المجلة العلمية للتكنولوجيا وعلوم الاعاقة
ISSN: 2682-2873
The Online ISSN : 2682-4256
المجلد02/العدد: 04 (أكتوبر2020)، ص ص 309-329

التحول الرقمي للإدارة الجزائرية
بين متطلبات الحكومة الالكترونية ومعوقات البيروقراطية

Digital transformation of the Algerian administration
Between e-government requirements and bureaucratic obstacles

د/ فاطمة الزهراء عبيدي[1]
[1]جامعة عنابة، الجزائر
Email: abidi.zahra@hotmail.com

تاريخ الاستلام: 2020/08/28 تاريخ القبول: 2020/09/22

مستخلص البحث:

نهدف من خلال هذه الورقة البحثية إلى دراسة تسارع وتيرة التغيرات والتطورات التي يشهدها العالم اليوم خاصة في ظل ما يعرف بمجتمع المعلومات وما لذلك من ارتباط وثيق بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال. وانطلاقا من الوضعية الحالية التي تعيشها الجزائر من خلال تبنيها العديد من المشاريع التي تعمل من خلالها إلى دخول مجتمع المعلومات والمعرفة، منها مشروع الحكومة الإلكترونية الجزائرية، والذي قطعت فيه الجزائر أشواطاً لا بأس بها، حيث أن تبني هذا الاسلوب الجديد للعمل داخل أجهزة الدولة والحكومة يسهل ويسرع أداء الأعمال والإجراءات الحكومية بفاعلية مما يدفع إلى خلق نوع من الشفافية ويساهم ولو جزئياً في القضاء على البيروقراطية، أين يمكن أن نعتبر الخدمات الحكومية الإلكترونية شكلا مهما من أشكال التحول الرقمي لهذه المجتمعات غير أن هذا التحول عرف العديد من الصعوبات والمعوقات التنظيمية، البشرية والتقنية التي حالت دون الوصول إلى النتائج المسطرة، والتي ستكون محور دراستنا وتحليلنا

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية؛ مجتمع المعلومات؛ الجزائر الإلكترونية

Abstract:

The aim of this paper is to examine the rapid pace of changes and developments taking place in the world today, especially in light of the so-called information society and its close link with the application of information and communication technology. Based on the current situation in Algeria through the adoption of several projects through which to enter the information and knowledge society, including the Algerian e-government project, in which Algeria has made good strides, adopting this new method of working within the organs of the state and government facilitates and accelerates performance Governmental actions and actions that lead to the creation of a kind of transparency and contribute in part to the elimination of bureaucracy, where we can consider e-government services an important form of digital transformation of these communities, but this shift has known many of the human and technical obstacles that prevented access to the established results, which will be the focus of our study and analysis by a descriptive scientific approach, and applied to a sample of actors within these government departments (employees and citizens.

Keywords: electronic administration; information society; e-Algeria

مقدمة:

تعتبر الإدارة احد أهم العناصر المعبرة عن تقدم الدول ، وبالتالي فان عصرنة الإدارة يضفي عليها القوة والتحضر او العكس ويسمها بالتخلف والضعف ، و بالتالي فقد حرصت على جعل الإدارة أداة رئيسية لتسيير شؤونها ، فهي لا يمكن تخضع للتخمين والعشوائية بل لقواعد و مبادئ علمية وموضوعية وتطبيقات تكنولوجية حديثة ومتطورة، وهذا ماجعل المؤسسات عموما والادارات العمومية خصوصا تحرص على مسايرة التطورات العالمية، والجزائر تخطو خطى دؤوبة على هذا الطريق من اجل التخلص من ترسبات المراحل السابقة التي تميل إلى التخلف والبيروقراطية ومقاومة التجديد في محاولة لتبني التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال والاستفادة منها لخلق

قفزات نوعية في طريقة تسييرها وتحسين الخدمة العمومية وعصرنة الادارة العمومية الجزائرية .

مشكلة الدراسة :

إننا نشهد اليوم تطورا سريعا في عدة قطاعات ،أثر بشكل كبير في تطور الانسان وازدياد حاجياته وتعددها وتطورها ،وأكثر جوانب هذا التطور شيوعا هي التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي غيرت من شكل الأداء لإدارة المؤسسات والمنظمات العمومية ،خاصة أمام التحولات المستمرة والتغييرات المتتالية التي يشهدها المحيط الخارجي والذي انعكس بشكل مباشر على البيئة الادارية للحكومات المعاصرة .

وكل هذه التحديات وضعت الإدارة امام واقع ،كان لزاما عليها التلاؤم معه لتكون في مستوى التطلعات لرهان جودة الخدمات والوفاء برسالة الهيئات الحكومية للتخفيف على عاتق طالب الخدمة من مواطنين ومستثمرين لتحقيق الهدف الاول لها وهو تحقيق خدمات أفضل للمواطن، وعليه فقد ظهرت عدة مفاهيم تعكس هذا التصور من أهمها "الحكومة الالكترونية " التي تحمل في طياتها مفهوم " الإدارة الالكترونية " باعتبارها منظومة متكاملة وفضاء رقمي يشمل كل النشاطات الالكترونية الدالة عليها، حيث بدأت العديد من دول العالم في تبني مفهوم الحكومة الالكترونية سواء في البلدان المتقدمة أو النامية على مستوى الحكومة المركزية او الإدارة المحلية، فتبني أسلوب عمل جديد داخل أجهزة الدولة أو الحكومة يسهل ويسرع أداء الاعمال والاجراءات الحكومية ويجعلها اكثر فعالية مما يدفع إلى خلق نوع من الشفافية، ويسهم ولو جزئيا في القضاء على البيروقراطية .

والجزائر كغيرها من الدول شرعت منذ مدة في تبني وتطبيق الحكومة الالكترونية ضمن مشروع اكبر هو " الجزائر الالكترونية" والذي بدأ التخطيط له والشروع في تجسيده منذ ٢٠١٣ كخطوة لدخول المجتمع الرقمي ومحاولة للقضاء على بعض الآفات الادارية : كالرشوة، الفساد، البيروقراطية وغيرها من الأمراض الإدارية السلبية التي تعاني منها الإدارة العمومية الجزائرية .

كل ما سبق استدعى على الحكومة الجزائرية الاسراع في اجراءات تحديث وعصرنة إدارتها العمومية لمسايرة التطورات الهائلة ضمن متطلبات عصر المعلومات و المعرفة، و الالتحاق بركب الدول المتقدمة في هذا المجال سعيا منها لتجسيد "الإدارة الالكترونية"، كخطوة اساسية إلى انعاش وتطوير الخدمات المقدمة للمواطن الجزائري لضمان خدمة عمومية ذات نوعية، وقد كانت إدارات البلديات والجماعات المحلية أولى هذه التنظيمات الادارية التي شرعت في تجسيد مشروع الجزائر الالكترونية لتسريع مسار عصرنتها باتخاذ العديد من الاجراءات والتدابير وفق مراحل زمنية وخطط موضوعة، عرفت العديد من النجاحات والاخفاقات ،وشهدت الكثير من نقاط القوة والضعف.

وسنحاول من خلال هذا البحث تقديم وصف مجمل لأهم هذه النقاط من خلال تتبع لحال الادارة الجزائرية بالدراسة التحليلية والملاحظة المدققة انطلاقا من سؤال رئيسي يطرح كالتالي :

ما هو السياق العام للتحول الرقمي في الجزائر ؟

و استعانة بجملة من الأسئلة الفرعية أهمها :

- ما هي أهم تجليات التحول الرقمي في الجزائر ؟
- ما هو الهدف من تطبيق مشروع الجزائر الالكترونية ؟
- ما هي أهم النتائج المترتبة عن تطبيق الإدارة الالكترونية ؟

منهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يعد أكثر المناهج ملائمة للدراسات الإنسانية و الاجتماعية ذلك ان الدراسة الوصفية تهدف إلى وصف كل ما هو ظاهر و توضيحه و تحديد الظروف و العلاقات التي توجد بين الوقائع، و يعرف المنهج الوصفي على أنه" هو طريقة لدراسة الظواهر أو المشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية، ومن ثم الوصول إلى تفسيرات منطقية لها دلائل وبراهين تمنح الباحث القدرة على وضع أطر محددة للمشكلة، ويتم استخدام ذلك في تحديد نتائج البحث. و لا يقتصر هذا

المنهج على جمع البيانات فحسب، لكنه يتضمن قدرا من التوضيح و التفسير للتعرف على عناصر الظاهرة و علاقة المتغيرات ببعضها البعض .

مفاهيم الدراسة :

١- مفهوم الادارة الالكترونية :

حسب عزب محمد عزب في كتابه "اساسيات الادارة الالكترونية" ،"الادارة الالكترونية هي عملية تحويل كافة الاعمال و الخدمات الادارية التقليدية إلى اعمال و خدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية و دقة متناهية و بدون استخدام الورق" (الهوش، دراسات في نظم شبكات المعلومات، ١٩٩٦).

اما عبد الرحمان توفيق فقد عرفها على انها "منظومة تقنية شاملة تختلف انشطتها عن انشطة الادارة التقليدية كونها تمثل منعطفا كبيرا و عاملا لجميع المجالات الانسانية، الاجتماعية، الاقتصادية و الانتاجية و التطويرية من اجل تقديم افضل الخدمات قياسا لما تقدمه الادارة التقليدية "(توفيق، مركز الخبرات المهنية للادارة)

وعرفها أيضا محمد سمير احمد في كتابه "الادارة الالكترونية " "بانها استخدام الوسائل و التقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة او التنظيم أو الاجراءات أو التجارة أو الإعلان و يطال هذا حتى الأمور غير الادارية "(أحمد، ٢٠٠٩).

يلاحظ من خلال استقراء مجموع التعريفات السابقة ان مفهوم الادارة الالكترونية يتركز اساسا حول :

- الاستفادة من تكنولوجيات المعلومات و الاتصال في مجال تطبيق الادارة الالكترونية
- الأخذ بعين الاعتبار مصالح المواطن و بالتالي السعي نحو توفير احسن الخدمات
- محاولة تجاوز الادارة التقليدية بكل أساليبها و ذلك من خلال عصرنة الادارة

وقد خلصنا اجرائيا إلى تحديد مفهوم الادارة الالكترونية على أنها : "تطبيق الانظمة الرقمية في نشاطاتها الادارية و خدماتها بما فيها شبكات الحاسب الالي (الشبكة المحلية – الشبكة الوطنية) من أجل استخراج جميع الوثائق الرسمية للمواطن الكترونيا

لتقديم خدمات معاصرة ذات نوعية" وقد ركزنا في الدراسة الحالية على دراسة السجل الالي الوطني كأحد اهم نظم المعلومات ويعد قاعدة بيانات وطنية مهمة لاستخراج كل الوثائق الادارية المهمة للمواطن الجزائري .

٢- ***مفهوم مشروع الجزائر الالكترونية*** :

هو مشروع يندرج في اطار بروز مجتمع العلم و المعرفة الجزائري و الذي يرمي إلى احلال نظام الكتروني متطور و شامل و تعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاعات الاتصالات و البنوك و الإدارة العمومية و قطاعات التربية و التعليم ما يجعلها تقدم خدماتها بشكل افضل و ابسط للمواطنين من خلال اتاحة خدماتها على شبكة الانترنيت لفائدة المواطنين و الشركات و الادارات فتصبح وسيلة اتصال تفاعلية ما بين الحكومة و المجتمع . ١

٣- ***مفهوم التحول الرقمي:***

يعرف التحول الرقمي على انه " الاستفادة من ثورة المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات والمنتجات بشكل ابتكاري يولد تجربة مميزة على جميع الأصعدة"٢ ،و صرح السيد معين خلال مقابلة أجريت على هامش تليكومالعالمي للاتحاد في بوسان، جمهورية كوريا، "بأن التحول الرقميالذكي يعني أننا نستخدم التكنولوجيا لتحسين معيشتنا، وما أعنيه هو أننا ندرك الفوائد ولكننا ندرك أيضا المزالق التي تنطوي عليها التكنولوجيات الجديدة. وأي تحول سيكون له إيجابيات، ولكن سيكون له أيضا آثار جانبية يتعين علينا تخفيفهاوإعداد الخطط لها٣ ."

---

[1] للمزيد الاطلاع على النسخة الاكترونية للمشروع (انظر الموقع الاكتروني لوزارة البريد و تكنولوجيا الاعلام و الاتصال

www .mptic.dz /ar

[2] https://www.linkedin.com

[3] ITU News MAGAZIN/05.2017 p3

ويعرف التحول الرقمي بأنه "عملية انتقال الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكارالمنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات وفرص تزيد من قيمة منتجها"[٤]

ومنه فالتحول الرقمي يهدف الى :

- الاستفادة من تكنولوجيات المعلومات و الاتصال

- تحسين و تسهيل تقديم الخدمات و المنتجات للمواطنين

- استخدام أسلوب الابتكار لتحقيق أفضل النتائج

يعيش العالم اليوم مرحلة جديدة من تطور التكنولوجيا خاصة ما تعلق بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ،وتعد الانترنت الوجه الاكثر بروزا لتزاوج ثورة المعلومات وثورة الاتصالات، وقد سمحت الانترنت بخلق فضاء اتصالي جديد مختلف عن سابقيه، ويجمع بين خصائص الاتصال المواجهي الشخصي، والجمعي، والجماهيري.

"إن الرقمية هي أحد سمات حضارة اليوم وهي الخطوة الأساسية التي لابد منها لكي نتعامل مع الحاسب الالكتروني مع عناصر الدخول والخروج، وتمثل الرقمنة جوهر الوظيفة الاساسية التي تقوم بها وحدات الادخال"(شفيق، ٢٠١٠)

الاطار النظري:

١- *مجتمع المعلومات السياق العام للحكومة الالكترونية*

بالرغم من الرواج الكبير لمصطلح مجتمع المعلومات غير أن التحديد الواضح المعالم لأبعاده ومعانيه لا يزال غير ممكن، ويعود السبب إلى اختلاف الرؤى المستقبلية والمصالح السياسية والاقتصادية، غير أن هناك صفات عامة أولية متفق عليها يأتي على رأسها توافر المعلومات بشكل كبير جدا ودائم وهو ما نسميه " الانفجار المعلوماتي" والتراكم المعرفي، ويرافق ذلك وجود إمكانيات واسعة لتنظيم هذه المعلومات والسيطرة

[٤] عدنان مصطفى البار ،التحول الرقمي ،ص٢ متوفر عبر الموقع التالي :http://www.kau.edu

عليها واستخدامها بواسطة تكنولوجيا المعلومات من جهة ووجود إمكانية نشرها وتبادلها بحرية وسهولة وسرعة بواسطة شبكات اتصالية عالمية متعددة ومفتوحة من جهة أخرى.(عليان، ٢٠٠٦)

ويأتي مجتمع المعلومات بعد مراحل متعددة مر بها التاريخ الإنساني (Bouadjimi, 2004) وتميزت كل مرحلة بخصائص ومميزات، حيث شهدت الإنسانية من قبل تكنولوجيا الصيد ثم تكنولوجيا الزراعة، وبعدها تكنولوجيا المعلومات التي رسمت الملامح الأولى لمجتمع المعلومات هذا الأخير تميز" بالتركيز على العمليات التي تعالج بها المعلومات، والمادة الخام الأساسية به هي المعلومة - كما سبق وذكرنا- التي يتم استثمارها بحيث تولد المعرفة، معرفة جديدة وهذا عكس الموارد الأساسية في المجتمعات الأخرى حيث تنضب بسبب الاستعمال، أما في مجتمع المعلومات فالمعلومات تولد المعلومات، مما يجعل مصادر المجتمع المعلوماتي متجددة ولا تنضب(البداينة، ٢٠٠٢) ، الأمر الذي يفسر أهمية المعلومات، ومكانتها كأهم مادة أولية على الإطلاق وهو ما يجعل المجتمع الجديد في تطوره بصورة أساسية على هذا المورد وشبكات الاتصال والحواسيب ويتميز بوجود سلع وخدمات معلوماتية لم تكن موجودة من قبل، إلى جانب الإعتماد بصفة أساسية على التكنولوجيا الفكرية(الهوش.، ٢٠٠٢)،أي تعظيم شأن الفكر والعقل الإنساني بالحواسيب والاتصال والذكاء الاصطناعي ونظم الخبرة، وبالتالي فالمقصود أيضا بمجتمع المعلومات جميع الأنشطة والتدابير والممارسات المرتبطة بالمعلومات إنتاجا وتنظيما واستثمارا ويشمل أنشطة البحث والجهود الإبداعية والتأليف الموجه لخدمة الأهداف التعليمية والتثقيفية .

ويطرح مجتمع المعلومات إشكالا مفهميا من حيث مجموع التسميات التي تتعلق به مثلا: المجتمع ما بعد الصناعي، المجتمع التكنوقراطي، المجتمع المبرمج، الموجة الثالثة الحضارة الإلكترونية ما بعد الأبجدية، وهذه التسميات تعكس في الحقيقة مجتمعات مستقبلية نشهد بدايتها الآن ولديها بعض الخصائص المشتركة فيما بينها، مثل سيطرة العلم والتكنولوجيا فيها وقيادة طبقة التكنوقراط لها مع دور متزايد لأهمية المعرفة العلمية تطبيقاتها في النشاطات الإنسانية جميعها .

٢- ***التعريف بمشروع الجزائر الالكترونية ٢٠١٣ (٥)***

تعد الرؤية والرسالة في توجه أي دولة لمجتمع المعلومات منطلقا للتخطيط وإعداد الاستراتيجيات ووضع الخطط التنفيذية والمشروعات المرتبطة بها لتنفيذها وتجسيدها على ارض الواقع وفق نظرة استشرافية تضع خريطة طريق للمستقبل، لاستغلال الفرص الممكنة والتعامل مع المشاكل المحتملة.

وتطرح هذه الخطط المستقبلية موضوع الاستفادة من تفعيل دور المعرفة في المجتمع من خلال قضايا التقنية، المؤسسات، الإنسان، وبيئة العمل. ولابد لهذه الخطط من أن تبدأ من دراسة واستيعاب الوضع الراهن لهذه القضايا كي تنطلق بها إلى أفاق الطموحات المستقبلية المنشودة.

حيث أدت ثورة المعلومات إلى ظهور مفاهيم جديدة مثل الاقتصاد الرقمي، الحكومة الالكترونية، الاستراتيجية الالكترونية، العمليات الالكترونية، كمقابل للمفاهيم التقليدية في عالم افتراضي جديد مناظر لسابقه ولكنه يتجسد على شبكة الانترنت، متجاوزا العديد من الحواجز القائمة على بعد المادية، كالمسافات والحدود الجغرافية،... الخ حيث بدأت منذ تسعينيات القرن الماضي مشاريع إنشاء" الحكومة الالكترونية" في العديد من الدول المتقدم أما بالنسبة للدول العربية فقد بدأت تظهر أولى التجارب في بداية (ق ٢١) وهذا في كل من إمارة دبي الأردن، سوريا، مصر، السعودية(٦).

---

(٥)"لمزيد الاطلاع على النسخة الالكترونية للمشروع (انظر الموقع الالكتروني لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال .www.mptic.dz/ar

(٦)لمزيد الاطلاع على هذه المشاريع انظر: نحو نفعيل خطة عمل جنيف" رؤية إقليمية لدفع وتطوير مجتمع المعلومات في المنطقة العربية بناءا على الوثيقة المعتمدة من مجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات خلال دورته العادية السابعة (القاهرة ١٨ يونيو ٢٠٠٣)

نشر بمنتديات تكنولوجيا التعليم

www.inostafe-gawadat.net

وسرعان ما اقتنعت بقية الدول العربية بمميزات وفوائد هذا المشروع، مما دفعها إلى تبني الفكرة، والجزائر واحدة من هذه الدول التي تسعى إلى تجسيد هذا المشروع، مما دفعها إلى تبني الفكرة، والجزائر واحدة من هذه الدول التي تسعى إلى تجسيد هذا المشروع على ارض الواقع..

يندرج مشروع الجزائر الالكترونية ٢٠١٣ ضمن المبادرات والمشاريع التنموية إلى تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة . يندرج في إطار بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري والذي يرمي إلى إحلال نظام الكتروني متطور وشامل. وتعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاعات الاتصالات والبنوك والإدارة العمومية وقطاعات التربية والتعليم ما يجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وابسط للمواطنين من خلال إتاحة خدماتها على شبكة الانترنت لفائدة المواطنين والشركات والإدارات فتصبح وسيلة اتصال تفاعلية من بين الحكومة والمجتمع.

حيث أطلقت فكرة المشروع من خلال وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال. وهو يعد من أهم الملفات الكبرى (٢٠١٣/٢٠٠٨) وقدم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية، والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص. والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات الإعلام والاتصال إذ شارك أكثر من ٣٠٠ شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال ٦ اشهر.

محاور مشروع الجزائر الالكترونية :هي كثيرة سنركز فيما يلي على أهمها والتي لها علاقة مباشرة بموضوعنا

*المحور الرئيسي١: تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات الحكومية ويتضمن خمسة أهداف هي:

- استكمال البنى التحتية المعلوماتية.
- وضع أنظمة معلومات متكاملة.
- نشر تطبيقات محددة للقطاعات.
- تعزيز الكفاءات البشرية.

- تطوير خدمات الكترونية موجهة إلى جميع المستعملين: مواطنون ومنشآت تجارية والإدارات الأخرى بالتأكيد.

*المحور الرئيسي ٢: تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنشآت التجارية ويتضمن ثلاثة أهداف هي:

- دعم استفادة المنشآت الصغيرة والمتوسطة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،
- تطوير تطبيقات لتحسين أداء المنشآت،
- تطوير عرض المنشآت للخدمات المباشرة على الخط.

*المحور الرئيسي٣: وضع آليات وتدابير تشجيعية تتيح نفاذ المواطنين إلى تجهيزات وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ويتضمن ثلاثة أهداف هي:

- تدعيم حملة OUSRATIC (حاسوب العائلة) من خلال توفير حواسيب صغيرة شخصية وخطوط عالية السرعة وإتاحة التدريب وتيسير المحتويات الخاصة لكل فئة من فئات السكان.
- زيادة عدد المساحات العامة في المجتمعات المحلية زيادة كبيرة ومنها المقاهي السيبرانية والمطاريف متعددة الوسائط والمدن التكنولوجية والمراكز العملية.
- توسيع الخدمة الشاملة لتشمل النفاذ إلى الانترنت.

*المحور الرئيسي٤: تحفيز تطوير الاقتصاد الرقمي ويتضمن أربعة أهداف هي:

- مواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والمؤسسات الذي بدأ ضمن إطار عملية وضع استراتيجية الجزائر الالكترونية لعام ٢٠١٣،
- خلق الظروف الملائمة لإبراز الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات والخدمات والتجهيزات.
- اتخاذ تدابير تحفيزية لإنتاج المحتويات.
- توجيه النشاط الاقتصادي في مجال – تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نحو التصدير

*المحور الرئيسي٥: تعزيز البنية التحتية للاتصالات بسرعات عالية وعالية جدا ويتضمن أربعة أهداف هي:

- تطوير البنية التحية الوطنية للاتصالات.
- ضمان أمن الشبكات.
- جودة خدمة الشبكات.
- إدارة فعالة لاسم الميدان"dz"

*المحور الرئيسي ٦ :تطوير الكفاءات البشرية ويتضمن هدفين اثنين هما:

- إعادة صياغة برنامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم العالي والتدريب المهني،
- تعليم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لجميع فئات المجتمع.

*المحور الرئيسي٧: تعزيز البحث والتنمية والابتكار ويتضمن ثلاثة أهداف هي:

- التنظيم والبرمجة وتفعيل نتائج البحث،
- تعبئة الكفاءات،
- تنظيم نقل التكنولوجيا والخبرات.

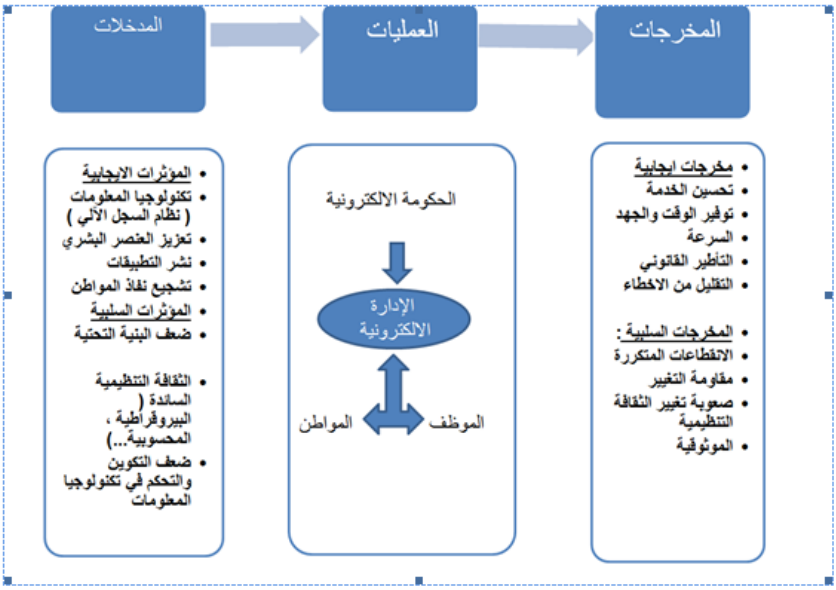
* المحور الرئيسي٨: تطوير الإطار القانوني (التشريعي والتنظيمي) الوطني ويتضمن هدفين اثنين هما:

- إحلال بيئة من الثقة المواتية للإدارة الالكترونية،
- تحديد إطار قانوني وتنظيمي مناسب.

*المحور الرئيسي٩: المعلومات والاتصالات ويتضمن هدفين اثنين هما:

- وضع وتنفيذ خطة اتصالات بشأن مجتمع المعلومات في الجزائر،
- إقامة شبكة من التجمعات التشاركية كامتداد لجهود الحكومة. وفيما يلي شكل يبين تصور للإدارةالإلكترونية ضمن متطلبات الحكومة الالكترونية من جهة ومتغيرات الواقع من جهة أخرى .

شكل رقم (١) يبين المتغيرات المرتبطة بالإدارة الالكترونية



٣- خطوات تطبيق الإدارة الالكترونية :

تمثل الادارة الالكترونية نوعا من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد و العشين الذي يختصر العولمة و الفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات و المعرفة و ثورة الانترنيت و شبكة المعلومات العالمية بكل متغيراته و حركة اتجاهاته ،حيث تتميز الادارة الالكترونية بقدرتها على مواكبة التطور النوعي و الكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات و نظم المعلومات و ما يرافقها من انبثاق ،ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة ، او ثورة تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات الدائمة .

و عموما فان تطبيق الادارة الالكترونية يمر عبر خطوات مهمة يمكن تلخيصها في خمس خطوات اساسية هي(نجم، إدارة المعرفة المفاهيم و الاستراتيجيات و العمليات، ٢٠٠٥):

١- اعداد الدراسة الاولية : ولإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل حيث يصل الفريق الى واحد من القرارات التالية :

- تحتاج الادارة الى تطبيق الادارة الالكترونية

- وجود تكنولوجيا معلومات سابقة و لكن تحتاج الى تطوير
- عدم الحاجة الى تطبيق الادارة الالكترونية لانها غير اقتصادية .

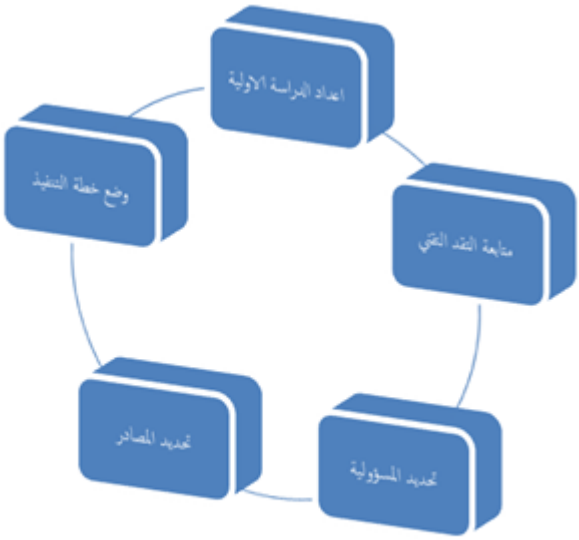
٢- وضع خطة التنفيذ : عند اتخاذ قرار تطبيق الادارة الالكترونية لابد من اعداد خطة متكاملة و مفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ

٣- تحديد المصادر: وتتمثل في الكوادر البشرية ،الاجهزة ،المعدات ،البرمجيات المطلوبة .

٤- تحديد المسؤولية : اي تحديد الجهات المعنية التي تقوم بالتنفيذ و التمويل بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة و التكلفة المرصودة لها .

متابعة التقدم التقني : Hاي العمل على الحصول على اخر الابتكارات في المجال التقني من اتصالات،أجهزة، برمجيات

شكل رقم (٢) يوضح خطوات تطبيق الادارة الالكترونية

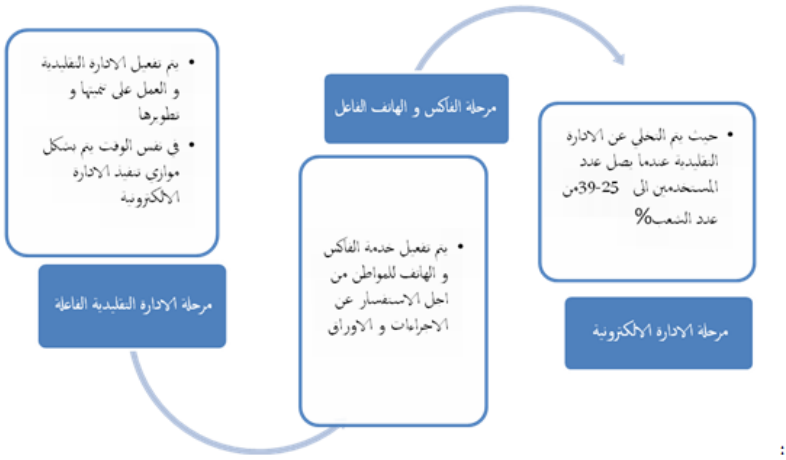


المصدر: من اعداد الباحثة

٤-مراحل التحول إلى الادارة الالكترونية :

يمثل التحول الى التعامل الكترونيا عاملا مهما في تحسين مستوى الخدمة العمومية للمواطنين و ترشيد استخدام الموارد و ضبط الاداء وفق المواصفات الفنية و القانونية و النظم الادارية المعتمدة بعد الدراسة و التمحيص ، ومن مقتضى هذا التحول بالضرورة تبسيط الهياكل التنظيمية و تقليل اعداد الوظائف و الاستعانة بأعداد اقل من العاملين الاكثر تأهيلا و الاعلى تدريبا مما يعني و بوضوح ان يفقد كثير من صغار العاملين و شاغلي وظائف الادارة الوسطى وظائفهم التي يتحتم الاستغناء عنها وفق منطق التفاعل الالكتروني و الذي يقوم في الاساس على تفادي الوسطاء و تقصير الاجراءات بالدخول على موقع الخدمة على شبكة الانترنيت و لذلكمن المتصور ان يتم تحديث و التحول الى الإدارة الإلكترونية عبر ثلاث مراحل أساسية و هي:

شكل رقم (٣) يوضح مراحل التحول الى الادارة الالكترونية



المصدر: من اعداد الباحثة

٥-وظائف الإدارة الالكترونية :

يمكن حصر أهم وظائف الإدارة الالكترونية في أربع وظائف أساسية هي: التخطيط الالكتروني، التنظيم الالكتروني، القيادة الالكترونية، الرقابة الالكترونية (محمد، ٢٠٠٤)

وظائف الإدارة الالكترونية
التخطيط الإلكتروني : و يرتكز أساسا على استخدام التخطيط الاستراتيجي و السعي نحو تحقيق الاهداف الاستراتيجية و ذلك اعتمادا على نظم جديدة للمعرفة مثل نظم دعم القرار و نظم الشبكات العصبية الاصطناعية .
التنظيم الالكتروني : التنظيم هو ترتيب الانشطة بطريقة تساهم في تحقيق الاهداف المنظمة، وأن هذا التنظيم هو الذي يعطي للمنظمة شخصيتها و ميزتها الادارية و هذا ما يظهر من خلال المكونات الاساسية للتنظيم كالهيكل التنظيمي ،التقسيم الاداري ،سلسلة الاوامر ،الرسمية ،المركزية و اللامركزية ..... القيادة الالكترونية: تمكن القيادة الالكترونية من استثمار الاصول الإنسانية الثمينة الخفية للمنظمة، فالقيادة الالكترونية تمثل باختصار الكفاءات الجوهرية القادرة على الابتكار، و التحديث و صنع المعرفة و ادارة عملية التعلم التنظيمي في منظمة الساعية للتعلم بصفة مستمرة و مؤكدة
الرقابة الالكترونية :أصبح بإمكان المؤسسة عن طريق شبكة الاعمال الخارجية ان ترتبط بالموردين و الزبائن في علاقة فورية بلا حدود في المكان مما يوفر قدرة اكبر للرقابة كما ان هذه الشبكة توفر فرصة للزبائن ليتابعوا طلباتهم اولا بأول و بالتالي يساهموا في الرقابة التي تقوم بها هذه المؤسسة من اجل انجاز هذه الطلبات.

نتائج الدراسة :

١. انطلقت الدراسة من ملاحظة اولية للتغيرات التي شهدتها مصلحة الحالة المدنية، وكل التطورات التي عرفتها قبل عصرنتها، وبعد تبنيها للأنظمة الرقمية في تقديم خدماتها والمتمثل خاصة في تطبيق السجل الوطني في نشاطها الاداري والتي تمكن من استخراج وثائق الحالة المدنية بطريقة الكترونية من داخل بلدية ميلاد او من خارجها

عبر ١٥٤١ بلدية على مستوى الوطن، حيث نلاحظ الفرق الكبير الذي أحدثته هذه الأنظمة الحديثة في مستوى الخدمة ، سواء في تجاوب المواطن مع الخدمة الالكترونية الجديدة أو في انطباعات الموظف الذين يعد المستخدم النهائي لنظام المعلومات.

٢. اولى التغيرات التي حدثت في تطبيق الادارة الالكترونية هي تطبيق السجل الآلي الوطني للحالة المدنية، حي بدأت التغيرات بالجانب التقني : حيث تم تزويد مصالح الحالة المدنية بأجهزة كمبيوتر وشبكات اتصالات لضمان تدفق الانترنت، حيث يستلزم تطبيق السجل الآلي الوطني ربط جميع شبابيك مصلحة الحالة المدنية بالشبكة الوطنية لاستغلال السجل، غير أنه تم تسجيل جملة من نقاط الضعف التي رافقت انطلاقة تطبيق النظام نلخص أهمها في :

- الجانب البشري: عدم علم الموظفين بكيفية عمل السجل الآلي الوطني للحالة المدنية وجهلهم بالتفاصيل التقنية وعدم تخصصهم في الإعلام الآلي، خاصة مع تعودهم للعمل اليدوي لمدة طويلة من الزمن خاصة بالنسبة للموظفين القدماء الذي تتجاوز خبرتهم العشر سنوات ،حيث يقتصر استخدامهم للإعلام الآلي على تشغيل جهار الكمبيوتر واستخراج الوثائق .حيث لم يستفد الموظفين من تكوين ينسجم مع هذه التغييرات ويمدهم بآليات التغيير وأبعاده الاستراتيجية والاجرائية، ويقتصر استخدامهم لأجهزة الحاسوب المتوفرة في مصالح الحالة المدنية في اداء مهامهم، أما استخراج الوثائق فقد اقتصر على بعض الحواسيب بالمصلحة المرتبطة بالسجل الوطني، والبقية خصصت لأداء عمليات إدارية أخرى .
- الجانب التقني : البنية التحتية داخل الادارات غير مهيأة بشكل كامل لاستقبال التغيرات الراهنة والمرجوة للإدارة الإلكترونية، سواء في شقها المادي (توفر الاجهزة والشبكات) أو في شق موارد البيانات (قواعد البيانات) هذا الاخير يشمل بيانات شخصية ومعلومات عن المواطنين تتحول لاحقا إلى وثائق وخدمات، ويدخل ضمن رقمنة المصلحة وعصرنتها، تزويدها بأجهزة حواسيب باعتبارها المحرك الاساسي لنشاط السدل التجاري للحالة المدنية، خاصة مع النقص المسجل في عدد الحواسيب مقارنة بعدد الموظفين

وايضا بعدد المواطنين والوثائق المستخرجة يوميا، وكذا جميع ملحقات والاضافات (كالطابعة ذات جودة عالية ...) لضمان جودة الخدمة دون عراقيل.

٣. فيما يخص التغييرات المرافقة لرقمنة الإدارة ، فقد تم تسجيل العديد من النقاط الايجابية والاخرى سلبية على مستوى الموظف والمواطن على النحو التالي:

- على مستوى الموظفين : هناك تحسن لظروف عملهم والتقليل من انتقالهم بين الشبابيك والبحث في السجلات مما يوفر الكثير من الوقت والجهد وتنظيم الوقت، غير أن هذا لا ينفي وجود بعض السلبيات المتعلقة بضعف التحكم في النظام لدى عدد من الموظفين ،وايضا نقص في التجهيزات، كما أن النظام في حد ذاته قد يحوي بعض الاخطاء خاصة انه في مرحلة البداية كبعض الاخطاء في كتابة البيانات الشخصية والتي لا يمكن تصحيحها الا من البلدية الام (مسقط الرأس) من طرف المعني بالأمر، وايضا الانقطاع المتكرر للشبكة الوطنية الخاصة بالسجل والتي تؤدي إلى تعطيل الخدمة وتوقفها ونذمر الموظف والمواطن على حد سواء ،
- على مستوى المواطنين : يساهم السجل في إدارة المصلحة بدرجة كبيرة من الشفافية، وهذا ما اسهم في القضاء على المحسوبية بسبب زيادة حجم الخدمة وسرعة الحصول عليها وتوفيرها لكل طالبيها من المواطنين بعيدا عن الانتظار في طوابير لساعات طويلة عكس ما كان سابقا.

٤. أن تجسيد الإدارة الالكترونية وتبني التجديد يسوقنا للحديث عن مقاومة التغيير داخل التنظيم، حيث تمتاز الطبيعة البشرية –حسب ما تأكده الدراسات النفسية والاجتماعية لديناميكية العمل في التنظيمات – للميل إلى مقاومة التغيير وخاصة ما تعلق بالأساليب والاجراءات الجديدة، رغم ما تم تأكيده من ايجابيات للموظف والمواطن والتنظيم ككل كما سبق شرحه آنفا .لذا كان من الضروري أن يتكامل السعي نحو بناء نظام للمعلومات (السجل الآلي) كفؤ ومرن وبسيط وموثوق، مع جعل هذا النظام مقبولا من طرف الموظفين، في تحسين الاداء لأنه يلعب الدور الاهم في نجاحه او فشله باعتباره المستخدم النهائي له .ونلاحظ انقساما في الآراء بين مقتنع

بالإيجابيات كالسرعة والدقة مقارنة بالأنظمة التقليدية اليدوية، وبين من لايزال متخوفا متهربا من العمل به، سواء بسبب تعوده على النظام القديم او بسبب ضعف التحكم التكنولوجي وبالتالي خطر الاستغناء عنه او حرمانه من منصبه، وبالتالي يبدي تشبثا كبيرا بالنظام السابق رغم سلبياته ومقاومته للنظام الجديد رغم ايجابياته .

٥. بالنسبة لتأثير استخدام السجل الآلي الوطني على الخدمة العمومية فقد بدأ بتقنية الرقمنة لسجلاتها وادراج السجل للحالة المدنية في نشاطها الإداري، وقد اسهم ذلك في احداث العديد من التغيرات على مستوى الحالة المدنية وارتقاء ملحوظ في مستوى خدماتها مقارنة بالسابق من حيث : تبسيط اجراءات العمل والسرعة في أداء الخدمة التي اصبحت تنجز في زمن قصير ، بالإضافة إلى توفير جهد الموظف وزيادة كفاءته في تقديم الخدمة والقضاء على طوابير الانتظار ، ويبقى اهم عنصر هو مساهمته الواضحة في القضاء على ظاهرة البيروقراطية (بالمعنى السلبي للمفهوم وليس المعنى العلمي لدى ماكس فيبر) حيث حد استعمال التكنولوجيا بشكل مثير من ظاهرة التماطل وتعامله بمعايير المحسوبية والقرابة في استخراج الوثائق او تقديم الخدمة.

٦. أما عن رضى المواطن عل نوعية الخدمات المقدمة باستخدام السجل الآلي الوطني للحالة المدنية،فقد كان نسبيا نظرا لجودة الخدمات الالكترونية الجديدة، رغم النقائص المسجلة سواء تعلق الامر بأداء النظام في حدذاته او نتيجة خلل اتصالي في شرح اهداف النظام وتبنيه وانجاحه أو تعلق الامر بالثقافة التنظيمية السائدة وترسخ ثقافة التمسك بالجوانب الورقية وعدم الوثوق بالإجراءات الالكترونية وحتى الوثائق الإلكترونية في بداية انتشار الخدمة نظرا لغياب ثقافة عصر المعلومات والمعرفة ومحدودية انتشار استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال من طرف المواطنين، غير أن هذا الوضع يتغير بشكل متسارع .

خاتمة :

إن التوجه نحو عصرنة قطاع الإدارة العمومية بما فيها استخدام السجل الآلي الوطني ومختلف نظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات في الجزائر يسير بخطى حثيثة نحو تحقيق اهدافه وتطبيق مبدا تقريب الإدارة من المواطن ،حرصا على تقديم أفضل الخدمات له، باعتبارها مطلبا مهما لا يمكن الوصول اليه الا بتجاوز جميع المشكلات

التي تواجه عمل هذا المرفق العام ، ورغم تجذر هذه المشكلات في ثقافة التنظيم وترسخها في أذهان الموظف والمواطن على حد السواء ،غير أن تطبيق هذه التكنولوجيات الحديثة يمكن أن يغير جذريا وبشكل محسوس نوعية الخدمة ورضى المواطن، اذا ما تم التحكم في هذه التكنولوجيات وتوفير البنية التحتية الملائمة وتوفير التطبيقات والشبكات والعنصر البشري المعزز والمدعم لكل تغيير ايجابي داخل الإدارة العمومية .

قائمة المراجع:

١. ابو بكر محمود الهوش، دراسات في نظم شبكات المعلومات، عصمي للنشر و التوزيع، القاهرة،١٩٩٦.

٢. عبد الرحمان توفيق،الادارة الالكترونية،مركز الخبرات المهنية للإدارة،ط٢

٣. محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، دار الميسرة للنشر و التوزيع، ٢٠٠٩.

٤. للمزيد الاطلاع على النسخة الإلكترونية للمشروع :أنظر الموقع الإلكتروني لوزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال www .mptic.dz

٥. عدنان مصطفى البار، التحول الرقمي، متوفر على الشبكة أنظر: http://www.kau.edu

٦. ربحي مصطفى عليان، مجتمع المعلومات والواقع العربي، دار جرير للنشر والتوزيع، ٢٠٠٦ .

٧. دياب البداينة، الأمن وحرب المعلومات، عمان دار الشرق للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢.

٨. محمود أبو بكر الهوش، التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات، نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات القاهرة، دار الشروق للنشر والتوزيع ٢٠٠٢.

٩. مازن عرفة، مجتمع المعلومات– المعرفة – مج ٣٧. ع ٤١٨ (شهر ٧/ ١٩٩٨) ص ٦٢ .

١٠. لمزيد الاطلاع على هذه المشاريع انظر: نحو نفعيل خطة عمل جنيف " رؤية إقليمية لدفع وتطوير مجتمع المعلومات في المنطقة العربية بناءا على الوثيقة المعتمدة من مجلس الوزراء العرب للاتصالات والمعلومات خلال دورته العادية السابعة (القاهرة ١٨ يونيو ٢٠٠٣)

١١. نشر بمنتديات تكنولوجيا التعليم

١٢. www.inostafe-gawadat.net

١٣. نجم عبود نجم ،الادارة و المعرفة الالكترونية "الاستراتيجيات و الوظائف و المشكلات: " الوراق للنشر و التوزيع، الأردن ٢٠٠٥.

١٤. غنيم احمد محمد، الادارة الالكترونية،أفاق الحاضر و تطلعات المستقبل، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، المنصورة، ٢٠٠٤.

١٥. حسنين شفيق،الإعلام التفاعلي، دار فكر وفن للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠١٠.

16. Djamel Bouadjimi. Les nouvelles technologies de l’information et de la communication et le développement de l’arrimage de l’Algérie a la société de l’information .doctorat. faculté des sciences de l’information et de la communication .Alger.2004