مجلة الاتحاد العربى للنشر العلمى
الإصدار الرابع
المجلد (١) العدد (٤)
(١-٩) ٢٠٢٠

United Arab Scientific Publishing Company

مجلة الاتحاد العربى
للنشـــر العلمـــى

التحول نحو الإدارة الرقمية كآلية لتحسين الخدمة العمومية للمؤسسة الجزائرية - بين المتطلبات و المعيقات

مير مولود و رحالي حجيلة
المركز الجامعي – تيبازة (الجزائر)
نشر إلكترونياً بتاريخ:١ أكتوبر ٢٠٢٠ م

الملخص:
يهدف موضوع البحث إلى معرفة أهم متطلبات تجسيد الإدارة الرقمية التي سخرت لها الدولة الجزائرية كل الوسائل و هيأت لها كل الظروف ، نحو تحقيق إدارة عصرية قائمة على استثمار تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ضمن الممارسات الإدارية كرؤية إدارية إستراتجية من اجل إعادة صياغة نسق الإجراءات الإدارية و التنظيمية و الخدمية خاصة في مجال تجويد الأداء و تسهيل الخدمات الإدارية إضافة إلى تقريب الإدارة من المواطن و إزالة كل الظواهر السلبية التي أضحى المرفق العام معروفا بها كالبيروقراطية و تعدد المكاتب و المحسوبية و غيرها ، دون إغفال دور ظهور جائحة كوفيد- ١٩ ، التي شهدها العالم في حتمية التحول نحو رقمنة المرفق العام .
غير انه من خلال جولتنا الاستطلاعية ظهر أن تجسيد هذا المفهوم الإداري الحديث ضمن أطر المرافق العمومية ، تقف أمامه معيقات تنظيمية و أخرى مجتمعية ، محورها الثقافة الالكترونية للمورد البشري ، موظفا كان أو طالبا للخدمة.

الكلمات المفتاحية:الإدارة الرقمية ، الأداء ، تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، النسق (المؤسسة)، الجودة

١.مقدمة:

إن موجة التغيير التي شهدها الفكر التنظيمي و الإداري و التي فرضها التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، دفعت الكثير من الدول إلى ضرورة التحول نحو تطبيق الإدارة الرقمية (الالكترونية) ، قصد تحسين أداء مؤسساتها ضمانا لبقائها و الاستمرار في نشاطها ، خاصة أن المؤسسات على اختلاف مجالاتها ، تعد انساقا فرعية لانساق كبرى ، اجتماعية و سياسية ، اقتصادية تكنولوجية و قانونية و ثقافية و غيرها ، و الجزائر جزءا من هذا النسق العام تسعى هي الأخرى إلى التكيف مع النسق التكنولوجي ، رغبة منها في الرقي بمستوى أداء مؤسساتها ، خاصة أن هناك دوافع واقعية تدعوها إلى التحول نحو الإدارة الرقمية ما يمليه وضعها الاقتصادي و السياسي ، الاجتماعي و الثقافي .

و مما سبق قوله ، فإن مداخلتنا هذه تهدف إلى التعرف على مختلف متطلبات التحول نحو الإدارة الرقمية للمرافق العمومية الجزائرية و مختلف المعيقات التي تقف أمام هدا التحول من خلال الطرح الإشكالية التالية :

التحول نحو الإدارة الرقمية كآلية لتحسين الخدمة العمومية للمؤسسة الجزائرية - بين المتطلبات و المعيقات - .

و للإجابة عن الإشكالية المطروحة قمنا بدراسة نظرية ، استخدمنا فيها المنهج الوصفي و ذلك بوصف الظاهرة ألا و هي الإدارة الرقمية و اعتمدنا في ذلك على البحث الاستطلاعي المكتبي الذي انجر عنه جمع المعلومات من المراجع و الأبحاث عن طريق الملاحظة العادية البسيطة .

٢. تجسيد الإدارة الرقمية بالنسبة للمرافق العمومية الجزائرية :

تتجلى ضرورة رقمنة الإدارة في قدرتها على مواكبة التطور النوعي و الكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات و نظم المعلومات ، وما يرافقها من انبثاق ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال فهي تمثل نوعا من الاستجابة الفورية لتحديات العولمة و يمكن ذكر أهم دواعي تجسيد التحول نحو الإدارة الرقمية كما يلي :

- تحسين أداء المؤسسات من خلال الاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الخدمات و الاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى المحلي و الدولي .
- إرضاء المواطن بعد أن فتحت له تقنيات الإعلام و الاتصال أمامه كل السبل و المعايير التي يستطيع من خلالها مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية مع ما تقدمه الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها .
- الإصلاحات إلادارية التي تميلها بعض المنظمات الدولية على غرار منظمة التجارة العالمية أو تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية و الدولية .
- الاستجابة إلى تطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل و أسرع و أسهل في الوصول إلى المعلومات ، و قد تدعم هذا الوعي بشعور كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومات و معرفة آليات اتخاذ القرار السياسي .
- حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي ، من خلال قاعدة معلومات صلبة و نظام عمل متطور و حديث .
- التقليل من البيروقراطية من خلال إعادة هندسة الإجراءات و هذا يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف و إعطاء الفرصة للموظفين للحصول على مهارات جديدة و تطوير أنفسهم .
- التعرف على أفضل الطرق للتعامل مع الأفراد و القطاع الخاص و تنمية الإحساس لدى المواطنين بأهمية تمركز اهتمام الحكومة حوله و بالتالي أهميته كمواطن له حقوق كما له واجبات .
- إن تقديم الخدمات بصورة أفضل هي من الدوافع الرئيسية للإدارة الرقمية و تركز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة عند تقديمهم للطلبات أو الحصول على خدمات و يمكن تحسين هذه الخدمات من خلال الكفاءة و تشديد المراقبة و إجراءات أفضل من خلال استخدام التقنيات التي تحسن من نوعية الخدمة .
- إمكانية تغطية مساحة جغرافية كبيرة ، مع وجود تجانس في نوعية الأفراد مع أنه من الصعب على الحكومة الرقمية التأثير على المنظمات الكبرى التي اعتمدت على البيروقراطية من فترة طويلة [i] .
- طلب المواطنين خاصة لدى جيل الشباب الذي تعود على استخدام التكنولوجيا الحديثة و التي أصبحت جزءا مهما من روتين حياتهم .
- تحقيق الشفافية و القضاء على أشكال المحسوبية و البيروقراطية التي عشعشت داخل أسوار المرافق العمومية الجزائرية.
- تحقيق التنمية الاقتصادية ، التي ترتبط مباشرة بالشفافية ، فالدول التي تتطلع إلى التطوير الاقتصادي يكون لديها دافع قوي للاتجاه نحو رقمنة مؤسساتها ، و خاصة إذا كانت تتطلع إلى جذب الاستثمارات

الأجنبية و تحسين صورتها أمام المستثمرين فالإدارة الرقمية تحسن البيئة التحتية لتقديم الخدمات ،وهذا جانب من جوانب إلتزامها بإجراء تغييرات للدخول إلى اقتصاد المعرفة .

هذا و بعد ذكر جملة الضرورات التي تلزم عملية تجسيد و التحول نحو الإدارة الرقمية داخل المرافق العامة التي تعني مختلف القطاعات خاصة منها ذات العلاقة المباشرة بالمواطن ، و لإزالة الغموض عن الإدارة الرقمية لابد أولا أن نعطي بعض التعاريف التي تطرقت إلى هذا المفهوم حتى يمكن للقارئ استيعابها و إدراك مدى أهميتها لان الثقافة الرقمية تعتبر من أهم معيقات تجسيد هدا النمط الإداري ، عبر المرفق العامة الجزائرية ، إذ لا يزال المواطن يفضل الخدمات التقليدية ، سواء لعدم معرفته بمزايا الإدارة الرقمية أو لعدم ثقته بها .

٣. ماهية الإدارة الرقمية :

كانت المؤسسات و المرافق على اختلاف مجالاتها و نوعها تعتمد على نمط إداري مستندي و بشري في انجاز وظائفها ، مما جعل خدماتها بطيئة و مكلفة و تستغرق وقتا طويلا ، عاجزة على الاستجابة لمعايير السرعة والجودة ، فكان لا بد من استغلال التقنيات التي أفرزتها التكنولوجيا في الممارسات الإدارية و بدلك تحولت الإدارة من إدارة تقليدية إلى إدارة رقمية جعلها محل اهتمام مختلف الباحثين و المهتمين بشؤون التنظيم و فعاليته و لهذا عرفت على أنها :

" إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت و شبكات الاتصال حيث تميل أكثر إلى تجريد و إخفاء الأشياء و ما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعرفي هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها و الأكثر كفاءة في موارده " عرفت على أنها " القدرة على استخدام تقنيات المعلومات و الاتصالات و الشبكات الحديثة لتنفيذ الأنشطة الإدارية ، مما يؤدي إلى الجودة و تحسين الأداء و توحيد الإجراءات ، سرعة التنفيذ خفض التكلفة ، و توفير البيانات و المعلومات اللازمة بهدف تحقيق أهداف المنظمات الإدارية بأقل وقت و جهد و تكلفة و تطوير العمليات الإدارية " .

أنها "عبارة عن إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات و لموظفيها مع استغلال الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال امثل للوقت و المال و الجهد و تحقيقا للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة " .

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الإدارة الرقمية هي مدرسة حديثة في الإدارة و التسيير ، تعتمد في وظائفها و مهامها على خليط متجانس من الوسائل الالكترونية و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لاسيما شبكة الانترنت و وسائل الإعلام الآلي و الفاكس و غيرها و ذلك من اجل اختصار الوقت في التنفيذ و تخفيض التكاليف إذ تسهل لطالبي الخدمة العمومية الانتفاع بها بكل شفافية و ديموقراطية .

من خلال المفاهيم السالفة الذكر يمكن استخلاص بعض الخصائص التي يتمحور عليه مفهوم الإدارة الرقمية ، و هذا ما ستناولنه لاحقا .

٤. مميزات الإدارة الرقمية :

إذا كانت الهياكل التنظيمية الجزائرية خاصة منها التي تنتمي إلى القطاع العام معروفة بالأنظمة الهرمية الضخمة و بتعدد المكاتب و كثرة الورق و طول قنوات الاتصال ، تجعل من الإجراءات الإدارية و التنظيمية تأخذ وقتا و جهدا كبيرين مما يترتب عنها تكاليف ضخمة سواء في اقتناء الورق أو في أرشفته و كذا إهدارا للمال العام ، فكان البديل الأفضل لحل كل هاته المشاكل هو إدخال مفهوم الإدارة الرقمية داخل الممارسات الإدارية لمؤسساتها نظرا للميزات التي تختص بها هاته الأخيرة و تتمثل في :

- إدارة بلا أوراق : تعتمد على الأرشيف الالكتروني و البريد الالكتروني ، الأدلة و المفكرات الالكترونية ، الرسائل الصوتية و نظم تطبيقات المتابعة الآلية بدلا من الورق و المستندات و الأرشيف الورقي .
- إدارة بلا مكان: تعتمد بالأساس على الأجهزة الذكية و المحمولة باختلاف الهياكل الضخمة التي تعرفها النمط الإداري الكلاسيكي .

- إدارة بــلا زمــان : يستمر نشاطها دون توقف و لا يتقيد بحدود مكانية و لا زمانية باختلاف الإدارة التقليدية التي تعتمد على نظام الدوام .
- إدارة بلا تنظيمات: تأخذ شكل المؤسسات الشبكية و الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة ، تحتاج في تنفيذ مهامها إلى البرمجيات و نظم المعلومات و الإطارات و الكفاءات البشرية المؤهلة .
- السرعة و الوضوح : ضمان سرعة فائقة في المعاملات و إرسالها و استقبالها [ii] .
إدارة المعلومات بين مختلف الفاعلين اعتمادا على برامج تقنية تفرزها التكنولوجيا المتسارعة .
- إدارة مرنة إذ تتجاوب سريعا بفضل إمكانياتها للأحداث و التجاوب معها.
- الرقابة المباشرة حيث تسمح بمتابعة مختلف مواقع العمل عبر الشاشات و الكاميرات الرقمية التي بوسعها أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية .
- السرية و الخصوصية حيث توفر الإدارة الرقمية السرية و الخصوصية للمعلومات المهمة بواسطة برامج تمكنها من حجب المعلومات و البيانات و عدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية و هذا ما يجعلها تتفوق على الإدارة التقليدية .
- تبسيط الإجراءات عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها و حرصت على استخدامها بشكل جيد و مبسط و سريع .
- تحقيق الشفافية و هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية و الآنية.

٥.متطلبات التحول الرقمي بالنسبة للمرافق و المؤسسات العمومية الجزائرية :

لإنجاح مشروع الإدارة الرقمية التي سخرت له الجزائر كل الظروف ، نظرا للأهداف الإستراتيجية التي تسعى الوصول إليها خاصة في مجال القضاء على البيروقراطية و محاربة كل أشكال المحسوبية ، بالمقابل تحسين مستوى الأداء لها و الارتقاء بمستوى تقديم الخدمات و الاستماع إلى انشغال المواطنين في أي زمان و مكان مما يساهم في عملية صنع القرارات و المشاركة فيها ، خاصة عبر التطبيقات و التقنيات التي يتيحها تكنولوجيا الإعلام ، فلا بد من العمل على توفير جملة من المتطلبات لتجسيد التحول الرقمي ، عبر المؤسسات الجزائرية نذكر منها :

٥.١.المتطلبات الإدارية :

وتتمثل في تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط و متابعة و تنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الرقمية مثلما تم في الجزائر بإنشاء وزارة خاصة بالرقمنة ، و كذا الاستعانة بالجهات الاستشارية و البحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة و مقاييس الإدارة الرقمية ، و التكامل و التوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة بالإضافة إلى :

- الالتزام الإداري: من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة و هي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، إذ أن دعم الإدارة و قدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح أي عمل أو فشله، كما أن التزام القيادة يعتبر أمرا ضروريا لدعم كل نقطة من نقاط استراتيجيات المؤسسة، كذلك متابعة القيادة للمشروع و تقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع و تطويره كما أن قناعة و اهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل الحرجة و المساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الرقمية .
- البناء التنظيمي : تتطلب الإدارة الرقمية إجراء تغيرات في الجوانب الهيكلية و التنظيمية و الإجراءات و الأساليب الإدارية ، و ذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها ، و إعادة الإجراءات و العمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الرقمية ، بشكل أسرع و أكثر كفاءة و فاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية ، حيث أصبحت الإدارة الرقمية تتخذ شكل المصفوفات و الشبكات و تنظيمات الخلايا الحية بما يتناسب و التطور السريع في عالم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال .
- تأهيل المورد البشري : تتطلب الإدارة الرقمية إحداث تغيرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها و هذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم و التدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط و البرامج و الأساليب التعليمية و التدريبية على كافة المستويات ، بالإضافة إلى توعية

أفراد المجتمع بثقافة و طبيعة الإدارة الالكترونية و تهيئة الاستعداد النفسي و السلوكي و التقني و المادي و غير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الرقمية أو الالكترونية .

- تحيين و وضع الأطر التشريعية المناسبة : أي إصدار القوانين و الأنظمة و الإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الرقمية و تلبي متطلبات التكيف معها لأن معظم التشريعات و القوانين نشأت في بيئة تقليدية ، لذا فإنها قد أسست لأداء العمل وفقا لمعايير الانتقال و اللقاء المباشر بين الموظف و طالب الخدمة ، وكذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، و بالطبع فإن التحول إلى الإدارة الالكترونية أو الرقمية يحتاج بيئة قانونية و تشريعية مختلفة.كما أن وجود التشريعات و النصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الالكترونية و يضفي عليها المشروعية و المصداقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

٢.٥.المتطلبات البشرية :

يعتبر العنصر البشري أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع و في أي منظمة فلذلك يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الرقمية ، حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الالكترونية ، فهو الذي اكتشفها و من ثم طورها و سخرها لتحقيق أهدافه التي يصبوا إليها لذلك فإن الإدارة الالكترونية من و إلى العنصر البشري.و تتمثل البنية التحتية البشرية للأعمال الالكترونية في مجموعة الملكات العلمية و الفنية و المهارية المؤهلة (Know-how-) لتقديم الخدمات المرتبطة بالأعمال الالكترونية سواء تلك المرتبطة بالبنية التحتية الصلبة (تأسيسات ، توصيلات، تشبيك، تصليحات ، تطويرات لاحقة)أو البنية التحتية الناعمة (تقديم خدمات ، استشارات ، نماذج أعمال جديدة ، برمجيات تطبيق.....الخ)[iii].

٣.٥.المتطلبات المادية و التقنية :

كما لاحظنا في التعاريف المشار إليها سالفا ، أن الإدارة الرقمية أسلوب إداري حديث يهدف إلى تطوير أداء المرافق على أنواعها و مجالاتها ، كما يمكنه أن تحقق نتائج كبيرة على المستويات الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية و التعليمية و غيرها ، لكن هذا الأسلوب الحديث يقضي توفير البنى التحتية الملائمة لتجسيده على مستوى المؤسسات و المرافق العامة ، خاصة من الناحية الوسائط و الشبكات و ألأدوات و التقنيات التكنولوجية التي تعرف تطورا سريعا ، مما يضع خيارات دائمة و مفتوحة أمام الإدارة مثل ربط بعض أنشطة الأعمال بخدمات الهاتف الخلوي مع الانترنيت و تقنياتها مثل خدمات الرسائل (SMS) ، البريد الالكتروني ، بروتوكول الاتصال بالانترنيت (WAP) ، و غيرها من الوسائط المعلوماتية الأخرى .

كما تتمثل المكونات المادية للبنية التحتية التقنية للإدارة الرقمية في تقنيات الاتصال التي تقوم بنقل المعلومات عبر المواقع المختلفة من خلال قنوات و محطات الاتصال و تقنيات الحاسب الآلي كجهاز الحاسوب و ملحقاته و مختلف برامج التشغيل و التطبيق ، بالإضافة إلى شبكات الانترنيت المختلفة (أنترنيت، اكسترانيت، أنترانت).

٤.٥.المتطلبات الأمنية :

هذا المطلب هو أساس نشر الثقافة الرقمية لدى مكونات المجتمع ، ذلك أن انتشار عوامل مثل القرصنة ضمن المواقع الالكترونية و سرقة المعلومات من خلال سهولة الولوج لحسابات الآخرين ، يعد هاجسا في تعميم استعمال التقنيات الرقمية، لذا جب حماية كل الملفات الالكترونية من خلال توفير الأمن الالكتروني و السرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية و الشخصية و لصون الأرشيف الالكتروني من أي اختراق لما لها من أهمية و خطورة على الأمن القومي و الشخصي للدولة أو الأفراد .

٦. أهمية التحول الرقمي بالنسبة للمرافق العمومية الجزائرية :

تتجلى أهمية رقمنة الإدارة في قدرتها على مواكبة التطور النوعي و الكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات و نظم المعلومات ، وما يرافقها من انبثاق ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال فهي تمثل نوعا

من الاستجابة الفورية لتحديات عالم القرن الواحد و العشرين التي تشمل: العولمة الفضاء الرقمي ، المعرفة وثورة الانترنيت و فيما يلي عرض لأهميتها على مستوى المنظمة الجزائرية :

- تساعد الإدارة الرقمية على تحسين إجراءات تقديم الخدمات مما يسهل الأعمال و المعاملات التي تقدمها المنظمة لعملائها و يحقق التواصل بين المنظمة و هؤلاء المتعاملين معها، حيث يمكن توفير و إتاحة البيانات و المعلومات أمامهم بشفافية تامة ، كما تمكن الإدارة الالكترونية المنظمة من عرض نماذج و إجراءات تقديم خدماتها لجمهورها بصورة أفضل تيسر حركة التعامل مع العاملين بالمنظمة ، كما لها أيضا فرصة فتح قنوات اتصالات جديدة بين القائمين على إدارتها و بين المتعاملين مما ييسر إدارة الأعمال و المعاملات و يزيل الكثير من المعوقات المتعلقة بها [iv] .

- تساهم الإدارة الرقمية في إحداث تغييرات جذرية على مستوى الإجراءات و ذلك بتحويلها إلى عملية تقنية و مختزلة لا تحتاج إلى الكثير من الجهد و الوقت وتذليل عقبات الاتصال ، من خلال توفير الخدمة لطالبها بشكل مستمر عن طريق شبكة الانترنيت ، خاصة وأن هذه الإمكانية غير مقيدة بزمان أو مكان .

- تعتمد الإدارة الرقمية على وجود قاعدة بيانات و معلومات تساعد متخذي القرار على التخطيط و اتخاذ القرارات الصحيحة ، و بالتالي فإن أهمية الإدارة الرقمية تقاس بأهمية المعلومات ، و التي تؤدي دورا فاعلا و مؤثرا في عملية صنع القرار على مستوى المنظمات .

- حيث تساعد الإدارة الرقمية في إعادة النظر في العلاقات الهرمية بين الإدارة و ذلك عبر إعادة انتشار الكفاءات و الرفع من درجة التنسيق الأفقي و العمودي بين مختلف الوحدات الإدارية ، وذلك من خلال وضع بنود للمعلومات الخاصة و المشتركة فيما بينها لتبادل المعلومات بشكل سليم دون إتباع للإجراءات ، فالفعالية و القدرة على المعالجة و التخزين و كذا السرعة في التواصل و المرونة التي تطبع الإدارة الالكترونية سهلت إمكانية تجاوز معوقات المركزية في اتخاذ القرار [v] .

- و ذلك من الصورة الإدارية النمطية التي تستخدم عدد كبير من الموظفين و إعداد هياكل تنظيمية ضخمة و متدرجة تستلزم التقيد بإجراءات إدارية روتينية إلى الصورة الالكترونية التي تحتاج إلى عدد قليل من الموظفين ذو كفاءة و مهارة في استخدام تكنولوجيا المعلومات ، تتجاوز بذلك كل القيود الجغرافية و الزمانية و الهياكل الضخمة ، فظهر ما يسمى بالحكومة الالكترونية ، التجارة الالكترونية ، الإدارة الالكترونية و غيرها .

من خلال ما سبق ذكره تظهر أهمية التحول الرقمي في سعيها لتحسين الفعالية في المنظمات من حيث الأداء و اتخاذ القرارات ، ومن هنا تعتبر الإدارة الالكترونية مدخلا معاصرا في تحديث و تطوير المنظمات و تهيئتها لمواجهة مشكلات الإدارة التقليدية باستخدام التقنيات الالكترونية المتقدمة ذات التأثير الفعال في حياة الأفراد و المنظمات لتقديم الخدمات الالكترونية في وقت قصير و بأقل جهد ممكن.

٧. معيقات التحول الرقمي داخل المرافق العمومية الجزائرية :

إن تطبيق الإدارة الرقمية يعتبر تحديا في حد ذاته ، يلزمه العديد من المتطلبات لاستكمال نجاحه ، و قد تواجه هذا المشروع عده معيقات مما يؤدي إلى عدم السير الحسن و من هنا يمكن تصنيف معيقات الإدارة الرقمية إلى :

١.٧. معوقات إدارية : تتمثل في :

- انعدام التخطيط و التنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الرقمية و تحديد الوقت الذي يلزم فيه البدء بتطبيق و تنفيذ الخدمات و المعلومات الكترونيا.

- الرؤية غير الواضحة و الضبابية للإدارة الرقمية المتمثل في عدم فهم و استيعاب أهدافها سواء كان بالنسبة للموظفين و العاملين في الإدارة الرقمية أو المستفيدين منها و من معطياتها و خدماتها .

- ضعف اهتمام الإدارة العليا لبعض المرافق و الإدارات بتقسيم و متابعة تطبيق الإدارة الرقمية و هذا ما دفعنا إلى التعرض له في متطلبات التحول الرقمي ، عند ذكرنا بضرورة توفر الدعم الإداري خاصة من ناحية القادة كعامل مهم في التحول الرقمي ، و هذا العامل نراه واقعا بالمؤسسات الجزائرية .

- غياب التنسيق بين الأجهزة و الإدارات خاصة بين المصالح الإدارية التي لديها نوع من الحساسية في مهامها و وظائفها.

- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة لدى بعض الإدارات و المرافق بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تفضليها الأسلوب الإداري الورقي.
- فقدان الشفافية بمعنى أن حق المواطن ليس مضمونا للوصول إلى المعلومات و معرفة آليات وضع و اتخاذ القرارات المؤسسية لاعتبارات مختلفة .
- قد يكون هناك تمسك بالمركزية المعوقة أحيانا للإدارات الالكترونية و عدم الاهتمام أو الرضا بالتغيير الإداري فيها .

٢.٧. معوقات تقنية : نلخصها في :

- ضعف البنية الأساسية لنظم المعلومات و الاتصالات و ضعف كفاءتها التشغيلية.
- عدم وجود بينة تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الرقمية في مؤسساتها .
- اختلاف القياس و المواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة في الربط بينها .
- عدم وجود وعي حاسوبي و معلوماتي عند بعض الإداريين .
- انعدام أمن المعلومات .

٣.٧. معوقات بشرية : يمكن تلخيص أهم العوائق البشرية في :

- الأمية الالكترونية لدى العديد من موظفي المؤسسات الجزائرية ، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- غياب الدورات التكوينية و رسكلة موظفي الإدارة ، في ظل التحول للإدارة الرقمية.
- ميزانية الفرد و صعوبة اقتطاع جزء منها لتوجيهه نحو اقتناء أجهزة ذكية و استعمالها في معاملته الإدارية.
- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع و انقسامه (فئات تمتلك أجهزة حاسوبية و معدات و أخرى تفتقدها).
- إشكالات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الرقمية و حلول الآلة محل الإنسان، هذا الأخير الذي يرفض و يقاوم التحول الالكتروني خوفا عن امتيازاته و منصبه.
- قلة عدد الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لاستخدام الحاسب الآلي وشبكة الانترنيت.
- النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الرقمية من حيث تقليصها للعنصر البشري على خلاف الإدارة التقليدية التي يزج بها الكثير من العاملين و العناصر البشرية .

٤.٧. معوقات مالية : تتمثل في:

- تكلفة استخدام الشبكة العالمية للأنترنت .
- قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الرقمية و خاصة إنشاء الشبكات و ربط المواقع و تطوير الأجهزة و البرامج .
- تكلفة الموارد المرتبطة برقمنة الإدارة أو المرفق العام .
- المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب و التأهيل من أجل تطبيق الإدارة الرقمية .
- التكلفة العالية للبرمجيات و الأجهزة الالكترونية حيث أضحت التطبيقات الفعالة التي تتيحها شبكة الانترنت مشفرة و غير مجانية .

٥.٧. معوقات ثقافية و تربوية :

- الفكر التربوي السائد الذي لا يدرج أي مقاييس تخص الرقمنة و الإعلام الآلي إذ لا يمكن بناء مجتمع معلومات بأطر غير متعلمة .
- انخفاض مستوى التعليم بدرجة متواصلة و عدم إعطاء أهمية لتعلم و تدريس لغة الحاسوب و البرمجيات .
- ضعف مستوى اللغة الانجليزية بشكل فاعل خاصة لدى الموظفين الذين يشغلون مناصب مهمة .
- غياب ثقافة استعمال الأجهزة الذكية سواء من قبل الموظف أو المواطن .

٦.٧. المعوقات القانونية و التشريعية من بين هاته المعوقات نذكر منها [vi] :

- ضعف التشريعات القانونية التي تضمن اعتماد التوقيع الالكتروني و التعامل مع البريد الالكتروني و التحقق من طالب الخدمة .

- غياب التشريعات التي تجرم و تضع العقوبات الرادعة لمخترق شبكات الإدارة الرقمية خصوصا الحسابات البنكية و المستندات الخصوصية .
- الثغرات الموجودة في القوانين و التشريعات التي تتصدى للجرائم الالكترونية .

٨. خاتمة:

يمكن القول مما سبق و من خلال جولتنا الاستطلاعية ، أن الدولة الجزائرية شرعت فعلا في تجسيد مشروع الإدارة الرقمية داخل مؤسساتها خاصة منها الخدمية على غرار قطاع البريد ، مصالح الضرائب ، البلديات ، اتصالات الجزائر ، قطاع التعليم العالي و غيرها ، سعيا منها إلى تحقيق إدارة بلا ورق و إزالة العادات الإدارية التي كانت سائدة و المتعارف عليها في الإدارة التقليدية ، من ضعف في الأداء و البطء في الإجراءات و بيروقراطية في المعاملات ، إلا أن هذا المشروع تعترضه العديد من العقبات و التحديات خاصة منها ما تعلق بالثقافة التنظيمية و انعدام الثقافة التكنولوجية لدى أفراد المجتمع ، فلا يكفى توفير الأدوات التكنولوجية من حواسيب و تطبيقات و شبكات اتصال ، بل الأمر يتعدى ذلك ، فمثلا المواطن الجزائري ليزال يفضل قضاء مصالحه بالاعتماد على الورق و التنقل إلى مقرات الإدارات و تشكيل الطوابير أمام الإدارات و المقرات الإدارية خاصة إذا تعلق الأمر بالمعاملات المالية ، و ليزال الموظف داخل الإدارة يفضل استعمال أبجديات الإدارة التقليدية سواء لضعف تكوينه او عدم تحكمه في التكنولوجيا و أدواتها أو حتى لغتها و هذا ما يسجل حتى عند البعض من ذوي المناصب العليا الذين يقع على عاتقهم عملية تفعيل مبادئ الإدارة الرقمية ، لذا فلابد من الأخذ بكافة الأسباب حتى يتم تجسيد هذا المشروع عبر كافة مؤسسات الدولة ، في إطار عملية إدارة التغيير الذي فرضه التطور التكنولوجي ، هذا الأخير الذي أزال الكثير من المفاهيم و استحدث أخرى في عالم الإدارة و التنظيم ، فأصبحت العلاقة بين المؤسسة و بين بيئتيها الخاصة والعامة علاقة الكترونية ، فظهر ما أصبح يسمى بالإدارة الالكترونية الإدارة الرقمية ، الحكومة الالكترونية ، التجارة الالكترونية و السياحة الالكترونية المحاكمة الالكترونية و غيرها من المفاهيم التي ظهرت نتيجة عن استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال داخل الأطر الإدارية و التنظيمية و على هذا الأساس نضع جملة التوصيات التي من الممكن أن تكون محل اعتبار :

- ضرورة نشر الثقافة الالكترونية سواء لدى الإدارات أو المواطنين ، إذ أن الكثير من المواطنين يفضلون المعاملات الورقية على المعاملات الالكترونية .
- تأهيل العنصر البشري ، إذ أن الكثير من الموظفين لا يتقنون استعمال جهاز الحاسب الآلي ، حتى ذوي المناصب السامية منهم .
- توفير الحماية للبيانات الشخصية، خاصة أن الأجهزة الذكية تقوم على تطبيقات تسمح بالاطلاع على مختلف بيانات الأفراد من خلال رقم الهاتف مثلا فقط .
- التكوين في مجال اللغات الأجنبية باعتبارها لغة الحواسيب و الأجهزة الذكية .
- توفير الكوادر المتخصصة في مجال الرقمنة و استخدام أجهزة الذكية المتطورة.

.الهوامش :

[i] . عمار بوحوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد و العشرين، دار الغرب الإسلامي ، بيروت، ٢٠٠٦ ، ص ١٨٤ .

[ii] . ربحي مصطفى عليان ، البيئة الالكترونية ، ط١ ، كلية التخطيط و الإدارة الجامعية البلقاء التطبيقية ، الأردن ، ٢٠١٢ ، ص ٢٦.

[iii] . محمد جمال–أكرم عمار، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي و دورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة، ٢٠٠٩ ، ص ص٧٣–٧٤.

[iv] . رشاد وحيد الدايني ، أثر الإدارة الالكترونية و دور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة ، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، ٢٠١٠، ص١٩.

[v] . محمد مهدي ، الإدارة الالكترونية، جامعة المولى إسماعيل ، مكناس، المغرب، ٢٠١٢، ص١١ .

[vi] . ياسين سعد غالب ، الإدارة الالكترونية و أفق تطبيقاتها العربية ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ٢٠٠٥ ، ص ٢٣٨.

٩.المراجع :

١) ياسين سعد غالب ، الإدارة الالكترونية و أفق تطبيقاتها العربية ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ٢٠٠٥ .

٢) محمد مهدي ، الإدارة الالكترونية، جامعة المولى إسماعيل ، مكناس، المغرب، ٢٠١٢.

٣) عمار بوحوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد و العشرين، دار الغرب الإسلامي ، بيروت، ٢٠٠٦ .

٤) ربحي مصطفى عليان ، البيئة الالكترونية ، ط١ ، كلية التخطيط و الإدارة الجامعية البلقاء التطبيقية ، الأردن ، ٢٠١٢ .

٥) محمد جمال–أكرم عمار، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي و دورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة، ٢٠٠٩ .

٦) رشاد وحيد الدايني ، أثر الإدارة الالكترونية و دور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة ، رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، ٢٠١٠.