

دور الإدارة الرقمية في تحسين وتطوير العمل الإداري في الجزائر

The role of digital management in improving and developing administrative work in Algeria

السبتي آسيا

جامعة الاخوة منتوري قسنطينة 1 (الجزائر) مخبر الدراسات القانونية التطبيقية

assiasbti1984@gmail.com

تاريخ الوصول 2024/03/03 القبول 2024/06/11 النشر علي الخط جانفي 2025

Received : 2024 /03/03 Accepted : 2024/06/ 11 Published online: janvier2025

ملخص

إن الهدف من دراسة هذا الموضوع هو إبراز دور الإدارة الرقمية في تحسين وتطوير الخدمات الإدارية وفي بناء تصور حديث لمفاهيم الإدارة العمومية. واستنتجنا، حاولت الجزائر بجهد تحديث الإدارة عن طريق تطبيق الرقمنة في الهياكل الإدارية وربطها فيما بينها ومع المواطن ضمن نظام شبكي، إلا أن ضمان نجاحها التام في ذلك يستوجب مجموعة من الإجراءات .

كلمات مفتاحية:

الإدارة الرقمية، الخدمات الإدارية، الإدارة العمومية، الرقمنة ، الهياكل الإدارية.

Résumé

L'objectif de l'étude de ce sujet est de mettre en évidence le rôle de l'administration numérique dans l'amélioration et le développement des services administratifs et dans la construction d'une vision moderne des concepts d'administration publique

En conclusion, l'Algérie s'est efforcée de moderniser l'administration en appliquant la numérisation aux structures administratives et en les reliant entre elles et avec le citoyen au sein d'un système en réseau, mais pour assurer son plein succès, il faut un ensemble de mesures.

Mots clés: Administration numérique, services administratifs, administration publique, numérisation, structures administratives.

Abstract:

The aim of studying this topic is to highlight the role of digital administration in improving and developing administrative services and in building a modern vision of public administration concepts.

In conclusion, Algeria has tried hard to modernize the administration by applying digitization to the administrative structures and linking them with each other and with the citizen within a networked system, but ensuring its complete success in this requires a set of measures.

Keywords: Digital administration, administrative services, public administration, digitization, administrative structures.

مقدمة

تسعى الحكومة الجزائرية في السنوات الأخيرة جاهدة إلى إصلاح الإدارة العمومية قصد مواجهة التحولات الدولية وقوانين المنافسة العالمية، لاسيما في ظل انتشار الثورة الالكترونية وتأثيرها على كل القطاعات ورواج استخدام الرقمنة على أوسع نطاق وما يشكله ذلك من تحديات تواجه الجهاز البيروقراطي للدولة، فإدخال تكنولوجيا المعلومات في تسيير الإدارة هو ثورة كبيرة في عالم الإدارة، تعني تحويل الخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات الكترونية تهدف إلى حماية المؤسسات الإدارية والارتقاء بها بغية تحقيق أكبر قدر من الكفاءة والفعالية للخدمات في وقت قصير وجهد بسيط وبتكلفة اقل، وهو ما يساعد على تحقيق التحول نحو التسيير العمومي الجديد.

وتكمن أهمية هذا الموضوع بالدرجة الأولى في التحول التكنولوجي الكبير الذي مس كافة مجالات الحياة، مما دفع الجزائر إلى الاتجاه نحو إدخال مفهوم الإدارة الالكترونية كآلية لإضفاء تحسينات جوهرية على طرق أداء الخدمة العامة للمواطنين، وعليه، نطرح الإشكالية التالية:

كيف تساهم الرقمنة في تطوير وتحسين العمل الإداري في الجزائر؟ فرضيات الدراسة:

- هناك فرص وإمكانيات لا بأس بها لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
 - تساهم الرقمنة بدرجة كبيرة في عصنة التسيير العمومي في الجزائر.
- إن الهدف من دراسة هذا الموضوع يتمثل في جانبين، خصصنا الأول لدراسة المفاهيم المتعلقة بالرقمنة والإدارة الرقمية وأهم المعوقات التي تقف في وجه تطبيقها، بينما الجانب الثاني، خصصناه لتبيان دور الإدارة الرقمية في تحسين وتطوير الخدمة العامة الموجهة للمواطن في الجزائر ، وقد اعتمدنا في هذا الموضوع على المنهج الوصفي التحليلي لوصف متغيرات الدراسة وتحليلها،

2. مفهوم الإدارة الرقمية وأهم المشاكل والمعوقات التي تقف في وجه تطبيقها

1.2 مفهوم الإدارة الرقمية

تعتبر الإدارة الرقمية تغييرا في منهجية عمل المؤسسات، بحيث تتجه نحو إنقاص العمل الرتيب مقابل زيادة فرص التفكير والتطوير ويكون ذلك من خلال تسريع طرق العمل اليومي عن طريق استغلال التطور التكنولوجي لتوفير خدمة أفضل وأسرع للزبائن¹

¹ - لخضر بن سعيد، مصطفى رديف: حتمية التحول الرقمي في الجزائر وآفاقها في ظل تداعيات أزمة كورونا، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، جامعة الجلفة، المجلد 06، العدد 01، 2022، ص 335.

كما تعبر الإدارة الرقمية على منهج إداري مستحدث يقوم على الاستخدام الواعي لتكنولوجيا المعلومات في ممارسة وظائف الموارد البشرية، ويعتمد على الأنظمة الحاسوبية وشبكات الكمبيوتر في تنفيذ استراتيجيات وسياسات الموارد البشرية¹

وتعرف الإدارة الرقمية على أنها: "منهجية حديثة تعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد والمنظمات باستخدام كل الوسائل الالكترونية مثل البريد الالكتروني، التحولات الالكترونية للأموال، التبادل الالكتروني للمستندات أو الفاكسات والنشرات الإخبارية"² تحتل الرقمنة أهمية بالغة كآلية لا غنى عنها في تحسين وتحديث العمل داخل الإدارة العمومية وتمثل هذه الأهمية في جملة من النقاط يمكن تلخيصها فيما يلي:

- تقليل تكلفة العمليات التي تدخل في إطار الإجراءات الإدارية والمالية،
- المساهمة في تطوير عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات إداريا وماليا
- اختصار الجهد والوقت في تخلص المعاملات، إذ أن قدرة الإدارة التقليدية في هذا الإطار تبقى محدودة وتضطر العملاء في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
- التخفيف من عنصري النفوذ والبيروقراطية إلى أقصى حد ممكن في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء،
- تسهيل تقسيم العمل والتخصص به،
- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة والمساهمة في إرساء معالمها بمفهومها الحديث³
- الاستغناء عن نظام الأرشفة الورقي وتعويضه بنظام أرشفة الكتروني لما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان⁴

2.2 أهم المشاكل والمعوقات التي تعترض تطبيق الرقمنة في الإدارة

¹ - خيرة بن يمينة، نشأت ادوارد ناشد، زادي أحمد: دور الرقمنة والإدارة الالكترونية في تامين إدارة الموارد البشرية، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، اتحاد الجامعات العربية بالتعاون مع جامعة بني سويف، مصر، المجلد 07، العدد 12، ماي 2019، ص 75.

² - وهيبه ختيري، نورة بوعلاقة، فؤاد عنون: دور الإدارة الالكترونية في تحسين وتطوير العمل الإداري، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، جامعة المسيلة، المجلد 04، العدد 02، 2020، ص 73.

³ - آمال طواهرية، عادل بن عمر: الرقمنة كآلية لتحسيد كفاءة وفعالية التسيير المالي والإداري، مجلة الأبحاث القانونية والسياسية، جامعة سطيف 2، المجلد 05، العدد 01، 2023، ص 88.

⁴ - عبد السلام عبد اللاوي: أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون، جامعة خيس مليانة، العدد 07، ص 63.

يرتبط أي تحول نحو الإدارة الرقمية وتحقيق إنجازات ذات قيمة في ميدان الخدمة العامة بضرورة النظر في الخصوصية التي تمتاز بها الإدارة العمومية، فالجزائر كغيرها من الدول تتأثر ببيئتها الإدارية مجموع البرامج والإصلاحات التي يكون حيزها الإدارة العامة والتنظيمات الحكومية، مما يعني وجوب التركيز على واقع هذه الإدارة وتحديد أهم العراقيل التي تعترض وصولها بهدف تمكين المواطن من خدمة عامة إلكترونية رشيدة، في هذا السياق، يبدو أن تحليل بيئة الإدارة العامة الجزائرية يفضي إلى تسجيل جملة من المشاكل الجوهرية التي يمكن حصرها في مستويين:

- الأول: يرتبط بمشكلة التخلف السياسي والإداري وبطء عملية المشاركة الديمقراطية، مما يؤدي من ناحية إلى تقييد السلطة والنفوذ النسبي للمؤسسات الديمقراطية كالبرلمانات المنتخبة ومؤسسات المجتمع المدني، ومن ناحية أخرى، أدى الاختلال الهيكلي والوظيفي في ضوابط وتوازنات السلطة وضعف النمو السياسي إلى انتشار بعض أمراض المكاتب وعلى رأسها الفساد الإداري.
- الثاني: يتعلق بقناعة المواطن نفسه بان الفساد مستشر في الأجهزة الإدارية المحلية والمركزية على السواء، بل وإنها مهياة لانتشار أوسع في ظل التغيب المستمر للشفافية والمساءلة والرقابة وحكم القانون، مما 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، رغم أن الإدارة كانت ولا تزال هدفا لعمليات إصلاح إداري بسن ترسانة من القوانين والتشريعات الجديدة خصصت لحماية المال العام والصالح العام من النهب والفساد¹

وبما أن الإدارة علم اجتماعي يربط الإنسان بمجتمعه، فإن سلوكها ما هو إلا انعكاس لمجتمع معين وفترة محددة ولا يمكن الحكم على درجة فسادها أو عدلها بقوانين ثابتة.² يبدو أن الإدارة في الجزائر لاتزال تعتمد في العلاقات مع السياقات الاجتماعية والاقتصادية الأخرى انطلاقا من التراث الإداري والتنظيمي العريق، ولا يزال سلوك البيروقراطية يعتمد على الأساليب التقليدية في سد الثغرات وتبني سياسات رجعية للتعامل مع حالات الطوارئ بدل الاعتماد على إدارة التغيير³ وهي تشكل عقبات سياسية وإدارية واقتصادية أمام التحول السلس لمنظمتها والتحقيق الفعلي للإدارة الإلكترونية والخدمات العامة الإلكترونية⁴

¹ - يتوجي سامية: أطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، مجلة معارف، جامعة البويرة، السنة التاسعة، العدد 18 جوان 2015، ص 218.

² - عبد الكريم عاشور: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قسنطينة، 2010/2009، ص 11 و 12.

³ - بومدين طاشمة: الحكم الراشد ومشكلة بناء قدرات الإدارة المحلية في الجزائر، مجلة التواصل، جامعة باجي مختار، عنابة، العدد 26، جوان 2010، ص 36.

⁴ - عبد الكريم عاشور، المرجع السابق، ص 166.

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 ويرتقي بمستوى هذا التحول، خاصة من حيث:

- غياب مخطط إداري هيكلي في الدولة، وعدم وضوح السياسات العامة للإدارة المحلية، بما ينتج معه ازدواجية وتضارب في المسؤوليات تؤدي إلى تكبير أو تقييد الجهاز الإداري،
- زيادة التوظيف في الأجهزة الإدارية الإدارية المحلية والمركزية وانخفاض مستوى الموظفين بسبب ضعف التدريب الإداري وعدم انتظامه من شأنه أن يعقد الإجراءات الإدارية ويضعف التواصل مع المواطنين، بالإضافة إلى إهدار لموارد الدولة،
- الحركة البطيئة للقوانين والتشريعات وغياب الأطر العلمية التي تسير التطورات المجتمعية والإدارية المحلية والوطنية والدولية، بسبب الاعتماد على الحلول الجاهزة للمشاكل وعدم الأخذ بعين الاعتبار الاختلاف في الظروف البيئية الثقافية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية لكل دولة،
- غياب فرض رقابة إدارية فعالة على الصعيدين المحلي والمركزي، مما أدى إلى تفشي العديد من الظواهر السلبية مثل: الفساد الإداري، الرشوة، المحسوبية والوصولية والتحايل على القوانين، الغيابات غير الشرعية عن العمل، التهرب من المسؤولية وغيرها¹

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 الالكترونية، من أجل الاستفادة من الخبرات التي تولدها المناظرات حول الموضوع على مستوى اعم واشمل، بما من شأنه أن يكون سببا وراء تعجيل نجاح مشروع الجزائر الالكترونية²

بالإضافة إلى المعوقات السابقة التي تحول دون تحقيق نموذج الإدارة الرقمية، يمكن أن نذكر مجموعة أخرى من المعوقات مع تصنيفها إلى: المعوقات الإدارية، التقنية، المالية وكذا الأمنية.

المعوقات الإدارية:

مما لا شك فيه في أن عدم كفاءة الأشخاص القائمين على تحقيق التحول العميق في أساليب عمل الإدارة والانتقال بها نحو نموذج الإدارة الالكترونية يعتبر من أهم معوقات تحقيق هذا التحول،

المشاكل لا تتوقف عند هذا الحد، على العكس من ذلك، بل إن القوالب النمطية التقليدية في هيكل إدارة المنشأة تعتبر من العوائق العالقة أمام خلق وتحقيق التحول نحو الإدارة الرقمية، بالإضافة إلى ضعف التخطيط وعدم الانسجام في العمل الإداري.

¹ - عبد الكريم عاشور، المرجع السابق، ص 165 و 166؛ بومدين طاشمة، المرجع السابق، ص 39-41.

² - يتوجي سامية، المرجع السابق، ص 219.

بالإضافة إلى ذلك، فإن تعقيد الإجراءات وعدم مرونتها يشكل عائقا آخر أمام التحول إلى أسلوب الإدارة الالكترونية، حيث يقول في هذا الشأن الدكتور احمد مُجّد غنيم انه "يجب على المديرين استخدام أجهزة الكمبيوتر لتبسيط إجراءات العمل والقضاء على بعض العمليات المعقدة والروتينية وتوفير عمليات سريعة ودقيقة لتأدية العمل والتخلص من بطء الأنظمة التقليدية والمركزية في إجراءات العمل"، ومن المعوقات كذلك نسجل عامل المقاومة الفعلية لأي تغيير في نمط التسيير والتخوف منه والتي يندرج تحتها صعوبة تغيير بعض القيم والسلوكات وكذلك عدم وجود تخطيط مسبق لإحداث هذا التغيير¹

المعوقات المالية:

تتطلب مشاريع الإدارة الالكترونية مبالغ ضخمة للتكيف مع هذا النهج التكنولوجي الحديث وتلبية كافة متطلباته، لكن تفتقر معظم الإدارات إلى القدرات المالية اللازمة لذلك، أو لإعداد الموازنات المالية على أساس كل مشروع على حدة، فضلا عن أن التكلفة المالية للاشتراك في الانترنت تخلق حواجز أمام الأسر الفقيرة، مما يعيق قدرتها على التواصل والتعامل مع الشبكة الإدارية لإجراء معاملاتها. ولا شك في أن نقص الأموال اللازمة لتنفيذ مشاريع الإدارة الرقمية يشكل عائقا حقيقيا أمام المسؤولين عن تحقيق هذه المهمة، وفي هذا الصدد ذهب فريق إلى القول بأنه: "يلاحظ أن الدعم المادي المطلوب للتكنولوجيا غير موجود، بالإضافة إلى ضعف التخصيص المالي المصاحب لإنشاء الموقع الالكتروني وكذا ضعف الدعم المالي المخصص للبحث والتطوير في مجال تكنولوجيا المعلومات"²

المعوقات التقنية:

إن عملية التحول الالكتروني لها بعدان أساسيان:

- الأول يتعلق بنقل الأنشطة والعمليات الإدارية الداخلية إلى تلك التي تتم الكترونيا ومن خلال الوسائل الالكترونية،
- الثاني يشمل إدارة سير العمل الكترونيا مع العملاء والمستفيدين

ومن بين المعوقات التقنية نذكر ضعف البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية وعدم قدرة المعدات التقليدية على مواكبة أجهزة وتقنيات العمل المتطورة، فضلا عن ضعف صحة قاعدة المعلومات لتقديم خدمات رقمية فعالة وكذا الصعوبة في تحويل المستندات الورقية إلى وثائق الكترونية وضعف التدفق سواء على مستوى الإدارات أو على مستوى عملاء محددين والمواطنين بشكل عام.

المعوقات الأمنية:

لعل أكبر اهتمام لدى المتعاملين والإدارة نفسها هو حماية المعاملات الإدارية من المتسللين وبالأخص عندما يمس البيانات الشخصية للعملاء،

¹ - تبون عبد الكريم: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية: المبررات والمعوقات، مجلة طلبة للدراسات العلمية الأكاديمية، المركز الجامعي بركة، المجلد 04، العدد 03، 2021، ص 76.

² - نفس المرجع، ص 77.

لذلك، لابد من توفير حماية أمنية متعددة الأوجه والمستويات، ويجب أن تركز هذه الحماية أولاً على تنقل البيانات على شبكات الاتصال باستخدام طرق متنوعة، من بينها فحص البيانات داخل البرامج لتسجيل المراحل المختلفة التي تمر بها كل عملية، حيث يتم التحكم في خط نقل البيانات وإجراء الاستعدادات اللازمة لحماية الإرسال وكذا تركيب أجهزة الكترونية لكشف محاولات سرقة المعلومات، وتسجيل استخدام خطوط نقل البيانات ضمن الوثائق القياسية كمركز الحاسبة المركزية وغيرها من الأساليب الكفيلة بضمان أمان نقل البيانات على شبكات الاتصال¹ ويتطلب الأمر ثانياً تأمين قاعدة البيانات ضد محاولات الوصول والإلغاء غير القانوني وتداخل برامج الحفاظ على سرية وخصوصية البيانات.

3. دور الإدارة الرقمية في تطوير وتحسين العمل الإداري في الجزائر: الواقع والآفاق

1.3 واقع البيئة الرقمية في الجزائر

أولت الدولة الجزائرية اهتماماً بالغاً لتجسيد الرقمنة، ومن أجل ذلك، تم إعداد مخطط متعدد القطاعات سمي: إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013/2009 بغرض تحديد الأهداف المرجوة وضبط الأعمال الواجب تنفيذها في غضون خمس سنوات، ويرتكز هذا المخطط على ثلاثة عشر محورا رئيسيا، بحيث تم إعداد تقييم الوضع بالنسبة لكل محور وتحديد أهدافه وتتمثل هذه المحاور فيما يلي:

- تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية، حيث أحدث ذلك تغييرا جذريا في أساليب العمل وأتاح توفر المعلومات في أي وقت وفي أي زمان،
- وضع الحوافز وإجراءات تحقيقها لتمكين المواطنين من الاستفادة من معدات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال،
- تعزيز تنمية الاقتصاد الرقمي وتهيئة الظروف المناسبة للتطوير المكثف لصناعة تكنولوجيا الإعلام والاتصال،
- تعزيز البنية التحتية للاتصالات وتقديم خدمات سريعة، آمنة وعالية الجودة،
- تنمية القدرات البشرية من خلال إعادة التفكير في برامج التعليم العالي والتدريب المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومحاولة تعليمها لكل فئات المجتمع،
- تعزيز البحث، التطوير والابتكار من خلال مجموعة من الأعمال منها إنشاء مراكز البحث والتكنولوجيا، تشغيل الحضيرة المعلوماتية بسيدى عبد الله وحظائر وطنية وجهوية مثل عنابة ووهران، وتنظيم دورات تدريبية²
- ضبط مستوى الإطار القانوني والتشريعي الوطني مثل إعداد وتفعيل قاعدة خاصة بالنموذج الالكتروني لتحديد الهوية للأفراد والشركات والتوقيع الالكتروني،

¹ - نفس المرجع، ص 79.

² - لخضر بن سعيد، مصطفى رديف، المرجع السابق، ص 337.

- تحضير وتنفيذ خطة اتصالية حول مجتمع المعلومات في الجزائر وبناء نسيج كامتداد للمبادرات الحكومية،
- تقدير قيمة التعاون الدولي من خلال المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية وكذا خلق شركات إستراتيجية لتملك التكنولوجيا والمهارات،
- آليات التقييم والمتابعة عن طريق الإطار التصوري لنظام المؤشرات النوعية،
- خلق إجراءات تنظيمية بواسطة تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا وقطاعيا وتدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات¹

2.3 أهم القطاعات الجزائرية التي شملتها الرقمنة

يمكن التطرق إلى ملامح التحول الرقمي للجزائر في قطاعيه الحكومي والخاص على النحو التالي:

قطاع الداخلية والجماعات المحلية:

تبنى هذا القطاع الرقمنة كتقنية جديدة لتطوير وتحسين نموذج أعماله من خلال إطلاق جواز السفر البيومتري، كما تم إطلاق خدمة جديدة عبر شبكة الانترنت تمكن المواطن من تتبع ملف جوازه، كما تمكن القطاع من إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، وتمت عملية رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية بقاعدة بيانات واحدة. وتزامنا مع الوضعية الوبائية، وبغرض عصنة القطاع، قام وزير الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية السيد: كمال بلجود يوم 25 ديسمبر 2020 بتفعيل خدمة الكترونية جديدة تسمح للمواطن باستخراج وثائق الحالة المدنية عن بعد (شهادة الميلاد، شهادة الوفاة، شهادة الزواج) الخاصة به أو بأحد أقاربه وذلك بالولوج إلى موقع الوزارة على الانترنت والاستفادة من الخدمات المتاحة.

الضمان الاجتماعي:

تبنى هو الآخر الرقمنة من خلال إطلاق مشروع البطاقة الالكترونية للضمان الاجتماعي "بطاقة الشفاء"، حيث شرعت فيه الجزائر سنة 2008 بهدف:

- تشخيص وتحديد هوية ذوي الحقوق
- تسريع الحصول على التعويضات من الخدمات المقدمة دون تقديم طلب مكتوب
- الاستمرار في الاستفادة من نظام الدفع دون الحاجة إلى تقديم دفتره

وفي زمن أزمة كورونا، قامت وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي ببرمجة يوم إعلامي تحت شعار: "الرقمنة لمحاربة البيروقراطية" تم من خلاله الإعلان عن إطلاق مجموعة من الخدمات الرقمية عبر الموقع الإلكتروني للوزارة من ضمنها أربع خدمات جديدة من قبل صندوق كاكوبات المتمثلة في الخدمات التالية:

¹ - لخضر بن سعيد، مصطفى رديف، نفس المرجع، ص 337.

- خدمة الانتساب عن بعد لتسهيل التعامل مع الزبائن وتمكين الراغبين في إنشاء مؤسسة في قطاع البناء، الأشغال العمومية، والري بإرسال ملفات انتسابهم عن بعد عبر بوابة تصريحاتهم¹
- خدمة مقارنة التصريح السنوي للأجور والأجور المرسل من طرف المؤسسات مع قاعدة بيانات الصندوق
- رقمنة سجل الشكاوى والاقتراحات عبر المحطات التفاعلية للصندوق تمكن المنتسبين من إبداء آرائهم وتسجيل شكواهم واقتراحاتهم باستعمال تطبيق استعلاماتهم.
- خدمة قضاء العمل المتوفرة على بوابة تصريحاتهم تمكن العامل من متابعة مراحل تسيير عطله، إضافة إلى خدمات رقمية أخرى مثل خدمة التعرف على ملامح الوجه للمتقاعدين وخدمة طلب التعويض عن الأمومة عن بعد²

قطاع العدالة:

استفاد كغيره من القطاعات من إستراتيجية التحول الرقمي من خلال إدخال التكنولوجيا الرقمية في التسيير الإداري لجهاز العدالة والانتقال من الأعمال الورقية إلى الأساليب الإلكترونية من خلال الاعتماد على التصديق الإلكتروني، تسيير ومتابعة المواطن لملفه القضائي واستخراج شهادة الجنسية الجزائرية وصحيفة السوابق القضائية رقم 03 عن طريق الانترنت وإرسال المستندات عبر الوسائل الإلكترونية واستخدام تقنية المحاكمة المرئية عن بعد في الإجراءات القضائية، كما طبق مؤخرا نظام جديد متمثل في السوار الإلكتروني كبديل عن العفوية سالبة الحرية قصيرة المدى.

كما ساهمت الظروف الوبائية التي فرضها فيروس كورونا في التسريع في رقمنة القطاع بإتباع جملة من الإجراءات تسمح بتسيير القطاع عن بعد، يمكن إيجازها فيما يلي:

- وضعت وزارة العدل بتاريخ 28 جويلية 2020 حيز التنفيذ أرضية الكترونية جديدة تسمح للأشخاص بتقديم الشكاوى أو العرائض عن بعد أطلق عليها اسم "النيابة الإلكترونية e-n'yaba" وملا استمارة تسجيل شكوى أو عريضة عن بعد تتضمن المعلومات الشخصية الخاصة بهويته وكذا تحديد نوع شكواه أو عريضته
- تمكن المواطن من التسجيل للاستفادة من خدمة استخراج النسخة الإلكترونية عن بعد لصحيفة السوابق القضائية رقم 03 للمدنيين وغير المدنيين
- اعتماد تقنية المحادثة المرئية في تنظيم المحاكمات عن بعد على الصعيدين الوطني والدولي ساهمت بشكل كبير في تسهيل الإجراءات القضائية والتسريع من وتيرة الفصل في القضايا من خلال سماع الشهود والأطراف

¹ - مختار خديجة، بوقرييس فريد: التحول الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كوفيد 19، مجلة هيودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مؤسسة هيودوت البحث العلمي والتكوين، المجلد 06، العدد 02، 2022، ص 859.

² - نفس المرجع، ص 860.

- استحداث فضائين بالموقع الالكتروني الرسمي لوزارة العدل، الأول يدعى "انشغالات" يهتم بتلقي انطباعات وتطلعات وانشغالات المواطنين عن بعد بخصوص الخدمات المقدمة من القطاع، والثاني يدعى "اقتراح" لتلقي اقتراحات المواطنين عن بعد فيما يخص تحسين الخدمة المقدمة إليهم.
- فتح عناوين الكترونية لإفادة المواطنين من الخدمات القضائية عن بعد وإتاحة خدمة المصادقة على صحة الوثائق القضائية¹

قطاع البريد والاتصالات:

باشرت الجزائر منذ سنوات بإصلاحات عميقة لهذا القطاع كإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات في الجزائر من خلال سن قانون جديد للقطاع في أوت 2000 بإنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا، ويمكن ترجمة نماذج تحول هذا القطاع إلى الرقمنة من خلال مايلي:

- الشباك الالكتروني
- بطاقة السحب الالكترونية la carte ccp
- خدمات الاطلاع على الرصيد
- خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية
- خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية
- البطاقة الذهبية

صرح وزير البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية إبراهيم بومزار أن القطاع واجه تحديات كبيرة سنة 2020 بسبب الأزمة الوبائية، غير أن لهذه الأخيرة تأثير ايجابي في استيعاب المواطنين لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال خصوصا في عملية الدفع الالكتروني لتسهيل الحياة اليومية، وكانت خطوة إطلاق خدمة "بريد باي" دورا أساسيا في تسهيل عمليات الدفع الالكتروني في الجزائر، وبالنظر إلى انجازات هذا القطاع خلال جائحة كورونا بسبب الأزمة الوبائية، قام هذا القطاع بتطوير البنى التحتية الداعمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوفير خدمات ذات جودة لفائدة المواطنين، ويمكن تلخيص أهم هذه الإجراءات التي قام بها القطاع خلال فترة تفشي الفيروس فيما يلي:

- تم الإطلاق الرسمي لخدمات التوقيع والتصديق الالكترونيين يوم 2021/03/13
- إتمام الدراسة المتعلقة بوضع منصة التذاكر الالكترونية الخاصة بمختلف التظاهرات، ونظرا لتشعب هذا المشروع، تم خيار وضعها تحت تصرف المؤسسات التي تملك نظام التذاكر وإدراج وحدة للدفع الالكتروني ببريد الجزائر
- استكمال التطويرات التي تسمح بالدفع الالكتروني لإيجارات سكنات "عدل"، وأن إطلاق الخدمة مرتبط بموافقة المؤسسة المعنية

¹ - نفس المرجع، ص 861.

- إطلاق خدمة تحصيل فواتير الجزائرية للمياه على مستوى المؤسسات البريدية بالموقع الالكتروني للوزارة

1

قطاع التعليم العالي:

تم تعميم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكة الانترنت وذلك من خلال مجموعة من الخدمات الالكترونية المتمثلة في:

- إنشاء شبكة أكاديمية وبحثية تربط مجموعة المؤسسات التابعة للتعليم العالي
- إنشاء مركز الدراسات والأبحاث في تكنولوجيا الإعلام والاتصال CERTIC
- إنشاء مركز الإعلام العلمي والتقني CERIST
- إنشاء مركز البحث العلمي والتقني لتطوير اللغة العربية CRSTDLA
- إنشاء منصات وقواعد بيانات تمكن الطالب من تسجيله عن بعد وفي أي وقت (في إطار الوقت المحدد للتسجيل) مثل مشروع التعليم عن بعد ومشروع المكتبة الافتراضية

وتحسبا للوضعية الوبائية التي سادت العالم بأسره، وللمحد من انتشارها، قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بسن مجموعة من الإجراءات لإنقاذ الموسم الدراسي 2020/2019 المتمثلة في:

- تفعيل التعليم عن بعد من 15 مارس 2020 ووضع أرضية خاصة بالطلبة ليتسنى لهم تلقي الدروس عن طريقها وموائمة هذا الظرف المفروض على القطاع أطلق عليها منصة مودل اختصارا للكلمات الأجنبية modular object oriented, dynamic learning, environment

وقد أكد وزير التعليم العالي على العمل بهذه المنصة وضرورة تقييم ومتابعة عملية التعليم عن بعد من طرف لجان علمية وفقا للتعليمية الوزارية رقم 56 الصادرة بتاريخ 19 جانفي 2020 التي تنص على ضرورة استبعاد الأوراق واعتماد الرقمنة في إدارة الجامعات، واستعمال البريد الالكتروني بدلا من الفاكس واعتبار التعليم عن بعد أسلوبا تعليميا معتمدا من قبل منظومة التكوين العالي،

في هذه الأزمة الوبائية، أدركت الحكومة الجزائرية أن السبيل الوحيد لإنقاذ قطاع التعليم العالي الذي يعتبر أساس تطور أي دولة هو الاستفادة من الفرص التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستغلالها في تسريع وتيرة رقمنة قطاع التعليم العالي وتفعيل التعليم عن بعد وتمكين الطالب من تلقي محاضراته عبر الخط²

قطاع البنوك:

- مبادرات التحول نحو الصيرفة الالكترونية التي تقوم على تقديم البنوك للخدمات البنكية في صيغة الكترونية من خلال نظام شبكي يجعل الوصول إليها يقتصر على المنتسبين للبنك فقط

¹ - نفس المرجع، ص 862.

² - نفس المرجع، ص 863.

- استحداث وسائل الكترونية لتلقي الخدمات البنكية من بينها بطاقة الخصم، بطاقة الائتمان، البطاقة الذكية
- تعزيز التعامل الرقمي الآمن في القطاع البنكي من خلال مشروع RIS الذي يتمثل في تأسيس شبكة متخصصة تربط بين مختلف البنوك عبر الوطن، هدفها تبادل الخدمات المصرفية الالكترونية بشكل مؤمن ومقنن .
- امتلاك معظم البنوك الجزائرية مواقع الكترونية عبر شبكة الانترنت، تمثل فضاءا يتضمن مجموعة من المعطيات المصرفية والبيانات حول السياسة المالية والنقدية وإحصائيات مختلفة

قطاع التربية الوطنية:

- استحداث مبادرات الخدمة العامة الالكترونية كمدخل لترقية ما يقدم للتلاميذ خاصة من حيث مستوى التعليم النظامي من خلال خدمات ظرفية تتعلق بالإعلان عن نتائج شهادة التعليم الأساسي وشهادة البكالوريا على الهاتف النقال أو على شبكة الانترنت، وأيضا من حيث مستوى التعليم عن بعد من خلال تلقي الطلبة المسجلين خدمات إلكترونية عبر الديوان الوطني للتعليم عن بعد تتعدد بين إمكانية التسجيل وسحب الاستمارة الالكترونية وتوفير الدروس وفق المنهج التربوي، وفتح فضاء الكتروني للاتصال والاستعلام، بالإضافة إلى تقديم خدمات تعلم الإعلام الآلي واللغات الأجنبية ومجموعة من الفروض والامتحانات للتحميل الكترونيا¹

3.3 آفاق التحول الرقمي في الجزائر

شكلت جائحة كورونا مسارا رقميا سنة 2020، فقد تم اعتماد طرق اتصال جديدة عجلت من رقمنة الإدارة وعدة قطاعات أخرى، وهذا تطبيقا لبرنامج رئيس الجمهورية الذي يدعو إلى إدخال الرقمنة إلى جميع القطاعات وتدعيمها بإستراتيجية تساعد على تشجيع مطوري المنصات والتطبيقات، حيث تم تخفيض أسعار خط الاشتراك الرقمي ADSL من اجل إنعاش الآلة الاقتصادية،

كما شجع هذا الظرف التحول نحو التعليم عن بعد على مستوى الجامعات ورقمنة الوثائق الإدارية من خلال القدرة على استخراج وثائق الحالة المدنية عن طريق منصة رقمية خاصة، وأيضا إنشاء وزارة مخصصة حصريا للرقمنة والإحصائيات تهدف إلى إعادة النظر في التأخر المسجل في عملية الرقمنة ورفع التحديات والرهانات الاقتصادية والتكنولوجية،

من جانب آخر، استفاد قطاع التجارة من العديد من المشاريع القيمة لمراقبة السلع المستوردة وكذا تسهيل القيام بدفع الالتزامات الضريبية للمتعاملين، وأخيرا، كانت سنة 2021 بمثابة نقطة الانطلاق لتأسيس اقتصاد رقمي معزز بنظام اتصال ومعلومات حكومي للمساعدة على اتخاذ القرار²

¹ - يتوجي سامية، المرجع السابق، ص 228، 229.

² - لخضر بن سعيد، مصطفى رديف، المرجع السابق، ص 340.

4. خاتمة:

إن الإدارة الرقمية هي نتيجة حتمية لثورة المعلومات، فهي عبارة عن مفهوم وبنية ووظائف وأنشطة تتيح لطالب الخدمة أن يتعامل مع الانترنت بدلا من الموظف العام التقليدي، كما تستلزم إحداث تغيير جوهري واسع يشمل نوعية المتعاملين والأجهزة المستخدمة وطرق الأداء، كما أن الإدارة الرقمية بالرغم من حداثة، أثرت تأثيرا بالغا على نموذج الإدارة التقليدية وعلى شكلها ووظائفها، حيث اختصرت المسافات والزمن، وظهرت نوعية الخدمة العمومية، فتطبيق مقتضياتها يمكن الدول من معالجة العديد من المشاكل التي تعاني منها المؤسسات الحكومية البيروقراطية التي أصبحت أرضا خصبة للفساد الإداري والمالي ونقص الرقابة الحكومية والمراجعة الدورية، مما يسمح للموظفين باستغلال سلطتهم في تقديم المعاملة التفضيلية وقبول الرشاوى أو تأخير الخدمات، ويجبر المواطن على المشاركة في الفساد الإداري، وانطلاقا من عدة قطاعات ممثلة في التعليم العالي والتربية والصحة والعدالة والبنوك، حاولت الجزائر بجهد وجد كبيرين تحديث الإدارة عن طريق تطبيق نماذج تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الهياكل الإدارية وربطها فيما بينها وبين المواطن ضمن نظام شبكي، إلا أن ضمان نجاحها التام في ذلك يستوجب مايلي:

- ضرورة تطوير وهيئة البنية الأساسية لنجاح الإدارة الرقمية في أداء أعمالها من خلال التحديث المستمر والدائم لنظم اتصالات فعالة لنقل المعلومات والبيانات وتدقيقها من وإلى المؤسسات الإدارية والمواطنين ومنظمات الأعمال والمجتمع المدني،
- ترشيد وتعديل القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية اللازمة والقبول للوثائق والمعاملات الإدارية الالكترونية بما يتلاءم مع بيئة العمل الإداري الالكتروني،
- ضرورة رفع كفاءة الفاعلين التقنيين والفنيين كضرورة ومطلب أساسيين في نجاح نموذج الإدارة الرقمية،
- يجب على الدولة أن تحافظ على خصوصية وسرية المعلومات والمعاملات الشخصية التي تجمعها الحكومة حول الأفراد والمؤسسات، خاصة في حالة الخدمات التي يتطلب الحصول عليها قيام المواطنين بتزويد الإدارة بمعلومات شخصية.

قائمة المراجع:

* المؤلفات:

- عبد الكريم عاشور: دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قسنطينة، 2010/2009.

* المقالات:

- لخضر بن سعيد، مصطفى رديف: حتمية التحول الرقمي في الجزائر وآفاقها في ظل تداعيات أزمة كورونا، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، 2022.

- خيرة بن بيمية، نشأت ادوارد ناشد، زادي أحمد: دور الرقمنة والإدارة الالكترونية في تثمين إدارة الموارد البشرية، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، اتحاد الجامعات العربية بالتعاون مع جامعة بني سويف، المجلد 07، العدد 12، ماي 2019.

- وهيبه ختيري، نورة بوعلاقة، فؤاد عنون: دور الإدارة الالكترونية في تحسين وتطوير العمل الإداري، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، المجلد 04، العدد 02، 2020.

- آمال طواهرية، عادل بن عمر: الرقمنة كآلية لتجسيد كفاءة وفعالية التسيير المالي والإداري، مجلة الأبحاث القانونية والسياسية، المجلد 05، العدد 01، 2023.

- عبد السلام عبد اللاوي: أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صوت القانون، العدد 07.

- يتوجي سامية: أطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الالكترونية 2013، مجلة معارف، السنة التاسعة، العدد 18 جوان 2015.

- بومدين طاشمة: الحكم الراشد ومشكلة بناء قدرات الإدارة المحلية في الجزائر، مجلة التواصل، العدد 26، جوان 2010.

- تبون عبد الكريم: التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية: المبررات والمعوقات، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 04، العدد 03، 2021.

- مختار خديجة، بوقرييس فريد: التحول الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كوفيد 19، مجلة هيرودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 06، العدد 02، 2022.