

أطر رقمنة الإدارة العمومية في "مشروع الجزائر الإلكترونية 2013"

بقلم: أ. يتوجي سامية*

الملخص:

إن تشعب الخدمات والأنشطة والفعاليات التي تقدمها الإدارات الحكومية وأهميتها للمواطنين والمؤسسات معا، حتمت ضرورة تحولها نحو أسلوب الإدارة الإلكترونية، من خلال استخدام وسائل وتقنيات إلكترونية حديثة توفر المرونة اللازمة للعمل الإداري، لكن الواقع أثبت أن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة إلى تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة، واستخدامها في توجيه سياسات وإجراءات عمل الدولة نحو تحقيق أهدافها، استجابة للمتغيرات المتلاحقة داخليا وخارجيا، الأمر الذي حاولت الجزائر تحقيقه منذ بدء عملية تحولها نحو الإدارة الإلكترونية من خلال "مشروع الجزائر الإلكترونية 2013"، فكان أن شهدت في ظل هذه التجربة جملة من التغيرات الملحوظة على الخدمة العامة الموجهة للمواطنين، من حيث إنها تؤسس لنهاية الإدارة العامة التقليدية بما يوفر الكثير من فرص الرشادة الإدارية، المركزية والمحلية على السواء.

الكلمات الدالة: الرقمنة، الإدارة الإلكترونية، العمل الإداري، الخدمة العامة.

Résumé:

La complexité des services, des activités et des événements fournie par les ministères du gouvernement et leur importance pour les citoyens et les institutions ensemble, a nécessité la nécessité de passer à une méthode de gestion électronique grâce à l'utilisation d'outils et de techniques de électronique moderne offre la flexibilité nécessaire pour le travail administratif, mais la réalité a prouvé que l'idée de l'e-gouvernance va bien au-delà du concept de la mécanisation de l'intégration de données et d'informations entre les différents

* أستاذة مساعدة قسم "أ"، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ألكلي محمد اوحاج- البويرة.

ministères et utilisé pour guider les politiques et procédures de l'État en vue d'atteindre ses objectifs en réponse aux variables successives interne et externe, qui a tenté en Algérie atteint depuis le début du processus de transformation vers e-gouvernance par "Projet E-Algérie 2013», a été vu à la lumière de cette expérience un certain nombre de modifications des citoyens orientées services publics notables, dans qu'il jette les bases pour la fin de l'administration publique traditionnelle afin de fournir un grand nombre de possibilités de rationalisation des niveaux administratifs centraux et locaux.

Mots-Clés: Numérisation, Gestion électronique, Le travail administratif, Service Public.

Abstract:

The complexity of services ,activities and events provided by government departments and their importance to the citizens and institutions together, necessitated the need to transition to a method of electronic management through the use of tools and techniques of modern electronic provides the flexibility needed for administrative work, but the reality has proved that the idea of e-governance goes far beyond the concept of mechanization to the integration of data and information between various departments and used to guide the policies and procedures of the state towards achieving its objectives in response to variables successive internally and externally, which tried to Algeria achieved since the start of the process of transformation towards e-governance through "Project E-Algeria 2013", was seen in the light of this experience a number of changes notable public service-oriented citizens, in that it lays the foundation for the end of the traditional public administration in order to provide a lot of opportunities for rationalization of administrative central and local levels.

Key Words: Digitization, Electronic Management, Administrative Work, Public Service.

مقدمة:

إن الثورة الحقيقية لتطوير الإدارة ارتبطت ببداية ظهور الحاسوب الذي يعد نقلة كبرى في مجال الاعتماد على الآلة؛ فقد أنتجت تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقاتهما المتطورة والمتجددة خلال السنوات القليلة الماضية واقعا إداريا جديدا، تجلت مظاهره في سقوط كثير من المفاهيم الفكرية والمنظومات القديمة، وتحققت معه نقلة فكرية نوعية جعلت الأساليب الإدارية الحديثة تكاد لا تمت بصلة لما كان عليه واقع الفكر الإداري وتطبيقاته، وبفعل ذلك تغيرت الهياكل والمعاملات الإدارية في الدول ومعايير أدائها، فامتد نطاق خدماتها إلى خارج مواقيت العمل الرسمية، سعيا لإنجاز مهامها، متعددة بذلك حدود الزمان والمكان للوصول إلى مستوى خدمي يتسم بالسرعة والشفافية والنزاهة.

لذلك يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها أهمية بالغة، انطلاقا من كون تحول الدول نحوه هو رغبته في ترشيد الخدمة العامة وتحسينها والنهوض بجهودها، بما يؤسس بشكل أو بآخر لتطوير نظام إدارة الحكم والشؤون العامة في الدولة، خاصة وأنه أصبح من الممكن واقعا أن يستبدل العنصر البشري بالحاسوب، بل ويمكن - في بعض الأحيان - أن يحل محل المدراء في إصدار التوجيهات والتعليمات الآلية بناءً على برامج يتم تصميمها وتحميلها على الشبكة.

وقد كان لاتجاه الجزائر نحو إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لإضفاء تحسينات جوهرية على طرق أداء الخدمة العامة للمواطنين، وما نتج عنها من تطوير لمهام وأنشطة المنظمات الخدمية الإدارية؛ دور في إحداث سلسلة من التغيرات على وظائف الإدارة التقليدية، بما يطرح الإشكالية التالية:

كيف تُساهم محاولة الجزائر رقنة الخدمة العامة الموجهة للمواطن، عن طريق تطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية على مستوى الهيئات الإدارية المحلية والمركزية في رفع كفاءة أدائها؟

من أجل التصدي لما تطرحه هذه الدراسة من نقاط بحثية، تم معالجته من خلال التطرق مبدئيا إلى ملامح التحول إلى الإدارة الإلكترونية (المطلب الأول)،

ومن ثم نستعرض أهم إسهامات الرقمنة في رفع كفاءة الأداء الإداري في الجزائر (المطلب الثاني).

المطلب الأول: ملامح التحول إلى الإدارة الإلكترونية

لقد أدى التطور السريع للتقنية إلى بروز نموذج إداري جديد، فرضه التنافس والتحدي المتزايد أمام النظم الإدارية البيروقراطية، لتحسين مستوى أعمالها وجودة خدماتها؛ فكان لبدء توجه اهتمام الحكومات نحو تحقيق شفافية التعامل الإداري، وكذا تعميق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، دور في محاولة تطبيق ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية، أو إدارة الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية⁽¹⁾.

فالإدارة الإلكترونية تقدم وجها مغايرا للإدارة التقليدية؛ نظرا لسلاسة أدائها وإيقاعها السريع، فكان أن أصبحت أداة فاعلة في أيدي الدول التي بادرت إلى تطبيقها في دوائرها الإدارية، ومشروعاً تنطلق إليه الدول التي لم تحظ بالانتقال إليها، أو تلك التي طبقتها جزئيا في بعض أنشطتها الإدارية دون أن تبلغ الدرجة الكافية لوصف معاملاتها بالإلكترونية⁽²⁾.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

يرتبط تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية بالدور المهم والمتنامي لاستخدام التقنية المعلوماتية في المعاملات الداخلية والخارجية للدولة، من أجل تفعيل العمل الإداري وتمكين المواطنين من تلقي الخدمة الحكومية العامة في أسرع وقت ممكن، وبكل سلاسة ويسر⁽³⁾، بدل تكس المواطنين في خطوط أو طوابير انتظار طويلة

(1) - عبد الكريم عشور، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010، ص 11 و12.

(2) - حسين بن محمد، "الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق"، بحث مقدم لدى المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية حول "نحو أداء متميز في القطاع الحكومي"، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 01/04/2009، ص 01.

(3) - حماد مختار، "تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية"، مذكرة ماجستير،

ترقبا لوصول الموظف المكلف بتقديمها⁽¹⁾.

وعلى الرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية؛ إلا أن جهودا بحثية معتبرة بذلت لوضع إطاره المفاهيمي؛ لأنه يعد بشكل أو بآخر المدخل الأساسي لمصطلحات مترادفة مثل: الحكومة الرقمية والتسويق الرقمي والأعمال الإلكترونية وغيرها⁽²⁾؛ لذلك اختلفت الآراء حول تعريف الإدارة الإلكترونية بقدر تنوع مذاهب المفكرين والمهتمين بها، وعلى هذا الأساس يمكن تصنيفهم بحسب معايير محددة منها:

أولاً: معيار قيمة رأس المال المعرفي/ الفكري

هذا المعيار يقوم على ربط العناصر الثلاثة للإدارة الإلكترونية (التقنية، تحقيق الأهداف، واستغلال الموارد)⁽³⁾، فتعرف بأنها: «عملية ميكنة (مكننة) لجميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربطها بالحكومة الإلكترونية لاحقاً»⁽⁴⁾، أو هي: «اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات، التي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين، من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن»⁽⁵⁾، أو هي:

كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2007، ص 01؛ مريم خالص حسين، "الحكومة الإلكترونية"، مجلة كلية بغداد الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص 443.

(1) - سحر قدوري الرفاعي، "الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 07، ص 307.

(2) - حماد مختار، المرجع السابق، ص 05؛ عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 13.

(3) - حسين بن محمد، المرجع السابق، ص 04.

(4) - عبد الله بن سعيد آل دحوان، "دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية"، رسالة ماجستير، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2008، ص 20.

(5) - التعريف للبنك الدولي في تقريره لسنة 2005.

=

«مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدامها في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة، وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز؛ لأنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف»⁽¹⁾.

ثانيا: معيار ربط الإدارة الإلكترونية بالخدمة العامة المعقنة

حيث يتعدى فيها هدف الإدارة الإلكترونية التميز في تقديم الخدمة العامة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات، وتعزيز دوره في المشاركة والرقابة من خلال تطوير علاقة أفضل بين الدولة والمواطن، فتعرف بأنها: «تمثل تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة، بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة، ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة»⁽²⁾، أو هي: «قدرة الأجهزة الإلكترونية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال من جهة أخرى، وذلك بسرعة وتكلفة منخفضة عبر شبكة الإنترنت، مع ضمان سرية المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان»⁽³⁾، أو هي: «نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة بطريقة إلكترونية ومتكاملة على الخط المباشر إلى المواطنين ومؤسسات الأعمال، بحيث تضيف قيمة حقيقية مضافة يشعر بها المتفعون منها، كما تسهم في تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين أفرادا ومؤسسات، من خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية تناسب مع خصوصياتهم وحاجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم»⁽⁴⁾.

أمينة بن حامد، "الحكومة الإلكترونية - تجربة الجزائر للتحويل نحو حكومة إلكترونية -"، مذكرة ماستر، تخصص: تنظيمات سياسية وإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013، ص 09.

مريم خالص حسين، المرجع السابق، الصفحة نفسها.

(1) - رأفت رضوان، "الإدارة الإلكترونية"، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، القاهرة، دون سنة نشر، ص 03.

(2) - عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 13.

(3) - أمينة بن حامد، المرجع السابق، ص 10.

(4) - سحر قدوري الرفاعي، المرجع السابق، ص 309.

ثالثاً: معيار تمييز الإدارة الإلكترونية عن غيرها من المصطلحات المرادفة

على اعتبار أن الإدارة الإلكترونية منظومة متكاملة، وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة⁽¹⁾، فتعرف بأنها: «أي شكل من أشكال المعاملات التي يمكن أن تتم إلكترونياً بين أي جهتين حكوميتين مع بعضهما البعض أو بين المواطن وأي جهة حكومية على أي مستوى كمصلحة الحالة المدنية، أو وحدات الإدارة المحلية والحكم المحلي أو مصلحة الضرائب، أو الجماعات المحلية أو غيرها، ليدفع فاتورة الكهرباء أو الماء، أو إنهاء إجراءات التقاعد، أو استخراج شهادة الميلاد، أو حتى ليدي بصوته في الانتخابات وغير ذلك من أشكال التعامل الأخرى»⁽²⁾، أو هي: «إطار مفتوح يشمل كل الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة»⁽³⁾.

بتمحيص ما سبق، نخلص إلى أن الإدارة الإلكترونية تتضمن ثلاثة محتويات أساسية هي:

01- محتوى معلوماتي: يغطي الجُمْل الاستعلامات تجاه الجمهور وفيما بين مؤسسات الدولة أو فيما بينها وبين مؤسسات الأعمال.

02- محتوى خدماتي: يتيح تقديم كافة الخدمات النفعية الحكومية للمواطنين، مثل: سحب الرواتب وتقديم الشكاوى والمعلومات والإعداد للانتخابات، أو خدمات الأعمال على الخط الإلكتروني، سواء داخل المؤسسات مثل: خدمات البحث والتخطيط وإدارة الموارد البشرية والتمويل، أو بين المؤسسات مثل: متابعة المشاريع والموازنة، وملفات المجهزين وإدارة التخزين والحسابات.

(1) - عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 13.

(2) - حماد مختار، المرجع السابق، ص 09.

(3) - عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 13.

03- مَحْتَوَى اتصالي: يسمح بربط المواطنين وأجهزة الدولة معا في كل وقت وبوسيلة تفاعل سهلة⁽¹⁾.

عموما، ومهما كانت الصياغة الحرفية لتعريف الإدارة الإلكترونية فإن جوهرها وفلسفتها يكمنان في تغيير نمط وأسلوب تعامل وتفاعل المواطنين ومؤسسات الأعمال على اختلاف توجهاتها وأنواعها معها، من حيث إن هذا المفهوم الجديد يُحتم ضرورة تنظيم المعاملات والخدمات الحكومية، وإعادة هيكلتها إلكترونيا للتخلص من الروتين والبيروقراطية الشائعة في الأعمال والمهام العامة لترتبط باحتياجات المواطنين ومؤسسات المجتمع من خلال المعلومات والاتصالات المتقدمة⁽²⁾.

على أساس من ذلك، يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها: «جهاز أو مجموعة أجهزة تتولى تنفيذ كافة المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو قطاعات الأعمال من خلال شبكات المعلومات وقواعد البيانات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة بما يدعم كفاءة وفعالية الأداء الحكومي في إطار من التفاعل بين طالب الخدمة ومقدمها»⁽³⁾.

الفرع الثاني: دوافع التحول إلى الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية هي - بشكل أو بآخر - عملية مُعقدة يتم فيها تحويل الأعمال الإدارية التقليدية العاجزة عن إرضاء المواطن إلى أعمال إدارية إلكترونية تنفذ بشكل سريع ودقيق⁽⁴⁾، في ظل حتمية خوض تجربة التقنية تلبيةً لتطلعات المجتمعات الحديثة، وسعيها لتحقيق مستوى أحسن في تقديم وتلقي الخدمة الإدارية العامة⁽⁵⁾. هذه في مجملها أسباب حفزت ضرورة رقمنة الإدارة، يضاف إليها أيضا ما يلي:

(1) - حماد مختار، المرجع السابق، ص 10.

(2) - سحر قدوري الرفاعي، المرجع السابق، ص 309.

(3) - حماد مختار، المرجع السابق، ص 09.

(4) - عبد الله بن سعيد آل دحوان، المرجع السابق، ص 20.

(5) - حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص 22 و 23.

أولاً: تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به⁽¹⁾، خاصة من حيث:

01- تطور الحاسوب وتطبيقاته: لفتت التجربة الناجحة لتطبيقات الحاسوب الانتباه إلى إمكانية الاستفادة منها في مجال الإدارة، باعتبار أن الأمر لا يكلف سوى تحميل بعض القرارات والقوانين والملفات والمعاملات على الشبكة المعلوماتية، ثم وضع برنامج معين يسمح بتداولها إلكترونياً والتعاطي معها من قبل الأفراد والمؤسسات، هذا الكشف التقني في مجال الحاسوب انعكس إيجابياً على النظريات والمفاهيم الإدارية، بإخراجها من وضعها الجامد القديم وبذل المزيد من الجهد باتجاه هذه التقنية⁽²⁾.

02- تطور الاتصالات: مرت الاتصالات الإلكترونية بطفرة هائلة، جعلت كل ما تحتاج إليه الإدارة الحكومية في متناول اليد بتكلفة زهيدة وجهد أقل، بعد أن كان يحتاج في الماضي إلى إنفاق الكثير من المال والوقت والجهد لإرسال المعلومات أو تنفيذها، الأمر الذي يؤثر إيجاباً على أداء الإدارات وحكوماتها؛ لأن السيطرة التي تمنحها التقنية للإدارة تجعل وظيفتها الرقابية على منتسبها وإنجازاتها فعالاً؛ فيحسن مستوى خدماتها، وينبه بسرعة إلى المواقع التي تعاني خللاً أو نقصاً في وصول الخدمة إليها، بالإضافة إلى تمكين الإدارة من الاتصال المباشر مع مراجعيها، بما يخلق حالة من الثقة بين المواطن والإدارة⁽³⁾.

ثانياً: تزايد تطلعات وضغط المواطنين على الإدارة للحصول على خدمات أفضل وأسرع، خاصة في ظل انتشار وعي كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومة، ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي والإداري على السواء⁽⁴⁾، والواقع أن على الإدارة أن تسعى إلى كسب سباق السرعة، والاستفادة من تطبيقات التقنية من

(1) - حماد مختار، المرجع السابق، ص 11.

(2) - حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص 23.

(3) - حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص 23 - 25.

(4) - حماد مختار، المرجع السابق، ص 12.

أجل إلغاء أسباب بطء العملية الإدارية وتحريرها من الروتين والمعاملات اليدوية، لإيجاد حلول مبتكرة تختصر الوقت، وتيسر اتخاذ القرارات وإنجاز المعاملات الإدارية⁽¹⁾.

ثالثا: المطالبة بالكفاءة في تقديم خدمات عامة جديدة ومتطورة، بالتركيز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الإدارة لدى تقديمهم لطلبات الحصول على خدمة عامة، ويتم ذلك بتشديد الرقابة ورفع الكفاءة من خلال آليات تخفيض الأخطاء، وتحسين الدخل، والتقليل من البيروقراطية، بما يؤدي فعليا إلى الحد من إهدار الوقت اللازم لتمكين الموظفين من الحصول على مهارات إدارية جديدة تحسن من نوعية ومستوى الأداء الإداري⁽²⁾.

رابعا: الدوافع السياسية والتحول الديمقراطي، وما رافقها من متغيرات اجتماعية وتطلعات شعبية أدت إلى فرض جملة من الإصلاحات الإدارية؛ على أن يكون في مقدمتها تعميم التطبيقات التقنية على الدوائر الإدارية المركزية واللامركزية، خاصة في ظل كون الرقمنة الإدارية مطلب لا رجعة فيه للدول التي ترغب في الانضمام لمنظمات اقتصادية دولية معينة مثل منظمة التجارة الدولية؛ أو تلبية معايير حقوقية متعارف عليها دوليا، كتحسين مستوى المشاركة السياسية في القرار الحكومي، وترسيخ مبدأ الشفافية من أجل تفعيل الرقابة والمساءلة والمحاسبة الإدارية والحكومية⁽³⁾.

خامسا: دفع عجلة التنمية الاقتصادية، فالدول التي نتطلع إلى التطوير الاقتصادي يجب أن يكون لديها بأي حال من الأحوال دافع قوي لتجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية، خاصة إذا كانت ترغب في جذب رؤوس أموال أجنبية للاستثمار، أو تحسين صورتها الاقتصادية والسياسية الدولية أمام مستثمرين محتملين، فهذا النوع من الإدارة يحسن واقعا البنية التحتية لتقديم الخدمات العامة،

(1) - حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص 22.

(2) - حماد مختار، المرجع السابق، ص 12.

(3) - المرجع نفسه، ص 11 و 12. حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص 29.

بما يسهل عليها لاحقا الالتزام بإجراء التغييرات الضرورية للدخول إلى اقتصاد المعرفة⁽¹⁾.

الفرع الثالث: المتطلبات الأساسية للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية

إن التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى تنظيم الاتصالات الإلكترونية، شأنه شأن أي مشروع آخر، يحتاج إلى تهيئة البيئة المواتية لطبيعة عمله، من حيث هو عملية متعددة الجوانب والمفاهيم والممارسات، والتي تستلزم إجراء تغييرات كثيرة وواسعة تشمل نوعية العاملين والأجهزة المستخدمة وطرق الأداء، وتتيح للمواطن أن يتعامل مع ما يمكن اعتباره - إن صح التعبير - "موظف عام إلكتروني".

إن إدارة الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية من خلال شبكة الإنترنت لها خصوصيتها ومقوماتها المميزة؛ لذلك فإن إنشاءها وبناءها يستلزم وجود متطلبات تتباين طبيعتها بين التقني والإداري والقانوني والبشري والسياسي... وغيرها، حتى تكون إدارة فعالة لخدمة المواطن والمجتمع والدولة على السواء.

أولاً: المتطلبات التقنية

هي مجموع الوسائل الإلكترونية التي تمكن موظفي الإدارة الإلكترونية من ممارسة المهام المنوطة بهم وتقديم الخدمة العامة⁽²⁾، بما يشكل بنية تحتية أساسية للإدارة الإلكترونية عموماً، والتي تشمل في مجملها تطوير وتحسين شبكة الاتصالات لتكون مستعدة لاستيعاب واستخدام الكم الهائل من المعلومات والاتصالات في آن واحد، بالإضافة إلى التجهيزات الرقمية للاستخدام الفردي والمؤسسي معاً⁽³⁾، والتي يمكن تفصيل عناصرها في التالي:

(1) - حماد مختار، المرجع السابق، ص 14.

(2) - مريم خالص حسين، المرجع السابق، ص 449.

(3) - موسى عبد الناصر ومحمد قرشي، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي"، مجلة الباحث، جامعة محمد خيضر - بسكرة، عدد 09، 2011، ص 91.

01- توفير العتاد التكنولوجي الملائم ومواكبة مستجداته⁽¹⁾، ترتبط بتأسيس بنية الاتصالات التي تعمل على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة⁽²⁾، والتي تختلف بين التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد، وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات إلكترونياً، بالإضافة إلى مجموع الخدمات والمعلومات والخبرات، وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات، وبرمجيات التطبيقات الإلكترونية⁽³⁾.

02- تطوير شبكة الاتصال، بالنظر إلى أن نجاح عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج لشبكة اتصالات مركزة داخل الجهاز الإداري الحكومي والمحلي على السواء، عن طريق وضع خطط اتصالات واضحة ومستمرة وفعالة على جميع مستويات التنظيم الإداري الداخلي والخارجي، مع تحديد الأهداف والنشاطات والموارد وأساليب الاتصال معها وفيما بينها⁽⁴⁾، يضاف إلى ذلك أن البناء الشبكي الإلكتروني يقدم أشكالاً ومستويات مختلفة للشبكة الإلكترونية بما يتناسب مع طبيعة الإدارة المستخدمة ومستوى جاهزيتها، من أهمها الإنترنت (Internet) والإنترانت (Intranet) والإكسترانت (Extranet)⁽⁵⁾.

03- تمكين المواطن من التعامل واستخدام التقنية: بأن يكون لدى كل مواطن داخل الدولة وخارجها فرصة التعامل مع الإدارة الإلكترونية لتلقي الخدمة العامة، من خلال امتلاكه أو حيازته لجهاز حاسب آلي، وإمكانية الدخول إلى شبكات الاتصال الإلكترونية الإدارية والحكومية، وأن يكون على دراية وعلم سابقين بتقنيات الإعلام والاتصال وطرق التعامل مع الإدارة الإلكترونية

(1) - حماد مختار، المرجع السابق، ص 23.

(2) - عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص 25.

(3) - موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، المرجع السابق، ص 91.

(4) - حماد مختار، المرجع السابق، ص 19.

(5) - موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، المرجع السابق، ص 91.

لتفصيل مفهوم أنواع الشبكات الإلكترونية المختلفة أنظر: عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص 26- 28.

وكيفيات تلقي الخدمة العامة الإلكترونية⁽¹⁾.

ثانياً: المتطلبات البشرية

إن الإدارة الإلكترونية لا تدير نفسها بل تحتاج إلى قدرات خاصة في كل مراحلها⁽²⁾؛ لذلك هناك ضرورة لوجود يد عاملة مؤهلة تمتلك خلفية معرفية وتدريباً على مبادئ التقدم التقني، حتى يتم التأكد من حسن استخدام تقنيات المعلومات في الوسط الإداري⁽³⁾، على أن عملية انتقاء الكادر البشري الذي يقود الإدارة التقليدية نحو الإلكترونية تخضع لضوابط منها⁽⁴⁾:

- تحديد المهارات والقدرات الواجب توفرها في الموظفين للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية

- إعادة وصف الوظائف حسب الاحتياجات الجديدة للإدارة الإلكترونية.
- تحليل مهارات وقدرات الموظفين في ظل الإدارة التقليدية لمعرفة المهارات والقدرات التي يحتاجونها ليكونوا قادرين على العمل في البيئة الإلكترونية.
- وضع خطط للتدريب الدوري وتطوير المهارات وقدرات الموظفين على روح الفريق وتطوير الجودة وإعادة هندسة العمليات الإدارية إلكترونياً.

ثالثاً: المتطلبات السياسية

عن طريق التأسيس لإرادة سياسية داعمة لاستراتيجيات رقمنة الهياكل الإدارية في الدولة وإدخال التغييرات الضرورية على أساليب العمل الإداري⁽⁵⁾، خاصة من حيث: اعتماد قناة موحدة لخدمة العملاء من أجل تعزيز مستويات الكفاءة والفعالية الإدارية إلكترونياً، وتبسيط عمليات الحصول على الخدمات

(1)- مريم خالص حسين، المرجع السابق، ص 449 و 450.

(2)- حماد مختار، المرجع السابق، ص 20.

(3)- عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص 24.

(4)- حماد مختار، المرجع السابق، ص 20 و 21.

(5)- المرجع نفسه، ص 18.

الحكومية اعتمادا على أحدث التقنيات، وتوعية المواطنين بجدوى سياسات التحول الإلكتروني تطبيقا لمشروع إدارة بلا أوراق ودون طابور⁽¹⁾.

رابعا: المتطلبات القانونية

من خلال وضع ما يمكن أن يعتبر بمثابة بنية تحتية قانونية، تتضمن إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول الإلكتروني لنظام الإدارة التقليدية؛ الذي يستلزم واقعا استنباط قواعد قانونية جديدة واستخدام مفاهيم مستحدثة إلكترونيا لإضفاء المشروعية والمصادقية على العمل الإداري⁽²⁾، على أن المتطلبات القانونية الأساسية لرقنة الإدارة تتباين في جملة من التشريعات تتولى تنظيم مواضيع منها: نشر المعلومات والسر المهني، رسوم استخدام الموقع الإلكتروني، ضمان حقوق الأطراف المعنية بالعمل الإلكتروني، تجريم انتهاك التوقيع الإلكتروني⁽³⁾.

ويمكن أن تتضمن تشريعات رقنة الإدارة إجراءات قانونية من بينها: منح المواطنين الحق في الحصول على المعاملات الإدارية والخدمات العامة بوسائل إلكترونية باستثناء ما يشترط قانونا حضور المعني بالخدمة شخصا إلى الإدارة المختصة لتلقيها، النشر الإلكتروني للقوانين والقرارات والمعلومات والبيانات والإعلانات الإدارية، وتحميل نماذج المعاملات الإدارية الأكثر استخداما على شبكة الانترنت، يضاف إلى ذلك تمكين المواطنين من تقديم التصاريح المالية والتجارية إلكترونيا وفق شروط تحدد تعاقديا⁽⁴⁾.

خامسا: المتطلبات الإدارية والأمنية

يتطلب نجاح تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية عموما إجراء تغييرات تنظيمية جوهرية على الهياكل الإدارية داخل المؤسسات الحكومية، باعتبار أن أساليب الإدارة التقليدية لا تتناسب مع التطبيقات الإلكترونية التي تستلزم - في

(1) - عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص 25.

(2) - أمينة بن حامد، المرجع السابق، ص 22، موسى عبد الناصر ومحمد قرشي، المرجع السابق، ص 91.

(3) - حماد مختار، المرجع السابق، ص 22 و 23.

(4) - عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص 24.

كل الأحوال- المرونة وسرعة اتخاذ القرار، الأمر الذي يفرضه واقع التحول نحو إدارة شبكية تستغني تماما عن الوظائف الإدارية الروتينية، بما يعني الحد من توجه نحو التخصص الدقيق وتقسيم العمل والتركيز على دمج الوظائف وتقليل المستويات الإدارية والرقابية⁽¹⁾.

وتتمثل المتطلبات الإدارية والأمنية الواجب مراعاتها لدى رقنة الإدارة في التالي:

01- وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس: التي تشمل في إطارها العام إدارة أو هيئة على المستوى الوطني تتولى وظائف التخطيط، والمتابعة، والتنفيذ ووضع الخطط لتجسيد رقنة الإدارة والإدارة خاصة، بما فيها الاستعانة بجهات استشارية وبحثية لدراسة واستنباط الموصفات العامة لهذا المشروع، والعمل على التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة، بما يعني لزوم توفير الدعم المالي والاستراتيجي من الحكومة المركزية لإجراء التحول الإلكتروني المطلوب بسلاسة ويسر⁽²⁾.

02- تطوير هيكل التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الإلكترونية وفق تحول تدريجي: بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية للإدارة ومختلف وظائفها بما ينسجم ومتطلبات الإدارة الإلكترونية⁽³⁾، من حيث إن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبطة بنسيج الاتصالات، كما أن الأمر يتطلب استحداث إدارات جديدة وإلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها البعض، وكذا إعادة تشكيل الإجراءات والعمليات الداخلية لضمان توفير الظروف الملائمة لرقنة الإدارة بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفعالية مع مراعاة الانضباط في إطار زمني متدرج ومحدد⁽⁴⁾.

(1)- مريم خاص حسين، المرجع السابق، ص 449؛ حماد مختار، المرجع السابق، ص 23.

(2)- عبد الكريم عشور، المرجع السابق ص 23؛ موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، المرجع السابق، ص 90.

(3)- عبد الكريم عشور، المرجع نفسه.

(4)- موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، المرجع السابق، ص 90.

03- الإصلاح الإداري: إن التوصل إلى تحقيق تحول إلكتروني ناجح في تطبيق الإدارة يشمل: التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الإلكترونية وخبراء لتأمين المعلومات وحماية البرامج والتعاملات والوثائق، إحداث تغييرات جذرية وجوهرية في المفاهيم الإدارية والفنية، والحاجة إلى قيادات واعية متحمسة لها القدرة الإدارية وترشيدها، وكذا تبسيط قواعد إثبات التصرفات الإلكترونية خاصة منها ما يتعلق بتنظيم التوقيع الإلكتروني والتصديق الإلكتروني⁽¹⁾.

04- تأسيس نظام كفيل بحماية الإدارة الإلكترونية من مخاطر البيئة الرقمية: تعد مسائل الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية وحماية المعلومات الوطنية والشخصية وصون الأرشيف الإلكتروني من أهم معضلات العمل الإلكتروني؛ باعتبار أن عملية الرقمنة تستلزم مبدئياً تطبيق إجراءات نقل وحفظ ومعالجة كافة المعلومات والوثائق إلكترونياً لتنفيذ متطلبات الإدارة⁽²⁾.

ومن أجل تحقيق أمن المعلومات بتقليل التأثيرات السلبية على استخدام الانترنت، وإزالة تخوف المتعاملين من مخاطر العمل الإلكتروني، وما يمكن أن يلحقه من أضرار على مصالحهم أثناء المعاملات الإدارية، وجب اتخاذ جملة من الإجراءات هي: وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت، وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاك الخصوصية المعلوماتية، تحديد أطر الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة مع ضبط آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية، الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن بالإضافة إلى تشفير البيانات المحفوظة وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط⁽³⁾.

(1)- علي السيد الباز، "الحكومة الإلكترونية والإدارة المحلية: الإدارة المحلية الإلكترونية العربية"، المؤتمر العلمي الأول حول "الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية"، أكاديمية شرطة دبي، مركز البحوث والدراسات، الإمارات العربية المتحدة، 2003/04/28-26.

(2)- عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص 23. موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، المرجع السابق، ص 91.

(3)- موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، المرجع السابق، ص 92.

سادسا: المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية

يساهم الجانبان الاجتماعي والاقتصادي بشكل فعال ومؤثر في إنجاح عملية رقنة الإدارة، خاصة من حيث: العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول الإلكتروني وعلى دراية كافية بفوائد تطبيق التقنية في الأجهزة الإدارية خاصة حال الاستعانة بوسائل الإعلام وجمعيات المجتمع المدني، توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية تكاليف الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية بما فيها عمليات التغيير والتأهيل والتدريب الرقمي، الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإيجاد مصادر تمويل جديدة على المستويين المركزي والمحلي تمتاز بالديمومة والثبات⁽¹⁾.

المطلب الثاني: إسهامات الرقمنة في رفع كفاءة الأداء الإداري في الجزائر

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي يعد بحق نمطا جديدا من الإدارة الحديثة، أثبت تركه لآثار واسعة وإيجابية على مجالات عمل الجماعات المحلية والهيئات الإدارية واستراتيجياتها ووظائفها، فالواقع أن هذه التأثيرات لا تعود في جانبها الأكبر للبعد التكنولوجي فحسب، بل ترجع أيضا إلى تطور المفاهيم الإدارية المتراكمة لعقود عديدة، والتي أصبحت تركز على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين الإداري⁽²⁾.

وقد كان لتوجه الجزائر كغيرها من الدول، نحو الالتحاق بعصر الرقمنة ومجتمع المعرفة، دور في محاولتها ترقية وظائف المؤسسات الحكومية ومنظمات الخدمة العامة، عن طريق تبني جملة من التعديلات الضرورية على وظائفها الإدارية التقليدية⁽³⁾، نحو نموذج يقوم على رقنة الإدارة هياكلًا وخدمات، بهدف تفعيل مخرجات الثورة الإلكترونية وتجسيد التغييرات العميقة التي تترتب عليها في البيئة

(1) - عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص 25؛ حماد مختار، المرجع السابق، ص 23 و 24.

(2) - موسى عبد الناصر وموسى قريشي، المرجع السابق، ص 93.

(3) - عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص 117.

الإدارية وأساليبها، خاصة أن هذه الأخيرة تمس في صميمها العمل على ضمان الانتقال السليم للإدارة الجزائرية:

من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي، ومن الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد، ومن التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي، ومن القيادة المركزة على المهام والموظفين إلى القيادة المركزة على ثنائية التقنية والمتعامل، ومن رقابة تقوم على مقارنة الأداء الفعلي للموظف بالخطط العام للإدارة إلى الرقابة المباشرة الآنية⁽¹⁾.

الفرع الأول: خصوصية الإدارة العمومية في الجزائر

يرتبط أي تحول نحو مشروع الإدارة الإلكترونية وتحقيق إنجازات ذات قيمة في ميدان الخدمة العامة بضرورة النظر في الخصوصية التي تمتاز بها الإدارة العمومية؛ فالجزائر كغيرها من الدول تتأثر بيئتها الإدارية بمجموع البرامج والإصلاحات التي يكون حيزها الإدارة العامة والتنظيمات الحكومية، بما يعني وجوب التركيز على واقع هذه الإدارة وتحديد أهم العراقيل التي تعترض وصولها بهدف تمكين المواطن من خدمة عامة إلكترونية رشيدة⁽²⁾.

في هذا السياق، يبدو أن تحليل بيئة الإدارة العامة الجزائرية يُفضي إلى تسجيل جملة من المشاكل الجوهرية التي يمكن حصرها في مستويين:

- الأول: يتعلق بمشكلة التخلف السياسي والإداري وببطء عملية المشاركة الديمقراطية، بما أدى إلى وضع حدود للقوة والنفوذ النسبي للهيئات الديمقراطية كالمجالس المنتخبة ومؤسسات المجتمع المدني من جهة، وحدوث خلل بنيوي ووظيفي في توازن السلطات وضعف النمو السياسي من جهة أخرى؛ نتج عنهما استئثار بعض عوارض الأمراض المكتنية وعلى رأسها الفساد الإداري⁽³⁾.

(1) - موسى عبد الناصر وموسى قريشي، المرجع السابق، ص 93.

(2) - عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 164 و 165.

(3) - بومدين طاشمة، "الحكم الراشد ومشكلة بناء قدرات الإدارة المحلية في الجزائر"، مجلة التواصل، عدد 26، =

- الثاني: يتعلق بقناعة المواطن نفسه بأن الفساد مستشرٍ في الأجهزة الإدارية المحلية والمركزية على السواء، بل وأنها مهيأة لانتشار أوسع في ظل التغيب المستمر للشفافية والمساءلة والرقابة وحكم القانون. ومما يعمق من إدراك المواطن كون الخطاب الرسمي للدولة لا ينفك يعترف بوجود الفساد الإداري، بل ويعد مرارا وتكرارا بالسعي نحو القضاء عليه لكن دون جدوى، وذلك رغم أن الإدارة كانت ولا تزال هدفا لعمليات إصلاح إداري؛ بسن ترسانة من القوانين والتشريعات الجديدة خصصت لحماية المال العام والصالح العام من النهب والفساد⁽¹⁾.

وانطلاقا من أن الإدارة تصنف ضمن العلوم الاجتماعية التي تربط الإنسان الفرد بمجتمعه، بالتالي فإن سلوكها ما هو إلا انعكاس لمجتمع محدد ولزمن معين، لا يمكن الحكم على مقدار فسادها أو صلاحها بقوانين ثابتة⁽²⁾، فإنه يبدو أن الإدارة في الجزائر ما زالت تعتمد في تعاملها مع البيئات الأخرى الاجتماعية والاقتصادية على إرث إداري وتنظيمي قديم، ولا يزال سلوك القيادة البيروقراطية يعتمد على الأسلوب التقليدي القائم على سد الثغرات واتخاذ سياسة رد الفعل في التعامل مع الأوضاع الطارئة بدل الاعتماد على إدارة التغيير⁽³⁾، وهي كلها معوقات سياسية وإدارية واقتصادية تؤثر في تنظيمها على سهولة التحول نحو الإدارة الإلكترونية والتمكين الفعلي من الخدمة العامة الإلكترونية⁽⁴⁾.

على أن تأثيرات طبيعة التنظيم الإداري البيروقراطي في الجزائر على تحولها نحو الرقمنة؛ يكشف عن مدى ارتباطه الفعلي بوجود انحرافات وفساد إداري يعد في كل الأحوال السبب الرئيسي وراء الفشل في إيجاد إطار مؤسسي وقانوني يحمي

جوان 2010، ص 36.

(1) - المرجع نفسه، ص 37 و 38.

(2) - عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص 166.

(3) - بومدين طاشمة، المرجع السابق، ص 39.

(4) - عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص 166.

ويرتقي بمستوى هذا التحول⁽¹⁾، خاصة من حيث:

✓ غياب مخطط إداري هيكلي في الدولة، وعدم وضوح السياسات العامة للإدارة المحلية، بما ينتج معه ازدواجية وتضارب في المسؤوليات تؤدي إلى تكبيل أو تقييد الجهاز الإداري.

✓ تضخم حجم العمالة في الهيئات الإدارية المحلية والمركزية وانخفاض مستواها بسبب ضعف التدريب الإداري وعدم انتظامه، بما من شأنه أن يُعقد الإجراءات الإدارية ويضعف التواصل مع المواطنين، عدا عن كونه إهدار لموارد الدولة.

✓ بطء حركة القوانين والتشريعات، وغياب المعايير العلمية التي تسير التغيرات والتطورات المجتمعية والإدارية محليا ووطنيا ودوليا، بسبب الاعتماد على الحلول الجاهزة للمشاكل وتقبل المستورد منها دون مراجعة أو تجديد، ودون اعتبار للاختلاف في ظروف البيئة الثقافية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية لكل دولة.

✓ غياب الرقابة الإدارية الفعالة على المستويين المحلي والمركزي أدى إلى تفشي ظواهر سلبية للبيروقراطية، مثل: الفساد الإداري، والرشوة، والمحسوبية والوصولية، والتحايل على القوانين، والغيابات غير الشرعية عن العمل، والتهرب من المسؤولية، وانتشار أساليب الاتكال ... وغيرها⁽²⁾.

على العموم، إن نجاح الإدارة الجزائرية في محاصرة الفساد الإداري والقضاء على جذوره، من أجل تمكين الدولة ومؤسساتها المحلية من بناء قدرات الإدارة لمواجهة تحدي الرقمنة؛ يتوقف على دعم التخطيط وإشراك الهيئات المحلية والمجتمع المدني في صياغة المشاريع الخاصة بالتحول للخدمة العامة الإلكترونية، من أجل الاستفادة من الخبرات التي تولّدها المناظرات حول الموضوع على مستوى أعم وأشمل، بما من شأنه أن يكون سببا وراء تعجيل نجاح "مشروع الجزائر

(1) - المرجع نفسه، ص 165.

(2) - عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص 165 و 166؛ بومدين طاشمة، المرجع السابق، ص 39-41.

الإلكترونية"⁽¹⁾.

الفرع الثاني: مخططات التحول الإلكتروني للإدارة في الجزائر

يتطلب تحسين وترشيد الخدمات الإدارية العامة العمل بجهد وجدية للرفع من مستوى كفاءة الإدارة وترقية التعاملات اليومية والدورية بينها وبين المواطنين؛ لذلك لم يكن اتجاه الجزائر نحو تبني مشروع رقنة الإدارة والحكومة تحت مسمى "مشروع الجزائر الإلكترونية 2013" غريبا، باعتبار سعيها مبدئيا نحو ربط المؤسسات الإدارية في الدولة بشبكات اتصال تكون في مجموعها بمثابة بوابة رقمية حكومية تسمح بالتواصل فيما بينها ومع الهيئات العمومية؛ باستعمال الوسائل التكنولوجية المتطورة من أجل دفع مخططات التحول الإلكتروني للخدمة العامة كأحد أشكال الحكم الإلكتروني⁽²⁾.

أولا: البنية التحتية الإلكترونية في الجزائر

يرتبط الارتقاء بمستوى تطوير المعلومات والاتصال، كمطلب أساسي لكل استراتيجية إلكترونية لدى أي دولة في العالم بضرورة وجود سياسة وطنية تهتم بالتكنولوجيا وأطر إدارتها⁽³⁾؛ لذلك مثل توجه الجزائر نحو مواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخلا أساسيا يعبر عن الرغبة في التأسيس لثقافة وممارسة الأعمال الحكومية كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها وتنفيذ سياساتها وخططها بفعالية عالية⁽⁴⁾.

انطلقت بوادر إرساء البنية التحتية الإلكترونية في مؤسسات الدولة، ببدء تنفيذ السياسة الوطنية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال التي تقوم على تطوير البنية القاعدية للاتصالات وتأسيس مجتمع المعلومات، بناءً على النقاط الأساسية التالية:

(1) - عبد الكريم عشور، المرجع نفسه، ص 166.

(2) - المرجع نفسه، ص 131.

(3) - عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص 120.

(4) - المرجع نفسه، ص 117.

إيجاد بنية قاعدية قوية وواسعة ومتكاملة، اعتماد المعرفة كسبيل لبلوغ التنمية ودعمها، الانفتاح على الاقتصاد الجديد مع ضرورة الاستثمار في العنصر البشري عن طريق استغلال رأسمال الفكري، وتجاوز التحدي المفروض في ظل المتغيرات المتعلقة بمجتمع المعلومات والاقتصاد المعرفي، إضافة إلى توفير آليات جديدة للتنمية، قائمة على إيجاد بنية قاعدية قوية ضامنة لحسن استغلال الإنترنت⁽¹⁾.

تحقيقا لهذا التوجه، اعتمدت الجزائر في سياستها الوطنية الرامية لتأسيس بنية تحتية إلكترونية وتأهيل الشبكة الوطنية على محورين:

✓ محور عصنة الشبكة الوطنية للاتصالات؛ بالإدخال المكثف للتكنولوجيات الجديدة وبالرقنة الكاملة للشبكات وتشغيل خدمات جديدة⁽²⁾، حيث عملت الجزائر على الاستفادة من خدمات الإنترنت ومختلف التقنيات المرتبطة بها من خلال ارتباطها بالشبكة ابتداءً من مارس 1994؛ عن طريق مركز البحث العلمي والتقني، والذي من مهامه الأساسية إقامة شبكة وطنية وربطها بالشبكات الإقليمية والدولية، ومنذ ذلك الحين قُدر عدد الهيئات المشتركة في الإنترنت بحوالي 800 هيئة منها 100 هيئة في القطاع الجامعي، و50 هيئة في القطاع الطبي، و500 في القطاع الاقتصادي، و150 في قطاعات أخرى، بما يثبت أن الدولة عرفت نمواً ضعيفاً في نسبة استعمال واشتراك الأفراد والمؤسسات في الإنترنت بسبب ضعف الدخل الفردي وصعوبة الربط الشبكي⁽³⁾.

✓ محور رفع طاقة الشبكة الوطنية للاتصالات، لا سيما بإنجاز البرامج التالية:

- إنجاز شبكة اتصال وطنية ذات ألياف بصرية يقدر طولها بـ 15.000 كم.
- الاعتماد أساساً على كابل بحري بألياف بصرية تقدر سرعتها بـ 10.5 جيجابايت، إضافة إلى تشغيل أرضية إنترنت بـ 100.000 مشترك، مع إمكانية توسيعها نحو 1.5 مليون مشترك.

(1)- المرجع نفسه، ص121.

(2)- المرجع نفسه، ص122.

(3)- عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص 117- 119.

- إضافة 5 مليون خط جديد في شبكة الهاتف النقال التابعة لاتصالات الجزائر، ثم مليون خط إضافي جديد مع توسيع شبكة نقل المعطيات للتكفل باحتياجات الهيئات الاقتصادية والمالية.

- التعجيل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العامة، بإنفاق ميزانيات ضخمة على تطوير الإدارة الإلكترونية في الجزائر، فقدرت نسبة الإنفاق لدى وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأكثر من 18 مليار د.ج، مع وجود مخططات لاستخدام المدفوعات الإلكترونية وإدخال التجارة الإلكترونية لتعزيز الشفافية في المعاملات التجارية.

- نشر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإنترنت، استجابة لفتح السوق على المنافسة الحرة ودعم نشر المعارف التقنية من خلال برامج مخصصة لذلك؛ مثل برنامج أسرتك الأول والثاني وذلك في إطار دعم مجتمع المعلومات⁽¹⁾.

ثانيا: لمحة عن مشروع الجزائر الإلكترونية 2013

بدأت مشاريع إنشاء الإدارة الإلكترونية في العديد من الدول العربية المتقدمة منذ النصف الثاني من تسعينيات القرن العشرين، والتحق بها عدد من الدول العربية بمخططات الرقنة الإدارية ابتداءً من بدايات القرن الواحد والعشرين، في كل من إمارة دبي ومصر وسوريا والأردن؛ بما حفز دولا عربية أخرى على تبني هذا المشروع وإعماله واقعا، مثل الجزائر التي حاولت الاستفادة مما توفره الرقنة من إيجابيات للحكومة والإدارة والمتعامل.

ويعد مشروع الجزائر الإلكترونية أحد الملفات الكبرى التي أطلقتها وعملت عليها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، في إطار زمني حدد بـ 06 أشهر، على أن يتم تنفيذها ميدانيا بين سنتي 2008 و2013، وقد تم التشاور من أجل إعداد تفاصيله الأساسية مع مجموعة من المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين والخواص، وكذا عدد من الجامعات ومراكز البحث

(1)- المرجع نفسه، ص122.

والجامعات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، بالإضافة إلى مشاركة أكثر من 300 شخص في طرح الأفكار ومناقشتها⁽¹⁾.

جُملة هذه النقاشات والأفكار؛ خلصت إلى صياغة مخطط عام وتفصيلي لتنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية المزمع تنفيذه في غضون سنة 2013، والتي يمكن تلخيصها في المحاور الثلاثة عشر الرئيسية التالية:

تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية، تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى المؤسسات، تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال، دفع تطور الاقتصاد المعتمد على المعرفة، تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة، تطوير القدرات البشرية، تدعيم البحث في مجال التطوير والإبداع، تأهيل الإطار القانوني التشريعي والتنظيمي، المعلومة والاتصال، تثمين التعاون الدولي، آليات التقييم والمتابعة، الإجراءات التنظيمية، الموارد المالية⁽²⁾.

في ذات السياق، تم تحديد عدد من الأهداف العامة والفرعية التي يسعى مشروع الجزائر الإلكترونية إلى تحقيقها، من بينها: تسهيل وتبسيط تقديم الخدمة العامة للمواطن وإتاحتها للجميع، التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية، مكافحة البيروقراطية والفساد والأمراض المكتبية، تحسين نوعية الخدمة المقدمة للمواطن، تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن بناءً على مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة⁽³⁾.

ويجمع محتوى محاور وأهداف مشروع الجزائر الإلكترونية؛ تم صياغة برنامج عمل

(1) - أمينة بن حامد، المرجع السابق، ص 29.

(2) - عبد القادر بلعربي ولعرج مجاهد نسيم ومغرب فاطمة، "تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، بحث مقدم للملتقى العلمي الدولي الخامس حول "الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية"، 13 و14 مارس 2012، المركز الجامعي خميس مليانة، ص 07 و08.

(3) - عبد القادر بلعربي ولعرج مجاهد نسيم ومغرب فاطمة، المرجع السابق، ص 08؛ أمينة بن حامد، المرجع السابق، ص 29 و30.

لتنفيذ تفاصيله، يتأتى برنامج الإدارة الإلكترونية في الجزائر ضمن المبادرات والمشاريع التنموية الهادفة لتحقيق تنمية مستدامة في مختلف جوانب الحياة، وتمثل أرضية عمل مشروع الجزائر الإلكترونية في العناصر التالية:

أ- تطوير النصوص التشريعية بإعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية.

ب- تطوير البنية المؤسسية المالية لتصبح أكثر مرونة مع التغيير.

ج- تطوير الإدارة والتنفيذ الإداري؛ بما فيها تحديث أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.

د- تطوير البنية التقنية والفنية عن طريق التدريب على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاح مشروع الرقمنة الإدارية، بالإضافة إلى تحسين الكفاءة التشغيلية بما فيها استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث الاتصالات والمعلومات.

هـ- تنمية الكوادر البشرية من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الإدارة الإلكترونية.

و- إعداد برنامج الإعلام والتوعية من خلال خطط تعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع رقمنة الإدارة⁽¹⁾.

الفرع الثالث: نماذج رقمنة الخدمات الإدارية العامة في الجزائر

اهتمت المحاور الرئيسية لتنفيذ استراتيجية مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 بما سيحدثه إدخال وتعزيز استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية الجزائرية، من تحول في الأساليب التنظيمية والأعمال الحكومية بشكل يعيد النظر كلية في كيفية تسيير وتكليف الخدمة العامة⁽²⁾، من أجل ضمان فعالية وإتاحة تقديم الخدمات العامة الحكومية والإدارية لجميع المواطنين، من هذا المنطلق أخذت

(1) - عبد القادر بلعربي ولعرج مجاهد نسيمة ومغرب فاطمة، المرجع السابق، ص 08 و 09.

(2) - عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص 131.

الدولة على عاتقها مهمة تقنين الخدمات الإلكترونية فيما يشبه إطلاق "ورشة كبرى" لرقمنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية⁽¹⁾.

إعمالا لذلك، تم التركيز على وضع أهداف خاصة وأحيانا مشتركة لكل دائرة وزارية؛ تتعلق عموما بـ: استكمال البنى الأساسية للمعلومات ووضع نظم إعلام مندمجة وتنمية الكفاءات الوظيفية البشرية، نشر التطبيقات الإدارية القطاعية إلكترونيا، تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والهيئات الإدارية الأخرى⁽²⁾، وهو ما تبدى تطبيقاته فعليا على أرض الواقع في المستويات الإدارية التالية:

عنوان الجدول: أهم أمثلة رقمنة الخدمات الإدارية العامة في الإدارات العمومية الجزائرية⁽³⁾

القطاع	الأمثلة
	* التحول نحو أتمتة أنشطة الإدارة العمومية عن طريق تغيير مفاهيم الخدمة العامة من خلال إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في: - تنصيب شبكة حكومية داخلية (RIG)، وهي نظام شامل يتضمن مجموع الوسائل الحديثة للاتصال. - وضع برنامج (IDARA) في مصلحة الموارد البشرية على مستوى الوظيف العمومي، وتنصيب شبكة معلومات تربط الإدارات مع الهياكل المركزية والمحلية المكلفة بالتسيير التنبئي للموظفين العموميين.

(1) - وسيلة واعر، "دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية - حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر"، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري - قسنطينة، ص 14.

(2) - عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص 131.

(3) - تم إعداد الجدول من طرف الباحث بناءً على المعطيات والمعلومات الموجودة في المراجع التالية تفصيلا: عبد القادر بلعربي ولعرج مجاهد نسيم ومغرب فاطمة، المرجع السابق، ص 11 و 12؛ أمينة بن حامد، المرجع السابق، ص ص 33-35؛ عبد الكريم عشور، المرجع السابق، ص ص 137-156.

- إطلاق بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر في صيغتهما البيومترية والإلكترونية. - إصدار وصحب شهادة ميلاد مرقنة ومؤمنة (شهادة ميلاد رقم 13، رقم 12، رقم 12 S). - رقنة وثائق البطاقة الرمادية، عن طريق ملقم يحتوي على قواعد البيانات الخاصة بالبطاقة الرمادية، تتصل به حاسبات موجودة على مستوى كل من الدوائر والدرك الوطني الذي يستعملها في حالة التأكد والمراقبة. - تطوير عملية الاتصالات ونقل المعلومات والإحصائيات أثناء الانتخابات، بين البلديات ومن الدوائر إلى الولايات، أين تُجمع النتائج على المستوى المركزي بالجزائر العاصمة، بما يؤدي إلى توفير الكثير من الجهد والوقت. - تنصيب ملقم خاص بالبريد الإلكتروني يعمل على تزويد الدوائر بهذه الخدمة، حيث يتم إرسال الرسائل الإلكترونية مباشرة إلى الهيئة الإدارية المختصة (الدوائر، ديوان الوالي). - إتاحة خدمات على الخط في بعض مؤسسات الخدمة العمومية؛ من شأنه تدعيم شفافية الخدمة، وتوفير المعطيات والدلالات الرقمية لجمهور المواطنين.	الإدارة العمومية
- توفير خدمات السحب والاطلاع على الرصيد وطلب الصكوك البريدية، عن طريق استخدام بطاقة السحب الإلكتروني والشباك الإلكتروني. - توفير خدمات الاطلاع على الرصيد وطلب الصكوك البريدية والحصول على كشف العمليات الحسابية عن طريق شبكة الإنترنت.	البريد والمواصلات
- العمل على الارتقاء بالخدمات المقدمة للطلبة والأساتذة، من خلال الربط بين العديد من الجامعات، وتوفير الشبكة لأساليب جديدة للتكوين مثل: التعليم الإلكتروني، والجامعة الافتراضية، والتعليم عن بعد. - توفير التغطية الكاملة للجامعات والمخابر ومراكز البحث بشبكة الإنترنت، تمشيا مع	التعليم العالي

والبحث
العلمي

حاجة القطاع الملحة إلى مواكبة التطور التقني والتكنولوجي.

- رقنة التسجيلات الجامعية لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد، وفق المراحل التالية: ملء وإرسال البطاقة الإلكترونية، الاطلاع على نتائج التوجيه، تأكيد التسجيل، الطعون، التسجيلات النهائية.

- إعلام الطلبة بإجراءات الاستفادة من الخدمات الجامعية عن طريق البوابات الإلكترونية للجامعات والمراكز الجامعية.

العدالة

- تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهياكل الإدارية و التنظيمية في قطاع العدل بهدف التحول نحو تقديم خدمات عمومية إلكترونية على مستويين:

1- مجموع الخدمات الإلكترونية الموجهة للمتقاضين التي يمكن تصنيفها ضمن الأنظمة المعلوماتية التالية:

• النظام الآلي لتسيير الملف القضائي، من خلال: تسجيل الدعاوى القضائية ومتابعتها إلى غاية صدور الحكم أو التنفيذ العقوبة، المتابعة الدورية والاطلاع على القضايا.

• النظام الآلي لتسيير مؤسسات إعادة التربية والتأهيل، من خلال: متابعة المسجون طوال فترة تنفيذه للعقوبة عن طريق بطاقة إلكترونية خاصة، والمعالجة السريعة لإجراءات العفو.

• نظام صحيفة السوابق العدلية، من خلال إمكانية تسليم الصحيفة العدلية رقم 03 للمواطن ورقم 02 للإدارات العمومية في وقت قصير، ومن أي جهة قضائية على مستوى التراب الوطني، كما تتم عملية رد الاعتبار بقوة القانون وبصفة آلية.

• نظام تسيير الأوامر بالقبض، من خلال توفير قاعدة معطيات وطنية متاحة بأيدي الضبطية القضائية تسمح بالتعرف على كل المبحوث عنهم في إطار القانون.

2- استحداث خدمة الشباك الإلكتروني لتطوير قطاع العدل وتقريبه من المواطن، تتجسد في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الإلكترونية تمكن المواطن من الحصول على

إجابة مباشرة عن طريق بريده الإلكتروني، وذلك بعد التشخيص القانوني للقضية، أو الاستفسار من قبل خلية مشكلة من قضاة ورجال قانون وإطارات من وزارة العدل.	
- مبادرات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية التي تقوم على تقديم البنوك للخدمات البنكية التقليدية في صيغة إلكترونية من خلال نظام شبكي يجعل الوصول إليها يقتصر على المنتسبين للبنك فقط. - استحداث وسائل إلكترونية لتلقي الخدمات البنكية من بينها: بطاقة الخصم، بطاقة الائتمان، البطاقة الذكية. - تدعيم التحول الرقمي الآمن في القطاع البنكي من خلال مشروع (RIS)، الذي يتمثل في إقامة وتأسيس شبكة متخصصة تربط بين مختلف البنوك عبر الوطن، هدفها تبادل الخدمات المصرفية الإلكترونية وفق شكل مؤمن ومقنن بين مختلف المؤسسات البنكية في الدولة. - امتلاك معظم البنوك الجزائرية مواقع إلكترونية عبر شبكة الإنترنت، تمثل فضاءً يتضمن مجموعة من المعطيات المصرفية والبيانات حول السياسة المالية والنقدية وإحصائيات مختلفة.	البنوك
التربية الوطنية: - استحداث مبادرات الخدمة العامة الإلكترونية كمدخل لترقية ما يقدم للتلاميذ خاصة من حيث: • مستوى التعليم النظامي، من خلال خدمات ظرفية تتعلق بالإعلان عن نتائج شهادتي التعليم الأساسي والبالوريا على شبكة الهاتف النقال أو على شبكة الإنترنت. • مستوى التعليم عن بعد، من خلال تلقي الطلبة المسجلين خدمات إلكترونية عبر الديوان الوطني للتعليم عن بعد، متعدد بين إمكانية التسجيل وسحب الاستمارة	

الإلكترونية، وتوفير الدروس المقررة وفق المنهج التربوي، وفتح فضاء إلكتروني للاتصال والاستعلام، بالإضافة إلى تقديم خدمات تعلم الإعلام الآلي واللغات الأجنبية ومجموعة من الفروض والامتحانات للتحميل إلكترونياً. التكوين المهني: - استفادة مؤسسات التكوين المهني من شبكة الإنترنت. ويهدف الربط الشبكي بين مؤسسات القطاع في برنامج واحد إلى بناء قاعدة معطيات بها شقان: • المعلومات الإدارية والتجهيزات والموارد المالية والبشرية. • المعلومات البيداغوجية المتعلقة بتسيير وهندسة التكوين، وكذا رزنامة التكوين والمتربين وقاعات الدراسة والمحاضرات. - مشروع نظام المعلومات يقدم مؤسسات التكوين المهني في خريطة جغرافية رقمية، ويدعمها بدليل حول مختلف التجهيزات بالقطاع وخصائصها التقنية، وبجزء من التحاليل للإحصائيات وفقاً لمعطيات الرقمية.	التربية الوطنية والتكوين المهني
- عملية إعادة التقييم المشتركين، في إطار بناء قاعدة معطيات وطنية للضمان الاجتماعي. - استحداث بطاقة الشفاء الإلكترونية للتأمينات الاجتماعية، التي تسمح بالتعرف على هوية المؤمن اجتماعياً وذوي الحقوق وتسهيل دفع مستحقاتهم وتعويضاتهم.	الضمان الاجتماعي

خاتمة:

إن الإدارة الإلكترونية باعتبارها أحدث مدرسة في علم الإدارة؛ أفرزت تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية، وبالتالي على شكلها ووظائفها، حيث تقلصت بفضلها المسافات، واختزل عن طريقها الزمن، وتطور مستوى الخدمة العامة. فتطبيق مقتضياتها يُمكن الدول من معالجة العديد من المشاكل التي تعاني منها المؤسسات الحكومية البيروقراطية، التي أصبحت أرضاً خصبة للفساد الإداري والمالي ونقص الرقابة الحكومية والمراجعة الدورية؛ بما يسمح للموظفين باستغلال

سلطتهم في تقديم المعاملة التفضيلية وقبول الرشاوى أو تأخير الخدمات، ويجبر المواطن على المشاركة في الفساد والتحايل على القوانين.

وانطلاقاً من قطاعات الحكومة، والتعليم العالي والتربية والصحة العمومية، والعدالة، والمصارف والمؤسسات المالية؛ حاولت الجزائر بجهد تحديث الممارسة الإدارية عن طريق تطبيق نماذج تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الهياكل الإدارية، وربطها فيما بينها ومع المواطن ضمن نظام شبكي، إلا أن ضمان نجاحها التام في مشروع رقنة الإدارة والخدمة العامة يستوجب ما يلي:

1- ضرورة تهيئة وتطوير البنية الأساسية لنجاح الإدارة الإلكترونية في أداء أعمالها، من خلال التحديث المستمر والدائم لنظم اتصالات فعالة لنقل البيانات والمعلومات وتدفعها من وإلى المؤسسات الإدارية والمواطنين ومنظمات الأعمال والمجتمع المدني.

2- ترشيد وتعديل القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية اللازمة والقبول، للوثائق والمعاملات الإدارية الإلكترونية بما يتلاءم مع بيئة العمل الإداري الإلكتروني.

3- تشجيع استيعاب المعرفة الإلكترونية لدى جمهور المتعاملين، وتحقيق العدل والمساواة للجميع في الوصول إلى خدماتها العامة، من خلال إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال ومتابعة عملية تلقينها لجميع الفئات الاجتماعية.

4- ضرورة رفع كفاءة القوى العاملة التقنية والفنية، والتي تطرح كضرورة ومطلب أساسي في التحول الناجح نحو الإدارة الإلكترونية.

5- يجب على الدولة المحافظة على خصوصية وسرية المعلومات والمعاملات الشخصية التي تجمعها الحكومة حول الأفراد والمؤسسات.

6- ضرورة عمل الدولة على حماية أمن المعلومات من حيث أن ثقة المواطن بالإدارة الإلكترونية يعتبر عنصراً مهماً لقيامها، خاصة في حالة الخدمات التي يتطلب الحصول عليها قيام المواطنين تزويد الإدارة بمعلومات شخصية.