الاسم: عبد الرزاق

اللقب: غراف

الرتبة: أستاذ محاضر ب

الجامعة الأصلية: جامعة أم البواقي

الكلية: كلية الحقوق والعلوم السياسية

التخصص: علوم سياسية وعلاقات دولية

عنوان المشاركة: الادارة الالكترونية في الجزائر "الواقع والآفاق"

محور المشاركة: المحور الثالث

البريد الالكتروني: rgherraf@yahoo.com

رقم الهاتف: 0668 26 65 09

الإدارة الالكترونية في الجزائر "الواقع والآفاق"

تعتبر التكنولوجيا أحد أكثر الموارد حيوية للنهوض بقطاع الإدارة الحديثة، والمبتغى الرئيسي من وراء ذلك هو تحسين الأداء الإداري داخل المؤسسات وتطويره من جهة والرفع من الجودة والكفاءة الإدارية من جهة أخرى، ما من شأنه أن يساعد على عصرنة الإدارة بما يتوافق والمناهج الحديثة المتبعة في العمل الإداري والآفاق التي تبتغيها من وراء تحديث آليات عملها بما ينعكس إيجابا على تحسين الأداء الإداري والعملية الإدارية عامة.

في الجزائر برزت في السنوات الأخيرة مصطلحات ذات دلالة على هذا النهج على غرار (تكنولوجيا الرقمنة، مجتمع المعلومات، المعاملات الرقمية، مشروع الجزائر الالكترونية ...)، وهي مصطلحات تحمل من الدلالة على محاولة إلحاق الإدارة في الجزائر بعالم الرقمنة وبركب الدول التي حققت تقدما في هذا المجال وتتوافق مع ما تمتلكه الجزائر من مقومات، سواء ما تعلق ببعض الدول العربية والاسلامية التي حققت تطورا ملموسا في مجال الإدارة الالكترونية على غرار بعض دول الخليج وماليزيا وتركيا وغيرها، أو حتى بعض الدول الافريقية والآسيوية والأمريكية الجنوبية، والتي تتوافق نسبيا مع ما تمتلكه الجزائر من مقدرات ومقومات فضلا على معاناتها مما تعاني منه الجزائر من معوقات ومشاكل تعترض سبيل تطبيق الإدارة الالكترونية.

تقوم هذه الدراسة على إشكالية رئيسية مفادها:

ما مدى التوافق بين **متطلبات** تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر وواقع البيئة الإدارية وما تحتويه من **مقدرات** (تساعد على ذلك) و**معوقات** (تحول دون ذلك)؟

وللإجابة على هذه الإشكالية تم تبني الفرضية الآتي مفادها:

إن التوافق بين متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر وواقع هذه الإدارة في الجزائر مرهون في أحد أهم أبعاده بالقدرة على تسخير كل المقومات والمقدرات التي تمتلكها الجزائر لتحقيق ذلك من جهة، والقدرة على تجاوز العقبات والمعوقات التي تحول دون ذلك من جهة أخرى.

ونظرا لتعدد أوجه الظاهرة وتباين مستويات تحليلها فقد إرتأينا إعتماد الخطة الآتية:

المحور الأول: التأصيل المفاهيمي للإدارة الالكترونية

. مفهوم الإدارة الالكترونية

. متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية

. معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية

المحور الثاني: واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر

. مشاريع الإدارة الالكترونية في الجزائر

. معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر

المحور الأول: التأصيل المفاهيمي للإدارة الالكترونية

لعب النمو المتسارع لتقنيات المعلومات والاتصالات الى ظهور نماذج جديدة في النظم الإدارية وهذا على ضوء الصعوبات التي فرضتها الظروف الجديدة أمام البيروقراطيات على المستوى العالمي، والمبتغى من وراء ذلك هو تحسين مستوى الأداء الإداري وزيادة فعاليته للوقوف في وجه التحديات المطروحة، وفي ضوء هذه المعطيات ظهرت تلك الثورة الرقمية التي مست الإدارة أو ما يطلق عليه "الإدارة الالكترونية" أو الحكومة الالكترونية كما تبرزه بعض المراجع كدلالة على تأثير الجانب الرقمي الالكتروني في الإدارة، ورغبة الحكومات وأجهزتها في إضفاء الشفافية على تعاملاتها خدمة لأهداف التنمية الشاملة التي تبتغيها والتي تعتبر الإدارة الالكترونية أحد مظاهرها وأدواتها في آن واحد، فالإدارة الالكترونية تعتبر من الوسائل والأدوات التي تقودنا الى المعرفة وهي نتيجة حتمية للتأثير العميق الذي أصبح تلعبه تكنولوجيا المعلومات والثورة المعلوماتية على كافة مجالات الحياة البشرية.

مقارنة بينها وبين معظم المصطلحات فإن مصطلح الإدارة الالكترونية يعتبر أحد أكثر المصطلحات الادارية حداثة وإن كانت الكثير من أدبيات الفكر الإداري المعاصر تكاد تطابق بين مفهومي الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية، وهذا كدلالة على الترابط والتداخل الكبير بين المفهومين، على اعتبار أن جوهر الإدارة الالكترونية يقوم على ادخال التقنيات على التعاملات الادارية بإختلاف أنواعها ومجالاتها ومستوياتها.

وتجدر الإشارة في هذا المقام الى أن هناك العديد من التعريفات التي قدمت للإدارة الالكترونية، منها على سبيل المثل لا الحصر:

تعريف البنك الدولي الذي يعرف الإدارة الالكترونية على أنها تلك الدلالة على استخدام شبكة تكنولوجيا المعلومات من أجل الرفع من فعالية وكفاءة العمل الإداري وبخاصة ما تعلق بالعمل الحكومي وما ينجر عليه من القطاع الخدماتي الموجه للمواطن، وهو الأمر الذي يساند ويعزز جهود محاربة كل أشكال الفساد كما يعزز مشاركة الفرد في هذه العملية[1].

كما أشار محمد الصيرفي الى أن الإدارة الالكترونية تعني فيما تعنيه قدرة الجهات الرسمية الحكومية على قدرة توفير الخدمات العامة عبر وسائل الكترونية متطورة، بما يضفي سرعة أكبر وجهدا وتكلفة أقل [2].

إلا أن الثابت من كل ما سبق أن الإدارة الالكترونية هي عملية متكاملة الغرض منها الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في تطوير الأساليب الإدارية التقليدية الى الحداثة الإدارية، وهو ما من شأنه القضاء على كثير من مظاهر البيروقراطية التقليدية السلبية، ويزيد من مستوى فعالية الخدمات الإدارية وجودتها عبر التقليل من التكاليف وسرعة تقديم هذه الخدمات.

---

[1] للمزيد راجع موقع البنك الدولي:
http://www.worldbank.org/publicsector/egowtudies.htm..

[2] الصيرفي محمد، الإدارة الالكترونية، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2010، ص 58.

متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية:

لتطبيق الإدارة الالكترونية وجب توفير العديد من المتطلبات، والتي بدورها تنقسم على العديد من المستويات الإدارية والبشرية والتقنية، منها ما يلي:

. توفير القيادة والدعم الإداري، حيث تعتبر القيادة من العوامل الحاسمة لتطبيق الإدارة الالكترونية، كما أن عنصر القيادة تعتبر من المتطلبات التي يقع على عاتقها تحديد مسار فشل أو نجاح تطبيق القيادة الالكترونية، وهذا لما لهذا العنصر من أهمية تظهر جلية في توفير البيئة والظروف اللازمة لتحقيق هذا المبتغى، وكذا حسن تسييرها لخطط واستراتيجيات تطبيق الإدارة الالكترونية.

. توفر أدوات الإدارة الالكترونية (البنية التحتية)، والقصد بذلك توفير الوسائل التكنولوجية اللازمة لإنجاح عملية تطبيق الإدارة الالكترونية، على غرار شبكات التواصل وتكنولوجيا المعلومات، شبكات الاتصال المحلي وكذا التجهيزات التقنية، فضلا عما تعلق بالبنية التحتية سواء الصلبة منها على غرار التوصيلات الأرضية والخلوية، أو البنية التحتية الناعمة على غرار برمجيات النظم التشغيلية والخبرات اللازمة لذلك وغيرها من أدوات[1].

. وضع استراتيجيات وخطط التأسيس، وعادة ما يتعلق هذا المطلب بتوفير الهيئات المسؤولة عن وظائف تطبيق الإدارة الالكترونية، بداية بوظيفة التخطيط ثم التنفيذ ثم المتابعة والرقابة والقيادة، وهي وظائف وجب أن تقوم عليها هيئات تتوفر على كل لوازم تحقيق هذا المطلب، فضلا عن ضرورة توفير كامل الظروف لإنجاح عمل هذه الهيئات سواء ما تعلق بالجوانب المادية (المالية)، أو التقنية (معدات وأجهزة) أو البشرية (الكفاءات والمهارات المتخصصة) أو القانونية (التشريعات المنظمة لعملية التحول الالكتروني)[2].

. المتطلبات الأمنية حيث يبرز عنصر أمن المعلومات كأحد أكثر العناصر حيوية في إنجاح عملية تطبيق الإدارة الالكترونية، وعادة ما تتمحور المتطلبات الأمنية في توفير التطبيقات اللازمة لبرامج مكافحة الفيروسات أو افساد البرمجيات وبيانات أجهزة الحاسب الآلي، ولتوفير ذلك وجب تبني استراتيجيات شاملة لأمن المعلومات ووضع سياسات أمنية من شأنها تحقيق هذه المتطلبات.

مما سبق يتضح لنا أن تطبيق الإدارة الالكترونية بحاجة الى توفير جملة من المتطلبات التي تختلف بإختلاف العنصر المقصود من وراء ذلك، وهذا على اعتبار أن الإدارة الالكترونية هي مجموعة من العناصر المعلوماتية والاتصالية.

[1] موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 09، الجزائر: جامعة ور قلة، 2011، ص 91.

[2] عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح دراسة متأصلة في شأن الإدارة الالكترونية، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2007، ص 180.

معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية:

وشأنها شأن متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية، فإن معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية تنقسم الى ما هو متعلق بالمعوقات الإدارية والمالية والتقنية والسياسية والقانونية، ما يرهن في العادة مسار تطبيق الإدارة الالكترونية في حال ما إذا لم تنجح جهود التغلب على هذه المعوقات ومدى نجاعة الآليات اللازمة لذلك، ومن هذه المعوقات نجد ما يلي[1]:

. محاولة بعض الدوائر فرملة وعرقلة جهود التحول نحو الإدارة الالكترونية والتمسك بالإدارة التقليدية، ومقاومة التغيير خوفا على نفوذهم التقليدي على الإدارة.

. ضعف الرؤية الاستراتيجية المتعلقة بإستخدام وتوفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يؤدي الى تحقيق دفة تجاه هذا التحول.

. غياب الإطار القانوني الذي تستند اليه عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية وتطبيقها، بما يؤدي الى غياب الحماية القانونية لمرتكبي الرائم الالكترونية من جهة، وغياب مصداقة هذا التحول والذي سببه عدم القدرة على حماية السرية والخصوصية اللازمة في هذا السياق من جهة أخرى.

. ندرة الموارد اللازمة لإنجاح عملية تطبيق الإدارة الالكترونية، وبخاصة ما تعلق بالموارد المالية والتقنية ومدى التأثير السلبي المنجر من وراء ذلك على كثير من زوايا وحيثيات هذه العملية، وفي مقدمتها تأثيرها على البرامج التدريبية وعملية تمويل مشاريع الإدارة الالكترونية خاصة في ضوء ارتفاع تكاليف البنى التحتية بإختلاف أنواعها وغيرها من ملفات ستتأثر تأثرا بالغا في حالة ضعف مستوى الموارد المالية والتقنية اللزمة لتطبيق الإدارة الالكترونية.

. اتساع مستوى الأمية الالكترونية والتي تعود لجملة من الأسباب، منها غياب الثقافة الالكترونية عند شرائح واسعة من المجتمع وبخاصة في الدول النامية، والذي تدعمه عوامل أخرى على غرار ارتفاع مستويات الفقر وانخفاض الدخل الفردي ما أثر على مستوى استجابة هذه المجتمعات للتقنيات الحديثة في التواصل لدى هذه المجتمعات، وما عزز هذا الأمر هو تزايد الفوارق الاجتماعية بين كثير من فئات المجتمع، ما افرز في النهاية أقلية مسيطرة ولها كامل الإمكانيات للوصول الى ذلك وغالبية لا تمتلك هذه المقومات.

كما يبرز في هذا السياق عنصر غياب التأهيل اللازم لموظفي الإدارة، والذي يعد انعكاسا مباشرا لغياب وضعف الدورات التكوينية وقلة الموظفين المتمتعين بالمهارات والخبرات اللازمة في هذا الشأن.

.كما تبرز من المعوقات كذلك ما هو متعلق بالمهددات الأمنية خاصة في ضوء التخوف الدائم والمستمر من التقنيات الالكترونية من طرف الكثير من المواطنين، وغياب الايمان والاقتناع الكلي بالتعاملات الالكترونية المنجرة من وراء تطبيق الإدارة الالكترونية، وتبرز في هذ السياق على سبيل المثل لا الحصر عدم الاقتناع بالتحويلات الالكترونية والتعاملات المالية عبر بطاقات الائتمان خاصة في عمليات الطلب على الشراء عبر الانترنت وغيرها من مظاهر معيقة في هذا المجال[2].

[1] مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية ... إدارة بلا أوراق، دمشق: دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، 2011، ص 99 - 107.

[2] نفس المرجع السابق.

المحور الثاني: واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر

على غرار الكثير من دول العالم تبنت الجزائر سياسة المبتغى منها مواكبة التطورات الهادفة لترقية العمل الإداري الحكومي، محاولة بذلك تبني رؤية استراتيجية الغرض منها الانتقال من الإدارة التقليدية نحو الإدارة الالكترونية، عبر اسناد الخدمات الإدارية الى التحول نحو استخدام الآليات الرقمية وتكنولوجيا المعلومات، بما يجسد فعليا التحول نحو الإدارة الالكترونية وصولا الى تحقيق الخدمات الالكترونية العامة.

غير أن هذه الرؤية التي يتبناها مشروع التحول نحو الإدارة الالكترونية في الجزائر يفرض إيجاد واقع وظروف بيئية مناسبة لتحقيق النجاح المنشود لهذا المشروع، وهو ما يعني ضرورة توفير التجهيزات والاستعدادات اللازمة لذلك بما يعبر عن ارتفاع مستوى الجاهزية الالكترونية للجزائر كمقدمة لتوفير سبل النجاح لمشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر، خاصة في ضوء العراقيل والمعيقات الممكن مصادفتها أثناء ذلك [1].

[1] للمزيد عن واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر راجع:
رانية هدار، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، الجزائر: جامعة باتنة، 2018، ص 121 - 224.

. مشاريع الإدارة الالكترونية في الجزائر "مشروع الجزائر الالكترونية نموذجا":

تقوم استراتيجية "الجزائر الالكترونية" على تطبيق استخدامات التكنولوجيا الحديثة على الخدمات العامة المقدمة للمواطن الجزائري، أمر جعل الجزائر تولي أهمية قصوى لضرورة توفير البنية القاعدية ولو خلال مراحل متقدمة وتماشيا مع مشروع الإدارة العامة الالكترونية، وهو ما تبنته اللجنة الالكترونية الوزارية التي سطرت منذ بداية هذا المشروع برنامجا يرمي الى تطوير شبكة داخلية من الخدمات الالكترونية موجهة خصيصا للإدارات العامة.

ومن مضامين مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر اهتمامه بضرورة عصرنة القطاع الحكومي وفق ما تتطلبه ضروريات التنمية الشاملة بكل فروعها السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، حيث تشكل المعركة الرقمية وتكنولوجيا المعلومات أحد العوامل التي بها يمكن للدولة مواجهة تحديات دفع عجلة التنمية نحو الأمام، حيث تركز استراتيجية الجزائر الالكترونية على صناعة مجتمع المعرفة ومواجهة التغيرات والتحولات العالمية التي يشهدها عالم ما بعد الحداثة.

ويقوم مشروع الجزائر الالكترونية على جملة من النقاط نذكر منها مايلي[1]:

. إدخال الإدارة العامة الى عالم تكنولوجيا المعلومات والتواصل، حيث من شأن ذلك احداث تحول كبير في أساليب تنظيم وعمل الإدارة العامة من منطلق تكييف الخدمات العامة التي تقدمها مع المعايير الأنسب لتحقيق النجاح المطلوب قياسا على العديد من التجارب العالمية، حيث ولتحقيق هذا المبتغى تم تركيز الجهود الحكومية على إستكمال البنى التحتية اللازمة في هذا الشأن . تنمية الكفاءات البشرية اللازمة لهذا المشروع . تطوير والرفع من جودة الخدمات الالكترونية قياسا بالمقاييس المعمول بها على المستوى العالمي.

. التركيز على تطوير استراتيجية تحفيزية تمكن المواطنين بإختلاف مستوياتهم من الاستفادة من شبكات تكنولوجيا المعلومات والتجهيزات المصاحبة لها، حيث تم تبني برنامج "أسرتك" القاضي بتوفير حواسيب وخطوط توصيل الانترنيت مع توفير الفضاءات العمومية ودعمها لتوفير هذه الخدمات لكل فئات المجتمع.

. تطوير الكفاءات البشرية وتدعيم البحث والتطوير والابتكار عبر إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني المهتمة بهذا المجال.

. دفع تطوير الاقتصاد الرقمي ومواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات والذي تم مباشرته في اطار اعداد استراتيجية " الجزائر الالكترونية" وتوفير الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال انتاج البرمجيات وتوفير الخدمات اللازمة لذلك.

. ضبط مستوى الاطار القانوني عبر دراسة جميع الترتيبات التشريعية يتماشى مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات.

. الدفع وتثمين التعاون الدولي في هذا المجال عبر المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية وإقامة شراكات استراتيجية بهدف الامتلاك التدريجي للمهارات والتكنولوجيات اللازمة في هذا الشأن.

. توفير الموارد اللازمة لإنجاح مشروع الجزائر الالكترونية، سواء ما تعلق بالموارد المالية أو البشرية أو الإجراءات التنظيمية أو غيرها.

[1] عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، الجزائر: جامعة بسكرة، 2016، ص 91.

. معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر:

إن المتتبع لمشروع الجزائر الالكترونية سيجد حتما أنه لم يتجسد في كثير من تفاصيله على أرض الواقع، وهو أمر يعود الى كثير من الأسباب والعقبات والمعوقات نذكر منها[1]:

. التأخر الكبير الذي تشهده عملية استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة لأخرى.

. محدودية الاستخدام وحتى انتشار الانترنت في الجزائر، حيث تعتبر الجزائر متخلفة نسبيا في سلك ترتيب سرعة تدفق الانترنت مقارنة بكثير من الدول، فضلا على أن نسبة مستخدمي هذه التقنيات ما زال ضعيفا مقارنة بالانتشار العالمي الواسع لها أو حتى مقارنة ببعض دول الجوار على غرار تونس.

. عجز قطاع تكنولوجيا المعلومات والبريد والمواصلات على تلبية الكثير من طلبات العملاء من خدمات تواصلية.

.الضعف النسبي في الاقبال على التعاملات الالكترونية المالية، التي تبقى تسير ببطء رغم تعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية العامة والخاصة.

. طغيان البيروقراطية في الجانب الإداري وبطء عملية الإصلاح الإداري وانخفاظ مستوى الثقة بين الحكومة وعملائها ما أثر سلبا على العملية برمتها.

[1] نفس المرجع السابق، ص 103 - 104.

خاتمة:

عموما فإن الإدارة الالكترونية في الجزائر ما زالت في مهدها ولا زالت بذرتها الإدارية تنمو بشكل بطيء مقارنة بكثير من دول العالم أو حتى مقارنة مع دول عربية قريبة تتشابه مع الجزائر في الكثير من المقومات وحتى في البيئة المجتمعية والثقافية السائدة لديها، هذه الدول التي كانت سباقة الى تبني مشاريع الإدارة الالكترونية ضمن ما يسمى بعملية الترقية الإدارية وتطوير الخدمات الإدارية بشكل يرقى الى مستوى طموحات المواطنين، ووفق ما تتطلبه حاجاته التي تتميز بالتغير المستمر تماشيا مع تغير المعطيات والظروف الداخلية والدولية، ومن هذا المنطلق فقد كان لزاما على الجزائر تبني مثل هذه المشاريع تماشيا مع العطيات والظروف الداخلية والدولية والتغيرات التي تصاحبها، وهذا رغم كل المعوقات التي قد تحول دون ذلك، إلا أن الاستمرار في إعادة تقييم هذه المشاريع وتبني مشاريع إصلاحية تتسم بالجدوى والفعالية وتسخير كل الموارد في خدمة أهداف مشروع الجزائر الالكترونية كلها عوامل من شأنها التذليل من هذه العقبات والحيلولة دون أن تصبح هذه المشاريع دون جدوى وغير قادرة على تحقيق الأهداف المراد تحقيقها.

قائمة المراجع:

..

. الصيرفي محمد، الإدارة الالكترونية، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2010.

. موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد 09، الجزائر: جامعة ور قلة، 2011.

. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح دراسة متأصلة في شأن الإدارة الالكترونية، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2007.

. عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، الجزائر: جامعة بسكرة، 2016.

. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية ... إدارة بلا أوراق، دمشق: دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، 2011.

. رانية هدار، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، الجزائر: جامعة باتنة، 2018.

. موقع البنك الدولي:

http://www.worldbank.org/publicsector/egowtudies.htm