

نظام الإدارة الإلكترونية وأثره على تحسين أداء الخدمة العمومية في الجزائر

لعلاونة سليمان

السنة: الرابعة دكتوراه LMD

جامعة الجزائر 1 - كلية الحقوق - إدارة ومالية

تعتبر ثورة المعلومات وتكنولوجياتها أحد أهم التحديات التي تواجهها المؤسسات في الوقت الحاضر، حيث برزت إلى مناقشات الفكر الاقتصادي والإداري عدة مفاهيم من أهمها الإدارة الإلكترونية، والتي تعتبر تحديا على المؤسسة مواكبته وفرصة تمكن المؤسسة من زيادة كفاءة العمل الإداري من خلال الاستفادة من التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال.

والتي تعتبر نمط جديد يركز أساسا على البعد التكنولوجي والمعلوماتي لإعادة صياغة الخدمات العمومية وجعلها قائمة على الخدمات المتميزة للأنترنيت وشبكات الأعمال والذي فرض بالضرورة التحول نحو إدارة عصرية تتميز خدماتها بالسرعة والإتقان والتفاعل الآني واختراق الحدود في لحظات قصيرة من الزمن.

لقد كانت الإدارة الإلكترونية منطلقا لعهد جديد من التطور على مفهوم الخدمة العمومية من خلال إرساء طابع جديد على العمل الإداري ومؤسسا بذلك لنجاح فرضية نهاية الإدارة العامة التقليدية بكل سلبياتها، وذلك بما توفره الإدارة الإلكترونية من نسب هائلة للنجاح والوضوح والدقة والسرعة في تقديم الخدمات وانجاز المعاملات وبالتالي فهي تمثل حقيقة ثورة نوعية لمفهوم جديد في مجال تحسين الخدمة العمومية.

وانطلاقا من الأهمية البالغة التي أولتها دول العالم للإدارة الإلكترونية من خلال التشجيع على نظم الخدمات الإلكترونية والتي تعتبر الخدمة العمومية إحدى أهم هذه الخدمات فقد حاولنا التطرق في هذه الدراسة لواقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في تحسين أداء الخدمة العمومية وذلك من خلال البحث في مكانة الإدارة الإلكترونية في الجزائر وتأثيرها على الخدمة العمومية من حيث تسهيل تلبية حاجات المرتفقين بالقطاع العام وهو ما جعلنا نطرح الإشكالية التالية:

- إلى أي مدى ساهمت الإدارة الإلكترونية في تقريب الإدارة من المواطن؟
- وللإجابة على الإشكالية السابقة فقد قسمنا الدراسة إلى الخطة التالية:
- المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية
- المطلب الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية
- المطلب الثاني: تعريف الإدارة الإلكترونية
- المطلب الثالث: أهداف وخصائص الإدارة الإلكترونية
- المبحث الثاني: تطبيق الأداة الإلكترونية على الخدمة العمومية في الجزائر.
- المطلب الأول: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
- المطلب الثاني: التحول نحو عصريّة الإدارة العامة في الجزائر
- المطلب الثالث: نماذج عن الخدمات العامة الإلكترونية في الجزائر.

المبحث الأول

مفهوم الإدارة الإلكترونية

مثلت الإدارة الإلكترونية تطورا هاما في الإدارة العامة مما نتج عنه تحولا جوهريا في طرق أداء الخدمات للمواطنين في مرحلة اتسمت بتشكيل معالم ومنطلقات مغايرة توحى بنهاية كل الصعوبات والتعقيدات التي طالما عانت منها الخدمة العمومية والمواطن على حد سواء لذلك سنتطرق في هذا المبحث إلى

مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال عرض نشأتها وتعريفها ثم نتطرق بعد ذلك إلى أهدافها وخصائصها

المطلب الأول

نشأة الإدارة الإلكترونية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس المتزايد أمام الإدارات كي تحسن من مستوى أعمالها، وجودة خدماتها وهو ما إصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية أو إدارة الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية، لذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الأنترنت(1)

في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر مع بداية إهتمام الحكومات وتوجيهها نحو تحقيق شفافية التعامل وتعميق إستخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الإقتصادية والإجتماعية والسياسية (2)

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

ومما سبق يمكن القول أن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الإتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها.

إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة إذ كانت تقتصر على إستخدام بعض برامج الحاسوب التي

تستخدم لأغراض الإحصاء ويستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إضهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول وكذا طريقة توزيع بنودها، وبالتالي فإنه يمكن القول أن استخدام تقنية الإدارة الإلكترونية تم في الأنشطة الحكومية بصفة رئيسية كونها الأقدر من حيث الإمكانيات المادية والبشرية على التحصل عليها.

والمتبع لتطور استخدام الإدارة الإلكترونية يجد أن تطبيقها بدأ بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا مؤخرا حيث ظهرت في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية وبالضبط في هيئة البريد المركزي.

وعليه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي نتيجة حتمية للتطور الحاصل في المجالات التقنية والمعلوماتية بالأساس وهو ما جعل الإدارات العمومية سواء على المستوى المحلي أو المركزي تعتمد على وسائل تقنية متطورة تساعد في إنجاز الأعمال الإدارية والمهام الموكلة لهم وتنفيذها دون تلك التعقيدات التي كانت تواجههم في ظل الإدارة التقليدية والإعتماد على الورق الذي طالما كان عائقا أمام تقديم أحسن الخدمات في أفضل الظروف.

المطلب الثاني

تعريف الإدارة الإلكترونية

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها "إستخدام وسائل الإتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تسيير سبل أداء الإدارة الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الإنتفاع مع خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية، من خلال تمكينهم من إستخدام وسائل الإتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة" (3)

كما عرفها الأستاذ محمد سمير أحمد بأنها "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنيت وشبكات الأعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للإدارة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الإدارة"(4)

فقد عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها "إستخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان"(5)

فالإدارة الإلكترونية تعبر عن "القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات والخدمات للزبائن من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالبي الخدمات مع الأفراد بما يساهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء الإداري"(6)

وفي تعريف آخر قدم الأستاذ نجم عبود نجم تعريفا للإدارة الإلكترونية وذكر بأنها تلك "" العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنيت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة"(7)

أما البنك الدولي فقد قدم تعريفا للإدارة الإلكترونية إنطلاقا من شكل العلاقة التي أصبحت تحدد طبيعة التواصل بين الفواعل داخل الدولة الوطنية حيث عرفها بأنها "مفهوم ينطوي على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار وربط طرق أفضل في الوصول الى المعلومات وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني"(8)

المطلب الثالث

أهداف وخصائص الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: الأهداف: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجال الإداري له مجموعة من الأهداف التي تسعى الإدارة إلى تحقيقها نجمل ذكرها في النقاط التالية:

- خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال ترويج وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات في أفراد المجتمع.
 - تسعى مشروعات الحكومات الإلكترونية إلى تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين.
 - تحسين إستجابة لإحتياجات المستفيدين (من المواطنين وغيرهم) من خلال تجهيزهم بالمعلومات الوافية (9)
 - محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي، المتمثل في كسب الوقت وتقليل التكلفة اللازمين لإنجاز الأعمال وفق تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية.
 - إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءاتها ومهاراتها تكنولوجياً لربط الأهداف الموجودة للإدارة الإلكترونية بالأداء والتطبيق.
 - مناقشة التشريعات والأنظمة القانونية ومحاولة وضع معايير لضمان بيئة إلكترونية متوافقة.
 - تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة .
 - إنجاز مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.
 - خلق الفاعلية في الإدارة وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستعمال التقنيات الحديثة(10)
- الفرع الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية:

إن أهم ما يميز الإدارة الإلكترونية هو إستغنائها على الكثير من المستلزمات التي تكلف الإدارة التقليدية مبالغ مالية معتبرة خاصة من حيث الأوراق واليد العاملة من الموظفين والتي تعيق بكثرتها تقديم الخدمة الإدارية في أسرع وقت وأحسن الظروف لذلك سنتطرق في هذا الفرع إلى أهم خصائص (11) الإدارة الإلكترونية:

- إدارة الملفات بدلا من حفظها.
- الإعتماد على الوثائق الإلكترونية بدلا من الورقية حيث سهولة التعديل عليها والسرعة في إسترجاعها.
- توفير إمكانية حضور المؤتمرات عن بعد دون الحاجة للإنتقال إلى مقر الإجتماع.
- توفر البريد الإلكتروني كبديل سريع وفعال عن الصادر والوارد.
- توفر المتابعة الإلكترونية لسير الأعمال وبالتالي توفر المزيد من الوقت والجهد والتكلفة.

المبحث الثاني

تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية في الجزائر

أدى التغير الحاصل على وظيفة الإدارة العامة ودفعها بالأساس نحو تطوير أساليب وطرق عملها من ذلك النموذج التقليدي المتميز بالبطء والتعقيد إلى الأخذ بأسلوب إدارة القطاع الخاص وذلك لما أملتته الظروف السياسية والإجتماعية والإقتصادية وتنامي متطلبات المجتمع للخدمة العمومية مما جعل المرافق العامة تحاول الإرتقاء بنوعية الخدمة العمومية وتوفيرها بأسلوب يمكن من الحصول عليها في الوقت والكمية المناسبين بما يحقق هدف خدمة ورعاية الفرد والمواطن ، فقد توجهت الجزائر على غرار باقي الدول نحو الإنخراط في عصر المعلومات ومواكبة التطورات الحاصلة لترقية وظائف المؤسسات الحكومية ومنظمات الخدمة العامة من خلال محاولة

العديد من القطاعات العمومية الأخذ بنظم الخدمة العمومية الإلكترونية بهدف الإرتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين لذلك سنتطرق في هذا المبحث إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

المطلب الأول

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

تمثل الإدارة الإلكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي ليست نظام جاهز أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط(12)، بل تعتبر عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية وغيرها، وبالتالي لا بد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وهي ما سيتم التطرق إليها

الفرع الأول: المتطلبات الإدارية والأمنية:

يمكن تحديد المتطلبات الإدارية والأمنية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:

أولا: وضع إستراتيجيات وخطط التأسيس وخطط التأسيس والتي يمكن أن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الإدارة الإلكترونية وفي هذه المرحلة لا بد من توفير الدعم والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.

ثانيا: توفر البنية التحتية للإدارة الإلكترونية إذ لا بد من العمل على تطوير مختلف شبكات الإتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة ومستوعبة للكُم الهائل من الإتصالات دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من أجهزة ومعدات ومحاولة توفيره و إتاحتها للأفراد والمؤسسات .

ثالثا: تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي وذلك بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية ومختلف الوظائف الحكومية بما يجعلها تنسجم و مبادئ الإدارة الإلكترونية.

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

خامسا: وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك إما قبل التطبيق عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني أو أثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول وقد يكون بعد التطبيق من خلال وضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الإلكترونية وتحديد العقوبات الخاصة بالمتورطين بجرائم الإدارة الإلكترونية.

سادسا: الإصلاح الإداري: يعتبر الإصلاح الإداري من بين أهم المتطلبات التي يجب أن تتوفر لتطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال الإصلاح الذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الإلكترونية وخبراء لتأمين المعلومات وحماية البرامج والتعاملات والوثائق ،أي محاولة إحداث تغييرات جذرية وجوهرية في المفاهيم الإدارية والفنية و الحاجة الى قيادات واعية ومنسجمة ولها القدرة الادارية(13)

الفرع الثاني: المتطلبات السياسية:

وذلك بوجود إرادة سياسية حقيقية داعمة لاستراتيجية التحول الإلكتروني ومساندة مشاريع الإدارة الإلكترونية عن طريق تقديم العون المادي والمعنوي المساعد على اجتياز المعوقات

الفرع الثالث: المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية :

وذلك بالعمل على خلق نوع من التعبئة الإجتماعية المساعدة والمستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية مع الإستعانة بوسائل الإعلام وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية وبرمجة حصص تدريبية على إستعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية دون إهمال الإستثمار في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال وإيجاد مصادر تمويل لها.

الفرع الرابع: متطلبات البنية التحتية للإتصالات:

وهي ترتبط أساسا بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة وأكشاك إلكترونية في الأماكن العمومية والهواتف والفاكسات وتعمل بنية الإتصال على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة.

وعليه يمكن القول أن توافر مثل هذه المتطلبات (14) في أي دولة مع إقترانه بالدافع الإيجابي في تطوير المنظمة الإدارية ما من شأنه حتما أن يعود على الوطن والمواطنين بنتائج إيجابية هائلة في مجال التمتع بنوعية وكيفية الخدمات المقدمة من طرف المرافق العامة للمواطنين ولذلك سنتطرق في المبحث الثاني إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية في الجزائر.

المطلب الثاني

التحول نحو عصنة الإدارة العامة في الجزائر

أدى التوجه نحو مسامرة موجة التطور الذي شهده العالم إلى إدراك السلطة السياسية في الجزائر بضرورة وحتمية مواكبة ركب الحضارة بما تقتضيه من إصلاحات جذرية في مختلف المجالات خاصة منها إصلاح الخدمة العمومية والتي كان منطلقها إصلاح الإدارة العامة وعصرنتها وذلك لتحسين

الأداء الإداري للوصول إلى تحقيق أحسن خدمة عمومية تكون في متناول المواطن.

لذلك فقد تم إستحداث مجموعة من الأجهزة الإدارية التي كانت تهدف إلى النهوض بالقطاع الإداري جهازا وخدمة ففي سنة 1996 أنشأت الوزارة المنتدبة لدى رئيس الحكومة المكلف بالإصلاح الإداري والوظيفة العمومية بمقتضى المرسوم رقم 212/96 (15) والذي حدد صلاحيات الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بالإصلاح الإداري والوظيف العمومي من خلال السهر على تنفيذ السياسات المقترحة في إطار إصلاح الإدارة العامة وكذا السعي نحو تكييف الإدارة العامة مع التطورات الإقتصادية والإجتماعية ومحاولة تحسين نجاعة الإدارة العامة من خلال المبادرة بكل عمل لتجديد الإدارة وعصرنتها باللجوء إلى التقنيات الحديثة في التسيير والتكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال وكذا الإهتمام بكل ما من شأنه تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطنين.

كما تم إنشاء المديرية العامة للإصلاح الإداري بموجب المرسوم التنفيذي رقم 192/03 المؤرخ في 28 أفريل 2003 والتي تعتبر بمثابة الجهاز المسير لخطط الإصلاح الإداري (16) على كل المستويات وفي كل القطاعات حيث نصت المادة 3 في فقرتها الثانية على ترقية المناهج والتقنيات العصرية لتنظيم الإدارة العامة، وحرصا من المشرع على ضمان حسن تقديم الخدمات العمومية فقد أكد في الفقرة الثالثة من نفس المادة على "ترقية كل تدبير يرمي إلى تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن"، وفي سنة 2006 تم إستحداث الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته والتي كان هدفها تنفيذ الإستراتيجية الوطنية في مجال مكافحة الفساد وهي تعتبر من أهم الأجهزة القيادية التي تسهر على تحسين أداء العمل الإداري من خلال القيام بمجموعة من المهام نصت عليها المادة 20 من القانون 01/06 كاقترح سياسة شاملة للوقاية من الفساد وتجسيد مبادئ

دولة القانون وتكريس مبدأ الشفافية باعتبار أن تقديم أحسن الخدمات يجب أن يتم في أحسن الظروف مما يقتضي أولا خلق بيئة خالية من كل ما من شأنه أن يمس بمصداقية الأعمال الإدارية ونزاهتها، ليتم بعد ذلك إستحداث وزارة لدى الوزير الأول مكلفة بإصلاح الإدارة العمومية وهو ما يؤكد الإهتمام الذي أولته السلطات العليا في الدولة للإدارة العامة كمرفق حيوي وحساس له إحتكاك مباشر مع المواطنين لذلك يجب أن يكون دائما وأبدا متكيفاً مع متطلباته وتطلعاته للأحسن ومواكب لأحدث ما جاءت به التكنولوجيا الحديثة من تطبيقات من شأنها كسب رضا الأفراد.

المطلب الثالث

نماذج عن الخدمات العامة الإلكترونية في الجزائر

نتطرق في هذا المطلب إلى بعض النماذج التي تمثل تجربة الجزائر للإدارة الإلكترونية في العديد من المجالات ونخص بالذكر في هذه الدراسة كل من قطاعي التعليم العالي والبحث العلمي وقطاع العدل.

الفرع الأول: قطاع التعليم العالي والبحث العلمي.

سعت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إطار عصرنة الإدارة ومواكبة التطور الحاصل في بيئة الإدارة العامة إلى محاولة الإرتقاء بنموذج إداري يتماشى وأهداف منظومة التعليم العالي والبحث العلمي، حيث يمكن الإنطلاق من أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال كأحد أساسيات الإدارة الإلكترونية وإبراز دورها في مجال التعليم والبحث العلمي والتكوين، إذ أن هناك توجه واضح للإرتقاء بالخدمات المقدمة للطلبة والأساتذة من خلال الربط بين العديد من الجامعات، إضافة إلى توفير الشبكة لأساليب جديدة للتكوين، فقد ورد في برنامج الحكومة لسنة 2000 والمصادق عليه من طرف المجلس الشعبي الوطني يوم 27 ديسمبر 2000 والذي يعبر عن الإتجاه العام الذي تسعى إليه سياسات

الإصلاح الإداري المنتهجة في الجزائر لتحسين أداء الخدمة العامة عن طريق: عصرنة الإدارة العامة وترشيد الإدارة العامة ورد الإعتبار للإدارة العامة (17) تعتبر توفير فرص النجاح لأساليب وطرق عمل الجامعة مطلب ضروري تمليه ضروف الواقع السياسي والإجتماعي والإقتصادي للشعوب المتحضرة خاصة في ظل التحول نحو مفاهيم التعليم الإلكتروني والجامعات الافتراضية وخدمة التعليم عن بعد وهي أحد المسارات الجديدة التي إنتهجتها حكومات الدول المتقدمة سعيامنها إلى تجسيدها في الواقع العملي داخل جامعاتها . وفيما يتعلق بمختلف التحولات التكنولوجية الرامية إلى تطبيق تكنولوجيا الإتصال والمعلومات ومفاهيم الحكومة الإلكترونية في الجامعة الجزائرية فإنه يمكن الإنطلاق من مشروع اللجنة الأوروبية الذي يهدف إلى دعم مبادرة الجامعة الإقتراضية والإرتقاء بمستوى جامعات البحر الأبيض المتوسط عن طريق خلق روابط شبكية فيما بينها وتؤدي إلى تطوير نظم التعليم بواسطة التكنولوجيا.

فقد تم الإعتماد على شبكة الأنترنت لدى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي في العديد من المجالات إذ تتوفر العديد من المخابر و مراكز البحث والجامعات على التغطية الكاملة من طرف الشبكة وهذا تماشيا مع حاجة القطاع الملحة إلى مواكبة التطور التقني والتكنولوجي من خلال البحث عن أساليب تطوير هذا القطاع في ظل بروز مفاهيم ومداخل جديدة لتحسين نوع خدمات هذا القطاع وتطوير مردوديته وهو ما يعبر عنه بجودة التعليم العالي فتطبيق الخدمات الإلكترونية في الجامعات الجزائرية يرمي بالأساس إلى تحقيق عدد من الأهداف تشمل التطوير النوعي وتحديث كامل طرق التسيير بما يضمن السرعة العالية في أداء المهام ويدعم تنمية مختلف الأنشطة المتعلقة بالبحث العلمي .

فقد وفرت الجامعة الجزائرية خدمات إلكترونية عامة لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد وأصبح بإمكانهم الإستفادة من خدمات التسجيل الأولي عن طريق الأنترنت بملء بطاقة الرغبات في شكل إستمارة إلكترونية يتم إتاحتها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا عبر العديد من المواقع الإلكترونية التي تتيح له القيام بجملة من العمليات كملأ وإرسال البطاقة الإلكترونية التي يبدي من خلالها عن رغبته في التسجيل في إحدى التخصصات المتاحة له وفق النتائج التي تحصل عليها في البكالوريا أو تسمح له في مرحلة ثانية على الإطلاع على نتائج التوجيه وذلك بعد إيداع الإستمارة الإلكترونية التي تضمن له الحياد والشفافية في التوجيه بناء على النتائج المتحصل عليها، لينتقل إلى المرحلة التي تليها وهي مرحلة تأكيد التسجيل وكذا مرحلة الطعون وكل ذلك يتم عن طريق إستمارات إلكترونية أعدت خصيصا لهذا الغرض، وبالتالي فقد أفرز تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات في إيجاد الكثير من الإيجابيات نذكر منها:

- إختصار وتخفيض تكلفة السفر على الطلبة.
- السرعة في معالجة الطلبات والدقة في تقديم الخدمات .
- القضاء على ظاهرة الطابور في مراكز التسجيل الأولي في الجامعات وكل ما ينتج عنها من سلبيات على الطلبة وعلى الموظفين.
- بالإضافة إلى ذلك فقد تم تعميم مواقع إلكترونية للجامعات و الكليات التابعة لها وأصبح من السهل على الطلبة الإطلاع على كل جديد في كلياتهم أو الإطلاع على البرامج المقررة وكذا التوزيع الزمني للحصص الدراسية كما يمكنهم الإطلاع كذلك على عناوين المراجع التي توفرها كل كلية، بالإضافة إلى نشر الإعلانات والقوانين الخاصة بالطلبة أو تلك المنظمة للدراسة الجامعية وكذا نشر نتائج الطلبة في الإمتحانات وغيرها من الخدمات الأخرى.

الفرع الثاني: قطاع العدل

يمثل مشروع إصلاح قطاع العدالة أحد مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج الحكومة الجزائرية والذي ترمي من ورائه إلى محاولة تحقيق النزاهة وإقرار العدالة والتأسيس لدولة الق والقانون، فقد توجه قطاع العدل في الجزائر إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإنصال في الهياكل الإدارية والتنظيمية للقطاع والتي تهدف من خلالها إلى التحول نحو تقديم خدمات عمومية إلكترونية ففي كلمة السيد وزير العدل بمناسبة إفتتاح السنة القضائية لسنة 2013 أوضح السيد الوزير توجه العدالة الجزائرية إلى الإعتماد على نظام الإدارة الإلكترونية بقوله:

"...وفي مجال عصرنه قطاع العدالة ، فإنه قد تمّ اعتماد التكنولوجيات الحديثة وتطبيقها في عمليات التسيير، عن طريق ربط جميع المصالح والجهات القضائية ببعضها، ضمن شبكة معلوماتية وطنية خاصة بالقطاع، وإحداث نظام تسيير معلوماتي للملف القضائي وشريحة المحبوسين، وتعميم نظام الشباك الوحيد، وهو ما سمح بتحسين نوعية الخدمات القضائية ، وضمان المعالجة السريعة والفعالة للقضايا المعروضة على العدالة..."

فمن خلال البرنامج الخاص بعصرنه قطاع العدالة يمكن رصد أهم الإنجازات والتي تتمثل في :

أولاً: الأنظمة المعلوماتية: وهي أنظمة موجهة لخدمة المواطن والمتقاضي ولتحسين الخدمات العمومية التي يقدمها مرفق القضاء حيث أعطيت لها أولوية تتمثل خصوصاً في إدراج النظام الآلي لتسيير الملف القضائي حيث يسمح هذا النظام بتسيير الملف القضائي آلياً منذ تسجيل القضية في القسم المدني بمصلحة التسجيل إلى غاية صدور الحكم أو القرار، كما يمكن للمواطن الإطلاع على القضية التي تهمة من خلال الشباك الإلكتروني والحصول على المعلومات الخاصة به في الحين دون التنقل للبحث عنها في مكاتب أمناء الضبط

كما يسمح إضافة إلى ذلك بالمعالجة السريعة للقضايا التي تطرح على جهاز العدالة

كما أدرج كذلك نظام آلي لتسيير المصالح العقابية والذي يتكفل بتسيير نشاط وملف النزول منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية إلى غاية خروجه، ومعالجة إجراءات العفو بطريقة سريعة وفعالة بالإضافة إلى الحصول على بطاقة خاصة بكل مسجون في حالة ما إذا إستفاد المسجون من الإفراج المشروط، كما تم الإعتماد كذلك على نمط الإدارة الإلكترونية كذلك في مجال صحيفة السوابق العدلية فبفضل هذا النظام يمكن تسليم الصحيفة رقم 3 للمواطن والصحيفة رقم 2 للإدارات العمومية في وقت قصير وفي أي جهة قضائية متواجدة بالتراب الوطني بالإضافة إلى التمكن من معالجة عملية رد الإعتماد بقوة القانون بصفة آلية كما يمكن كذلك إستخدام نظام آلي لمعالجة سير الأوامر بالقبض من خلال توفير قاعدة معطيات وطنية تسمح بالتعرف على كل المبحوث عنهم في اطار القانون.

ثانيا: الأنظمة المساعدة على إتخاذ القرار ورسم السياسات المستقبلية: وتتضمن هذه الأنظمة:

1- الخريطة القضائية: وهي نظام يسمح بالتعرف على ما تحتاجه الوزارة على المدى القريب والبعيد للقضاة وأمناء الضبط و مختلف الموظفين إضافة إلى الهياكل مثل المؤسسات العقابية.

2- الجدول التحليلي: يعبر عن نظام يسمح بجمع كل الإحصائيات المتعلقة بالقطاع ويمكن من خلالها إجراء حصيلة تساهم في رسم الإستراتيجية المستقبلية.

3- نظام تسيير المسار المهني للقضاة والموظفين: يهدف للوصول إلى تجسيد التسيير العلمي للموارد البشرية.

4- نظام تسيير ملفات مساعدى القضاء: حيث يمكن الحصول على قاعدة معطيات خاصة بكل المعلومات المتعلقة بمساعدى القضاء بمختلف أصنافهم ومجمل هذه الأنظمة المعلوماتية مطبقة حاليا وتعمل ضمن هيكل قاعدى أساسى يسمى الشبكة القطاعية لوزارة العدل ، كما يعتبر هذا الإنجاز دعامة تضمن الديمومة والإستمرارية لعصرنة قطاع العدالة حيث أصبح هذا القطاع من اهم القطاعات التى سارت فى مواكبة التطور التكنولوجى بهدف عصرنة القطاع خدمة للوطن والمواطن من خلال حصوله على المعلومات واستفساراته القانونية بالإعتماد على خدمة الشباك الإلكترونى بما يعرضه من خدمات كالإطلاع على ماتقوم به الوزارة من أنشطة مثل الإعلان عن المسابقات أو المناقصات فى موقعها الرسمى على الشبكة العنكبوتية.

خاتمة

مثلت الإدارة الالكترونية مطلبا هاما تفرضه التحولات الالكترونية، وتنتهجه برامج الإصلاح الادارى فى الجزائر وهو ما يقتضيه واقع التطوير الحقيقى لمؤسسات الخدمة العمومية الرامى الى القضاء على سلبيات البيروقراطية، وتسهل مهمة طالبي الخدمات العمومية فالخدمات العامة الالكترونية نسق خدمى بديل يكرس الرقابة والشفافية ، ويمنع كل أشكال الفساد كالرشوة والمحسوبية ويختزل الكثير من الجهد والوقت لدى المواطنين. إن واقع الإدارة الإلكترونية فى الجزائر قد قطع أشواطا كبيرة نحو مواكبة التطور التكنولوجى فى العالم لكن فى حقيقة الأمر فإن هذا التقدم لا زال يعتره الكثير من النقص وذلك راجع لعدة أسباب نكتفى بذكر البعض منها كضعف الإستثمار فى تكنولوجيا المعلومات والإتصال وضعف درجة الوصول إلى شبكة المعلومات العالمية ورداءة نوعية الخدمات المقدمة وضعفها وكذا عدم قدرة نسبة كبيرة من المواطنين فى الجزائر على التحصل على أجهزة الإعلام الآلى وإن وجدت فهى تعاني من مشكلة الربط بالإنترنت.

لكن بالرغم من هذا فقد سجلت الإدارة الإلكترونية في الجزائر تقدما يستحق التشجيع في مجال خدمي يعتبر أكبر الأجهزة الخدمية إقبالا في الجزائر هو جهاز الحالة المدنية والذي أصبح بإمكان المواطن بفضل تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية الحصول على وثائقه الخاصة من أي بلدية على أرض الوطن. لذلك فإن الدولة الجزائرية مطالبة ببذل المزيد من الجهود و أخذ مجموعة من القرارات الهامة التي من شأنها الرقي بالإدارة الجزائرية إلى مستوى الإدارات العمومية في العالم المتقدم.

وحتى نحاول التخلص من هذه المعوقات أو التقليل منها فهناك مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تساعد في التخفيف من حدة هذه السلبيات نذكر منها:

- زيادة حجم استثمار الدولة في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصال
- توسيع نطاق الخدمات فيما يخص الخدمات المقدمة من طرف قطاع العدالة
- إنشاء مجلات إلكترونية تسمح لكل دارس للقانون أو أي مواطن الإطلاع على ما تتضمنه من قرارات وأحكام قضائية على غرار قطاع العدالة المغربي.
- القيام بأيام دراسية دورية لتقييم ما تم إنجازه والبحث عن مواطن الضعف وتقويمها .
- إنشاء برامج توعوية بمساهمة الجمعيات الفاعلة لتعريف المواطن بخدمات الإدارة الإلكترونية وإيجابياتها وذلك لزيادة درجة الوعي التكنولوجي والقابلية للتكيف معها.

وبالتالي يمكن القول أن المساهمة الإيجابية للإدارة الإلكترونية في تقريب الإدارة من المواطن لا يمكن إنكارها لكن هناك الكثير من النقائص التي يحتاج تداركها إلى المزيد من الجهد والعمل والتشجيع.

الهوامش

- (1)- ياسين غالب سعد ، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، سنة 2005، ص3.

- (2)- سعيد بن معلا العمري ، "المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة
مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف
العربية للعلوم الأمنية، الرياض، سنة 2003، ص 14.
- (3)- نقلا عن: رافيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير
ومعوقات التطبيق "دراسة حالة الجزائر 2001-2011، مذكرة ماجستير، غير منشورة، كلية
الحقوق والعلوم السياسية جامعة مولود معمري، تيزي وزو، سنة 2011، ص 124.
- (4)- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان
سنة 2009، ص 43.
- (5)- محمد محمود الطعامة، طارق شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وفاق تطبيقاتها في
الوطن العربي المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن، 2004، ص 10، 11.
- (6)- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة "الأصول العملية والتوجهات
المستقبلية"، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، 2006، ص 238.
- (7)- نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية "الإستراتيجية والوظائف والمشكلات"، دار
المريخ، المملكة العربية السعودية، سنة 2004، ص 127.
- (8)- نقلا عن: عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في
الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية،
جامعة منتوري، قسنطينة، غير منشورة، سنة 2009/2010، ص 14.
- (9)- واعر وسيلة، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية "حالة
وزارة الداخلية والجماعات المحلية الجزائر، مداخلة في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة
الشاملة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة
منتوري، قسنطينة، ص 6.
- (10)- رافيق بن مرسل، المرجع السابق، ص 130، 131.
- (11)- عبد الله بن سعيد آل دحوان، دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة
الإلكترونية، دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجبال وينبع، رسالة
ماجستير، غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، المملكة العربية
السعودية، سنة 2008، ص 27.

- (12)- لتفصيل أكثر حول مراحل بناء الإدارة الإلكترونية راجع: بقة الشريف، إصلاح الإدارة العمومية كأولوية لاستكمال مسار تأهيل المؤسسات الإقتصادية في الدول العربية، المؤتمر العلمي الدولي "عولمة الإدارة في عصر المعرفة 15-17 ديسمبر 2012، جامعة الجنان، طرابلس، لبنان، 2012، ص 7-10.
- (13)- علي السيدالباز، الحكومة الإلكترونية والإدارة المحلية الإلكترونية العربية، www.arablawninfo.com، تاريخ الإطلاع: 2014/05/07.
- (14)- لتفصيل أكثر حول متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية راجع: موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة- بسكرة-الجزائر)، مجلة الباحث عدد 9، سنة 2011، ص 90-93.
- (15) - مرسوم تنفيذي رقم 212/96 مؤرخ في 15 جويلية 1996، يحدد صلاحيات الوزير المنتدب لدى رئيس الحكومة المكلف بالإصلاح الإداري والوظيف العمومي، جريدة رسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 37، ص 8.
- (16)- مرسوم تنفيذي رقم 192/03 مؤرخ في 28 أفريل 2003، يحدد مهام المديرية العامة للإصلاح الإداري وتنظيمها، جريدة رسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 30، ص 8، 9.
- (17) - رافيق بن مرسل، المرجع السابق، ص 146.