



دور التوقيع الإلكتروني في تحسين أداء الإدارة العمومية-دراسة استطلاعية لبعض القطاعات العمومية في الجزائر-

The Role Of Electronic Signature In Improving The Performance Of Public Administration An Exploratory Study Of Some Publics Sectors In Algeria

مراد دادو*، (Algeria) University of Algiers3، dadou.mourad@univ-alger3.dz

رابح غازي، (Algeria) University of Algiers3، ghazi.rabah@univ-alger3.dz

تاريخ الارسال: 2021/11/06	تاريخ القبول: 2021/12/20	تاريخ النشر: 2021/12/31	المؤلف المرسل: مراد دادو
---------------------------	--------------------------	-------------------------	--------------------------

الملخص:

نسعى من خلال هذه الورقة لإبراز مفهوم التوقيع الإلكتروني، ودوره في تحسين أداء الإدارة العمومية في الجزائر، وهذا من خلال عرض التجربة الجزائرية في كل من قطاع العدالة الذي خطى شوطا كبيرا وفعالا في الخدمات المقدمة، وكذا قطاع التعليم العالي والبحث العلمي الذي لازال لم يصل للمستوى المطلوب، وهناك أيضا محاولات من البلديات التي تطمح للالتحاق بركب الإدارة الإلكترونية وتقريب الإدارة من المواطن.

يعتبر التوقيع الإلكتروني العنصر الجوهرية في المحرر فهو يشير إلى جميع الوسائل والأساليب الممكنة لإنتاج الموقع لتوقيعه بصورة الكترونية قصد توثيق السند أو الالتزام بمضمونه، بما يعطي الثقة والأمان لأطراف التعامل بمصدقية الوثائق المقدمة والسرعة في الحصول عليها هذا من جهة، ومن جهة أخرى تخفيف الضغط وطوابير الانتظار على مستوى الإدارات العمومية.

الكلمات المفتاحية: توقيع الكتروني؛ أداء إداري؛ إدارة عمومية.

Abstract :

This paper discusses define the concept electronic signature and determine its role in improving public management in Algeria through a case study in three sectors ,the justice sector among the first sectors that have adopted digitalization , this sector has undergone major changes in the level of electronic services offered, the higher education and scientific research sector, which has not yet reached the desired level in terms of digital and the sector of local communities with the attempts of municipalities in the adoption of e-government to get closer to their citizens.

The electronic signature is considered as the essential element in the writings and the administrative documents, it refers to all the means and possible methods which allow to sign electronically in order to authenticate titles or obligations and to be engaged of its contents This ensures trust and security for the parties with credible and timely processing of their documents as well as a reduction of pressure and queues at the level of the public administrations.

Keywords: Electronic signature; administrative performance; public administration.

* المؤلف المرسل: مراد دادو

1. مقدمة:

تشهد الألفية الأخيرة تطورا تكنولوجيا متسارعا أدى إلى تغيير جذري في كيفية ممارسة المهام الإدارية وإيجاد أطر تنظيمية وتشريعية، تنبثق من الحقائق المتصلة بالثورة الالكترونية وواقعها وأهميتها ومشكلاتها فأصبحت ملامح الإدارة الالكترونية تلوح في الأفق وقطعت أسسها النظرية والتطبيقية شوطا كبيرا في مختلف بقاع المعمورة. هذه المعطيات والتطورات التكنولوجية أدت بالمنظمات المختلفة إلى الإقبال على استحداث أطر تشغيلية وخدماتية متطورة، وتعميق سلسلة المفاهيم الإدارية في إطار أعمال الشبكات والأنشطة الالكترونية التي أصبحت بديلا استراتيجيا لأساليب وأنماط الإدارة التقليدية خاصة في الظروف والأزمات الاستثنائية التي تمس الاقتصاد أحيانا . ومن هنا برزت الحاجة إلى الإدارة الإلكترونية التي تعنى بالانتقال من العمل الإداري العادي إلى النمط الإلكتروني، وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف، وهذا بطبيعة الحال يترتب عليه فوائد كالسرعة في إنجاز العمل، وخفض تكاليف العمل الإداري، ورفع أداء الإنجاز، وتجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني، وكبح جماح البيروقراطية.

لذا أضحت الإدارة الالكترونية ثورة حقيقية في مجال الاقتصاد والأعمال ومكنت العالم من التواصل والتفاعل وتحقيق منافع هامة في مستوى التبادل، ومن أجل توثيق تلك المعاملات بين المتعاملين، فإنها بحاجة إلى توقيع يتلائم مع البيئة الحديثة، وهذه الأخيرة تتفق مع فكرة التوقيع بمفهومها التقليدي، مما أدى الاتجاه نحو بديل لهذا التوقيع، فظهر ما يعرف بالتوقيع الإلكتروني، الذي أخذ حيزا واسعا في مجال المعاملات الالكترونية ونال الاعتراف القانوني به.

ويعتبر التوقيع الإلكتروني من التطبيقات التي ظهرت وتوسع مجال استخدامها توازيا مع التوسع في استخدام الحاسب الآلي وتقدم تطبيقاته وتقنياته على نحو جعل الحياة اليومية للأفراد والدول تعتمد عليه بصفة شبه كلية.

1.1 الإشكالية: في سياق ما سبق يمكن طرح السؤال الجوهرى لهذه الدراسة والمتمثل في معرفة: إلى أي مدى يساهم

التوقيع الإلكتروني في تحسين أداء الإدارة العمومية في الجزائر؟

2.1. الأسئلة الفرعية: بناء على السؤال الرئيسي نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالتوقيع الإلكتروني؟

- ماذا نقصد بالأداء الإداري؟

- ما هي الخطوات التي خاضتها الجزائر لتحسين أداء الإدارة العمومية الالكترونية؟

3.1. الفرضيات: للإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- يعتبر التوقيع الإلكتروني ذو أهمية كبيرة في إتمام وتوثيق المعاملات الإدارية الالكترونية.

- تعتمد معظم المنظمات باختلاف مستوياتهم على مجموعة من الأبعاد والجوانب لتحسين أدائها الإداري.

- يساهم استخدام التوقيع الإلكتروني في تحسين أداء الإدارات العمومية في الجزائر.

4.1. أهداف البحث: تتمثل أهداف هذا البحث في النقاط التالية:

- تسليط الضوء على أحد القضايا المهمة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ألا وهو التوقيع الإلكتروني ودوره في إتمام وتسريع المعاملات الإدارية.
- إبراز مدى حتمية التعامل بالوسائل الإلكترونية وأهميتها في تحسين أداء الإدارة العمومية خاصة في الظروف والأزمات التي يشهدها الاقتصاد في العالم.
- الوقوف على الجهود التكنولوجية المستخدمة في الإدارات العمومية بالجزائر وما مدى تطبيقها على أرض الواقع.
- الخروج بتوصيات واقتراحات تكون في فائدة الإدارة العمومية بالجزائر.

5.1. أهمية البحث: تتمثل أهمية هذا البحث في محاولة تسليط الضوء على موضوع في غاية الأهمية، ألا وهو التوقيع الإلكتروني ودوره في تحسين الأداء الإداري، فالتحديات الراهنة التي تفرضها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتجارة الإلكترونية أفرزت آثاراً جد مهمة على المعاملات الإدارية، مما نتج عنها ضرورة مواكبة المؤسسات الاقتصادية هذه التقنيات الحديثة لتسهيل مصالحها المادية وأداء أعمالها بأقل تكلفة وأسرع وقت وجهد ممكنين.

6.1. منهجية البحث: للإجابة على إشكالية البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لعرض وتحليل مختلف المفاهيم والجوانب الأساسية المتعلقة بموضوع الدراسة، معتمدين بذلك على مجموعة من المراجع المكتبية والإلكترونية ذات الصلة بموضوع البحث.

7.1. خطة البحث: في سبيل إجلاء الغموض على عناصر هذا الموضوع وإبراز أهم مسائله، تم تقسيم هذا العمل إلى ثلاث محاور أساسية، بحيث تناولنا في المحور الأول الإطار المفاهيمي للتوقيع الإلكتروني، أما المحور الثاني تطرقنا إلى الإطار النظري للأداء الإداري، وفي المحور الأخير قمنا بدراسة استطلاعية للإدارة العمومية في الجزائر.

8.1. حدود الدراسة: تم إعداد هذه الورقة البحثية في إطار حدود موضوعية، مكانية وزمنية، حيث تمثلت الحدود الموضوعية في دراسة كل من التوقيع الإلكتروني وأداء الإدارة العمومية، وهذا من خلال إظهار الدور الذي يلعبه التوقيع الإلكتروني في تحسين أداء الإدارة العمومية الإلكترونية، أما الحدود المكانية فتمثلت في بلد الجزائر من خلال دراسة استطلاعية للإدارة العمومية الإلكترونية في كل من قطاع العدالة، قطاع التعليم العالي والبحث العلمي وقطاع الجماعات المحلية خلال الفترة الممتدة ما بين شهري يناير وفبراير من سنة 2019 كحدود زمنية.

9.1. الدراسات السابقة: من بين الدراسات التي تمكنا من الاطلاع عليها، والتي تناولت موضوع الدراسة من زاويتها الخاصة ما يلي:

أ- دراسة يتوجي سامية (جوان 2015)، مقال تحت عنوان: أطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، مجلة المعارف، قسم العلوم القانونية، السنة التاسعة، العدد 18، البويرة، حيث خلصت هذه الدراسة إلى أن ضمان النجاح التام في مشروع رقمنة الإدارة والخدمة العامة يستوجب ضرورة تهيئة وتطوير البنية الأساسية لنجاح الإدارة الإلكترونية في أداء أعمالها، مع ترشيد وتعديل القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية اللازمة والقبول للوثائق والمعاملات

الإدارية الإلكترونية بما يتلاءم مع بيئة العمل الإداري الإلكتروني، وكذا تشجيع استيعاب المعرفة الإلكترونية لدى جمهور المتعاملين وتحقيق العدل والمساواة للجميع في الوصول إلى خدماتها العامة، وضرورة رفع كفاءة القوى العاملة التقنية والفنية، مع ضرورة عمل الدولة على حماية أمن المعلومات من حيث أن ثقة المواطن بالإدارة الإلكترونية يعتبر عنصرا مهما لقيامها. ب- دراسة ذنون يونس صالح، علياء عبد الرحمن مصطفى (2017)، مقال تحت عنوان التوقيع الإلكتروني وحججه في الإثبات (دراسة مقارنة)، مجلة جامعة تكريت للحقوق، السنة الثانية، العدد 02، الجزء الأول، وخلصت هذه الدراسة إلى أن اشتراط التوقيع التقليدي على المستندات المكتوبة أصبح أمرا لا يتماشى مطلقا مع الأساليب المستخدمة في التجارة الإلكترونية، إذ من غير المتوقع إيراد توقيع خطي على مستند الكتروني لذلك ظهر البديل الإلكتروني للتوقيع الخطي والذي يحقق نفس الأهداف التي يؤديها التوقيع التقليدي.

خلصت كل من الدراسة الأولى والثانية على أن تبني مفهوم الرقمنة والإدارة الإلكترونية والمصادقة عليها إلكترونيا سيرفع من كفاءة وفعالية الأداء الإداري للمؤسسات، وهو نفس الهدف الذي اتفقت عليه الدراسة الحالية، وهي ما أثبتته الدراسة الاستطلاعية في كل من قطاع العدالة، وقطاع التعليم العالي، وكذا قطاع الجماعات المحلية.

2. الإطار المفاهيمي للتوقيع الإلكتروني:

يمثل التوقيع بصورة عامة العنصر الجوهرية في المحرر الذي يعطي الورقة أهميتها في الإثبات لأنه يعني قبول الموقع كما هو مدون باعتباره يربط صاحب التوقيع بما تضمنته الورقة، أما التوقيع الإلكتروني فيشير إلى جميع الوسائل والأساليب الممكنة لإنتاج الموقع لتوقيعه بصورة الكترونية بقصد توثيق السند أو بقصد الالتزام بمضمون السند الموقع. وللتوضيح أكثر ندرج أهم التعاريف التي تناولت مصطلح التوقيع الإلكتروني فيصفه البعض على أنه: "ما يوضع على محرر إلكتروني (شريحة إلكترونية) ويتخذ شكل حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو غيرها، ويكون له طابع متميز ومنفرد يسمح بتحديد الشخص الموقع ويميزه عن غيره" (فرج، 2008، ص 14).

كما تم تعريف التوقيع الإلكتروني من خلال قانون الأونسيترال النموذجي للتوقيعات في نص المادة 02 منه والتي جاء فيها بأنه "بيانات في شكل إلكتروني مدرجة في رسالة بيانات أو مضافة إليها أو مرتبطة بها منطقيا، يجوز أن تستخدم لتعيين هوية الموقع بالنسبة إلى رسالة البيانات ولبيان موافقة الموقع على المعلومات الواردة في رسالة البيانات." (قانون الأونسيترال، 2001، ص 02)

أما تعريف المشرع الجزائري للتوقيع الإلكتروني فكان من خلال القانون رقم 15-04 المؤرخ في 01-02-2015 بنص المادة 02 منه والتي تنص على أنه "بيانات في شكل إلكتروني، مرفقة أو مرتبطة منطقيا ببيانات إلكترونية أخرى تستعمل كوسيلة توثيق" (الجريدة الرسمية، 2015، ص 07).

من خلال هذه التعاريف للتوقيع الإلكتروني، نستخلص أنها ركزت من جهة على الكيفية التي ينشأ من خلالها من حيث هو مجموعة من الرموز أو الإجراءات، ومن جهة ثانية على وظائفه ومميزاته من حيث إفادته في إثبات وحجية استعماله وإسناده لشخص معين، وموافقة هذا الأخير من خلال توقيعه على ما يتضمنه السند أو الوثيقة التي تحمل هذا التوقيع.

فإذا كان التوقيع التقليدي يتمثل في الإمضاء أو البصمة فإن التوقيع الإلكتروني يتخذ كذلك عدة صور تختلف باختلاف التقنية المستخدمة في تشغيل منظومة هذا التوقيع، فكل تقنية تستخدم في إحداث توقيع الكتروني يكون لها منظومة تشغيل تختلف عن الأخرى، ويمكن ذكر هذه الأشكال في ما يلي: (بيومي، ص 31)

1.2. التوقيع بالقلم الإلكتروني pen -op: هو عبارة عن قلم إلكتروني حساسي يمكن يستخدم للكتابة على شاشة الحاسب الآلي الخاص بالموقع ، ويتم ذلك باستخدام برنامج يكون هو المسيطر والمحرك لهذه العملية ويقوم هذا البرنامج بوظيفتين أساسيتين، الأولى وهي خدمة التقاط التوقيع والثانية تتمثل في خدمة التحقق من صحة التوقيع ، حيث يتلقى البرنامج أولا بيانات الموقع عن طريق بطاقته الخاصة التي يتم وضعها في الآلة، وتظهر بعد ذلك التعليمات على الشاشة، ثم تظهر بعد ذلك رسالة إلكترونية تطلب توقيعها باستخدام قلم على مكان محدد داخل شاشة الحاسب الآلي، و يقوم هذا البرنامج بقياس خصائص معينة للتوقيع من حيث الحجم والشكل والنقاط والخطوط والإلتواءات، ويطلب البرنامج من الشخص الضغط على مفاتيح معينة تظهر له على الشاشة تفيد بالموافقة أو عدم الموافقة على هذا التوقيع، ومتى تمت الموافقة يتم تشفير البيانات الخاصة بالتوقيع وتخزينها باستخدام البرنامج ثم تأتي مرحلة التحقق من صحة التوقيع، عن طريق مقارنة المعلومات مع التوقيع المخزن ويتم إرسالها إلى برنامج الحاسب الآلي الذي يحدد فيما إذا كان التوقيع صحيحا أم مزورا.

2.2. التوقيع الإلكتروني البيومتري: يعتمد هذا النظام على الصفات المميزة للإنسان وخصائصه الطبيعية والسلوكية التي تختلف من شخص إلى آخر، كبصمة الأصابع وبصمة شبكة العين ونبرة الصوت ودرجة ضغط الدم و التعرف على الوجه البشري وسواها من الصفات الجسدية والسلوكية التي يمكن أن تعتمد باعتبارها توقيعاً إلكترونياً.

ويتم التحقق من شخصية الموقع عن طريق أجهزة إدخال المعلومات إلى الحاسب الآلي مثل الفأرة و لوحة المفاتيح التي تقوم بالتقاط صورة دقيقة لأحد الخواص الذاتية للإنسان، ويتم تخزينها بطريقة مشفرة داخل الحاسوب بحيث لا يستطيع أحد التعامل به إلا في حالة المطابقة.

ويرى البعض أن التوقيع البيومتري يقوم بوظائف التوقيع التقليدي لأن الخصائص الذاتية لكل شخص من شأنها أن تميزه عن أي شخص آخر، ولذلك فإن هذا التوقيع يعتبر وسيلة موثوق بها لتمييز الشخص وتحديد هويته عن طريق تشفيره حتى لا يمكن أن ينتحل شخص آخر شخصية الموقع، غير أن البعض الآخر يرى ضعف التوقيع البيومتري من حيث درجة الثقة والأمان، وذلك لأنه يتيح لقرصنة الحاسوب فك رموز التشفير أو تقليد بصمات الأصابع أو تقليد نبرة الصوت وغيرها، و لهذا فإنه لا يوفر الثقة والأمان الكافيين.

3.2. التوقيع الرقمي: يعتبر التوقيع الرقمي من أهم صور التوقيع الإلكتروني نظرا لما يتمتع به من قدرة فائقة على تحديد هوية أطراف العقد تحديدا دقيقا ومميزا، إضافة لما يتمتع به أيضا من درجة عالية من الثقة والأمان في استخدامه و تطبيقه عند إبرام العقود الإلكترونية.

وقد جاء التوقيع الرقمي من خلال فكرة الرموز السرية والمفاتيح المتماثلة وغير المتماثلة، من حيث اعتماده على اللوغاريتمات والمعادلات الرياضية المعقدة من الناحية الفنية، وذلك باستخدامه برنامجا محمدا ، بحيث لا يمكن لأحد كشف الرسالة إلا الشخص الذي يحمل مفتاح فك التشفير والتحقق من أن تحويل الرسالة قد تم باستخدام المفتاح الخاص إضافة إلى تحققه من أن الرسالة الواردة لم يلحقها أي تغيير أو تعديل والتوقيع الرقمي هو عبارة عن رقم سري أو رمز ينشئه صاحبه باستخدام برنامج حاسب ويسمى الترميز والذي يقوم على تحويل الرسالة إلى صيغ غير مفهومة ثم إعادتها إلى صيغتها الأصلية حيث يقوم التوقيع على استخدام مفتاح الترميز العمومي والذي ينشئ مفتاحين مختلفين ولكنهما مرتبطان رياضيا حيث يتم الحصول عليهما باستخدام سلسلة من الصيغ الرياضية أو الخوارزميات غير المتناظرة.

4.2. التوقيع الإلكتروني اليدوي أو الإمضاء الآلي: يتمثل في قيام الشخص بتخزين إمضائه اليدوي في الكمبيوتر بعد تصويره وإدخاله إليه بالماسح الضوئي ويتم حمايته برقم سري ليتم استعماله عند الحاجة. وهذا النوع لا يتمتع بدرجة كبيرة من الأمان إذ أن المرسل إليه يستطيع أن يحتفظ بنسخة من صورة التوقيع ويعيد لصقها على أي وثيقة إلكترونية. (حابت، 2015، ص 106)

ولإضفاء القيمة القانونية للتوقيع الإلكتروني على المستند الموقع وتعزيز الثقة فيه، هناك مجموعة من الشروط الواجب توافرها فيه كما حددت في الفقرة الثالثة من المادة 06 من قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التوقيعات الإلكترونية وهي كما يأتي:

- أن تكون الوسيلة المستخدمة لإنشاء التوقيع مرتبطة بالموقع دون أي شخص آخر؛
 - أن تكون الوسيلة المستخدمة لإنشاء التوقيع الإلكتروني خاضعة وقت التوقيع لسيطرة الموقع دون أي شخص آخر؛
 - أن يكون أي تغيير في التوقيع الإلكتروني يجري بعد حدوث التوقيع قابلاً للاكتشاف؛
 - لما كان الغرض من اشتراط التوقيع هو تأكيد سلامة المعلومات التي يرتبط بها يجب أن يكون أي تغيير في تلك المعلومات يحدث بعد التوقيع قابلاً للاكتشاف.
- وبعد أن تطرقنا للتعريف المتعلقة بالتوقيع الإلكتروني وكذا أهم صورته تجدر بنا الإشارة إعطاء بعض نقاط التفرقة بين التوقيع التقليدي والتوقيع الإلكتروني في الجدول رقم(01) التالي:

الجدول رقم(01): الفرق بين التوقيع التقليدي والتوقيع الإلكتروني

التوقيع الإلكتروني	التوقيع التقليدي	مجال المقارنة
بالمقابل لم تحدد التشريعات صورة معينة للتوقيعات الإلكترونية بل أعطت مفهوما عاما موسعا باعتباره مجموع الحروف والعلامات والأرقام والرموز والإشارات حتى الأصوات.	صورة التوقيع التقليدي في الشكل الكتابي على الإمضاء أو بصمة الإصبع	من حيث الشكل
يعتمد على إجراءات وتقنيات لا بد أن تكون آمنة، ويتعلق الأمر بآلية إنشاء التوقيع الإلكتروني المؤمنة.	يكون للموقع حرية في اختيار توقيعه وصيغته فله أن يعتمد الإمضاء أو يستبدله ببصمة الإصبع أو الختم.	

عبارة عن رسم يقوم به الشخص، فهو فن وليس علم. عبارة عن استخدام برنامج فهو علم وليس فنا، وبالتالي يصعب تزويره.	عبارة عن رسم يقوم به الشخص، فهو فن وليس علم.	من حيث الدعامة
يوضع في وسيط إلكتروني قد يكون جهاز الحاسب الآلي، أو الانترنت وغيرها.	يوضع في الوسيط المادي الملموس وهي في الغالب دعامة ورقية.	
تحديد هوية القائم بالتوقيع و التوثيق على أنه هو بالفعل صاحب التوقيع، والتعبير عن إرادة الشخص في القبول بالعمل القانوني والالتزام، فهو يقوم على التعاقد عن بعد دون الحضور المادي لأطراف التصرف.	وسيلة لتحقيق شخصية الموقع والتعبير عن إرادته في الالتزام بمضمون الورقة وأخيرا دليل على الحضور المادي لأطراف التصرف.	من حيث الحضور الجسدي لأطراف التصرف

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على (ثروت، 2007، ص36)

من خلال هذا يتجسد الدور الرئيسي للتوقيع الإلكتروني في تحقيق موثوقية المعاملات الإلكترونية و ضمان الثقة وزيادة الأمان بين المتعاملين إلكترونياً، فهو يقوم بالدور ذاته الذي يقوم به التوقيع التقليدي الأمر الذي دفع بالمشرع إلى إضفاء على التوقيع الإلكتروني بالحجية القانونية اللازمة في الإثبات.

في هذا الصدد أكد القانون النموذجي للأونسيترال في الفقرة الثالثة من المادة السادسة منه بشأن التجارة الإلكترونية على الشروط الواجب توافرها لتحقيق قانونية التوقيع الإلكتروني وهي كما يأتي: (حنان، 2001، ص 565)

- أن تكون الوسيلة المستخدمة لإنشاء التوقيع مرتبطة بالموقع دون أي شخص آخر؛
- أن تكون الوسيلة المستخدمة لإنشاء التوقيع الإلكتروني خاضعة وقت التوقيع لسيطرة الموقع دون أي شخص آخر؛
- أن يكون أي تغيير في التوقيع الإلكتروني يجري بعد حدوث التوقيع قابلاً للاكتشاف؛
- لما كان الغرض من اشتراط التوقيع هو تأكيد سلامة المعلومات التي يرتبط بها يجب أن يكون أي تغيير في تلك المعلومات يحدث بعد التوقيع قابلاً للاكتشاف".

3. الإطار النظري للأداء الإداري:

3.1. تعريف الأداء الإداري: إن أصل كلمة أداء ينحدر من الكلمة اللاتينية (performance) التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما والتي اشتقت منها اللفظة الإنجليزية (performance) التي تعني إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه.

ويعرف الأداء بأنه "تأدية وإنجاز الأعمال بنسق منظم قائم على أسس ومبادئ وأركان وقيم تنظيمية محددة". (العدلوني، 2002، ص02)

كما يعرف الأداء على أنه: "تلك الجهود أو النشاطات أو العمليات أو السلوكيات والتصرفات التي يقوم بها الأفراد والجماعات الذين تتكون منهم المنظمة على اختلاف مستوياتهم وخصائصهم". (السلمي، 1998، ص 20)

إذا يمكن القول أن الأداء الإداري هو نتاج تلاحم بين الآليات والأفراد من أجل تنسيق الجهود، حيث ينقسم مورد المستلزمات البشرية إلى ما يلي:

- الأفراد: وهم الأفراد الذين يستخدمون النظام بطريقة مباشرة أو يستخدمون مخرجاته المجهزة بوساطة الآخرين، ومن أمثلته المستخدمين النهائيين المحاسبين، ورجال البيع، والمهندسين والمديرين والعملاء، ويعتبر معظم المستخدمين النهائيين من عمال المعرفة أي الأفراد الذين يقضون أكثر وقتهم في الاتصالات والتعاون من أجل خلق واستخدام وتوزيع المعلومات؛

- المتخصصون: يقصد بهم المحللين ومصممي النظم، المبرمجين، المتخصصون في تشغيل الأجهزة وصيانتها والمتخصصون في تقنيات الاتصالات وهؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام؛

- الإداريون: يشارك في إدارة النظام مسؤل قاعدة المعلومات، الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمستفيدين لمنتجات النظام (من محاسبين، رجال بيع، مهندسين، كتبة للحسابات، مديرين ومستهلكين).

لذا نجد أن معظم المنظمات باختلاف مستوياتها تسعى لتحسين أدائها باعتباره عملية متكاملة تنطوي على تحقيق هدف استخدام الموارد البشرية والمالية والفنية المتاحة للمنظمة بأفضل صورة ممكنة وبطريقة عملية وإنسانية، كما تستهدف تحقيق أهداف المنظمة وتلبية احتياجات كل العاملين فيها والمتعاملين معها، ويعد تحسين الأداء عملية متصلة ومستمرة كونها ترتبط بعمليات التطوير والتغيير المطلوب مواكبته في بيئة المنظمة.

2.3. أبعاد تحسين الأداء: تمتد أنشطة تحسين الأداء لتشمل جميع الجوانب والأبعاد الإنسانية والتنظيمية والبيئية للمؤسسة، وذلك على النحو التالي:(مناهل، 2015، ص118)

أ- الأبعاد الإنسانية: تشمل الاهتمام بالعنصر البشري والحرص على إشباع احتياجاتهم؛

ب- الأبعاد التنظيمية: تعتبر الخصائص والأبعاد التنظيمية من أهم العوامل التي تؤثر على الأداء الإداري، ومن ثم فإن تحسين هذا الأداء يتطلب ضرورة الاهتمام بتطوير النواحي التنظيمية مثل الهيكل التنظيمي، التحديد الدقيق للصلاحيات والمسئوليات، أنماط القيادة، ونطاق الإشراف، الأجور ونظم الحوافز والمكافآت، والتكنولوجيا المستخدمة في العمل وغيرها من العوامل التنظيمية الأخرى؛

ج- الأبعاد البيئية: تتطلب عملية تحسين الأداء الإداري للمنظمات ضرورة إعادة النظر في مجموعة التشريعات والقوانين المؤثرة في عمل هذه المنظمات والاهتمام بتطوير القيم والأفكار والأطر الثقافية للأفراد، وقواعد السلوك الاجتماعي المرتبط بالعمل في مثل هذه المنظمات والتكاليف الاجتماعية.

كما يتطلب تحسين الأداء الإداري أيضا ضرورة التعرف على مدى الاستعداد التنظيمي، وهو ما يمكن التعرف عليه من خلال ما يلي:

- الاستعداد الثقافي: يقصد به درجة استعداد المنظمة والعاملين بها للإفصاح عن المعلومات ورؤية المنظمة، والإفصاح

عن هذه المعلومات يعتبر فرصة للتعليم وليس خطرا يهددها؛

- توفر الموارد المالية والبشرية: حيث لا بد من توفر مهارات التفكير الإستراتيجي والقدرة على جمع وتحليل

البيانات والحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب؛

- توافر مناخ تسوده الثقة والشفافية والرغبة في التطوير والتحسين المستمر؛

- اقتناع كل من الإدارة والعاملين، بفوائد وأهمية التحسين المستمر للأداء ونطاق الإشراف، الأجور ونظم الحوافز والمكافآت، والتكنولوجيا المستخدمة في العمل وغيرها من العوامل التنظيمية الأخرى.

3.3. مراحل تحسين الأداء: يمكن ذكر مراحل تحسين الأداء في ما يلي: (سيد قنديل، 2006، ص 150)

أ- تحليل الأداء: يتم تحليل الأداء باختبار أداء المؤسسة ضمن أولوياتها وقدراتها، وهو تعريف وتحليل للوضع الحالي والمتوقع للمشاكل في أداء العمل والمنافسة؛

ب- البحث عن جذور المسببات: يتم تحليل المسببات في الفجوة بين الأداء المرغوب والواقعي، وعادة ما يتم الفشل في معالجة مشاكل الأداء لأن الحلول المقترحة تهدف إلى معالجة الأعراض الخارجية فقط وليست المسببات الحقيقية للمشكلة، ولكن عندما تتم معالجة المشكلة من جذورها فذلك سيؤدي إلى نتائج أفضل، لذا فإن تحليل المسببات هو رابط مهم بين الفجوة في الأداء والإجراءات الملائمة لتحسين وتطوير الأداء؛

ت- اختيار وسيلة التدخل أو المعالجة: التدخل في الاختيار هو طريقة منتظمة وشاملة ومتكاملة للاستجابة لمشاكل الأداء ومسبباتها، وأهم الطرق الملائمة لتجاوزها، وعادة ما تكون الاستجابة مجموعة من الإجراءات تمثل أكثر من وسيلة لتحسين الأداء، ويتم تشكيل الإجراءات الملائمة للشركة ولوضعها المالي والتكلفة المتوقعة اعتمادا على الفائدة المرجوة، وأيضا تقييم المؤسسة ونجاحها يقاس بمدى تقليل الفجوة في الأداء والتي تقاس بمدى تحسين الأداء والنتائج التي توصلت إليها المؤسسة، وعادة ما يؤدي التدخل الشامل والمتكامل إلى التغيير وتحقيق نتائج مهمة في المؤسسة، لذا يجب أن تكون أي إستراتيجية لتحسين وتطوير الأداء آخذة بعين الاعتبار اختبار أو مراجعة أهداف المؤسسة قبل تطبيق الإستراتيجية لضمان قبولها وتطبيقها في كل المستويات؛

ث- التطبيق: بعد اختيار الطريقة الملائمة ووضعها حيز التنفيذ، يتم تصميم نظاما للمتابعة، ومحاولة تحليل أو تضمين مفاهيم التغيير التي تريدها في الأعمال اليومية والاهتمام بتأثير الأمور المباشرة وغير المباشرة بالنسبة للتغيير لضمان تحقيق فعالية المؤسسة وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية؛

ج- مراقبة وتقييم الأداء: يجب أن تكون هذه العملية مستمرة، لأن بعض الأساليب والحلول تكون لها آثار مباشرة على تحسين وتطوير الأداء كما يجب أن تكون لديك وسائل مراقبة ومتابعة تركز على قياس التغيير الحاصل، لتوفير تغذية عكسية ومبكرة لنتيجة تلك الوسائل، ولتقييم التأثير الحاصل على محاولة سد الفجوة في الأداء، يجب المقارنة وبشكل مستمر مع التقييم الرسمي بين الأداء الفعلي والمرغوب، وبذلك نكون قد حصلنا على معلومات من خلال التقييم يمكن استخدامها والاستفادة منها في عمليات تقييم أخرى من جديد.

كما تجدر الإشارة إلى أن تحسين الأداء الإداري جاء كمحصلة للعديد من المداخل والتي نوجزها في الجدول التالي:

الجدول رقم(02): أهم المداخل الحديثة في تحسين الأداء الإداري

المدخل	رواده	ركائزه
مدخل إدارة الجودة الشاملة	العالم الأمريكي "والثريشوران"	أن يبذل كل فرد أو مجموعة أفراد أفضل ما لديهم من إمكانيات وقدرات وأراء بحيث يكون كل فرد ركيزة أولية في طريق التوصل إلى الإبداع المجتمعي.
مدخل المقارنة المرجعية	شركة زيروكس عام 1979	مقارنة مستوى جودة الخدمات والمنتجات والممارسات في منظمة ما، مع غيرها من المنظمات التي تعتبر رائدة في هذه المجالات، بالشكل الذي يساهم في تحسين مستوى أداء هذه المنظمة.
مدخل سيجما	طوره شركة Motorola في 1987	تمر عملية التحسين وفقاً لهذا المدخل بخمس مراحل هي (التعريف، القياس، التحليل، التحسين، والرقابة).
مدخل بطاقة الأداء المتوازن	ديفيد نورتن وروبرت كابيلن عام 1992	يُمكن المنظمة من تحديد رؤيتها وإستراتيجيتها وأهدافها وتحويلها إلى أفعال، وزيادة قدرتها على التعلم، كما يساهم في التحديد الدقيق لاحتياجات كل من العاملين والمستفيدين من أنشطة وخدمات المنظمة، ويوفر معلومات عن أنشطة الأعمال الداخلية، والنتائج الخارجية لتحسين الأداء والنتائج.
مدخل إعادة هندسة الأعمال	في بداية التسعينيات	إعادة التفكير المبدئي والأساسي وإعادة تصميم نظم العمل بصفة جذرية من أجل تحقيق تحسينات جوهرية فائقة في معايير الأداء الحاسمة مثل الجودة، التكلفة، الخدمة، والسرعة وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة كعامل تمكين أساسي يسمح للمؤسسات بإعادة نظم أعمالها.

المصدر: من إعداد الباحثان، بالاعتماد على (مناهل، 2015، ص 123)

4.دراسة استطلاعية للإدارة العمومية الإلكترونية في الجزائر:

نستعرض من خلال هذه النقطة بعض الإدارات العمومية الإلكترونية في الجزائر ونخص بالذكر قطاع العدالة، قطاع التعليم العالي، وقطاع الجماعات المحلية.

ففي هذا السياق وفي إطار سياسة الدولة الهادفة لتحسين أداء الإدارة العمومية وجعلها تتميز بالكفاءة والفعالية، خاضت الجزائر عدة خطوات هامة في مجال عصنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة والتي مست العديد من القطاعات تجسدت في ما يلي:

1.4. قطاع العدالة:

يندرج التوقيع الإلكتروني في إطار عصنة قطاع العدالة الرامي إلى رقمنة الإجراءات القضائية، وتخفيف العبء عن المواطن وعناء تنقله للحصول على مختلف الوثائق الإدارية والقضائية وتقديمها عن بعد عبر شبكة مؤمنة في وقت وجيز، وضمان السرية وحماية المعطيات من القرصنة من جهة، ومن جهة أخرى وضع جل المتعاملين وشركاء القطاع في وضعية مريحة لأداء نوعي للعمل القضائي وبكل شفافية، وتتم هذه العملية بمنح وزارة العدل لكل قاض ونائب عام وأمين ضبط

شريحة الكترونية يخزن فيها توقيعهم الخاص بطريقة مشفرة، وهي مضمونة بواسطة لوحة التوقيع البيومترية للشريحة الالكترونية وحفظ التوقيع لا يتم إلا داخلها فلا يمكن حفظه خارجها مما يكفل حماية إضافية للتوقيع، كما أن المالك هو الوحيد الذي يحوز على البطاقة كاملة التي تحتوي على المفاتيح والشهادة الالكترونية وتوقيعه الخاص وتسمح هذه الشريحة المشخصة بما يلي: (بواشري، 2017، ص 277)

- التوقيع والتسليم الالكتروني للوثائق والعقود القضائية (صحيفة السوابق القضائية، شهادة الجنسية،... الخ) التي يتم قبولها كوسيلة إثبات لها نفس الحجية القانونية للإثبات بالكتابة على الورق، وذلك بمجرد التعرف على هوية الشخص المصدر للتوقيع، كما تسمح بتبادل الوثائق الكترونيا بين:

• الجهات القضائية (الإدارة المركزية والهيئات تحت الوصاية) الاعتماد على البريد لتبادل مختلف الوثائق الممضاة الكترونيا؛
• الجهات القضائية ومصالح الضبطية القضائية: محاضر التحري، تنفيذ تعليمات النيابة، متابعة نشر وتنفيذ الأوامر بالقبض والكف عن البحث.

- التأكد من صدور الوثيقة من الشخص المعرف؛

- ضمان التطابق والانسجام بين المعطيات المرسله والمتحصل عليها؛

- مصداقية الدليل الخاص بإثبات صدور المعطيات من المرسل؛

- الحماية من كل محاولات القرصنة.

يهدف برنامج الإصلاح الذي عرفه قطاع العدالة في الجزائر إلى تقريب الإدارة من المواطن والعمل على تقديم خدمة ذات نوعية تسمح بالقضاء على البيروقراطية والمحسوبية وتخفيف ثقل الإجراءات الإدارية، وبالتالي تتمين العلاقة مع المواطن، وفي هذا الإطار عززت العدالة سبل التعاون مع الإدارات العمومية الأخرى وهذا في ظل بناء حكومة الكترونية تسمح للجزائر بولوج عالم الرقمنة والسير بخطى ثابتة على درب التقدم للالتحاق بركب الدول المتقدمة في هذا المجال وهذا من خلال المشاريع الآتية:

أ- النظام الآلي لصحيفة السوابق القضائية: مكن قانون المالية لسنة 2015 المواطنين من استخراج صحيفة السوابق القضائية الموقعة إلكترونيا المعفاة من الرسم الجبائي، وفقا لما تضمنه المشروع حيث يمنح للمواطن وبصفة سرية وصل يحتوي على اسم المستخدم وكلمة السر للولوج إلى الشبكة الداخلية للوزارة.

يحتوي النظام التقني على قدرة تسمح باستخراج 10 مليار وثيقة جنسية أو صحيفة سوابق عدلية سنويا وبقوة سحب تقدر ب 3000 وثيقة (الاثنين معا) في الدقيقة.

في 21 جوان 2015 صدور المرسوم المتعلق بتسيير شهادة الجنسية، بحيث يتم إرسال الملفات المسوحة ضوئيا إلى قاعدة المعطيات الوطنية لشهادة الجنسية، بصفة أوتوماتيكية لإضفاء السرعة في معالجة هذه الملفات.

في 12 أكتوبر 2015 المرسوم المتعلق بسحب النسخ العادية للقرارات الصادرة عن المحكمة العليا ومجلس الدولة الموقعة الكترونيا من المجالس القضائية بالنسبة لقرارات المحكمة العليا، ومن المحاكم الإدارية بالنسبة لقرارات مجلس الدولة.

في 10 ديسمبر 2015 يتعلق بالربط الآلي لقاعدة معطيات إدارة السجون بقاعدة معطيات صحيفة السوابق القضائية لتمكين النظام الآلي لصحيفة السوابق القضائية من رد الاعتبار القانوني للأشخاص الذين تتوفر فيهم الشروط المنصوص عليها في التشريع الجزائري وذلك بصفة أوتوماتيكية.

ب- نظام تسيير الأوامر بالقبض: (بواشري، 2017، ص 230)

يسمح هذا النظام باحترام الحقوق والحريات الفردية للمواطنين وتفادي عمليات التوقيف التعسفية وغير المبررة، إذ يسمح هذا الأخير بتسيير ومتابعة عملية النشر الآلي والآني الواسع للأوامر بالقبض والإخطارات بالكف عن البحث ممضاة الكترونيا فور صدورهما، إضافة إلى تمكين المصالح المختصة للضبطية القضائية من الاطلاع آنيا على قاعدة المعطيات المركزية للأوامر بالقبض والإخطارات بالكف عن البحث الصادرة عن كافة الجهات القضائية ممضاة الكترونيا.

● الربط الآلي للمركز الوطني للسجل التجاري بواجهة للبحث في قاعدة المعطيات الوطنية لصحيفة السوابق القضائية: يسمح هذا الربط بتعميم استعمال تقنية الإمضاء الإلكتروني لتحسين مردودية وأداء الخدمة العمومية، كما يسمح للمصالح المؤهلة بالمركز الوطني للسجل التجاري من الاطلاع واستخراج بصفة آنية (القسيمة رقم 02 و 03) لصحيفة السوابق القضائية ممضاة الكترونيا للراغبين في الحصول على السجل التجاري، ويدخل هذا الإجراء في إطار تبسيط الإجراءات وتخفيف الوثائق على المواطن.

● الربط الآلي لقيادة الدرك الوطني والمديرية العامة للأمن الوطني بواجهة للبحث في قاعدة المعطيات الوطنية للأوامر بالقبض والإخطارات بالكف عن البحث الصادرة عن الجهات القضائية: يهدف هذا الإجراء إلى تعزيز احترام مبدأ ضمان الحقوق والحريات الفردية من خلال تمكين مصالح الضبطية القضائية من واجهة البحث في قاعدة المعطيات المركزية من أجل الإطلاع بصفة آنية على الأوامر بالقبض والإخطارات بالكف عن البحث الصادرة عن الجهات القضائية.

● الربط الآلي لقاعدتي المعطيات المركزية الخاصة بصحيفة السوابق القضائية والأوامر بالقبض والإخطارات بالكف عن البحث الصادرة عن الجهات القضائية بمديرية القضاء العسكري لدى وزارة الدفاع الوطني: بفضل هذه العملية ستتمكن المحاكم العسكرية من الإطلاع آنيا على القسيتين رقم 02 و 03 لصحيفة السوابق القضائية والأوامر بالقبض والإخطارات بالكف عن البحث ممضاة الكترونيا ومن متابعة ملفات الطعن بالنقض المحالة على المحكمة العليا والمتعلقة بالمتابعين قضائيا أمام المحاكم العسكرية.

● الربط الآلي للمعهد الوطني للأدلة الجنائية وعلم الإجرام لبوشاوي بتطبيقه البريد الإلكتروني الداخلي لوزارة العدل: تم الشروع في تجسيد عملية الربط الآلي للمعهد الوطني للأدلة الجنائية وعلم الإجرام بالاعتماد على تقنية البريد الإلكتروني الداخلي لتبادل وإرسال الوثائق وتقارير الخبرة (FTP) لوزارة العدل وبرتوكول نقل الملفات الطبية ممضاة الكترونيا بين المصالح المختصة للمعهد والجهات القضائية.

وبفضل تقنية التوقيع الإلكتروني تم توفير العديد من الخدمات يمكن رصدها كما يلي:

— إمكانية طلب الإدارات العمومية (للقسيمة رقم 2) لصحيفة السوابق القضائية عبر البريد الإلكتروني لوزارة العدل وذلك ابتداء من تاريخ 20 مارس 2014 .

— استخراج صحيفة السوابق القضائية (القسيمة رقم 3) أو شهادة الجنسية ممضاتين الكترونيا عبر الانترنت ابتداء من تاريخ 25 فيفري 2015 في وقت قياسي وعلى مستوى أي جهة قضائية.

— تمكين الجالية الوطنية بالخارج والأجانب ممن سبق لهم الإقامة بالجزائر من استخراج (القسيمة رقم 3) لصحيفة السوابق القضائية أو شهادة الجنسية ممضاة الكترونيا عبر الممثلات الدبلوماسية أو القنصلية بالخارج ابتداء من تاريخ 30 أكتوبر 2015 .

2.4. قطاع التعليم العالي والبحث العلمي:

أخذ قطاع التعليم العالي والبحث العلمي بدوره نصيبه في مجال التوقيع الإلكتروني وما صاحبه من كفاءة على مختلف المستويات، وذلك من خلال:

التسجيل الإلكتروني لحاملي شهادة البكالوريا الجدد، فبمجرد تسجيل الطالب الجديد في البوابة المتاحة عبر أرضية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي يحصل على اسم المستخدم ورقمه السري، يسمح له بإدخال رغبته وإتمام عملية التسجيل وتأكيدها، وكذا القيام بإجراء التحويلات إذ ما أراد ذلك وبالتالي يصبح هذا الطلب موقعا بواسطة ذلك الرقم السري وتلقيه لشهادة التوجيه الممضاة الكترونيا مما ساهم إلى حد بعيد في القضاء على عناء التنقل من ولاية لأخرى وكذلك طوابير الانتظار.

كما استحدث مؤخرا نظام Progress الذي يعتبر قفزة نوعية في قطاع التعليم العالي لما يوفره من دقة في ضبط الإحصائيات والتحكم في عمليات التوجيه وكذا الربط والتنسيق بين المحيط البيداغوجي والخدمات الجامعية للطلاب، سواء تعلق الأمر بالإيواء أو المنحة الجامعية وغيرها من الخدمات المتوفرة.

ووفق هذا النظام أصبح الطالب يحصل على مقرر الاستفادة الممضاة إلكترونيا في ظرف زمني وجيز وتخفيف عناء التنقل من جهة، ومن الجهة المقابلة مكن الإمضاء الإلكتروني لهذه المقررات الإدارة من تخفيف طوابير الانتظار كذلك وريح الوقت بحيث أصبحت تطبع الآلاف من المقررات في الدقيقة الواحدة، على عكس فيما كان في السابق أين كانت تثقل كاهلها ماديا وبدنيا من خلال ضرورة وجود المعني لإمضاء هذا المقرر يدويا.

3.4. قطاع الجماعات المحلية (الخدمة العمومية):

أخذ نموذج البلدية الالكترونية نمطا متطورا وجديدا في الإدارة يسمح بتقديم الخدمات البلدية المؤثرة على حياة المواطن اليومية بطرق أكثر كفاءة وفعالية، خاصة أن خدمات الحالة المدنية تنظم التواجد القانوني للفرد داخل الأسرة والمجتمع، وتعتمد على أهم الأحداث المميزة لحياته منذ الولادة إلى الوفاة، وهو ما يجعله بحاجة إليها طيلة حياته، لذا فإن تمكينه من الحصول على هذه الخدمات عن طريق المواقع الخدمانية المتصلة بالبلديات عبر شبكة الانترنت يغنيه عن مشقة التنقل،

ويدعم مناخ الثقة والأمان في خدمات الإدارة الإلكترونية وبالسرعة المطلوبة، ونجد أن هذا القطاع قدم مجموعة من الخطوات في سبيل ذلك على غرار استحداث وزارة الداخلية والجماعات المحلية لأول مرة فرق تقنية مجهزة بحقائب بيومترية متنقلة، لتمكين هذه الفئات من القيام بإجراءات استخراج مختلف الوثائق الإدارية كأخذ البصمات والتوقيع الإلكتروني وكذا الصورة الرقمية من مقرات سكناهم، لتفادي عناء التنقل إلى المقرات الإدارية بالنسبة للمرضى والمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة.

- تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية الموقعتين إلكترونيا (توقيع الكتروني رقمي) بصفة آلية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل؛

- تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12 مباشرة عبر خدمة الانترنت والحصول عليه من الممثلات.

من خلال هذه الدراسة تبرز لنا مدى مساهمة التوقيع الإلكتروني في رفع كفاءة الأداء الإداري، حيث يعد تطبيق الإدارة الإلكترونية نمطا جديدا من الإدارة الحديثة أثبتت تأثيرها على وظائف الهيئات الإدارية واستراتيجياتها، فالواقع أن هذه التأثيرات لا تعود للتطور التكنولوجي فحسب بل ترجع أيضا إلى تطور المفاهيم الإدارية المتراكمة لعقود طويلة، والتي أصبحت تركز كثيرا على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين الإداري.

وقد كان لتوجه الجزائر كغيرها من الدول للحاق بعصر الرقمنة ومجتمع المعرفة، دور فعال في ترقية وظائف الإدارة العمومية عن طريق تبني جملة من التعديلات الضرورية على وظائفها الإدارية التقليدية، نحو نموذج يقوم على رقمنة هيكلها وخدماتها بهدف تفعيل مخرجات الثورة التكنولوجية وتجسيد متطلبات البيئة الرقمية وإدخال نظام التوقيع الإلكتروني، خاصة وأن هذه الأخيرة تحمل في صميمها العمل على ضمان الانتقال السليم للإدارة العمومية الجزائرية، من إدارة النشاط المادي إلى إدارة النشاط الافتراضي ومن الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد، ومن التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي ومن رقابة الأداء الفعلي للموظف إلى الرقابة النية المباشرة.

5. خاتمة:

يعد التوقيع الإلكتروني ظاهرة مستجدة فرضت نفسها في المعاملات الإلكترونية فهو عبارة عن حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو غيرها، ويكون له طابع متميز ومنفرد يسمح بتحديد الشخص الموقع ويميزه عن غيره، مما يسمح بتقليص عناء التنقل والوقت المستغرق في استخراج الوثائق التي كانت تثقل كاهل المواطن والإدارة معا وتحسين أدائها وعصرنته بالقدر الذي يكسبها ثقة المتعاملين معها.

1.5. اختبار الفرضيات: اعتمدت هذه الدراسة على ثلاث فرضيات أساسية وكانت نتائج اختبارها كما يلي:

- أثبتت الدراسة صحة الفرضية الأولى، حيث تبين فعلا أن التوقيع الإلكتروني ذو أهمية كبيرة في إتمام وتوثيق المعاملات الإدارية الإلكترونية، وإفادته في إثبات وحجية استعماله وإسناده لشخص معين، وموافقة هذا الأخير من خلال توقيعه على ما يتضمنه السند أو الوثيقة التي تحمل هذا التوقيع.

- كما أثبتت الدراسة صحة الفرضية الثانية، حيث تبين فعلا أن معظم المنظمات تعتمد على مجموعة من الأبعاد في تحسين أداء الإدارة العمومية، والمتمثلة في الأبعاد الإنسانية من خلال الاهتمام بالعنصر البشري والحرص على إشباع احتياجاتهم، وكذا الأبعاد التنظيمية التي تتطلب ضرورة الاهتمام بتطوير النواحي التنظيمية مثل الهيكل التنظيمي، التحديد الدقيق للصلاحيات والمسئوليات، أنماط القيادة وغيرها، والأبعاد البيئية من خلال الاهتمام بتطوير القيم والأفكار والأطر الثقافية للأفراد، وقواعد السلوك الاجتماعي المرتبط بالعمل في مثل هذه المنظمات والتكاليف الاجتماعية.

- كما أثبتت الدراسة صحة الفرضية الثالثة، حيث تبين فعلا أن للتوقيع الإلكتروني دور فعال في تحسين أداء الإدارة العمومية وهو ما تجلّى واضحا في الدراسة الاستطلاعية التي مست كل من قطاع العدالة وقطاع التعليم العالي والبحث العلمي وكذا قطاع الجماعات المحلية في الجزائر، حيث أظهرت هذه الدراسة الدور الكبير الذي لعبته الممارسات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني في تسريع وتسهيل عمل إدارة هذه القطاعات.

2.5. نتائج الدراسة: من خلال الدراسة الاستطلاعية على مستوى بعض الإدارات العمومية التي قمنا بها، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التي يمكن سردها على النحو التالي:

- يعد التوقيع الإلكتروني شرطا أساسيا لضمان موثوقية المعاملات الإلكترونية؛
- يتمتع التوقيع الإلكتروني بالحجية القانونية نفسها التي يتمتع بها التوقيع التقليدي، وذلك بموجب التشريعات القانونية المختلفة التي منحت القوة القانونية الملزمة للتوقيع الإلكتروني على أن يكون مرتبطا بشخص الموقع، محمداً لهويته، مميّزا له، معبرا عن إرادته في الالتزام بما وقع عليه، مما يؤدي دوره في زيادة الأمن والثقة والاطمئنان بين المتعاملين.
- وعملت الجزائر على انتهاز نظام التوقيع الإلكتروني لأجل عصنة الإدارة العمومية مما مكّنها من الرفع من كفاءة وفعالية أدائها كما هو مفصل في النقاط التالية:
- تقريب الإدارة من المواطن والعمل على تقديم خدمة ذات نوعية تسمح بالقضاء على البيروقراطية وتخفيف ثقل الإجراءات الإدارية، وبالتالي تمتين العلاقة مع المواطن؛
- استخراج 10 مليار وثيقة جنسية أو صحيفة سوابق عدلية سنويا وبقوة سحب تقدر بحوالي 3000 وثيقة في الدقيقة؛
- تسيير ومتابعة عملية النشر الآلي والآني الواسع للأوامر بالقبض والإخطارات بالكف عن البحث ممضاة الكترونيا فور صدورها؛
- تعزيز سبل التعاون بين الإدارات العمومية؛
- القضاء على عناء التنقل من ولاية لأخرى وكذلك طوابير الانتظار خاصة للطلبة الذين يدرسون خارج ولاية مقر سكنهم؛
- دقة في ضبط الإحصائيات والتحكم في عمليات التوجيه وكذا الربط والتنسيق بين المحيط البيداغوجي والخدمات الجامعية للطلبة وبالسرعة المطلوبة؛

● تبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين ومكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحاً للتنمية؛

● تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.

3.5. التوصيات: من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم التوصيات التالية:

- على الإدارة العمومية التي تسعى لتطبيق الإدارة الإلكترونية أن تقوم باستخدام آليات ووسائل تتناسب مع قدرات العاملين وذلك بغية تقديم خدمات ذات جودة عالية؛

- تأمين البنية التحتية اللازمة لتقديم خدمات التوقيع الإلكتروني بما فيها برامج التشفير الخاصة بالتوقيع الإلكتروني، وبرامج الحماية المتطورة، وذلك لحماية المتعاملين من التقنيات الاحتيالية التي من شأنها التعرض لخصوصية التوقيع الإلكتروني وسريته؛

- تدريب العاملين لكيفية استخدام آليات الإدارة الإلكترونية؛

- يجب وضع رؤية وإستراتيجية شاملة بمشاركة الدولة وجميع الفاعلين، بما يضمن الانتقال الايجابي من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، ومن ثم تحسين جودة الخدمات العامة المقدمة للمواطنين.

6. قائمة المراجع:

1.6. الكتب:

- السلمي علي، 1998، تطوير أداء وتجديد المنظمات، دار قباء للنشر، مصر.
- العدلوي، أكرم محمد، 2002، العمل المؤسسي، دار ابن حزم، بيروت، لبنان.
- بيومي حجازي، عبد الفتاح، بدون سنة النشر، التوقيع الإلكتروني في النظم القانونية المقارنة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.
- ثروت، عبد الحميد، 2007، التوقيع الإلكتروني، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.
- سيد قنديل، علاء، 2006، القيادة الإدارية وإدارة الابتكار، مكتبة المجتمع العربي، الأردن.
- فرج، يوسف، 2008، التوقيع الإلكتروني، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر.

2.6. المقالات في مجلة علمية:

- بواشري، أمينة، بركاهم، سالم، 2018، الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة 1999-2017، المجلة العلمية لجامعة الجزائر، 03، المجلد 06، العدد 11، الجزائر، ص 227.

- حنان، مليكة، 2010، النظام القانوني للتوقيع الإلكتروني في ضوء قانون التوقيع الإلكتروني السوري رقم 4/ الصادر بتاريخ 2009/2/25 (دراسة قانونية مقارنة)، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد 02، سوريا، ص 565.

3.6. الرسائل الجامعية:

- حابت، آمال، 2015، التجارة الإلكترونية في الجزائر، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، الجزائر.

4.6. القوانين:

- القانون رقم 04-15 المؤرخ في 01-02-2015، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 06.

5.6. المواقع الإلكترونية:

- مناهل أحمد، يوسف أحمد، 2015، أثر التغيير التنظيمي على تحسين الأداء الإداري بالمؤسسات الخدمية، جامعة السودان، الرابط:
<http://repository.sustech.edu/handle/123456789/12373>
- القرار رقم 56 - 80، المؤرخ في 12 ديسمبر 2001 المتضمن قانون الأونسيترال النموذجي للتوقيعات الإلكترونية، الرابط:
<http://www.uncitral.org/stable/ml-arb-a.pdf>