ومتشابكة، تحتاج لتطبيقها على أرض الواقع توفير عدة متطلبات أساسية، تمثل الحجر الأساس لتجسيد هذا النوع من الإدارة المعاصرة والمستحدثة، وهي حتمية وضرورة يجب البدء بها بغية توفير الحد المناسب فيها، ليتسنى بعد ذلك البدء في مرحلة التحول نحو تطبيقات الحكومة الإلكترونية وإخراجها إلى حيز الواقع العملي، ومن بين تلك المقومات نجد:

أولاً: انتشار الانترنت

يعد انتشار استخدام الانترنت إحدى الركائز الأساسية التي تقوم عليها الحكومة الإلكترونية، ذلك أن نمو انتشار استخدام الانترنت يشكل ظاهرة تولد نطاقاً فاعلاً تأسيس اتصال بين مستخدمي الانترنت، سواء كان ذلك بين القطاعات الحكومية، أو الخاصة على حد سواء، أو الاثنين معاً مهما تباعدت مواقعهم الجغرافية، وتكون البنية التحتية، أي شبكة الانترنت، بمثابة الوسيلة الممكنة لربط مختلف القطاعات، وقد أصبح بمقدور الفرد الدخول في المنظمة الرقمية لاستخراج شهادة الميلاد أو تجديد مركبة سيارة من خلال منفذ حاسب دون الحاجة إلى زيارة مواقع تلك المؤسسات شخصياً.²

¹ عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص 25

² عبد المومن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات والآفاق"، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية الاقتصادية والسياسية، الموقع الرسمي للمركز نقلاً عن الموقع الإلكتروني:

<https://democraticac.de/?p=38171>

التحول نحو الإدارة الإلكترونية كنموذج لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

وتتضح العلاقة بين كثرة انتشار الانترنت، والحكومة الإلكترونية، فكلما توسع استخدام الانترنت في المجتمع، كلما سهل مهمة الحكومة الإلكترونية كمشروع متكامل، ومع ذلك فإنه لا يستثني دور وسائل أخرى مكملّة للانترنت مثل الهاتف الثابت والمحمول والفاكس، فالهاتف الثابت يعد وسيلة سريعة تتميز بانخفاض التكلفة للتعامل المصرفي، وإنجاز مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية على سبيل المثال، في حين إن الهاتف النقال يعد وسيلة عملية غات تنتشر بسرعة على نطاق واسع من فئات المجتمع، مما جعل الكثير من الشركات تستخدمها للوصول إلى نسبة كبيرة من العملاء للترويج. وتتجلى مظاهر انتشار الانترنت من خلال ما يلي:

ثانيا: توفير البنية التحتية اللازمة للاتصالات

و ذلك أن استخدام تقنيات المعلومات لتحميل أعمال الحكومة الإلكترونية يتم كله عبر شبكات الاتصال، ولهذا فإن المسؤولية الأكبر في هذا السياق تقع على عاتق وزارة الاتصالات في السهر على توفير وصيانة هذه الشبكات باستمرار، وفي إطار الإصلاحات الشاملة التي باشرتها الجزائر، تأخذ التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال حيزا كبيرا من اهتمامات الدولة، حيث أدى ذلك إلى بروز العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الويب، مثل موقع إدارة الضرائب، موقع مجلس الدولة، موقع رئاسة الجمهورية الجزائرية، موقع وزارة العدل الجزائرية، موقع وزارة السياحة، موقع الأمانة العامة للحكومة، المجلس الشعبي الوطني، موقع وزارة التضامن الوطني، مجلس الأمة، موقع وزارة السكن والعمران، موقع وزارة الصحة، موقع وزارة الخارجية، موقع وزارة العمل والضمان الاجتماعي، موقع مكاتب المداومة البرلمانية، موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.¹

ثالثا: ضرورة إتاحة الحاسب الآلي وانتشاره

من الصعوبة تصور حكومة إلكترونية دون توفر الحواسيب الآلية في الوقت الراهن، ولا يقصد بذلك توفر الحاسب الآلي بحجمه المتعارف عليه، فالعملية أكبر من ذلك فمتطلبات الحكومة الإلكترونية تتجاوز الحاسب الآلي نفسه لتشمل عنصرين رئيسيين وهما : شبكات الحاسب الآلي، وما تحتويه من محطات عمل والبرمجيات والشبكات المحلية والشبكات الواسعة النطاق. ولهذه الشبكات مكونات رئيسية،

¹ عبد المومن بن صغير، مرجع سابق.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية كنموذج لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

وهي وجود جهاز الخدمة الرئيسي، الذي يقوم بإدارة الشبكة وتنظيم عمل الأجهزة المكونة للشبكة، والعنصر الثاني هو نظام تشغيل الشبكات، والذي يتولى إدارة مواد الشبكة.

لذا يتضح أن هناك مستويين لمتطلبات الحوسبة الآلية: الأول على مستوى الأفراد، وهو قدرة الأفراد على اقتناء هذه الأجهزة التي تمكنهم تحميل معاملاتهم، وتتبع سير انجازها، والثاني على المستوى الرسمي والمتمثلة في توفير الخدمات والشبكات وأنظمة تشغيل البيانات المتداولة في الشبكة.¹

كل ذلك يعد من منطلق أن مجمل خدمات الحكومة الإلكترونية تتم عبر هذا الجهاز، فإنه يعد مطلب لا بديل عنه الذي يستلزم استطاعة المواطن على اقتنائه من جهة، والإلمام باستخداماته المتعددة من جهة أخرى، ولقد عملت الجزائر في هذا المجال من أجل مواكبة الدول الرائدة في تطبيق الحكومة الإلكترونية، وذلك من خلال توفير شبكة للإنترنت ومدى تعامل الحكومة الجزائرية مع المواطن لتوفير كل متطلباته على النحو الآتي:

-توفير خطوط الاتصالات من أقمار صناعية وهواتف ثابتة وخطوية من أجل إكمال عملية الشبك بالإنترنت.

- تقديم خدمة الاشتراك بالإنترنت، حيث يجب أن يكون هناك أعداد كافية من الشركات التي تقوم بتزويد خدمة الانترنت، أو ما يعرف بمزود خدمة الانترنت من أجل تمكين المواطنين من الحصول على حسابات الاشتراك بالإنترنت.²

- توفير أسعار مناسبة للاشتراك بالإنترنت، بحيث تمكن كل طبقات المجتمع من الشبك بالإنترنت. -الأمن والحماية والثقة والخصوصية، فتوفر هذه العوامل الأربعة من أهم شروط نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية، بحيث يجب على الزبون أن يشعر بثقة تامة وكبيرة وأمنة لتحفيزه على إجراء التحويلات المالية وإرسال المعلومات الخاصة.

-زيادة سرعة وفعالية الاتصال، فسرعة الانترنت تؤدي إلى تخفيض كلفة الشبك بالإنترنت، وتوفير وقت الانتظار لإنزال الملفات والصفحات، ولأن مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائر 2013مرهون للإنترنت بتطوير التدفق السريع للإنترنت، لا بد أن يتم تدريجيا استبدال أربعة ملايين خط هاتفي، اقتناء أجهزة جديدة من أجل إنشاء مليوني خط هاتفي في المناطق التي لا تتوفر فيها هذه الخدمة للوصول في 2013

¹ عبد المومن بن الصغير، مرجع سابق.

² المرجع نفسه

التحول نحو الإدارة الإلكترونية كنموذج لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

إلى ستة ملايين خط انترنت ذو التدفق السريع، وتحقيق كثافة انتشار الهاتف الثابت إلى 20%، أي ضعف الكثافة الحالية

-نشر الوعي والتدريب على كيفية استخدام الكمبيوتر والانترنت، وكذا أهمية استخدام الانترنت والحكومة الإلكترونية، لما لها من فوائد كثيرة جدا على كل من المواطنين والحكومة والدولة بشكل عام.
-ضرورة توفير البيئة القانونية و التشريعات اللازمة.

يعد توفير البناء القانوني لتطبيق الحكومة الإلكترونية أحد المتطلبات الهامة، حيث أن اكتمال الأطر التشريعية القانونية من الأسس الجوهرية لتعميم تطبيق الحكومة الإلكترونية، وهذه الأخيرة تحتاج إلى استعداد تشريعي متكامل، لأن إجراءاتها ستعطي الكثير من الاستقرار على إجراءات الحكومة التي وضعت التشريعات النافذة للتعامل معها، وضمان الالتزام بها، لذلك يتوجب على الحكومات أن تقوم بمسح تشريعي شامل للقوانين والأنظمة واللوائح والتعليمات، لمعرفة مدى مواكبتها إجراءات الحكومة الإلكترونية¹

المبحث الثالث: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر، تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل إدارة، وعموما يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض أغلب برامج الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

المطلب الأول: المعوقات الإدارية

تتجه بعض الدراسات إلى تحديد ومحاولة حصر المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية وترجعها إلى الأسباب الآتية:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية، من إضافة أو دمج بعض الإدارات، أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات، وتدفق العمل بينها.
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية.

¹ عبد المومن بن صغير، مرجع سابق

التحول نحو الإدارة الإلكترونية كنموذج لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

-المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية

-مقاومة التغيير في المنظمات من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي¹

المطلب الثاني: المعوقات السياسية والقانونية

تشمل هذه المعوقات ما يلي:

- غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.

- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي، وتنتظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيته.

_عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق، وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها، إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الإلكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية، و صعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات، في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية، والسرية في التعاملات الإلكترونية²

الخاتمة:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية يمثل استراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج إيجابية على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية، ويحقق المصادقية في منظمات الخدمة العمومية، فالتوجه نحو نشر المعلومات الضرورية أمام طلب الخدمة المدنية كالإعلان عن التوظيف

¹ عبان عبد القادر، مرجع سابق، ص 77_78

² المرجع نفسه، ص 79

التحول نحو الإدارة الإلكترونية كنموذج لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

توفير البيانات الأساسية للخدمات، وإيجاد منافذ للخدمة العمومية بمختلف أنواعها: صحية، تعليمية، تجارية من شأنها أن يحقق رضا المواطن على نوعية الخدمات التي يطلبها، كما يقضي على عنصر الشك لدى المواطن، ويخلق مؤسسات عامة تتصف بالفعالية والكفاءة وتستجيب لاحتياجات المواطنين، وتضمن المساواة في الحصول على خدمات عالية المستوى

تعتبر الإدارة الإلكترونية من بين الضروريات في الحياة الإدارية، فقد ساهمت بشكل كبير في تجسيد معاني الشفافية والتخفيف من الإجراءات التي أتعبت المواطن، كما ساهمت في التقليل من البيروقراطية وتعسف الإدارة، وهذا النوع من الإدارة ليس وليد الصدفة بل هو نتاج لإصلاحات عميقة عرفت المنظومة الإدارية على الصعيد العالمي بالدرجة الأولى، وعلى المستوى الوطني كدرجة ثانية، وبالتالي فقد استفادت جميع القطاعات من هذه الخدمة.

كما ترتبط الإدارة العمومية بمفهوم عام باستخدام التكنولوجيات الحديثة لتحرير حركة المعلومات والخدمات للتغلب على القيود والعوائق المادية الموجودة في الأوراق والأنظمة التقليدية، فالإدارة الإلكترونية وسيلة تأثرت بها جميع الإدارات والمنظمات.

وتتميز الإدارة الإلكترونية بأنها بلا ورق كما أنها تقوم بإدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها تقوم بإدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها جهة مركزية، وهي تهدف إلى تسهيل الإجراءات للمواطنين والمتعاملين مع المرفق أو المنظمة.

قائمة المراجع:

أولا : المقالات

- _ بلقرع فاطنة، العمري دلال، جاهزية الإدارة الإلكترونية ودورها في إرساء الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، العدد السابع، ديسمبر 2018
- _ رفيع شريفة، نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية " نحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الحديثة، مجلة الباحث، العدد 06، 2008

ثانيا: الرسائل والمذكرات

- _ عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس بالعاصمة"، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه ل.م.د، في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، السنة الجامعية: 2015، 2016.

التحول نحو الإدارة الإلكترونية كنموذج لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

_عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشييد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، السنة الجامعية: 2009، 2010

_ عثمانى فؤاد، دور نظام الرقابة الداخلية في تحسين جودة الخدمة العمومية "دراسة عينة من مصالح الاستعجالات بالقطاع العمومي الاستشفائي بولاية الجزائر"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، شعبة التسيير، جامعة بوقرة، بومرداس، السنة الجامعية: 2015، 2016

_ كلثم محمد كبيسي،، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية التابعة لدولة قطر، دراسة مكملة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، برنامج ماجستير إدارة أعمال.

ثالثاً: المواقع الإلكترونية

- عبد المومن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات والآفاق"، المركز الديمقراطي العربي للدراسات _ الاستراتيجية الاقتصادية والسياسية، الموقع الرسمي للمركز نقلاً عن الموقع الإلكتروني: <https://democraticac.de/?p=38171>

