

دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل المرفق العمومي

د. إيرابن نوال

المركز الجامعي مرسلبي عبد الله - تيبازة

مقدمة:

يشهد العصر الحديث تغييرات في مختلف جوانب الحياة، نظرا للتطورات السريعة في التكنولوجيا وإنتشار شبكة الإنترنت، فترتب عن هذا التطور التحول من أنشطة العادية إلى أنشطة الكترونية، فظهر بما يسمى الإدارة الإلكترونية لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية في سنة 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية على مستوى هيئة البريد المركزي، ونظرا لما لهذه التقنية الرقمية من مزايا فتم إستغلالها للقضاء على هاجس البيروقراطية، تقديم أفضل الخدمات لمواطنيها، وكبح خمول القطاع الإداري.

وعلى إثر هذا التطور استجابت جل دول العالم لهذا التحول التكنولوجي، فمن بينهم الجزائر، فقد تبنت هذا النظام الإلكتروني تحت شعار إستراتيجية الجزائر إلكترونية خلال فترة 2008-2013، محاولة في ذلك مواكبة التطورات التكنولوجية وخلق جهاز إداري فعال، ضامن لتقديم أفضل خدمات لمواطنيها.

ومادام نظام الإدارة الإلكترونية يهدف في الأساس إلى تحسين الجهاز إداري فسيكون له حتما تأثيرا على سير المرافق العمومية الجزائرية وذلك بتغيير في أدائها، لهذا سوف نحاول من خلال هذه الدراسة إبراز أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تسيير القطاع الإداري الجزائري.

وعلى ما سبق ذكره إرتأينا طرح الإشكالية الآتية:

ما مدى تأثير نظام الإدارة الإلكترونية كآلية رقمية حديثة على حسن سير القطاع الإداري في الجزائري ؟

لهذا سنحاول معالجة هذه الإشكالية من خلال التطرق إلى المفاهيم التالية:

- مفهوم الإدارة الإلكترونية
- تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر
- تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العمومي
- تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموظف الجزائري

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية ومنهجية تطبيقه في الجزائر

إن التطور التكنولوجي الكبير الذي يعيشه العالم اليوم أصبح يمثل السمة الأساسية للقرن الحالي، وعليه لم تعد التقنية الرقمية مجرد أدوات تساهم في عملية تحديث وعصرنة المجتمعات والبلدان، بل أنها من أهم الركائز الأساسية التي تقوم عليها الدولة، لهذا برز مصطلح الإدارة الإلكترونية يتلاءم وهذا التطور وتأسيسا على هذا سوف نعرض بشكل موجز الإطار النظري لمفهوم الإدارة الإلكترونية (المطلب الأول) وكيف تبنت الجزائر لمشروع تجربة الإدارة الإلكترونية (المطلب الثاني).

المطلب الأول: الإطار النظري لمفهوم الإدارة الإلكترونية

نحاول من خلال هذا المطلب حصر دراستنا إلا على المفاهيم الأساسية التي تقوم عليها الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

أولا: تعريف الإدارة الإلكترونية ومفاهيم المرادفة لها.

تعريف الإدارة الإلكترونية:

رغم حداثة المصطلح في الوطن العربي إلا أنه يوجد له عدة تعاريف ولعل أهمها :

- الإدارة الإلكترونية: هي استخدام وسائل الإتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تسيير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات قيمة والتواصل مع طالبي الإنتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل افتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة¹.

- أما من الناحية الإدارية عرفت الإدارية الإلكترونية أنها عملية إدارية قائمة على إمكانات المتميزة الإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد،

1 - عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون، دار الغرب الاسلامي، لبنان، 2006، ص 182.

إذا أنها تميل إلى أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد واخفاء الأشياء المرتبطة بالإدارة التقليدية¹.

مما سبق يمكن أن نلخص التعاريف السابقة في :

- أن الإدارة الإلكترونية: هي تنفيذ كافة المعاملات وخدمات الحكومية المقدمة بواسطة الإتصال الحديثة، الأنترنت والهواتف بما يدعم كفاءة وفعالية الإدارة الإلكترونية².

2 المفاهيم المرادفة للإدارة الإلكترونية أنماط الإدارة الإلكترونية

يطرح مصطلح الإدارة الإلكترونية بصورة مرادفة مع بعض المصطلحات الأخرى مثل الحكومة الإلكترونية، الأعمال الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، وغيرها من المفاهيم التي تربط بين الأنشطة وإتصالات العالم الرقمي³.

أ - الحكومة الإلكترونية: هي قدرة الأجهزة الحكومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم خدمات للمواطنين وقطاع العام من جهة أخرى، وذلك بسرعة وتكلفة منخفضة عبر شبكات الإنترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناولة في أي وقت وفي أي مكان.

ب - الأعمال الإلكترونية: عرفت بأنها مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال مبسطة ومرنة بإستخدام تكنولوجيا الأنترنت.

ت - التجارة الإلكترونية: هي تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة الإنترنت لتحقيق التنمية الإقتصادية بصورة سريعة ويمكن أن يتحقق الدفع من خلال بطاقات بنكية كما يعد كأول تطبيق للإدارة الإلكترونية.

1-نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية استراتيجيات والوظائف والمشكلات، دار المربخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2004، ص126-127

2-سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، داراليازوري العملية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص24.

3-محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى ،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن ،2009، ص70.

ث - النشر الإلكتروني: من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة آخر الأخبار والنشرات الإقتصادية والإجتماعية والإطلاع على آخر ملفات والإستفادة من معلومات البحث المتنوعة.

ج - التعليم الإلكتروني: هي إجراء المحاضرات الدراسية والإختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر شبكة المحلية للمنشأة أو الإستفادة من الدروس مجانية منشورة عبر شبكة الإنترنت¹.

ح - الصحة الإلكترونية: تسعى الى تقديم معلومات طبية الى المرض عبر وسائل الكترونية، كما تهدف إلى متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر شبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الإنترنت.

ثالثا: خصائص الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية عدة مميزات ولعل أهمها هي²:

- 1- التركيز على نقطة إتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها.
- 2- تجميع البيانات من مصدرها بصورة موحدة.
- 3 -توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء مؤسسة إيجابية لدى كافة العاملين.
- 4 -التعلم المستمر وبناء معرفة وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا، والمتابعة والإدارة لكافة الموارد.

1-د عمر أحمد أبوهاشم الشريف، د أسامة محمد عبد العليم، د هشام محمد بيومي، الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، الطبعة الأولى ،دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص68.

2-رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية الإدارة والمتغيرات العلمية الجديدة، الملتقى الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، مصر، 2004، ص 4.

5 - تخفيف من حدة الأخطاء الناتجة عن إتخاذ القرارات عن طريق توفير البيانات وربطها.

6 - زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة كافة الموارد.

الفرع الثاني: أسس الإدارة الإلكترونية

أولاً: أهداف الإدارة الإلكترونية

بناءً على ما تقدم يمكن القول بأن الأهداف العامة للإدارة الإلكترونية هي¹:

1 - تطوير الإدارة بشكل عام من خلال إستخدام التكنولوجيا الحديثة.

2 - محاربة البيروقراطية والقضاء على التعقيدات العمل اليومية.

3 - توفير البيانات والمعلومات لأصحاب القرار بسرعة وفي الوقت المناسب.

4 - تقليل تكلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات وزيادة كفاءة عمل الإدارة.

5 - إلغاء نظام الأرشفة الوطني الورقي وإستبداله بنظام الأرشفة الإلكتروني والقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق أكثر من جهة في أقل وقت ممكن والإستفادة منها في أعلى مكان وفي أي وقت.

6 - تطوير نظام الحكم والشؤون العامة وإيجاد علاقة جديدة بين المواطنين والدولة وإدارة شؤون الدولة.

7 - ربط دوائر المؤسسة بوسائل إتصال إلكترونية تضمن سهولة التواصل فيما بينها والسرعة بالدرجة تجعل أجواء العمل أكثر إيجابية وترتقى بالأداء داخل الإدارات.

1- ربيعي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 16-18.

ثانيا: مبادئ الإدارة الإلكترونية

يمكن تلخيص أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية في¹:

1 -تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: ويكون هذا عن طريق خلق بيئة عمل إلكترونية إذ لابد من توفر عامل الكفاءة والخبرة المهنية في إستخدام وسائل تكنولوجيا حديثة لدى موظفيها، كما يهدف إلى إقتراح حلول مناسبة لكل مشكلة وذلك من خلال:

-التعرف على جوهر كل مشكلة تقوم بتشخيصها ومعرفة كنفيها.

-ضرورة إنتقاء المعلومات المتعلقة بجوهر المشكل.

-القيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة.

-تحديد نطاق القوة والضعف والتعرف عليها.

2 -التركيز على النتائج: نقصد بهذا المبدأ تركز الإدارة الإلكترونية جل إهتمامها على تحويل أفكارها إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع، لأن المواطنين لا يأخذون بعين الإعتبار فلسفة العمل والشعارات المعلنة، وإنما يرتكز إهتمامه بالدرجة الأولى على إتيان البرهان والدليل الفعلي على صحة العملية الإلكترونية في الميدان العملي.

3 -سهولة الإستعمال والإتاجة للجميع: نعني بهذا المبدأ إتاحة وسائل الإدارة الإلكترونية في متناول الجميع وتعميمها على جميع الهيئات العمومية، كمدارس والمكتبات والإدارات العمومية لكي يتمكن كل مواطن من الإستفادة من نظام إلكتروني وعدم حصرها على فئة معينة، كما يعمل على سهولة الإستعمال من خلال ربط الإتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة وإتمام الإجراءات بوضوح وبساطة.

4 -التغير المستمر: يعتبر هذا المبدأ أهم المبادئ التي ترتكز عليها الإدارة الإلكترونية إذ لا يهتم بتقديم أفضل الخدمات لمواطنيها فقط وإنما يسعى إلى رفع مستوى أداء

1-عمار بوحوش، مرجع سبق ذكره، ص189-191.

الخدمات بإستمرار سواء قصد ترضية زبائنها أو قصد التفوق في مجال المنافسة، وفي كل الأحوال فإن المواطن هو المستفيد الأول من تحسين المتواصل في الخدمات.

ثالثا: معوقات الإدارة الإلكترونية

من المسلمات أن أي مشروع يقاوم صاحبه بعض المعوقات فمن بين تلك المعوقات نذكر منها¹:

- 1 -الرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية وعدم إستيعاب أهدافها.
- 2 -نقص الأنظمة الأمنية والأطر التشريعية التي تساهم في تطبيقها.
- 3 -عدم توفر الموارد المالية اللازمة لتمويل الإدارة الإلكترونية لاسيما في حالة تدني العائدات المادية للحكومة.
- 4 -الأمية الإلكترونية التي تعتبر بمثابة حاجز كبير يعيق التحول نحو إدارة الكترونية
- 5 -النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليصها للعنصر البشري وذلك من خلال تقليصها للوظائف التقليدية.
- 6 -عدم إستيعاب المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الرقمية والإتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الأنترنت.
- 7 -عدم وجود قيادة سياسية واضحة وقادرة على تنفيذ مخططات الإدارة الإلكترونية.

المطلب الثاني: تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر

تسعى الجزائر على غرار الدول إلى رفع التحدي والدخول إلى عصر المعلومات ، لكن بقي مفهوم الإدارة الإلكترونية غير واضح وإنحصاره إلا فيما يقوم به قطاع وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات واتصالات وبالتالي كانت بحاجة إلى تنفيذ إستراتيجية

1-زيد منير سليمان، الصحافة الإلكترونية، الطبعة الأولى ،دار اسامة للنشر والتوزيع ،الأردن، 2008، ص179-180 .

شاملة الأبعاد ولكي تتضح هذه الفكرة يتم ضمن هذا المطلب عرض مشروع الجزائر الكترونية 2008-2013 (الفرع الأول) وواقع الخدمات الإلكترونية في ظل إستراتيجية الجزائر الإلكترونية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2008 - 2013

سنحاول من خلال هذه الجزئية التطرق إلى أهم ما تضمنه مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013

أولاً: إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية 2008 - 2013

يعتبر هذا المشروع بمثابة أول وثيقة رسمية تحمل برنامج الإدارة الإلكترونية في الجزائر، صدرت في ديسمبر 2008 ومزعم إنجازها مع نهاية 2013، وهذا بموجب أمر من رئيس الجمهورية وتحت إشراف وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصال¹، إذ تتضمن إستراتيجية الجزائر الكترونية 13 محورا رئيسا يمكن توضيحه في الآتي²:

1 - التسريع في استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.

2 - التسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات.

3 - تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

4 - دفع تطوير الإقتصاد الرقمي.

5 - تعزيز البنية الأساسية الاتصالات ذات التدفق السريع.

6 - تطوير الكفاءات البشرية.

1- رافيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، شهادة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزيوزو، 2011، ص 156.

2 - موقع وزارة البريد، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الجزائر الكترونية 2013 تاريخ الإطلاع 06/06/2016 على الساعة 13:19 www.mptic.dz/? Algeria-2013 .

7- تدعيم البحث وتطوير الابتكار الوطني.

9- الإعلام والاتصال.

10- تثمين التعاون

11- تطوير الآليات وإجراءات التنظيمية.

12- تطوير آليات التقييم والمتابعة.

1-3 الموارد المالية.

ثانيا: أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية 2008 - 2013

يمكن تلخيص أهم أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية في¹:

1/- ضمان فعالية في تقديم الخدمات الكترونية للمواطنين، وأن تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط الإجراءات الإدارية.

2/- التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.

3/- مكافحة البيروقراطية في جميع إدارات الجزائرية التي يعتبر بمثابة حاجس يعرقل تنمية البلاد.

4/- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا والمساهمة في تجسيدها على أرض الواقع وتحقيق سياسة جوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.

5/- حماية المجتمع الجزائري ضد آفة الجريمة المنظمة وبالأخص المنظمة العابرة للحدود وكذا القضاء على ظاهرة الإرهاب التي أصبحت تستعمل غالبا هويات وجواز سفر مزورة تسمح لها بانتشار سريع.

1- ليلي حريشة، الإدارة الإلكترونية مدخل للإصلاح الإداري في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013، ص 54-56.

- 6/- تطوير خدمات إلكترونية لفائدة الشركات والعمال والإدارات الأخرى، وخاصة إستكمال الشبكات والمنظومات على مستوى الشبكات الداخلية والشبكات المحلية.
- 7/- تعميم وصول الأنترنت حتى يستطيع كل مواطن وأينما وجد عبر التراب الوطني الإستفادة من الخدمات الإلكترونية .

الفرع الثاني: واقع الخدمات الإلكترونية في ظل إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2008 - 2013

تعد إدارة الإلكترونية إحدى المفاهيم الناتجة عن الثورة الرقمية الرامية إلى عصنة الجهاز الإداري، وفي هذا المسعى كانت أول مبادرة هدفت إلى عصنة قطاعها هي قطاع العدالة منذ 2003 وكذا جعل العمل الإلكتروني من أولويات هذا القطاع خلال تقديم خدمات إلكترونية لمواطنيها نذكر على سبيل المثال صحيفة السوابق القضائية رقم 3¹، غير أنه بقى مفهوم الإدارة الإلكترونية محصورة مهمته في شكل إنفرادي ويكتنفه نوعا ما من الغموض، وهذا ما يبرز غياب إستراتيجية وطنية رامية لتعميم التقنية الرقمية عبر جميع القطاعات إلى غاية 2008 أين تم الإعلان رسميا عن إطلاق مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، التي جاء بعدة مشاريع منها ماتم تجسيده في الميدان العملي، ومنها مازالت في قيد الإنجاز ومنها لم يتم الشروع في تنفيذها مطلقا، وفي هذا المسعى لا بأس أن نعرض أهم الخدمات هذا المشروع

- قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية مثلاً عرف نجاحا كبيرا من خلال عرضها لعدة خدمات إلكترونية، كخدمة الشباك الإلكتروني الذي يعتبر بمثابة جهاز إلكتروني يسمح للمواطنين بسحب أموالهم بطريقة آلية، عبر كامل القطر الوطني وذلك

1- عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص 148.

بإعتماد على بطاقات السحب الإلكترونية¹، إذ أن هذه الأخيرة لا تسمح لنا إلا بتقديم خدمة سحب الأموال بل وأيضا خدمة الإطلاع على الرصيد وخدمة طلب نموذج من الصكوك البريدية.

-كما يتضمن برنامج الجزائر الكترونية محاور أخرى من بينها قطاع المؤسسات البنكية فلقد سعت البنوك الجزائرية إلى الدخول في مجال الإقتصاد الجديد أو التسيير الرقمي بهدف تجديد قطاعها وتقديم خدمات مصرفية ذات كفاءة عالية لزبائنها، وذلك من خلال إستحداث بطاقات الدفع الإلكترونية وهم "بطاقة الإئتمان، البطاقة الذكية، بطاقة الخصم، بطاقة الدفع"² والتي جاء بيانها في المادة 43 مكرر 23 ق تجاري، غير أن هذا القطاع لم يعرف نجاحا كالذي حققه قطاع البريد، هذا راجع لأنها مازالت في أولى خطواتها للتحويل نحو المصرفية الإلكترونية لوجود عدة معوقات حالت دون نجاحها وفي هذا الصدد لايفوتنا الإشارة إلى خدمة الشيك الإلكتروني الذي يعتبر بمثابة بديل عن الشيك التقليدي، إذ يهدف إلى تبسيط المعاملات المصرفية للمواطنين غير أن المشرع الجزائري لم ينص عليه صراحة في تشريعاته القانونية بل إكتفى بإشارة إليه ضمنا في المادة 472 من قانون التجاري الجزائري.

-ومن ناحية أخرى يعد تطوير خدمات مؤسسة الضمان الإجتماعي من بين المحاور الأساسية التي جاء بها المشرع وذلك بالإعتماد على نفس الأسلوب الذي تم إعتماده في التجارب السابقة وذلك من خلال إستحداثها لبطاقة الكترونية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 10-116 المعرفة بالبطاقة الإلكترونية للمؤمن له إجتماعيا أو ببطاقة الشفاء³ التي يتمثل دورها في تحسين وتيرة معالجة ملفات التعويض بسهولة وإسراع في

1- la carte ccp, Algérie poste ,disponible sur www.posta.dz page web consultée le 29/02/2016.

2-david bounie , sébastien soriano ,la monnaie électronique principes, fonctionnement et organisation, 2003, p71 a92

3-المرسوم التنفيذي رقم 10-116 المحدد لشروط الاستفادة والإستعمال وتجديد بطاقة الكترونية للمؤمن له اجتماعيا والمفاتيح الالكترونية للمؤسسات الإستشفائية ومحترفي الصحة، المؤرخ في 18 أفريل 2010، الجريدة الرسمية العدد 26 الصادرة في 21-04-2010 .

عملية التعويض والتحكم الجيد في المصاريف الصحية، وبالرغم من نجاح هذا المشروع إلا أنه يبقى مرهون بمجموعة من القيود القانونية التي تعيق استخدامه بشكل أفضل .

- ودعم للبحث العلمي وسعيا لتطوير الجامعات الجزائرية فقد هدفت إستراتيجية الجزائرية الالكترونية إلى إيجاد بدائل أفضل تتيح فرص للتعليم بشكل أفضل وتقديم خدمات بشكل أسرع، كالتسجيلات الجامعية أصبحت تتم بطريقة الكترونية¹، إذ يمكن للطلاب إتباع مجموعة من الإجراءات عبر شبكة الأنترنت لتسجيل نفسه وذلك بمجرد دخوله إلى موقع الكتروني خاص بالتسجيلات الجامعية www.orientation.ini.dz وللطلاب الحرية في اختيار الجامعة وتخصيصه دون أن يكلفه المرعاء التنقل إليها، إلى غاية الإعلان عن النتائج النهائية لقبوله، كما أتاح مشروع الجزائر الالكترونية فرصة التعليم الإلكتروني *télé enseignement* والتي تتمثل في تزويد كل المؤسسات الجامعية بهياكل التعليم العالي، منها محاضرات عن بعد التي تسمح بالتفاعل المباشر بالصوت والصورة والزمن الحقيقي بين الأساتذة والطلبة، وبالإضافة إلى مشروع المكتبة الافتراضية الهدف منها إنشاء سياسة وطنية لنشر المعلومات العلمية والتقنية في ميدان العلوم الإجتماعية والإنسانية وكذا دمج التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال لإنتاج ونشر واسترداد المعلومات.

- تحت شعار تقريب الإدارة من المواطن وضمان تقديم خدمات الكترونية للمواطنين، أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية عدة مشاريع الرامية لعصرنة الإدارة، والتي تتمثل في بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية وجواز السفر البيومتري².

1-(la préinscription ,guide du nouveau bachelier ,ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique,2008,p6-10.

2-القرار المؤرخ في 26 ديسمبر 2011 يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الإلكتروني، الجريدة الرسمية رقم 49، الصادرة في 14-10-2010 .

إذ أن هذا الأخير عرف تطبيقا ملموسا على أرض الواقع، عكس بطاقة التعريف البيومترية لم تعرف تطبيقا في الميدان العلمي وحسب ما أشارت إليه وزارة الداخلية أنه حاليا تم إعداد القانون الخاص ببطاقة التعريف البيومترية إلا أنه لم يتم إصداره أو نشره في الجريدة الرسمية¹، وفي نفس السياق أطلقت وزارة الداخلية مشروع آخر عرف بمشروع البلدية الإلكترونية التي تسعى إلى رقمنة المصلحة المدنية، وإنشاء تطبيق على الواب يسمح بإدخال بياناته الخاصة بالمواطنين على أجهزة متطورة ثم يقوم بحفظها وإسترجاعها عند الحاجة ولا يمكن إستخراجها إلا بعد أن يقوم ضابط الحالة المدنية بعرض نسخة من الوثائق على شبكة الأنترنت؛ وبقى على نفس الوزارة أين أطلقت وزارة الداخلية في أواخر 2013 مشروع المواطن الإلكتروني لأول مرة في الجزائر الذي يهدف إلى إختصار أرشيف كل مواطن جزائري في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، يمكن من خلاله إستخراج جميع الوثائق الإدارية بطريقة الكترونية في مدة ثانية².

-سعيًا وراء تطوير المعاملات التجارية، أعلنت وزارة التجارة عن إعادة هيكلة السجل التجاري³، وذلك بإستحداث بطاقة مغناطيسية محددة الصلاحية من سنة إلى 3 سنوات على الأكثر بالرغم من أن المشرع الجزائري لم تنص عليها صراحة إنما نص في المادة 03 > يمكن تسليم المستخرج السجل التجاري بواسطة إجراء الكتروني < بموجب المرسوم رقم 11-15 المؤرخ في 03/ 05/ 2015.

-تماشيا مع موجة التحول نحو الإدارة الكترونية، فقد عملت المؤسسة التشريعية على فتح نوافذ الكترونية تسمح للنواب بطرح أسئلتهم على الطاقم الحكومي بصوت وصورة من خلال موقع الكتروني⁴ وزارة العلاقات مع البرلمان.

1- وسيلة واعر، دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات ، حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائر، الملتقى الدولي حول ادارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، ص.14.

2-(www.elechoroukonline.com/ara/articles/183920, consulté le 02.03.2016).

3- موقع وزارة التجارة الجزائرية، السجل التجاري، تاريخ الاطلاع 2016-06-07. www.mincom-merce.gov.dz/ara/

4-موقع وزارة العلاقات مع البرلمان ، تاريخ الاطلاع 2016-06-09 www.mrp.gov.dz

تعتبر هذه المبادرة التي قامت بها المؤسسة التشريعية بمثابة خطوة أولى ذات أبعاد تقنية الرامية لتجسيد مفهوم الديمقراطية الإلكترونية ، ومن جهة أخرى سعت المؤسسة التنفيذية هي الأخرى على تطوير عملية إتصال أثناء الإنتخابات 1 وذلك بإستعانتها بأجهزة متطورة، غير أنها واقعياً مازالت متأخرة مقارنة بالدول الأخرى، مثلاً أبوظبي مع بداية 2015 تعتمد على تقنية التصويت الإلكتروني.

المبحث الثاني: تأثير الإدارة الإلكترونية على القطاع الإداري في الجزائر

في ظل تطورات التكنولوجيا المتسارعة التي يشهدها العالم، أصبح من الضروري على الدولة الحديثة أن تستثمر تلك التقنيات الرقمية في تطوير إدارتها وأساليب عملها، ولم تاتي صدفة بل جاءت نتيجة لتطورات في مفاهيم الإدارة المعاصرة، فكيف أثرت هذه التقنيات الجديدة في سير المرفق العمومي (المطلب الأول) وبالتالي على أداء الموظفين (المطلب الثاني) .

المطلب الأول: تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العمومي

مادام أنه تم إستعانة بوسائل الكترونية لتحسين خدمات المرفق العمومي فإنها حتما سوف تؤثر على سير المرفق العمومي وذلك بتغيير في أدوات الإدارة مما يجعلها أكثر قدرة على تلبية حاجات المواطنين، وهذا ماسنحاول إبرازه في العناصر التالية:

الفرع الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العمومي بإنتظام وإطاراد.

الفرع الثاني: اثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة بين الأفراد

الفرع الثالث: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق للتغيير

1- عبد الكريم عاشور، المرجع السابق، ص154.)

الفرع الأول: أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ سير المرفق العمومي بانتظام وإطراد

مبدأ الإستمرارية تعتبر من أهم المبادئ التي تضمن سير المرفق العمومي بصفة منتظمة ومطردة تحقيقا لصالح العام الذي يرمي إلى توفير الحاجات الأساسية بطريقة مستمرة ومنتظمة إلا في العطل الرسمية وحالة القوة القاهرة¹.

إذ يعد هذا المبدأ من صنع القضاء الإداري الفرنسي الذي ابتدعه لكي يكفل سير المرفق العمومي في أداء خدماته دون إنقطاع.

- إذ يتجلى تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على مبدأ الإستمرارية في تأكيد هذا المبدأ وتطويره إلى الأفضل، من حيث سهولة أداء هذا المرفق وبالتالي إنتفاع بخدماته أثناء الليل وأطراف النهار، حيث لا يوجد تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو غلقها، وإنما يعمل المرفق على مدار الساعة دون التوقف إلا في حالة حدوث ظروف طارئة أو عطل فني للتقنية الرقمية المستفاد من خدماتها².

- من بين أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ الإستمرارية نجد أنها سوف تؤدي إلى تعامل المستفيدين مع المرفق بإرتياح وطمأنينة، إذ يمكن المواطن من إستفادة من أي خدمات بكفاءة عالية أو إنجاز معاملته أو قضاء حاجياته لدى مصلحة معينة وذلك من خلال دخول إلى شبكة المعلومات في أي وقت أراده حتى في منتصف الليل نذكر على سبيل خدمات دفع فاتورة الكهرباء، المياه، دفع الضرائب وغيرها من الخدمات غير أن الجزائر لم تصل إلى هذه المرتبة لكنها تسعى جاهدة للوصول إليها مثلا خدمة طلب صك بريدي يتم عبر شبكة انترنت

1- محمد عبد الحميد ابوزيد، المرجع في القانون الإداري، دار النهضة العربية، مصر، 1999، ص308
2-zhiyuanfang, Egovernment lindigital concept ,practice ,paris,2002,p14.

-سوف تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى تقليل من خطورة الإضراب وتحملهم مسؤولياتهم الجنائية والمدنية والتأديبية، ويقلل حتى من سوء لتعامل الموظفين مع المستفيدين.

-كما يمكن نظام الإدارة الإلكترونية الموظف من داخل بيته وفي غير أوقات عمله الرسمية أن يؤدي الخدمة للجمهور عن طريق بريد الكتروني للخاص بالإدارة التي يعمل بها.

-من أثر الإدارة الإلكترونية على المرفق العمومي أنه سوف يؤدي إلى تطبيق المحكم لمبدأ إستمرارية المرفق بشكل تام وذلك من خلال فتح بوابات الكترونية على شبكة الأنترنت التي تسعى إلى تقديم خدمات 24 سا/ 24سأ يوميا دون إرتباط بساعات العمل أو حتى في إجازات والعطل مثلا خدمة الحساب الجاري .

-ولايب فيه ان أثر الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العمومي هو إرتياح المواطنين من عناء الوقوف في الطوابير أو صفوف الإستفادة من خدمة أو إنجاز معاملة نذكر على سبيل المثال خدمة الشباك الإلكتروني الجزائري.

الفرع الثاني:أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة بين الأفراد

نعني بهذا المبدأ أن يقدم المرفق العمومي خدماته إلى كل من يطلبها من الأفراد بنفس الشروط المقررة لتقديم الخدمة، دون تمييز بينها، إذ يجب على المرفق أن يلتزم بالمساواة في التعامل مع مستفيدين من الخدمة بحيث يكونون في مركز قانوني متماثل في الإنتفاع بخدماته بغض النظر عما قد يوجد بينهم من تفاوت لايتعلق بشروط الإنتفاع.

فالمقصود بالمساواة هنا ليست مساواة مطلقة وتامة بين الأفراد التي يطلق عليها بالمساواة الرياضية أو حسابية، فهذا لا يمكن تحقيقه أبداً إلا كل شخص له قدراته العقلية، وإنما المراد بها المساواة النسبية أو القانونية من خلال إتاحة مجموعة من الخدمات لطبلي الخدمة على قدم المساواة مع إحترام شرط التماثل في المراكز القانونية المتواجدين فيها ، إذ يتحقق هذا النوع من المساواة بمجرد أن تتسم القاعدة القانونية بالتجريد.

- يكون تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة أمام المرفق العمومي، وذلك بتقليل ومنع التمييز بين الأفراد مهما اختلفت طوائفهم أو علاقتهم أو صلة القرابة أو وظيفتهم أو حتى إنتمائاتهم السياسية وغيرها من الأمور التي يرفضها مبدأ حياة المرفق العمومي.

-ومن جهة أخرى سيكون لهذا النظام الإلكتروني الجديد أثر على مبدأ المساواة بأنه سوف يقلل الخلافات السياسية على رغم من صعوبة تحقيق ذلك في الميدان العملي ففي بعض الوحدات المحلية مثل في الولايات المتحدة الأمريكية تم إنشاء موقع مشترك لعدد من الوحدات للقضاء على الحواجز السياسية وعرفية وغيرها من الأمور.

-أيضا نجد أن أثر الإدارة الرقمية سوف يؤدي إلى "الحيداد الإلكتروني" الذي يهدف للقضاء على الرشوة والتمييز بين مستفيدي الخدمات¹ مما يؤدي إلى القضاء على ظاهرة الفساد الإداري التي تعاني منها الإدارات الوطن العربي من بينها الجزائر.

-كما يظهر جليا أثر الإدارة الإلكترونية على المبدأ السابق ذكره هو في المساواة بين موظفيها وعدم التفرقة بينهم.

غير أنه في بعض الحالات نجد مساواة نسبية بين متعاملها، وذلك بمنح جوائز تحفيزية لمن يستخدم الأنترنت لمدة طويلة ولكن دون أن يعد هذا إخلال بمبدأ المساواة فمثلا حكومة سنغفورة لتشجيع مواطنيها على التعامل مع نظام الإدارة الإلكترونية فقد عملت على تقديم حوافز تشجيعية مثل تخفيض رسوم المعاملات الإلكترونية.

-من ناحية أخرى فإن أثر النظام لإدارة رقمية على مبدأ المساواة على مبدأ السالف ذكره بأنه يسعى جاهداً لتقديم خدمات لمواطنين بكفاءة عالية وعلى قدم من المساواة وذلك بإتباع إجراءات قانونية تختلف من دولة إلى أخرى².

1-ماجد الحلو، الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة، المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات المصرفية، دبي، 26-28 أفريل 2003، ص15.

2- عبد الفتاح البيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الحديث للنشر والتوزيع، مصر، 2003، ص106.

-كما نجد أن أثر الإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة في جعل كل الرسوم الواجب دفعها من قبل المنتفعين من خدمة منخفضة بصفة متساوية مع أخذ بعين الاعتبار قيمة رسم كل خدمة فهي متراوحة بين قيمة منخفضة أو مرتفعة على حسب الخدمة 1.

الفرع الثالث: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على مبدأ قابلية المرفق للتغيير

يعتبر هذا المبدأ من المبادئ المسلم بها من جانب الفقه والقضاء، فهو يمنح للسلطة الإدارية حق تعديل النظام القانوني الذي يحكم المرافق العمومية، بما يتناسب مع التطورات التي تمس النشاطات المختلفة للمرفق العمومي 2.

إذن فهذا المبدأ يتضمن تنظيم وتسيير المرافق العمومية في الدولة حسب العوامل والعناصر الملائمة للواقع والتكيف مع الظروف والمعطيات الطارئة والمستجدة، وبالتالي فالمرفق يتغير في الزمان والمكان لأن المرفق الذي يعبر عن نشاط عام في الماضي قد لا يعبر عنه في الحاضر.

-إن تطبيق نظام الإدارة الرقمية على مبدأ قابلية المرفق للتغيير يعد تجسيدا حيا لمبادئ الإدارة الإلكترونية.

إذ أن المبدأ بحد ذاته يفرض ويلزم الإدارة وموظفيها بإستخدام أساليب جديدة لمواكبة التطورات الجديدة فجاء نظام الإدارة الإلكترونية لخدمة هذا المبدأ من خلال إعتماده على وسائل تكنولوجيا والوصول إلى نقطة الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية. وهنا على الإدارات القائمة على سير مرافقها أن تلزم نفسها بإتباع إستراتيجية محددة ومضبوطة بشكل دقيق تساهم في تطوير خدمات مرفقها، كما يجب أن تطالب متعاملها سواء كانوا أشخاص طبيعيين أو معنويين بالتحكم في إستخدام وسائل التكنولوجيا وإلا فهي مجبرة بتنفيذ عقودها بإرادتها المنفردة لأن المرفق العمومي يهدف بالدرجة الأولى إلى تقديم خدمات لمتعامله بشكل أفضل وأسرع.

1- (zhiyuan fang, op cit, p14-15).

2- محمد عبد الحميد، المرجع السابق، ص 309.

ومما سبق ما يمكن قوله فإن واقع الإدارات العمومية الجزائرية مازالت تعاني من هاجس البيروقراطية وخمول الجهاز الإداري بسبب عدم وجود سياسة وطنية قادرة على صياغة المشاريع الخاصة بعصرنة الجهاز الإداري الجزائري بهدف التحول نحو نظام الإدارة الإلكترونية ، ضف إلى ذلك ضعف التخطيط وعدم وجود أسلوب الحوار ونقاش متبادل بين الهيئات المركزية واللامركزية ومختلف الجهات الإستشارية هذا كله من شأنه أن يولد تأخر في تنفيذ إستراتيجية الجزائر الإلكترونية برغم من وجود بعض المحاولات المشجعة غير أننا نلتمس وجود تأثير ضعيف للإدارة الإدارية على أداء سير المرافق العمومية.

المطلب الثاني: تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموظف الجزائري

كثير ما يشاع فكرة أنه لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية سوف تؤدي بالضرورة لإستغناء عن العالم البشري أي الموظفين العموميين، لكن الأصح ليس إلغاء دور الموظف بل هو القيام بإحداث تغيير جذري وجوهري في أداء الموظف مقارنة ما كان عليه في السابق كموظف عادي، فلهذا سوف نرى كيف أثرت الإدارة في أداء الموظفين (الفرع الأول) وهل ينبغي أن تتوفر فيهم بعض المتطلبات تسمح له المبادرة بإنجاح نظام الإدارة الإلكترونية (الفرع الثاني)

الفرع الأول: تأثير الإدارة الإلكترونية في أداء الموظف

مادام أن التقدم في إستخدام التقنية الرقمية في حالة إستمرارية فسوف يكون له حتما تأثير على الموظف العمومي وهذا ما نحاول الإلهام به في هذا الفرع.

أولا: تسهيل المعاملات اليومية للمواطنين

ويكون عن طريق تنفيذ الموظفين لواجبتهم المنوط به وذلك وفقا لما يمليه القانون والقرارات بصفة يومية في جهات الإدارية ويكمن تأثير الإدارة الإلكترونية في أداء موظفين بأنها تلزمهم بتحسين خدماتهم المعروضة على المواطنين.

ثانيا: تحول الموظف العادي الى موظف الكتروني

نتيجة الإحتكاك بالوسائل التكنولوجية فسوف يكون تطبيق إدارة الرقمية حتما تأثير على أداء الموظفين وذلك عن طريق تخفيف عليهم الروتين اليومي في أداء وظيفتهم من خلال الإستعانة بمستندات الكترونية أو ببرامج الكترونية تتيح لهم القيام بعمليات سهلة وسريعة وبالتالي التخلص من المستندات الورقية وتعب التنقل بين المكاتب، وفي بعض الحالات يتم تزويد الموظفين بأجهزة حواسيب محمولة، ففي هذه الحالة يمكنه من ممارسة عمله من منزله أو من أي جهة كان فيها. هذا ما يؤدي إلى تحول الموظف العادي إلى موظف الكتروني¹.

ثالثا: تعيين الموظف بطريقة الكترونية

لقد عملت الإدارة الإلكترونية في طريقة توظيف الموظفين على إتباع مجموعة من إجراءات مختصرة وذلك من خلال الإعلان عن الوظيفة في أعلى مستوى جهات الإدارية في بوابات الكترونية الخاصة بالتوظيف، ثم تقوم بإستقبال رغبات الأشخاص الذين يقومون بملي نموذج الكتروني، وبعدها تقوم لجنة شؤون العاملين بدراسة جميع النماذج المعروضة عليها وإختيار أفضل المترشحين الذين تنطبق عليهم شروط الوظيفة وبعد إنتهاء من عملية المفاضلة بين المترشحين تقوم السلطة المختصة في تعيين بالإصدار القرار الخاص بالتعيين إلكترونيا وحفظه ضمن أرشيف الكتروني ثم إخطار الموظف بطريقة الكترونية عبر بريده الإلكتروني لكي يستلم عمله بحضوره شخصيا².

رابعا: تطوير نظام الأجور ورواتب الكترونيا

سعت الإدارة الإلكترونية في هذا المتوجه إلى وضع نظام آلي يحدد كيفية ترقية

1- محمد الصيرفي، الادارة الالكترونية للموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، مصر، 2009، ص563.

2- شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال، المخاطر والتحديات والتأثيرات الإجتماعية، الطبعة الأولى، دار المصرية اللبنانية، لبنان، 2000، ص74.

الموظفين دون أن نعتمد على النظام التقليدي المعمول به حاليا، حيث تسمح هذا النظام الرقمي بإتاحة للموظفين بمعرفة درجتهم الوظيفية وكيفية الاستفادة من مرتباتهم والعلاوات الدورية وحتى على إقطاعات التي تقتطع من رواتبهم، علاوة على ذلك ففي حالة وجود نزاع بين الموظفين أو إنتهاك حقوقهم المالية يمكن لهذا الأخير أن يقدم شكواه الكترونيا إلى الجهة الإدارية المختصة به¹.

خامسا: إعادة هندسة الموارد البشرية

كما يتطلب التغييرات على مستوى الإدارة التي تنتج عن التحول نحو نظام الإدارة الإلكترونية التي تعرف بإعادة الهندسة الإدارية ، فإن هذا الأمر يتطلب تلقائيا إعادة هندسة الموارد البشرية للمرفق العمومي سواء من حيث صفات الموظفين، أو العدد أو في طريقة توزيع المهام أو التدريب، إعادة الهيكلة، وهذا ما يتطلب رسم سياسة واضحة هدفها الاستفادة القصوى من أعمال الموظفين.

على سبيل المثال في الماضي كان لكل إدارة موظف يطلق عليه بساعي البريد يقوم بتوزيع البريد إلى جهات مختلفة في يوم واحد، وقد قضت مواعيد العمل الرسمية دون أن يكون قد إنتهى من عمله، والآن يمكن لهذا الموظف بفضل هذا النظام الجديد بتوزيع البريد إلى جهات مختلفة وحتى خارج التراب الوطني بضغط زر واحد، وذلك بإستعانة تطبيقات البريد الالكتروني.

سادسا: تسهيل في تسجيل وقت الحضور والغياب

بفضل برنامج الحضور والانصراف الإلكتروني يمكن للإدارة الحصول على معلومات مباشرة على الموظفين في حالة التزامهم بمواعيد عملهم أو غياب أو تأخر إذ أن هذا البرنامج له مهام أخرى التي يمكننا توضيحها في الاتي²:

1- شريف درويش ، المرجع السابق ، ص74-75.

2- محمد الصيرفي، المرجع السابق ، ص19.

-إدخال وتعديل البيانات الرئيسية للموظفين.

-إدخال وتعديل بيانات الإجازات والعطلات الرسمية.

-جداول ومواعيد الدوام حسب النظام الداخلي لكل إدارة.

-التحكم في تحركات الموظفين(حضور، انصراف، غياب، تأخر بعذر، تأخر بدون

عذر، انصراف مبكر من العمل، الانصراف بدون اذن)

-التحكم في دخول وخروج الموظف تكون بطريقة الكترونية.

سابعاً:استدعاء الموظف بطريقة الكترونية

بإعتماد على برنامج معلوماتي خاص أمكن جهاز الادارية من إستدعاء موظفيها أو

تنبيهه برسالة معينة أو إخطاره بضرورة حضور في ميعاد معين لجهات عمل أو مكان

معينة بطريقة الكترونية 1.

الفرع الثاني:المتطلبات الواجب مراعاتها لتطوير أداء الموظف

سوف نتطرق في هذا الفرع إلى تحديد أهم المتطلبات الواجب مراعاتها لتطوير أداء

الموظفين 2 بهدف الوصول إلى خدمات ذات جودة عالية تلي حاجات المواطنين.

أولاً:القدرة على التفكير والإبتكار

يجب أن يكون للموظفين القدرة على الإبتكار وخلق أفكار جديدة تساهم في التحول

نحو الإدارة الإلكترونية، كما يجب أن تكون له القدرة على إيجاد حلول لمختلف المشاكل

التي قد تقع من الجانب الفني او التقني.

1-محمد الصربي ، المرجع السابق ،ص581.

2-لمين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد 42، 2008، ص151.

ثانيا:التدريب عبر شبكة الانترنت

بغرض مواكبة التطورات الحاصلة في العالم كان من الضروري على الإدارات تدريب موظفيها عبر شبكة الأنترنت، وفي هذا الصدد ساهمت الجمعية الأمريكية للتدريب والتنميةASID في تدريب عدد كبير من الموظفين بهدف التطبيق الجيد لنظام الإدارة الإلكترونية¹.

ثالثا:قدرة الموظف على التحكم في الوسائل التكنولوجية

مادام أن الإدارة الإلكترونية تركز على إستخدام وسائل حديثة فإن الأمر يستلزم بضرورة المام الموظفين بكيفية استخدام وسائل التكنولوجيا.

رابعا:التعرف على الوسائل الحديثة المطروحة في السوق

يكون ذلك بزيارة وتفقد المعارض التي تقدم وسائل التكنولوجيا، أجهزة حديثة حواسيب متطورة وغيرها التي تخدم المواطن بالدرجة الأولى، حتى يتمكن المرفق العمومي في النهاية بتزويد الجهاز الإداري بما يحتاجه من عتاد متطور وبرمجيات حديثة.

خامسا:القيام بدورات تكوينية

من أجل إعداد وبناء كوادر بشرية فنية متخصصة في مجال التكنولوجيا ونظام العمل على شبكة الأنترنت لابد من تنفيذ مجموعة من برامج ودورات تدريبية على المستوى الوطني والدولي تساعد على بناء وتأهيل الجيد للموظفين الذين سوف يساهمون في تنفيذ برامج الإدارة الإلكترونية.

سادسا:الإستعانة بقدرات بشرية متحركة في وسائل التكنولوجيا

إستدعاء أفضل الكفاءات المؤهلين في نظم المعلومات وبرمجيات والأنترنت لتكوين

1-حنان الصادق بيزان، الافتراضيات والمستقبلات الإدارة الإلكترونية الليبية، مجلة البوابة العربية للمكتبات والمعلومات، العدد 12، مارس 2008، الإطلاع على الموقع www.cybrarians.info

2-لمين علوطي، المرجع السابق، ص 148.

وتطوير وتحفيز موظفين الإدارة، وتمكينهم وإتاحة لهم الفرصة أمامهم للإبتكار والتعامل السريع مع متغيرات البيئة التكنولوجية¹.

وتأسيسا على ما سبق قوله فإن الموظفين على مستوى المرافق العمومية الجزائرية مازال أدائهم ضعيف ومردود خدماتهم قليل للوصول إلى نقطة التحول نحو إدارة الكترونية بالرغم من أنه يعتبر كمطلب ضروري وأساسي يركز عليه مشروع الإدارة الإلكترونية الجزائرية، وهو ما تم ملاحظته في واقع الإدارات الجزائرية التي يعود أساسا لوجود مجموعة من معوقات التي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- غياب دورات تكوينية في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

- التأخر في إدراج مادة الإعلام الآلي في قطاع التربية والتعليم وفي بعض الحالات عدم ادراج هذه المادة مطلقا.

- إنعدام الحوافز والمالية التي تحفز الموظفين على بذل مجهود أكبر ومقاومة التغيير في نمط الإدارة والتحول إلى نمط آخر يعتمد على تقنيات رقمية.

- التخوف وعدم الإستعداد الجيد للتعامل مع الأجهزة والبرامج الإلكترونية بلغات لا يتقنها عدد كبير من الموظفين.

- ندرة وقلة الكفاءات البشرية القادرة على التعامل والتحكم في الأجهزة الإلكترونية في حالة وجود مشكلة أو طارئ معين.

- تخوف الموظفين من فقدان مناصبهم، بسبب طبيعة عبئ العمل الذي يؤدي إلى إلغاء بعض الوظائف

1-فاطمة الزهراء طلحي، أهمية تدريب الموارد البشرية للإدارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة العلوم الانسانية، جامعة خيضر بسكرة، العدد 34-35، مارس 2014، ص 273

الخاتمة

إتضح أنه أصبح من الضروري على الجزائر إتباع سياسة عالمية أكثر مرونة وأقل تعقيدا والذي يتمثل في الإدارة الإلكترونية، لما تمنحه من إمتيازات وتسهيلات وذلك من خلال خلق جهاز إداري فعال ضامن لتقديم أفضل خدمات وفاء لحاجيات المواطنين الغير المتناهية، وفي هذا الشأن بذلت الجزائر جهودا كبيرة دراية منها بأهمية التكنولوجيا الإتصال والإعلام، ولكن بالرغم من تلك الجهود إلا أن الجزائر واجهت عدة مشاكل للدخول في عصر المعلومات، فمن ابرز تلك المشاكل نذكر منها محدودية البناء التكنولوجي، بسبب وجود ضعف في استخدام والتحكم في وسائل التكنولوجيا مقارنة مع دول أخرى، مشكل الأمية التي تعتبر من أكبر معوقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، ضف إلى ذلك غياب تشريع الكتروني واضح برغم من وجود محاولات من قبل المشرع إلا أنها تعتبر بمثابة محاولات محتشمة لا تسد الفراغات القانونية، والأهم من ذلك هو إنعدام قيادة سياسية واضحة إذ لابد من رسم سياسة وطنية واضحة قادرة على ضبط وتطبيق إستراتيجية الجزائر الكترونية ولتحديدي مفهوم دقيق لهذا العامل لابد من تحديد قدرات هذه القيادة في تحويل الموارد المادية والبشرية والمالية إلى واقع ملموس دون إهمال.

قائمة المراجع

أولا-الكتب:

- 1 -عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون، دار الغرب الاسلامي، لبنان، 2006.
- 2 -محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2009.
- 3 -د عمر أحمد أبوهاشم الشريف، د أسامة محمد عبد العليم، د هشام محمد بيومي، الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
- 4 -ربيعي مصطفى عليان، البيئة الالكترونية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- 5 -نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية استراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2004.
- 6 -زيد منير سليمان، الصحافة الالكترونية، طبعة الأولى، دار اسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 7 -عبدالفتاح البيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، دار الفكر الحديث للنشر والتوزيع، مصر، 2003.
- 8- محمد الصيرفي، الادارة الالكترونية للموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، مصر، 2009.
- 9 -شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الإتصال، المخاطر والتحديات والتأثيرات الإجتماعية، طبعة الأولى، دار المصرية اللبنانية، لبنان، 2000.

10 -محمد عبد الحميد أبوزيد، المرجع في القانون الإداري، دار النهضة العربية، مصر، 1999.

11 -توفي عبد الرحمان، الإدارة الإلكترونية، مركز الخبرات المهنية للإدارة، مصر، 2003.

12 -سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

ثانيا-المذكرات

1 -رافيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الادارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، شهادة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزيوزو، 2011.

2 -ليلى حريشة، الإدارة الالكترونية مدخل للإصلاح الإداري في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013.

3 -عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، شهادة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.

ثالثا-المجلات

1 -ماجد الحلو، الحكومة الالكترونية والمرافق العامة، المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات المصرفية، دبي، 26-28 أبريل 2003.

2 -لمين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد 42، 2008.

رابعا- المؤتمرات والملتقيات

- 1 -رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية الإدارة والمتغيرات العلمية الجديدة، الملتقى الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، مصر، 2004،
- 2 -وسيلة واعر، دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات ، حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائر، الملتقى الدولي حول ادارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة منتوري ، قسنطينة،
- 3 -فاطمة الزهراء طلحي، أهمية تدريب الموارد البشرية الادارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة العلوم الانسانية، جامعة خيضر بسكرة، العدد 34.35، مارس 2014

خامسا-القوانين

- 1 -المرسوم التنفيذي رقم 116-10 المحدد لشروط الاستفادة والاستعمال وتجديد بطاقة الكترونية للمؤمن له إجتماعيا والمفاتيح الإلكترونية للمؤسسات الإستشفائية و محترفي الصحة، المؤرخ في 18 أفريل 2010، الجريدة الرسمية العدد 26 الصادرة في-21-04-2010.
- 2 -القرار المؤرخ في 26 ديسمبر 2011 ، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الالكتروني، الجريدة الرسمية رقم 49، الصادرة في 14-01-2012

سادسا-المواقع الإلكترونية

- 1 -وزارة البريد، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الجزائر الكترونية 2013 على الموقع www.mptic.dz/fr/?e=algerie-20

2-lacarte ccp,algerieposte,disponible sur www.posta.dz page web consultée le 29/02/2016.

-3www.elechoroukonline.com/ara/articles/183920, le 02.03.2016.

4 -وزارة التجارة الجزائرية، السجلالتجاري، تاريخ الاطلاع09,02,2016 على الموقع
www.mincommerce.gov.dz/aral

5 -وزارة العلاقات مع البرلمان ،تاريخ الاطلاع 09,02,2016 على الموقع.www.mrp.gov.dz

6 -حنان الصادق بيزان، الافتراضيات والمستقبلات الإدارة الإلكترونية
الليبية، مجلة البوابة العربية للمكتبات والمعلومات، العدد12، مارس2008، الإطلاع على
الموقع www.cybrarians.info

المراجع بالفرنسية:

1_davidbouniesébastienensoriano,lamonaireélectroniqueprincipes,fonctionnement et
organisation,2003.

2 - zhiyuanfang,Egouvernementlindigital concept,practice,paris,2002-

-3lapréinscription ,guide du nouveau bachelier,ministaire de l'enseignement superieur
et de la recherche scientifique,2008.