

## محاضرة : الإدارة الالكترونية وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

تمهيد:

في عصر يتسم بالتطور التكنولوجي المتسارع، برز مفهوم "الإدارة الإلكترونية" كأحد أهم الركائز التي تعيد تشكيل طريقة عمل المؤسسات، سواء كانت حكومية أو خاصة. تمثل الإدارة الإلكترونية (e-management) منظومة إلكترونية متكاملة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة لتحويل العمل الإداري من الأساليب اليدوية التقليدية إلى أساليب رقمية فعالة. هذا التحول لا يقتصر على مجرد استخدام الحواسيب، بل يمتد ليشمل إعادة هندسة العمليات الإدارية لتقديم الخدمات وإنجاز المعاملات بكفاءة وسرعة ودقة غير مسبوقة.

تهدف الإدارة الإلكترونية بشكل أساسي إلى تبسيط الإجراءات، تقليل الروتين والبيروقراطية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة. كما أنها تعزز الشفافية والمساءلة، وتقلل من الأخطاء البشرية، مما ينعكس إيجاباً على رضا المستفيدين وثقتهم بالمؤسسات. يعتمد هذا النظام على شبكات الاتصالات، سواء الإنترنت أو الإنترانت، لتمكين الأفراد والمؤسسات من الوصول إلى الخدمات عن بعد، دون الحاجة للتنقل الشخصي إلى المكاتب الإدارية.

### أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

"استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الحكومة لتقديم المعلومات والخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال ولتحسين العمليات الداخلية والتفاعل مع المواطنين والشركات"

الإدارة الإلكترونية هي نظام متكامل يعتمد على استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتحويل العمليات والخدمات الإدارية من الشكل التقليدي الورقي إلى الشكل الإلكتروني، بهدف تحسين الأداء، تبسيط الإجراءات، توفير الوقت والجهد، ورفع مستوى الجودة والكفاءة في تقديم الخدمات للمواطنين والمؤسسات. ببساطة، هي الانتقال من الإدارة الورقية إلى الإدارة الرقمية، مع الاعتماد على الشبكات الإلكترونية، قواعد البيانات، وأنظمة المعلومات لإدارة العمليات الإدارية بشكل أسرع وأكثر شفافية.

تعنى الإدارة الإلكترونية بأنها منظومة متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري التقليدي من الشكل اليدوي إلى الشكل الإلكتروني، بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف.

### ❖ خصائص الإدارة الإلكترونية

1. السرعة والدقة: إنجاز المعاملات بشكل أسرع وبأقل نسبة أخطاء.
2. عدم التقيد بالزمان والمكان: إمكانية تقديم الخدمات على مدار الساعة ومن أي مكان.
3. تبسيط الإجراءات: تقليل التعقيدات البيروقراطية والمعاملات الورقية.
4. الشفافية: تتبع الإجراءات بشكل واضح وقابل للمراجعة.
5. توفير التكاليف: تقليل النفقات المتعلقة بالورق، الموظفين، والبنية التحتية التقليدية.
6. تحسين جودة الخدمات: تقديم خدمات أعلى جودة وأسرع استجابة.
7. المرونة: إمكانية التحديث والتعديل بسهولة حسب الحاجة.
8. إدارة المعلومات: جمع، تخزين، وتحليل البيانات بشكل فعال لدعم اتخاذ القرار.

9. التحول الرقمي: الاعتماد على المكتب الإلكتروني بدلاً من الورقي.
10. التكامل المؤسسي: ربط الإدارات والهيئات بشكل إلكتروني لتسهيل التواصل وتبادل المعلومات

#### ❖ المكونات الأساسية للإدارة الإلكترونية

1. البنية التحتية التكنولوجية: الأجهزة، الشبكات، البرمجيات
2. الموارد البشرية المؤهلة: الكوادر المتخصصة في التكنولوجيا
3. الإطار القانوني والتشريعي: القوانين المنظمة للمعاملات الإلكترونية
4. الأمن السيبراني: حماية البيانات والمعلومات
5. العمليات الإدارية المطورة: إعادة هندسة الإجراءات

#### ثانياً: واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

##### أزلاً: التطور التاريخي

المرحلة الأولى: مشروع الجزائر الإلكترونية (e-Algérie 2008-2013) : انطلق مشروع "الجزائر الإلكترونية" رسمياً في عام 2008 كأول مبادرة شاملة للتحول الرقمي في البلاد، بميزانية إجمالية قدرت بـ 12.8 مليار دولار أمريكي .

##### الأهداف الرئيسية للمشروع:

- تحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- تطوير الخدمات العمومية الإلكترونية
- ربط جميع الإدارات العمومية بشبكة موحدة
- تكوين 100,000 مواطن في مجال تكنولوجيا المعلومات
- إنشاء 15 متنزهاً تكنولوجياً عبر التراب الوطني

##### الإنجازات المحققة:

- إطلاق البطاقة الوطنية البيومترية
- رقمنة قطاع بريد الجزائر (البطاقة الذهبية CCP)
- تطوير نظام تسيير السجل التجاري
- إنشاء المراكز الجامعية الجديدة مجهزة تكنولوجياً
- تطوير شبكة الألياف البصرية

##### التحديات التي واجهت المشروع:

- تأخير في تنفيذ بعض المشاريع
- نقص في الكوادر المتخصصة
- مقاومة التغيير من بعض الموظفين
- التحديات المالية والإدارية

المرحلة الثانية: الاستدامة والتوسع: 2013-2020 : شهدت هذه المرحلة تركيزا على ترسيخ المشاريع المنجزة وتوسيع نطاق التطبيقات الإلكترونية:

- تعميم استخدام منصة "بروغريس" في الجامعات
- إطلاق خدمات الإدارة الجبائية الإلكترونية
- تطوير تطبيقات الهاتف المحمول للخدمات العمومية
- تحسين البنية التحتية للإنترنت إطلاق G 4

المرحلة الثالثة: الإستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي 2020-2025

البنية التحتية الأساسية: تطوير الشبكات والتجهيزات

1. الموارد البشرية: التكوين وتطوير الكفاءات
2. التكوين والتدريب: برامج شاملة للتأهيل الرقمي
3. البحث والتطوير: الاستثمار في الابتكار التكنولوجي
4. الصناعات الرقمية: تطوير القطاع الرقمي المحلي

ثانيا: الهيئات المشرفة على التحول الرقمي:

- وزارة البريد والاتصالات والتكنولوجيات والرقمنة: الإشراف العام على السياسة الرقمية
- المفوضية السامية للرقمنة: تنسيق مشاريع التحول الرقمي
- الوكالة الوطنية لترقية وتطوير المتنزهات التكنولوجية: تطوير النظام البيئي التكنولوجي
- مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني: (CERIST) البحث والتطوير
- الديوان الوطني للإحصائيات: الإحصائيات الرقمية

ثالثا: نقاط القوة والضعف في الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

نقاط القوة:

- تحسن في مؤشر الخدمات الإلكترونية مقارنة بسنوات سابقة
- استقرار نسبي في البنية التحتية للاتصالات
- إطلاق مشاريع رقمية جديدة

نقاط الضعف:

- تراجع في مؤشر رأس المال البشري
- ضعف المشاركة الإلكترونية للمواطنين
- الحاجة لتسريع وتيرة التحول الرقمي

## رابعاً: المتطلبات الأساسية للنجاح

1- البنية التحتية للاتصالات؛ تعتبر البنية التحتية للاتصالات الركيزة الأساسية لنجاح أي مشروع للإدارة الإلكترونية.

### متطلبات الشبكات:

- الإنترنت عالي السرعة: تغطية شاملة بسرعة لا تقل عن 50 ميغابت/ثانية
- شبكة الألياف البصرية: ربط جميع الإدارات الحكومية
- شبكات المحمول المتقدمة: تعميم G 4 وإطلاق شبكة G5
- الشبكة الحكومية الآمنة: شبكة خاصة للإدارات الحساسة

### البرمجيات والتطبيقات

- أنظمة التشغيل: ترخيص وصيانة أنظمة التشغيل
- قواعد البيانات: أنظمة إدارة قواعد البيانات المتقدمة
- التطبيقات المخصصة: تطوير برمجيات حسب احتياجات كل قطاع
- أنظمة الأمان: برمجيات مكافحة الفيروسات والحماية
- أنظمة النسخ الاحتياطي: حماية البيانات من فقدان

2- المتطلبات البشرية؛ يعتبر العنصر البشري المؤهل أهم عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية، لذلك وجب تخصيص برامج تكوين متنوعة تشمل:

### 1. التكوين الأساسي :

- استخدام الحاسوب والإنترنت
- برمجيات المكتب (Word ، Excel ، PowerPoint)
- أساسيات الأمن الرقمي

### 2. التكوين المتخصص :

- إدارة قواعد البيانات
- تطوير التطبيقات
- أمن المعلومات
- إدارة الشبكات

### 3. التكوين الإداري :

- إدارة مشاريع التحول الرقمي
- التغيير التنظيمي
- الحكامة الإلكترونية

### 3- استقطاب الكفاءات

- إنشاء مناصب جديدة متخصصة في التكنولوجيا
- تحفيز الشباب الخريج للعمل في القطاع العام
- برامج التدريب والتأهيل المستمر
- الشراكة مع الجامعات ومراكز التكوين

3- المتطلبات المالية: والتي تتضمن تخصيص مبالغ مالية هائلة لأجل اقتناء المعدات والأجهزة الالكترونية والبرمجيات والتطبيقات المختلفة، ولتنفيذ برامج التكوين المتخصص للكوادر البشرية

### 4- المتطلبات التشريعية والقانونية

#### التشريعات المطلوبة:

- قانون الحكومة الإلكترونية: إطار قانوني شامل للتحول الرقمي
- قانون حماية البيانات: تحديث وتعزيز القانون الحالي
- قانون الأمن السيبراني: حماية البنية التحتية الحيوية
- قانون التوقيع الإلكتروني: تطوير وتحديث التشريع الحالي
- قانون الشفافية والنفاذ إلى المعلومة: تعزيز حق المواطنين في المعلومة

5- المتطلبات الأمنية: والتي ترتبط بأمن المعلومات والبيانات، وذلك من خلال:

- التشفير: حماية البيانات أثناء النقل والتخزين
- إدارة الهوية والوصول: التحكم في صلاحيات المستخدمين
- المراقبة المستمرة: أنظمة رصد التهديدات الأمنية
- النسخ الاحتياطية: ضمان استمرارية العمل
- التدقيق الأمني: فحص دوري لمستوى الأمان