

## الإدارة الالكترونية كآلية للارتقاء بالخدمة العمومية

## E-Administration As A Mechanism For Upgrading The Public Service

يحياوي محمد<sup>1</sup>\*<sup>1</sup> جامعة المدية، الجزائر، [Ben.medyahia@gmail.com](mailto:Ben.medyahia@gmail.com)

النشر: 2019/06/01

القبول: 2019/05/20

الاستلام: 2019/04/06

## ملخص:

نهـدف من خـلال هـذه الـدراسة الـى ابراز أهمية تقنية الإدارة الالكترونية في تحسين العمل الإداري العمومي انطلاقا من تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التسيير الإداري، لما لهذه التقنية من دور فعال في رفع كفاءة الأداء وسرعة الانجاز وخفض التكاليف من خلال التغيير والتحديث في الجوانب الإدارية المختلفة، وتقديم الخدمات الالكترونية لطلبيها من المنتفعين بصورة أفضل وفي وقت قصير. مع الإشارة الى واقع البنية التكنولوجية التحتية في الجزائر، التي لازالت غير مهياً بعد للانتقال نحو التسيير العمومي الالكتروني خاصة في مجال صناعة البرمجيات والتطبيقات الالكترونية المساعدة على تقديم الخدمات العمومية الكترونياً.

**الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا الاتصالات، الإدارة الالكترونية، الخدمة العمومية الكترونياً

رموز JEL: L63، L86، L97.

**Abstract:**

The aim of this study is to highlight the importance of electronic management technology in improving public administrative work from the generalization of the use of ICT in administrative management. This technology has an effective role in raising the efficiency of performance and speed of achievement and reducing costs through change and modernization in various administrative aspects. And provide e-services to their users better and in a short time. With reference to the reality of infrastructure infrastructure in Algeria, which is still not ready for the transition to electronic public administration, especially in the field of software industry and electronic applications help to provide public services electronically.

**Keywords:** Information Technology, Communications Technology, E-administration Electronic Public Service.

(JEL) Classification : L63, L86, L97

**1. مقدمة:**

أضحى من المسلمات أن الإدارة الحديثة عنصر من عناصر التنمية ذات التأثير الحيوي الفعال في تحقيق الصالح العام للمجتمع، والارتقاء بأفراده إلى مصاف الدول المتقدمة وإشباع حاجياته العامة وتلبية متطلباته الآتية.

وسيفرض المستقبل على الإدارات العمومية وغيرها، العمل على تنمية قدرات المجتمع في العلم والتقنية وتسخير ثورة المعلومات والاتصالات للارتقاء بخدمات الأفراد ورسم صورة صحيحة لمقتضيات التقدم والعمران. كما تعد الإدارة العمومية الأداة المنفذة للخطط والسياسات التي تضعها السلطة التنفيذية، وبعبارة أخرى هي يدها العاملة على تشييد بناء إداري رشيد يعنى بتوفير الخدمات للأفراد من خلال الأجهزة الإدارية العمومية والمحلية التي تنشئها الدولة لتحقيق هذه الغاية، ومنه فقد غدت الإدارة العمومية مظهرا من مظاهر تدخل الدولة لأداء الخدمات العامة الأساسية للأفراد، والتي يقضي الصالح العام بضرورة توفيرها بصفة مستمرة ومنظمة. وأوضح مظهر للرقى الإداري أن تبدو الخدمات العامة شاملة ومحكمة الأداء، وإن استلزم ذلك حدوث تغيير جذري في آليات تقديم مرافق الدولة وإدارتها ومؤسساتها العامة لخدماتها بشكل يلبي التطورات السريعة في ميدان المعلوماتية والاتصال عن بعد، وما أفرزته من ضرورة التنسيق والتكامل بين الإدارات في تقديم الخدمات والشفافية في الأداء على نحو يحمي المعلومات والبيانات الشخصية في الوقت نفسه.

ولتحقيق هذه الغاية، بادرت العديد من الدول بتطوير سياستها الإدارية لكي تتلاءم مع ما تتطلبه الخدمة الإلكترونية من ضرورة توفير الوسائل التكنولوجية لاستخدامها في الإدارات العمومية والمحلية، وتهيئة المناخ العام ليتوافق مع التطورات العالمية السريعة، ويحظى الفرد بخدمة عمومية محلية راقية تعكس في نظره مدى نجاح الإدارة أو إخفاقها في تأدية المهام المنوطة بها.

**1.1. إشكالية البحث:**

من خلال هذا الطرح نتضح ملامح إشكالية بحثنا فيما يلي: كيف يمكن ان تساهم تقنية الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمات الإدارة العمومية؟

**2.1. أهمية البحث:**

تكمن أهمية هذا البحث من خلال ما يقدمه من مجموعة الإضافات المتوقعة في ميدان البحث العلمي، والتي يمكن أن تفيد الباحثين في الحقل الأكاديمي والممارسين في الواقع العملي، والتي يمكن تناولها كما يلي:

- الأهمية العلمية: تنبع الأهمية العلمية لهذا البحث من خلال المساهمات المتوقعة للنتائج المتوصل إليها، والتي قد تفيد في تحسين دور قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجزائر والاستفادة من تطبيقاته خاصة في المجال الإداري؛

- الأهمية العملية: يلتقي هذا البحث مع اهتمامات الدولة في مجال الإصلاحات التي تباشرها من خلال دعم هيكلها التنظيمية في مختلف النواحي وخاصة الاستفادة من مخرجات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها في المجال الإداري.

### 1.3. أهداف الدراسة:

يهدف بحثنا هذا إلى إبراز فعالية تقنية الإدارة الالكترونية في حل المشاكل التي تتخبط فيها الإدارة العمومية ليس فقط في الجزائر وإنما في العديد من الدول العربية والنامية، من خلال بسط شفافية التسيير في هذه الإدارات والارتقاء بتقديم خدماتها الكترونياً للمواطنين للتخلص من مشكلة البيروقراطية التي أصبحت تعد من بين أهم المؤشرات الفاعلة في تشجيع واستقطاب الاستثمارات المحلية والأجنبية، وكذا تقديم كل المعلومات اللازمة لمتخذي القرار.

## 2. مفهوم الإدارة الالكترونية

يعد مفهوم الإدارة الالكترونية من أبرز المفاهيم التي أدخلتها الثورة المعلوماتية وشبكة الانترنت إلى الحياة اليومية للمواطنين، والتي ظهرت نتيجة لتطورات تقنية متفاعلة مع الإنسان على مستوى جغرافي واسع، حيث تعد فكرة الإدارة الالكترونية من الأفكار الجديدة في تطبيقاتها، تهدف إلى إحداث تطوير جذري في الأداء الإداري الأمر الذي سيكون له الأثر الكبير في تطوير خدمات الأجهزة الإدارية المحلية.

### 1.2 تعريف الإدارة الإلكترونية: من خلال مجموعة التعاريف التي قدمت لمفهوم الإدارة الالكترونية ارتأينا

تقديم التعريف الآتي: هي قدرة القطاعات والأجهزة الإدارية المختلفة على تقديم الخدمات والمعلومات للمستفيدين منها إلكترونياً، وبشفافية، ومساواة، وبسرعة متناهية ودقة عالية في أي وقت وأي مكان باستخدام التقنيات والتطبيقات الحديثة المتطورة مع ضمان سرية وأمن المعلومات.

### 2.2 أهداف الإدارة الإلكترونية: بعد تطبيق الإدارة الالكترونية وسيلة وليست غاية في حد ذاتها، ذلك أن

التحول لنظام الإدارة الالكترونية من قبل الجهات الحكومية وجهات القطاع الخاص سيؤدي إلى تحقيق

أهداف تتفق مع ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، الأمر الذي سينعكس على شكل الأداء العام ومدى تقديم الخدمات للجمهور بسهولة وتكلفة أقل، ومن أهداف الإدارة الإلكترونية نذكر ما يلي:

- الانتقال إلى عصر المعلومات؛
- تخفيض التكاليف الإدارية؛
- تحسين الأداء الإداري؛
- تبسيط الإجراءات الإدارية؛
- إضفاء الشفافية على الأنشطة الإدارية العمومية.

### 3-2 الأجهزة التكنولوجية وشبكات الاتصال اللازمة لأتمتة المكاتب الإدارية

لقد صاحب الثورة المعلوماتية الهائلة عدة إفرزات تكنولوجية تمثلت أساسا في ابتكار نظم حاسوبية ومعلوماتية حديثة تساعد على التسيير الإداري عن بعد أي بدون تدخل الإنسان، كما أصبحت تبسط العمل الإداري وتزيد من فعاليته.

#### 2-3-1: أنظمة التشغيل وبرمجيات معالجة الكلمات: يتم من خلال هذه الأنظمة تشغيل الحاسب وتنفيذ

البرامج و كذلك توفير الإمكانيات في التعامل مع نظام الملفات وغيرها. (الدار العربية للعلوم، 2005، ص10) (1)

ويتمثل مفهوم معالجة الكلمات في تحول الكلمات إلى شكل مقروء باستخدام أجهزة خاصة تعمل وفق إجراءات محددة بواسطة عاملين متخصصين، وتهدف هذه الأنظمة إلى مساعدة الإدارة العامة على تسيير وإنجاز أعمالها وإجراءاتها المكتبية بكفاءة وفعالية من خلال ميكنة بعض العمليات الخاصة بكتابة المعلومات والأفكار على الورق ومراجعتها وتصحيحها أول بأول بدلا عن الإنجاز اليدوي، ثم تخزينها على وسائط ممغنطة وحفظها لسنوات طويلة، كما تتم عمليات الإضافة والتعديل بسهولة. ويمكن عرض أكثر المجالات التي تستخدم فيها هذه الأنظمة فيما يلي: (عبد الوهاب صباح نوري، 1998، ص 27) (2)

- التقارير الإدارية والفنية ووثائق المناقصات الممكن إدخال بعض الإضافات أو التعديلات على نصوصها بغرض التطوير أو التصحيح؛
- الأدلة التنظيمية وأدلة الإجراءات التي تحتاج إلى تحديث كلما طرأت بعض التغييرات الإدارية أو التنظيمية ليسهل إدخال أو حذف أي فقرة أو كلمة ثم تعاد طباعتها من جديد؛
- تقارير الاستشارات والدراسات والعقود التي تتطلب مناقشة قبل اعتمادها بصورة نهائية ليتم إجراء التعديلات والإضافات وإعادة ترتيب أجزاء التقرير.

**2-3-2: الشبكات:** ومن أهم الشبكات المعتمد عليها في هذا الصدد نذكر: (الصيرفي محمد عبد الفتاح، 2003، (37) (3)

أ. **شبكة الإنترنت:** الإنترنت مجموعة شبكات وحاسبات آلية عالمية متنوعة يجمع بينها أنظمة الاتصالات الإلكترونية التي تستخدم لنقل البيانات أو ما يدعى بـ TCP/IP. وهناك من يعرفها بأنها شبكة عالمية تربط الحواسيب، والشبكات الصغيرة ببعضها عبر العالم، وذلك من خلال تكنولوجيا الاتصال بهدف تأمين الخدمات الحاسوبية الحديثة بشكل مبسط وجذاب.

ب. **شبكة الإنترنت Intranet:** تطلق تسمية الإنترنت على التطبيق العملي لاستخدام تقنيات الإنترنت في الشبكة الداخلية للمؤسسة، بغرض رفع كفاءة العمل الإداري وتحسين آليات تشارك الموارد والمعلومات والاستفادة من التقنيات المشتركة. كما تقدم شبكة الإنترنت خدمة الدخول إلى الإنترنت، بحيث لا يمكن لغير المسجلين في شبكة الإنترنت الدخول إليها عن طريق الإنترنت، وبذلك تؤمن الإنترنت صورا منيعا حول محتوياتها مع المحافظة على حق وصول العاملين عليها إلى مصادر المعلومات الخارجية على الإنترنت. يعمل جهاز الخادم Server في شبكة الإنترنت على تقليل الحاجة إلى وجود نسخ متعددة من البرامج وقواعد البيانات، لأن هيكلية موقع شبكة الإنترنت مطابقة تماما لبنيته على الإنترنت، وتسمح هذه البنية بخدمة تنزيل الملفات والتطبيقات بسهولة.

ج. **شبكة الإنترنت Extranet:** أنشأت شبكات الإنترنت استجابة لما يتطلبه قطاع الأعمال من تشارك وتحالفات وما يقتضيه من أمن على المعلومات المتبادلة مع العناية الشديدة بالمصالح المشتركة عن طريق الشبكات.

ومن أبرز الخدمات التي تقدمها هذه الشبكات الثلاث ما يلي:

- **نظام البريد الإلكتروني:** وهو عبارة عن إرسال الرسائل بين مكاتب الإدارة الواحدة أو خارجها بواسطة الحاسب وأجهزة الإدخال والإخراج والخزانات المساعدة والاتصالات. (السالمي، النعميمي، 1999، ص48)<sup>(4)</sup>
- **نظام البريد الصوتي:** البريد الصوتي طريقة لحل مشكلة طباعة الرسائل ويشبه إلى حد كبير البريد الإلكتروني، والفرق الوحيد هو أن الشخص يملي الرسالة عبر جهاز الهاتف حيث يتم إرسال الرسالة بالصوت عن طريق الهاتف، ويتطلب ذلك حاسب ذا قدرة جيدة لتخزين الرسائل السمعية بأشكال رقمية ثم تستعاد بشكل مفهوم إلى السامع وهذا النظام يوجه المستفيد عن طريق تعليمات شفوية.

- **نظام التقويم الإلكتروني:** يعد نظام التقويم الآلي أحد استخدامات النهاية الطرفية للحاسب الآلي ويستخدم هذا النوع في شبكات الحاسب لتخزين واسترجاع وتجديد المواعيد، كما يمكن حمايتها من يطلع عليها أي شخص آخر.
- **نظام الاجتماعات السمعية:** تجرى الاتصالات بين الأشخاص المتواجدين في مواقع مختلفة عن طريق السمع بهدف إدارة الاجتماع ولا يسمح لأكثر من شخصين في النقاشات الهاتفية كما لا يتطلب هذا النوع من الاجتماعات أجهزة حاسب لغرض رفع كفاءة الاجتماع ويكون التحدث عن طريق الميكروفون.
- **نظام الاجتماع التلفزيوني:** يستخدم هذا النوع جهاز تلفزيوني لربط الأشخاص الموجودين في مواقع مختلفة بالاجتماع، ويتكون هذا النظام من أدوات سمعية ومرئية ولا يتطلب أجهزة حاسب.
- **نظام اجتماع الفيديو:** يستعمل هذا النظام شبكة حاسب يسمح للمشاركين بتبادل المعلومات بالصوت والصورة ويستخدم بجانب الحاسب البريد الإلكتروني وقناة فيديو وبث باتجاه واحد أو اتجاهين ويحدث اجتماع عن بعد وفيه يكون النظام مدعوما بمساعدات الكترونية وتكون سمعية ومرئية.
- **نظام إدارة الوثائق:** يتم نقل صور الوثائق إلى أشكال رقمية حيث يستخدم النظام في تحرير البيانات في قرص التخزين الليزري من أجل توفير المعلومات للمستفيدين الذين يتعاملون مع هذا النظام.
- **نظام الأرشفة الإلكتروني:** هو نظام خاص بتخزين الصور والوثائق والخرائط الهندسية والتوقيع وبصمات الأصابع، ويعد هذا النظام أحد النظم المتكاملة للأرشفة الإلكتروني. (ناصر العتيبي، 2008، ص23)<sup>(5)</sup>

### 3. تحليل الخدمة الإلكترونية

يقصد بالخدمة الإلكترونية مجموعة الخدمات التي يمكن للإدارة المحلية تقديمها عبر وسائط الكترونية إلى المستفيدين، ويمكن النظر إلى الخدمة الإلكترونية من عدة زوايا كما يلي:

- 1-3 **الخدمة من وجهة نظر المستفيد:** لعل من أهم التحديات التي تواجهها الإدارات عند محاولة تنفيذ مشاريعها الإلكترونية هي كيفية تواصل المستفيد معها من أجل تحقيق أعلى مستوى من المشاركة، ويمكن تلخيص الخصائص المهمة للخدمة من وجهة نظر المستفيد: (نورة بنت ناصر الهزاني، 2008، ص 25)<sup>(6)</sup>
  - **سهولة الوصول:** وتعني هذه الخاصية أن منفذ الخدمة Service Access Point واضح للمستفيد ولا يحتاج إلى عملية تنقيب للوصول إليه.
  - **طبيعية التركيب:** ينبغي أن يتم تركيب الخدمات بحيث تكون متمحورة حول أحداث حياتية ومؤسسية طبيعية تحاكي الحياة الواقعية.

- **ذات جدوى:** من الأسباب التي تحفز المستفيد على إجراء خدماته الكترونياً هي أن تكون ذات جدوى اقتصادية كأن تكون أقل تكلفة، أو جدوى زمنية كأن تستهلك زمناً أقل، أو جدوى مكانية بحيث لا تفرض على المستفيد الانتقال من مكانه من أجل إكمال الخدمة.
- **آمنة:** بحيث لا تعرض بيانات المستفيد لخطر كشفها خلال مراحل تناقلها بينه وبين الجهاز الحكومي أو خلال تخزينها في أجهزة الحكومة الإلكترونية.
- **شفافة:** بحيث تدوب تعقيدات الأجهزة الحكومية في نطاق البوابة الواحدة، وتختفي تناثرية الأجهزة الحكومية من وجهة نظر المستفيد الذي يهتم بالخدمة العامة ونتيجتها بغض النظر عن الجهة التي تقدمها.

**3-2 الخدمة من وجهة نظر الحكومة:** عند استلام الخدمة من أي جهاز إداري فإنها عادة ما تكون مقسمة إلى عدد من الإجراءات المحددة والتي بدورها قد تحتوي على عدد من الخطوات الصغيرة نسبياً، مثال ذلك: يريد مواطن استخراج سجل السوابق العدلية من أجل التقدم إلى وظيفة، فيذهب إلى شبك الإدارة الإلكترونية ويبحث عن حدث "الحصول على عمل"، ومن ضمن خدمات هذا الحدث هناك خدمة استخراج السجل العدلي، يقوم بالتعريف عن نفسه الكترونياً ويقدم الطلب الكترونياً مع دفع الرسوم وينتظر جواب الحكومة. من الناحية الأخرى تتلقى الجهات الإدارية المعنية طلب الخدمة وتبدأ بتنفيذها عبر عدد من الإجراءات الخدمية مثل: التأكد من هوية المستفيد؛ البحث في قاعدة بيانات وملفات الأمن الداخلي عن معلومات حول المستفيد؛ إصدار وثيقة السجل العدلي؛ إمضاء الوثيقة؛ استيفاء الرسوم؛ تسليم الوثيقة.

نلاحظ أنه من الممكن أن تقع إجراءات الخدمة الواحدة داخل فضاءات خدمية لعدد مختلف من الأجهزة الإدارية وذلك من أجل توزيع المسؤولية بين تلك الأجهزة، وبناءً عليه فإن الدولة تنظر إلى موضوع الخدمة بمفهوم يختلف عنه لدى المواطنين، فهي تريد خدمة عامة سهلة ولكن محصنة ضد الغش والتلاعب الداخليين من قبل أحد الموظفين، ولذلك قد لا توافق معظم الحكومات على توحيد تنفيذ الخدمة من الباب المادي أو المعنوي كأن يتم توكيل شخص واحد بتنفيذ الخدمة وقبض الرسوم وكتابة التقرير في الوقت نفسه حتى ولو أدى هذا الأمر إلى راحة المواطن، فالإدارة تسعى دائماً إلى تحقيق التوازن المعقول بين الراحة والشفافية والمحاسبة والمسؤولية.

**3-3 الخدمة من وجهة نظر تقنية:** نظراً لضرورة تدخل العنصر البشري في بعض الخدمات وخاصة في مجال اتخاذ القرار كإجراءات التفاوض فإن إمكانية نقل جميع إجراءات الخدمة العمومية إلى الفضاء الإلكتروني

تكون ضئيلة، لذلك كان لابد من تقسيم الخدمات العمومية إلى عدة مجموعات من وجهة نظر الجدوى التقنية: (المركز القومي للمعلومات: الحكومة الإلكترونية) (7)

• **خدمات آلية تماما:** وهي الخدمات التي لا تحتاج إلى تدخل العنصر البشري مطلقا خلال دورة حياتها من بدايتها إلى نهايتها ونذكر على سبيل المثال خدمات الحصول على معلومات حكومية غير تفاعلية، خدمات الدولة الإحصائية التي قد تكون مرتبطة بقاعدة بيانات يتم استعلامها تلقائيا بدون الحاجة إلى مساعدة.

• **خدمات شبه آلية:** يحتاج هذا النوع من الخدمات إلى تدخل بشري في بعض مفاصل حياة الخدمة Man in the middle مثل أن تتوقف الخدمة الإلكترونية عند مدير قسم معين للتحقق من المعلومات قبل أن تتابع مسارها الإلكتروني وفقا لما يحدده هذا المدير.

• **خدمات يدوية:** تلك الخدمات التي لا يمكن مكنتتها وفقا للتقنيات المتوافرة في عصرنا الحالي، وربما في المستقبل يمكن القبض على المجرمين من خلال الانترنت وذلك قد يكون بزراعة شرائح (معرف) الكتروني في جسد المواطن ليتم تحديد موقعه وشل حركاته الإجرامية بتقنيات تتداخل فيها علوم الوراثة مع التكنولوجيا.

#### 4. بعض المؤشرات الاقتصادية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية بالجزائر

**1-4 الشبكات والأنظمة:** تمثل الشبكات البنية القاعدية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث تسمح بنقل المعلومات من مختلف المواقع.

ترتبط مختلف مصالح الإدارة المركزية بشبكات محلية LAN ، منها 53% ترتبط بشبكة WAN. كما تتوفر 81% من الإدارات على قاعة واحدة أو أكثر مخصصة للشبكات Salle de réseaux.

كما نجد 15% من الإدارات تتوفر على شبكة اتصالات داخلية اعتمدت من خلالها كل من وزارة العدل، المالية، الطاقة، الأشغال العمومية والتعليم العالي والبحث العلمي برمجة نظام المؤتمرات المرئية عن بعد.

أما بالنسبة للربط عبر شبكة الانترنت فنجد أن نسبة استعمال شبكة ADSL لا تتجاوز 42 % من الوزارات محل الدراسة، وتعتمد هذه الوزارات بنسبة 53% على خطوط متخصصة Ligne spécialisée ترتبط من خلالها بالمحيط الخارجي. واقعيا نسجل أن 58% من المواقع الحكومية المتاحة عبر شبكة الانترنت هي مواقع جامدة لا يتم تعديلها حسب المستجدات، وباقي المواقع الحكومية أي 42% تعتبر مواقع مرنة، وفيما يتعلق بالبريد الإلكتروني فنجد 69% من الوزارات تعتمد على هذه التقنية في نقل معلوماتها عبر موزعها الخاص Propre Serveur إلى مختلف الهيئات التابعة لها.

أما بالنسبة للأساليب المعتمدة من طرف الإدارات العمومية في حماية شبكاتها ومواقعها عبر الانترنت فإنها تختلف من إدارة لأخرى. (مركز الدراسات في الاقتصاد التطبيقي للتنمية) (8)



وبهدف تطوير الإدارة الالكترونية تم وضع مواقع انترنت مؤسساتية من أجل السماح للمواطنين بالوصول إلى مختلف المعلومات الضرورية والتفاعل مع الإدارة وكذلك من أجل إجراء بعض العمليات الكترونياً.

#### الجدول رقم (01): مواقع الانترنت المتوفرة

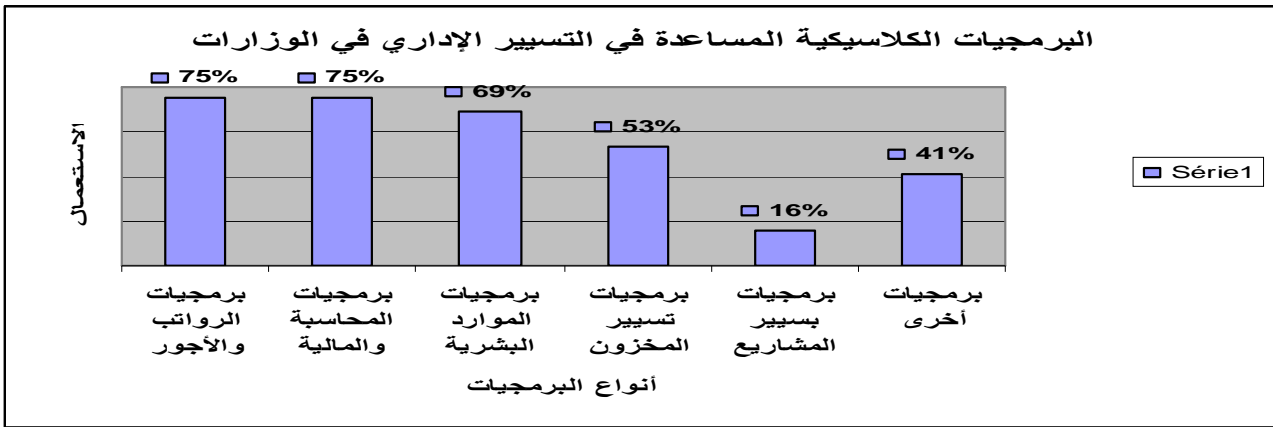
الارقام	طبيعة الموقع
7.148	عدد مواقع الانترنت.dz.
587	عدد المواقع المؤسساتية (الوزارات والهيئات التابعة)
265	عدد الاستثمارات المتوفرة
29	عدد الإجراءات المتوفرة على الانترنت

المصدر: الموقع الرسمي لوزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال www.mptic.dz

أما بخصوص البرمجيات والتطبيقات الالكترونية المعتمدة من قبل الوزارات والمساعدة في التسيير

الاداري يمكن توضيحها من خلال الشكل الآتي:

#### الشكل رقم (01): البرمجيات والتطبيقات المستخدمة من قبل الوزارات



المصدر: من إعداد الباحث بناء على بيانات مركز الدراسات في الاقتصاد التطبيقي للتنمية، اللجنة الالكترونية، برنامج الجزائر الالكترونية 2013، ص 27.

يتبين من خلال هذه النتائج أن الإدارات العمومية تعتمد على بعض البرمجيات المساعدة في التسيير

الإداري حيث بلغت نسبة برمجيات الرواتب والأجور وكذا برمجيات المحاسبة والمالية 75%، إلا أن هذه

البرمجيات تبقى كلاسيكية أمام متطلبات الإدارة الالكترونية.

#### 2-4 الموارد البشرية والمالية

- **الموارد البشرية:** تشير الإحصائيات إلى أن عدد اليد العاملة المشغلة في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى مجموع الوزارات لم تتجاوز 1.539 عامل حتى سنة 2009 حيث تمثل 06% من مجموع موظفي الإدارة المركزية، حسب الشكل التالي:

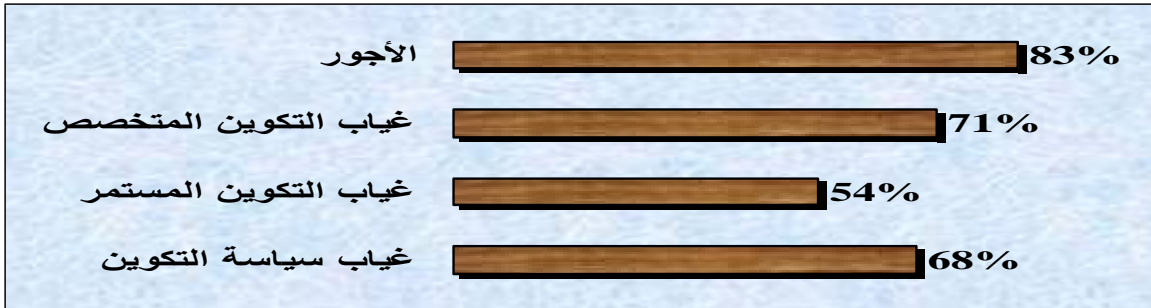
**الشكل رقم (02): الموارد البشرية المتخصصة في ت م إ**



**المصدر:** من إعداد الباحث بناء على بيانات مركز الدراسات في الاقتصاد التطبيقي للتنمية، اللجنة الإلكترونية، برنامج الجزائر الإلكترونية 2013، ص 34.

نلاحظ من خلال الشكل السابق أن نسبة اليد العاملة المشغلة في إطار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضعيفة جدا مقارنة مع نسبة التوظيف الكلية.

**الشكل رقم (03): أسباب نقص اليد العاملة المتخصصة في ت م إ في الإدارات العمومية**

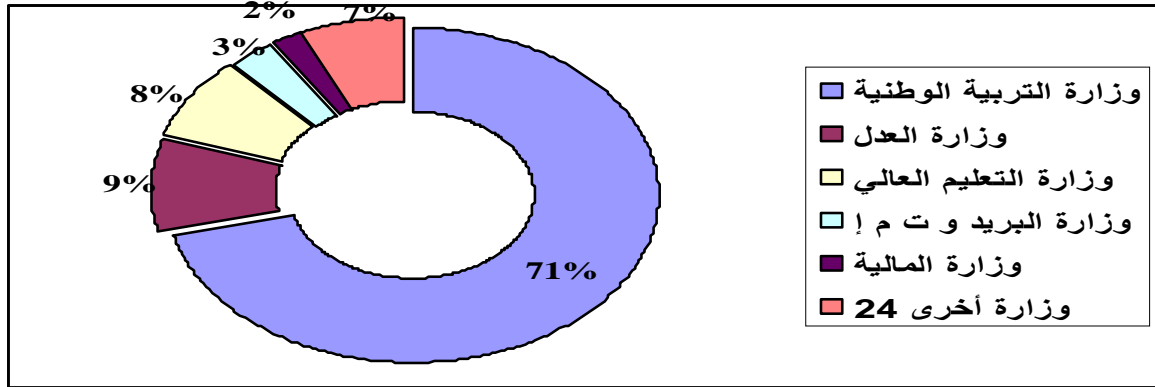


**المصدر:** من إعداد الباحث بناء على بيانات مركز الدراسات في الاقتصاد التطبيقي للتنمية، اللجنة الإلكترونية، برنامج الجزائر الإلكترونية 2013، ص 35.

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن ضعف شبكة الأجور المعتمدة من طرف الإدارات العمومية في إطار الوظيفة العمومية تعتبر من أهم الأسباب التي تحول دون التحاق المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالمناصب الحكومية، مقارنة مع ما تحصل عليه نفس الشريحة في القطاع الخاص أو في الخارج.

- **الموارد المالية:** تقدر المصاريف التي تحملتها الدولة في سبيل تجهيز وتحديث الإدارة العمومية خلال الفترة الممتدة من 2003-2007 بحوالي 18.001.620.618,46 دج موزعة حسب الشكل التالي:

الشكل رقم (04): الموارد المالية المخصصة لتمويل الإدارات العمومية بموارد ت م إ



المصدر: من إعداد الباحث بناء على بيانات مركز الدراسات في الاقتصاد التطبيقي للتنمية، اللجنة الالكترونية، برنامج الجزائر الالكترونية 2013، ص 37.

نلاحظ من خلال الشكل أن وزارة التربية الوطنية استحوذت على أكبر حصة بنسبة 71% من الاعتمادات المالية المخصصة في سبيل تحديث الإدارة العمومية.

الجدول رقم (02): توزيع الأغلفة المالية حسب محاور الإنجاز

عنوان المشروع	التكلفة المالية للمشروع (دج)
تسريع استخدام ت.م.إ في الإدارة العمومية	81.476.000.000
تسريع استخدام ت.م.إ في الشركات	29.174.600.000
تطوير آليات استفادة المواطن من ت.م.إ	150.968.200.000
تطوير الاقتصاد الرقمي	13.030.000.000
تعزيز البنية التحتية للاتصالات ذات التدفق السريع	104.500.000.000
تطوير الكفاءات البشرية	1.600.000.000
تدعيم البحث والتطوير والابتكار	950.000.000
ضبط الإطار القانوني	12.000.000
الإعلام والاتصال	1.010.000.000
تثمين التعاون الدولي	300.000.000
إجراءات تنظيمية	2.500.000.000
<b>المجموع</b>	<b>397.508.800.000</b>

المصدر: من إعداد الباحث بناء على بيانات مركز الدراسات في الاقتصاد التطبيقي للتنمية، اللجنة الالكترونية، برنامج الجزائر الالكترونية 2013، ص 216.

## 5. أثر الإدارة الإلكترونية على خدمات الإدارة العمومية

مما لا شك فيه أن لتطبيقات الإدارة الإلكترونية أثر إيجابي على الخدمات الإدارية العمومية منها والمحلية، وسنوضح ذلك فيما يلي:

### 5-1 التغلب على مشكلة البيروقراطية

لقد أصبح مصطلح البيروقراطية لصيق بمفهوم التعقيدات المكتبية، وتستعمل كناية عن الأمراض والعلل التي يمكن أن يتصف بها الجهاز الإداري العمومي، وأخصها التعقيد والمركزية والنزعة إلى السيطرة والتزام حرفية القوانين والتعليمات والبطء في اتخاذ القرارات.

ولا شك أن الأخذ بفكرة الإدارة الإلكترونية سوف يؤدي إلى تسهيل إجراءات المعاملات الإدارية من على شبكة الانترنت، وبصورة تضبط العلاقة بين الجمهور والموظفين، لأن المعاملات الإلكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية واستبدالها بالمستندات الإلكترونية ويتحول مجتمع الموظفين من مجتمع ورقي إلى مجتمع الكتروني، يسهل للجمهور الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي يعمل بها دون تكبد مشقة انتقال الأفراد إلى مقر الجهة الحكومية أو التنقل بين أكثر من إدارة عمومية والوقوف في طوابير أو صفوف التي تعد من أهم المخاوف التي يتمنى أي فرد ألا يصطدم بها أثناء قيامه بمختلف المعاملات الإدارية.

كما يوفر في الوقت نفسه المال اللازم لاستخدام وسائل المواصلات للانتقال إلى المقرات الإدارية، ويوفر في الوقت ذاته على الإدارات تكاليف تزويدها بمكاتب ومقاعد لاستقبال الأفراد. (عبد الوهاب محمد الظفيري، 2003، ص 06)<sup>(9)</sup>

### 5-2 تحول استراتيجي في أعمال الموظفين

استمرار التقدم في التكنولوجيات أمر يستلزم من الموظف الذي يقدم الخدمات للجمهور أن يكون متمكناً أو قادراً على استخدام مختلف وسائط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتخصصة في الخدمات التي يريد تقديمها تطبيقاً لإستراتيجية التطور التي تستلزم وضع خطة عامة للتسيير الإداري وتنفيذه بشكل تدريجي بدءاً ببعض النواحي الوظيفية، وذلك فيما يلي:

- سوف تمكن الإدارة الإلكترونية من اختصار إجراءات تعيين الموظف وهذه الطريقة في التعيين تتطلب نوعية خاصة من شاغلي الوظيفة العامة، بحيث تتوفر لديهم مهارات التعامل مع الحاسب الآلي.

وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن نسبة 50% من التوظيف في أوروبا تتم عبر الانترنت، وتأتي هولندا على رأس دول أوروبا حيث تبلغ نسبة التوظيف الإلكتروني بها 81%، أما الدول الأخرى فقد أشار تحقيق أجرته جمعية تشغيل الكوادر في ثماني بلدان أوروبية إلى أن 49% من الشركات تلجأ إلى الانترنت في التوظيف، نظراً لما توفره هذه الطريقة من مصاريف الطباعة ونشر الكتيبات وإعداد ملفات المرشحين ورسوم البريد وغيرها. (عبد الفتاح بيومي حجازي، 2003، ص 78)<sup>(10)</sup>

- سيؤدي تطبيق نظام الإدارة الالكترونية إلى حدوث تطورات ترتبط بمكان العمل، حيث في المراحل المتقدمة لنظام الإدارة الالكترونية سيتمكن الموظف من أداء عمله من المنزل أو من أي مكان يكون مسافراً إليه عن طريق تلقي البريد الالكتروني والرد عليه من خلال الحاسب المحمول الذي يمكن أن يضيفي على الموظف العام وصف "الموظف الالكتروني".
- سيؤدي نظام الإدارة الالكترونية إلى تطور هائل بالنسبة لزمان العمل، حيث سيسمح لموظفي الإدارات الحكومية بأداء مهامهم ليلاً ونهاراً، وطوال أيام الأسبوع، وبالتالي يوفر الكثير من الجهد والمال والوقت.
- سيؤدي نظام الإدارة الالكترونية إلى التأثير الايجابي في بعض النواحي الوظيفية، حيث سيتمكن الإدارة من التغلب على مشكلة تمارض الموظفين والحصول على إجازات مرضية وغيرها من الإجازات التي تتجاوز الحدود القانونية المسموح بها.
- سيؤدي نظام الإدارة الالكترونية إلى وضع نظام آلي لأعمال الموظفين المادية المتعلقة بالترقيات، ولاسيما الترقية بالأقدمية، حيث تتيح الوظيفة العامة للموظف إمكانية الترقى طوال حياته الوظيفية في مختلف الدرجات والرتب. (خضر أبو زيد، 2001، ص 15) (11)

### 3-5 الانتقال نحو مبدأ دوام سير الإدارة بانتظام

- يتجلى أثر تطبيق نظام الإدارة الالكترونية على مبدأ دوام سير المرفق العام فيما يلي: (ماجد راغب الحلو، 2003، ص 25) (12)
- من شأن نظام الإدارة الالكترونية أن تجعل مبدأ دوام سير المرفق العمومي يتجه في التطبيق إلى الإحكام، حيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب الموظفين أو إغلاقها.
- لا ريب أن نظام الإدارة الالكترونية سوف يقلل من خطورة إضراب الموظفين وتحملهم لمسؤولياته الجنائية والمدنية والتأديبية، حيث يمكن كشف أمره من خلال قواعد البيانات والمعلومات التي تزود بها الإدارات العمومية.
- سوف يؤدي نظام الإدارة الالكترونية إلى تعامل المنتفعين مع المرفق وهم مطمئنون إلى عدم سماعهم لمقولة (انتهت مواعيد العمل، لم يحضر الموظف المختص، نحن في إجازة، لدينا اجتماع تعال مرة أخرى... الخ).
- إن نظام الإدارة الالكترونية سوف يؤدي إلى التطبيق المحكم لمبدأ دوام سير المرفق العام وبشكل شبه تام من خلال توفير البوابات الالكترونية التي تقدم خدماتها على شبكة الانترنت على مدار 24/24 ساعة ويومياً دون إجازات أو عطل، ودون الارتباط بساعات دوام العمل أي لمدة سبعة أيام في الأسبوع و365 يوم في السنة.
- من أثر تطبيق نظام الإدارة الالكترونية على مبدأ سير المرفق بانتظام، خلاص الجمهور من عقبة الصف أو الطابور، وذلك باستعمال الوسائل التكنولوجية في الحصول على خدمات أحسن وأفضل ومرونة وجودة عالية،

وهذا من شأنه أن يريح الجمهور من عناء الوقوف في الطوابير أو الصفوف للحصول على معلومة أو إنجاز معاملة.

#### 4-5 الارتقاء بكفاءة أداء الجهاز الإداري

تلعب الإدارة الإلكترونية دوراً فعالاً في النهوض بكفاءة الجهاز الإداري من خلال الاعتماد على مختلف الوسائط التكنولوجية في التسيير وسرعة تقديم الخدمات، ولا يتم هذا الارتقاء إلا من خلال: (ماجد راغب الحلو، 2003، ص 56) (13)

- الارتقاء من خلال التكامل بين الجهات الإدارية: إن حصول الفرد على خدمة سريعة ودقيقة هو حجر الزاوية في التوجه للإدارة الإلكترونية. وذلك من خلال التنسيق بين الإدارات المحلية والمرافق العمومية وتشجيع نقل وتحويل وتبادل المعلومات، والسعي إلى توحيد النماذج التقنية المعتمدة، واقتراح المواصفات الموحدة يؤدي إلى الارتقاء في أداء خدماتها لجمهور المتعاملين معها.
- الارتقاء من خلال تحقيق الشفافية الإدارية: تعمل الإدارة الإلكترونية على إرساء قواعد الشفافية وتوفير المعلومات بسرعة والشفافية كذلك في الحصول عليها، وهذا أمر يؤدي إلى تعزيز روح الديمقراطية الإدارية، ويساهم في تطوير العلاقة بين سلطات الدولة وإدارتها العامة، إلى تعاون أفضل في نشر المعلومات التي تساعد المختصين على إصدار القرارات الصحيحة.

#### 6. الخاتمة:

من خلال ما تقدم عرضه يمكن القول أن الانتقال نحو التسيير الإداري الإلكتروني سوف يحقق عدة مزايا نذكر منها:

تحقيق حياد الإدارة إلكترونياً: وذلك بمنع أو التقليل من التمييز بين الأفراد على أساس العلاقات الشخصية أو علاقات القرابة أو الانتماء السياسي وغيرها من الأمور التي يفرضها مبدأ حياد الإدارة في تقديم خدماتها، ومن جهة أخرى سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى التغلب ولو بشكل متدرج على مشكلة الوساطة والمحسوبية التي تجذرت في هيكل الإدارة الحكومية على نحو يهدد بانهارها بعد انتشار الفساد الإداري بها وما يرتبط به من رشوة وتمييز بالمخالفة لمبدأ المساواة أمام الإدارة.

إن الإدارة الإلكترونية ستكفل درجة عالية من الشفافية إن لم تكن هي الشفافية بحد عينها على حد تعبير البعض، وذلك بتعزيزها لتطبيق مبدأ العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص، فالجميع متساوون في إتباع إجراءات الحصول على الخدمات الحكومية ومن ثم يتم القضاء على الوساطة والمحسوبية والفساد والرشوة أو التقليل من آثارها وخاصة في مجال التعيين والترقية وغيرها من الإجراءات الإدارية الوظيفية.

مساعدة الدولة على تحقيق المساواة: في سبيل تفعيل الاستفادة من الخدمات الإدارية إلكترونياً، ينبغي أن تعمل الدولة على مساعدة الأفراد ذوي المداخل الضعيفة الذين لا يملكون جهاز حاسوب، أو لا يمكنهم استخدامه في

الاستفادة بالخدمات الالكترونية، عن طريق توفير أماكن أو فروع أو أكشاك أو مراكز خدمة في المناطق السكنية التي تتوفر بها خطوط انترنت وأجهزة حاسوب لكي يستخدمها من لا يمتلك جهازاً خاص به. وفي النهاية فإن الإدارة الالكترونية ستجعل جميع المتعاملين مع المرافق العمومية والمحلية متساوون في إتباع إجراءات الحصول على هذه الخدمات.

## 7. المراجع والهوامش:

- 1 - الدار العربية للعلوم، التقنيات الحديثة في إدارة المكاتب، بيروت: مطابع الدار العربية للعلوم، 2005، ص 10.
- 2 - عبد الوهاب صباح نوري، أتمتة المكاتب، الأردن: دار حنين للنشر والتوزيع، 1998، ص 27.
- 3 - الصيرفي محمد عبد الفتاح، الحاسوب في إدارة الأعمال "نظرة إدارية حاسوبية متكاملة"، الأردن: دار قنديل للنشر والتوزيع، 2003، ص 37.
- 4 - السالمي علاء عبد الرزاق، النعميمي محمد عبد العال، أتمتة المكاتب، ط 1، المملكة العربية السعودية: دار المناهج للنشر والتوزيع، 1999، ص 48.
- 5 - ناصر العتيبي، الأتمتة ودورها في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية في الأجهزة الأمنية، المملكة العربية السعودية: أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2008، ص 23.
- 6 - نورة بنت ناصر الهزاني، الخدمات الالكترونية في الأجهزة الحكومية، المملكة العربية السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008، ص 25.
- 7 - المركز القومي للمعلومات، الحكومة الالكترونية: أنواع الخدمات الالكترونية، السودان، تم تحميله بتاريخ 2006/10/13، من على الموقع <http://www.nicsudan.gov.sd>
- 8 - مركز الدراسات في الاقتصاد التطبيقي للتنمية، اللجنة الالكترونية، برنامج الجزائر الالكترونية 2013: <http://www.e.algerie.dz>
- 9 - عبد الوهاب محمد الظفيري، التأثيرات الاجتماعية الايجابية والسلبية على استخدام الحكومة الالكترونية، بحث مقدم للحلقة النقاشية لمشروع الحكومة الالكترونية بالكويت، الكويت، 2003/01/07، ص 06.
- 10 - عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، ط1، مصر، دار الفكر الجامعية، 2003، ص 78.
- 11 - خضر أبو زيد، تطبيقات الحاسوب في الإدارة، ط1، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2001، ص 15.
- 12 - ماجد راغب الحلو، الحكومة الالكترونية والمرافق العامة، بحث مقدم ضمن فعاليات مؤتمر الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الالكترونية، شرطة دبي، الإمارات العربية المتحدة، من 26 - 28 أبريل 2003، ص 25.
- 13 - المرجع نفسه، ص 56.