دراسة تأسيسية تأصيلية لواقع الحكومة الإلكترونية الجزائرية

- المجهودات والرهانات-

A An Original Foundational Study of the Reality of the Algerian Electronic E-Government - the Efforts and the Stakes -

الدكتور/ هشام مسعودي[1، 2]
[1]جامعة المسيلة، (الجزائر)
[2]المؤلف المراسل: hichem.messaoudi@univ-msila.dz

تاريخ الاستلام: 2021/04/10 تاريخ القبول للنشر: 2022/02/09 تاريخ النشر: 2022/04/28

مراجعة المقال: اللغة العربية: أ. د./ دنيا باقل (جامعة تيارت) اللغة الإنجليزية: د./ محمد غدير إبراهيم (جامعة الوادي)

ملخّص:

في ظلّ التطورات المتلاحقة، أصبح من الضروري للدولة أن تستثمر التقنيات الخاصة بالاتصالات في تطوير منظماتها ووسائل وأشكال تقديمها للخدمات العامة، ومن هنا تأتي أهمية بحثنا، في تأصيل فكرة الحكومة الإلكترونية المنظمة العامة الإلكترونية.

واتبعنا المنهج الوصفي وكذا المنهج التحليلي، ومن أهم النتائج اقترحنا استخدام مصطلح المنظمة العامة أو الإدارة العامة الإلكترونية وضرورة كل من الإصلاح الإداري والتشريعي للأجهزة، لنجاح التحول إلى تطبيق تلك الإدارة الإلكترونية، وأنّ قضيّة التحول هي قضية إدارية في المقام الأول قبل أن تكون مجرد قضية فنية، هي قضية إصلاح جذري للموظفين والقيادات والأنظمة والمفاهيم الإدارية، ومراجعة الأطر التشريعية التقليدية وتنقيتها، واستنباط قواعد قانونية جديدة تماماً.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة؛ الإدارة؛ تطبيقاتها؛ الرهانات؛ المجهودات.

Abstract:

In the light of the successive developments, it has become necessary for the state to invest in communication special techniques in the development of its organizations and the means and forms of providing public services, hence the importance of our research stems from its attempt in rooting the idea of e-government and the electronic public organization.

The descriptive as well as the analytical approach were adopted in this study. Among the most important results, the use of the term general organization or electronic public administration and the necessity of both administrative and legislative reform of the organisms for the success of the transition to the application of that electronic management were suggested, and that the issue of transformation is an administrative one in the first place before it is considered

technical issue. It is an issue of radical reform of employees, leaders, systems and administrative concepts, reviewing and purifying traditional legislative frameworks, and devising completely new legal rules.

***Key words**: Digitization; Administration; Their applications; Stakes; The Efforts.*

مقدّمة:

تشير معطيات القرن الواحد والعشرين إلى أن الحضارة الإنسانية تمر بعصر جديد يعرف بعصر المعرفة، والذي يرتكز على دعامة أساسية هي المعلوماتية والتي شكلت السمة المميزة لهذا العصر، وحولت هذا العالم الواسع إلى حجرة إلكترونية صغيرة رغم التدفق الهائل للمعلومات في جميع المجالات، والتضخم الكبير جدا في النتاج الفكري للبشرية والحاجة الملحة لتبادل كميات كبيرة من هذه المعلومات وضرورة انتقالها في كثير من الأحيان عبر مسافات بعيدة.

أهمية الموضوع:

وفي خضم هذه التطورات العلمية والتقنية التي يشهدها العصر كان لا بد للمؤسسات ومراكز المعلومات الرسمية والخاصة بمختلف أوجه نشاطها واهتماماتها أن تبادر بوضع الخطط، وترسم السياسات اللازمة لتطوير نظم المعلومات، والاتصالات، وترتبط بشبكات المعلومات الوطنية، والعالمية، والاهتمام بإعداد وتهيئة الكوادر الفنية، والمتخصصة في مجال المعلومات، وشبكاتها، ونظم الاتصالات لتأمين الحصول على مواطئ قدم لها في هذه الثورة التكنولوجية، وتأمين خدمات معلوماتية سريعة، ومتطورة للمنخرطين معها، ومن هنا كان لا بد من العزوف عن فكرة الإدارة التقليدية، والاتجاه إلى ما يعرف بالإدارة الإلكترونية.

ما نريد أن نقوله في هذا الصدد أن الإدارة الإلكترونية هي مفهوم ومنظومة و بنية وظائف و أنشطة كل الأنشطة والعمليات في مستوى الأعمال الإلكترونية من جهة و الأعمال الحكومية الإلكترونية من جهة أخرى.

ونظرا لأن حجم القطاع الحكومي يشكل نسبة كبيرة من إجمالي القطاعات الاقتصادية في أغلب دول العالم، وكون التعامل مع القطاع الحكومي لا يقتصر على فئة دون غيرها بل يعم كافة المواطنين والمقيمين والمؤسسات وغيرها وكون هذا التعامل متعدد في نوعيته ووسائله وكيفيته ونماذجه باختلاف إجراءاته وخطوات تنفيذه وأماكنها بين أروقة الدوائر الحكومية، جاء مفهوم الحكومة الإلكترونية كوسيلة مثلى للحكومة تمكنها من رعاية مصالح الجمهور من أفراد ومؤسسات إلكترونيا باستخدام التكنولوجيا المتطورة دون حاجة طالب الخدمة إلى التنقل بين الإدارات الحكومية.

والجزائر من الدول التي عملت على تطوير وتسريع مردودية في أداء الخدمات الإدارية، إذ يجعل من الإدارة ضرورة تطوير نظم المعلومات المتكاملة بما فيها التنظيم والمعالجة، ونخص بالذكر استخدام الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات والبرمجيات.

وانطلاقا مما سبق، فإنه لا يمكن أن نتصور تقديم خدمات إلكترونية متاحة عبر شبكة "الأنترنت" دون اللجوء إلى تبسيط وإدخال بعض المرونة في إجراءاتها، حيث يعتبر الآن مشروع الحكومة الإلكترونية نتيجة حتمية لتفاعلات مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتبسيط وتسهيل العلاقة مع المواطن والإدارة.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة لبيان أهمية الإدارة الإلكترونية في الوقت الحديث من أجل كسب الوقت وتقريب الإدارة من المواطن وكذا تقليص التكاليف والميزانية والسرعة في معالجة الملفات وإيصالها للأفراد والمؤسسات بسرعة خاصة في زمن التنمية والتجارة الدولية

إشكالية الدراسة:

وتتمثل إشكالية الدراسة، ما هي التحديات التي تواجهها الجزائر من أجل قيام الحكومة الإلكترونية على أسس سليمة ومتطورة؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: هل الدولة الجزائرية سخّرت كل الإمكانيات المادية والتكنولوجية والرقمية لنجاح الحكومة الإلكترونية؟

الفرضية الثانية: هل استطاع الأفراد والمؤسسات الإستجابة لرقمنة الحكومة والتحكم في البرامج ومعرفة استخدامها، وما الذي يمنع بعض المؤسسات والأفراد من مواكبة هذا التطور الرقمي ؟.

منهجية البحث:

وللإجابة على هذه الإشكالية فإننا سنستخدم منهجين المنهج الأول هو المنهج الوصفي لأنه الأنسب في التعامل مع الظواهر الإنسانية والإجتماعية في تحديد التحديات التي تواجهها الجزائر من أجل قيام الحكومة الإلكترونية على أسس سليمة ومتطورة، وجمع أكبر قدر من البيانات والمعلومات عنها كما هي موجودة في الواقع، وفي ضوء ذلك يتم وضع فرضيات أو أسئلة تُمثل تخمينات لحلول المشكلة، وبعد ذلك تقديم الشروح، وإجراء التحليلات الإحصائية، واستخلاص النتائج والقرائن، واختبار الفرضيات؛ للتأكد من مدى الاعتمادية عليها من عدمه، وسنقوم كذلك بإستخدام أدوات المنهج المتمثلة في القياس والتحليل، وتحليل المحتوى لتحديد أوضاع الحكومة الإلكترونية وتبرير الأوضاع، و كذا تحديد مدى كفاءة الأوضاع الراهنة، إضافة إلى وضع خطط لتحسين وتعديل هذه الأوضاع، ثم نستخدم المنهج التحليلي، وذلك بتفكيك التحديات التي تواجهها الجزائر من أجل قيام الحكومة الإلكترونية على أسس سليمة ومتطورة ثم دراسة الجزئيات بدقة، من خلال التحليل والنقد، وبعد ذلك استعادة الهيئة الكلية الجديدة مرة أخرى، واستنباط الأحكام، ومن ثم التعميم لأنه الأنسب لمعالجة هذه الدراسة ثم نستخرج الحلول التي تسهم في معالجة تحديات الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

خطة الدراسة:

ولما اهتدت العقول وقويت المعارف اهتديت لتقسيم الدراسة إلى مقدمة تمهد للجو العام للموضوع وعرض يتضمن ثلاثة مباحث رئيسية نتطرق في المبحث الأول لماهية الحكومة الإلكترونية حيث سنقوم بتعرض له في أربعة مطالب، المطلب الأول حول مفهوم الحكومة الإلكترونية المطلب الثاني سمات الحكومة الإلكترونية والمطلب الثالث نتعرض فيه إلى تقسيمات الحكومة الإلكترونية أما المطلب الرابع نعرج فيه إلى أهداف الحكومة الإلكترونية

أما المبحث الثاني فهو تحت عنوان النظام القانوني للحكومة الإلكترونية وسنعالجه في أربعة مطالب، المطلب الأول عناصر الحكومة الإلكترونية والمطلب الثاني محتوى ونطاق الحكومة الإلكترونية والمطلب الثالث محاور قيام الحكومة الإلكترونية أما المطلب الرابع متطلبات تحقيق الحكومة الإلكترونية، أما المبحث الثالث سنعالج من خلاله الحكومة الإلكترونية في الجزائر وذلك بالوقوف على ثلاثة مطالب نتعرض في المطلب الأول نطاق تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر والمطلب الثاني مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية الجزائري و المطلب الثالث معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، لنصل في الأخير لخاتمة تتضمن بعض الاستنتاجات والتوصيات الخاصة بطالب الدراسة.

المبحث الأول:
ماهية الحكومة الإلكترونية

على الرغم مما أثاره مصطلح "الحكومة الإلكترونية" من الاهتمام والذي ألقى بظلاله حاليا في الكتابات العلمية، وفي الإعلام ولدى المواطنين، بقدر ما يثير المصطلح تساؤلات حول مدى صحة استخدامه، كمصطلح علمي منضبط ومتفق مع الأسس الدستورية والتشريعية، لذلك سنبحث ما المقصود بالحكومة الإلكترونية كما هو شائع الآن.

سنبرز في هذا العنوان مفهوم الحكومة الإلكترونية، والسمات التي تميزها، وتقسيماتها، وأهدافها، لوضعها في إطارها الفكري السليم، وتكوين صورة واضحة لا غبار عليها على هذا المفهوم الحديث حيث سنقوم بتعرض له في أربعة مطالب نتطرق في المطلب الأول لمفهوم الحكومة الإلكترونية أما المطلب الثاني مخصص لسمات الحكومة الإلكترونية، ونخصص المطلب الثالث لتقسيمات الحكومة الإلكترونية أما المطلب الرابع فنتطرق فيه إلى أهداف الحكومة الإلكترونية.

المطلب الأول: مفهوم الحكومة الإلكترونية

اختلفت الآراء حول تحديد مفهوم الحكومة الإلكترونية، فيعرفها البعض بأنها" استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية (حجازي، 2003، ص 22).

ويعرّفها البعض بأنها: "مرادف لعمليات التبسيط للإجراءات الحكومية، وتيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل في إطار من النزاهة والشفافية، والمساءلة الحكومية" (الشيخ، 1998، ص 139).

وهناك من يرى بأنها مفهوم جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية، وكذلك لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين، الشركات، المستثمرين والأجانب (مطر، 2008، ص 34).

وهناك من يرى أن الحكومة يقصد بها كافة هيئات الحكم في الدولة، وهذا هو المعنى الذي يشير إليه الفقه القانوني بقولهم أن للدولة ثلاثة عناصر هي الحكومة والشعب والإقليم.

والحكومة قد تعني السلطة التنفيذية بفرعيها -رئيس الدولة والوزارة- وهذا هو المفهوم عندما يقال أن سلطات الدولة الثلاث هي الحكومة والبرلمان والسلطة القضائية.

والحكومة قد تعني أحد فرعي السلطة التنفيذية وهو مجلس الوزراء أو الوزارة، وهذا هو المدلول الذي يراد عندما يقال أن الحكومة مسئولة أمام البرلمان (حجازي ع، 2006، ص 21).

يقصد بالحكومة الإلكترونية في الوقت الراهن تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة، بواسطة استثمار التطورات العلمية المذهلة في مجال تقنيات الاتصالات والمعلومات، وبذلك تتغير أشكال وسبل تقديم تلك الخدمات العامة للإدارات الحكومية ومعاملاتها من شكلها الروتيني التقليدي إلى أشكال جديدة إلكترونية بواسطة الحاسب الآلي عبر شبكة الإنترنت وشبكات الاتصال، مما يستلزم تطويراً للبنية الإدارية والفنية لتلك الإدارات، وتغييراً في أنظمتها التشريعية.

ولا يتّسع المجال للحديث تفصيلاً عن "فكرة" الحكومة الإلكترونية من الناحية التاريخية بدأت مشروعات إنشاء الحكومة الإلكترونية في كثير من الدول مثل الولايات المتحدة الأمريكية في عهد الرئيس السابق كلينتون، وإن كانت بدايات تطبيق الفكرة قد بدأت 1995، حين بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيقه على إداراتها، وفي بريطانيا 1999، وكانت أول حكومة عربية تطبقها بصورة شبه تامة، إمارة دبي 29 أكتوبر 2001، كما ظهرت منذ فترات قريبة وبصورة جزئية في العالم العربي في بعض الجهات الحكومية كوزارة المالية الأردنية وجامعة الملك عبد العزيز بالسعودية وفي مصر وفي الكويت والجزائر، ومن الطريف أن الفكرة قد وردت في رواية للخيال العلمي كتبها الروائي "جون برنر" سنة 1975 حيث يتناول موضوع الرواية حكومة شمولية تتحكم في شعب ما عن طريق شبكة حاسوب عملاقة، ومن الطريف أيضاً أن ما ورد بالرواية من تخريب للحاسوب بواسطة برنامج أسماه المؤلف برنامج **"الدودة"** مهمته الاختراق و التخريب، هذه الفكرة حققها عملياً في 2 نوفمبر 1988 طالب الدكتوراه **"روبرت موريس"** في أمريكا وتمت محاكمته وإدانته جنائياً (يونس، 2003، ص 156)، ولا عن الأسس والمقومات الفنية -العلمية التكنولوجية -لتطبيقها، هذا التغير الكبير في طرائق تقديم الإدارات العامة، أو المنظمات الحكومية لخدماتها بواسطة الاعتماد على الحاسب الآلي وبرامجه وتخزين معلومات هائلة به، وهذا التغير الكبير في سبل الاتصال المتبادل بين الجمهور وبين تلك المنظمات الحكومية، واستفادته من خدماتها

بيسر، والقيام بالمعاملات واتخاذ القرارات، وإبرام الصفقات والمعاملات إلكترونياً، كل ذلك هو المقصود حالياً، أو المعنى الحالي لمصطلح الحكومة الإلكترونية.

المطلب الثاني: سمات الحكومة الإلكترونية

يلاحظ أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية سوف يوفر العديد من المزايا تتمثل في الآتي:

1- سرعة أداء الخدمات:

حيث إنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير جدا.هذا فضلا عن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية (الشيخ، 1998، ص140).

2- تخفيض التكاليف:

يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية. هذا فضلا على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للاطلاع عليه والتوقيع ما يفيد ذلك وإحالته إلى موظف أخر.ومن شأن ذلك كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة، وذلك نظرا لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة (الشيخ، 1998، ص141).

3- اختصار الإجراءات الإدارية:

لا شكّ العمل الإداري التقليدي السائد الآن يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، هذا فضلا عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة والذي قد يحصل على إجازة أو لا يتواجد في مكان عمله ومن ثم يتعطل أداء الخدمة من يوم إلى أخر (يونس، 2003، ص157).

وللقضاء على هذه البيروقراطية فإنه إتباع طريق الحكومة الإلكترونية يمكن من تبسيط هذه الإجراءات، وإنجازها بسرعة وسهولة توفيرا للوقت والجهد والنفقات وذلك خاصة فيما يتعلق بأماكن الإدارات وأعداد العاملين (الصيرفي، 2007، ص17).

المطلب الثالث: تقسيمات الحكومة الإلكترونية

وبصرف النظر عن تعريف الحكومة الإلكترونية، فإنّ هناك تقسيمات عديدة قيلت في شأن الحكومات وكل منها يستند إلى أسس مختلفة، فالحكومة من حيث مصدر السيادة تنقسم إلى حكومات فردية وحكومات أقلية وحكومات أغلبية.والحكومة الفردية يكون صاحب السلطة فيها فردا واحدا إما لتوارث الحكم، كالملكية أو لأن الحاكم دكتاتور، بحكم صفته المطلقة، والحكومة تكون حكومة أقلية متى كانت في يد عدد من الأفراد لا يستأثر بها شخص بمفرده، وتسمى حكومة-أوليجارشين- متى كانت السلطة مركزة في يد الأغنياء، وتسمى حكومة-أرستقراطية-متى كانت الحكومة مركزة في يد مجموعة من المتميزين

سواء من حيث الأصل أو العلم أو المركز الاجتماعي، وتكون الحكومة حكومة أغلبية متى كانت سلطاتها مستمدة من الشعب بوصفه صاحب السلطة ومصدر السيادة.

وتنقسم الحكومات كذلك من حيث إنها حكومة ديمقراطية، وهي حكومة الشعب والذي يعد مصدر السلطة الوحيد فيها إلى صور ثلاث حسب اشتراك الشعب في السلطة:

1- الديمقراطية المباشرة: وذلك حين يباشر الشعب الحكم بنفسه دون أية وساطة أو سلطة إنابة.

2- الديمقراطية النيابية: وذلك حين تقتصر مهمة الشعب على انتخاب برلمان يمارس السلطة ويباشر السيادة نيابة عنه.

3- الديمقراطية شبه المباشرة: إذا كان ثمة مزج بين الصورتين السابقتين بحيث يوجد البرلمان النيابي، ولكنه يشاركه الشعب بعض مظاهر التشريع والحكم (الصيرفي، 2007، ص17).

المطلب الثالث: أهداف الحكومة الإلكترونية

يمكن إيجاز أهداف الحكومة الإلكترونية في ما يلي:

1- تحسين مستوى الخدمات:

مما لا شك فيه أن الحكومة الإلكترونية وكذلك الإدارة الإلكترونية تهدف في النهاية إلى تقديم الخدمات إلى الجمهور أو العملاء بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الحكومة الإلكترونية ذاتها ولذلك فإن مخططي برامج الحكومة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور (لويس، 2002، ص75).

2- التقليل من التعقيدات الإدارية:

بعد ثورة المعلومات والاتصالات التي نحياها البشرية ظهرت بوادر ما يسمى بطريق المعلومات السريع، والذي عن طريقه يمكن للشخص أي يرغب في معلومات معينة أيا كانت طبيعتها وغير تلك المحظورة بالطبع أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال شبكات الحكومة الإلكترونية ومقوماتها المتمثلة في كابلات الألياف البصرية والحواسيب الآلية الضخمة (لويس، 2002، ص76).

3- تخفيض التكاليف:

إذا فقد شخص شهادة ميلاده، فإنه يلجأ إلى أقرب إدارة لمصلحة الأحوال المدنية لمحل إقامته ليحصل على البيان المطلوب، والذي بدوره قد يكون مفقودا لأن السجل قد مزق، أو فقد، أو لأي سبب فما عليه سوى التوجه إلى دار الحفظ العامة لاستخراج هذا البيان.لكن في ظل نظام العمل بالحكومة الإلكترونية، فإنه لا فقد لهذه البيانات، ويمكنه من محل إقامته تقديم الطلب والحصول على الشهادة التي يرغب بها، وبين مقارنة التكلفة في هذه الحالة والتكلفة في الحالة الأولى، عند استخراج الشهادة المطلوبة بشكل يدوي يتبين أن بالفعل أن شبكات الحكومة الإلكترونية والعمل بها والاستفادة من تطبيقاتها تؤدي إلى خفض التكاليف (سمير، 2008، ص63).

4- تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الحكومة الإلكترونية:

الأشخاص الذين يتعاملون مع الحكومة الإلكترونية تتحقق لهم الإفادة القصوى من خلال خدمات هذه الحكومة وأولى هذه الخدمات، أن هناك أسلوبا موحدا لتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الحكومة، وهذه هي الشفافية دلك أن الشخص الذي يرغب في قضاء طلبه أو مصلحة من الحكومة الإلكترونية فإنه يجب عليه إتباع إجراءات محددة منصوص عليها في نظام هذه الحكومة وبالتالي لا يمكن لمتعامل أخر اختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها؛ ولكنّ الجميع متساوون في إتباع هذه الإجراءات (سمير، 2008، ص64).

المبحث الثاني:
النظام القانوني للحكومة الإلكترونية

سنتطرق في الفقرات التالية لأهم العناصر المكونة للحكومة الإلكترونية، وكذا محتوى ونطاق الحكومة الإلكترونية والمحاور الرئيسية لها، ومتطلّبات تحقيقها:

المطلب الأول: عناصر الحكومة الإلكترونية

لا شك أن أي نظام قانوني يجب أن يتضمن مجموعة من العناصر التي تحدد ملامحه، وتعمل على تحقيق أهدافه، والحكومة الإلكترونية لا تخرج عن هذا الإطار حيث أنها تشمل مجموعة من العناصر منها الإمكانيات البشرية، الإمكانيات العلمية المتطورة، إضفاء الحماية القانونية اللازمة لهذه الإمكانيات البشرية والعلمية.

ويعد توافر تلك العناصر أساسية لنجاح نظام الحكومة الإلكترونية، وذلك على أساس الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية يتضمن تغييرا شاملا من حيث نوعية العاملين والأجهزة المستخدمة، طرق توصيل الخدمة للجمهور.

وبمعنى أخر فإن نظام الحكومة الإلكترونية يستهدف إعادة تنظيم شاملة للخدمات المقدمة، والأدوات المستخدمة لتحقيق الأهداف المطلوبة والتي تشمل سرعة الأداء وتبسيط الإجراءات وقلة التكاليف. ونعرض فيما يلي أهم هذه العناصر:

1- العنصر البشري: يعتبر من أهم عناصر الحكومة الإلكترونية وذلك باعتباره العنصر المحرك للمشروع، ويتضمن العنصر البشري مدير نظم المعلومات، مدير نظم معالجة البيانات، المبرمج، محلل النظم.

2- الأجهزة الإلكترونية: أصبح استخدام الأجهزة الإلكترونية هو أحد العناصر المهمة واللازمة لإنتاج وتحديث الوثائق الإدارية، ونتيجة التطور المستمر في مجال الاتصالات والحاسبات الإلية، يستطيع الفرد في أي مكان في العالم أن يحصل على ما يحتاج إليه من معلومات، وهو قابع في مسكنه أو عمله، بحيث صار في الإمكان نقل المعلومات من خلال وسائل الاتصال المتقدمة، سواء كان بالتلفون، أو الكابلات المحورية، أو بالميكروويف، أو بالفاكس يل، أو البريد الإلكتروني.ومن ثم فإن الأجهزة الإلكترونية

تؤدي دورا متميزا في توفير خدمة ممتازة وسريعة للمستخدمين للمعلومات، كما أنها تعمل على زيادة مقدار ومعدل إنجاز الأعمال بأقل تكلفة (الرفاعي، 2009، ص45).

3- توفر الحماية الإلكترونية: لا شك أن تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات عبر شبكات المعلومات يحتاج إلى تشريعات خاصة تحكمه وتقدم له التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيق أهداف هذا النظام الحديث على وجه ممكن (مطر، 2008، ص40).

المطلب الثاني: محتوى ونطاق الحكومة الإلكترونية:

محتوى معلوماتي يعطي كافة الاستعلامات تجاه الجمهور أو فيما بينها وبين مؤسسات الأعمال.محتوى خدمي يتيح تقديم كافة الخدمات الحياتية وخدمات الأعمال على الخط.محتوى اتصالي (وهو ما يسمى بخلق المجتمعات)، يتيح ربط إنسان الدولة بأجهزة الدولة.وأيا كان الإنجاز ومسؤولياته في بناء الحكومة الإلكترونية فإن ثمة أولوية للقطاعات التالية (الصيرفي، 2007، ص75)، بيانات والوثائق، تعريف الشخصية، سجلات الخط، التعليم والخدمات الأكاديمية، خدمات الأعمال، الخدمات الاجتماعية، الضرائب العامة والأمن، الرعاية الصحية، شؤون النقل، الديمقراطية والمشاركة، والخدمات المالية و وسائل الدفع.

المطلب الثالث: محاور قيام الحكومة الإلكترونية

يستدعي تحقيق الحكومة الالكترونية إلى تضافر الجهود على مستوى عدة محاور متكاملة و هي:

أولاً- محور البنية التنظيمية والتشريعية:

1- توافر مبادرة الحكومة الالكترونية.

2- تشكيل لجنة للتنمية التكنولوجية.

3- تكامل مجهودات وزارتي الاتصالات والتنمية الإدارية مع مركز المعلومات.

4- إصدار مجموعة من التشريعات الالكترونية لحماية الملكية الفكرية، التوقيع الالكتروني، التجارة الالكترونية، جرائم الكمبيوتر، حماية حقوق المستهلكين.

ثانياً- محور البنية الأساسية:

1- إنشاء وتدعيم المتوفر من البيانات.(الرقم القومي للمواطنين، الرقم القومي للمنشآت الاقتصادية، الرقم القومي العقاري، قواعد البيانات الاقتصادية، قواعد البيانات الموارد البشرية، قواعد البيانات الاجتماعية)

2- إتاحة المعلومات مجتمعيا من خلال عدة رسائل (النشرات الاقتصادية الأسبوعية والشهرية، الكتب السنوية، النشرات الشهرية داخل الدولة).

ثالثاً- محور الموارد البشرية:

1- تنفيذ برامج تدريبية متخصصة لتأهيل الإدارة العليا.

2- تنفيذ برامج مشابهة للإدارة المتوسطة لتأهيلها للترقي.

3- خلق كوادر خاصة للعاملين في مجال التكنولوجيا المعلومات (حجازي ع.، 2006، ص30).

رابعاً- محور التطبيقات ومجالات التنفيذ:

وتطبق على الإدارة العليا في الدولة وتشمل الخطة عدة مراحل :

المرحلة الأولي: مرحلة العقد الجديد بين الحكومة والمواطن.

المرحلة الثانية: مرحلة مكتب الاستقبال الحكومي.

المرحلة الثالثة: مرحلة تطوير الإجراءات وإنشاء المكاتب الحكومية.

المرحلة الرابعة: مرحلة تكامل الأنشطة والخدمات الحكومية.

المطلب الرابع: متطلّبات تحقيق الحكومة الإلكترونيّة

من أجل التحول للحكومة أو المنظمة العامة الإلكترونية يتطلب توافر الأسس والمقومات الفنية العلمية المتمثلة في الأجهزة والأدوات من توفير أجهزة الحاسب الآلي، وارتباط الحاسبات الآلية بشبكات داخلية متصلة ببعضها البعض، ومتصلة إذا لزم ذلك بشبكة الإنترنت العالمية، وكذا إعداد الحاسبات الإلكترونية وقواعد البيانات والمعلومات وما تستلزمه تلك الأجهزة والتقنيات من فنيين ومبرمجين ومختصين بالصيانة والحماية والتأمين.

إنّ الانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونيّة هو كما أشرنا له آنفا عمليّة معقّدة ومتدرّجة وتأخذ وقتاً طويلاً، ويتطلب إنجاح هذه العمليّة تحقيق مجموعة من الشروط يمكن إيجازها فيما يأتي:

1- المتطلّبات القانونيّة:

2- المتطلّبات الإداريّة والتنظيميّة:

وهي تشمل مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على البنى التنظيميّة والإجراءات والهياكل الإداريّة لأجهزة الدولة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليّتها، وبما ينسجم مع متطلّبات عمليّة الحوسبة واستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات. ويندرج في هذا الإطار وضع المعايير والقواعد الناظمة الخاصّة بإنتاج البيانات والتعامل معها وضبط تناقلها.

3- المتطلّبات التقنيّة:

و تندرج هذه المتطلبات في شقها التقني ضمن ثلاثة فئات رئيسيّة وهي:

أ- **متطلّبات البنية التحتيّة الخاصّة بشبكة الاتصالات والإنترنت**، والتي لا يمكن من دونها تحقيق أي تطبيقات ذات قيمة على مستوى واسع، كما يشتمل ذلك على توفير مراكز للخدمة، توفر للمواطنين الذين لا يمتلكون تجهيزاتهم الحاسوبيّة الخاصّة إمكانيّة الاستفادة من التّسهيلات التي تقدّمها الحكومة الإلكترونيّة.

ب- **المتطلّبات الخاصّة بالبنية التحتيّة المعلوماتيّة**، أي تلك المتعلّقة بوجود أنظمة معلومات فعّالةٍ وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها، وضمان جودة هذه البيانات ومعالجتها بما يتفق مع أغراض استخدامها (الرفاعي، 2009، ص310).

ج- **المتطلّبات المتعلّقة بالأدوات البرمجيّة**، ينبغي لزوما من أجل العمل بالأدوات البرمجية، توافر الأطر البشريّة المؤهّلة والكفوؤة القادرة على التعامل مع هذه الأدوات بكفاءة وفاعليّة، إذ يمكن استخدام طيف واسع من الأدوات والتطبيقات البرمجيّة من أجل تحقيق الحكومة الإلكترونيّة، فعلى سبيل المثال هناك: قواعد وبنوك البيانات، مخازن البيانات وأنظمة التنقيب عن البيانات، أنظمة الأرشفة وإدارة السجلاّت، تطبيقات الإنترنت، نظم المعلومات الجغرافيّة، نظم دعم القرار، وغيرها، و يجدر الانتباه هنا إلى أنّ التطبيقات الحكوميّة تتسم عادة باتساع نطاقها وضخامة حجم المعلومات التي تتعامل معها، وهذا يتطلّب غالباً إيجاد تركيبةٍ مناسبةٍ من عدّة أدوات وتقنيّات لتحقيق النتائج المرجوّة.

4- المتطلّبات الثقافيّة:

لاشكّ أنّ تجاوب المواطنين مع التجديدات التي يمليها الانتقال إلى الحكومة الإلكترونيّة لن يكون مباشراً، فعطلة السلوك الاجتماعي ونزعة مقاومة التغيير هما عاملان أساسيّان يجب مراعاتهما، إذا أردنا لتجربة الحكومة الإلكترونيّة أن تنجح، لذا من المناسب أن يجري التركيز في البداية على تطبيقات بسيطة ذات فائدةٍ واضحةٍ وصِلَةٍ وثيقةٍ بالحياة اليوميّة للناس (وهو ما نجده مثلاً في قطاعات التعليم والصحّة والنقل)، وبحيث يترافق ذلك مع حملات توعية وتشجيع للمواطنين على التعامل مع هذه التطبيقات، والتأكيد على ضرورة أن تتسم واجهات هذه التطبيقات بالجاذبيّة وسهولة الاستخدام، وأن يتصف محتواها بالفائدة والبساطة (الرفاعي، 2009، ص310).

المبحث الثالث:
واقع الحكومة الإلكترونية في الجزائر

سنقوم في هذا المبحث بدراسة نطاق تطبيق الحكومة الالكترونية في مطلب أول، ثم نعرج على تبيان مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية في مطلب ثاني، وسنتطرق في المطلب الثالث إلى صعوبات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر.

المطلب الأول: نطاق تطبيق الحكومة الالكترونية

سنعالج من خلال هذا المطلب أثر نظام الحكومة الالكترونية على القرار الإداري في الفرع الأول، ثم نقف في الفرع الثاني على أثر نظام الحكومة الالكترونية على المرفق العام، كما يلي:

الفرع الأول: أثر نظام الحكومة الالكترونية على القرار الإداري

من المسلم به في الإدارة أنه لا يمكن تحقيق تطور أو تنمية بدون قرارات، ولا يمكن إصدار قرارات بدون أن تكون هناك معلومات وبيانات كافية عن الموضوع محل القرار.

ولا شك أن نظام الحكومة الالكترونية بما يشمله من استخدامه لأحدث وسائل التقنية الحديثة سواء الحاسب الآلي أو غيره يلعب دورا هاما في عملية صنع القرارات الإدارية اللازمة لتحقيق المصلحة العامة والنفع العام، ويتضح ذلك من خلال عرض المراحل التي يتم بها صنع القرار:

المرحلة الأولى: وهي متعلقة بالبحث عن أوجه القصور في الأداء، والمشاكل المترتبة عليه، فيلاحظ أن نظام المعلومات المبنية على الحاسب الآلي تقوم بتخزين كميات هائلة من المعلومات التي يمكن أن تفيد صانع القرار في القيام بهذه الخطوة بسهولة، ويمكن عن طريق عرض البيانات المتعلقة بالخدمة التعرف على المشكلات التي تعوقها.كما يساهم نظام فيحل المشكلات حيث انه يوفر معلومات تغطى كافة الأنشطة في المنظمة بما تحقق من تكامل بين النظم المعلومات الوظيفية المختلفة، وتسهم بالتالي في التعرف على المشكلات وفهمها وتحديد حجمها والعوامل المسببة لها، وهيكلها أمور ضرورية للتوصل الى الحل المناسب للمشكلات المعروضة (حجازي ع، 2006، ص85).

المرحلة الثانية: والمتعلقة بدراسة وفحص البدائل المتاحة لحل المشكلة، فإن نظام النماذج وذلك بما يشمله من إجراء التحليلات المطلوبة للمشكلة، يقدم مجموعة من البدائل لحل المشكلة، ويقوم بترتيبها وفقا تأثيرها على أداء الخدمة وقيمة تكلفتها.

المرحلة الثالثة: وتتعلق باختيار أفضل البدائل لحل المشكلة، حيث يتم التقييم الكمي لكافة البدائل، وبحث إمكانية اتفاق تلك النتيجة مع طبيعة المشكلة، ويتم ذلك من خلال فحص المعلومات والبيانات المتعلقة بكافة البدائل.

المرحلة الرابعة:وهي المتعلقة باتخاذ القرار حيث تصدر الإدارة كلها مع فحص جميع البيانات والمعلومات الموجودة بالحاسب الآلي، وإنما ما يأتي هذا القرار متوافقا مع المشكلة المعروضة، ويقضي على العوائق الموجودة، ويعود ذلك بالدرجة الأولى إلى دقة المعلومات والبيانات المعروضة، وسرعة الانجاز وجودة الأداء بما يؤدي في النهاية إلى تقديم خدمة ممتازة للجمهور في أسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة، وهذا هو هدف الحكومة الالكترونية ومن أهم مميزاتها (مطر، 2008، ص84).

الفرع الثاني: أثر نظام الحكومة الالكترونية على المرفق العام

إن المرافق العامة تلعب دورا هاما في حياة الأفراد وذلك في كونها تقدم الخدمات التي تتعلق بها حياة الأفراد، ومن ثم فإن استمرار أداء هذه المرفق في أداء أعمالها بانتظام أو إطراء يمثل أهمية كبرى.

ولذلك فإننا سوف نبين أثر نظام الحكومة الالكترونية على تطويع تفسير المبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة مع النظام الالكتروني.

أولاً- مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام و باضطراد:

وهو يعني استمرار المرافق العامة في أداء أعمالها بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد وذلك لكونها تقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد يتوقف عليها إلى حد كبير تنظيم شؤون حياتهم، ومن ثم فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى إخلال واضطراب في حياة الجمهور، وذلك مثلما يحدث عند انقطاع المياه أو الكهرباء عن المنازل، كما يترتب عنها عدة نتائج هامة منها تحريم الإضراب، وتنظيم استقالة الموظفين، نظرية الظروف الطارئة.ويساعد هذا النظام على هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي حيث يساعد كل من الفرد والمقاولين في دخول على الموقع الالكتروني قضاء خدماتهم، كما يساعد هذا النظام أيضا على التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدأ سير المرافق بانتظام

وإطراء.حتى ولو وقع إضراب من طرف الموظفين يمكن للشخص عن طريق الموقع الالكتروني الحصول على خدمة، كذلك يساعد الموظف على رد على استفسارات المواطنين من خلال البريد الالكتروني، كما يمكن لطلاب الجامعات آن يسجل بإحدى الجامعات أو معرفة شروط التحاق بها عن طريق الدخول إلى موقعها (مطر، 2008، ص84)، يمكن القول بأن هذا النظام يؤدي إلى التخلص من البيروقراطية في العمل، بما تشمله من بطء في الإجراءات وزيادة التكاليف.

ثانياً- مبدأ مساواة المواطنين أمام المرافق العامة:

ويقصد به مساواة الأفراد الراغبين في الانتفاع بخدمات مرفق العام معين بالنسبة لهذه الخدمات أو في تحمل أعباء الانتفاع بها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو الدين أو الرأي.

ويفرض هذا المبدأ تواجد الراغبين في الانتفاع بخدمات المرفق العام في الوضع والمركز الذي يحدده القانون أو لائحة المرفق، وان يتوافر فيهم الشروط اللازمة للانتفاع بهذه الخدمات حتى يستطيعوا الانتفاع بها تحمل نفقاتها على قدم المساواة دون تمييز بينها.

ومما لا شك فيه أن تطبيق هذا النظام يؤكد ويدعم مبدأ المساواة وذلك بصورة كبيرة جدا، وذلك حيث تقديم الخدمة آليا أو الكترونيا، وهذا من شأنه عدم وجود تمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمة، فكل من يستطيع مع الحاسب الآلي الحصول على الخدمة المطلوبة، ومن ناحية أخرى فإن استخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات، والتي كانت تميز بين الأفراد وفقا لمدى علاقتهم بالقيادات الإدارية (الشيخ، 1998، ص132).

المطلب الثاني: مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية

إنّ مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية متعددة لكننا سنقف على أهم هذه المجالات يتمثل الأول في العقود الإدارية، ويتجلى الثاني في علاقة الحكومة الإلكترونية بالممارسة الديمقراطية وهذا من خلال عنصرين على التوالي :

الفرع الأول: العقود الإدارية

العقود الإدارية هي تلك العقود التي تكون الجهة الإدارية طرفا فيها، ويحكمها القانون الإداري وتخضع لرقابة القضاء الإداري وذلك نظرا لطبيعتها الإدارية، وعلى ذلك فهذه العقود يكون أحد أطرافها شخصا من أشخاص القانون العام كالدولة أو الوزارة، ويتعلق العقد بنشاط مرفق من المرافق العامة، كتزويد إدارة المياه والكهرباء بالغاز الطبيعي أو استيراد صفقة من المعدات، حيث لابد أن يتم إبرام العقد حسب أساليب القانون العام، وتظهر فيه الجهة الإدارية بمظهر السلطة العامة، ولذلك فإن العقد يتضمن شروطا غير مألوفة في عقود القانون الخاص.

ومن صور هذه العقود، عقد التزام المرافق العامة حيث يلتزم المتعاقد بالقيام بخدمة عامة للجمهور، تحت مسؤولية المالية، لفترة من الزمن مقابل أجرة أو رسم معين، وكذلك عقد الأشغال العامة وموضوعه القيام بعمل من أعمال البناء أو التوريد أو النقل وهذا لا يمنع من عدم وجود عقود غير مسماة حيث تكون الإدارة طرفا فيها بوصفها سلطة عامة (سمير، 2008، ص100).

لكن و بتحول الإدارة إلى نظام الحكومة الالكترونية ظهرت أنماط جديدة من العقود الإدارية، وهي تلك العقود التي تتم عبر الانترنت في إطار التجارة الالكترونية، وهذا النوع من العقود أيا كان موضوعه يقتضي مراجعة سريعة وشاملة للقواعد التي تحكم العقود الإدارية في إطارها التقليدي (طايل، 2020، ص37).

وقد اعتمدت الجزائر في إبرام العقود و الصفقات على استحداث البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية من خلال قرار سنة 2013، ومثال ما قامت به السويد حيث تبنت الحكومة هناك مبادرة خاصة بإدارة وتنظيم المخزون الحكومي وعملية الشراء الحكومية من خلال شبكة الانترنت، وذلك بهدف خفض عمليات التخزين الحكومي.

الفرع الثاني: علاقة الحكومة الإلكترونية بالممارسة الديمقراطية

بفضل نظام الحكومة الالكترونية يتيسر استطلاع رأي المواطنين في شؤون المرافق، بل وفي مختلف المشاكل العامة، ويمكن إجراء الاقتراعات وأداء الأصوات بسرعة ودقة.كما يستطيع المواطنون دخول الاجتماعات العامة والاطلاع على جدول أعمالها ومحاضر جلساتها، وعليه فإنه يمكن حصر دور الحكومة الالكترونية في ممارسة الديمقراطية فيما يلي:

أولاً- إجراء الانتخابات:

حيث يمكن استخدام الحاسبات الآلية في إعداد الجداول الانتخابية وإصدار البطاقات المغنطة، وفيما يتعلق بعملية الانتخابات ذاتها فأنه يمكن أن تستخدم في توفير البيانات والمعلومات الدقيقة عن الدوائر الانتخابية، كما يمكن أن تستخدم أيضا في عملية التصويت وتساعد على تحقيق الحيدة والنزاهة.

وبالتالي يمكن القول بأن نتيجة الاستفتاء أو الانتخابات جاءت معبرة عن الاختيار الفعلي لهيئة الناخبين.بهذا الصدد سوف نوجز تجربة النرويج في إجراء الانتخابات العامة الكترونية 1993، حيث تمت الانتخابات باستخدام الحاسب الآلي، حيث يقوم الناخب بوضع البطاقة الخاصة ومسجل عليها بياناته الخاصة بعدها يقوم الحاسب بمقارنة المعلومات المسجلة على بطاقة الناخب من اجل تعرف عليه إلغاء اسمه تلقائيا من سجل الناخبين إذا كان هناك عدم تطابق.بعد الانتهاء من التصويت تظهر النتائج الانتخابات على مستوى الدولة بعد ثلاثة ساعات من انتهائها.

ثانياً- حضور الاجتماعات:

حيث تحاول بعض الإدارات زيادة المشاركة الشعبية في الاجتماعات العامة بغرض جدولة أعمالها على الانترنت، وفي إدارات أخرى يستطيع المواطنون إرسال البريد الالكتروني إلى أعضاء المجالس أثناء اجتماعهم وتوجيه الأسئلة والملاحظات إليهم حتى أصبح ذلك يمثل جزء رسميا من محاضر الاجتماعات (سمير، 2008، ص101).

وفي بعض القرى يتم نقل الاجتماعات المجلس البلدي عبر الانترنت بطريقة حية مسموعة، ويستطيع المواطنون إرسال شكواهم عن طريق البريد الالكتروني ليجيب عليها المجلس البلدي.كذلك يمكن للجمهور من خلال دخولهم لقنواته التلفزيونية لمشاهدة الاجتماعات العامة وهم في منازلهم.

ثالثاً- استقرار السياسي:

نتيجة لتقديم الخدمات المرفقية عن طريق الحكومة الالكترونية، ونظرا لما تتميز به هذه الخدمة من جودة، و تكلفة أقل، و سرعة الأداء، فإن ذلك من شأنه أن يؤدي إلى ازدياد ثقة المواطنين في النظام السياسي القائم وقدرته على حل مشاكلهم بطريقة سلمية وصحيحة، والوفاء بجميع متطلباتهم في أسرع وقت، ولا شك أن هذا الأمر يساعد على رضاء المواطنين عن حكوماتهم وتأييدها وقبولهم لاستمرارها في الحكم ومن ثم يؤدي إلى استقرار النظام السياسي.

الفرع الثالث: التعليم الالكتروني

من خلال مشروع الحكومة الالكترونية تم تحقيق العديد من المزايا المهمة جدا بالنسبة لمرفق التعليم، حيث تطورت أنظمة المؤسسات التعليمية وطرق التدريس بها، وتحولت شبكة الانترنت إلى وسيلة إيضاح في المدارس الجامعات تقدم كل ما يحتاجه الدارس منصور وتجارب.حققت هذه الشبكة تواصل بين الطالب والمدرس ومنها يمكن للطالب أن يستفسر عن الأمور الغامضة بخصوص موضوع ما (ابن رحمون، 2020، ص41).

ويعد التعليم عن بعد بديلا عن التعليم التقليدي نظرا للتضخم السكاني وعجز الجامعات عن استيعاب الكم الهائل، فقد قامت الجزائر بالإستعانة بهذا النظام التعليمي عن بعد خاصة في فترة جائحة فيروس كورونا المستجد ولولا هذا النظام لما تم انهاء الدراسة سواء في الجامعة من خلال نظام "مودل" أو نظام "موك"، الذي يعتمد على تسجيل الأستاذ المحاضرة صوتا وصورة في رحاب أستوديو الجامعة أو من المنزل وهو ما طبقته عديد جامعات ومنها جامعة المسيلة، وتم تطبيقه كذلك في بقية الأطوار التعليمية، ولقد أثبتت البحوث التي أجريت على هذا النوع من النظام على أنه يوازي أو يفوق في التأثير ولفاعليته من النظام التقليدي عندما تستخدم فيه كل التقنيات بكفاءة، وتجدر الإشارة إلى أن استخدام شبكة الانترنت في التعلم أدى الى تطور مذهل وسريع في العملية التعليمية، كما أثر في طريقة آداء المعلم والمتعلم (رفاعي، 2001، ص09).

المطلب الثالث: صعوبات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر

لقد تم إطلاق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر منذ أكثر من ثلاث سنوات لكنه لم يتجسد بعد على أرض الواقع وذلك بسبب جملة من العقبات نذكر أهمها وهي :

1- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت.

2- التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية بين دول العالم المتقدم في هذا المجال لاسيما وأن الجزائر على مقربة من الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة.

3- محدودية الانتشار استخدامات الانترنت في الجزائر، أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة إذ تبلغ في المغرب على سبيل

المثال 14.36% في حين لا تتعدى 5.33% فقط في الجزائر، وهذا نتيجة الأسباب السابقة الذكر (العيشاوي، 2010/2009، ص287 وص294).

4- التعاملات المالية الالكترونية لا تزال في بدايتها، رغم مرور ثلاث سنوات على مشروع السلطات الجزائرية لتعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل المثال إن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني والتأخير الكبير في تحسين حساباته.

5- النتائج ومناقشتها:

وعقب هذا التحليل للحكومة الإلكترونية، يمكننا التطرق إلى جملة من النتائج ومناقشتها، والتي نراها لازمة.

أ- من أهم المعوقات التي تحول دون تحقيقه بالإضافة إلى عدم توفير البنية الأساسية هناك محدودية أعمال التوعية والتحسيس بأهمية هذا المشروع وتفعيل إدارة المعرفة وعدم تقديم الدعم اللازم المتعلق بأسعار العتاد الالكتروني وأجهزة الاتصالات وغيره.

ب-بخصوص مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر والذي تجاوز ثلاثة سنوات عن إطلاقه فإن هناك جملة من العقبات تحول دون تحقيقه أهمها، عدم استكمال البنية التحتية للاتصالات، محدودية انتشار الانترنت وضعف التدفق والإنقطاع المتكرر، والجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال.

ج- يجب التقليل من التعقيدات الإدارية، وتدعيم الشفافية والسرعة والسهولة في المعاملات.

د- إنّ الحكومة الالكترونية جاءت نتيجة لتحولات متعددة كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحظ الأوفر فيها وهي تؤدي نفس مهام الحكومة التقليدية لكن من خلال نمط الكتروني موحد.

ه- إنّ تطبيق هذا المشروع يستلزم توفير البنية التحتية الأساسية لقيامه كتوفير شبكة الاتصالات، الحاسب الآلي، انتشار الانترنت والتشريعات المتخصصة في هذا المجال والعنصر البشري المؤهل وغيره.

الخاتمة:

نستنتج في الأخير أن مفهوم الإدارة الإلكترونية يتسع لأي عمل إلكتروني يؤدى بواسطة السلطات الحكومية بوصفها سلطات عامة أو عن طريق شركات ومؤسسات القطاع الخاص، وهذا منطق تفرضه ضرورات التقدم العلمي وثورة الاتصالات التي تعيشها البشرية، والتي تفرض بدورها ضرورة التخلي عن مفاهيم تقليدية كما هو الحال في مفهوم الحكومة حسب النص الدستوري.

ولذلك فإن البعض هروبا من انتقادات قد توجّه إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية، أو أعمال الإدارة الإلكترونية -الذي نفضله- يرى إطلاق مصطلح: الحكومة الذكية على الأعمال الحكومية أو الإدارية التي تتم بطريق إلكتروني، وأيا كان المسمى الذي يجب اعتماده، سواء كان الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية، أو الحكومة الذكية، فإنه يتعين ملاحظة أن ثورة الاتصالات تؤدي إلى تداخل بين أدوار

العاملين في حقل السياسة، أو الإدارة العامة، أو الخاصة، وكذلك المواطنين، كذلك الأحزاب السياسية تطرح رؤيتها لأعضائها والجمهور من خلال مواقعها الإلكترونية، والمواطن نفسه قد يلجأ إلى الإدارة الحكومية عن طريق موقعها الإلكتروني لقضاء معاملته أو طلبه، وقد يتسوق من شركة قطاع خاص إحدى السلع التي يرغبها، مؤدى ذلك أن التفرقة الحاسمة بين العمل الإلكتروني والعمل الخاص من الممكن أن تتداخل إذا تمت تأديتها بطرق التقنية الحديثة، ولذلك يجب تبني مفهوم أوسع للحكومة الإلكترونية لا يوجه إليه النقد.

وللإجابة على الفرضية الأولى المطروحة هل الدولة الجزائرية سخرت كل الإمكانيات المادية والتكنولوجية والرقمية لنجاح الحكومة الإلكترونية؟، رغم أن الدولة الجزائرية سخرت الإمكانيات الرقمية لنجاح الحكومة الإلكترونية إلا أننا نرجو أن تزيد في تدفق الأنترنت، وفي أجيال الأنترنت وأن تقوم بالإستعانة بالبرامج والتقنيات المتطورة في أوروبا، أما بخصوص الفرضية الثانية هل استطاع الأفراد والمؤسسات الإستجابة لرقمنة الحكومة والتحكم في البرامج ومعرفة استخدامها، وما الذي يمنع بعض المؤسسات والأفراد من مواكبة هذا التطور الرقمي؟، فالأمر في نظري يتطلب فقط أن تقوم الدولة بالتكفل بجانب التكوين والتدريب لكافة الأفراد في المؤسسات والإدارات، وخلق دورات تكوينية تدريبية مجانية في بيوت الشباب وفي مراكز الترفيه العلمي، وخلق قنوات تعليمية في مجال الرقمنة والتكنولوجية، أكيد أن أي أمر في بداياته يكون صعبا لكن مع التعود والتدريب يصبح أسهل مما يتوقع الأفراد.

ونشير من خلال الدراسة إلى أن الجزائر بدأت في تطبيق الحكومة الإلكترونية في مختلف الميادين سواء في قطاع العدالة حيث أصبحت كافة الوثائق والقضايا تتم بالطريق الإلكتروني، أو في قطاع التجارة بوجود السجل التجاري والتجارة الإلكترونية أو في العقود الإدارية بوجود البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية، أو في مجال التعليم في مختلف الأطوار والتعليم الجامعي الذي أصبح يعتمد على البوابات والمنصات الرقمية حيث أصبح كافة المشاريع البحثية والترقيات تتم بالمنصات الرقمية مثال تقديم مشاريع البحث التكويني الجامعي للأساتذة prfu ونفس الأمر في الترقيات عن طريق نظام progres وفي مجال قطاع البريد والإتصال لدينا البطاقة الذهبية، وبريد موب وغيرها ونظام الدفع الإلكتروني، وهكذا تم وجود الرقمنة في كافة ميادين الحكومة.

وعقب هذا التحليل للحكومة الإلكترونية، يمكننا التطرق إلى جملة من الاستنتاجات والتوصيات و التي نراها لازمة؛ نستهلها بـ:

الاستنتاجات:

وعلى ذلك فإنه يجب:

- البدء بتطبيق نظام الإدارة العامة الإلكترونية الحكومية في مجال الإدارة المحلية، وذلك لأسباب منها نجاح تطبيق هذا النظام في دبي كمدينة عربية.

- أن يتم الإعداد العلمي المسبق لعملية التحول إلى نظام الإدارة العملية الحكومية الإلكترونية، ويشمل ذلك دراسة تفصيلية للأجهزة الحكومية وخدماتها، وما يمكن تنفيذه منها إلكترونياً.

- أن يتم هذا التحول على مراحل مخطط لها تخطيطاً جيداً، فلا يمكن الانتقال كلياً وفجأة وبسرعة من نظام قديم تقليدي إلى نظام إلكتروني حديث دفعة واحدة.

- يتطلب اللحاق بركب الإدارة العلمية الإلكترونية المتقدمة، أن تتم بداية عمليات إصلاح إدارية حقيقية لتلك الإدارات الحكومية، تقوم على الأسس العلمية، وعلى معايير موضوعية مجردة لا معايير شخصية ضيقة.

- ينبغي في التحول إلى نظام الإدارة العامة الربط بينه وبين البيئة العربية، لضمان نجاحه، فلا يكفي في هذا المجال مجرد التقليد أو النقل الحرفي لأنظمة يتم تطبيقها بمجتمعات أخرى تختلف بيئتها وطبيعة مجتمعاتها عن البيئة والمجتمع العربي.

- الاهتمام بدور الأنظمة والتشريعات في تطبيق التحول إلى نظام المنظمة العامة أو الحكومة الإلكترونية، بما نسميه بالإصلاح التشريعي، على أن يتم هذا الإصلاح بصفة كاملة وعدم الاكتفاء بالتعديل الجزئي لبعض النصوص التشريعية.

- الاهتمام بكل ما يخدم عملية التحول واستمراره على المدى الطويل وذلك بتطوير نظام التعليم منذ المراحل الأولى لإعداد الأجيال بشكل يؤهلهم لنجاح تعاملهم مع التطورات العلمية التكنولوجية، إيماناً بأن التحول في عالم اليوم للإدارة العامة الإلكترونية، يتبعه غداً تحولات جديدة .

- ينبغي توعية المواطنين بفكرة التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية، فلا حكومة إلكترونية دون جمهور إلكتروني.

- الاهتمام قبل كل شيء بإعداد البنية الأساسية السليمة اللازمة للتحول لنظام الإدارة الإلكترونية، مثل مرفق الاتصالات الهاتفية، والصناعة المحلية، للحواسيب الآلية وتوفيرها بأسعار ميسرة.

- تحقيق التنسيق بين التجارب العربية لنظام الإدارة الإلكترونية، دراسة وتبادلاً للمعلومات والخبرات، وتشكيل منظمة عربية إلكترونية موحدة.

- محاولة إصلاح بعض المفاهيم الخاطئة، بالنسبة للتحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية، مثل اعتبار ذلك التحول مجرد قضية تقنية، وليس قضية إدارية في المقام الأول.

- استخدام المصطلحات العلمية والقانونية الدقيقة والمنضبطة، في مجال تطبيق نظام المنظمة العامة الإلكترونية، ومن ذلك استعمال مصطلح "المنظمة العامة أو الإدارة العامة الإلكترونية"بدلاً من مصطلح "الحكومة الإلكترونية".

- إمكانية تنظيم ندوة علمية عن الإدارة الإلكترونية، تعقد بتنظيم ورعاية منظمة الدول العربية.

- معالجة بعض الآثار السلبية المترتبة على التحول إلى نظام المنظمة العامة الإلكترونية، وإيجاد حلول لها، وذلك مثل ما يؤدي إليه تطبيق النظام الجديد من استغناء عن بعض الموظفين.

التوصيات:

1- يجب الإسراع في إيجاد حلول للصعوبات الموجودة في ظلّ اقتراب الجزائر من الانضمام في منظمة العالمية للتجارة وتطلعاتها لشراكة الأوروبية والإقليمية.

2- يجب الاستفادة من هذه التقنيات في قطاع الأعمال، والانخراط في الاقتصاد الرقمي بفضل سهولة وسرعة إجراء التعاملات المحلية والدولية وبأقل تكاليف.

3- يجب توعية المواطنين بمزايا هذه التقنيات وتقديم التسهيلات الضرورية لهم بخصوص تكاليف اقتناء العتاد اللازم، كما وقع في ماليزيا وسنغافورة، وعديد الدول.

4- ضرورة الاستثمار الفعال في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير بنية تحتية اللازمة لبناء حكومة الالكترونية قوية الأركان والذي يتطلب انتشار الانترنت، وتوفير التشريعات الراعية لهذه التكنولوجيا وتنمية وتأهيل العنصر البشري للتكفل بمجمل القضايا التقنية المتولدة عن الاستخدامات الرقمية ضمن الفضاء الالكتروني المتميز.

5- يجب زيادة سرعة تدفق الأنترنت، كما ينبغي تطوير أجيال الأنترنت والهاتف النقال بالذهاب للجيل السابع، مع ضرورة الأخذ بالتطورات التكنولوجية الدولية

6- ينبغي خلق انتقال رقمي سريع في كافة المجالات مع ضرورة توفير التدريب والتكوين في مختلف الميادين للتحكم بالرقمنة.

الإحالات والمراجع:

1. ابن رحمون محمد رشيد- مجلة الأورو إفريقية للدراسات القانونية الصادرة عن المركز الأورو إفريقي للدراسات القانونية طنجة المغرب –المجلد 01، السلسلة 12- العدد1/ ديسمبر (2020). الخدمات الإلكترونية بوزارة التربية الوطنية. مجلة الأورو إفريقية للدراسات القانونية الصادرة عن المركز الأورو إفريقي للدراسات القانونية طنجة المغرب –المجلد 01، السلسلة 12- العدد1/ ديسمبر، 41.
2. أحمد بن العيشاوي. (2010/2009). أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال. مجلة الباحث جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر العدد07، 2009، 287و294.
3. بيومي حجازي. (2003). النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية. الإسكندرية جمهورية مصر العربية: دار الفكر الجامعي.
4. حيدر لويس. (2002). أثر التطور التكنولوجي على الحريات العامة. الإسكندرية: منشأة المعارف.
5. سحر قدور الرفاعي. (2009). الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها. مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا الجامعة المستنصرية بغداد العراق، العدد02، 45.
6. عبد الفتاح بيومي حجازي. (2006). الحكومة الإلكتورنية ونظامها القانوني. الإسكندرية جمهورية مصر العربية: دار الفكر الجامعي.
7. عصام عبد الفتاح مطر. (2008). الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. جمهورية مصر العربية: دار الجامعة الجديد الأزاريطية.
8. عصمت عبد الله الشيخ. (1998). دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في تيسير وفعالية العمل الإداري. القاهرة جمهورية مصر العربية: دار النهضة العربية.

9. عقيل محمود رفاعي. (11 يناير، 2001). تحديث منظومة التعليم في ظل الحكومة الإلكترونية. مصر، القاهرة، مصر.
10. محمد أحمد سمير. (2008). الإدارة الإلكترونية.، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
11. محمد الصيرفي. (2007). الإدارة الإلكترونية. دار الفكر الجامعي الإسكندرية، جمهورية مصر العربية: دار الفكر الجامعي الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.
12. محمد عمر بن يونس. (2003). مقدمة في العالم الإفتراضي. الإسكندرية جمهورية مصر العربية: دار الفكر الجامعي.
13. مصطفى طايل. (2020). التوقيع الإلكتروني وتحقيق الأمن الرقمي عند التعاقد عن بعد. مجلة الأورو إفريقية للدراسات القانونية الصادرة عن المركز الأورو إفريقي للدراسات القانونية طنجة المغرب-أشغال الندوة الدولية –أثر التحول الرقمي على القانون والمجتمع –المجلد 01، السلسلة 12-، 37.