ASJP
Algerian Scientific Journal Platform

مجلة افاق للعلوم

Issn: 2507-7228 – Eissn: 2602-5345

https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/351

المجلد: 07 العدد: 02(2022) ص704-718

الحكومة الالكترونية في الجزائر ضرورة عصرية أم حاجة حتمية

Electronic government in Algeria is a modern necessity or an inevitable need

يحياوي عبد الحفيظ	عيسات فطيمة الزهرة	مرباح مديحة*
جامعة الجلفة (الجزائر)	جامعة البويرة (الجزائر)	جامعة المدية (الجزائر)
hafidhyahiaoui@yahoo.fr	f.aissat@univ-bouira.dz	merbah.madiha@univ-medea.dz

معلومات المقال

تاريخ الارسال:
15 نوفمبر 2021

تاريخ القبول:
03 جانفي 2022

الكلمات المفتاحية:
- ✓ الحكومة الالكترونية:
- ✓ المعلومات:
- ✓ تكنولوجيا المعلومات:

الملخص:

من خلال هذه الدراسة نهدف إلى التطرق لمشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر الذي يهدف إلى تقديم دفع جديد للمؤسسات على اختلاف أنواعها، وليس كأسلوب يدير شؤون المجتمعات بديلا عن الإدارة التقليدية، وإنما كأسلوب جديد في العمل الإداري يحقق قدرا من النضج الإداري ويسهل العلاقة بين المواطنين والمؤسسات، ويوفر المعلومات بشكل متكامل وسريع ودقيق وجعلها سمة مميزة في العمل الإداري.

Article info

Received
15 November 2021
Accepted
03 January 2022

Keywords:
- ✓ *e-government*
- ✓ *information*
- ✓ *information technology*

Abstract :

The project of e- administration in Algeria aims to provide a new impetus to the institutions of different types, and not as a way of managing community affairs substitute for traditional management, but rather as a new method in the administrative work to achieve a degree of managerial maturity and facilitates the relationship between citizens and institutions, and provides the information in an integrated, fast and accurate, and make them a feature distinctive in administrative work.

* المؤلف المرسل

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

مقدمة:

عرف العالم في السنوات الأخيرة ثورة هائلة في المجالات العلمية والتكنولوجية سميت بثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال، التي أحدثت تغيرات جذرية وتحولات كبرى شملت حياة الأفراد ومؤسسات الأعمال والحكومات على حد سواء داخل المجتمع، وأصبحت من الركائز الجوهرية المعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كما أدى النمو المضطرد والتنوع المتواصل لتقنيات الاتصال ووسائل الإعلام الجديدة إلى المزيد من دقة الاتصالات بكافة أنواعها، مما زاد من فعالية الرسائل الاتصالية واختصار الوقت والجهد، وأتاح الفرصة للاستفادة من مميزات الاتصالات بصفة عامة والاتصالات في المؤسسات الإدارية بصفة خاصة.

يتميز العمل الحكومي في كثير من البلدان- ومن ضمنها الجزائر - بإجراءات الروتينية الطويلة، كما يتسم بالبيروقراطية كبالبطء الشديد في طريقة تقديم الخدمات للمواطنين، ومع تطور التقنيات الحديثة كالاعتماد العالمي الكبير بقطاع تكنولوجيا المعلومات، اتجهت الإدارات العمومية في هذا البلد نحو تبني الوسائل الحديثة في العمل الإدارم لتحقيق التنمية الإدارية، باعتبار أن الإدارة العامة تهدف إلى تنفيذ السياسة العامة للدولة وتتوجه الى تحقيق الصالح العام ، فلا يمكن تصور تحقيق تنمية مع وجود جهاز إدارة متخلف.

ويعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات كالإعلام الآلي ثورة حقيقية في عالم الإدارة، حيث يتم تحويل الأعمال كالخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال كخدمات إلكترونية تساعد على الارتقاء بأداء الجهاز الادارم، كتحقيق الاستخدا الأمثل للخدمات بسرعة عالية كدقة متناهية. ويشمل مفهوم الحكومة الإلكترونية نموذجا جديدا من التعاملات الحكومية كإعادة تعريف العلاقة بين الإدارة والمواطن وهي ليست دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها المتغيرات العالمية، فالموضوع يحمل في ثناياه حرية تبادل المعلومات كتدفقها بين دكوئر الحكومة من جهة وبين دوائر الحكومة كالمواطنين من جهة أخري، مما يؤدي إلى رفع كفاءة الإجراءات كتحسين الخدمة العمومية كتوفير الوقت كالتكلفة، مما يساعد على تحقيق التنمية الإدارية كجزء من التنمية الشاملة.

2.1 مشكلة الدراسة: نظرا للثورة التقنية المتسارعة، والتي أحدثت تغييرا جوهريافي أساليب وأنشطة أعمال المؤسسات ومنها بينها المؤسسات المالية، من خلال استخدام الوسائل الالكترونية في تبسيط الاجراءات وتقليل الروتين واحلال الوثائق االالكترونية بدلا من الوثائق اليدوية ، وزيادة تذمر المواطنين بسبب تعقيد الأعمال وتأخر انجاز المعاملات، ذلك لاعتماد المؤسسات الجزائرية على العمل اليدي، وفي هذا الصدد واجهت الجزائر مجموعة من التحديات ومن أهمها ضرورة مواكبة التقدم التقني في مجال الإدارة،وذلك حتى تتمكن من أداء مهامها وواجباتها الإدارية بكفاءة وفعالية بعيدا ومن هنا كان الحل هو الحكومة الإلكترونية باعتبارها أحدث مدرسة في الإدارة، حيث أدى ظهورها إلى إحداث نقلة نوعية في أداء الأعمال الإدارية وتقديم الخدمات للمواطنين، وهذا كله دفع بالجزائر إلى ضرورة التحول في أداء أعمالها وتقديم خدماتها من الأسلوب الإداري التقليدي إلى الأسلوب الإداري الإلكتروني، لذلك فإن مشكلة الدراسة تتبلور في التساؤل التالي:

ما مدى مساهمة الحكومة الإلكترونية في تفعيل أداء الجماعات المحلية بالجزائر؟

حيث أن هذه الإشكالية تتفرع إلى عدة أسئلة هي:

- ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية ؟
- كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تقدم خيارات أوسع نطاقا من أجل تحقيق الحومة الالكترونية في الجزائر؟
- ماهي معيقات تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر؟

وقد تم تقسيم الدراسة إلى المحاور التالية:

- **المحور الأول:** االحكومة الإلكترونية مفاهيم وأهمية؛
- **المحور الثاني:** متطلبات نجاح،مراحل، ومعيقات تطبيق الحكومة الإلكترونية؛

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

- **المحور الثالث:** تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية بالجزائر.

3.1 أهمية الدرسة: يعد موضوع الحكومة الالكترونية من المواضيع الحديثة المعروضة على الساحة الاقليمية والدولية،التي استقطبت اهتماما كبيرا لدى العديد من القادة والمهتمين في دول العالم بوصفها إحدى أهم الوسائل الفاعلة للتكيف والإفادة من معطيات الثورة المعرفية المتجسدة في الشبكة الدولية للحواسيب في تذليل حلقات الروتين،ومواجهة مشاكل البيروقراطية في المجتمعات المختلفة عبر الانتقال من تقديم الخدمات العامة والمعاملات الخاصة من شكلها الروتيني إلى الشكل الالكتروني عبر الانترنيت.ومن هناجاء دور الحكومة الالكترونية في تنمية المجتمع وتسريع وتائر تطوره،اذ ان تأمين الخدمات للمواطن بأسهل السبل يجعل تركيزه على عمله اكثر مما يؤدي إلى زيادة انتاجيته،فضلا عن الإسهام في القضاء على الروتين والحد،بصورة كبيرة، من عمليات الفساد والرشوة. وبالتالي تكمن أهمية هذه الدراسة في حيوية موضوعها وندرته النسبية خصوصا على المستوى الوطني، حيث يتسم موضوع الحكومة الإلكترونية بالأهمية الكبيرة والتميز النظري والتطبيقي على حد سواء، وأهمية هذه الدراسة تكمن في سد الفراغ الواضح حول مفهوم الحكومة الإلكترونية على مستوى الوطن، من خلال بيان أهميتها بالنسبة للإدارة المعاصرة بالإضافة إلى تحديد أبعادها وأهميتها، في ظل التحولات التي تشهدها الإدارة على مستوى القطاعين العام والخاص على حد سواء.

4.1 أهداف الدراسة: وتهدف هذه الورقة البحثية إلى تسليط الضوء على مدى أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، والمساعي التي بذلت في هذا المجال، والمعيقات التي تحول دون تطوير هذا التطبيق، وقصد الإحاطة الكافية بهذه الموضوعات، باعتبارها من الموضوعات البارزة في وقتنا الحالي.

5.1 منهج الدراسة: نظرا لطبيعة الموضوع يفرض علينا توظيف المنهج الوصفي التحليلي الذي يركز على الوصف الدقيق والتفصيلي من أجل الوصول إلى نتائج علمية بطريقة موضوعية ويظهر جليا إتباع هذا المنهج من خلال وصف وتحليل مفهوم الإدارة ونظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بالإضافة إلى الحكومة الإلكترونية والتطرق إلى أهم الجوانب النظرية المتعلقة بها وكذا التطرق إلى واقع تطبيقها في الجزائر.

1. الحكومة الإلكترونية مفاهيم وأهمية

1.2 مفهوم الحكومة الإلكترونية: بدأت تجربة الحكومة الالكترونية في أوساط الثمانينات في الدول الاسكندينافية، وتمثلت في ربط القرى البعيدة بالمركز، وأطلق عليها اسم القرى الالكترونية، ويعد لارس (Lars) من جامعة أدونيس (Adonis) في الدنمارك رائد هذه التجربة وسماها مراكز الخدمة عن بعد.

وفي المملكة المتحدة بدأت التجربة سنة 1989 في مشروع قرية مانشستر بالاستفادة من التجربة الدنماركية، وبدأ المشروع فعليا سنة 1991، وقد تبنى مجلس لندن مشروع "بونتيل للاتصالات التقنية" الذي يهدف إلى جمع، ونشر، وتنمية المعلومات بوسائل إلكترونية كالبريد الالكتروني والوصول عن بعد لقواعد المعلومات.

وظهرت محاولة أخرى في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1995 في ولاية فلوريدا ثم تتابعت محاولات أخرى في عدة دول.

الحكومة الإلكترونية تعبير وصفي للحكومة التي تستخدم على نطاق واسع أنظمة المعلومات والتكنولوجيا المعلوماتية في تحقيق وظائفها وتقديم خدماتها للأفراد والجماعات وتقوم فكرة الحكومة الإلكترونية على الركائز التالية[1]:

- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في مكان واحد وهو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الإنترنت تشبيها بمجمع الدوائر الحكومية؛
- تحقيق الاتصال المستمر والدائم مع القدرة على تلبية احتياجات الجمهور واستفساراتهم على مدار الساعة؛

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

- التنسيق والتكامل والربط الفعال بين أداء كافة أجهزة ودوائر الحكومة على كافة المستويات وذلك بأن تعمل من خلال منظومة متناسقة من أجل تفادي كل مصادر الخلل؛

- تخفيض الإنفاق نتيجة لاستخدام التقنيات وسرعة الإنجاز والتخلص من الروتين وتكرار الأعمال مما يؤدي إلى تحقيق عوائد أفضل من تلك التي تنتج عن الأساليب غير الإلكترونية أي الأساليب التقليدية.

وبالتالي تعرف الحكومة الإلكترونية على أنها استخدام التكنولوجيا وخاصة تطبيقات الإنترنت المبنية على شبكة المواقع الإلكترونية، لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات الحكومية وتوصيلها، وخدمة الموطنين، قطاع الأعمال، الموظفين، والدوائر الحكومية الأخرى بشفافية عالية وبكفاءة فعالة وبعدالة[2].

كما يمكن أن نقول أن الحكومة الالكترونية:

- تسمح بالتبادل التأثيري بين اطراف الحكومة الالكترونية وهي المنظمات الحكومية والمنظمات الاجتماعية والخيرية والمنظمات المهنية وجمهور المستفيدين؛

- ان نظام معلوماتي افتراضي لا يمكن تلمس مكوناته وعملياته، وانما نعرفه من خلال نتائجه وآثاره؛

- ان الحكومة الالكترونية مرتبطة بصورة اساسية بالادارة العامة وبالاجهزة الحكومية وان كانت لا تهمل القطاع الخاص او القطاعات الاخرى؛

- انه يعتمد على التقنية الرقمية ذات البنية الالكترونية؛

- ان المورد الرئيس فيها هو المورد المعلوماتي،، كما تتسم الحكومة الالكترونية بدرجة عالية من الاعتمادية المتبادلة والمتكاملة.

1.2 أهمية الحكومة الإلكترونية: هناك عدة فوائد تترتب عن تطبيق الحكومة الإلكترونية التي يمكن ذكر أهمها فيما يلي[3]:

- إن الفوائد التي تتحقق للمواطنين تتمثل في تخفيف الجهود والأعباء التي يتحملونها عند تعاملهم مع الجهات الحكومية، التي قد يطغى عليها الروتين والتعقيد بدرجة كبيرة في حالات ليست بالقليلة عندما تؤدى بالطريقة التقليدية، من خلال المواعيد المتكررة لإنجاز هذه التعاملات والإجراءات التي قد تفرض في إطار هذه المعاملات، بحيث يتم توفير المعرفة والعلم المسبق بمثل هذه الإجراءات والمتطلبات في خالة إجراء هذه المعاملات إلكترونيا، وبالتالي السرعة في إنجازها خاصة وأن هذه التعاملات يمكن أن تتم بصورة مستمرة وبالشكل الذي يوفر خدمة أفضل وأسرع وبوقت أقل وجهد وتكلفة أقل؛

- أن الأخذ بالحومة الإلكترونية يتيح تنفيذ ما هو مطلوب من الجهات الخاصة وبالذات المشروعات عند أداء نشاطاتها الاقتصادية سواءً ما يتصل منها بالإجراءات الأخرى بممارسة هذه النشاطات، أو ما يفرض عليها من التزامات اتجاه الجهات الحكومية وما تتطلبه ممارساتها لنشاطاتها من موافقات حكومية وما يترتب عليها من ضرائب ورسوم وما ينبغي أن تخضع له من سياسات حكومية وبالشكل الذي يقلل من القيود التي تفرض على الجهات الخاصة من قبل الجهات الحكومية، الأمر الذي يجعلها أكثر استجابة لمتطلبات السوق من خلال السرعة والدقة في تنفيذ الالتزامات والإجراءات الحكومية المطلوبة من الجهات الخاصة؛

- تحقيق منافع ملموسة وكبيرة للحكومة في حالة أداء أعمالها وتقديم خدماتها إلكترونيا، حيث تقلل التكاليف المطلوبة لأداء هذه الأعمال والخدمات بدرجة كبيرة، من خلال التخلي تدريجيا عن الحاجة للدوائر والمكاتب والأثاث والموظفين الذين يتطلب توفيرهم عند أداء الأعمال والخدمات الحكومية بالصيغة التقليدية.

3.2 أهداف الحكومة الإلكترونية: بشكل عام فقد ركزت كل التعريفات على أن الهدف الرئيسي التي تسعى إليه الدول من وراء بناء الحكومة الإلكترونية هو تقديم الخدمات للمواطنين في ظل وجود بنية أساسية متطورة من تكنولوجيا الإعلام والاتصال، كما يجب أن يتم تقديم هذه الخدمات بشكل قياسي ومستمر. فهدف أي مؤسسة حكومية هو تقديم الخدمات للمواطنين، مما يقودنا إلى طرح التساؤل التالي: هل الحكومة الإلكترونية هي نوع جديد من المؤسسات

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

الحكومية غير التقليدية أم هي استمرار لحركة تطور المؤسسات الحكومية على مستوى العالم[4]؟

والحقيقة أن الهدف الرئيسي للحكومة الإلكترونية هو تقديم الخدمات للمواطنين في شكل قياسي، سريع، أدق، أفضل، أقل وقتا مع ضمان إستمراريته وتطويره، وارتباط هذه المعايير بتقديم الخدمة، يدفع المسؤولين الحكوميين إلى البحث دائما عن طرق تحسين الخدمة، وكذلك بيان مدى الشفافية، ومدى إدارة المعلومات بشكل كفء داخل المؤسسات الحكومية والكيفية التي يمكن من خلالها تبسيط الإجراءات بالشكل الذي يمكن معها تقديم هذه الخدمات إلكترونيا. وبصفة عامة يمكن القول بأن أهداف بناء الحكومات الإلكترونية هي[5]:

- تقديم الخدمات الحكومية لمجتمع المواطنين ومجتمع رجال الأعمال بكافة أشكالها وبمستويات قياسية عالية الجودة والدقة؛
- تبسيط الإجراءات في المؤسسات الحكومية بشكل يسمح بتقديمها إلكترونيا؛
- شفافية المعلومات وعرضها أمام المواطنين بحث يمكن التعرف باستمرار على الاتجاهات الحكومية سواء في مجال تقديم الخدمات الحكومية أو في الأخبار الحكومية المتعلقة بخدمات المواطنين؛
- تحسين الأداء في المرافق الخدماتية الحكومية بشكل عام؛
- الوصول بالخدمات الحكومية إلى أقصى المواقع الجغرافية داخل الدولة؛
- تقديم أفضل الخدمات وأكثرها كفاءة في التنفيذ مع تحقيق توسيع مشاركة المواطنين؛
- احتلال المكانة الريادية في تثقيف المجتمع؛
- تحديد فرص التعاون المستمر والتنسيق بين المستفيدين والهيئات الحكومية؛

كما تهدف الحكومة الالكترونية أيضا إلى تقديم الخدمات للجمهور بسهولة ويسر وبتكلفة أقل وبكل كفاءة وفاعلية في الأداء باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كما يلي[6]:

- تقديم موضع واحد للمعلومات الحكومية، والحصول غلى الخدمات من البوابة الإلكترونية، بدلا من الذهاب إلى الدوائر الحكومية؛
- تطوير بنية تحتية عامة في المجالات التكنولوجية والتشفير وبقية الاحتياجات التقنية؛
- تسهيل نظام الدفع الإلكتروني، وتحسين الكفاءة في الأداء الحكومي والرقابة عليه؛
- تقليل التزاحم وعدد مرات تردد المواطنين على الدوائر الحكومية لأن المعلومات والخدمات الحكومية تقدم لمدة 24 ساعة في اليوم و 07 أيام في الأسبوع. بالإضافة إلى:
- مواكبة التطور التقني بما يحقق التكاملية مع التقنيات المتقدمة في هذا المجال، وبما يخدم مصلحة المواطن، ويسهل الإجراءات المتبعة في الجهات الحكومية وغير الحكومية؛
- تحقيق أكبر قدر ممكن من الضبط الإداري بما يضمن سرعة وسرية ونظامية الإجراءات والمعلومات؛
- دعم النمو الاقتصادي بتوفير البيئة المناسبة من خلال تطبيقات الحكومة الالكترونية؛
- تهيئة الجهات الحكومية للتحول الإلكتروني؛
- توفير بعض الخدمات التي جزءا كبيرا من الجمهور والمتعاملين على شبكة الانترنيت، أو على خط الهاتف؛
- تسهيل نظام الدفع الالكتروني؛
- أداء العمل عن بعد؛
- تحسين الكفاءة الاقتصادية للقطاعات العامة في المدى البعيد من خلال توسيع قاعدة السوق وتقديم خدمات ومنتجات جديدة؛
- تقديم الخدمات إلى المتعاملين في مكان وجودهم بالشكل والأسلوب المناسبين، وبأقل وقت وبالسرعة والكفاءة المطلوبة، مع تطوير أفضل الطرق لمشاركتهم في العملية التنفيذية؛
- توفير مناخ مشجع للمستثمرين وتذليل العقبات التي تواجههم والتي تتمثل بشكل أساسي في بطء الإجراءات وتعقيدها مما ينعكس بشكل ايجابي على تشجيع الاستثمار المحلي وجذب الاستثمارات الأجنبية؛

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي، حتى تستطيع مواكبة النظم الحديثة المتبعة في الدول الأخرى.

2. متطلبات ومعيقات التحول نحو الحكومة الإلكترونية:

أن تحول اي حكومة من شكلها التقليدي إلى حكومة الكترونية يتطلب أن يسبقه سلسلة لايستهان بها من الاستعدادات والمستلزمات المادية وغير المادية، كما أن تطبيق أي أسلوب إداري يتخلله دائما مجموعة من العقبات والمعيقات التي إذا لم يتم تداركها ستؤدي حتما إلى فشل في تطبيق أي أسلوب أوبرنامج.

1.3 متطلبات نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية:

إن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية واستكمالا لعملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإلكترونية يتطلب توفر مجموعة متكاملة من العناصر الجوهرية التي تتبادل التأثير والوظائف والأدوار في سياق تطور عملية التحول الإلكتروني للمنظمة، وهذه المتطلبات والشروط الأساسية لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية هي كما يلي[7]:

- **العمليات الإلكترونية:** تنشأ العمليات الإلكترونية من تحويل الارتباطات المادية والمهام الجزئية المجمعة في بنية العملية العادية إلى سلسلة قيمة من الأنشطة الرقمية المصممة على أساس تدفق جديد للمعلومات والعمليات من خلال استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتقنيات شبكات الإنترنت، وتظهر العملية الإلكترونية كنتاج لجهود إعادة تصميم العملية الإدارية من جديد باستخدام تكنولوجيا المعلومات من أجل خلق تلاؤم بين العملية الجديدة والإنترنت.

- **الإستراتيجية الإلكترونية:** تغطي الإستراتيجية الإلكترونية أنشطة التحليل الإستراتيجي لبيئة الأعمال، التصميم والاختيار الإستراتيجي وتطبيق إستراتيجية الأعمال الإلكترونية.

وتتضمن الإستراتيجية تحديد مصادر التميز عن المنافسين المرتبطة بخيارات مختلفة، ومن بين هذه الخيارات تطبيق إستراتيجية استبدال جميع قنوات توزيع الخدمات التقليدية مثلا بخدمات إلكترونية كاملة، أو إستراتيجية الاستكمال وبناء قنوات خداماتية إلكترونية جديدة مكملة لقنوات التوزيع التقليدية بسبب ضعف استخدام الإنترنت من طرف المواطنين أو لأهمية استمرار قنوات التوزيع أو ضعف توزيعها عبر الوسائل الإلكترونية، وغيرها من الأسباب التي تؤدي إلى اختيار إستراتيجية الجمع بين الأعمال التقليدية والإلكترونية.

- **التسويق الإلكتروني:** يركز على التوجه نحو الزبون والتحليل العميق لاحتياجات الزبائن التي يتم تحديدها من خلال العلاقات الإلكترونية والتقليدية للمنظمة مع زبائنها في الأسواق المستهدفة، وتساعد بيئة الإنترنت على تكوين صلات تفاعلية مباشرة مع الزبائن يمكن استثمارها لتلبية احتياجاتهم في الوقت المناسب، كما تدفع باتجاه الانتقال من التسويق الموجه للجمهور الواسع لمنتجات وخدمات قياسية، إلى تسويق موجه لاحتياجات الزبائن بغض النظر عن قيود المكان والزمان.

- **الهيكل الإلكتروني:** فالإدارة الإلكترونية لا تستطيع العمل في هيكل تنظيمي هرمي متعدد المستويات والمهام المستقلة عن بعضها في تكوين آلي عمودي الاتصالات مغلق وذي بعد واحد، ولكل إدارة شكلها وأدواتها ووسائلها المناسبة في العمل وإنجاز الأهداف المنشودة، والإدارة الإلكترونية تتطلب وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة أفقية وعمودية الاتصالات، وبنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية ومعلوماتية متطورة وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والإبداع والمبادرة والريادة في الأداء وإنجاز الأعمال بكفاءة وفاعلية.

- **التكنولوجيا الإلكترونية:** أي توفير الأجهزة والمعدات والبرامج وأساليب ومصادر المعرفة الملائمة في كافة المستويات وإتاحتها للاستخدام الفردي والمؤسسي على نطاق واسع[8].

- **القيادة الإلكترونية:** إن تطوير قيادة إدارية تتعامل بكفاءة وفاعلية مع تكنولوجيا الإعلام والاتصال يعتبر أحد أهم العناصر المهمة التي انبثقت حديثا عن حقل الإدارة الإلكترونية، فوجود القيادة الإلكترونية من شروط قيام المنظمات الإلكترونية، حيث أن وجود هذه القيادة،ويمكن من

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

خلال القيادة الإلكترونية استثمار الأصول الإنسانية الثمينة الخفية للمنظمة، وبصورة خاصة رأس المال الفكري والإنساني وإدارته لتحقيق الميزة التنافسية.

- **ضرورة توفير التشريعات اللازمة:** وهذا يتطلب سن جملة من القوانين التي تعمل على ضمان وصون الأمن الوثائقي وحماية سرية المعلومات وحماية التوقيع الإلكتروني وغيره من الجوانب الحساسة في هذا الشأن[9].

2.3المحاور الأساسية الحكومة الالكترونية: يستدعي تحقيق الحكومة الالكترونية إلي تضافر الجهود علي مستوي عدة محاور متكاملة وهي:

- **محور البنية التنظيمية والتشريعية:** كتوافر مبادرة الحكومة الالكترونية، تشكيل لجنة للتنمية التكنولوجية ، تكامل مجهودات وزارتي الاتصالات والتنمية الإدارية مع مركز المعلومات، إصدار مجموعة من التشريعات الالكترونية لحماية الملكية الفكرية, التوقيع الالكتروني, التجارة الالكترونية, جرائم الكمبيوتر, حماية حقوق المستهلكين.

- **محور البنية الأساسية:** كإنشاء وتدعيم المتوفر من البيانات .(الرقم القومي للمواطنين , الرقم القومي للمنشآت الاقتصادية, الرقم القومي العقاري, قواعد البيانات الاقتصادية , قواعد البيانات الموارد البشرية , قواعد البيانات الاجتماعية)، وإتاحة المعلومات مجتمعيا من خلال عدة رسائل.(النشرات الاقتصادية الأسبوعية والشهرية, الكتب السنوية, النشرات الشهرية داخل الدولة.)

- **محور الموارد البشرية:**كتنفيذ برامج تدريبية متخصصة لتأهيل الإدارة العليا، تنفيذ برامج مشابهة للإدارة المتوسطة لتأهيلها للترقية، خلق كوادر خاصة للعاملين في مجال التكنولوجيا المعلومات.

- **محور التطبيقات ومجالات التنفيذ:**وتطبق علي 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 مكتب المكاتب الحكومية.
- المرحلة الرابعة: مرحلة تكامل الأنشطة والخدمات الحكومية.

3.3 الفروقات الجوهرية بين الحكومة التقليدية والحكومة الالكترونية : يمكن إبراز الفرق بين الحكومة التقليدية و الحكومة الإلكترونية من خلال المعايير التالية[10]:

- **حسب الهدف:** تعمل الحكومة التقليدية على تأكيد هيمنة الدولة على كافة الأنشطة الخدمية والاقتصادية، أما الحكومة الالكترونية تعمل على مشاركة اتمع المدني ومنظمات القطاع الخاص في الأنشطة الاقتصادية والخدمية.

- **حسب نوع الهيكل التنظيمي:** هيكل الحكومة التقليدية هو الهيكل البيروقراطي الوظيفي الطويل الذي يعتمد على الوحدات الإدارية، أما هيكل الحكومة الإلكترونية هو هيكل مسطح شبكي يعتمد على فرق العمل ويقوم على مبدأ المشاركة .

- **حسب المبادئ الإدارية:** تكون إدارة الحكومة التقليدية من خلال القواعد والتعليمات، في حين إدارة الحكومة الإلكترونية فهي مرنة تعتمد على فرق عمل مع وجود تنسيق مركزي.

- **حسب نوع الاتصال الداخلي و الخارجي:** إن نمط الاتصال الداخلي في الحكومة التقليدية هرمي من أعلى إلى الأسفل، و نمط الاتصال الخارجي هو اتصال مركزي، رسمي و محدود، في حين نمط الاتصال الداخلي في الحكومة الإلكترونية شبكي متعدد الاتجاهات، أما الاتصال الخارجي رسمي و غير رسمي.

- **حسب أسلوب تقديم الخدمة:** تقدم الخدمة في الحكومة التقليدية عبر وثائق وإلى الشخص نفسه، في حين يتم توصيل الخدمة إلكترونيا في الحكومة الإلكترونية.

- **حسب تكلفة الخدمة:** تكلفة الخدمة في الحكومة التقليدية عالية جدا، أما تكلفتها في الحكومة الإلكترونية فهي منخفضة .

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

- **حسب نسبة الأخطاء عند تقديم الخدمة:** عالية في الحكومة التقليدية، و منخفضة في الحكومة الإلكترونية .

- **حسب الخصوصية:** متوفرة في الحكومة التقليدية، أما في الحكومة الإلكترونية تحتاج إلى تشريعات.

- **حسب درجة السرية:** متوفرة في الحكومة التقليدية، أما في الحكومة الإلكترونية فهي متوفرة على مستويات طلب الخدمة و نقلها إلى الشبكة.

- **حسب نمط الأعمال:** تكون الأعمال في الحكومة التقليدية روتينية متكررة، أما الأعمال في الحكومة الالكترونية فهي أعمال ابتكارية متجددة.

- **حسب كيفية اتخاذ القرار:** تكون القرارات في الحكومة التقليدية مركزية من خلال مراكز السلطة بناءا على قواعد جامدة، أما القرارات في الحكومة الالكترونية هي قرارات تشاركية بين الحكومة والمواطن.

3. تشخيص واقع الحكومة الالكترونية في الجزائر

1.4 نظرة عامة حول إنجازات في تطبيق الحكومة الإلكترونية في بلديات الجزائر:

وضعت الدولة الخطوة الأولى في طريق العصرنة بافتتاح أول بلدية الكترونية بالجزائر، يوم 14 مارس 2011، بالمقر الفرعي الإداري لحي 500 مسكن باتنة، البلدية الالكترونية المرتكزة أساسا على التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، تسمح بسحب الوثائق الإدارية خلال ثواف فقط على مستول الشباك الالكتروني، وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية، دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى مقر الحالة المدنية الرئيسي بالبلدية.

وبادرت السلطات، بفضل استخدا تطبيقات الإدارة الإلكترونية، إلى إزالة شهادة الميلاد الخاصة (12خ) من ملف الحيازة على بطاقة التعريف الوطنية، واستبدالها بشهادة الميلاد العادية 12الميلاد، وكذا التقليص من مدة دراسة ملفات الحيازة على البطاقة الرمادية إلى واحد في الحالات العادية، وإلى 21 يوما في حالات بيع السيارات ما بين الولايات، كما تم حذف شهادة الجنسية الجزائرية من ملفات تجديد بطاقة التعريف الوطنية كجواز السفر، واستبدالها بشهادة ميلاد أو وفاة الأب أو الأم، وتخفيف ملف تجديد رخصة السياقة إلى صورتين شمسيتين، شهادة طبية، طابع ضريبي ورخصة السياقة القديمة.

وضمن مزايا استخدامات الإدارة الإلكترونية، تمت لأول مرة في الجزائر، التسجيلات الخاصة بقرعة الحج لموسم 1437هـ-2012) عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية عن طريق الأنترنت، وستعقب عملية التسجيل الإلكتروني في الموسم الموالي القرعة الإلكترونية عبر جميع البلديات،. وقد تمت تسجيلات الراغبين في الحج، في أول تجربة، عن طريق ملء استمارة المعلومات الشخصية التي وضعت في متناول كل مواطن بالغ عمره 19 سنة.

ومن المزايا الكبرى لهذه العملية، أنها جرت على مدار الساعة وخلال كل أيام الأسبوع، ما أدى إلى تقلص عدد تقلص عدد المواطنين أمام الشبابيك عكس السنوات الماضية، باعتبار أن التسجيل التقليدم لم يلغ، وتم ببلدية الإقامة أو على مستول أم بلدية أخرى من التراب الوطني بعنوان بلدية الإقامة، خلال أيام وساعات العمل المعتادة.

وتقووم وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد برنامج خاص برقمنة الخدمات الإدارية بالبلديات كالدوائر الادارية، من خلال توفير الوسائل التكنولوجية واللوجيستيكية اللازمة في عملية الاتصال كالتواصل بين الإدارة والمواطن لإنشاء نظام الإدارة الالكترونية.

وقد شرعت الجماعات المحلية فعليا منذ حوالي سنة 2010 برقمنة جميع وثائق الحالة المدنية، بدءا بوثيقة عقد الميلاد رقم 12 التي شرع المواطنوف في شتى أنحاء البلاد من استخراجها إلكترونيا من أي بلدية من البلديات، كما تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن الورشات الكبرى التي باشرت بها الدولة.

وقد ساهمت الحكومة الالكترونية في تخفيف الاجراءات الادارية بحيث حرصت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على تقليص عدد الوثائق التي يطالب بها المواطن في إعداد مختلف

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

ملفاته الإدارية، من 29 وثيقة إلى 14، مع استحداث وثيقتين سميت بالوثيقة المشتركة بين المصالح. وقد صدر في هذا الشأن مرسوم تنفيذي مؤرخ في 17 فيفري 2014 يحدد قائمة وثائق الحالة المدنية[11]، وتتكون هذه القائمة من وثيقة للحالة المدنية تستعمل في البلديات والمصالح القنصلية ووثيقتين أخريين مشتركتين بين المصالح (الإشعار بالزواج، والطلاق، والإشعار بالوفاة).

كما تم إلغاء بعض الوثائق مثل الشهادة الشخصية للحالة المدنية، وتقليص عدة وثائق في وثيقة واحدة. ولم يتبق سوى ثلاث وثائق من مجموع الوثائق العشر المتعلقة بالزواج المتضمنة في القائمة السابقة لاستمارة الحالة المدنية التي صدرت بالمرسوم التنفيذي رقم (10-211) المؤرخ في 16 سبتمبر 2010، وتم تقليص عدد الوثائق المتعلقة بالوفاة من أربع وثائق إلى وثيقتين، كما تم تقليص عدد استمارات تسجيل شهادات الولادة من خمس استمارات إلى وثيقتين.

وتشير وزارة الداخلية أن تخفيف عدد استمارات الحالة المدنية، يندرج ضمن الاجراءات التي قررتها السلطات العمومية بتعميم استعمال الإدارة الإلكترونية لمكافحة المماطلات البيروقراطية في الإدارات العمومية، ومن بين هذه الاجراءات التي اتخذت، إنشاء سجل وطني رقمي للحالة المدنية، يرتبط بالبلديات وملحقاتها الإدارية والبعثات الديبلوماسية والدوائر القنصلية، ويربط هذا السجل بالمؤسسات العمومية الأخرى المعنية، لا سيما المصالح المركزية لوزارة العدل[12].

وفي نفس المسعى، تم تعديل القانون المتعلق بوثائق السفر لتبسيط الاجراءات الإدارية للحصول على جواز سفر بيومتري تم تعميمه عبر كافة الولايات سنة 2015، وتم تمديد مدة صلاحيته من 5 إلى 10 سنوات[13].

وبصفة إجمالية، فإن الإجراءات التي اتخذتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية، تصب في تطوير تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومحاربة كل أشكال البيروقراطية التي تعرقل حصول المواطن على الوثائق الإدارية في الوقت المناسب،وتشمل هذه الإجراءات:

- إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية؛
- تمديد مدة صلاحية جواز السفر البيو متري من 5 إلى 10 سنوات؛
- تقليص عدد الوثائق الإدارية الصادرة عن مصالح الحالة المدنية من إلغاء شرط المصادقة على نسخ الوثائق الأصلية المسلمة من طرف الإدارات العمومية.
- تمديد أجل صلاحية عقد الميلاد إلى عشر سنوات بعدما كان سنة واحدة من قبل؛
- إلغاء تحديد أجل صلاحية شهادة الوفاة بعدما كان سنة واحدة من قبل أصبح غير محدد الأجل؛
- تكفل إدارة الحالة المدنية (البلديات) بالتنسيق مع السلطات القضائية المختصة بطلبات المواطنين الراغبين في تصحيح الأخطاء المكتشفة في وثائق الحالة المدنية الخاصة به من أجل بإجراءات تصحيحها عوضا عنهم، وبالتالي تخليص المواطنين من عناء التنقل بين البلدية والمحكمة؛
- تمديد أجل التصريح بالولادات كالوفيات بالنسبة للمواطنين القاطنين بالجنوب إلى 20 يوما بدلا من يوم واحد.

2.4 عصرنة المرفق العام: تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الذي يهدف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية، وجعله يتميز بالفعالية والشفافية،قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية منذ سنة 2014، بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة. تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية، ومن أهمها[14]:

- رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على مستول الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الديبلوماسية والدوائر القنصلية، وقد مكن هذا الإنجاز من:

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

- تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية 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 خ) مباشرة عبر خدمة الأنترنيت والحصول عليه من الممثلية الديبلوماسية أي القنصلية المسجل فيها؛
- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية دون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل؛
- توفير خدمات إلكترونية من خلالخدمة جديدة عبر الإنترنت تمكن طالبي جواز السفر البيومتري من متابعة مراحل معالجة ملفاتهم.

وقد سمح تعميم الإدارة الالكترونية على العديد من القطاعات في الجزائر، مع نهاية 2015 بتقليص الملفات وتوفير 200 مليار سنتيم سنويا من ميزانية الدولة، وكانت الإدارة الالكترونية في بداية تطبيقها في الجزائر، تربط قطاعي الداخلية والعمل والتضامن الاجتماعي، وتم توسيعها بشكل تدريجي لإشراك قطاعات أخرى، من خلال تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية وتحسين العلاقات بين الإدارة كالمواطن ومكافحة المماطلات البيروقراطية والمحسوبية.

وترمي وزارة الداخلية في الأفق إلى تطبيق مخطط يقوم على جملة من الإجراءات، وهي[15]:

- استحداث مركز البيانات لوزارة الداخلية والجماعات المحلية يسمح بتخزين كافة البيانات والبرمجيات المعلوماتية الخاصة بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصالح التابعة للقطاع لفائدة المواطنين أو قطاعات النشاطات الأخرى في إطار التعاملات البينية؛
- مواصلة الأعمال الرامية الى تجسيد مشروع رخصة السياقة المؤمنة من خلال إنشاء البطاقية الوطنية للحائزين على رخصة السياقة التي تمكن المواطن من استخراج شهادة الكفاءة من أية دائرة عبر كافة التراب الوطني، وإنشاء البطاقية الوطنية للمخالفات المركزية؛
- إعداد دراسة وتصور لتجسيد مشروع اعتماد بطاقة رمادية جديدة مؤمنة؛
- إعداد بطاقية رقمية من أجل متابعة برامج التنمية المحلية من أجل الوقوع على مدل تقد تجسيد ندة البرامج ومعرفة العراقيل والصعوبات التي تعترضها؛
- تنفيذ نظام معلوماتي خاص بالبلديات للاستفادة من المزايا التي توفرا الإدارة الإلكترونية في تبادل ونقل المعلومات وتسيير الشؤون المحلية، من خلال استحداث بنية تحتية لشبكات التبادل ونقل المعلومات فيما بين الجماعات وبينها وبين الإدارة المركزية.

3.4 مشروع عصرنة وثائق الهوية والسفر في الجزائر:

الجدير بالذكر أنه تم تسليم أولى بطاقات التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية، يوم السبت 30جانفي، بالجزائر العاصمة لمجموعة رمزية من الصحافيين والأئمة كالفنانين والتلاميذ المترشحين لامتحاف البكالوريا، قبل أن توسع العملية إلى بقية المواطنين، حيث تقرر استصدار، بطاقات التعريف البيومترية الخاصة بالتلاميذ المقبلين على اجتياز امتحاف شهادة البكالوريا في المرحلة الأولى والبالغ عددهم 700 الف مترشح، وستوسع العملية إلى باقي شرائح المجتمع باستعمال المعطيات الخاصة بالمواطنين التي هي بحوزة المركز الوطني لإنتاج السندات والوثائق المؤمنة، لإعداد بطاقاتهم كسيتم الاتصال بهم بصفة تدريجية عن طريق الرسائل القصيرة حتى يتسلمونا.

وتنوي وزارة الداخلية والجماعات المحلية، إعداد ما يقارب مليوف بطاقة كمرحلة أولى، ليشمل لاحقا كل الفئات عبر كامل التراب الوطني، من أجل استبدال أكثر من 33 مليون بطاقة تعريف عادية تدريجيا ببطاقات تعريف بيومترية إلكترونية في أقل من خمس سنوات، بعد تزويد مركزم صنع الوثائق البيومترية والالكترونية بالجزائر والأغواط بالتجهيزات التكنولوجية اللازمة.

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

وسنحاول في هذا الإطار التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية بوزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر التي تحاول تجسيد مفهوم الإدارة الإلكترونية الذي تهدف من خلاله إلى عصرنة الخدمات المقدمة للمواطنين ومواكبة التحولات الاقتصادية والاجتماعية والاستفادة من ثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

1.3.4 أهداف مشروع عصرنة وثائق الهوية والسفر: لهذا المشروع أهداف إستراتيجية هي:

- مكافحة الإرهاب والجريمة والانحراف بأكثر نجاعة، بفضل الجهاز المدني للتأكد الأوتوماتيكي من البصمات؛
- التقليل من تزوير وثائق الهوية والسفر ووضع حد لتعدد الهويات بفضل: التأمين المادي للوسائل المستخدمة، واللجوء إلى إجراءات أكثر فعالية في إصدار والتأكد من هوية أصحاب طلبات الحصول على هذه الوثائق.
- تزويد المواطنين بوثائق محصنة لحمايتهم ضد محاولات انتحال هويتهم؛

وهناك أهداف إضافية للمشروع هي:

- تزويد المواطنين بوثائق مؤمنة ومطابقة للضوابط والمواصفات الدولية؛
- العمل على تسهيل تطوير الإدارة الإلكترونية؛
- إدماج وتسهيل إجراءات طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر؛
- تحسين وتسهيل التأكد من هوية الراغبين في الحصول على هذه الوثائق بفضل استحداث إجراءات واستمارة جديدة.

2.3.4 أهمية مشروع عصرنة وثائق الهوية والسفر: يعد مشروع عصرنة الحالة المدنية ووثائق الهوية والسفر من المشاريع الرائدة في الجزائر لما لها من أهمية كبيرة كما يلي:

- التحول من إنتاج لا مركزي إلى إنتاج مركزي يسمح باللجوء إلى الجهاز المدني للتأكد الأوتوماتيكي من البصمات، وهو ضروري للتقليص المعتبر للهويات المزورة والمزدوجة، كما سيمكن المواطنين الاستفادة من عدة تسهيلات؛
- يسمح الاستخدام الأوتوماتيكي لحلقة تشخيص وإنتاج هذه الوثائق من تقليص آجال إصدارها؛
- تبسيط إجراءات الطلب والإنتاج والإصدار نتيجة لاستعمال التكنولوجيا الحديثة؛
- تسهيل الإجراءات الإدارية لتقديم الطلب، وذلك بتبني استمارة جديدة ووحيدة، مع إمكانية إرسالها عن طريق الإنترنت؛
- إثراء الاستمارة بمعلومات تدعم التعرف على هوية أصحاب الطلبات والتحقق منها وتخفيف إجراء التحقيقات الإدارية التي ستصبح أسرع؛
- وضع منشأة لإصدار وتسيير الشهادات الإلكترونية تضاف للوثائق وتدمج في الشريحة الإلكترونية؛
- إدراج عناصر بيومترية رقمية (صور، بصمات، توقيع) التي تسمح بالتأكد من الهوية الوحيدة لصاحب الوثيقة؛
- إدخال شريحة إلكترونية تضاف إلى تقنيات الأخرى (ورق خاص، طباعة بالليزر، شريط MRZ يقرأ بواسطة آلة خاصة به..الخ)؛
- يسمح الجهاز المركزي المدني من التأكد الأوتوماتيكي للبصمات والمعلومات البيومترية باكتشاف والقضاء على حالات تداخل الهويات؛
- مشروع دفتر جديد لجواز السفر يصعب جدا تزويره؛
- إنشاء مستخرج جديد من عقود الحالة المدنية خاص ببطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر (12-خ)؛
- إنشاء رقم تعريفي وحيد لكل مواطن.

3.3.4 أسباب إنجاز هذا المشروع وهياكله العامة: نتيجة للضغوط التي تتعرض لها الحكومة الجزائرية من طرف المنظمة العالمية للطيران المدني، يعد السبب الرئيسي الذي دفع بوزارة الداخلية والجماعات المحلية إلى إصدار جواز السفر البيومتري والإلكتروني الذي خصصت له هياكل تنظيمية من أجل

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

إنتاجه بالإضافة إلى وضع خطة يعمل في ظلها هذا الجواز إلى حين تعميمه مع حلول النصف الثاني من سنة 2015.

1.3.3.4أسباب إنجاز مشروع عصرنة وثائق الهوية والسفر: لقد كانت هناك مجموعة من العوامل والدوافع والأسباب التي دفعت بالحكومة الجزائرية إلى تبني مشروع عصرنة الحالة المدنية ووثائق الهوية وفي مقدمتها وثائق السفر لإعتبارات دولية، ومن بين هذه الأسباب ما يلي[16]:

- إلزام جميع الدول منها الجزائر للإستجابة للضوابط الدولية بخصوص إصدار ومراقبة وثائق السفر، لا سيما توصيات المنظمة العالمية للطيران المدني؛
- إن المراقبة الحدودية في الموانئ والمطارات تتطلب إعتماد إجراءات حديثة وفعالة ومرنة الخدمة لأمن المواطن؛
- التصدي بفعالية أكبر لحالات تزوير وثائق السفر؛
- ضرورة تأمين إجراءات صياغة وثائق الهوية والسفر؛
- ضرورات مكافحة الإرهاب والجريمة، والرغبة في تحديث وتقليص الإجراءات الإدارية بفضل الإدارة الإلكترونية.

2.3.3.4 الهياكل العامة لمشروع عصرنة وثائق الهوية والسفر: لقد تبنت ووضعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية هياكل تنظيمية من أجل الإنطلاق في مشروع عصرنة الحالة المدني ووثائق الهوية والسفر التي تمثلت فيما يلي:

أ- تنظيم وهياكل المشروع: وتتمثل فيما يلي:

- على مستوى كل دائرة ومقاطعة إدارية وممثلية قنصلية يتم وضع محطات الإدخال البيومتري للمعلومات والبصمات، وكذا معالجة ملفات طلب الحصول على وثائق الهوية والسفر، حيث يتم تجميع عناصر الحالة المدنية والبصمات والصورة الفوتوغرافية والتوقيع المرقمين؛
- على المستوى الوطني تم إنشاء مركز وطني لإنجاز وإنتاج وثائق الهوية والسفر المؤمنة يسمى بمركز الإنتاج متواجد على مستوى الجزائر العاصمة.

ب- أجهزة الإعلام الآلي: وتشمل ما يلي: إنشاء محطات برمجية ومادية لتشخيص بطاقات التعريف الوطنية وجوازات السفر البيومترية والإلكترونية، ووضع وإيجاد حل لتأمين الوثائق عن طريق التصديق الإلكتروني.

3.3.3.4سير مشروع عصرنة وثائق الهوية والسفر: لقد وضعت ووزارة الداخلية والجماعات المحلية خطة من أجل إنجاح مشروع العصرنة هذا الذي تمثل فيما يلي:

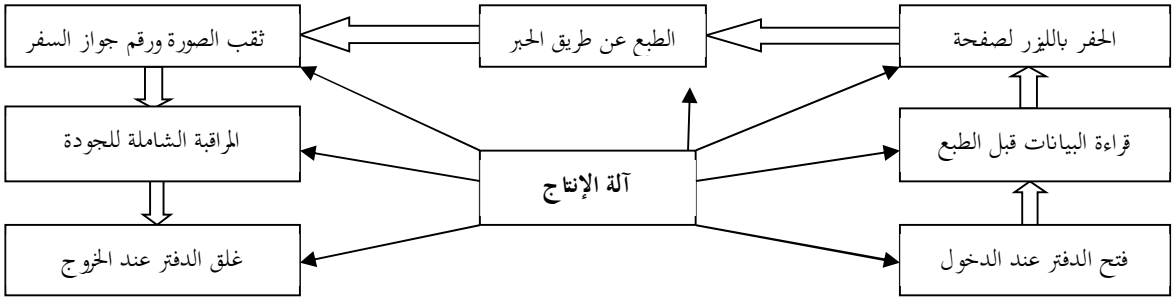
أ- محطات الإدخال البيومتري للبصمات: ترسل المعلومات المجمعة على مستوى محطات الإدخال البيومتري للمعلومات والبصمات من الدوائر والمقاطعات الإدارية والممثليات القنصلية إلى مركز الإنتاج عبر جهاز نقل مؤمن عن طريق شبكة ذات القدرة العالية المؤمنة (الإنترانت) التي تربطها بوزارة الداخلية والجماعات المحلية؛

ب- مركز الإنتاج: في هذا المستوى توضع قاعدة وطنية للمعالجة المركزية لطلبات بطاقة التعريف الوطنية وجوازات السفر، حيث يتم معالجة المعلومات المرسلة في مركز التشخيص عن طريق جهاز التأكد الأوتوماتيكي من البصمات من أجل كشف حالات ازدواجية الهوية بمقارنة البصمات، وتجنب إنتحال الهوية.

ومركز الإنتاج هو مركز خاص بإنتاج جوازات السفر البيومترية والإلكترونية متواجد على مستوى الجزائر العاصمة تابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، حيث يقوم باستقبال المعلومات المرسلة من طرف مختلف الدوائر والمقاطعات الإدارية والقنصليات، عن طريق شبكة خاصة هي الإنترانت، وهذه المعلومات المرسلة هي معلومات مشفرة هذا المركز هو الوحيد الذي باستطاعته فتح هذه الملفات من أجل تحضيرها للآلة الخاصة بصنع الجوازات البيومترية والإلكترونية، وهذه الآلة لها قدرة إنتاجية بحوالي 300 جواز في الساعة إي حوالي 2400 جواز سفر في اليوم بمعدل 8 ساعات من العمل في اليوم الواحد، وعملية الإنتاج الخاصة بجوازات السفر البيومترية والإلكترونية تمر بعدة مراحل كما هي مبينة في الشكل الموالي:

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

الشكل رقم (02): يوضح سلسلة الإنتاج الأوتوماتيكي لجوازات السفر البيومترية والإلكترونية.



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على ما سبق.

وتجدر الإشارة إلى أن مدة صلاحية البطاقة البيومترية خمس سنوات بالنسبة للمواطنين البالغين أقل من 19 ، و10 سنوات بالنسبة للمواطنين البالغ سنهم 19 سنة فما فوق، وهي بطاقة تتيح للمواطن الاستغناء عن الوثائق الورقية وتسمح له باستعمالها في التسجيل في الجامعات والمدارس والضمان الاجتماعي، كما أنها تعوض الدفتر العائلي. وتسمح أيضا بتأمين المعلومات الشخصية للمواطن وتفادي التزوير في الوثائق، كما يمكن البطاقة البيومترية تعويض جواز السفر في حال وجود اتفاقات ثنائية مع دول ثانية مستقبلة للجزائريين على أراضيها[17].

4. معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر: لقد تم إطلاق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر منذ أكثر من ثلاثة سنوات لكنهم يتجسد بعد على أرض الواقع وذلك بسبب جملة من العقبات نذكر من بين أهمها مايلي :

- التعاملات المالية الالكترونية لا تزال في بدايتها، رغم مرور ثلاثة سنوات على مشروع سلطات الجزائرية تعميم 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 هكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني والتأخير الكبير في تحسين حساباته.

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

- تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلىآخري، وتأسيسا عليه فأن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية دول العالم المتقدم في هذا المجال لاسيما وأن الجزائر على مقربة من الانضمامإلى المنظمة العالمية للتجارة؛

- محدودية الانتشار استخدامات الانترنت في الجزائر،أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر مقارنو 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[18]؛

كما يمكن تلخيص المعيقات التي تحول دون التطبيق الأمثل لها في الجزائر، على النحو الآتي[19]:

- **معيقات إدارية:** كضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الحكومة الإلكترونية،ضعف اهتمام الإدارة العليا من تقييم ومتابعة تطبيق الحكومة الإلكترونية ،غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى حتى التي تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات التي يمكن أن تيسر المشاركة وتبادل المعلومات بين هذه

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

الإدارات،تعقيد الإجراءات الإدارية وافتقارها للتشريعات واللوائح التنظيمية لبرامج الحكومة الإلكترونية.

- **معيقات بشرية:** وتتمثل في قلة عدد الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لاستخدام الحاسوب وشبكة الإنترنت، قلة برامج التدريب في مجال التقنية الحديثة المتطورة، قلة الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية على التطوير ومتابعة التعليم والتدريب.

- **معيقات مالية:** قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية، ومجالات تطوير الحواسيب وإنشاء المواقع وربط الشبكات، محدودية الأموال المخصصة لتدريب الموظفين في مجال نظم المعلومات، ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحواسيب، ونقص الأيدي العاملة في هذا المجال.

- **معيقات فنية:** مشاكل إصلاح وصيانة وتحديث أجهزة الحواسيب وما يكتنفها من صعوبات، ارتفاع تكاليف تطوير النظم في ظل قلة مكاتب الاستشارة والخبرة،خوف المتعاملين من سلبيات التقنية الحديثة على مصالحهم، وما يترتب عليها من تقليص العمالة وانخفاض التحفيز.

5. نتائج وتوصيات:

1.6 نتائج الدراسة:

من خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج كما يلي:

- تعد الحكومة الإلكترونية مظهر معاصر تحمل في طياتها توجهات عالمية نحو الموجة الرقمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال سعيا منها إلى تسهيل إنجاز الأعمال الإلكترونية وتقديمها إلى المستفيدين في الوقت وبالشكل المناسبين؛

- بينت الدراسة أن الحكومة الإلكترونية ليست مجرد تحويل النظام الإداري التقليدي إلى إلكتروني وإنما هي منظومة متكاملة ومعقدة على كافة الأبعاد السياسية والقانونية والاجتماعية والثقافية والإدارية والاقتصادية والتكنولوجية لذلك فهذا التحول يحتاج إلى دراسات واعية لكافة عناصر المنظومة؛

- يعترض تطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية في الجزائر عدة تحديات وعراقيل كمشكل الأمية الإلكترونية بالإضافة إلى ضعف الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأمر الذي شكل تهديدا للجاهزية الإلكترونية الأمر الذي يطرح ضرورة الاهتمام بنشر الثقافة الإلكترونية ودعم برامج التعليم الخاصة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال على مختلف أطوار التعليم بهدف خلق مجتمع معلوماتي قادر على التأقلم مع التقنية الحديثة، ومشكل التبعية للقرار السياسي المركزي، وضعف الإمكانيات التقنية،ونقص الموارد المالية لتطوير المنشآت والتجهيزات الإلكترونية؛

- نتج عن بداية تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر نتائج إيجابية، مأدى إلى تسريع الخدمات، وتبسيط الإجراءات الإدارية، والتقليل من مظاهر البيروقراطية، لكن تعظيم هذه النتائج الإيجابية يتطلب بذل المزيد من الجهود في مجال تعميم التغطية الشبكية على كافة البلديات وفروعها الملحقة، وتكثيف عمليات تدريب وتأهيل الموظفين بما يتلاءم مع التحولات الجديدة نحو الإدارة الإلكترونية.

2.6 توصيات البحث:

بناءا على النتائج التي تم التوصل إليها يمكن تقديم جملة من التوصيات كما يلي:

- ضرورة تصميم خطط إستراتيجية شاملة في مجال التحول نحو مفهوم الحكومة الإلكترونية وأساليبها آخذة في عين الاعتبار المتغيرات الحيوية باعتبار أن الحكومة الإلكترونية هي فلسفة متكاملة ونظرية جديدة في العمل الإداري؛

- ضرورة وضع رؤية استراتيجية لبناء قاعدة معرفية لمتطلبات انجاز هذه الحكومة، والامكانيات المتاحة لانجاح تجربتها في الجزائر؛

- لابد أن يكون التحول للحكومة الإلكترونية بشكل تدريجي وبخطوات تجريبية متأنية ومدروسة بحيث تراعي الإمكانيات المتاحة والمحددات المحيطة تجنبا للمخاطر المحتملة وضمان فعالية التحول وسهولة تطبيقه؛

- توفير المتطلبات البشرية والمالية والتكنولوجية والتشريعية وغيرها من المتطلبات الضرورية لإجراء التحول نحو الحكومة الإلكترونية وإدراك ما يحتاجه كل ذلك من وقت وجهد وطني هائل؛

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

- توعية المواطنين ونشر الثقافة الإلكترونية وما يتطلبه ذلك من تعديلات في برامج أنظمة الاعلام الآلي والتعليم بكافة مستوياته وغيرها؛

- زيادة الوعي القانوني والثقافي بعمل الحكومة الالكترونية من خلال تهديب العاملين المختصين وبث الثقافة اللازمة لجميور المنتفعين؛

- ضرورة التعاون والتنسيق المحلي والخارجي بقصد الاستفادة من الخبرات السابقة في مجال الحكومة الإلكترونية والتعرف على العوامل الإيجابية والسلبية في هذا المجال،حيث أن لهذا الموضوع أبعاد جمّة تمتد في البيئة الداخلية والخارجية خاصة في ظل الثورة التكنولوجية وظاهرة العولمة؛

- إجراء مؤتمرات وندوات علمية متخصصة لمناقشة التحول نحو الحكومة الإلكترونية وطرح القضايا المتصلة بهذا الموضوع للتحليل العلمي وتبادل الآراء التي تقود إلى تشخيص موضوعي دقيق.

6. الهوامش والاحالات :

[1] - محمد إبراهيم عبد الرحيم، **الإقتصاد الصناعي والتجارة الإلكترونية**، مؤسسة شباب الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، سنة 2007، ص 156.

[2] - بشير عباس العلاق، **الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق مدخل تسويقي استراتيجي**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، الأردن، سنة 2004، ص 256.

[3] - فليح حسن خلف، **إقتصاد المعرفة**، عالم المكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد، الأردن، الطبعة الأولى، سنة 2007، ص294.

[4] - محمد بن إبراهيم التويجري وآخرون، **الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي لعام 2004**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية للطبع والنشر، القاهرة، مصر، سنة 2005، ص 13.

[5] - طارق شريف العلوش ومحمد محمود الطعامنة ، **الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، سنة 2004، ص 160.

[6] - تركي بن فهد بن طالب، **دور تنمية الموارد البشرية في تفعيل الحكومة الالكترونية في أمانة منطقة الرياض، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على** درجة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض، المملكة العربية السعودية، سنة 2010، ص34.

[7] - سعد غالب ياسين، **الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية**، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، سنة 2005، ص 234.

[8] - نائل عبد الحافظ العواملة، **نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي**، مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، الرياض، المملكة العربية السعودية، المجلد 15، العدد 02، سنة 2003، ص 266.

[9] بوزيان رحماني جمال، تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد18، المجلد01، 2018، ص 104 .

[10] مطاي عبد القادر،بن شنينة كريمة، واقع ومتطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي،المجلد07، العدد02، 2019،ص 185.

[11] مرسوم تنفيذي 14-75، مؤرخ في 17 فيفري 2014، يحدد قائمة الوثائق الحالة المدنية، الجريدة الرسمية، عدد 11،مؤرخة في 26 فيفري 2014.

[12] المادة 25 مقرر من القانون رقم 14-08 مؤرخ في 9 أوت 2014، يعدل ويتمم الأمر رقم 70-60 المؤرخ في 19 فيفري 1970، المتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية،عدد 49، مؤرخة 30 أوت 2014.

[13] قانون رقم 14-03 مؤرخ في 24 فيفري 2014، يتعلق بسندات ووثائق السفر، الجريدة الرسمية، عدد16، مؤرخة في 23 مارس 2014.

[14] وزارة الداخلية والجماعات المحلية، عصرنة المرفق العام، تم تصفح الموقع يوم 13جانفي 2017.

http://www.interieur.gov.dz/Dynamics/frmItem.aspx?html=6&s=4

[15] السيد بدوي يؤكد على أهمية تجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية، 14 جوان 2015:

http://www.aps.dz/ar/algerie/17118

[16] وسيلة واعر، **دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية-الجزائر-**، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، ص 16.

[17] أحمد أمير، بدوي سلم، أول بطاقة تعريف وطنية بيومترية الكترونية، الجزائر اليوم، 31 جانفي 2016.

[18] احمد بن عيشاوي، **أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال**، مجلة الباحث، العدد 7، جامعة ورقلة، 2010/2009، ص 292.

[19] - عبد الرحمن سعد القرني، **تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية**، رسالة مقدمة استكمالا للحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض، المملكة العربية السعودية، سنة 2007، ص 44.

Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)