مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

AR	الحكومة الالكترونية والخدمة العمومية في الجزائر: بين التحديات والرهانات
ENG	E-government and public service in Algeria: challenges and issues
FR	Gouvernement E'lectronique et service public en Algérie: défis et paris

عامر هني

HENNI AMEUR

جامعة المسيلة-الجزائر

Henni99ameur@hotmail.com

نور الدين دخان

Dakhane.noureddinne

جامعة المسيلة-الجزائر

Dakhane.noureddinne@gmail.com

مخبر العلوم السياسية الجديدة

تاريخ الارسال	تاريخ المراجعة	تاريخ القبول للنشر
2017-12-19	2018/04/07	2018-06-04

الملخص

نجد أن التجربة الجزائرية في مجال الحكومة الالكترونية ورغم حداثتها استطاعت ان تطبق جزء من هذا المشروع بشكل مقبول، ولكنه غير كافي لتحقيق الأهداف المرجوة منه، أهمها تنمية وعصرنة الادارة العامة الجزائرية، قصد تحقيق جودة الخدمة العمومية، وفي ظل التطور الذي يعيشه الكثير من شعوب العالم، فقد تمكنت الجزائر من تحويل العديد من الخدمات العمومية التقليدية إلى خدمات الكترونية، خاصة الإدارية منها والمالية، فالمواطن الجزائري طالما عانى من سوء تسيير الادارة العمومية وضعف بعض الخدمات العمومية، وذلك نتيجة لجملة من المشاكل التي اعاقت ترشيد اداء الادارة الجزائرية، والتي انعكست سلبا على خدماتها المقدمة للمواطنين، ولعلاج تلك المشاكل اجتهد الباحثون الاكاديميون في تقديم الحلول اللازمة لتغيير واقع هذا الموضوع نحو الأفضل.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية؛ الخدمة العمومية؛ الجزائر.

Résumé :

Nous trouvons que l'expérience algérienne dans le domaine de l'administration électronique, malgré sa modernité elle a la puissance d'appliquée une partie acceptable de ce projet, mais il ne suffit pas d'atteindre les objectifs souhaités, et le développement et la modernisation la plus importante de l'administration publique algérienne, afin de parvenir à la qualité du service public, en cours de développement connu par de nombreux peuples du monde , l'Algérie a réussi à transformer de nombreux services publics anciennes aux services électroniques, en particulier l'administratif et le financier, citoyen de l'Algérie a longtemps souffert d'une mauvaise gestion de l'administration publique et de certains faibles services publics, en raison d'un certain nombre de problèmes qui ont nui à la rationalisation de la performance de l'administration Ce qui a eu un impact négatif sur ses services aux citoyens, afin de résoudre ces problèmes, les chercheurs universitaires se sont efforcés de fournir les solutions nécessaires pour changer la réalité concernant ce sujet pour le mieux.

Mots-clés: gouvernement électronique, service public, Algérie.

Abridged summary

This study entitled "E-government and public service in Algeria: challenges and issues" is an answer to the following question: how e-government contributes to the development of the Algerian public administration to improve the public service? To answer this question, this study is divided into three axes: 1- First axis: the various implications of the concept of e-government and the public service, 2- Second axis: the reality of the relationship between e-government and the public service in Algeria, 3-Third axis: the obstacles of the electronic administration in the services Algeria and mechanisms of its implementation. The importance of this study lies in the role of the e-government in the development of the Algerian public administration, allowing access to a quality public service and the approximation of the administration of the citizen, so that it it receives a faster and better service than that provided by the traditional administration. This study aims to shed light on the reality of the relationship between online administration and the public service in Algeria, and to propose a set of mechanisms to strengthen this relationship. Through this document, we have drawn a number of results from the following reports: (E-government is a modern process in the development of the public administration for the improvement of the public service, since this is the essence of the work of the government, it provides permanent services to all the citizens . The Algerian e-government program is recent, the first project of which is launched in (2009-2013) in Algeria to provide a public service, focused on the preparation of the environment of e-government services, through the establishment of an appropriate platform for this project, through the enactment of legislative measures, computer, technological, communication, material, human and financial resources ..., We further concluded that e-government in Algeria has not adequately met its objectives because of a number of problems

that have hindered the project's security and speed and its widespread use. Among the most important problems are administrative corruption, underdevelopment, the scourge of bureaucracy, computer illiteracy, weak communication technologies, poor planning and lack of rationalization of implementation and management.

In the second part of this study, we thought of exposing a number of effective mechanisms to solve the problems encountered by the e-government project in Algeria, namely: Supports political and administrative authorities in the local e-government project, Implement the partnership with the private sector in the field of e-government services, The application of e-government as part of the overall quality, Citizens literacy, trust, privacy and security, - Increased transparency and participation, the need to measure the performance of e-government in public services where it is already in operation).

مقدمة:

تعيش دول العام اليوم في ظل مرحلة (بيئة) العولمة ثور تكنولوجية ورقمية متسارعة جدا، انتقلت بمجتمعاتها من نمط حياة تقليدي (كلاسيكي) الى نمط حياة عصري وأكثر حداثة من قبل، لكن بنسب متفاوتة تراوحت بين الجودة والرداءة، وتعد الادارة الالكترونية من بين اهم الاساليب التي مكنت المواطنون من تلقي خدمات عمومية سريعة ومتنوعة وذات جودة، والتي تتجلى في شكل الخدمات الحكومية الإلكترونية بحيث صارت هذه الاخيرة ضرورة حتمية لا بد منها لتنمية وتطوير الادارة العامة وذلك بغية تحسين الخدمة العمومية.

وتعتبر التجربة الجزائرية في مجال الحكومة الالكترونية حديثة النشأة مقارنة مع العديد من الدول النامية مثل تجربة سنغافورة وماليزيا والإمارات العربية والمملكة السعودية ودول الخليج عامة، إلا انها خطت خطوة لا باس بها رغم بطئها والمعوقات التي تواجهها، بحيث ان الحكومة الجزائرية تبذل مجهودات مقبولة في بناء مجتمع المعرفة وعصرنة الادارة العامة وخدامتها العمومية التقليدية لمواكبة الركب الحضاري في هذا الميدان، بالإضافة الى تحسين حياة المواطنين من خلال التطبيق الشامل لمشروع الحكومة الإلكترونية، مما يكفل تقديم خدمات عمومية ترضي المواطنين الجزائريين، وتحقيق الميزة التنافسية لمؤسساتها العمومية، وتقريب الادارة من المواطن.

ولإنجاح هذا المشروع قامت الحكومة الجزائري بجملة من الاجراءات والتدابير، والتي تظهر عموما في التشريعات والقوانين الناظمة لمشروع الحكومة الإلكترونية، استيراد الاجهزة التكنولوجية غير المتوفرة محليا، انشاء بنية تحتية لتكنولوجيا الاعلام والاتصال، البرامج التدريبية على اجهزة وأساليب الادارة الإلكترونية، ورقمنة وتعميم بعض الخدمات الادارية في شبكة اتصال عامة وطنية، خاصة المتعلقة باستخراج شهادات وعقود الحالة المدنية، ومحاولة تسريع تدفق الانترنت، التعديل في وظائف وهياكل وأساليب عمل الادارات العمومية...الخ. لكن في ظل وجود الكثير من المشاكل والتي منها ما هو معتاد في الادارة العمومية التقليدية ومنها ما يخص هذا المشروع، اعاقت الحكومة الجزائرية في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية بالشكل الرشيد والسريع، ولعل اهم هذه المشاكل مظاهر الفساد المختلفة والأمية الالكترونية بين معظم الجزائريين، وكذا سوء التخطيط

والتسيير ونقص بعض الامكانيات المادية المالية، ذهنية المجتمع الجزائري، ضعف العديد من الخدمات العمومية.

إشكالية الدراسة

وبناءا على ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

-إلى أي مدى ساهمت الحكومة الالكترونية في تنمية وتطوير الإدارة العامة الجزائرية بهدف تحسين الخدمة العمومية؟

محاور الدراسة

1-المحور الأول: المضامين المفاهيمية المختلفة للحكومة الالكترونية والخدمة العمومية.

2-المحور الثاني: واقع العلاقة بين الحكومة الالكترونية والخدمة العمومية في الجزائر.

3-المحور الثالث: معوقات خدمات الحكومة الالكترونية بالجزائر وآليات تفعيلها.

1-المحور الأول: المضامين المفاهيمية المختلفة للحكومة الالكترونية والخدمة العمومية

أولا: تعريف الحكومة الالكترونية

تعددت التعاريف حول الحكومة الالكترونية بين المؤسسات الدولية والأكاديميين، بحيث سنتناول منها التالي:

-عرف البنك الدولي الحكومة الالكترونية على أنها: استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل المستويات الإدارية بغية إعادة تصميم العلاقات القائمة بين الحكومات والمؤسسات وبين الحكومات ومواطنيها وبين الوكالات الحكومية المختلفة بحيث تحقق مجموعة من الأهداف أهمها خفض التكلفة وتحسين الكفاءة والفعالية وتحسين الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين وتحسين التفاعل مع القطاع الخاص وتمكين المتعاملين مع الحكومة من الحصول على المعلومات وبسهولة مما يساهم ذلك في دعم الشفافية وإدارة أكثر كفاءة.[1]

-وعرفت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية الحكومة الالكترونية بأنها: استخدام الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها أداة أفضل من أدوات ووسائل الإدارة التقليدية والتي لها طابع متخلف، بحيث يجب تصميم الحكومة الالكترونية وفق هذه التقنيات الحديثة والمتطورة أثناء عملية تحويل هياكل وعمليات (وظائف) وثقافة الإدارة.[2]

-ويعرفها Bradier على أنها: استخدام الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، مع ضرورة تأهيل وتدريب الموظفين، وذلك ليس بهدف تحسين الخدمات العمومية فقط بل ابيضا لتعزيز الديمقراطية ودعم السياسة العامة.[3]

-ومن التعاريف الشائعة بين الدول للحكومة الالكترونية هو: استخدام القدرة التقنية في تحسين مستوى أداء الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها وفعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها.[4]

- وفي تعريف أخر الحكومة الالكترونية هي: قدرة القطاعات الحكومية على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وانجاز المعاملات عبر شبكة الانترنت بسرعة ودقة وبتكلفة وجهد اقل ومن خلال موقع واحد عبر الشبكة.[5]

- والحكومة الالكترونية من وجهة نظر أخرى هي: تسيير الشأن العام باستخدام وسائل الكترونية لتحقيق جملة من الأهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، مما يساهم ذلك في التخلص من الأعمال الروتينية والمركزية هذا من جهة، ومن جهة أخرى انجاز الأعمال والخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة مثل العلاقة بين الحكومة والحكومة، والعلاقة بين الحكومة والأفراد، والعلاقة بين الحكومة والشركات، والعلاقة بين الحكومة والموظف.[6]

- وتعرف كذلك بأنها: استخدام الإدارة للتقنية، خاصة شبكة الانترنت التي تعتمد على شبكة عنكبوتية لتسهيل على المواطنين عملية الوصول إلى المعلومات الحكومية، بالإضافة إلى توصيل الخدمات العمومية إلى المواطنين وقطاع الأعمال والموظفين والهيئات الأخرى والمؤسسات الحكومية ذات الإمكانات اللازمة، بهدف بناء علاقات قائمة على التفاعل السهل والكفء بين الموظفين الحكوميين وجمهور المواطنين.[7]

وبناء على ما سبق من التعاريف نقترح التعريف التالي: الحكومة الالكترونية هي الخدمات العمومية التي تقدمها الحكومة الكترونيا لجمهور المواطنين أي تقدم تلك الخدمات باستخدام وسائل وأساليب الإدارة الإلكترونية، أهمها شبكة الانترنت والحاسوب والأجهزة الالكترونية الأخرى كجهاز السحب الآلي للنقود، والبطاقات الالكترونية، مثل بطاقة التعريف الوطنية وبطاقة الضمان الاجتماعي وبطاقة سحب

النقود، واستخدام المواقع الالكترونية في الحصول على بعض الخدمات العمومية كالوثائق الشخصية والتسجيل في المسابقات وغيرها من طلبات الخدمة...الخ.

ثانيا: تعريف الخدمة العمومية

سنتطرق لجملة من التعاريف المختارة حول الخدمة العمومية فيما يلي:

- الخدمة العمومية: هي كل الخدمات التي تقدم إلا في طار جماعي وعام، بحيث يتم توفيرها لجمهور المواطنين بشكل إلزامي من طرف الدولة، ووفق مبدأ المساواة التي ينص عنها القانون، كما أنها تستغل خارج قواعد السوق، بحيث تحمل الدولة على عاتقها مسؤولية توفيرها وتقديمها ومراقبتها.[8]

- ويعرف القانون الإداري الفرنسي الخدمة العمومية بأنها: تلك الخدمة التقليدية والفنية، والتي تزود بشكل عام بواسطة مؤسسة عامة وذلك استجابة لحاجة عامة، بحيث يتطلب توفيرها احترام القائمين على تسييرها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف، بهدف تحقيق الصالح العام.[9]

-كما تعرف الخدمة العمومية على أنها: نشاطا تزاوله السلطة العمومية بطريقة مباشرة أو عن طريق القطاع الخاص لكن تحت رقابتها، بغية تلبية حاجة ذات مصلحة عامة من طرف المرافق العمومية، شرط ان تكون ذات جودة وبسعر ملائم، مع ضرورة حماية مصالح المستهلكين.[10]

- والخدمة العمومية حسب وجهة نظر أخرى: الخدمة العمومية هي جوهر عمل الحكومة، والمتمثل في تقديم الخدمات العمومية لكافة افراد الشعب ودون انتظارهم يطلبونها، وحتى في الحالات التي يكون المواطن ملزم بطلب الحصول على بعض الخدمات العمومية، فان من واجب أجهزة الدولة تقديمها له، ما دامت في حدود القانون.[11]

ومما سبق من التعاريف يمكن أن نعرف الخدمة العمومية بأنها: مجمل الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة ومرافقها العمومية لجمهور المواطنين، دون تمييز أو استثناء، وبشكل دائم واغلبها دون مقابل ما عدى بعض الخدمات التي تقدم مقابل مبالغ رمزية، ومن بين أهم هذه الخدمات نجد السكن، الصحة، التعليم، الأمن، استخراج الوثائق الشخصية...الخ.

2-المحور الثاني: واقع العلاقة بين الحكومة الالكترونية والخدمة العمومية في الجزائر

تعد إستراتيجية الحكومة الالكترونية بالجزائر حديثة النشأة مقارنة مع العديد من الدول العربية، فهي تعيش مراحلها الأولى، ومع ذلك فهي تشهد تحسن ملحوظ، بحيث نلاحظ وجود جدية مقبولة من قبل السلطات الجزائرية في دعم هذا المشروع، لأنها مرغمة على التكيف مع تطورات البيئة الدولية، ومن بين أهم هذه المستجدات المفاهيمية المطلوب الاهتمام بها هي: الإدارة والحكومة الالكترونية والشراكة المجتمعية، التنمية الشاملة والمستدامة، جودة الخدمة العمومية.

تعد الجزائر كغيرها من دول العالم الثالث عرضة لضغوطات العولمة الإلكترونية حيث أصبحت الإدارة الالكترونية شرطًا أساسيا لتحقيق التنمية الشاملة، وهذا ما دفع بالجزائر إلى تبني مشروع الجزائر الالكترونية عام 2013 بهدف تحسين خدمات الحكومة الالكترونية مما يساهم في تحسين الخدمة العمومية والتي بدورها تحقق رضا المواطنين، وتبنت الجزائر هذه الإستراتيجية لتنمية مكونات إدارتها العمومية (الهياكل، الموارد البشرية، الوسائل، الأساليب، الوظائف) لتحقيق جودة الخدمة العمومية.[12]

فقد ارتفع عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر من 50.000 مستخدم عام 2000 [13] إلى 18.580.000 مستخدم عام 2017.[14]

فوائد الحكومة الالكترونية على الخدمة العمومية في الجزائر

تساهم الحكومة الالكترونية بشكل كبير في تقديم خدمات أفضل للمواطن الجزائري، واهم ما يمكن أن تتميز به الخدمات العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية نذكر التالي:[15]

-تقليل الضغط على شبابيك الخدمة وسرعة تقديم الخدمات للمواطنين.

-تسهيل عملية انجاز معاملات وتبسيط الإجراءات.

-استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الرفع من قدرة المؤسسات العمومية الجزائرية على تقديم المعلومات والخدمات بشكل بسيط وسهل.

-التخفيف من حدة التزاحم داخل المرافق العمومية الجزائرية، وتدعيم العدالة وتحقيق الشفافية في الحصول على الخدمة.

-تمكين الأجهزة الحكومية الجزائرية من مواكبة التطورات الجديدة على الصعيد (الساحة) الدولية في مجال الإدارة العامة، وكذا مجارات النظم الحديثة في الدول المتقدمة المتعلقة بالخدمة العمومية وتسيير الشأن العام.

-تعميم استعمال الحاسوب وسط المجتمع الجزائري وغيره من الأجهزة والتقنيات التكنولوجية والرقمية، بغية تسهيل عمليات التواصل فيما بين الأفراد وبين المواطنين والإدارة العامة وفيما بين المؤسسات العمومية.

-تساهم في محور الأمية المعلوماتية، وخلق بيئة أعمال أفضل من السابقة ودعم التنافسية التجارية في ظل الاقتصاد الرقمي.

-تساعد الحكومة الجزائرية على التغلغل في المناطق الريفية والنائية والبعيدة عن المدن من خلال تقديم مختلف الخدمات العمومية، مقصرة بذلك على المواطن التعب والمسافات الطويلة أي يحصل على خدماته دون تكبد عناء السفر والتكاليف المالية.

-تفعيل دور الدولة الجزائرية أكثر بالتدخل في تسيير الشأن العام، بمعنى أن الحكومة الالكترونية تساعد الدولة وتسهل عليها دورها في تسيير نظامها الاجتماعي وتقديم الخدمة العمومية لجمهور المواطنين.

-دفع عجلة التنمية وتخفيف الإجراءات الإدارية الثقيلة (كثرة الأوراق وتعدد المراحل) والتخفيف من حدة أمراض البيروقراطية كالإهمال والتسيب والروتين، ومظاهر الفساد.

-تحقيق جودة الخدمات العامة، والعدالة الاجتماعية والمساواة وتقريب الإدارة من المواطن.

-مكافحة الجريمة المنظمة، وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود، مثل ظاهرة الإرهاب المسلح والإرهاب الإداري والإرهاب الالكتروني (الإجرام السبيراني)، كالإرهاب المحترف في تزوير وثائق الهوية والسفر والنقود.

-تمنح الوثائق المؤمنة الالكترونية ضمانات لتنقل المسافرين في مختلف وسائل النقل وطرق المواصلات (البرية، البحرية، الجوية)، وداخل وخارج الوطن.

محاور برنامج الجزائر الالكترونية 2013

يعد هذا البرنامج لبنة أساسية ودعامة قوية لدعم وتعزيز مشروع الإدارة والحكومة الالكترونية في الجزائر، حيث جاء هذا البرنامج بثلاثة عشر (13) محورا سنتطرق لها فيما يلي:[16]

-وضع شبكات ربط بين ما المؤسسات وبين الوزارات: وهي بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي ستسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية، باستعمال الوسائل التكنولوجية، وذلك من خلال الرقمنة وتوثيق الوثائق الرادارية وتنصيب أنظمة إعلامية مدمجة، وإدراج بعض الخدمات العمومية في هذه الشبكة. بحيث ينتج عن تطبيق هذا المحور تغيير هام في عملية التنظيم ووظائف الإدارة العامة، وتبسيط نمط سيرها وخدمة المواطن بالطريقة التي ترضيه. بالإضافة إلى إدراج مختلف خدماتها عبر الانترنت.

-تعزيز هياكل الاتصالات السلكية واللاسلكية ذات التدفق العالي جدا.

-دعم البحث في مجال التطوير والابتكار وتأهيل الإطار القانوني والتنظيمي الوطني في هذا المجال.

-إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر.

-امتلاك تكنولوجيات الإعلام والاتصال والمهارة من خلال المشاركة الفعالة في الفعاليات الدولية والشراكات الإستراتيجية.

-تحديد نظام مؤشرات للمتابعة والتقييم، مما يساهم في تحديد مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتثمين مدى تنفيذ المخطط الاستراتيجي بشكل دوري.

-مدى أهمية وجود دعم مؤسساتي يأخذ بعين الاعتبار تكنولوجيات الإعلام والاتصال، بالإضافة إلى توفير الموارد المالية اللازمة والتي قدرت بأربعة (4) مليار دينار جزائري.

أضف إلى ذلك المحاور التالية:[17]

-تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.

-تنمية وتطوير قدرات ومهارات الموارد البشرية (موظفين، قادة إداريين) في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إطار تعلم ممارسة الأساليب الحديثة في العمل واستخدام

الأجهزة التكنولوجية الحديثة مثل الحاسوب (الكومبيوتر)، من خلال تكثيف دورات التكوين والتدريب والتأطير الجيد.

-ضبط إطار قانوني ملائم لبرنامج الجزائر الالكترونية، مع الأخذ بعين الاعتبار طبيعة البيئة الإدارية الجزائرية الحالية وكل النقائص والمشاكل والصعوبات المتعلقة بالإدارة العامة الجزائرية.

لكن ما يعاب في الغالب على أداء الحكومة الجزائرية هو عدم التطبيق الموضوعي والسليم والفعال لخططها وبرامجها، أي عدم وجود تطابق دقيق بين الجانب النظري والجانب التطبيقي، فعدم التقيد بالخطط والتشريعات والسياسات والاستراتيجيات المدروسة والمحددة سلفا اكبر عائق تواجهه السياسات العامة بالجزائر، بما فيها مشروع الحكومة الالكترونية.

آليات تنفيذ برامج الحكومة الالكترونية بالجزائر

اتخذت الحكومة الجزائرية مجموعة من الإجراءات والتدابير وتبنت جملة من البرامج لتنفيذ وإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، نذكرها فيما يلي:[18]

-برامج تطوير القوانين والتشريعات: ويتمثل في إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية وتطوير التشريعات القائمة.

-برنامج تطوير النظام المالي: يقوم هذا البرنامج بتطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.

-برنامج التطوير الإداري التنفيذي: وشمل تطوير أساليب العمل في المصالح التابعة للمؤسسات العمومية المعنية باستخدام المعاملات الالكترونية.

-برنامج التطوير الفني: يهتم هذا البرنامج باستخدام طرق وأساليب ووسائل (أجهزة) التكنولوجيا الرقمية، وتكنولوجيا الإعلام والاتصال لتنمية وتطوير مهارات وقدرات الإدارة العمومية، بهدف الرفع من كفاءتها وفعاليتها بغية تحقيق جودة الخدمة العمومية.

-برامج تنمية الإطارات البشرية: تعمل على تنمية وتطوير مهارات وقدرات القيادات الإدارية الحكومية لتتلاءم مع طبيعة الحكومة الإلكترونية، والاعتماد في ذلك على عمليتي التدريب والتكوين على وسائل وميكانيزمات عمل الحكومة الالكترونية ليكتسبون القدرة الكافية لإدارتها وتسيير مكوناتها.

-برامج الإعلام والتوعية: يكمن دورها في بحث وتوعية المواطنين بمدى أهمية الانتقال بهم إلى مجتمع المعرفة، وكيفية الاستفادة من خدمات الحكومة الالكترونية.

ملامح (تطبيقات) الإدارة والحكومة الالكترونية في الجزائر

قامت الجزائر منذ إطلاق مشروع الجزائر الالكترونية بتقديم الخدمات الحكومية الالكترونية من خلال تطبيقات الإدارة الالكترونية الآتية الذكر:

- رقمنة مصلحة الحالة المدنية: من خلال إنشاء تطبيق على الويب بداخل أجهزة رئيسية للبلدية يحفظ فيه بيانات عقود الحالة المدنية لكل مواطن جزائري، ليتمكن فيما بعد موظف الحالة المدنية من الاطلاع عليها واستخراج نسخ ورقية منها لطالبيها من المواطنين وبطريقة سريعة ودقيقة، كما تمكن ضابط الحالة المدنية من أداء مهامه بطريقة سهلة وسريعة وأكثر وضوح ودقة. بحيث تمكن هذه التقنية المواطن الجزائري من استخراج عقود الحالة المدنية الخاصة به من أي بلدية داخل الوطن ودون أن يتكبد عناء السفر إلى بلديات بعيدة عن تواجده. ولقد طبق مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية لأول مرة بالجزائر في ولاية باتنة بتاريخ 04 مارس 2010، والتي أصدرت في شباكها الالكتروني أول شهادة ميلاد رقم 12.

- التسجيل الالكتروني للحج: شرعت عملية التسجيل الالكتروني للحج بكافة بلديات الوطن سنة 2016، بحيث ساهمت هذه الطريقة في تخفيف العبء على المواطنين في التنقل واستخراج الوثائق المطلوبة والانتظار مطولا أمام شبابيك البلدية.

- مشروع البطاقة الرمادية ورخصة السياقة الالكترونيتين: فهذا المشروع قيد الدراسة.[19]

- إنشاء مواقع انترنت لكل الوزارات والهيئات الحكومية.

- الشروع في اعتماد بطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر البيومتري وغيرها من البطاقات الرقمية.

- تعميم سياسات التحول الالكتروني في العديد من القطاعات، مثل قطاع الضمان الاجتماعي وقطاع البريد والصفقات العمومية.

- إنشاء البوابة الالكترونية للصفقات العمومية.[20]

-ترقيم أرشيف كل مواطن جزائري برقم يتبعه مدى الحياة، يمكنه من خلاله استخراج جميع وثائقه الإدارية، مما يخفف على المواطنين المعاناة التي كانوا يقاسونها في استخراج وثائقهم الشخصية من إدارة البلدية والدائرة.

-تقليص عدد الوثائق الإدارية المتعلقة باستخراج رخصة السياقة وجواز السفر وغيرها من البطاقات الشخصية.

- استفادت معظم الإدارات والمرافق العمومية كالجامعات ومراكز البحث من خدمات الانترنت، والتي تعد في حد ذاتها أداة للبحث، لا سيما استخدامها من قبل المستخدمين والطلبة الجامعيين في التسجيلات والتحويلات البيداغوجية، وكذا التسجيل الالكتروني في مسابقات الدكتوراه ومسابقات التوظيف.

- استحداث مؤسسة الضمان الاجتماعي لبطاقة الشفاء الالكترونية للتأمينات الاجتماعية، والتي يكمن دورها في التسهيل على المؤمن من الحصول على مستحقاته بسهولة لدى مصالح الضمان الاجتماعي، مثل العلاج والحصول على الأدوية بشكل مجاني أو نسبي، وكذا التعويض.

- بطاقة السحب الالكترونية: تستعمل للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر، بحيث يسحب بها المواطن نقوده عند الحاجة من أي شباك الكتروني او موزع اتوماتيكي عبر القطر الجزائري.[21]

- في إطار تنفيذ الإستراتيجية الجزائرية الوطنية للانترنت ذو التدفق السريع والفائق السرعة تم انجاز ما لا يقل عن 780 ألف كلم من الألياف البصرية عبر التراب الوطني.

- إنشاء ما يعرف بالكومسات والتي يتمثل دورها في تقديم خدمات تخص إرسال المعطيات والإعلام المتعدد الوسائط والتعليم عن بعد والطلب عن بعد وغيرها من الخدمات العمومية.

- سن الجزائر العديد من التشريعات المتعلقة بهذا المسعى في جميع القطاعات.[22]

- خدمات المكتبات الإلكترونية، مثل مواقع المكتبات الجامعية التي تقدم خدمات كبيرة للطلبة والأساتذة الجامعيين كعرض فهارس المراجع على مواقعها الالكترونية.

أهداف الجزائر من تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية

ومما سبق كانت تهدف الجزائر إلى:[23]

- مواكبة التطورات التكنولوجية والثورة العلمية العالمية.
- ترشيد الإدارة وتخفيض التكاليف.
- رفع جودة الخدمات العمومية.
- عقلنة وترشيد الإنفاق العام.
- إغلاق الثغرات التي تساعد على انتشار مظاهر الفساد، خاصة الفساد في الصفقات العمومية.

3-المحور الثالث: معوقات خدمات الحكومة الالكترونية بالجزائر واليات تفعيلها

تواجه خدمات الحكومة الالكترونية بالجزائر العديد من المشاكل التي حالت دون تعميم هذه الإستراتيجية بشكل أفضل وسريع، بحيث نتج عنها سوء التسيير وضعف بعض الخدمات العمومية، ورغم ذلك فيمكن للحكومة الجزائرية بما تمتلكه من إمكانيات بشرية ومادية ومعنوية في تقديم حلول لتغيير واقع خدمات الحكومة الالكترونية إلى واقع أفضل منه.

اولا: معوقات الحكومة الالكترونية وانعكاساتها على الخدمة العمومية بالجزائر

تواجه الحكومة الالكترونية بالجزائر العديد من المعوقات التي حالت دون تحقيق أهدافها المرجوة، بالأخص منها خلق مجتمع المعلومات القائم على المعرفة العلمية والتكنولوجية، وتنمية وتطوير الإدارة العامة الجزائرية وتعميم وتفعيل الإدارة الإلكترونية على المؤسسات العمومية الجزائرية، بالإضافة إلى دورها الأساسي كذلك في تحقيق جودة الخدمة العمومية، ومن بين أهم هذه المعوقات نذكر التالي:

-عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من إمداد جميع المواطنين بخطوط الهاتف، والذي يعد أهم وسيلة للتواصل عبر شبكة الانترنت.

- عدم اكتمال البنية التحتية للاتصالات وضعفها في بعض المدن والقرى، مثل القرى النائية والبعيدة عن مقرات البلديات، وحتى بعض البلديات تعاني من نفس المشكل، ولهذا فان الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع بعض الدول العربية الرائدة في هذا المجال كالإمارات العربية والسعودية، وكذا دول العالم المتقدم.

- محدودية انتشار استخدام الشبكة العنكبوتية (الانترنت) في الجزائر، فهو ضعيف مقارنة حتى مع دول الجوار، لكن من خلال مجهودات الدولة الجزائرية في إستراتيجيتها حول بناء

مجتمع المعلومات سيرتفع عدد مستخدمي الانترنت بين المواطنين الجزائريين إلى أرقام عالية جدا في السنوات القادمة.

- حداثة التعاملات المالية الالكترونية في الجزائر، رغم مرور سنوات عديدة من تطبيق الحكومة الجزائرية لهذه التقنية في مجال الخدمات المالية العمومية، فهي تعاني من مشاكل كالناتجة عن كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني، مما جعل الكثير من المواطنين الجزائريين يتخوفون من استعمال جهاز السحب الالكتروني.

- محدودية النصوص القانونية والتشريعية في مجال الإدارة والحكومة الالكترونية، بالإضافة إلى عدم تفعيلها بالشكل الكافي وما يتخللها من ثغرات عديدة أعاقت تطبيقها بالشكل السليم والرشيد والفعال.

- وجود عدد غير كافي من الكفاءات والإطارات المتخصصة في مجال التقنية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وذلك رغم المجهودات التي تبذلها المؤسسات والمرافق العمومية الجزائرية في تكوين وتدريب الموارد البشرية في هذا المجال، ويرجع ذلك الى جملة من الأسباب، مثل حداثة مشروع الإدارة والحكومة الالكترونية بالجزائر وعدم نجاعة بعض الدورات التدريبية والتكوينية.[24]

- لم تحترم الحكومة الجزائرية مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية: فالعيب هنا يتمثل في قفز الجزائر من مرحلة إلى أخرى في تطبيق الحكومة الالكترونية دون نضج (اكتمال) المرحلة السابقة، لان وجود نقص في إحدى المراحل يؤثر سلبا على بقية المراحل، وهذا المأزق الذي وقعت فيه الجزائر. بحيث تمر الحكومة الالكترونية بالمراحل (الخطوات) التالية:[25]

1-المرحلة الأولى: اتممة مؤسسات الدولة والتحول نحو الالكترونية.

2-المرحلة الثانية: تامين البنية التحتية لربط مؤسسات الدولة بشبكة معلومات واحدة.

3-المرحلة الثالثة: تحديد المعاملات مع المواطنين وتحويلها إلى شكلها الالكتروني.

4-المرحلة الرابعة: تطبيق الحكومة الالكترونية (الأداء الفعلي).

5-المرحلة الخامسة: قياس الأداء الفعلي وتقييمه.

وما يمكن تعقيبه في هذه النقطة والمتعلقة بعدم التطبيق الكامل لمراحل الحكومة الالكترونية إن الجزائر لا بد لها من إعادة النظر في مراحل تطبيق الحكومة

الالكترونية (إتمامها)، فمثلا في المرحلة الثانية لم تؤمن البنية التحتية بالشكل الكافي، خاصة توفير تدفق الانترنت المطلوب وأجهزة وقنوات وشبكات الإعلام والاتصال اللازمة، فالإدارة العامة الجزائرية ومؤسساتها ومرافقها العمومية ما زالت تعاني من ضعف تدفق الانترنت والذي اثر سلبا على جودة خدمات الحكومة الالكترونية. حيث انتقلت فيما بعد مباشرة إلى مرحلة تحويل معاملات المواطنين الكترونيا، وقبل هذه المرحلة أهملت الجزائر كذلك تعليم وتدريب الجزائريين بالشكل الكافي في مختلف مستويات المؤسسات التعليمية والإعلام بأنواعه على تقنيات الإدارة الالكترونية في إطار خلق مجتمع المعرفة. وكل هذا انعكس سلبا على مرحلة التطبيق الفعلي للحكومة الإلكترونية، والتي تعاني من نقص كبير ومشاكل عديدة. أما فيما يخص المرحلة الأخيرة (قياس الأداء الفعلي وتقييمه) فهي الآن تعد ضرورية جدا ولا بد منها لتلافي وعلاج المشاكل التي تواجه عملية التطبيق الفعلي للحكومة الالكترونية والتي أصبحت معروفة للحكومة الجزائرية، قصد تقويمها وعلاج انحرافاتها وإعادة تصحيح مسارها، ليكون لها فيما بعد نفس قوي يعطيها دفعة قوية تؤهلها لان تقفز إلى المراتب الأولى ضمن مصاف الحكومات الالكترونية في الدول النامية كالإمارات العربية وماليزيا وسنغافورة والسعودية وقطر، وبالتالي تحقق أهم هدف لها ألا وهو تنمية الإدارة وجودة الخدمة العمومية، مما ينتج عنه رضى المواطن الجزائري، وتحقيق الميزة التنافسية.

ويمكن أن نظيف المعوقات التالية:

-الأخطاء الناتجة عن جهاز السحب الالكتروني المالي: فالتأخر الكبير في تقديم خدماته، وطول فترات انقطاعها عن الخدمة المتكرر سواء بسبب عطبها أو عدم ملأها بالأموال، وفي بعض الأحيان نتيجة لضعف الثقافة الالكترونية في الجزائر يغادر المواطن الآلة قبل فترة خروج نقوده واستلامه لها من الآلة نظرا لسرعة خروج بطاقته الرقمية المالية قبل خروج نقوده من الآلة، أو إدخاله وإخراجه لبطقاته المالية من آلة السحب الالكترونية لأكثر من ثلاث مرات مما يجعلها تحجز داخل الآلة حتى يتم فتح الآلة من قبل الموظف العمومي من داخل المؤسسة العمومية وهذا ما يعيق تقديم هذه الخدمة بالشكل العادي، بالإضافة إلى الأخطاء المرتكبة في بعض الأحيان عن تحديد المبلغ المراد سحبه بدقة أو تسقيفه بنسبة لا تكفي المواطن لسد حاجاته المطلوبة، وكذلك القرصنة الالكترونية

المالية المرتكبة من داخل المؤسسة المالية كمكاتب البريد والبنوك الجزائرية ومن خارجها عبر شبكة الانترنت، أضف إلى ذلك عدم توحيد البطاقات الرقمية المالية بين البطاقة القديمة والبطاقة الذهبية. بحيث أن كل هذه المشاكل جعلت بعض المواطنين الجزائريين يتخوفون من استعمال جهاز السحب الالكتروني المالي، وهذا ما يتطلب ويقتضي بالضرورة تشديد الحكومة للرقابة الالكترونية على المال العام وتشديد العقوبات على المختلسين والقراصنة لأموال المواطنين.

-ضعف ثقافة استخدام أجهزة وشبكة الانترنت بين المواطنين الجزائريين ينعكس سلبا على خدماته العمومية، بمعنى في ظل تعميم خدمات الحكومة الالكترونية سيصعب على المواطن الجزائري التعرف والحصول على بعض خدماته العمومية عن طريق شبكة الانترنت والأجهزة التكنولوجية الحديثة.

- ومن بين المشاكل أيضا والتي مازالت تعيق تفعيل خدمات الحكومة الالكترونية هو استمرار نظام الأوراق الذي ما زال يثقل كاهل المواطن الجزائري، خاصة ملفات المشاركة في مسابقات التوظيف ومسابقات الدكتوراه وملفات السكن وغيرها من الخدمات العمومية الضرورية.

- ضعف الرقابة والانتشار الكبير والمستعصي لمختف مظاهر الفساد، بالأخص مظاهر الفساد الإداري كالتزوير والاختلاس والرشوة والإهمال والتسيب، الوساطة والمحاباة والعلاقات الشخصية.

- استمرار حدة أمراض البيروقراطية كالروتين والبطء.

- عدم وجود جدية كافية من قبل بعض المسؤولين في تسيير خدمات الحكومة الالكترونية، خاصة المجالس المحلية المنتخبة.

- حالة التقشف التي تعيشها الجزائر والناتجة عن انهيار أسعار النفط عام 2014 من المشاكل الكبيرة التي أعاقت مشروع الحكومة الالكترونية من جانب التمويل (المالي)، لان الجزائر تعتمد بالدرجة الأولى على إيرادات الريع (النفط والغاز)، بحيث أن سياسة التقشف أثرت سلبا على تمويل خدمات الحكومة الالكترونية، والذي يقابله ضعف التمويل الذاتي للجماعات المحلية.

- عدم نضج وفعالية الشراكة المجتمعية (الحكومة المركزية، الهيئات المحلية، المجتمع المدني، القطاع الخاص) بالشكل الكافي.
- ضعف قطاعي الصناعة والزراعة.
- ضعف السياسة الضريبية.
- المركزية السياسية والإدارية الشديدة أعاقت الحكومة الالكترونية في تقديم الخدمات العمومية بالطريقة السريعة والفعالة.
- ضعف تدفق الانترنت مقارنة مع الحجم الهائل المفروض استعماله في المؤسسات العمومية والخاصة، وكذا انقطاعاتها المتكررة، مما ساهم في توقف المؤسسات العمومية من تقديم خدماتها للمواطنين لفترات متقطعة. وهذا ما يجعل المواطنين يتذمرون بسبب بطء خدماتهم وتعطيلها لمصالحهم.

ثانيا: آليات تفعيل الحكومة الالكترونية في الجزائر "رؤية استشرافية"

لا تعدم الحكومة الجزائرية الوسائل والطرق ووفق ما تمتلكه من إمكانيات مادية ومالية وبشرية ومعنوية أن تتدارك عثراتها في مجال تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية، والبطء الذي أخر تطبيقها الشامل في فترة كافية لتحقيق ذلك، فيمكن لها أن تعالج تلك المشاكل المعيقة لأداء الحكومة الالكترونية في تقديم الخدمات العمومية، واهم هذه الحلول هي:

- دعم القيادة السياسية والإدارية بجدية لمشروع الإدارة والحكومة الالكترونية المحلية:

يرى في هذا الشأن البروفيسور محمد محمود الطعامنة والدكتور سمير محمد عبد الوهاب بان دعم ومساندة القيادة العليا (الإدارة المركزية) هي حجر الأساس لنجاح الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية، لان تلك القيادة هي صاحبة المبادرة وسيدة القرار، وقائدة جمهور المواطنين إلى تعميم واكتمال تطبيقات الإدارة الالكترونية وخدمات الحكومة الالكترونية، والبناء الحقيقي للتحول الالكتروني في الإدارة العامة.[26]

فالحكومة المركزية هي من تضع القوانين وتسن التشريعات وترسم خطط التنمية الشاملة وتسير الإدارة العامة وتراقب أداء الإدارة المحلية في تسيير الشأن العام، وتتبنى الاستراتيجيات والبرامج التنموية لقطاعات الدولة وترسم السياسيات العامة، بالإضافة إلى دورها الرئيسي في تمويل خدمات الحكومة الالكترونية.

-تفعيل الشراكة مع القطاع الخاص في مجال خدمات الحكومة الالكترونية: يمتلك القطاع الخاص مؤهلات تمكنه وتعطيه حق الصدارة ضمن الفواعل غير الرسمية لان يكون شريك قوي إلى جانب الحكومة المركزية والجماعات المحلية في الجزائر في مجال الخدمات العمومية التي تقدمها الحكومة الالكترونية، بحيث تتمثل إمكانيات القطاع الخاص في العناصر التالية: (جودة الخدمة، التمويل المالي الضخم، قدرته في توفير البنية التحتية والتقنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي تمثل عنصرا بالغ الأهمية في مشروع الحكومة الالكترونية).[27]

لقد أصبح دور القطاع الخاص في تحقيق التنمية والخدمة العمومية في الجزائر ضروري جدا ولا مناص من الاستغناء عنه، وذلك نظرا للامتيازات والقدرات التي يمتلكها، خاصة في دورها المتعلق بتخفيف أعباء التنمية والخدمة العمومية على الحكومة المركزية في ظل ازدياد إعدادها وتنوعها وتطور وسائل وأساليب تقديمها. بالإضافة إلى اعتبار المؤسسات الدولية كالبنك العالمي الشراكة المجتمعية شرط أساسي لنجاح وصفة الحكم الراشد.

-تطبيق الحكومة الكترونية في إطار الجودة الشاملة: تعتبر إدارة الجودة الشاملة من الاستراتيجيات الحديثة والناجحة في تحقيق جودة الخدمة العمومية، خاصة إذا ما تم تطبيقها في الحكومة الالكترونية بشكل كبير وفعال، كما ينتج عنها تنمية وتطوير الجهاز الإداري للدولة، مما يحقق عصرنة وجودة الأداء الإداري العمومي. وكل هذا جوهر ما تهدف إلى تحقيقه إدارة الجودة الشاملة. وعلى سبيل المثال ماليزيا من التجارب الناجحة في هذا المجال، إذ تشير إدارة الجودة الشاملة في تطبيقات الحكومة الالكترونية بماليزيا إلى اقتصاد حر مفتوح ومتاح للجميع مع الاحتفاظ بالقيم المادية والمعنوية، خاصة الأخلاقية الموروثة، والتمسك بقيم المواطنة، بحيث استهدفت الحكومة الالكترونية الماليزية التخفيف من القوانين والتشريعات والقيود الإجرائية التي تعترض جودة أداء المؤسسات العمومية، بالإضافة إلى تحضير ذهنيات قياداتها السياسية والإدارية وتهيئة الأجواء المادية والمعنوية لنجاح إستراتيجية الحكومة الالكترونية. إن معايير إدارة الجودة الشاملة في الحكومة الالكترونية تحقق المنافع التالية: (تحسين مستوى تقديم الخدمات العمومية، زيادة كفاءة وفعالية الحكومة، دعم المساءلة والشفافية).[28]

بما أن الهدف الأساسي لإدارة الجودة الشاملة تحقيق جودة أداء الجهاز الإداري فان دورها في الحكومة الالكترونية حتما سيحقق جودة الخدمة العمومية.

-محو الأمية الالكترونية بين المواطنين: يتطلب الأمر هنا نشر الحكومة الجزائرية للوعي والثقافة الكترونية بين المواطنين الجزائريين في كل ربوع التراب الوطني، بحيث يجب على الحكومة الجزائرية أن تتأكد من أن معظم المواطنين قادرين على استخدام الانترنت والأجهزة الالكترونية أي تكون لهم استطاعة ومعرفة في التعامل مع خدمات الحكومة الالكترونية، لان غياب هذا الشرط يؤدي إلى خلق فوارق كبيرة بين المستخدمين والمستفيدين من خدمات الحكومة الالكترونية وما ينتج عنها من انتهاكات للعدالة الاجتماعية والمساواة بين المواطنين في الاستفادة من خدمات الحكومة الالكترونية. بحيث يتمثل دور الحكومة هنا في القيام بجملة من الإجراءات والتدابير، مثل: تضمين إستراتيجية الحكومة الالكترونية بمشاريع تعليمية يكلف فيها مدربين أكفاء بتدريب المواطنين على استخدام مهارات الحاسوب والانترنت وغيرها من وسائل وأساليب الحكومة الإلكترونية، مما يساهم ذلك في محو الأمية الالكترونية.[29]

-الثقة والخصوصية والأمان: لكي تنجح الحكومة الالكترونية يجب أن تحظى بثقة المواطنين من جهة، ومن جهة أخرى أن تحظى بثقة وجدية مؤسسات الإدارة العمومية. أما فيما يخص الخصوصية فهي حماية المعلومات الشخصية التي تجمعها الحكومة عن المواطنين، والأمان هو حماية مواقع الحكومة الالكترونية من القرصنة وسوء الاستخدام. وقد اصدر في هذا الشأن اتحاد الاتصالات الهاتفية العالمي توصية متعلقة بالثقة الالكترونية ودورها في الخدمات الالكترونية العالمية.[30]

-تعزيز الشفافية والمشاركة: إن انغلاق مراكز صنع القرار الحكومية يؤدي إلى غياب الشفافية (نشر ووضوح وصدق المعلومات الصادرة عن الحكومة)، وذلك ما يمنع المواطنين إمكانية المشاركة الفعالة في صنع السياسة العامة المتعلقة بخدماتهم العمومية، وكذا الاستفسار عن حقوقهم المدنية والمطالبة بخدماتهم. فغياب الشفافية يحجب عن المواطنين تجاوزات الموظفين، خاصة ارتكابهم لمظاهر الفساد المختلفة كالرشوة والتزوير والاختلاس والوساطة والمحاباة، وفي هذه الحالة يمكن للحكومة أن تقوم بدور هام في الكشف للمواطنين من خلال سياسة الإفصاح وصحة المعلومات عن السياسة العامة

لحكومتهم، خاصة المجالس المحلية المنتخبة، ولتحقيق ذلك يمكن استعمال مختلف وسائل الإعلام والاتصال للتواصل بين المواطنين والمسؤولين عبر شبكة الانترنت: إتباع سياسة الباب المفتوح الافتراضية تفاديا لهدر الوقت في المقابلات المباشرة (وجها لوجه)، وشرط تفعيل كل متطلبات الشفافية والمساءلة.[31]

- ضرورة قياس أداء الحكومة الالكترونية في الخدمات العمومية التي تم تطبيقها فعلا: يقاس أدائها بناءا على جملة من المعايير المحددة سلفا وكذا الأهداف التي تسعى الحكومة الالكترونية إلى تحقيقها والتي بدورها تسعى الحكومة الجزائرية إلى بلوغها، أهمها تنمية وتطوير الإدارة العمومية وزيادة كفاءتها وفعاليتها وجودة الخدمة العمومية (جودة الخدمة (الكيف والكم)، السرعة في تقديمها)، بحيث تلقى هذه الأخيرة رضى لدى المواطن الجزائري. وتصنف معايير قياس أداء الحكومة الالكترونية إلى معايير قياس أداء الحكومة الالكترونية في الدولة ومعايير لقياس اثر تطبيقات الحكومة الالكترونية، وهي بالتفصيل فيما يلي:[32]

1- معايير لقياس أداء الحكومة:

-حجم المعاملات التي تتم الكترونيا.

-الفترة اللازمة للرد على الاستفسارات.

-الفترة اللازمة التي تستمر فيها العمليات بدون مشكلات منذ بداية العمل فيها.

- مدى جودة خدمات الحكومة الالكترونية.

-النسبة المئوية للخدمات العمومية التي تقدم الكترونيا.

-عدد الخدمات الجديدة التي تقدم الكترونيا.

-النسبة المئوية للنطاق الجغرافي التي تغطيه خدمة عمومية معينة.

2- معايير لقياس اثر الحكومة الالكترونية:

-النسبة المئوية للمناطق التي تحصل على الخدمات الكترونيا.

-مدى سهولة تقديم المعلومات والخدمات، مثل تخفيض عدد ساعات أو الأيام اللازمة لتقديم خدمات عمومية معينة (مثل الفترة الزمنية المطلوبة لإتمام المشتريات، الخدمات، المعلومات) من وجهة نظر الحكومة والقطاع الخاص والمواطنين.

-تخفيض التكاليف على المواطنين والحكومة.

3-معايير لقياس مدى تقدم عملية انجاز مشاريع الحكومة الالكترونية والتي وعدت بها مسبقا:

-تواريخ محددة.

-المقارنة مع دول أو أقاليم أخرى من نفس المستوى (مستوى الدول النامية).

-إجراء مسح استبياني لمعرفة الرأي العام.

-إجراء دراسات لقياس رضى المواطن (العميل).

-قياس مدى فعالية المشاركة مع القطاع الخاص.

-قياس مدى كفاءة المؤسسات العمومية في تقديم الخدمات للمواطنين.

-درجة التمويل الذاتي التي يحققها المشروع.

الخاتمة

من خلال ما تناولناه في هذه الورقة البحثية حول موضوع "الحكومة الالكترونية والخدمة العمومية في الجزائر: بين التحديات والرهانات" توصلنا إلى جملة من النتائج، وذلك بعد تحليلنا له ومحاولة الإلمام بجوانبه وحيثياته، بحيث استنتجنا أن الحكومة الالكترونية من الأساليب الحديثة في تنمية وتطوير الإدارة العمومية بما يكفل تحسين الخدمة العمومية، باعتبار أن هذه الأخيرة هي جوهر عمل الحكومة، فهي تقدم بشكل مستمر لجميع المواطنين، أما فيما يخص واقع العلاقة بينهما في الجزائر يحمل في طياته خصوصيات عديدة، فالحكومة الالكترونية بالجزائر حديثة النشأة، ويعد برنامج الإدارة الالكترونية الجزائرية (2009-2013) أول انطلاقة لمشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر في تقديم الخدمات العمومية، والذي يحمل في طياته جملة من المحاور المتعلقة بإعداد بيئة خدمات الحكومة الالكترونية من خلال وضع الأرضية المناسبة لهذا المشروع، والمتمثلة في توفير العديد من المتطلبات التشريعية والتكنولوجية والمعلوماتية والاتصالية والمادية والبشرية والمالية لإنجاح مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر، وبعدها تم الشروع في عملية التطبيق والذي خطت به الجزائر خطوة معتبرة في هذا المجال لكنها تبقى غير كافية ولم تحقق أهدافها بالشكل المطلوب نظرا لمواجهتها للكثير من المشاكل والتي أعاقت سلامة وسرعة المشروع ومحاولة تعميمه، واهم هذه المشاكل الفساد والتخلف الإداري وأمراض البيروقراطية والأمية الالكترونية وضعف تكنولوجيا الإعلام والاتصال وسوء التخطيط وعدم رشادة التنفيذ والتسيير، أما فيما يخص الفترة منذ بداية المشروع إلى اليوم استطاعت فيها دول مثل سنغافورة أن تحقق قفزة عظيمة في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية، حيث أنها وفي ظرف أربع سنوات فقط من تطبيقها لمشروع الحكومة الالكترونية احتلت المرتبة الرابعة عالميا، وذلك بناءا على ما جاء في تقرير أعدته الأمم المتحدة لعام 2001.

التوصيات

بناءا على نتائج هذه الورقة البحثية اقترحنا جملة من التوصيات وهي:

- تفعيل عملية الرقابة الإدارية (الرئاسية، الوصائية) لتقويم خدمات الحكومة الالكترونية وتصحيح مسارها، ومكافحة مظاهر الفساد الإداري والمالي والحد منها، وكذا القضاء على أمراض البيروقراطية (البطء، الروتين، الإهمال والتسيب...).

- إعادة النظر في النصوص القانونية والتشريعية المتعلقة بالحكومة الالكترونية وخدماتها، لان هذه المرحلة من تطبيق الحكومة الالكترونية كشفت عن الكثير من الثغرات القانونية والأخطاء والمشاكل أثرت على أدائها المطلوب، مما جعلها تتعثر في الكثير من النقاط.

- تكثيف الدورات التدريبية والتكوينية لموظفي الإدارة العمومية على استخدام وسائل وتقنيات وأساليب تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- إدخال تغييرات كبيرة على بيئة الإدارة العامة الجزائرية (الهياكل، الوظائف، الأساليب، الوسائل) لتستطيع مواكبة إستراتيجية الحكومة الإلكترونية، ولا تكون عائقا في طريقها.

- توفير الموارد المالية الكافية لنجاح عملية تعميم الحكومة الالكترونية.

- تفعيل الرقابة الالكترونية لمكافحة الإجرام السبيراني والقرصنة الإلكترونية للحفاظ على أمان وسلامة الخدمات العمومية الالكترونية، خاصة الخدمات المالية.

- غرس روح أخلاق الوظيفة لدى العاملين بالإدارة العمومية.

- باعتبار الأمية الالكترونية من بين أكثر العوائق تأثيرا على نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية لا بد من إدراج تكنولوجيا الإعلام والاتصال كمقياس في المنهاج التربوي الجزائري يدرس في جميع الأطوار الدراسية، أما المواطنين غير المنتمين للمؤسسات التعليمية وبمختلف فئاتهم (أطفال، شباب، كهول، شيوخ) تخصص لهم مؤسسات وحصص خاصة لتعليمهم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، خاصة المتعلقة منها بالخدمات العمومية. وهذه التوصيات اقترحناها لأنها من بين أهم الاستراتيجيات التي أدت إلى نجاح مشروع الحكومة الالكترونية بسنغافورة.

قائمة الهوامش

1- أمين بن سعد ونادية عبد الرحيم: "الحكومة الالكترونية ومساهمتها في الحد من الفساد في الصفقات العمومية- دراسة حالة البوابة الالكترونية الجزائرية للصفقات العمومية-"، العدد 4، **المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية**، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2015، ص ص48، 49.

2- نوفل حديد وهاجر سمية بوزيد: "نجاح مشروع الحكومة الالكترونية اجتناب الفشل من خلال إدراك المخاطر الالكترونية"، **مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة**، العدد 31، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2015، ص196.

3- المرجع نفسه، ص196.

4- أمين بن سعد ونادية عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص49.

5- محمد أمين دنداني: "جودة وأفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية والنقالة"، **مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية**، العدد الاقتصادي، المجلد الأول، العدد 22، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، ماي 2015، ص08.

6- عمر احمد أبو هشام الشريف: **الإدارة الالكترونية "مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة"**، ط 01، دار المناهج للنشر التوزيع، عمان ، 2013، ص 66.

7- عمر احمد أبو هشام الشريف، مرجع سبق ذكره، ص67.

8- إسماعيل شريف: **أساسيات التسيير العمومي**، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص 182.

9- مريزق عدمان: **التسيير العمومي "بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة"**، ط 01، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص 14.

10- اللجنة الدائمة المكلفة بالقضايا الاقتصادية والمشاريع الإستراتيجية: **التدبير المفوض للمرافق العمومية في خدمة المرتفق**، تقرير يعده المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، مطبعة سيباما، المغرب، 2015، ص 11.

11- احمد محمد المصري: **مفاهيم الإدارة العامة بالدول العربية**، مطابع رويال، الإسكندرية ، 1993، ص 159.

12- رفيقة حروش: "استخدام الإدارة الالكترونية لتحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الجزائرية"، **المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية**، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2015، ص30.

13- المرجع نفسه، ص30.

14 - Internet World Stats- Usage and Population Statistics : On the website: http://www.internetworldstats.com/, 03/12/2017.

15- وسيلة واعر: "**دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية -حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية بالجزائر-**"، ملتقى دولي حول: إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسير، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر، د.س.ن، ص ص15، 16.

16- العربي بوعمامة وحليمة رقاد: "الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية –رهانات ترشيد الخدمة العمومية-"، **مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية**، العدد 09، جامعة الوادي، الجزائر، ديسمبر 2014، ص ص43، 44.

17- عادل غزال: **الحكومة الالكترونية في الجزائر والنفاذ إلى مجتمع المعلومات**، "في الموقع الالكتروني":

https://adelghezzal.wordpress.com/2014/12/18.

18- الياس شاهد وآخرون، "تقييم تجربة الحكومة الالكترونية في الجزائر"، **المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية**، العدد 03، الجزائر، 2016، ص132.

19- الياس شاهد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص133، 134.

20- أمين بن سعد ونادية عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص67.

21- العربي بوعمامة وحليمة رقاد، مرجع سبق ذكره، ص43-45.

22- عادل غزال، مرجع سبق ذكره.

23- أمين بن سعد ونادية عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص67.

24- عبد القادر بلعربي وآخرون: **تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر**، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، "في الموقع الالكتروني":

http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/2012/06.

25- شعبان فرج: "**الحكومة الالكترونية –إطارها النظري والمفاهيمي-**"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الدولي الأول حول متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر: دراسة تجارب بعض الدول، مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب بالبليدة، الجزائر، المنعقد يومي 13 و14 ماي 2013، ص13.

26- عبد الكريم عشور: **دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية: تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر، 2010/2009، ص ص160، 161.

27- المرجع نفسه، ص164.

28- محمد بن ابراهيم احمد التويجري: "**الحكومة الالكترونية مدخل لاداء متميز**"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، قسم علوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، المنعقد يومي 08 و09 مارس 2005، ص ص202، 203.

29- معهد البحوث والاستشارات: "**الحكومة الالكترونية**"، الإصدار09، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، 2006، ص ص48، 49.

30- معهد البحوث والاستشارات، مرجع سبق ذكره، ص ص49، 50.

31- المرجع نفسه، ص ص51، 52.

32- شعبان فرج، مرجع سبق ذكره، ص ص15، 16.

قائمة المراجع

اولا: الكتب

1- المصري احمد محمد: **مفاهيم الإدارة العامة بالدول العربية**، مطابع رويال، الإسكندرية، 1993.

2- الشريف، عمر احمد أبو هشام: **الإدارة الالكترونية "مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة"**، ط 01، دار المناهج للنشر التوزيع، عمان ، 2013.

3- عدمان مريزق: **التسيير العمومي "بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة"**، ط 01، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015.

4- شريف إسماعيل: **أساسيات التسيير العمومي**، دار قرطبة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015.

ثانيا: الدوريات والمجلات

1- بوعمامة العربي ورقاد حليمة: "الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية –رهانات ترشيد الخدمة العمومية-"، **مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية**، العدد 09، جامعة الوادي، الجزائر، ديسمبر 2014.

2- بن سعد امين وعبد الرحيم نادية: "الحكومة الالكترونية ومساهمتها في الحد من الفساد في الصفقات العمومية- دراسة حالة البوابة الالكترونية الجزائرية للصفقات العمومية-، **المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية**، العدد 4، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2015.

3- دنداني محمد امين: "جودة وأفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية والنقالة"، **مجلة الحقوق والعلوم الانسانية**، العدد الاقتصادي، المجلد الأول، العدد 22، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، ماي 2015.

4- حديد نوفل وبوزيد هاجر سمية: "نجاح مشروع الحكومة الالكترونية اجتناب الفشل من خلال إدراك المخاطر الالكترونية"، **مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة**، العدد 31، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2015.

5- حروش رفيقة: "استخدام الإدارة الالكترونية لتحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعات الجزائرية"، **المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية**، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2015.

6- شاهد الياس واخرون: "تقييم تجربة الحكومة الالكترونية في الجزائر"، **المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية**، العدد 03، الجزائر، 2016.

ثالثا: التقارير والملتقيات

1- اللجنة الدائمة المكلفة بالقضايا الاقتصادية والمشاريع الإستراتيجية: "**التدبير المفوض للمرافق العمومية في خدمة المرتفق**"، تقرير يعده المجلس الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، مطبعة سيباما، المغرب، 2015.

2- التويجري محمد بن إبراهيم احمد: "**الحكومة الالكترونية مدخل لأداء متميز**"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الدولي حول الاداء المتميز للمنظمات والحكومات، قسم علوم التسيير، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، المنعقد يومي 08 و09 مارس 2005.

3- واعر وسيلة: "**دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية -حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية بالجزائر-**"، ملتقى دولي حول: إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسير، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر، د.س.ن.

4- معهد البحوث والاستشارات: "**الحكومة الالكترونية**"، الاصدار 09، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، 2006.

5- فرج شعبان: "**الحكومة الالكترونية –إطارها النظري والمفاهيمي-**"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الدولي الاول حول متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر: دراسة تجارب بعض الدول، مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب بالبليدة، الجزائر، المنعقد يومي 13 و14 ماي 2013.

رابعا: الوثائق غير منشورة

1- عشور عبد الكريم: **دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية: تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري بقسنطينة، الجزائر، 2010/2009.

خامسا: المواقع الالكترونية

1- بلعربي عبد القادر وآخرون: **تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية في الجزائر**، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، "في الموقع الالكتروني":

http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads/06/2012 .

2- غزال عادل: **الحكومة الالكترونية في الجزائر والنفاذ الى مجتمع المعلومات**، "في الموقع الالكتروني": https://adelghezzal.wordpress.com/2014/12/18.

3- Internet World Stats- Usage and Population Statistics, On the website: http://www.internetworldstats.com/, 03/12/2017.