الحكومة الالكترونية كمدخل للإصلاح الخدمة العمومية أسس نظريات وآليات التطبيق تجربة الجزائر

د. غالم الهام مصطفى
أستاذة محاضرة بالمدرسة الوطنية العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي ، القليعة، الجزائر.
متحصلة على دكتوراه علوم في الإحصاء والاقتصاد التطبيقي

ملخص:

تعالج هذه الدراسة الدور التي لعبته الحكومة الالكترونية في خارطة إصلاحات المرفق العام، فتبني مشروع الحكومة الالكترونية وما يصاحب ذلك ماهو الا وسيلة استخدمتها السلطات لإيجاد حلول للمشاكل والعراقيل التي تقف في طريق تقديم خدمة عمومية ترقى لمستوى تطلعات المواطنين، واستخدام التكنولوجيا المعلوماتية سيضفي نوعا من السرعة، الشفافية، والفاعلية لقطاع الخدمة العمومية في الجزائر.

Résumé :

Cette communication traite la contribution de la E-gouvernement dans la réforme administrative.
Les démarches Gouvernementales cherchent à travers ses actions à donner au service public un nouveau souffle pour lui insuffler un nouveau style de gestion, en fondant tout cela, désormais, sur les transactions électroniques caractériser par la rapidité, la transparence ,et la performance.

مقدمة:

ان لمفرزات التقدم التكنولوجي ارهاصات مست العديد من القطاعات، وساهمت بشكل كبير في تطورها، وقطاع الخدمة العمومية كغيره من القطاعات الاستراتيجية وبغرض تطوير العمل الإداري والرقي به، أفرز الاحتكاك بين الثورة المعلوماتية والخدمة العمومية بعدا جديدا وهو ما يطلق عليه الإدارة الخدمية الالكترونية، هذه الإدارة التي تعتمد على التكنولوجيا الرقمية مما جعل عملها يتحول من ورقي تنظيمي الى الكتروني شبكي تلغى فيه الحواجز الزمانية والمكانية. تحت مبدئ العمل المستمر في كل مكان وأي زمان. في سباق نحو النهوض بالعمل الإداري وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

والجزائر كغيرها من الدول العربية حديثة الاستقلال، وضعت لنفسها خارطة طريق للإصلاح الإداري تعددت وتعدلت مراحله حسب متطلبات كل فترة زمنية، وقناعة منها بان ترشيد وعقلنة التسيير العمومي هو حجر الأساس للسياسات التنموية، وبأن إصلاح الخدمة العمومية يمكن له

أن يحقق نتائج سريعةً ودقيقةً إذا ما تم التوسع في استخدامات التكنولوجيات الحديثة وبشكلٍ خاص تكنولوجيا المعلومات والتي تتضمن الإصلاحات الأساسية في مجالات الحِكامة التي يمكن أن تنطوي على زيادة فعالية وكفاءة مؤسسات الحكومية، وزيادة وتحسين الحصول على المعلومات من قبل الجمهور، وتقديم خدمات بشكلٍ أفضل وبناء التشارك لحكمانية متفاعلة ومشاركة. وضمان حرية دخول المواطنين لمصادر المعلومات ماينجر عن ذلك من زيادة الشفافية والمساءلة والحد من ممارسات البير وقراطية والفساد في الإدارة الحكومية. فأدارة نظم المعرفة الحديثة تحسّن القدرات في تسريع عملية إنجاز المهام من ناحيةٍ تسهيل عملية تفويض الصلاحيات للمستويات الدنيا والقريبة من المواطنين، مثلما تسمح بحُسنِ استثمارِ مساهمة الخبراء المحليين والخارجيين بسرعة كبيرة.

وفي هذا السياق سنسعى في البداية الى تسليط الضوء على التجربة الجزائرية ومساعيها في اصلاح الخدمة العمومية والنهوض بمؤسسات الدولة المسخرة لتقديم خدمة عمومية ذات جودة عالية ،الا أن القصور الذي مس هذا الجانب ومواكبة للاتجاه العالمي من تسخير التكنولوجيات الحديثة لتقديم حلول لم تستطع الاطر الموضوعية و التشريعية اصلاحه، دفع بنا الى التطرق للعنصر الثاني والمتمثل في تفعيل الحكومة الالكترونية للإصلاح أجهزة الادارة والخدمات المقدمة من طرفها ومحاربة البير وقراطية وأشكال الفساد الذي ينخر اقتصادنا الوطني ويستنزف موارده المالية ويعيق اهم البرامج التنموية في الجزائر. ومنه فالمحاور الاساسية التي سيتم تناولها، إن شاء الله في ورقتنا البحثية تتمثل فيمايلي:

أولا: اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر.

ثانيا: دور الإدارة الالكترونية للنهوض بالخدمة العمومية

كلمات مفتاحية:

الخدمة العمومية في الجزائر، الإصلاحات الإدارية، الحكومة الالكترونية التجربة الجزائرية، الفساد الإداري.

أولا: اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر:

غداة الاستقلال وجدت الجهات الوصية في الجزائر نفسها امام تحديات اقتصادية واجتماعية وسياسية، اوجب عليها وضع اجندة عمل وتبني برامج إصلاحية وتنموية. ولم تتفطن السلطات العمومية الجزائرية آنذاك الى الأوضاع السيئة التي ال اليها المرفق العمومي والواقع البير وقراطي المسيطر الا بعد مدة، والتي أعلن على إثرها النقاش الشعبي حول الميثاق الوطني سنة ١٩٧٦و برز التوجه الجاد للإصلاحات الإدارية. وعليه سنتطرق هنا الى شقين متكاملين أولا سندرج عنصر

نتناول فيه المفاهيم المرتبطة بالخدمة العمومية، وثانيا سنتطرق لمسار اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر.

١. مفاهيم أساسية حول الخدمة العمومية:

ارتبط مفهوم الخدمة العمومية بنشأة الدولة كسلطة ذات سيادة دورها الهادف لإشباع الحاجات العامة للمجتمع من خلال ممارسة وظائف وأنشطة في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية بغرض زيادة رفاهية المجتمع وبالتالي تحقيق التنمية الاقتصادية، وسنحاول التطرق إلى بعض التعاريف للخدمات العمومية.

أ. تعريف الحديث للخدمة العمومية:

يشير مفهوم الخدمة العمومية إلى تلك العملية التي تقوم بها الهيئات العمومية من خلال توفير الخدمات للمواطنين على أساس العالقة التي تربطهم بها.[١]
يقصد بالخدمة العمومية مجموعة من الأنشطة التي تقدمها الدول أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تميز، حيث تقوم هذه الخدمة على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين كما أنها عمل رسمي صادر عن المؤسسات والدولة ومختلف الوزارات والهيئات ومجالس البلدية ومراكز الشرطة والمحاكم وغيرها.

ب. معايير الخدمة العمومية:

لتحسين الخدمة العمومية والارتقاء بها لا بد من اعتماد آليات للتغيير، نذكر أهمها:[٢]
- ✓ المساواة: لجميع المواطنين الحق في تلقي الخدمة العمومية دون تميز على أساس الجنس أو اللون أو العرق أو الدين، ويجب تقديمها دون تقصير.
- ✓ الديمومة: فهي غير منتهية، مرتبطة بحاجات متواصلة للأفراد، ما يتطلب وضع خطط الاستمراريتها، بسبب عدم توفر التمويل، أو اضراب الموظفين أو الأحوال الجوية القاسية.
- ✓ التطور: لمواكبة أشكال التقدم أوال سيما التكنولوجية منها كتحديث وسائل النقل العام وطرق تسديد فواتير الكهرباء لدفع عجلة التنمية ترقية الخدمة العمومية أمام التحديات والمشاكل التي تواجه الخدمة العمومية، والتي تتلخص في العيوب التنظيمية، النظام البيروقراطي ، التراجع التدريجي لفعالية القيم المعمول به منذ القدم على مستوى إدارة الخدمات العامة ، والأزمات المالية التي تتعرض لها، انعدام المنافسة، وبذلك فالهدف من تطوير وتحسين دور الخدمة العمومية هو خلق التوازن بين حجم المنظمات أو مجموعات من المنظمات الخدمية ومحيطها لتحقيق هذا الهدف استعانة بآليات عدة.

ج. المبادئ الضابطة لسير المرفق العام:

تقدم المرافق العمومية خدمات ذات قيمة هامة للأفراد اذ تغطي احتياجات ومصالح المجتمع ولكي تتمكن هذه المرافق من أداء هذه المهام فأنها تخضع لمجموعة من المبادئ والقواعد والمتمثلة في:[٣]

- ✓ مبدأ مساواة الجميع امام المرفق العام.
- ✓ مبدأ استمرارية المرفق العمومي.
- ✓ مبدأ قابلية المرفق العمومي للتغيير والتبديل.

ان الخدمة العمومية هي علاقة تربط الافراد والحكومة من أجل تلبية حاجيات المجتمع عبر المرافق العمومية التي تشرف عليها الدولة ويتم ذلك وفق مبادئ وضوابط تضمن خدمة عمومية جيدة.

٢. مفهوم ومسار الإصلاح الإداري في الجزائر:

ان واقع الادارات العمومية ومواكبتها لمتطلبات العصرنة ومدى جودة الخدمات المقدمة ودرجة انجاز المهام المخولة لها، كلها متغيرات تحدد الزامية الإصلاح الإداري، وعلما بان عملية الإصلاح ماهي الا تغيير مقصود في هياكل وافراد وأساليب الإدارة من شأنه تحسين مخرجات الجهاز الإداري واستهدافا لخدمة المواطن وتماشيا مع الأهداف القومية المتعمدة، فما المقصود بالإصلاح الإداري، وما واقعه في الجزائر.

أ. مفهوم الإصلاح الإداري:

لقد كان ظهور مصطلح الإصلاح الإداري مرتبطا بمنتصف الخمسينات، وذلك في المؤتمر الدولي العاشر للعلوم الإدارية الذي انعقد في اسبانيا عام ١٩٥٦، ولكن ظهور الإصلاح الإداري كمعنى مرتبط بظهور الإدارة واستعمال الانسان لها لتحقيق الرفاهية والازدهار للمجتمعات الإنسانية، ولقد تعددت التعاريف المقدمة لشرح مفهوم الإصلاح الإداري، والتي سنتناول جملة منها قصد الوصول الى مفهوم شامل.

يمكن النظر إلى الإصلاح الإداري على أنه ذلك الإجراء الذي يمكن من خلاله الجمع بين الموارد المتاحة من أجل بناء عملية العصرنة الإدارية- التي غالبا ما تكون محدودة ونادرة وباهظة الثمن-بأفضل السبل، لتحقيق أهداف محددة مسبقا بأقل ما يمكن من المجهود والوقت والمال، أي تحقيق ما يسمى بالكفاية الإنتاجية أو كفاية المردود.[٤]

كما يمكن النظر اليها على انها »وحدة واحدة مترابطة الأجزاء، وهي عملية متتابعة ومتكررة الأداء بين وظائفها، وهذا يعني أنها نظام متحرك".[٥]

وعليه فأن عملية الإصلاح الإداري المثلى تتطلب صفة الاستمرارية، حيث أنها مطالبة بتتبع التغيرات التي حدثت في بيئة الإدارة التي تحاول تحسينها، وعلى العموم فالإصلاح الإداري هو مجموعة نشاطات الهادفة والمقصودة التي نقوم بها للانتقال من وضع غير مرغوب فيه الى وضع

أفضل تطوير وتنمية النوعية الإدارية مسخرين لذلك موارد مادية وبشرية واطر تنظيمية والهيكلية اللازمة.

ب. مبادئ الإصلاح الإداري:

ان عملية الإصلاح الإداري تقف وراءها عدة دوافع تبرر ضرورتها وحتميتها، السبب الأول يتعلق بالاستراتيجية وهو يخص البحث عن نموذج جديد للإدارة الناجعة بأقل تكلفة والقادرة على التسيير الفعال لمختلف القطاعات المرفق العام، السبب الثاني يتعلق بالجانب الزمني فالهياكل مع مرور الوقت يجب ان ترافقها عمليات إعادة التكييف والتجديد، والسبب الثالث يتعلق بالعامل الخارجي[٦] حيث تبدو الضرورة الواضحة لتكييف الإدارة مع السياق المحلي والدولي الجديد.
وعليه فعملية الإصلاح الإداري لا يمكن ان تكون عملية اعتباطية او عشوائية، بل يجب ان تقوم على مجموعة من المبادئ والاسس التي لا غنى عنها لتحقيق الغايات المرجوة منها.
وتتمثل هذه المبادئ أساسا في ان الإصلاح الإداري يقوم على مجموعة من الأهداف التي لا معنى لوجوده من دونها والتي تعد المعيار الأساسي لتقييم مدى نجاح عملية الإصلاح او فشلها.

ج. أهداف الإصلاح الإداري:

يمكن اجمال أهم الأهداف الإصلاح الإداري فيمايلي:[٧]

- معالجة الخلل ومحاربة الفساد باستئصال أسباب المفاسد وتحسين مستوى الموارد وتحقيق مزيد من الفعالية والإنتاجية مع احترام الاعتبارات الإنسانية.[٨]
- إعادة تنظيم الجهاز الإداري للدولة في صيغة جديدة تستجيب للأدوار الجديدة تكيفا مع التحولات الداخلية والخارجية لمحيط الدولة، بما يحسن من مستوى الأداء في الجهاز الإداري، وزيادة درجة الفعالية بأدخال تقنيات جديدة في التسيير على غرار التسيير التقديري للموارد البشرية.
- تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في الجهاز الحكومي بشتى مستوياتهم الوظيفية، وتحسين مستوى الأداء المؤسسي للوزارات والدوائر والمؤسسات العامة من خلال إيجاد أساليب ونماذج تقييم فعالة.
- تطوير وتحسين أداء الخدمة العمومية من خلال تخطيط وتنمية الموارد البشرية وتدريبها وصقل مهاراتها نظريا وعمليا، مع التركيز على حسن انتقاء العنصر البشري وتأهيليه اعدادا وتدريبا ورعاية والعناية به في مساره الوظيفي.
- ترشيد عمليات الانفاق الحكومي عن طريق ضبط ووضع اليات تسيير مالي فعالة، والتركيز على اقتصاديات التشغيل من خلال تخفيض حجم البرامج والأجهزة والاعداد الزائدة من العاملين،[٩] وتعزيز الرقابة على المال العام بغرض الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.
- رفع مستوى الإنتاجية وتحسين مستوى الكفاءة والفاعلية وتطوير القدرة التنافسية للجهاز الحكومي وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين،[١٠] من خلال تبسيط الإجراءات والتسريع في انجاز المعاملات وتحديث الوسائل المستخدمة وتحقيق المرونة في أساليب العمل.

- استهداف منظومة قيم جديدة في إطار العلاقة بين الإدارة والمواطن، وذلك بأعادة صياغة ميثاق هذه العلاقة اخذا بعين الاعتبار السياق العام الجديد لمهام الدولة من جهة وتطلعات المواطن من جهة أخرى، وتحسين أساليب التعامل مع المواطنين/
- تحسين أداء الجهاز الحكومي من خلال إزالة الازدواجية بين النشاطات التي تقوم بها الدوائر الحكومية وإيجاد التكامل والترابط بين النشاطات المتشابهة بما يخفض من تكلفة الأجهزة الحكومية.

وخلاصة القول فان الإصلاح الإداري يهدف عموما الى ادخال تغييرات أساسية وإيجابية في السلوك والتنظيم والعلاقات والأساليب والأدوات الإدارية، تحقيقا لتنمية قدرات وإمكانات الجهاز الإداري بما يؤمن له درجة عالية من الكفاءة والفعالية في انجاز أهدافه، وليكون قادرا على الاضطلاع بالمهام والاختصاصات المحددة له وتقديم الخدمات اللازمة لسد الاحتياجات العامة للمجتمع على أفضل وجه وبأقل تكلفة وفي أقصر وقت.

د. خطوات الإصلاح الإداري:

تمر عملية الإصلاح الاداري بالعديد من الخطوات التي نلخصها فيمايلي:[١١]

- جمع وتحليل البيانات.
- تحديد الاحتياجات التدريبية والجهاز المسؤول.
- تصميم البرامج التدريبية وتنفيذها.
- التنفيذ.
- الجدولة الزمنية.
- التقييم .

ه. مراحل الإصلاح الإداري في الجزائر :

يتلخص مضمون الإصلاح الإداري في الجزائر، بصرف النظر عن تنوع مداخله، إلى ثلاث أبعاد رئيسة وهي:[١٢]

١. مكافحة البير وقراطية: لقد ركزت السلطات العمومية منذ البدء في سلسلة الإصلاحات الإدارية على اتخاذ مجموعة من التدابير الرامية إلى تحسين الخدمات العمومية، خاصة تلك التي تمس منها العلاقات المباشرة مع الجمهور، من أجل تحسين علاقاتها تجاهه واستعادة الثقة المتبادلة معه، حيث قامت في هذا الخصوص بمجموعة من الإجراءات تمثلت في إرساء قواعد الشفافية مثل نشر القرارات الإدارية والتعريف بهوية الأعوان العموميين ووظائفهم الإدارية، وإعطاء حق للمرتفقين في الإبداء عن آرائهم وانطباعاتهم حول مدى استجابة الخدمة العمومية لحاجياتهم، مع الالتزام بالرد على مطالبهم، كما تمثلت هذه الإجراءات، أيضا، في بعض تدابير ملائمة مواقيت عمل

المصالح العمومية مع المواعيد المناسبة للجوء المواطنين إليها، وهذا ما تضمنه لمنشور رقم ٠٩ الصادر بتاريخ ٠١-١٠-١٩٨٥من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية المتعلق بمواقيت عمل المرافق العمومية المحلية.

وان سنة ١٩٨٨ كانت البداية لتبني المشاريع التنمية، وجاء فيها صدور القوانين المتعلقة بسياسة استقلالية المؤسسات، والتي حاربت في محتواها البيروقراطية في جميع اشكالها، فلقد تضمنت الإصلاحات الإدارية بالجزائر منذ صدور مجموعة القوانين المتعلقة بسياسة استقلالية المؤسسات العمومية -كأصلاحات جذرية تعيد النظر في مفهوم المرفق العام بحد ذاته والتي استتبعها صدور دستور ١٩٨٩ نتيجة لها - عدة تدابير تلخصت أساسا في تطوير وتحديث الأساليب والإجراءات الإدارية مع إعادة النظر في مختلف القوانين تمهيدا لإصدار مشروع دستور سنة ١٩٨٩ والذي أقر بدوره سياسة استقلالية المؤسسات العمومية، كما تضمنت إعادة النظر في الهياكل والأجهزة الإدارية بصدور كل من مرسوم ٩٠-١٨٨ المؤرخ في ٢٣ يونيو ١٩٩٠ المحدد لهياكل الإدارة المركزية وأجهزتها في الوزارات [جريدة رسمية رقم ٢٦] والمرسوم التنفيذي رقم ٩٤-٢٤٨ المؤرخ في١٠/٠٨/١٩٩٤والمتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية والبيئة والإصلاح الإداري [جريدة رسمية رقم ٣١] كما تضمنت كذلك إصلاح المناهج الإدارية والرجال، كأصلاحات عميقة تهدف إلى" تدعيم مفهوم دولة القانون التي هي في طور البروز ومجتمع الحرية الناتج عنه".[١٣]

وتعددت اشكال التدابير المتخذة منذ تلك الفترة، نذكر منها الغاء المطالبة باستظهار بعض الشهادات لاستخراج بعض الوثائق، مع ادخال تحسينات في طريقة وشفافية التعامل مع الجمهور، وكذلك تقليص مهل دراسة وتسليم الوثائق الإدارية التي لا تتطلب التحقيق، والعمل على وضع للنشر وحرية الاطلاع كل النصوص التشريعية والمراسيم والقرارات الإدارية وحتى الاحكام القضائية.

وكما كللت سنة ١٩٩٦باستحداث وزير منتدب لدى رئيس الحكومة مكلف بالإصلاح الإداري والوظيف العمومي .وفي نفس

السنة جرت تجربة لتحديث الإدارة اهتمت بثلاثة إدارات أخذت كعينات :البلدية، مركز البريد ومصالح الضرائب. وتم طرح سنة ١٩٩٩ مشروع القانون الأساسي للوظيفة العمومية.[١٤]

وفي سنة ٢٠٠٠ تم إنشاء لجنة إصلاح هياكل الدولة *بموجب المرسوم الرئاسي رقم 372 المؤرخ في22 /١١/٢٠٠٠، والتي تتولى مهمة إعادة النظر في أنماط إصلاح هياكل الدولة واقتراح حلول ناجحة للمنظومة الإدارية والقانونية.

وفي٢٠٠٣ تم إنشاء المديرية العامة للإصلاح الإداري، والتي تعتبر بمثابة جهاز دائم لقيادة خطط الإصلاح الإداري في كل المستويات وكل القطاعات.اما سنة ٢٠٠٦ جاءت بأنشاء الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته [سيتم التفصيل في العنصر لاحقا].

٢. تحديث المرافق العامة: سعت السلطات الوصية منذ الاستقلال الى اتخاذ التدابير اللازمة لتحديث المرافق العمومية، ولخدمة هذا الغرض تم سن قوانين التي تضمن ذلك، وكانت البداية مع

صدور الامر ١٣٣/٦٦ المؤرخ في ٠٢ جوان ١٩٦٦ المتعلق بالقانون الأساسي العام للوظيف العمومي، والذي جاء محتويا لمجموعة من التعديلات والمتمثلة فيمايلي:[١٥]

-إضفاء طابع الديمقراطية في مجال الالتحاق بالوظيف العمومي.

-تحقيق مساواة المواطنين في الالتحاق بقطاع الوظيف العمومي وضمان ترقيتهم، وتكوينهم وإعدادهم لتولي الوظائف العامة كرد فعل وطني بعد التخلص من سياسات الاستعمار القمعية في هذا الخصوص وإدانة للقواعد التي تثير عند المواطنين الشعور بحرمانهم من الحقوق ووسيلة لتطهير الإدارة بتنمية الشعور الوطني والمهني فيها.

-التزام الوظيفة العمومية تجاه السلطة السياسية، بحيث ألقت المادة 20 من الأمر ١٣٣/٦٦على الموظف ضرورة القيام بواجباته الوطنية واحترام الدولة.

بالرغم من الجهود المبذولة عجزت المصالح العمومية آنذاك عن توفير الطاقات البشرية والكفاءات المهنية مع تعقد إدارة المستخدمين وعدم الاستقرار العضوي والوظيفي للإدارة العمومية، هذا ما دفع بصاحب القرار للانطلاق لإصلاح جديد للوظيف العمومي، وذلك بأصدار للقانون الأساسي العام للعامل رقم ١٢/٧٨ المؤرخ في ١٢ أوت ١٩٧٨.

ولقد حمل هذا القانون في طياته عدد من الإصلاحات لتدارك المشاكل المتعلقة بجانب الأجور والمرتبات، وبهذا الصدد أنشئت لجنة وطنية لاقتراح ودراسة العناصر الكفيلة بوضع سياسة بين عمال القطاع الاقتصادي والوظيف العمومي، حيث حصرت هذه اللجنة مختلف النقائص المسجلة في القطاع العام وخاصة في الإدارات والجماعات العمومية.

تلاه فيما بعد صدور القانون الأساسي الخاص بعمال الإدارات والمؤسسات العمومية سنة 1985، الذي وسع من أحكام القانون العام للعامل وأصبح يشمل الموظفين التقنيين العاملين في المؤسسات والإدارات والمنظمات الجماهيرية التابعة لحزب جبهة التحرير الوطني باستثناء المنتخبين منه ورجال القضاء مع مراعاة الأحكام التشريعية الخاصة المتعلقة بتعيينهم وحركة تنقلهم وانضباطهم ومسار حياتهم المهنية.

كما تم إثر اصدار تقرير رئاسة الجمهورية والمصادقة عليه بتاريخ ١٩٨٨/٠٩/٢٧ مراجعة مهام الإدارة المركزية وابطال نظام وصايتها على المؤسسات، وللوصول لتحقيق هذا الهدف وجب تحقيق مايلي:

- التخلي عن نظام رقابة الأجهزة المركزية على المؤسسات العمومية الاقتصادية واستبداله بنظام فعال تجاه تخطيط وترتيب أنشطتها العامة التي يجب أن تعكس السياسات العامة للحكومة في هذا المجال.
- فرض نظام تشاوري دائم بين الإدارات المركزية تحت رعاية الإدارة المكلفة بالتخطيط فيما يخص التخطيط الفرعي والتخطيط الوطني متوسط المدى .
- تخلي الإدارة المركزية عن بعض المهام التي يمكن إسنادها إلى سلطات إدارية وسيطة سواء كانت مستقلة أو ذات استقلال نسبي عنها.

- اتخاذ تدابير عقلانية التسيير الإداري تطبيقا لسياسة التقشف.
- فرض نظام إعلامي شامل بين مختلف الإدارات العمومية قصد التنسيق في أعمالها وقراراتها الإدارية.

ما يمكن استخلاصه عموما حول الجهود المسخرة للإصلاح الإداري في الجزائر هو ان الدولة كانت لها رؤيا واضحة ترجمت في سلسلة من الإصلاحات الشاملة الرامية الى تفعيل دور الأجهزة الحكومية في خدمة المرفق العام وترشيد سيرها وزيادة كفاءتها، ويعود هذا كتجاوب طبيعي للظروف والمعطيات الداخلية والخارجية التي دفعت بالسلطات الى التأكيد على ضرورة الإصلاح، وخلق الاليات والميكانيزمات الكفيلة بوضعه حيز التنفيذ. ودعم مسارها الإصلاحي بأطر تشريعية صارمة وهيئات ادارية مخولة لخدمة هذا الغرض، الا ان التوجه الحديث لاستثمار مفرزات الثروة التكنولوجية والرقمية في النهوض بالمرفق العام بعد عجز الأطر الوضعية عن ذلك يدفعنا للتطرق للعنصر الموالي والمتمثل في دراسة مدى اسهام الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

ثانيا: دور الإدارة الالكترونية للنهوض بالخدمة العمومية:

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصالات وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات العامة ، يحقق مزايا عديدة ، إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه ، أو الاتصال المباشر ، (Contact Face– to– Face)مع تسجيل السرعة في انجاز المهام ، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها ، والسهر على إشباع رغبة المواطن ، كما تؤدي إلى محدودية ، وقلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة ، بسب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الالكترونية ، توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة ، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري ، والمرض البيروقراطي ، من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة ، والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكارية، إن التوجه للخدمات العامة الالكترونية، وجعلها بالقرب من المواطنين، والزبائن ، والشركاء ، سيمكن الإدارة الإلكترونية للحكم من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم ، وإقامة روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية ، وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاماً للمشروعات الحكومية.

فلا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، في تحقيق تطوير نوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية، وتقديم بديل للنماذج القائمة في صورها التقليدية، حيث تعد التقنية الحديثة آلية للتغيير التنظيمي إذ بأمكانها تغيير طريقة عمل الأفراد داخل مؤسسات الخدمة العمومية وعلى رسالة، أو هدف المنظمة من خلال تغيير الظروف، وإزالة المشكلات التي تجابهها[١٦].

١-١- مفاهيم أساسية حول الإدارة الالكترونية:

قبل التطرق للدور التي تلعبه الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، وجب علينا التذكير ببعض المفاهيم الأساسية المرتبطة بالإدارة الالكترونية ومحاولة ضبط مختلف ما قدم حولها من تعاريف، وأهم الأهداف المسطرة لها، دون اهمال ما تتسم به الإدارة الالكترونية من خصائص، والمعوقات التي تحول دون نجاح إرساء قواعدها.

أ. مفهوم الادارة الإلكترونية وتحديد أسباب ظهورها:

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الالكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح، وسنقتصر على ادراج التعريف المتناول للعلاقة الإدارة الالكترونية بالخدمة العامة المعقلنة.

عرفت الإدارة الالكترونية بانها: " تمثل تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة، بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة، ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، كما يتعدى مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات، وتعزيز دوره في المشاركة، والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة".[١٧]

وعليه يمكن القول إن الإدارة الالكترونية هي بديل مستحدث ليعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة وخدماتها والمواطن، وذلك انطلاقا من التغير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة، ومضامين الخدمة العامة، كمحصلة للتحول في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي، إلى شكل يرتكز أساسا على تقنيات الانترنت، والانترانت، والاكسترانت والبرمجيات، لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد من الجودة بهدف الوصول الى رضا الأفراد على عمل الحكومات.

ب.الادارة الالكترونية المبادئ والاهداف:

يرتكز مفهوم الإدارة الالكترونية على العديد من المبادئ، والأهداف، والتي سيتم تناولها في الآتي:

١) المبادئ: ان المبادئ التي تقوم عليها الإدارة الالكترونية جعلت منها البديل المناسب للطرق التقليدية المعتادة الاستخدام، والتي تتلخص مجملا فيمايلي:[١٨]

- *تقديم أحسن الخدمات للمواطنين(Citizen oriented)* : وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة، وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

- ***التركيز على النتائج***(Rusults oriented) : بحيث ينصب اهتمام الإدارة العامة الالكترونية على تحويل الأفكار الى نتائج مجسدة على ارض الواقع، وتحقيق فوائد للجمهور بتخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد، المال والوقت، وتوفير خدمة على مدار الساعة وايام الأسبوع.
- ***سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع***: بحيث يتمكن كل مواطن من التواصل للحصول على المعلومة اللازمة او تحقيق المنفعة.
- ***التغير المستمر***: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.

٢] الأهـــــــداف: تعمل اغلب مبادرات الإدارة الالكترونية على تحقيق انتقال وتحول جذري من الأساليب الإدارية التقليدية الكلاسيكية ، ثقل الإجراءات الادارية، بطئ وتيرة إتمام المعاملات، الأخطاء الشائعة، البيروقراطية، التسيب الإداري واثاره ....الخ] إلى العمل الالكتروني للتجسيد الأمثل للأهداف العامة، وان الأهداف الموضوعة للإدارة الالكترونية في نظري ماهي الا حلول للمشاكل التي تقف وتعرقل طريق الإدارة التقليدية، والتي سنوجزها في الاتي:[١٩]

- ✓ اختصار الوقت وسرعة انجاز المعاملات، حيث ان التعامل الالكتروني يتم بشكل آني دون انتظار.
- ✓ تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيداته، إذ لا حاجة إلى تضخم المستويات الإدارية وتعددها.
- ✓ التحول نحو الخدمة العامة المعقلنة عن طريق تطوير الإدارة العامة، بالآليات التقنية الحديثة.
- ✓ التوجه نحو شفافية العمل الإداري، وشفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء، المواطنين، الموردين...إلخ.
- ✓ ادارة الملفات، واستعراض المحتويات بدلا من حفظها، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.
- ✓ النحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الالكتروني بدلا من الصادر والوارد.
- ✓ امتصاص الأيادي العاملة الزائدة وعقلنة المصاريف الإدارة.

ومما سبق يمكن اسقاط الأهداف والمبادئ المرتبطة بالإدارة الالكترونية، على الجوانب المتصلة بعمليات الإصلاح الإداري وترشيد الخدمة العمومية، فنجد ان الإدارة الالكترونية تتميز بمرونة تنظيمية لاعتمادها على صناعة المعرفة وينعكس ذلك في طابع المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية مما يضفي عليها مرونة التنظيم الاداري، وزيادة فعالية الأجهزة الإدارية وسبل المعالجة نتيجة رقمنة الوثائق، زيادة الشفافية والقضاء على الامراض الإدارية في محاولة لتعزيز علاقة الدولة بالمواطن، والتعامل الجيد مع طالبي الخدمة بشكل يدعم الثقة لدى عملاء الإدارة واشراكهم في السياسة العامة، تقليل أوجه الصرف، تقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير قاعدة للبيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار.....الخ

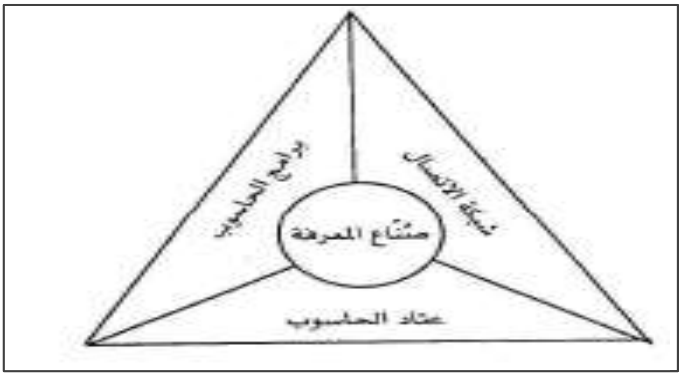
٣- عناصر ووظائف الإدارة الالكترونية:

٣-١-عناصر الإدارة الالكترونية:

ان الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية يتطلب توفر مجموعة من العناصر الأساسية [٢٠] انظر الشكل رقم ٠١، والتي تتمثل في التالي:

- عتاد الحاسوب(Hardware) : يضم المكونات المادية للحاسوب، ومختلف نظمه، وملحقاته.
- البرمجيات (Software): تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكة، الجداول الالكترونية، أدوات تدقيق البرمجة، كما تضم برامج التطبيقات، مثل برامج البريد الالكتروني، برامج التجارة، قواعد البيانات، وبرامج إدارة المشروعات، إضافة إلى مختلف الشبكات [الإنترنت، الإكسترانت، الإنترانت].
- صناع المعرفة: إذ تمثل القيادات الرقمية (Digital Leaderships) وكل ما يشمل الرأس مال الفكري والمديرون، والمحلون للموارد المعرفية، فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الالكترونية، عن طريق تغيير طرق التفكير، وترقية أساليب العمل الإداري، وفق ما يتمتعون به من خبرات، ومعارف في مجال المعلوماتية.

الشكل رقم [٠١]: عناصر الإدارة الالكترونية



المصدر: ياسين سعد غالب، مرجع سابق، ص ٢٤.

٣-٢ وظائف الإدارة الالكترونية:

تقوم الإدارة الالكترونية بتأدية مجموعة من الوظائف الأساسية، والتي جاءت لتعيد النظر وتعدل التأطير النظري للإدارة التقليدي، وتشمل هذه الوظائف ما يلي: [٢١]

أ. التخطيط الالكتروني (E-planing): تضفي البيئة الرقمية وخصائصها [سرعة التغير] على عملية التخطيط الالكتروني نوعا من السرعة في الوصول الى الجديد من الأفكار والاسواق والمنتجات عبر الشبكات المحلية والعالمية.

ب.التنظيم الالكتروني [E-Organizing]: يتم في ظل الإدارة الالكترونية التخلي عن النموذج التقليدي [التنظيم العمودي] والاعتماد على التنظيم المصفوفي، الذي يقوم على الوحدات الصغيرة، والشركات دون هيكل تنظيمي.

ج. الرقابة الالكترونية [E-controlling]: تساهم الإدارة الالكترونية في تقليص الفجوة الزمنية بين علمية اكتشاف الانحراف، أو الخطأ، وعملية تصحيحه، كما أن عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين، والعاملين، والموردين، والمستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه.

د. القيادة الالكترونية: تتفرع عنها ثلاثة فروع، وهي:

✓ القيادة التقنية العملية: يضفي تسخير التكنولوجيا الانترنت على القائد الالكتروني مجموعة من الصفات الجديدة، كسرعة الحركة، إمكانية توفير المعلومات، وتحسين مستوى الاستجابة والمبادرة على تسيير الاعمال، واتخاذ القرارات.

✓ القيادة البشرية الناعمة: يفرض هذا المفهوم وجود قائد يمتاز بالحرفية، والزاد المعرفي بغرض الوصول الى تحسين مستوى التعامل مع الزبائن، وتوفير أحسن الخدمات، والحرص الدائم على التجديد.

✓ القيادة الذاتية: وذلك بامتلاك القائد إدارة الاعمال عبر الانترنت لمجموعة من المواصفات كتحفيز الذات، التركيز على انجاز المهمات، الرغبة في المبادرة، ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.

٤] معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية:

يعتمد مدى نجاح إرساء الحكومة الالكترونية على نوع البيئة والمعوقات المرتبطة بها، ويمكن تقسيم المعوقات التي تعترض طريق اغلب برامج الإدارة الالكترونية الى مايلي:[٢٢]

٤-١-المعوقات الإدارية: تتجه بعض الدراسات إلى تحديد، ومحاولة حصر المعوقات الإدارية الواقفة في طريق تطبيق الإدارة الالكترونية، وترجعها غالبا إلى الأسباب الآتية:

-ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية

- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الالكترونية ، من إضافة أو دمج بعض الإدارات ، أو التقسيمات ، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات ،وتدفق العمل بينها.

- غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الالكترونية

-المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية ، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية

- مقاومة التغيير في المنظمات ، والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ، ومستقبلهم الوظيفي.

٤-٢-المعوقات السياسية والقانونية

تشمل هذه المعوقات ما يلي:

-غياب الإرادة السياسية الفاعلة ، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في عمل الإدارة التقليدية نحو الإدارة الالكترونية وتسخير التكنولوجيا الحديثة لخدمة هذا الغرض.

- غياب الهيئات اللازمة على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية، تساعد على رفع مؤشر الجاهزية الالكترونية.

- غياب التشريعات القانونية ووجود ثغرات تحول دون وجود بيئة عمل الكترونية محمية. ويحفظ حق المتعاملين في الخصوصية والسرية التعاملات الالكترونية.

٤-٣-المعوقات المالية والتقنية:

والتي تتمثل في:

-ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الالكترونية في ظل ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية.

-قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات.

-اللاتكافئ في الوصول لخدمات شبكة الانترنت ، نتيجة ضعف التغطية بشبكة الانترنت وارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد.

-معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

٤-٤-المعوقات البشرية:

ويمكن تحديدها في الاتي:

-الأمية الالكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.

-غياب الدورات التكوينية لرفع مستوى موظفي الإدارة ، والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الالكترونية.

-تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه.

ـارتفاع معدلات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الالكترونية، وحلول الآلة محل الإنسان، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الالكتروني خوفا عن امتيازاته ومنصبه.

٤ـ٦ـالمهددات الأمنية: والمتمثلة في التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية في غياب التوعية اللازمة، خوفا من المساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية.

وبعد التطرق للجوانب النظرية المتعلقة بالإدارة الالكترونية، وجب علينا التطرق لتجربة الجزائر في الانتقال من الإدارة التقليدية للإدارة الالكترونية، معرجين في ذلك على مشروع الجزائر الالكترونية.

١ـ٢ـالإدارة الالكترونية في الجزائر:

سعت الجزائر كغيرها من دول العالم في محاولة لمواكبة التطورات العالمية وكأستجابة لضرورة فرضها الواقع الداخلي بعد ان عجزت الإصلاحات الإدارية في مستوى الخدمة العمومية وواقع مؤسساتها، الى رسم مخطط يسهل عملية الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية، والتي من المنتظر منها تحسين وتطوير العمل الإداري والرفع من كفاءة أجهزته، بناءا على ما سبق سنتطرق في دراستنا لواقع الإدارة الالكترونية في الجزائر الى تسليط الضوء على واقع البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الجزائر ،يليه استعراض مؤشرات الجاهزية الالكترونية ، ونختمه بعرض محتوى مشروع الجزائر الالكترونية ٢٠٠٨ـ٢٠١٣.

أ. واقع البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر واهم مؤشراتها:

كانت للجزائر مساعي جادة في إرساء مجتمع معلومات، وهذا ما يظهر جليا في برنامج اسرتكاوا *، وتوصيل بشبكة الانترنت، فقد تم ربط الجزائر بالانترنت عن طريق مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني(CERIST)في مارس 1994 ،وذلك في إطار التعاون مع اليونسكو بهدف إقامة الشبكة الإفريقية للمعلومات (RINAF)والتي تلعب فيها الجزائر– بحكم موقعها -بؤرة الانطلاق، إلا أن طاقة الخط التي تم لها ربط الجزائر بالمدينة الإيطالية بيزا كانت ضعيفة ٩٦ كيلوبايت/ ثا ثم طورت عام ١٩٩٧ إلى ٢٥٦ كيلوبايت/ ثا باستخدام الألياف البصرية والارتباط عبر باريس الفرنسية، وقد تم ربط الجزائر في نهاية ١٩٩٨ عن طريق واشنطن بالقمر الصناعي الأمريكي MAA بطاقة ٠١ ميغابايت/ ثا وفي مارس ١٩٩٩ أصبحت طاقة ارتباط الجزائر ٠٢ ميغابايت/ ثا.[٢٣]

لقد قدر عدد الهيئات المشتركة في الانترنت سنة 1996 ب 130 هيئة، وارتفع العدد إلى ٨٠٠هيئة سنة 1999 منها 100 هيئة من القطاع الجامعي، 500 هيئة من القطاع الاقتصادي، 50هيئة من القطاع الطبي، والبقية موزعة على القطاعات الأخرى .وكان استخدام الانترنت في باديء الأمر ضئيلا، ثم عرف في 25 أوت 1998 الذي يحدد تطورا سريعا خصوصا بعد صدور المرسوم التنفيذي رقم ٩٨/٢٥٧ شروط وكيفية استغلال خدمات الانترنت وفي عام 2001 ،

وفي محاولة منها أخذ حصة هامة من سوق الانترنت بالجزائر، قامت وزارة البريد والمواصلات بعد إنشاء مؤسسة "الجزائر تيليكوم" بالتعاقد مع شركتين عالميتين هما "لوسنت تكنولوجي السويدية" لإنشاء قواعد خاصة، و"إريكسون الأمريكية" مكنتها من الحصول على بث يتجاوز 30ميغابايت/ثا مع ارتفاع عدد مقدمي الانترنت ارتفع عدد المستخدمين ليصل الى ٥ملايين مطلع ٢٠١١.

كما عرفت الجزائر ادراج خدمة الجيل الثالث مما أدى لارتفاع عدد مستخدمي الانترنت، فالتقرير الصادر عن الاتحاد الدولي للاتصال اظهر بان ٢٠،٨ بالمئة من الجزائريين من مستخدمي الانترنت الهاتف النقال.

وفي سياق السعي الجاد وراء التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ـ وفي إطار اهم محاور مشروع الجزائر الالكترونية ٢٠١٣، والمتمثل في المحور الخاص باليات التقييم والمتابعة، تم اعداد قائمة من المؤشرات الخاصة التي تسمح بتسهيل عملية المتابعة والتقييم للمشروع.

وفيما يلي قائمة مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بمجتمع المعلومات في الجزائر الصادرة عن مركز البحوث في الاقتصاد التطبيقي من اجل التنمية CREAD ديسمبر ٢٠٠٨، وهي تتكون من تسعة مؤشرات موزعة على ثلاث فئات كما يظهرها الجدول:

الجدول رقم(٠١): مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

الفئة	التعريف بالمؤشر	تعيين	الأرقام بالقيمة المطلقة		النسبة
مؤشرات الهياكل	مؤشر 1: "تجهيزات عمومية لـ 1000 نسمة (مقاهي الإنترنت، الأكشاك المتعددة الخدمات، مخادع عمومية للهاتف) "	مقاهي الإنترنت	9300		0.164
		الأكشاك المتعددة الخدمات	51504		2.17
		مخادع عمومية للهاتف	اتصالات الجزائر	4247	0.874
			حورية	16500	
		المجموع	20747		
	مؤشر 2: " الكثافة الهاتفية بالنسبة لـ 100 نسمة".	الهاتف الثابت: - الخطي - WLL -	697603	2990000	13.35
		المجموع	3687603		
		الهاتف الجوال: - موبليس - جيزي - نجمة	7703689 5218926	14108857	97.90
		المجموع	27031472		
	مؤشر 3: "تجهيزات الإعلام الآلي والاتصال"	نسبة العائلات التي لها حاسوب بالنسبة لـ 100 عائلة	710967		12.31
		نسبة السكان الذين لهم جهاز تلفاز بالنسبة لـ 100 نسمة	31579616		93.1
	مؤشر 4: "تجهيزات الإعلام الآلي لقطاع التربية"	نسبة تجهيزات التربية	الطور الابتدائي		معلومة غير متوفرة
			الطور المتوسط : 18384 تلميذ	3158117/حاسوب	0.58 حاسوب/ 100 تلميذ
			الطور الثانوي : 24848	974736/حاسوب تلميذ	2.54 حاسوب/ 100 تلميذ
		نسبة تجهيزات التعليم العالي	45000 طالب	952067/حاسوب	4.72 حاسوب/ 100 طالب

		نسبة تجهيزات التكوين و التعليم المهنيين	20000حاسوب/416642 متربص	4.80 حاسوب/ 100 متربص
مؤشرات النفاذ الى تكنولوجيات الإعلام والاتصال	مؤشر 5: "النفاذ إلى الإنترنت المشتركين المقيمين"	نسبة النفاذ إلى الإنترنت ذي التدفق العالي بالنسبة لـ 100 نسمة	585455	10.14
		نسبة النفاذ إلى الإنترنت ذي التدفق المنخفض بالنسبة لـ 100 نسمة	105892	1.83
	مؤشر 6: "النفاذ إلى الإنترنت المشتركين المهنيين(مؤسسات)"	نسبة النفاذ إلى الإنترنت المشتركين المهنيين(مؤسسات)	16579	13.94
	مؤشر 7: "أسعار النفاذ إلى الإنترنت"	أسعار النفاذ إلى تجهيزات الإعلام الآلي في السوق المحلية	السعر المتوسط لحاسوب في السوق/الأجر الوطني الأدنى المضمون	1.8 الأجر الوطني الأدنى المضمون
		أسعار النفاذ إلى الإنترنت في السوق المحلية بالعرض المحدود	السعر المتوسط للوصلة في السوق/الأجر الوطني الأدنى المضمون	٪3.33 الأجر الوطني الأدنى المضمون
		أسعار النفاذ إلى الإنترنت في السوق المحلية بالعرض غير المحدود	السعر المتوسط للوصلة في السوق/الأجر الوطني الأدنى المضمون	٪4.91 الأجر الوطني الأدنى المضمون
مؤشرات استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال	مؤشر 8: "الاستعمال الشخصي للإنترنت ذي التدفق المنخفض "ترنت""	نسبة استعمال الإنترنت ذي التدفق المنخفض من طرف الأشخاص	192 دقيقة/ شهرين	3.18سا/ شهرين
	مؤشر 9: "الاستعمال المهني للإنترنت"	نسبة استعمال الإنترنت من طرف المؤسسات	عنوان إلكتروني	٪58.2
			موقع ويب	٪29.4
			اسم مجال	٪15.2
		نسبة الدخول إلى الإنترنت من طرف المؤسسات	مؤشر الدخول	٪41.44

المصدر: الهام يحياوي، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات،مجلة العلوم الاقتصادية ،وعلوم التسيير، العدد١٦،الجزائر،٢٠١٦، ص ص ٣٢-٣٣.

ومن خلال المعطيات المتواجدة في الجدول، نلاحظ بان الجزائر تتوفر على مؤهلات تضمن نجاح عملية ارساء مجتمع للمعلومات، بالإضافة الى توفير الاطار القانوني الداعم لهذا التوجه [قانون رقم ٢٠٠٠- 03الخاص بقطاع الاتصالات] ، ولكن رغم كل ما ذكر انفا نلمس وجود نقائص يجب تداركها كنوعية التغطية، عدد المشتركين، التنافسية في الخدمات الانترنت الهاتف النقال...الخ وعليه يمكن القول ان دخول الجزائر حيز تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ارتكز على محاولة توفير البنى التحتية اللازمة في مقدمتها الربط بالأنترنت والرفع من نسبة التغطية وجودة الشبكة.

ب.مؤشرات الجاهزية الالكترونية للجزائر: يتوقف تحديد الجاهزية الالكترونية في الجزائر على ضرورة الكشف عن جملة من المؤشرات، والتي تتمثل في الآتي[٢٤] :

- مؤشر الوصول إلى الشبكة: وفي سياق التحول نحو خدمات شبكة الانترنت تحتاج الجزائر إلى الاستفادة مما تتيحه بعض المبادرات الإلكترونية من خبرات وهنا يمكن الاستعانة بالمنظمة العربية لمعايير الإنترنت ، "حيث ينبغي على المواقع أن تشارك في برنامج شهادات الجودة من المنظمة ، من أجل التمكن من تطبيق أفضل الممارسات عالميا في مجال صناعة المواقع ، والذي يعود بعدة منافع على كل موقع مشترك ، أهمها تسريع عملية نمو الاقتصاد الرقمي وجعله يواكب التطور ، مع توفير بيئة الكترونية آمنة لكل من مستخدمي الموقع وعملائه ، التأكد من محتوى الموقع ضد القرصنة الالكترونية وسرقة البيانات.

- مؤشر التعليم عبر الشبكة :إن تحليل مؤشر التعليم عبر الشبكة يدعو إلى ضرورة الكشف عن واقع وأثر تكنولوجيا الإعلام والاتصالات في مجال التعليم، ومحدداته ومدى الاستفادة منه، وتبيين حلوله والعقبات التي تحد من نشره وتعميمه، إذ تعمل تكنولوجيا الانترنت على توجيه مجال التعليم والبحث العلمي، خدمة لمصالح الطلبة والأساتذة.
- مؤشر انتشار الشبكة في المجتمع: يمكن الانطلاق من السياسة الحكومية لمعرفة مدى وجود مبادرة نشر تكنولوجيا المعلومات، والتي في مقدمتها تمكين المواطنين من الوصول إلى خدمات الانترنت، والتزود بتكنولوجيا المعلومات، على غرار برنامج اسرتك [جهاز كومبيوتر لكل عائلة].
- انتشار الشبكة في الاقتصاد: تمثلت المبادرات الجزائرية في إقامة اقتصاد معرفي فعال في مشروع السداد الالكتروني، والصيرفة الالكترونية التي تقدمها البنوك كأحد الخدمات التي تتم من خلال شبكات اتصال الكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها، وفقا لشروط العضوية المحددة من طرف البنك.
- مؤشر سياسة الشبكة: بالنسبة للجزائر يمكن تحديد سياسة الشبكة انطلاقا من المخطط الاستراتيجي الالكتروني 2013، الرامي إلى تثمين، ودعم ترقية تحويل التكنولوجيا والمعرفة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

بالإضافة الى ما سبق فهناك العديد من الاختبارات والمؤشرات المفعلة لقياس الجاهزية الالكترونية للدول، والتي يتم حسابها واصدارها في تقارير فصلية من قبل هيئات عالمية على غرار البنك الدولي، وحدة الاستخبارات الاقتصادية، المنتدى الاقتصادي العالمي وشبكة UNPAN، وتهدف معظم هذه التقارير الى قياس الجاهزية الالكترونية* للدول، بالاعتماد على مجموعة من المؤشرات التي سندرج خمسة منها وهي: مؤشر المشاركة الإلكترونية للمواطنين في برنامج الحكومة الإلكترونية، مؤشر جاهزية الحكومة الإلكترونية، مؤشر الرأسمال البشري، مؤشر الاستعداد الإلكتروني لتنفيذ برامج الحكومة الالكترونية، ومؤشر البنية الأساسية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بحيث تمنح كل دولة درجة طبقا لأوضاعها في المجالات الخمسة، ومن حاصل جمع المقاييس الخمسة يتم التوصل إلي متوسط عام أو درجة موحدة نهايتها العظمي الواحد الصحيح، تتحدد علي أساسها مرتبة أو موقع الدولة في المؤشر العام الرئيسي للتقرير، وكلما اقتربت الدرجة من الواحد الصحيح كان ذلك دلالة على أن برنامج الحكومة الإلكترونية ناجحا وفعالا في تقديم الخدمات للمواطنين، ومن ثم تحتل الدولة صاحبة هذا البرنامج مرتبة متقدمة في المؤشر العام والعكس. وبعيدا عن التفاصيل الفنية المتعلقة بهذه المؤشرات وتقسيماتها الفرعية وتحت الفرعية يمكن استخلاص صورة موجزة لصورة وأوضاع برنامج الحكومة الإلكترونية الجزائرية من التقارير الخمسة علي النحو التالي، ويوضح الجدول الموالي مكانة الجزائر حسب المؤشر جاهزية الحكومة الالكترونية على المستوى الدولي، العربي والإفريقي، وهو كالاتي:

الجدول رقم٠٢: مكانة الجزائر داخل المؤشر جاهزية الحكومة الالكترونية على المستوى الدولي، العربي والإفريقي

المستوات (الدرجة) مستوى المقارنة	2003 (0.370)	2004 (0.3248)		2005 (0.3242)		2008 (0.3515)		2010 (0.3181)	
	الترتيب	الترتيب	التغير	الترتيب	التغير	الترتيب	التغير	الترتيب	التغير
على المستوى الدولي (192 دولة)	91	118	17-	123	05-	121	02+	131	10-
على المستوى العربي (19 دولة)	07	09	02-	12	03-	12	-	13	01-
على المستوى الإفريقي (53 دولة)	04	10	06-	13	03-	09	04+	16	07-

المصدر : يحياوي الهام، مرجع سابق، ص ص ٣٥-٣٦.

من خلال الجدول السابق، نلاحظ أن ترتيب الجزائر حسب مؤشر جاهزية الحكومة الالكترونية متأخر كثيرا عما يجب أن يكون عليه، سواء على المستوى العالمي أو العربي أو الإفريقي، وذلك على الرغم من أن الجزائر تملك من المؤهلات المادية والبشرية أكثر من بعض الدول العربية والأفريقية التي تسبقنا الآن بمراحل، ففي آخر تقرير لسنة 2010 مثلا احتلت تونس وفق مؤشر الأمم المتحدة حول جاهزية الحكومة الالكترونية المرتبة الأولى على الصعيدين المغاربي والإفريقي والمرتبة 66 على المستوى العالمي ضمن قائمة تضم 192 بلدا لتسجل بذلك تقدما ب 58 مركزا مقارنة بسنة 2009 التي تحصلت فيها على المرتبة 124 ، في حين تراجعت الجزائر ب 10 مراتب على المستوى العالمي وبمرتبة واحدة على المستوى العربي وسبعة مراتب على المستوى الإفريقي . وهي

تحتل المرتبة ما قبل الخيرة على المستوى المغاربي قبل موريتانيا.

ومايمكن الخروج به في الأخير هو بالرغم من امتلاك الجزائر لقاعدة تكنولوجيا متطورة وسعي الدولة لتسخير اغلفة مالية ضخمة لاستيراد المعرفة وأحدث التكنولوجيا المعلوماتية، وتأهيل الموارد البشرية بالانفتاح على الخارج والتمكين من تربصات لتجديد المكتسبات المعرفية، الا ان احتلال الجزائر لمراتب متخلفة فيما يخص مؤشرات الجاهزية الالكترونية يمكن شرحه بالأوضاع التنظيمة والإدارية والمجتمعية المعرقلة.

ج. مشروع الجزائر الالكترونية ٢٠٠٨-٢٠١٣:

ان الوعي بضرورة عصرنة القطاع الحكومي ورقمنته جعلت السلطات الجزائرية تتبنى مشروع الجزائر الإلكترونية، وبهذا تشكل المعركة الرقمية وتدعيم الرأسمال البشري أساسا للرهانات

التي تفرضها التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وعاملا استراتيجيا لتحضير البلاد لمواجهة تحديات العولمة، ورؤية الجزائر الإلكترونية تهدف إلى ارساء قواعد مجتمع العلم والمعرفة، وتتمحور خطة هذه الاستراتيجية في ثلاثة عشر محورا كالاتي:[٢٥]

١. تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية :سيحدث إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتعزيز استخدامها في الإدارة العمومية تحولا كبيرا في أساليب تنظيمها وعملها مما سيجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب، وفي هذا السياق تم وضع أهداف خاصة وأحيانا مشتركة لكل دائرة وزارية وهي تخص الجوانب التالية: استكمال البنى الأساسية المعلوماتية، وضع نظم إعلام مندمجة، نشر تطبيقات قطاعية متميزة ،تنمية الكفاءات البشرية ،تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى.

٢. تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات :استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال أضحى أمرا ضروريا من أجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية لدى الشركات ولهذا تم إدماج تكنولوجيات الإعلام والاتصال في القطاع الاقتصادي من خلال الأهداف التالية: دعم تملك تكنولوجيات الإعلام والاتصال من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تطوير تطبيقات لتحسين أداء الشركات تطوير عرض خدمات إلكترونية من طرف الشركات.

٣. تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال: وذلك بأعادة بعث عملية "أسرتك" عن طريق توفير حواسيب شخصية وخطوط توصيل ذات الدفق السريع مع توفير التكوين ومضامين متميزة لفئات المجتمع. العمل على الزيادة بقدر معتبر في عدد الفضاءات العمومية الجماعية ومحلات الإنترنت والمنصات المتعددة الوسائط والحظائر المعلوماتية ودور العلم ودور الثقافة .. إلخ.

٤. دفع تطوير الاقتصاد الرقمي: وذلك بمواصلة الحوار الوطني بين الحكومة والشركات والذي تمت مباشرته في إطار إعداد إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية"، العمل على توفير الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات والتجهيز. وضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال نحو التصدير.

٥. تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات الدفق السريع والفائق السرعة: وذلك بتأهيل البنية التحتية الوطنية للاتصالات وتأمين الشبكات، نوعية خدمات الشبكات التسيير الفعال لاسم نطاق ''DZ'' ''

٦. تطوير الكفاءات البشرية: وذلك بأعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال تلقين تكنولوجيات الإعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية.

٧. تدعيم البحث والتطوير والابتكار :يستلزم الاقتصاد القائم على المعرفة تفاعلا قويا بين البحث والتطوير وعالم الاقتصاد، إذ أن الابتكار هو الذي يضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

٨. ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني :يستنتج من دراسة جميع الترتيبات التشريعية القائمة أن الترسانة القانونية الجزائرية لا تغطي كل المسائل القانونية المترتبة عن استخدام وتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتشييد مجتمع المعلومات وعليه لابد من ضبط مستوى الإطار القانوني تماشيا مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات.

٩. الإعلام والاتصال :إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر إقامة نسيج جمعوي كامتداد للمجهود الحكومي.

١٠.تثمين التعاون الدولي :المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية إقامة شراكات استراتيجية بهدف تملك التكنولوجيات والمهارات.

١١.آليات التقييم والمتابعة :إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية، وإعداد قائمة مؤشرات ملائمة.

١٢.إجراءات تنظيمية :تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا وبين القطاعات، والعمل على تدعيم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة.

١٣.الموارد المالية :يستلزم تنفيذ استراتيجية الجزائر الإلكترونية موارد مالية معتبرة، لذا فأن لبرنامج الجزائر الإلكترونية ميزانية استراتيجية وفق المراحل التنفيذية المرتقبة.

بالرغم من الموارد المالية والبشرية المسخرة لتحقيق وانجاح مشروع الجزائر الالكترونية، الا أن ما جسد لحد الان لايزال بعيد كل البعد عن المنتظر، نظرا لوجود جملة من المعوقات التي تحول دون تقدم المشروع التي سيتم الإشارة اليها في العنصر القادم.

د. معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر:

لقد تم وضع خطة مدروسة لتجسيد مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر منذ فترة معتبرة، لكنه لم تتجسد بعد على أرض الواقع مئة بالمئة، وذلك بسبب جملة من العقبات التي حالت دون ذلك، نذكر من أهمها ما يلي:

- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات عن تلبية طلبات العملاء، وتحقيق تغطية شاملة بشبكة الهاتف الثابت.
- التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى (شمال – جنوب).

- ضعف التغطية بشبكة الانترنت في الجزائر، ذلك أن نسبة مستخدمي الانترنت لايزال ضعيفا مقارنة حتى بالدول المجاورة. فمعدل مستخدمي الشبكة العنكبوتية بلغ نهاية ٢٠١٤ حوالي ٢٦ ٪ ، ليرتفع سنة ٢٠١٥ إلى حدود ٢٨ ٪ .
- التعاملات المالية الالكترونية لا تزال في بدايتها، وتسير بوتيرة بطيئة رغم تعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل المثال إن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني والتأخير الكبير في الوصول لحساباتهم.
- غياب الإطار التشريعي للمعاملات الالكترونية.
- بطء عملية اتخاذ القرارات وعمليات الإصلاح والاندماج بالإضافة إلى طغيان البيروقراطية في الجانب الإداري وانخفاض مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاتها.
- ضعف المستوى التعليمي والثقافي للمجتمع الجزائري (الامية الرقمية).

٢.١ـ نماذج قطاعية لدور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية:

أ. قطاع البريد والمواصلات:

لقد شهد قطاع البريد والمواصلات العديد من الإصلاحات والتغيرات الجذرية بغرض إعادة هيكلته، فتم اصدار عام ٢٠٠٠ قانون جديد جاء ليحد من احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات، وبموجبه تم انشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا والتي اوكل اليها العديد من المهام على سبيل منح تراخيص الاستغلال والفصل في النزاعات المتعلقة بالتواصيل البيني، إضافة إلى ذلك فقد تم إنشاء المديريات الولائية للبريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وهي تابعة لوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وتكملة لهذه الإصلاحات تم تحديد السلطات، والمهام الموكلة لوزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.

بالرغم من الإصلاحات التي مست النظم الوضيعة لقطاع البريد والمواصلات في الجزائر الا ان الحاجة لتسخير مفرزات التكنولوجيا الرقمية باتت ضرورة لاخيار، تفرضه مزايا استخدام الإدارة الالكترونية للرقي بالخدمة العمومية في القطاع، وتلبية لحاجة المواطنين لخدمة ذات نوعية، ومن امثلة نظم الخدمات العامة الالكترونية لمؤسسة بريد الجزائر نذكر الاتي:

✓ *الشباك الالكتروني:* ويقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين، وهي كل الأجهزة الالكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.

✓ *بطاقة السحب الالكترونية:* وهي بطاقة يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر وتتميز بالخصائص التالية: الامن" Sécurité" ، التوفر" Disponibilité" ،

السرعة Rapidité ". ولقد بلغ عدد بطاقات السحب الالكترونية الموزعة معدل ٤٧ ٪ وتسعى المؤسسة الى بلوغ ٧ملايين بطاقة موزعة بداية ٢٠١٠.

بالرغم من تحسن الخدمة العامة المقدمة من طرف القطاع نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات، الا ان هذا لا يمنع وجود بعض النقائص الواجب النظر فيها نذكر على سبيل المثال، مشكل التغطية بالشبكة والانقطاعات المتكررة، نقص الوعي الاجتماعي والتوعية، الأخطاء في النظام والمساس بشفافية وامن عمليات السحب....الخ.

ب. قطاع التعليم العالي والبحث العلمي:

وفيما يتعلق بمختلف التحولات التكنولوجية الرامية إلى تطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ومفاهيم الحكومة الالكترونية في الجامعة الجزائرية، فانه يمكن الانطلاق من مشروع اللجنة الأوروبية Avicenne " الذي يهدف إلى دعم مبادرة الجامعة الافتراضية ، و الارتقاء بمستوى جامعات البحر الابيض المتوسط ، عن طريق خلق روابط شبكية فيما بينها ، تؤدي إلى تطوير نظم التعليم بواسطة التكنولوجيا .ولكن المشروع واجه مشاكل مالية نتيجة التكلفة الباهظة، فاتحا باب التمويل الخاص كأحد الأقطاب التي تغطي عجز الدولة ، و المساهمة في دعم مجال التعليم، والبحث والتكوين.

بالإضافة الى ذلك فقد تم الاعتماد على شبكة الانترنت لدى مؤسسات العليم العالي والبحث العلمي في العديد من المجالات إذ تتوفر العديد من المخابر، ومراكز البحث، والجامعات على التغطية الكاملة من طرف الشبكة، وهذا تماشيا مع حاجة القطاع الملحة إلى مواكبة التطور التقني والتكنولوجي.

كما عملت مختلف الجامعات الجزائرية، إلى جانب المراكز على محاولة تفعيل تقنيات الإدارة الالكترونية، واذلك من خلال فتح خدمة التسجيلات الجامعية عن طريق الانترنت، الاطلاع على نتائج التوجيه لحاملي البكالوريا الجدد، تأكيد التسجيل وايداع الطعون.

كما تعتمد الجامعة الجزائرية على شبكة الانترنت لتقديم بعض الخدمات العامة الالكترونية، وهذا ما يتجلى على بوابات الجامعات والمراكز الجامعية، من إتاحة للإعلان عن فتح المسابقات، وإعلان النتائج عن طريق موقع الجامعة، وهذا كله يرمي إلى التوجه نحو مشروع الجامعة الافتراضية وضمن استراتيجية الجزائر الإلكترونية ٢٠١٣.

ج.قطاع العدالة:

باعتباره قطاع استراتيجي فقد تم تبني إصلاحات تصبوا إجمالا الى تحقيق النزاهة، وإقرار العدالة وتأسيس دولة الحق والقانون، وفي إطار التوجه العام الى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهياكل الإدارية والتنظيمية للقطاع، والهادف الى احلال الخدمات الالكترونية محل المعاملات الورقية، يمكن رصد الإنجازات التالية:

- تسخير أنظمة معلوماتية لتحسين الخدمات العمومية المقدمة، وذلك بأدراج النظام الالي لتسيير الملفات القضائية ما يمكن المواطن من الاطلاع بواسطة الشباك الالكتروني على المعلومات المرجوة، بذل التنقل الى مكاتب أمناء الضبط، سرعة المعالجة وشفافية العمل القضائي.
- تسخير نظام الي لتسيير الجمهور العقابي، يساعد على تسيير نشاط وملف النزيل.
- إرساء نظام الي للصحيفة السوابق القضائية، تمكن المواطنين من استخراج الوثائق في وقت قصير ودون عناء التنقل والانتظار.
- نظام تسيير الأوامر بالقبض، ساعد في توفير قاعدة معطيات وطنية تسمح بالتعرف على كل المبحوث عنهم في إطار القانون، من اجل ضمان الامن والاستقرار البلاد.

د.رقمنة السجل المدني ، جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية :

تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية والشفافية، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة.

تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية. من بين أهم الإنجازات لسنة ٢٠١٤ في هذا المجال رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على مستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الالي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الديبلوماسية والدوائر القنصلية به. ولقد مكن هذا الإنجاز من:

١. تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل.

٢. تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص ١٢خ مباشرة عبر خدمة الأنترنيت والحصول عليه من الممثلية الديبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

٣. إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

٤.خدمة جديدة عبر الإنترنت تمكن طالبي جواز السفر البيومتري من متابعة مراحل معالجة ملفاتهم.

كما تم تدشين أول بلدية الكترونية بالجزائر يوم ١٤ مارس 2011، بالمقر الفرعي الإداري ل حي٥٠ مسكن بباتنة، وعليه تم اصدار اول شهادة ميلاد في ثوان معدودة على مستوى شباك الكتروني، وهي تقنية تضع إمكانية اصدار وتسليم وثائق الحالة المدنية على مستوى الفروع البلدية دون ان يضطر المواطن للتنقل الى المقر الرئيسي للحالة المدنية.

اما فيما يخص بطاقة التعريف البيومترية جواز السفر البيومتري فان العلمية تعتمد على بوابات الكترونية للتسجيل والطلب والعملية جاءت في اطار تحسين الخدمة العمومية وعصرنة

الإدارة لاسيما في شقها المتعلق باستخراج الوثائق الرسمية لتقريب الإدارة من المواطن، فضلا عن القضاء نهائيا على الاكتظاظ والطوابير الطويلة على الدوائر.

الخلاصة العامة:

لقد عانت الإدارة العامة في الجزائر من مشاكل جوهرية انعكست بالسلب على الدور المنوط عليها تأديته، فتدهور الجهاز البيروقراطي وغياب حكم القانون وارتفاع مؤشر التسيب والفساد الإداري، وضعف روح المسؤولية لدى العاملين بالأجهزة الحكومية، وثقل الإجراءات الإدارية والمحسوبية، والرشوة ....الخ .كلها عوامل دفعت بالسلطات المعنية الى انتهاج مسار إصلاحي متجدد فتم سن القوانين الملزمة وانشاء الهيئات المراقبة والمتابعة ما أدى حقيقة الى حدوث نقلة نوعية في مستوى الخدمة العمومية. ولكن التطور التكنولوجي والمعلوماتي اضفى بعدا جديدا أطلق عليه الإدارة الالكترونية.

فتطبيق الإدارة الالكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية، يمثل استراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج ايجابية على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية ، ويحقق مقدار من المصداقية في عمل منظمات الخدمة العمومية ، فالتوجه نحو نشر المعلومات الضرورية أمام طالب الخدمة المدنية كالإعلان عن التوظيف ، توفير البيانات الأساسية للخدمات ، و إيجاد منافذ للخدمة العمومية بمختلف أنواعها صحية ، تعليمية ، تجارية ، من شانه أن يحقق رضى واستحسان المواطن ، كما يضفي نوعا من الشفافية في المعاملات ، و يقلل من حدة العلاقة الصراعية بينه وبين مؤسسات الخدمة العمومية ، وذلك بخلق مؤسسات عامة تتصف بالفعالية والكفاءة ، وتستجيب لاحتياجات المواطنين ، وتضمن المساواة في الحصول على خدمات عالية المستوى.

من خلال هذه الامتيازات يضطلع مشروع الادارة الالكترونية بتقديم دفع جديد لمؤسسات الخدمة العمومية، ليس كأدارة تدير شؤون الدولة والمجتمع بديلا عن الادارة التقليدية، وانما كأسلوب جديد في العمل الاداري والتنظيمي، يحقق قدرا من النضج الاداري، وتسهيل العلاقة بين المواطن والمؤسسات العمومية، وتوفير معلومات بشكل متكامل وسريع، وجعلها سمة مميزة للإدارة العمومية، في إطار تفاعل بين الاجهزة الخدمية والمواطنين يتميز بالكفاءة الكبيرة.

وما يمكن قوله عن الإدارة الإلكترونية في الجزائر هو ان ضعف الجاهزية الالكترونية في الجزائر أدى إلى عرقلة الخدمات العامة الالكترونية، والتي أعادت مشكلة الطابور من جديد في مؤسسات الخدمة العمومية مثل مشكل خروج الشباك الالكتروني عن الخدمة ساعات طويلة، وضعف التجاوب مع مفهوم الخدمة الالكترونية بسب نقص الوعي الجماهيري وقلة الثقافة الالكترونية . وتعتبر هذه الحقائق عراقيل قابلة للإزالة في وجود وعي مجتمعي، وإرادة سياسية.

قائمة المراجع:

- بختي إبراهيم، الانترنت في الجزائر، مجلة الباحث، العدد ٠١، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، ٢٠٠٢.

- بن خطار الزهراء وبلحسن مريم، دور الإصلاح الإداري في تحقيق التمية السياسية في الجزائر[1999-2016]، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر،٢٠١٧.
- حرشاو مفتاح، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة، الجزائر،٢٠١٦.
- زاهر الخطيب، الإصلاح الإداري، مشروع وثيقة الإصلاح الإداري في لبنان، بيروت[د.د.ن]،١٩٩١.
- زياد رمضان، المفاهيم الإدارية الحديثة، مركز الكتب الأردني الطبعة الخامسة،١٩٩٥.
- ستيفن كوهين رونالد براند، ترجمة عبد الرحمن بن أحمد هيجان، إدارة الجودة الكلية في الحكومة، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة للبحوث، ١٩٩٧.
- صياد باية، الإصلاح الإداري في الجزائر ١٩٩٩-٢٠٠٧، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية غير منشورة، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، الجزائر ،٢٠٠٨.
- عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر،٢٠١٦.
- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر ،٢٠١٠.
- علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، الاردن،٢٠٠٩.
- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت، دار الغرب الإسلامي، ٢٠٠٦.
- فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد ١٥ المجلد ٠٢-٢٠١٦، الجزائر،٢٠١٦.
- فؤاد الشيخ سالم، المفاهيم الأدارية الحديثة، مركز الكتب الأردنية، ١٩٩٥.
- محمد أمين بوسوماح ، المرفق العام في الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ١٩٩٥.
- محمد قاسم القريوتي، الإصلاح الإداري بين النظرية والتطبيق، عمان، دار وائل للطباعة والنشر، ٢٠٠١.
- الهام يحياوي، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات، مجلة العلوم الاقتصادية، وعلوم التسيير، العدد16 ، الجزائر،٢٠١٦.
- ياسين سعد غالب، الإدارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية معهد الإدارة العامة،٢٠٠٥.

[1] حرشاو مفتاح، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة الإدارة المحلية لولاية ورقلة، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة، الجزائر،٢٠١٦،ص ٦.

[2] بن خطار الزهراء وبلحسن مريم، دور الإصلاح الإداري في تحقيق التمية السياسية في الجزائر١٩٩٩-٢٠١٦، مذكرة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر،٢٠١٧، ص٨٢.

[3] حرشاو مفتاح ، مرجع سابق، ص ٤٤.

[4] زياد رمضان، المفاهيم الإدارية الحديثة، مركز الكتب الأردني الطبعة الخامسة،١٩٩٥، ص ١٤.

[5] فؤاد الشيخ سالم، المفاهيم الأدارية الحديثة، مركز الكتب الأردنية، ١٩٩٥، ص ١٦.

[6] صياد باية، الإصلاح الإداري في الجزائر ١٩٩٩-٢٠٠٧، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية غير منشورة، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، الجزائر ،٢٠٠٨، ص ، ٢٠.

[7] صياد باية، مرجع سابق، ص ص، ٢٣-٢٤.

[8] زاهر الخطيب، الإصلاح الإداري، مشروع وثيقة الإصلاح الإداري في لبنان، بيروت،د.د.ن،١٩٩١،ص ١٦.

[9] محمد قاسم القريوتي، الإصلاح الإداري بين النظرية والتطبيق، عمان، دار وائل للطباعة والنشر، ٢٠٠١،ص٤٥

[11] بن خطار الزهراء وبلحسن مريم، مرجع سابق، ص

[12] محمد أمين بوسوماح ، المرفق العام في الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ١٩٩٥ ، ص ٥٩.

[13] ٦١. محمد الأمين بوسوماح ، مرجع سابق ، ص

[14] فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد ١٥ المجلد ٠٢-٢٠١٦، الجزائر،٢٠١٦، ص ٣١١ .

[*] المرسوم لم يتعرض بوضوح لتحديد أهداف الإصلاح الإداري التي تسعى اللجنة الوصول اليه، في حين ان البرنامج الحكومي لنفس السنة ،وضع مجموعة من الأهداف التي عملت الحكومة على تحقيقها ،كعصرنة الإدارة العمومية ، تعميم استعمال الاعلام الالي وشبكة الانترنت ،ترشيد الإدارة العمومية ،تطوير الشفافية والاتصال داخل الإدارة....الخ

[15] الامر ١٣٣/٦٦ المؤرخ في ٠٢ جوان ١٩٦٦ المتعلق بالقانون الأساسي العام للوظيف العمومي.

[16] ستيفن كوهين رونالد براند، ترجمة عبد الرحمن بن أحمد هيجان، إدارة الجودة الكلية في الحكومة، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة للبحوث، 1997، ص ١٠٣ .

[17] عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر ،٢٠١٠، ص ١٣.

[18] عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت، دار الغرب الإسلامي،2006 ، ص ص،١٨٩-١٩١.

[19] علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، الاردن،٢٠٠٩، ص 39 .

[20] ياسين سعد غالب، الإدارة الالكترونية وافاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية معهد الإدارة العامة،٢٠٠٥، ص ص ٢٣-٢٥.

[21] عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر،٢٠١٦، ص ص، 82-83

[22] عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسة والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، ٢٠١٠، ص ص ،٣٨-٣٩.

* بهدف تشجيع العائلات الجزائرية على اقتناء حواسب الالية تم الشروع سنة ٢٠٠٥ في برنامج اسرتك وهو برنامج يهدف الى تشجيع العائلات على اقتناء أجهزة اعلام الي بصيغة القرض، ويتم خفض القيمة المضافة من ١٧ بالمئة الى ٧ بالمئة، وعرف البرنامج فشل نتيجة العراقيل في منح القروض مما دفع الى الإعلان على برنامج مكمل له وهو اسرتك ٢ سنة ٢٠١٣.

[٢٣] بختي إبراهيم، الانترنت في الجزائر، مجلة الباحث، العدد ٠١،جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، ٢٠٠٢، ص ٣١.

[٢٤] عشور عبد الكريم، مرجع سابق،ص ص،١٢٥-١٢٨.

تم تعريف الجاهزية الالكترونية على أنها القدرة على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتنمية الاقتصاد وزيادة الرفاهية. *

[٢٥] مطالي ليلى، متطلبات إرساء حكومة الكترونية ناجحة نماذج وتجارب عالمية وعربية،

[٢٦]