

نحو إدارة عمومية إلكترونية للمحد من الفساد الإداري بالجزائر

أ.د/ علي غربي
قسم علم الاجتماع- جامعة قسنطينة 2

ملخص:

تعتبر الإدارة الإلكترونية من أهم تطورات الإدارة العمومية، وهذا المقال يعالج الدور الذي تلعبه هذه الإدارة في تفعيل تقديم الخدمة للمواطنين والقدرة على التحكم في البيروقراطية، والأهم تحسين الشفافية والمساءلة بتحسين الإجراءات الإدارية . والتجربة الجزائرية للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في التقرب من المواطنين وتحسين العلاقة مع الإدارة المحلية ليست جيدة بالقدر الذي يمكنها تعزيز الشفافية، للحد من الفساد والتخفيف من الآثار السلبية للبيروقراطية. الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية - الفساد الإداري - البيروقراطية.

Abstract :

E- Administration is one of the most important developments in the public administration. This article deals with the role that played by this administration in activating the service provided to the citizens and the ability to control the bureaucracy, and most importantly improve transparency and accountability by improve administrative procedures. Algerian experience to benefit from the information technology to get closer to citizens and improve the relationship with the local administration, it is not good as well enough that they can enhance transparency, to curb corruption and mitigating the negative effects of the bureaucracy.

Key words: E- Administration- corruption- bureaucracy

مقدمة

لا يختلف اثنان، على أن العولمة هي ظاهرة كونية تجلت من خلال إزالة الحدود بين الدول، بحيث أصبح العالم قرية صغيرة جراء الثورة التكنولوجية التي مست تقنية المعلومات والاتصالات، إذ لم يسبق أن سجل تاريخ البشرية ما شهدته الألفية الثالثة من تغيرات هائلة في المجالات العلمية والتقنية.

وكنتيجة للتطور التكنولوجي الذي تنامي في ظل الثورة المعلوماتية، شهد العالم بروز مفاهيم جديدة بدء بمفهوم نظم المعلومات الإدارية مروراً بمفهوم التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية وانتهاء بالإدارة الإلكترونية ... وتعتبر هذه الأخيرة فرعاً معرفياً في تطور التنظيم الإداري، يندرج ضمن مواضيع علم الاجتماع والعلوم الإدارية وتسيير الموارد البشرية والتنظيم بصورة عامة. وهي —أي الإدارة الإلكترونية— ليست بديلاً عن الإدارة التقليدية بقدر ما هي نمطاً جديداً في الإدارة وامتداداً طبيعياً لتطور الفكر التنظيمي بتحالفه مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بما تشترك فيه من علوم اجتماعية وإدارية.

وفي ظل هذه التطورات التقنية المتلاحقة التي يعرفها عالم اليوم، أصبح من المهم، بل ومن الضروري للدولة الحديثة أن تستثمر وتستغل تلك التقنيات الخاصة بالاتصالات والمعلومات في تطوير مؤسساتها وإدارتها، وفي تطوير آليات وأساليب تقديمها لـ مختلف الخدمات العامة لمن يطلبها؛ وذلك لتخفيف العبء على المواطن والمؤسسات، وتقريب الإدارة من متعاملها تزامناً مع تحسين الخدمات الإدارية، بهدف رفع العوائق البيروقراطية والتصدي للفساد الإداري الذي يستشري بشكل مَرَضِي خطير. وبالتالي فقد أصبحت الحاجة ملحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تطوير منظومة العمل التقليدي أو التخلي عنها، باستخدام الوسائل الإلكترونية المرتكزة أساساً على التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال لتقديم الخدمات المطلوبة، من خلال قنوات متعددة تيسر الأداء وتجعله أكثر كفاءة بتوفير الوقت والجهد والتكلفة.

وهنا حري بنا التساؤل: هل تشعر الإدارة العمومية — المحلية — بضرورة الاستفادة من مزايا الإدارة الإلكترونية؟ من أجل تحسين خدماتها تجاه المواطنين، الذين أصبحت الإدارة بالنسبة لهم "غولاً" يهاب المضطرب لارتدادها برعب وذلك حتى قبل ولوجها، إنها فوبيا الإدارة العمومية، فقد يرتفع ضغطه الدموي أو تزيد نسبة السكري لديه، ولكنه يبقى مُمنِئاً نفسه عساه يتمكن من قضاء حوائجه في نهاية الأمر.

واللافت، أن الحديث بهذه الورقة سوف لن يتعرض لمظاهر الفساد الإداري وأسبابه وآليات محاربتة؛ فالكتب والدراسات والمؤتمرات والندوات العلمية على جميع الأصعدة وفي كل المستويات كثيرة، وعليه فلا جدوى من تكرار المكرر، وإنما أطرح البديل والمتمثل في اللقاء الافتراضي بين الموظف والعميل، والذي أزع أنه الأنجع في التصدي لهذه الظاهرة بصورة جذرية، وذلك بتجنب كل أشكال التعامل الشخصي المباشر وإغراءاته السلبية؛ فمكمن الفساد البيروقراطي هو في التعامل وجها لوجه بين الطرفين — الموظف والمتعامل.

أولا/ تعريف الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية هي إحدى مفاهيم الثورة الرقمية التي تمثل القاطرة التي تقود إلى عصر المعرفة، إذ تحاول الكثير من الدول ومخ تلف مؤسساتها وأجهزتها تبنيها، وذلك باستخدام نتائج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها وفعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها . بكلمة أخرى، هي "تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية والإجراءات الطويلة والمعقدة باستخدام الورق، إلى أعمال إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية"¹. ويبدو أن هذا التعريف هو محاولة لتبسيط المفهوم وتقريبه من أرض الواقع، نظرا لوصفه الدقيق للإدارة الإلكترونية.

واستطرادا لما سبق، وبعيدا عن الغوص في التعريفات النظرية ، نجد كذلك من يعرفها بالتركيز على المسائل الإجرائية التي تعتمد عليها الإدارة الإلكترونية بأنها : "الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكة الانترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة"². وهذا التعريف يركز على الجانب المعلوماتي وإدارة المعلومات، لأنه يخص الإدارات التي تدور أعمالها في فلك تبادل المعلومات، على اعتبار أن الجانب المعلوماتي هو الركيزة الأساسية والأولى في بناء إدارات التقنية "الإلكترونية"؛ ولعل الإدارة العمومية المحلية - في فضاءها الجوّاري- لا تحيد عن هذا التحديد بالأساس.

ويذهب فريق آخر إلى الاعتقاد بأن الإدارة الإلكترونية هي: "منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية، مثل : البريد الإلكتروني Email، والتحويلات الإلكترونية للأموال Electronic Funds Transfers، والتبادل الإلكتروني للمستندات Electronic Data Interchange، أو الفاكس والنشرات الإلكترونية"³. ويلاحظ أن هذا التعريف قد أضاف لجهاز الحاسوب مجموعة أخرى من الوسائل تعتمد عليها الإدارة الإلكترونية في تعاملاتها اليومية.

غير أن الإدارة الإلكترونية هي أشمل بكثير من هذه المجالات، فهي ليست فقط أعمالا يتم إنجازها عبر الشبكة العالمية للإنترنت، أو عبر الشبكة الداخلية لمؤسسة ما (الإنترانت Intranet)، كما أنها ليست عملية تبادل للمعلومات والملفات داخل منطقة أو إقليم ما، أو بينها وبين غيرها من المنظمات (الإكسترانت Extranet)؛ بينما هي بمفهومها الشائع بين دول العالم تعني "استخدام نتائج القدرة التقنية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها، وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها"⁴.

ويقودنا التعريف أعلاه إلى ١ لتوقف أمام آخر، يعتمد على ربط أبرز عناصر الإدارة الإلكترونية، والمتمثلة في: (التقنية، تحقيق الأهداف، استغلال الموارد)، إذ يعرفها بأنها: "التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الإنترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاية في استخدام مواردها"⁵. نلاحظ أن التعريف السابق يولي أهمية كبيرة لقيمة الرأسمال المعرفي الفكري، ويدعو بطريقة غير مباشرة إلى ضرورة التسابق بين الإدارات الإلكترونية المختلفة، لاكتساب أكبر قدر ممكن من الحصيلة المعرفية والمعلوماتية للاستفادة منها، مع حسن التعامل معها واستغلالها بكفاية، وذلك في سياق تجريدي عام، دونما تخصيص أية إدارة إلكترونية بعينها أو نوعية الأعمال التي تقوم على إنجازها وإدارتها.

ويبقى القاسم المشترك بين التعاريف التي تناولت مفهوم الإدارة الإلكترونية حرصها على إبراز أهمية المعلومات والاعتماد على تقنيات الاتصال الإلكترونية، وليست الورقية، وذلك بتبسيط الإجراءات الحكومية وتيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل في إطار من النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية بما يحقق العدالة والمساواة، وهي مواصفات تراهن عليها الإدارات الإلكترونية، ويفترض أن تسعى لتطبيقه الإدارات المحلية-الجوارية-خصوصا والعمومية بشكل عام.

وتأسيسا عما سبق، يمكن اعتماد تعريف إجرائي للإدارة الإلكترونية انطلاقا من الحقائق التالية⁶:

• إدارة بلا أوراق، وذلك بالاستغناء عن الاعتماد الكلي على الورق واستبداله بمجموعة من الأساسيات حيث يوجد الورق ولكن دون استخدامه بكثافة - كما في السابق - ليعوض بالأرشفة الإلكترونية، والبريد الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

• إدارة بلا مكان، حيث أصبح الاعتماد من أي مكان - ودون وجود جهة ذات مقر مكاني محدد - على وسائل بديلة كالهاتف المحمول والبريد الإلكتروني والعمل عن بُعد من خلال المؤسسات الافتراضية.

• إدارة بلا زمان، أو "إدارة (24X7)"، وذلك بتجاوزها لمسألة التقسيم الزمني بين الليل والنهار وخلال فصول السنة، فعندما تنام شعوب تستيقظ أخرى، مما يستوجب العمل المتواصل

لتمكين جميع الأطراف من قضاء مصالحهم المختلفة؛ ولهذا فقد أصبحت إدارات العالم تعمل على مدار الزمن الحقيقي، أي 24 ساعة في اليوم.

• الاعتماد على الحاسوب ووسائل الاتصال الحديثة لتهيئة فرص ميسرة لتقديم الخدمات

لطالبيها.

• تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف "متبقرط" محدود الخبرة

أو متقلب المزاج.

• الإدارة الإلكترونية ليست بديلا للحكومة العادية، وإنما هي وسيلة لرفع أدائها وكفاءتها.

• إدارة بلا تنظيمات جامدة، حيث تتجه الإدارة الحديثة أكثر فأكثر نحو أنماط بديلة من

المؤسسات (الشبكية، الخفيفة، الذكية) التي تعتمد أساسا على صناعة المعرفة؛ وهذا ما يفسر توجه

دول الشمال إلى صناعات المعرفة والسعي لاحتكارها، وبالمقابل إبعاد صناعة اللامعرفة نحو

دول الجنوب (كالصناعات الميكانيكية والنسجية... والصناعات الملوثة للبيئة... الخ).

ثانيا - الإدارة الإلكترونية نقلة نوعية للإدارة:

أمام الثورة التكنولوجية الحالية أصبح العالم يعيش عصر المعلومات وثورة تكنولوجيا

المعلومات الهائلة التي لم يسبق لها مثيل؛ فبينما استغرقت البشرية مئات السنين للانتقال من

عصر الزراعة إلى العصر الصناعي، فقد انتقلت إلى عصر الذرة في عشرات السنين ثم إلى

عصر الفضاء خلال سنوات، أما حاليا فإننا نشهد تطورا تكنولوجيا هائلا في جميع أرجاء العالم

يحمل الجديد كل ساعة تقريبا. ولقد تميز هذا العصر عما سبقه بالعديد من المميزات، نذكر منها⁷:

2-1/ أصبح العالم قرية واحدة بزوال الحدود الجغرافية بين الدول.

2-2/ إسقاط حواجز الزمن.

2-3/ تدفق هائل للمعلومات.

2-4/ تكافؤ الفرص أمام الجميع للوصول إلى مصادر المعلومات المختلفة.

2-5/ سرعة وسهولة التواصل - أفقيا وعموديا - بين مختلف المستويات، سواء بالنسبة

للأفراد، المؤسسات أو الدول.

2-6/ التدفق المستمر للاتصال على مدار اليوم 24/24 والأسبوع 7x7.

2-7/ عدم احتكار وسائل الاتصال وشبكاته.

2-8/ توفر وانتشار الأجهزة الإلكترونية بشكل واسع.

2-9/ سهولة وبساطة استخدام الأجهزة الإلكترونية.

وبفضل هذه الثورة، احتلت الإدارة الإلكترونية مكانة خاصة في حياة المجتمعات الحديثة التي كانت تواجه في ظل إدارتها التقليدية أزمات خانقة في مسيرة حياتها اليومية، تنصدها الممارسات البيروقراطية وعقلية موظفيها المتحجرة—وهذا ما يطبع راهن الإدارة الجزائرية—غير أنها استطاعت أن تخطو خطوات نوعية نحو الأمام لتتجاوز مثل هذه الأزمات بفضل اعتمادها على المعلوماتية. بينما لا تزال مجتمعات أخرى تأمل أو في أحسن الأحوال تحبو في بداية الطريق الذي يتسابق الآخرون في مراحلها المتقدمة أي يكادون تجاوز خط النهاية. وتعتبر تجربة الإدارة الإلكترونية قفزة نوعية في أساليب العمل، والتنظيم الإداري، وتطوير التشريعات، وتنمية الموارد البشرية؛ وهي كذلك ثورة على المفاهيم والنظريات والأساليب التقليدية التي تركت إدارات الماضي أسيرة الروتين المفرط، والمحسوبية، والتسلط، وبطء الإجراءات، وضياح الوثائق، ومركزية القرارات، والوقت الضائع في انتظار المواعيد المتجددة، وغيرها من أعراض أمراض (البيروقراطية) التي استغللت في جسد الإدارات القديمة. ومن هذا المنطلق اعتُبرت الإدارة الإلكترونية من أفضل الابتكارات والأعمال الخلاقة التي تيسر الحياة اليومية للمواطنين وتقدم لهم الخدمات التي يطلبونها على أكمل وأحسن وجه، حيث يساعد نظامها الإلكتروني على تقديم الأعمال والخدمات بكفاءة وفعالية عاليتين مما يشجع المواطنين على التعامل مع هذا النظام بإيجابية وتدعيمه بجدية.

ثالثا- مزايا الإدارة الإلكترونية: لقد أصبح مقياس الزمن في القرن الحالي يعتمد على مقياس الزمن الإلكتروني الذي تكاد تعادل سرعته، سرعة السنوات الضوئية. فالشخص الأمي في القرن الواحد والعشرين ليس هو الذي لا يجيد القراءة والكتابة، بل هو الذي لا يستطيع التعامل مع الوسائل الإلكترونية. ولهذا ينتشر بسرعة كبيرة استخدام العالم الرقمي وبالخصوص الإنترنت، لأنه يوفر حظوظا أكبر في الاندماج وفي إيجاد فرص عمل والتفوق في المسيرة المهنية؛ بينما كلما تم الابتعاد عن هذه الوسيلة، كلما تعرض الفرد للتهميش.

ولعل من أهم المزايا التي تنتم بها الإدارة الإلكترونية ما يلي⁸:

- 3-1/ السرعة في أداء الخدمات وجودتها.
- 3-2/ نقل الوثائق إلكترونيا بفعالية أكثر.
- 3-3/ تقليل التكلفة نتيجة تبسيط الإجراءات وتقليل المعاملات وتخفيض وقت الأداء.
- 3-4/ تقليل الحاجة إلى العاملين القائمين بأداء الخدمة وخاصة ما يتعلق بالمعاملات الورقية.
- 3-5/ التقييم الموضوعي لأداء العاملين وتنمية نظام متطور لمعرفة المقصرين.
- 3-6/ تخفيض الأخطاء إلى أقل ما يمكن، فالنظام الإلكتروني أقل عرضة للأخطاء.

- 3-7/ تقليص المخالفات نظرا لسهولة ويسر النظام ودقته.
- 3-8/ الوضوح وسهولة الفهم من قبل المستفيدين لما هو مطلوب منهم من وثائق.
- 3-9/ تخفيض الاستثمارات الخاصة بالمباني والعقارات وما إليها.
- 3-10/ تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال.
- 3-11/ تقديم الخدمات دون توقف وفق برنامج مسطر سلفا، حيث يستطيع المواطن الحصول على الخدمات التي يريدها في أي وقت خلال 24 ساعة يوميا، ودون تدخل من جانب الموظفين.
- 3-12/ الشفافية في المعاملات دون التحيز في الانتفاع بالخدمات العامة، وذلك بإتباع إجراءات موحدة ضمن نظام الإدارة الإلكترونية.
- 3-13/ تمكين المواطنين من المشاركة في معالجة السلبات عن طريق تيسير استطلاع رأيهم في شؤون الإدارة الإلكترونية.
- 3-14/ وجود نظام دقيق للمراجعة والمحاسبة.
- 3-15/ التقليل من المشاكل الإدارية والتنظيمية والاجتماعية التي تساعد على انتشار مظاهر الرشوة.

3-16/ القضاء على الاعتبارات الشخصية في العمل والاعتماد على استقطاب واختيار الموظفين بطريقة محايدة على أساس الكفاءة والخبرة.

وتأسيساً على ما سبق، فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحقق العديد من المزايا التي تساعد على الحد من الفساد الإداري وتقليل آثاره السلبية على المجتمع وسلوكيات الأفراد . حيث أن انتشار تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يحسم الكثير من مشكلات الإدارة الجزائرية وتتقدم بذلك آليات الارتقاء بخدمة المواطنين.

رابعا- الفرق بين الإدارتين التقليدية والإلكترونية:

لن يحتاج الباحث إلى طويل عناء لعقد مقارنة بين أسلوبي الإدارة التقليدية، والإلكتروني، وغالباً فإن كل ميزة في الإدارة الإلكترونية هي خاصية كانت تفتقها الإدارة التقليدية مما يؤثر سلباً على أدائها وفعالية دوائرها، ويمكن الوقوف على أبرز الفوارق بين الإدارتين؛ من خلال النقاط التالية⁹:

4-1/ **الحفظ:** إذ أن الكثير من الوثائق والملفات الورقية بالنسبة للإدارة التقليدية تكون معرضة للضياع مع الوقت أو تتلف بالتقادم؛ في حين يحفظ الملف الإلكتروني في مأمن من التلف والتقادم في الموضع المخصص له على الشبكة الإلكترونية للإدارة التي يوجد لديها الملف، وحرصاً منها على تأمين أكثر للوثائق تعتمد الإدارات الإلكترونية على أكثر من وسيط إلكتروني

لتخزين محتوياتها، احترازاً من حدوث أي تلف للشبكة الأم. كما تتميز بسهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في أماكن خارج حدود الإدارة، وهو ما يعرف بنظام التحوط من الكوارث¹⁰.

4-2/ الضياع: بالنسبة للإدارة الإلكترونية فإن احتمالات ضياع الوثائق من ملفات المتعاملين تكاد تكون معدومة؛ بينما تكون شائعة جداً بالنسبة للإدارة التقليدية.

4-3/ الاسترجاع: نظراً لطبيعة العمل بالإدارة التقليدية التي تحفظ الملفات الورقية في الرفوف أو الأرشيف مما يجعل الحصول على معلومة ما أو معاملة من أحد الملفات الورقية للنظام التقليدي أمر بالغ الصعوبة، وقد يتطلب ساعات إن لم يكن أيام؛ بينما مثل هذا الأمر لا يكلف البحث عنه في أرشيف الشبكة الإلكترونية أكثر من الضغط على زر محدد في لوحة المفاتيح لتظهر كل التفاصيل المطلوبة على الشاشة.

4-4/ التكاليف: يتطلب احتفاظ الإدارة التقليدية بالملفات الورقية ضمن الأرشيف الذي لا يجوز إتلافه مهما طال الزمن، وكذلك صيانة المكان الكثير من النفقات؛ في حين لا تحتاج الإدارة الإلكترونية لأكثر من ثمن وسائط التخزين أو الشبكة التي تحمل البيانات، ودون أي عناء إضافي يبدل في صيانة المباني أو الحفظ أو التجديد.

4-5/ المكان: تضطر الإدارة التقليدية لتوفير مخازن ضخمة لحفظ وتخزين الملفات فضلاً عن توفير طاقم عمالة وموظفين وغيرهم، مهمتهم - فقط - هي إدارة هذه المخازن والحصول على أحد الملفات عند الطلب، مما يرهق تلك الإدارات التقليدية، ويعطل مواردها، ويهدر جهودها في الحفظ والتخزين؛ أما الإدارات الإلكترونية فإنها تستوعب عبر شبكتها الملايين من الملفات، ولا تحتاج إلا لما يعادل حجم غرفة صغيرة لوضع مجموع الأجهزة التي تحمل عليها تلك الشبكة.

4-6/ الحماية: تميز الإدارة الإلكترونية ببرامج دقيقة للحماية تضمن عدم تملق أي أحد من الدخول إليها والتلاعب في ملفاتها وإجراءاتها بالاحذف أو الإضافة؛ أما الإدارة التقليدية فتفتقد لهذه الخاصية بحيث أن كل البيانات الورقية هي مكشوفة ويمكن للجميع الاطلاع عليها، بل العبث بها.

4-7/ السرية والخصوصية: تتميز الإدارة الإلكترونية بسرية وخصوصية المعلومات المهمة من خلال ما توفره من برامج تمكنها من حجب ما تريد من معلومات وبيانات، وعدم إتاحتها إلا لمن لهم الصلاحية من الحاصلين على كلمة المرور Mot de passe للتنفذ إلى تلك المعلومات التي يستحيل اختراقها من العامة؛ مما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمراً بالغ الصعوبة.

4-8/ التوثيق والضبط: تتميز الإدارة الإلكترونية بالدقة وبسهولة تسجيل أي إجراء يتم على الشبكة الإلكترونية للإدارة بالساعة والدقيقة والثانية التي تم فيها، في حين تغيب هذه الخاصية عن الإدارة التقليدية.

4-9/ الإجراءات: تنقسم إجراءات الإدارة الإلكترونية بأنها غير مباشرة، أي أنها ليست وجهها لوجه كما بالنسبة للإدارة التقليدية؛ حيث لا يلتقي مراجع الإدارة الإلكترونية مسؤولاً أو موظفاً على مكتبه أو موظف خطوط أمامية، مثلما يحدث في النظام التقليدي، حيث أن التعامل المباشر (وجهها لوجه) يشرع على انتشار مظاهر سلبية في التعاملات؛ أما مراجع الإدارة الإلكترونية فيتعاطى مع برنامج منظم بدقة محددة ينفذها المراجع عبر قائمة من الأوامر التي يقوم بتنفيذها على لوحة مفاتيح.

4-10/ طبيعة اللقاء: في الكثير من الإدارات الإلكترونية يختفي دور الوسائل المباشرة التي يلتقي خلالها طرفي العملية الإدارية (الموظف وطالب الخدمة) وجهها لوجه، وإنما يكون اللقاء افتراضياً عبر الوسيط الإلكتروني الذي يقوم بإنجاز العملية بين طرفين لا يوجد أثناء إجراءاتها سوى أحدهما فقط (طالب الخدمة)، بينما يمثل الطرف الآخر البرنامج الحاسوبي والذي يتم التعامل معه بطريقة غير مباشرة، أو يؤدي البرنامج الخدمة بناء على بيانات غُذِيَ بها سلفاً تحدد قبول الأمر أو رفضه، مما يترتب عليه اختلاف وسائل التعامل أيضاً. وبهذا ازداد الابتعاد عن المعاملات الشخصية، والتي كثيراً ما تتأثر بالجو السائد بين الطرفين المتقابلين سواء بالارتياح أو القلق أو ضغوط الوساطة... الخ.

4-11/ سرعة التفاعل: تتميز الإدارات الإلكترونية بالتفاعل السريع والاستيعاب الكبير للملفات والأوامر والطلبات المختلفة؛ إذ يمكنها استقبال آلاف الطلبات أو الرسائل في آن واحد، والرد عليها جميعاً بسرعة فائقة وفي وقت واحد بإعطاء أمر واحد لرسالة محددة للوصول إلى عدد هائل من الأفراد، أما الإدارة التقليدية فتفتقد هذه الخاصية.

4-12/ مدة الخدمة: تتوافر خدمات الإدارات الإلكترونية على مدار أربع وعشرين ساعة في اليوم دون توقف، إذ يمكن تنفيذ الأوامر على شبكاتها في أي وقت سواء من الأجهزة الخاصة في المنازل عبر الإنترنت، أو عبر مقرات مهياة خصيصاً لذلك تكون موصولة بأجهزتها ونوافذها الإلكترونية الخاصة، أما الإدارة التقليدية فتعرف بمحدودية ساعات الدوام في الأسبوع، قد لا تتجاوز الخمسة أيام أسبوعياً وبضعة ساعات في اليوم.

4-13/ المهام: تتميز الإدارة الإلكترونية بتأدية مهامها المتداخلة والمتعددة بيسر وسهولة من خلال الإمكانيات التي أتاحتها التقنية. أما في ظل الإدارة التقليدية فإن بعض الإدارات ذات مهام

خاصة (كالإدارة المحلية مثلاً) لديها من الإجراءات الكثيرة المتداخلة، مما يصعب تحقيقه بنفس الكيفية.

4-14/ الرقابة المباشرة والصادقة: حيث تتابع الإدارة الإلكترونية مواقع عملها المنتشرة هنا وهناك وعلى منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور من خلال شاشات وكاميرات رقمية تراقب من خلالها أية بقعة من مواقعها الإدارية، وهكذا تمتلك الإدارة أداة مضمونة وصادقة تقيّ بها أنشطتها عن بُعد، وتتابع بها مواقعها بأريحية كبيرة وبصورة مباشرة، بحيث ترى وتسمع كل ما يور بها متى شاءت، بعيداً عن أسلوب المتابعة والتفتيش بواسطة المذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية، وما يكتنفها من مشكلات غالباً ما تتصف بانعدام الشفافية وتصفية الحسابات الشخصية، فضلاً عن بطء هذا الأسلوب.

4-15/ التطور والتراكم المعرفي : يجمع الكثير من المفكرين والباحثين أن الإدارة الإلكترونية في واقعها النظري الراهن هي تطور طبيعي للفكر الإداري والمدارس الفكرية الإدارية في مجالات الإدارة وعلم اجتماع التنظيم خصوصاً، حيث تعود بدايات التطور النظري إلى عشرينيات القرن الماضي حينما بدأ فكر المدرسة الكلاسيكية في الإدارة، وكان الفكر الكلاسيكي -آنذاك - طفرة ونقله حضارية ومدنية، تمثلت في النموذج البيروقراطي المثالي عند (ماكس فيبر)، والإدارة العلمية عند (فردريك تايلور)، ووظائف الإدارة لدى (هنري فايول)، ثم جاءت بعدها مدرسة العلاقات الإنسانية من خلال ممثلها (إلتون مايو)، ثم المدخل الكمي، فمدرسة النظم، والمدرسة الموقفية، ثم المنظمة المتعلمة، وأخيراً الإدارة الإلكترونية.

خامساً- واقع الإدارة العامة في معظم البلدان العربية ومشاكلها:

في الحقيقة لم تشهد معظم البلدان العربية محاولة جدية وشاملة لتحسين الإدارة العامة، وذلك بالرغم من وجود الوزارات والمؤسسات العامة على أرض الواقع، غير أنها تفقد إلى وجود مخطط هيكلي عام للإدارة، مما أوصلها إلى ما هي عليه اليوم من واقع سيئ يتّصف بـ : تدني مستوى الخدمات، عدم الالتزام بالقانون، انتشار الفساد والرشوة والمحسوبية والفوضى، اعتماد التنفيذ الاعتباطي للمعاملات، التمادي في تعقيد الإجراءات والتأخر في مواعيد الإنجاز ، إضافة إلى تدخل السياسيين ورجال المال في الشؤون الإدارية والمحسوبية الإدارية وضبابية في المتابعة والمساءلة.

أمّا المشاكل والأسباب التي أدت إلى هذه النتائج السلبية في الإدارة فهي متعددة ومتنوعة ، يمكن إيجاز أبرزها في التالي:

5-1/ طبيعة النظام السياسي : تعتبر الإدارة أداة لتطبيق السياسات التي يضعها النظام السياسي، وبما أن النظام السياسي في معظم البلدان العربية مهلهل فقد أثر على عمل الإدارة وتقسيمها على أساس حصص فعمت الفوضى وانتشرت المحسوبية في عمل الإدارة التي أهملت مبدأ الكفاءة في التعيين وغاب عنها مبدأ الثواب والعقاب.

5-2/ عدم كفاءة الموظفين : وهو عنصر يتصل بالسبب السابق، فبعض الموظفين لا يحسنون الكتابة بشكل جيد وينقصهم التأهيل لأن توظيفهم يخضع لاعتبارات غير موضوعية، كما أنهم نادرا ما يستفيدون بعد توظيفهم من دورات تدريبية تخصصية. مما يؤدي إلى اعتماد التنفيذ الاعتبائي للمهام وعدم النقيّد بالقوانين وازدراء المواطنين.

5-3/ البيروقراطية الشديدة: من المفاهيم الإجرائية المتداولة حول البيروقراطية أنها تعني الالتزام الشديد والمتحجّر بنص القانون لدرجة تؤدي إلى عرقلة السير العادي للعمل، وبالتالي القضاء على الهدف الذي من أجله وُضع القانون، وهو تسهيل معاملات الناس . غير أن البيروقراطية في معظم إدارتنا ليست ناجمة عن ذلك "أي الالتزام الشديد بالقانون"؛ بل هي نتيجة لتجاوز القانون وعدم تطبيقه، وذلك بسبب غياب القانون (أو عدم تطبيقه) في كثير من الأحيان، واعتماد الارتجال في العمل لدرجة أن مهمتين إداريتين متطابقتين تماما إلا أن تنفيذهما يتم بطريقتين مختلفتين، وذلك يعود إلى بيروقراطية "الجهل بالقانون" أو تجاهله، أي التمسك الشديد برفض فهم القانون أو حتى الاطلاع عليه؛ بحيث أصبحنا نعيش مرحلة "ديكتاتورية البيروقراطية"¹¹، وهذا مؤشر صارخ عن الإمعان في العراقيل البيروقراطية التي تتغص الحياة اليومية للمواطن الجزائري البسيط عند كل إدارة عمومية يحل بها.

5-4/ انعدام المساءلة : تنتم أنظمة الرقابة والمساءلة في المجال الإداري بعدم الفعالية ، وذلك بالرغم من كثرة الهيئات الرقابية والتأديبية داخل السلطة التنفيذية، غير أنه لم يتم التوصل إلى ضبط المخالفات ومتابعة مرتكبيها والحد من سوء الإدارة . علاوة على ذلك فإن مختلف الإدارات القطاعية أو الوزارية لا يلتزم بتقديم التقارير حول نشاطاتها دوريا تطبيقا للقوانين ، مما يقضي على عامل الردع القانوني، ويشجع على انتشار مظاهر التسيب الإداري واتساع رقعة الفساد.

5-5/ تدني مستوى الدخل : إن الدخل الضعيف الذي يتقاضاه موظف الإدارة العمومية يساهم كثيرا في اللجوء إلى بعض السلوكات المشينة ، فحتى صاحب الأخلاقيات والملتزم بالقانون قد يضطر إلى قبول الرشاوى والمال والهدايا مقابل تيسير الشروط وتسهيل التعامل.

5-6/ المركزية الإدارية الشديدة : بالرغم من مبدأ اللامركزية المعتمد في بعض البلدان العربية وفي مقدمتها الجزائر، فإن هيكلية الإدارة العامة غالبا ما تشكو من مركزية شديدة وعدم ترابط فعال بين إدارتها على المستويين المركزي والإدارات المحلية.

سادسا- الإدارة العمومية المحلية في الجزائر بين النظرية والتطبيق :

تنهض فلسفة الإدارة المحلية في الجزائر على أنها تقريب الإدارة من المواطن . وتحقيقا لذلك سعت إلى ضرورة العمل على الانتقال من الأسلوب المركزي إلى الأسلوب اللامركزي ومن طابع الحكم الوطني إلى طابع الحكم المحلي، ونتيجة لذلك فقد ازدادت أهمية الإدارة المحلية خاصة مع ما تلعبه من دور فعال في تحقيق التنمية المحلية . إذ تعد جزءا لا يتجزأ من الدولة، وهي نظام إداري لامركزي يتكون من البلدية التي تعد الخلية الأساسية للامركزية الإقليمية، إضافة إلى الولاية، وما يدور في فلكهما من إدارات عمومية تتولى مهام محددة تتصل بالمواطنين ضمن إقليم جغرافي معين.

وفي هذا المسعى تعد الجزائر من بين الدول التي تهدف من خلال إداراتها المحلية- نظريا - إلى ترقية نوعية الخدمة العمومية في جميع المجالات، من خلال القضاء على الممارسات البيروقراطية، إلى جانب تعزيز الشفافية والفعالية، وتوسيع المشاركة الشعبية، وضمان الحقوق والحريات الفردية والجماعية، وإرساء دعائم منظومة قانونية وقيمة قادرة على تحقيق العدالة الاجتماعية، هذا من الناحية النظرية أما من الناحية الواقعية فإن تحقيق ذلك قد يصطدم بالعديد من المعوقات التي تواجه تلك الإدارات في أداء وظائفها.

ويبدو الاختلاف واضحا بين الجوانب النظرية والجوانب التطبيقية في تسيير الإدارة المحلية، إذ نجد العديد من الشعارات التي تعبر أن المواطن هو الفاعل الرئيسي "من الشعب وإلى الشعب" إلا أنه من الناحية الواقعية يبقى المواطن يعاني من سلبات بيروقراطية الإدارة المحلية الجزائرية، حتى في استخراج أبسط الوثائق الشخصية كشهادة الميلاد التي كانت تستغرق فترة زمنية طويلة، رغم أننا في زمن الإدارة الإلكترونية.

إن الكثير من مظاهر معاناة المواطن الجزائري مع الإدارة العمومية قد ولت وأصبحت من الماضي - خاصة البلدية والعدالة - حيث تحسنت بهما الخدمات إلى درجة كبيرة، والأمل في أن تحدد حدودهما باقي الإدارات العمومية ذات الصلة المباشرة ببيوميات المواطنين . وما تزال الكثير من الآثار السلبية لعمل الإدارة البلدية- التي تسجلها الصحف واليوميات الوطنية¹² - تذكرنا بذلك الواقع المقرف (وبعضها ما يزال مستمرا)، يمكن الإشارة لبعضها فيما يلي:

6-1/ أخطاء في كتابة الأسماء والألقاب تدخل أصحابها أروقة العدالة : حيث تسجل أروقة المحاكم عبر الوطن إقبالا كبيرا تتخلله في الكثير من الأحيان أجواء الفوضى والقلق في صفوف المواطنين الذين يتوافدون على المحاكم لتصحيح ألقابهم أو أسمائهم، أو أخطاء موجودة في تاريخ الميلاد، فضلا عن استخراج أحكام خاصة بتسجيل أحد الأسلاف كالجدة أو تصحيح اسمه، وقد تفاقمت هذه الظاهرة أكثر مع الطلب المتزايد على شهادات الميلاد الأصلية، سواء العادية أو البيومترية، هذه الأخيرة التي كشفت منذ بداية العمل بها عددا كبيرا من الأخطاء في الأسماء أدت إلى جرّ أصحابها إلى المحاكم -وما تزال- قصد التصحيح، وقد تسببت هذه الأخطاء التي ترتكب بأيدي أعوان مصالح الحالة المدنية بالبلديات وأساسا خلال استخراج وثيقة شهادة الميلاد إلى معاناة كبيرة تعطل حاجيات المواطنين، ففي الكثير من الحالات يرتكب خطأ بإضافة حرف إلى لقب أحد المواطنين أو إلى لقب أحد أسلافه ليجد هذا المواطن نفسه غريبا عن عائلته، أو أنه يتغير من جنس إلى آخر، مما يكلفه عناء كبيرا في الوقت والجهد والمال لتصحيح الخطأ.

6-2/ ضعف المستويين العلمي والمهني : فالكثير من البلديات توظف من ليس لهم مستوى تعليمي مطلوب، "بل إن البعض منهم لا يتقنون الكتابة وخطهم رديء للغاية، مما يسمح بتحريف بعض الحروف وجعلها غير مقروءة . كما نجد من الموظفين من لا يحسن كتابة بعض الأسماء خصوصا تلك التي بها حروف المد كالآلف والواو والياء أو لا يفرق بين التاء المفتوحة والمربوطة... وكذلك بالنسبة للغة الفرنسية وعند الكتابة باللغتين نجد اختلافا بينهما، أو بينهما وبين ما تتضمنه النسخة الأصلية في الدفتر الأصلي . كما تسجل الكثير من الأخطاء في تدوين تواريخ الميلاد والوفاة، فكثيرا ما يجد بعضهم نفسه أو أحد أفراد عائلته متوفيا، والعكس صحيحا فقد يحدث أن يُدون تاريخ الوفاة بوضع رقم في غير موضعه فقد تم تسجيل تاريخ الوفاة سنة 2020 بدلا من 2002 وهلم جرا...

وهناك بعض الأخطاء تعود إلى رداءة الخط وعدم كتابة الحروف بطريقة صحيحة، فيحدث الخلط وتقل خطأ عند إعادة كتابتها ، وستبقى لفترة أطول وذلك حتى عند التحول إلى الإدارة الإلكترونية.

6-3/ الخطأ في تعريب الأسماء: ومن الأخطاء الشائعة أيضا الكتابة الخطأ عند تعريب بعض الأسماء من اللغة الفرنسية حيث يستبدل حرف بآخر عند كتابته باللغة العربية . خصوصا وأن بعض الحروف باللغة العربية لا تجد ما يقابلها باللغة الفرنسية مثل الخاء والغين والعين والقاف، كما قد يحدث خلطا في بعض الحروف كالحاء والهاء والقاف والكاف والصاد والسين... الخ. ومن يدفع الثمن من ماله وجهده ووقته هو المواطن من أجل تصحيح الأخطاء.

6-4/ تفشي مظاهر الفساد : مثل تلك الأخطاء الحقيقية السالفة الذكر تنقل كاهل المواطن في ضرورة إعادة تصحيحها، وتزداد حدة الظاهرة مع الروتين البيروقراطي ومظاهر الفساد والمحسوبية المستشرية عند الكثير من موظفي الإدارة المحليّة وبخاصة في مصالح الحالة المدنية... فكثيرا ما نجد الموظف يصل متأخرا لعمله وفور وصوله نجده يخرج أوراقا أو دفاتر عائلية لمعارفه أو أقاربه وأصدقائه ولا يبالي بالمواطن الذي ينتظر أمام الشباك والذي بدأ الانتظار منذ الصباح الباكر قبل ساعات الدوام، أو منذ صلاة الفجر عليه يظفر بمكان مع الأوائل ليستخرج وثائقه... وينتهي مشواره بنجاح، لكنه غالبا ما يخيب مسعاه، ويعيد الكرة لمرات.

6-5/ ممارسات مرفوضة: ومما يزيد من تدمير المواطن البسيط هو الممارسات التي تتم من بعض معارف الموظف أو ممن لا يولون اعتبارا للمواطنين الذين ينتظرون دورهم إذ لا يحترمون الطابور ويتقدمون دون مراعاة لشعور الآخرين ... ولهذا يستحسن اتباع أخذ الدور بسحب الرقم التسلسلي من كل المتعاملين المترددين لطلب خدمة من المصلحة (بعض الإدارات تتعامل بذلك... غير أنه كثيرا ما يكون الجهاز غير مستغل أو يكون خال من الورق).

6-7/ تشتت الوثائق بين البلديات يورق المواطنين: حيث يجد بعض المواطنين ببلديات حديثة النشأة مجبرين على التنقل لبلديات المسجلين بها وهي غالبا ما تضم أعدادا هائلة من المسجلين بمصالحها عكس البلديات الحديثة ... وهنا يرى البعض أنه لا فائدة من تأسيس بلديات أو حتى دوائر كون مصالح مواطنيها تبقى مرتبطة بدوائر وبلديات أخرى ؛ غير أن العلاج الجذري يبقى مرهونا بتعزيز تعميم الإدارة الإلكترونية.

ومثل هذه المظاهر من شأنها خلق تداعيات أخطر ، ففي سياق تفاقم الظاهرة أكثر كشفت بعض المحاكمات حالة التسيب والفوضى التي تطبع بعض مصالح الحالة المدنية؛ فقد عثرت مصالح الأمن لدى موظفي إحدى البلديات على وثائق فارغة تحمل توقيع مسؤولين في البلدية، كما تم العثور لدى إحدى الموظفين على دفاتر عائلية مزورة . وأغرب ما كشفت عنه بعض المحاكمات أن موظفين بسطاء يحوزون على دمغة التوقيع ، التي يفترض أن يحتفظ بها سوى الشخص المفوض بذلك . وهو ما يظهر بجلاء الطريقة اللامسؤولة التي يعتمدها بعض المسؤولين في تفويض الإماءات، والتي تكون عواقبها وخيمة.

ويجمع المختصون على أن أي إجراء يتخذ للقضاء على هذه الظواهر يعتبر حلا مؤقتا لا يضع حدا لمعاناة المواطنين، مؤكدين أن الحل الناجع الذي بإمكانه تفادي أخطاء في المستقبل هو تحديث نظام العمل بالمجالس البلدية، وعلى الخصوص مصالح الحالة المدنية وتجهيز هذه

الأخيرة بنظام شامل وحديث للرقمنة، وتلزم البلديات بتحقيقه في أقرب الآجال . وبالفعل فقد شرعت بعض البلديات في عملية رقمنة مصالحها أو جزء منها.

وهنا لابد من التنويه أن أغلب هذه المظاهر قد ولت وأصبحت من ماضي مصالح الحالة المدنية بإدارة البلدية، حيث أصبحت مختلف الوثائق تستخرج فوراً عند طلبها من البلديات¹³ أينما وجدت وذلك حتى على مستوى بعض القنصليات الجزائرية بالخارج . وبهذا يختصر المواطن الكثير من الوقت ويقلل من ضياع الجهد والملل . وتقل مظاهر الاكتظاظ في المدينة وشوارعها . والأمل يبقى من أجل تعميم هذه الإجراءات على مستوى مختلف الإدارات العمومية، وفي مقدمتها البريد والمواصلات والبنوك.

سابعاً- تسريع مشروع الإدارة الإلكترونية:

من أجل التسريع في تعميم تطبيق الإدارة الإلكترونية، تعمل مختلف مصالح وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال على توفير كل التسهيلات خاصة الحلول الإلكترونية لمصالح الإدارة الجزائرية من خلال ربط مصالحها بشبكات الألياف البصرية وشبكة الانترنت ذات التدفق العالي، مع ضمان حماية لمختلف المعلومات التي يتم نقلها عبر الشبكة وهو ما تسهر عليه "اتصالات الجزائر" بتكثيف تدريب أعوانها على تقنيات الاتصال الحديثة، وتخصيص حلول إلكترونية وبرامج معلوماتية أكثر أمناً انتقتها مجموعة من التقنيين الأكفاء الذين بذلوا كل جهدهم لتوفير أنظمة معلوماتية خاصة بعصرنة الإدارة، وهذا يدخل أيضاً في مخطط عمل الوزارة الذي باشرته منذ مدة لعصرنة خدمات العديد من القطاعات الحساسة.

وتهدف الوزارة من خلال المشاريع التي انطلقت فيها إلى تقريب الإدارة من المواطن بشكل عام ومحاربة كل أشكال البيروقراطية بعد أن تم استعمال التكنولوجيا حيات الحديثة في خدمة المواطن حيث تشير التقارير الأخيرة للوزارة إلى ضرورة مواكبة التطور الحاصل خارج الوطن في هذا المجال لبلوغ الأهداف الاستراتيجية في عدة قطاعات خاصة الصناعية والتجارية منها. ولتفعيل الآليات العصرية لتجسيد الإدارة الإلكترونية، تقوم وزارة الداخلية بتجهيز المركز الوطني للبيانات المعلوماتية الذي سيكون موصولاً بعدد من الشبكات المعلوماتية بكل من الدوائر الإدارية لكل الولايات بالإضافة إلى القنصليات والشبكات المعلوماتية لمختلف مصالح الأمن، ومن المقرر أن يشرف على المركز مجموعة من التقنيين ستكون مهمتهم متابعة العمل ومراقبة عمليات جمع المعلومات والبيانات الشخصية، مما يسمح بإنشاء أول بنك للمعلومات الشخصية لكل مواطن بما يسمح بإعطاء رقم لكل مولود يبقى معه طوال حياته مثلما هو معمول به في جل دول العالم. وفي نفس الاتجاه تسير أشغال العصرنة نحو تحديد رقم تعريفى وحيد لكل مواطن

بالنسبة لمختلف الوثائق الإدارية التي يطلبها من خلال وضع سجل مدني مرقمن للحالة المدنية، علما أن عملية استخراج أي وثقة مستقبلا—كما يؤمل—لا تتطلب إلا إرفاق نسخة من شهادة الميلاد التي ستحمل البيانات الشخصية والرقم المدني للمعني.

وقصد الإسراع في عملية العصرية شرعت وزارة الداخلية في تجهيز البلديات والدوائر بمختلف الوسائل الإلكترونية من أجهزة الحاسوب إلى الربط بشبكة الانترنت مع تكوين العمال في تقنيات التكنولوجيا الحديثة للتحكم أكثر في العملية التي ستدخل الإدارة الجزائرية عالم العصرية¹⁴.

إن هذه المرحلة الانتقالية نحو اعتماد وتعميم الإدارة الإلكترونية لتمس جميع الإدارات العمومية لا تسير كما يجب، ولا تعني مختلف الإدارات والمناطق بنفس الدرجة؛ لهذا يتعين فسح المجال واسعا أمام التقنية لتتولى مقاليد الأمور، وبصبح الحاسوب الخيار الأمثل للإدارات إذا أرادت التخلي عن الإدارة التقليدية وسلباتها، ولتساير العصر. وهذا يستوجب إيلاء عناية كبيرة بالإنسان باعتباره الرأس مال الحقيقي وبؤرة أي تغيير لمسيرة الركب العالمي، وما يصاحب ذلك من متطلبات أخرى...

ثامنا- متطلبات مشروع "الإدارة الإلكترونية"¹⁵:

إن التخلي عن الإدارة التقليدية وسلباتها ليس بالأمر الهين، إذ يحتاج مشروع الإدارة الإلكترونية إلى تهيئة البيئة الملائمة ليحقق النجاح والتفوق. وإلا سيكون مصيره الفشل وسيسبب خسارة في الوقت والمال والجهد، وبالتالي العودة إلى نقطة الصفر؛ فالإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، لذلك فإن مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها:

8-1/ البنية التحتية، وذلك بتوفير كل ما تتطلبه الإدارة الإلكترونية بإنشاء شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية فيما بينها، من جهة؛ وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

8-2/ توافر الوسائل والأجهزة الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية والتي يتم من خلالها التواصل معها، مع تيسير الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

8-3/ مواصلة التأهيل وبناء القدرات، وذلك في عملية دورية مستمرة لكافة الموظفين بشكل

سليم ومن خلال معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة، كما يتعين نشر ثقافة استخدام "الإدارة الإلكترونية" وطرق ووسائل استخدامها بين المواطنين أيضا.

8-4/ توفر إرادة سياسية مشجعة، بحيث تتولى جهة محددة تطبيق هذا المشروع وتعمل على

تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق ومتابعة التنفيذ. وتسهر على إيجاد مصدر للتنميط، من أجل الصيانة الدورية وتدريب الموارد البشرية للحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و "الإدارة الإلكترونية" على مستوى العالم.

8-5/ وجود منظومة من التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية

وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليه.

8-6/ ضمان الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات

الوطنية والشخصية لحماية الأرشيف الإلكتروني من أي عبث، وبهذا يتم حماية الأمن القومي والشخصي للدولة والأفراد على حد سواء.

8-7/ وضع خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية وإيراز

محاسنها بمساهمة كافة وسائل الإعلام وفعاليات المجتمع.

بالإضافة إلى ما سبق، يجب توفير بعض العناصر الفنية والتقنية التي تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ومنها : توحيد أشكال المواقع الحكومية والإدارية وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في البلاد، ليتم الرجوع إليه عند الضرورة.

تاسعا- تحديات تعميم الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

مما لا شك فيه أن التغيير في عقلية الإنسان ليس بالأمر الهين، فغالبا ما يواجه أي تغيير لامادي مقاومة شديدة من البعض قد تكون عامل فشل ذريع لأية مبادرة . ولهذا فليكن أول إشكال يطرح في الإدارات العمومية هو كيفية التغيير في سلوكيات الموظف الذي يعتبر التحول للعمل إلكترونيا بمثابة منافس له، لأن مهاراته وكفاءاته التقليدية تم استبدالها بالمهارة الإلكترونية . فالموظف الذي يستصدر بضعة وثائق في اليوم كان يشعر وكأنه يقوم بعمل خارق للعادة، وأنه يحظى بنوع من السلطة، غير أنه باعتماد التدبير الإلكتروني سيصاب بنوع من الإحباط، لأن الحاسوب قد أخذ مكانه وأنجز كمية أكبر . كما أن هناك نوع آخر من الموظفين الذين غالبا ما

يتعاملون مع الملفات الموضوعة فوق مكاتبهم بنوع من السلطة المعنوية، فتأتي التقنية الإلكترونية لتسلبهم إياها.

كما أن انتشار الأمية الرقمية يعتبر من التحديات التي يجب التعامل معها بحذر، حيث نسجل ضعف أو انعدام الثقافة الرقمية لدى المواطن العادي أو لنقل أنها مازالت متواضعة جدا، مما يستدعي عملا دؤوبا من المعنيين، وحملات لمحوها. حيث يجب الانطلاق فيها موازاة مع انطلاق المشاريع المهيكلية الكبرى، فالبطاقة الرقمية والجواز الرقمي والبطاقة الرمادية ورخصة السياقة... إلى غير ذلك من الوثائق الرسمية الإلكترونية تفرض قبل كل شيء تهيئ المواطن إلى تقبل هذا الفضاء والتعامل معه بإيجابية.

كما لا ينبغي إغفال الازدواجية اللغوية، وذلك بضررة الانتباه إلى اللغة المستعملة في العلاقات الرقمية، حيث أن أهم الوثائق والمعلومات مكتوبة باللغة الفرنسية، وقلة قليلة مكتوبة بالعربية.

وغير خاف، أن تعيين الموظفين غالبا ما يخضع لاعتبارات ذاتية، سياسية واجتماعية، بغض النظر عن الكفاءة، وهذا ما يبرر وجود تضخم في موظفي الإدارات العمومية، بحيث يجعل عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية "مشكلة اجتماعية" عند محاولة الاستغناء عن صغار الموظفين وهم الذين ينتمون إلى الطبقات الدنيا وغالبيتهم يكفلون عائلات مما يتركهم بدون عائل بسبب التحول إلى النظام الإلكتروني.

وفي حقيقة الأمر، فإن الإدارة الإلكترونية لن تلغي الموظفين بصورة نهائية؛ ولكنها قد تقلل من أعدادهم، تماشيا مع عملية الإصلاح الإداري التي هي عملية مستمرة لا تنتهي، وهي تنصب أولاً على العنصر البشري الذي يتعين معه استمرار الدورات والبرامج التدريبية - الحقيقية وليس الصورية - التي تسعى في المحصلة النهائية إلى تأهيل الموظف العام. هذا الأخير الذي يجب أن يكون قادرا ومتحمسا للعمل على إنجاح ذلك التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية؛ وأكثر من ذلك يكون لديه الاستعداد النفسي للعمل بنجاح، وليس مجرد الاستعداد العلي والفعلي للعمل كموظف في هذه الإدارة. مما سيؤدي حتما إلى إحداث تغييرات جذرية وجوهرية في المفهوم الإداري والفني للموظف العام، وفي عمليات اختيار الموظفين وتعيينهم، ليكون الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية بسلاسة.

خاتمة:

حقيقة الأمر أن التقدم العلمي المادي ليس له حدود، ولا تبدو له نهاية فالدول المتقدمة تزداد تقدماً باستخدام تقنية المعلومات والاتصالات - والتي ثبت بالتجربة أنها مفتاح التنمية المستدامة - بينما تحاول الدول النامية اللحاق بالركب، واستخدام هذه التقنيات لعبور ما يسمى بالفجوة العلمية والتكنولوجية الواسعة التي تفصل ما بين الدول المتقدمة والدول النامية. ولعل الخطوة الأولى في هذا الاتجاه تكمن في إحداث ثورة إدارية، تبدأ بمحاربة الفساد بالإدارة العمومية، على اعتبار أن هذه الأخيرة هي الوجه الحقيقي لنظام الدولة - سفير - لدى المواطنين.

ويتم التصدي للفساد الإداري من خلال التحول إلى الإدارة الإلكترونية، وذلك بتعميم تطبيق استخدام التكنولوجيا في الأعمال الإدارية، وما يصاحب ذلك من تطوير في كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات الإدارية الحالية وتبسيطها ونقلها نوعياً من الطرق اليدوية المعتادة إلى الطرق التقنية الإلكترونية المتقدمة، عن طريق استخدام أحدث عناصر التكنولوجيا ونظم شبكات الاتصال والربط الإلكتروني الرقمي الحديث، مما يؤدي إلى الارتقاء بكفاءة العمل الإداري وارتفاع مستوى جودة الأداء الإداري بتوفير الوقت والجهد من خلال تنفيذ جميع المعاملات إلكترونياً.

ولهذا، أصبح تعميم الإدارة الإلكترونية مطلباً مصيرياً يجب الإسراع في تنفيذه ابتداء من الإدارة المحلية وحتى الحكومة وشموله القطاع الاقتصادي العمومي والخاص وكذا جميع إدارات الدولة، بحيث يتم الوصول إلى مبدأ الحكومة الإلكترونية تماماً. ولهذا يجب أن تواكب ذلك برامج وخطط الوزارات ذات الصلة وفي مقدمتها التربية الوطنية والتعليم العالي، والتكوين المهني وباقي المؤسسات الأخرى للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في خدمة التعليم والتكوين...

واللافت، أن الحكومة الإلكترونية ليست مجرد مجموعة تطبيقات لتقنيات وتكنولوجيا المعلومات، ولكنها البنية الأساسية التي تتيح لأي مجتمع فرصة الانتقال إلى مزيد من التقدم والمشاركة الحقيقية في حضارة القرن الواحد والعشرين التي تحت مد على الوسائل الرقمية الإلكترونية، وهو الأمل الذي ننظر تحقيقه. ولن يتأتى ذلك إلا بإرادة سياسية وتكاتف جهود الجميع. ودراسة التطبيقات والنماذج الناجحة والاستفادة من إيجابياتها وسلبياتها مثلما هو حاصل مع بعض الدول العربية (الإمارات العربية المتحدة مثلاً)، وأخذ ذلك في الاعتبار عند الإعداد للتحول لذلك النوع من الإدارة الحديثة.

وفي هذا الصدد نسجل بارتياح تصريحات "تور الدين بدوي" وزير الداخلية باستعمال العربية والسعي للقضاء على العراقيل البيروقراطية المستشرية في الإدارة المحلية بتخفيف الوثائق وتعميم

استعمال البطاقة الوطنية للحالة المدنية واعتماد مدى الحياة للبطاقة الوطنية وجواز السفر لأنهما تستعملان من شخص على قيد الحياة.

الهوامش:

- ¹ حسين بن محمد الحسن : الإدارة الإلكترونية، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، نحو أداء متميز للقطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1-4 نوفمبر 2009، ص 8.
- ² المرجع السابق ص 4
- ³ المرجع السابق، ص 5.
- ⁴ نجم عبود نجم : الإدارة الإلكترونية، الاستراتيجية والوظائف والمشكلات ، دار المعرفة، مصر، 2004، ص 126.
- ⁵ حسين بن محمد الحسن، مرجع سابق، ص 4.
- ⁶ علاء عبد الرزاق السالمي وخالد إبراهيم السليطي : الإدارة الإلكترونية، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 3.
- ⁷ عبد الفتاح البيومي: الحكومة الالكترونية العربية، دار الفكر، الاسكندرية، 2006، ص 32.
- ⁸ علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي : الإدارة الإلكترونية، ط 1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 36-37.
- ⁹ حسين بن محمد الحسن : الإدارة الإلكترونية، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، نحو أداء متميز لل قطاع الحكومي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1-4 نوفمبر 2009 صص 7-11 بتصرف.
- ¹⁰ عبد الرحمن توفيق: الإدارة الالكترونية، اصدارات مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، 2003، ص 26.
- ¹¹ يومية الخبر بتاريخ 2013/12/06 عدد 7275 وهو المصطلح الذي استعم له الوزير الأول عبد الملك سلال خلال زيارته لولاية الوادي.
- ¹² عن يوميات جزائرية: الشروق اليومي: يوم 2014/07/13، عدد 6239 - المساء: بتاريخ 2015/09/08 - يومية المشوار السياسي: يوم 2016/03/05 - آخر ساعة: ليوم 2011/06/06 - الخبر: يوم 2014/03/04.
- ¹³ الإجراء مازال لم يعمم كلية على مختلف ربوع الوطن...
- ¹⁴ جريدة النهار، عدد 2377، 20 جويلية 2015 ص 4
- ¹⁵ كلثم محمد الكبيسي: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، ماجستير، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008، ص 35.