

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقالة

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية والنقالة

أ. دنداني محمد أمين جامعة الجزائر 3

الملخص

سنقوم في هذه الورقة البحثية بدراسة مدى أهمية الحكومة الالكترونية في تحسين جودة القطاع العمومي في الجزائر و هذا من خلال التعرف على واقع تطور الحكومة الإلكترونية في الوطن العربي ومتطلبات تحقيقها في ظل التطور الذي يعرفه قطاع تكنولوجيا الاتصال المتمثل في التزايد الهائل لعدد الهواتف النقالة ما سمح بظهور مصطلح الحكومة الالكترونية النقالة و النظر في الآفاق المستقبلية للجزائر في الاستفادة من هذه التقنية في تحسين جودة خدماتها العمومية .

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية ، الحكومة النقالة، الخدمة العمومية، مؤشر تطور الحكومة الالكترونية، الصحة الالكترونية، التعليم الالكتروني.

Abstract

Through this research we will study the importance of e government in improving the quality of the public sector in Algeria ,by recognizing the reality of e-government development in Arabic countries and the requirements of the government achieved under development that knows communication technology sector of the enormous increase of the number of mobile phones ,has allowed the emergence of mobile e-government term and consider the future prospects of Algeria to take advantage of this technology to improve the quality of their public services.

Keywords: E-government, M-government, public service, EGDI, e-health, e-learning.

مقدمة

مما لا شك فيه أن تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات أصبحت تلعب دورا هاما ليس فقط في تسهيل المعيشة اليومية و لكن كأداة فعالة في تعزيز التنمية في المجتمع أيضا، فضلا عن إستخدامها كعنصر فعال في مجال تبادل المصالح الدولية حيث نتج عن التقدم العلمي و التكنولوجي و انتشار شبكة الأنترنت بروز تأثيرات عديدة على طبيعة و شكل عمل النظم الادارية و التي تراجعت معها أشكال الخدمة العمومية إلى نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي و المعلوماتي لاعادة صياغة الخدمات العمومية و جعلها قائمة على الامكانيات المتميزة للأنترنت و شبكات الأعمال و بالتالي

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقالة

التحول من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الإلكترونية للإستفادة من هذه الأنشطة الجديدة في مجال تقديم الخدمات العمومية فيما أصبح يعرف بالحكومة الإلكترونية.

كما شهد هذا العصر تطور ملحوظ و كبير في الإتصالات اللاسلكية و خاصة في مجال استخدام الهاتف النقال، الذي كان يعد من الأشياء النادرة في العديد من البلدان النامية في مطلع القرن الجديد الى أن أصبح من أكثر التقنيات الحديثة انتشارا، ففي الفترة ما بين عامي 2000 و 2012 قفز عدد الهواتف المحمولة المستخدمة في انحاء العالم من أقل من مليار هاتف الى نحو 6 مليارات. أحدثت ثورة الهاتف النقال تحولا في أنماط المعيشة و موارد كسب الرزق بإسهامها في خلق أنشطة أعمال جديدة و في إتاحة فرص التنمية على نطاق لم يكن يتخيله أحد من قبل، مما شجع الكثير من المؤسسات الحكومية و الخاصة على تبني تقنية الحكومة الالكترونية عن طريق الهاتف النقال لفتح قنوات العمل مع بعضها البعض من جهة و مع المستخدمين و الزبائن الأفراد من جهة أخرى، ففي الجزائر شهدت خدمات الهاتف النقال تطورا واقبالا جماهيريا منقطع النظير فقد أظهرت أحدث الإحصائيات إلى أن عدد من يمتلكون أجهزة الهاتف المحمول يفوق عدد السكان، لذا فقط صار مألوفا هذه الأيام أن نرى العديد من المواطنين يحملون معهم أكثر من هاتف محمول.

ساهمت عدة عوامل في نجاح و انتشار الحكومة الالكترونية باستخدام الهاتف النقال منها مثلا توفر أجهزة الهواتف النقال بكثرة بين الناس و شيوع استخدام تطبيقاتها عالميا كإرسال الرسائل النصية و المصورة و الاتصال بالانترنت، مما يعني بأن المستخدمين قادرين و جاهزين لاستخدام أجهزتهم لأي تطبيقات تجارية، كذلك فإن عدم ارتباط المستخدم بمكان معين عند تنفيذ المعاملات عن طريق الأجهزة المحمولة يجعلها أكثر تناسبا و جاذبية لدى الكثيرين، كما أن استمرار انخفاض أسعار الهاتف النقال و تطور الخدمات خصوصا فيما يسمى بخدمات الجيل الثالث و التي تمكن الشركات من تطوير تطبيقات أكثر أمنا و ذات سرعة أعلى.

أصبح التحول نحو الحكومة الإلكترونية يمثل توجهها عالميا يشجع على تبني نظم الخدمات الالكترونية، التي من بينها الخدمة العمومية الالكترونية حيث كانت هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة توجت بنجاح كبير في مناطق منها و عرفت تحديات و صعوبات في دول أخرى و لعل هذه النجاحات و في مقابلها المعوقات بحاجة ماسة إلى القيام ببحوث و دراسات عميقة و دقيقة تمكن من معرفة متطلبات و مرتكزات و معالم الانجازات و مواصلة البحث بغية الكشف عن بعض التحديات و المعوقات المانعة لتحقيق التحول نحو الخدمة العمومية الالكترونية كأساس لترشيد الخدمة العمومية، سنحاول من خلال دراستنا مناقشة أبعاد و أثر ارساء مبادئ الحكومة الالكترونية في تحسين

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقال

نوعية و جودة الخدمات العمومية من بوابة الجيل الثالث للهاتف النقال أو ما يسمى بالحكومة عن طريق المحمول (mobile government).

إشكالية البحث :

بناء على ما سبق تتجه اشكالية هذه الدراسة كالاتي :

إلى أي مدى شكلت الحكومة الإلكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية في ظل تطور خدمات الهاتف النقال؟.

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي أسئلة فرعية يمكن اجمالها كالاتي :

- ما هي متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية ؟ .
 - كيف يؤثر ارساء مبادئ الحكومة الالكترونية على نموذج الخدمة العمومية؟ .
 - ما هو دور الحكومة الالكترونية للهاتف النقال في تحسين جودة الخدمات العمومية؟.
- قمنا بتقسيم العمل الى ثلاث محاور كالاتي :

- المحور الأول : ماهية الحكومة الالكترونية و متطلبات تحقيقها
- المحور الثاني : الحكومة الالكترونية و النقال و واقعها في الوطن العربي
- المحور الثالث : جودة الخدمة العمومية في الجزائر من بوابة الحكومة الالكترونية و النقال

المحور الأول : ماهية الحكومة الالكترونية و متطلبات تحقيقها

سنبرز فيما يلي مفهوم الحكومة الالكترونية، أسباب ظهورها، أهدافها و متطلبات تطبيقها .

1- مفهوم الحكومة الالكترونية : نظرا لحدائثة هذا المفهوم لم يرد تعريف محدد له ولعل من أبرز التعاريف التي تناولت هذا المفهوم التالي:

هناك من العلماء من عرفها بأنها " قدرة القطاعات الحكومية على توفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين وانجاز المعاملات عبر شبكة الانترنت بسرعة ودقة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل ومن خلال موقع واحد عبر الشبكة"¹. ومن التعاريف أيضا " ذلك النظام الافتراضي المعلوماتي الذي يمكن الأجهزة الحكومية المختلفة من تقديم خدماتها في إطار تكاملي لجميع فئات المستفيدين باستخدام التقنية الالكترونية المتطورة متجاوزة عامل التواصل المكاني أو الزماني مع استهداف تحقيق الجودة والتميز وضمان السرية والأمن المعلوماتي والاستفادة من معطيات التأثير المتبادل"².

ولكن التعريف الذي أرى أنه شامل لجميع معاني الحكومة الالكترونية هو تعريف البنك الدولي والذي نص على التالي " عملية استخدام المؤسسات الحكومية لتكنولوجيا المعلومات >شبكات المعلومات التعريفية _ شبكة الانترنت_ أساليب الاتصال عبر الهاتف المحمول < والتي لديها القدرة

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقالة

على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية وهذه التكنولوجيا يمكنها أن تخدم عدداً كبيراً من الأهداف مثل تقديم خدمات أفضل للمواطنين , تحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيد من الشفافية أو إدارة أكثر كفاءة للمؤسسات الحكومية كما أن نتائج هذه التطبيقات يمكن أن تؤدي إلى تحجيم الفساد الإداري وزيادة الشفافية وتعظيم العائد ككل وتخفيض النفقات وزيادة قناعة المواطن بدور المؤسسة الحكومية في حياته"³ .

ويتضح لنا من خلال التعريفات السابقة أن الهدف الأساسي للحكومة الالكترونية هو رفع مستوى الجودة والكفاءة والفعالية في أداء الأجهزة الحكومية بواسطة الاستفادة وبشكل كبير من التقنيات الحديثة من تقنيات الاتصالات ونظم المعلومات الإدارية.

2- أسباب ظهور الحكومة الإلكترونية : أثرت التقنيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لاسيما في العقود الأخيرة على جل ميادين الحياة ودفعت إلى إحداث تغيرات هائلة ومؤثرة على مستوى الحكومة التقليدية حملتها على التحول إلى النمط الإلكتروني، حيث يمكننا إيجاز مسببات تلك الأحداث من خلال ما يلي⁴:

1-2 أسباب سياسية :تمثلت أساسا في:

- ظهور مفهوم العولمة.
- تنافس السياسيين حول كسب رضا الجمهور من خلال تقديم خدمات أسهل لاسيما في المجتمعات المتقدمة.

- دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الإلكترونية في البلدان النامية.

2-2 أسباب تكنولوجية :وأهمها:

- ظهور شبكة الأنترنت.
- أصبحت أسعار عتاد المعلوماتية جد معقولة.
- تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات بحيث أصبحت الثقة بالشبكة وأمنها أمر ممكنا.
- ابتكار تقنية الإمضاء الإلكتروني.

3-2 أسباب اقتصادية :أهمها:

- ظهور التجارة الإلكترونية.
- استغلال الحكومات لما توفره التكنولوجيات الحالية في خفض مستويات التكاليف...
- التوجه نحو مشاريع الخصخصة وما يتطلبه من تواصل مع مختلف القطاعات.

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقالة

3- أهداف الحكومة الالكترونية :

يمكن تلخيص أهداف الحكومة الإلكترونية في ما يلي:

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

التقليل من التعقيدات الإدارية: بعد ثورة المعلومات والاتصالات التي نحيها البشرية ظهرت بوادر ما يسمى بطريق المعلومات السريع، والذي عن طريقه يمكن للشخص أي يرغب في معلومات معينة أيا كانت طبيعتها وغير تلك المحظورة بالطبع أن يحصل عليها في ثوان معدودة من خلال شبكات الحكومة الإلكترونية ومقوماتها المتمثلة في كابلات الألياف البصرية والحواسيب الآلية الضخمة **تخفيض التكاليف:** إذا فقد شخص شهادة ميلاده، فإنه يلجأ إلى أقرب إدارة لمصلحة الأحوال المدنية لمحل إقامته ليحصل على البيان المطلوب، والذي بدوره قد يكون مفقودا لأن السجل قد مزق، أو فقد، أو لأي سبب فما عليه سوى التوجه إلى دار الحفظ العامة لاستخراج هذا البيان. لكن في ظل نظام العمل بالحكومة الإلكترونية، فإنه لا فقد لهذه البيانات، ويمكنه من محل إقامته تقديم الطلب والحصول على الشهادة التي يرغب بها، وبين مقارنة التكلفة في هذه الحالة والتكلفة في الحالة الأولى، عند استخراج الشهادة المطلوبة بشكل يدوي يتبين أن بالفعل أن شبكات الحكومة الإلكترونية والعمل بها والاستفادة من تطبيقاتها تؤدي إلى خفض التكاليف.

تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الحكومة الإلكترونية: الأشخاص الذين يتعاملون مع الحكومة الإلكترونية تتحقق لهم الإفادة القصوى من خلال خدمات هذه الحكومة وأولى هذه الخدمات، أن هناك أسلوبا موحدًا لتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الحكومة، وهذه هي الشفافية ذلك أن الشخص الذي يرغب في قضاء طلبه أو مصلحة من الحكومة الإلكترونية فإنه يجب عليه إتباع إجراءات محددة منصوص عليها في نظام هذه الحكومة وبالتالي لا يمكن لمعامل آخر اختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها ولكن الجميع متساوون في إتباع هذه الإجراءات⁵.

4- **متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية :** إن تطبيق هذا المسعى الإداري المتطور يستلزم توفر جملة من الأساسيات التي تشكل البنية التحتية الضرورية لإقامة هذا المشروع وأهمها⁶ :

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقالة

- **توفير البنية التحتية اللازمة للاتصالات** : إن إستخدام تقنيات المعلومات لتحميل أعمال الحكومة الإلكترونية يتم كله عبر شبكات الاتصال ولهذا فإن المسؤولية الأكبر في هذا السياق تقع على عاتق وزارة الاتصالات في السهر على توفير وصيانة هذه الشبكات باستمرار .
- **ضرورة انتشار الأنترنت** : تعد هذه الوسيلة المرتكز الأساس في بناء الحكومة الإلكترونية التي بواسطتها يتم تأمين الإتصال بين مستخدمي الشبكة على مستوى جميع القطاعات الحكومية أو غير الحكومية والمواطنين ضمن بيئة رقمية عالية التخصصات.
- **ضرورة إتاحة الحاسب الآلي** : بما أن مجمل خدمات الحكومة الإلكترونية تتم عبر هذا الجهاز فإنه يعد متطلب لا بديل عنه، الذي يستلزم إستطاعة المواطن على إقتنائه من جهة والإلمام بإستخداماته المتعددة من جهة أخرى.
- **ضرورة توفير التشريعات اللازمة** : وهذا يتطلب توفير جملة من القوانين التي تعمل على صون وضمان الأمن الوثائقي وحماية سرية البيانات وحماية التوقيع الإلكتروني وغيره من الجوانب الحساسة في هذا الشأن.
- **إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة** : يتطلب بناء مشروع الحكومة الإلكترونية إعادة هندسة جميع الإجراءات المتعلقة بأعمال الحكومة المختلفة وتحويلها للنظام الرقمي وهذا يتطلب القيام بالخطوات التالية:

- وصف كل خدمات الحكومة بالتفصيل ومن يقوم بهذه الخدمات.
- تحديد علاقة وتداخل الإجراءات مع الوزارات أو مختلف الدوائر بالتفصيل.
- إعادة تصميم الإجراءات حيث يتم حذف الأجزاء التي لا تتناسب مع هذا الأسلوب الجديد.
- نشر تفاصيل الإجراءات الجديدة على موقع الأنترنت.

المحور الثاني : الحكومة الالكترونية و النقالة وواقعها في الوطن العربي

أصبح التحول نحو الحكومة الالكترونية يمثل توجهها عالميا ، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية ، التي من بينها الخدمة العمومية الالكترونية ، حيث كانت هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة توجت بنجاح كبير في مناطق منها ، وعرفت تحديات، وصعوبات في دول أخرى و بالتحديد العربية منها.

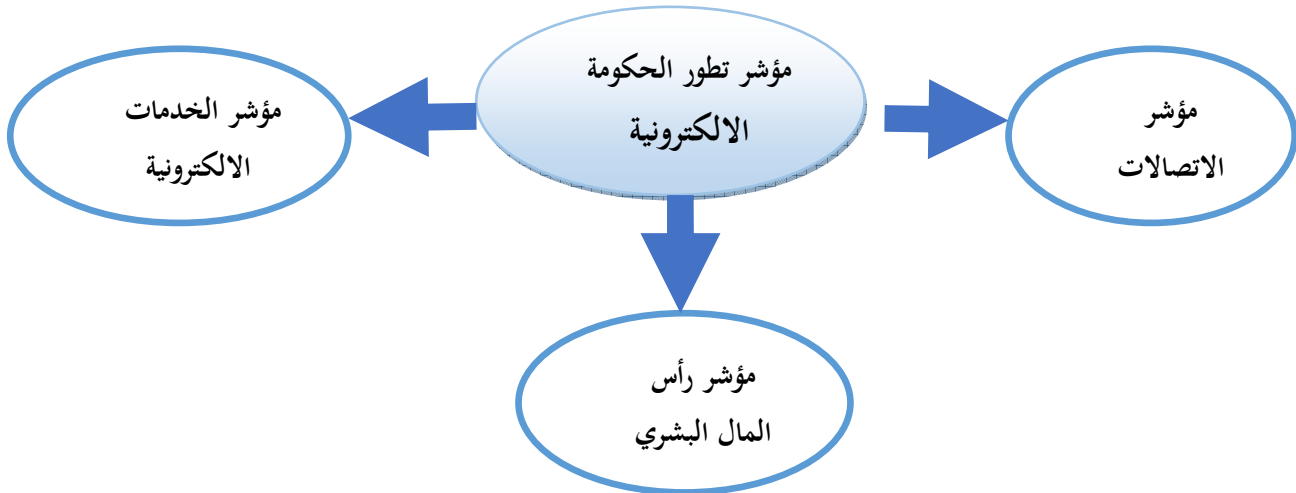
- 1- **مؤشر تطور الحكومة الالكترونية و النقالة** : يعرض مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية، وهو مؤشر مركب يقيس مدى استعداد الإدارات الوطنية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات العامة، وقدرتها في هذا المجال، وقابلية المواطنين للاستفادة من هذه الخدمات والتفاعل

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقالة

معها .كذلك، يقيم الاستطلاع الميزات التقني للمواقع الوطنية الرسمية على الانترنت، وعملية اعتماد وتحديث السياسات والاستراتيجيات المتصلة بالحكومة الإلكترونية.

1-1 بنية المؤشر و طريقة حسابه : صُمم مؤشر تطوّر الحكومة الإلكترونية كمؤشر مركّب يعاين أهم أبعاد الحكومة الإلكترونية، وهي ثلاثة :نطاق الخدمات الحكومية الإلكترونية وجودتها؛ وترابطية الاتصالات السلكية واللاسلكية؛ والقدرات البشرية .ويصنّف المؤشر أداء الحكومات الوطنية بالنسبة إلى بعضها البعض من خلال حساب متوسط ثلاثة مؤشرات فرعية، يُعنى كل منها بأحد أبعاد الحكومة الإلكترونية الثلاثة، وهذه المؤشرات هي "مؤشر الخدمات عبر الانترنت"؛ و"مؤشر الاتصالات"؛ و"مؤشر رأس المال البشري". وُحددت القيمة القصوى الممكنة لمؤشر تطوّر الحكومة الإلكترونية بالرقم واحد، والحد الأدنى بالصفر .ومن المزايا الهامة لهذا المؤشر المركّب قدرته على إطلاع واضعي السياسات وصانعي القرار على أبعاد الحكومة الإلكترونية التي تستدعي مزيداً من العناية أو التطوير .وُحتسب قيمة مؤشر تطوّر الحكومة الإلكترونية بإعطاء أوزان متساوية (كل وزن يساوي الثلث) لكل من مؤشرات الفرعية، ومن ثم جمع هذه القيم حسابياً كما هو مبين أدناه :مؤشر تطوّر الحكومة الإلكترونية $1/3$ (= مؤشر الخدمات المقدّمة عبر الانترنت $1/3$ +) مؤشر الاتصالات $1/3$ + مؤشر رأس المال البشري) وعلى الرغم من ثبات الإطار الإحصائي الأساسي لقياس الحكومة الإلكترونية منذ عام 2003 ، فتركيبية مؤشرات الفرعية ودلالاتها والقيم المعطاة لها تختلف من مسح إلى آخر، وذلك لمواكبة التغيرات في مفهوم الحكومة الإلكترونية والتي يفرضها التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات⁷. والشكل الموالي يوضح مكونات مؤشر تطور الحكومة الالكترونية.

الشكل رقم 01 : مكونات مؤشر تطور الحكومة الالكترونية.



المصدر : من اعداد الباحث بناء على المعطيات المقدمة سلفا.

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقالة

مؤشر الخدمات المقدمة عبر الانترنت : يحسب هذا المؤشر الفرعي من خلال معاينة عدد من المواقع والبوابات الإلكترونية الوطنية على الانترنت في كل من البلدان الأعضاء في الأمم المتحدة .وتشمل هذه المواقع بوابة الحكومة الإلكترونية الرئيسية ومواقع عدد من الوزارات المعنية، مثل وزارات التعليم والعمل والخدمات الاجتماعية والصحة والمالية والبيئة .وبالإضافة إلى تقييم جودة المحتوى ونوعيته وتطور الخدمات الحكومية المقدمة عبر الانترنت وفق أربع مراحل من التطور ، يجري اختبار مدى قدرة هذه المواقع على تقديم المعلومات لذوي الاحتياجات الخاصة والمعوقين، وذلك وفق ما جاء في كتاب اتحاد شبكات الويب العالمي World Wide Web Consortium حول " إرشادات النفاذ إلى محتوى الويب لذوي الاحتياجات الخاصة"⁸.

مؤشر الاتصالات : مؤشر الاتصالات هو متوسط حسابي مركب من خمسة مؤشرات متعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يتولى الاتحاد الدولي للاتصالات جمعها وحسابها .وتشمل هذه المؤشرات عدد مستخدمي الانترنت لكل 100 فرد من السكان، وعدد خطوط الهاتف الثابت لكل 100 فرد من السكان، وعدد مشترك خدمة الهاتف النقال لكل 100 فرد من السكان، وعدد اشتراكات خدمات الانترنت الثابت لكل 100 فرد من السكان، وعدد المرافق العامة التي تقدم خدمة الانترنت الثابت العريض الحزمة لكل 100 فرد من السكان.

مؤشر رأس المال البشري : مؤشر رأس المال البشري هو متوسط حسابي مركب من مؤشرين فرعيين : معدل إمام البالغين بالقراءة والكتابة؛ ونسب الالتحاق الإجمالي بمراحل التعليم الابتدائي والثانوي والعالى مجتمعة .وتحسب قيمة هذا المؤشر بتحديد أوزان مختلفة لكل من مؤشرات الفرعية بحيث يُخصّص ثلثا الأوزان لمعدل إمام البالغين بالقراءة والكتابة، ويتصل الثلث الباقي بنسبة الالتحاق الإجمالي بمراحل التعليم .وتتولى منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو)جمع هذه المؤشرات الفرعية وتحصيلها.

1-2 مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية : مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة هو أداة تقييم لصانعي السياسة لقياس مستوى الرقمنة والتطوير في تقديم الخدمات الحكومية، وتتجاوز الأداة الأفاويل و الدراسات السابقة التي ركزت بشكل عام على تقييم عام للحكومة الإلكترونية برمتها أو جاهزية البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقييم النضج الرقمي للخدمات الإلكترونية والنقالة⁹.

وعلى النقيض من ذلك، سوف يدعم مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة صانعي السياسة في تشجيع الجهات الحكومية على زيادة تقديم الخدمات الحكومية الرقمية المتطورة والناضجة، ويحسن ذلك

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقالة

عملية تقديم خدمات الحكومة والرفاه الاجتماعي عبر دعم سياسات تركز على المكونات و ابراز العوامل المؤثرة في الرضا عند تقديم الخدمات الحكومية الرقمية، وسوف تستفيد الحكومات بطرق متعددة من هذه الرؤية الموضوعية لرقمنة خدماتها. أولاً، يسمح لها فهم موقعها مقارنة بالبلدان الأخرى بالمحافظة على قدرتها التنافسية في استقطاب مؤسسات الأعمال وتحسين نوعية حياة مواطنيها. علاوة على ذلك، فإنها ستسمح للحكومات بتحديد فرص التحسين لتقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة وبساعدها على استخلاص إجراءات قابلة للتحقيق لتنفيذ برامج تحول الحكومة الإلكترونية المتمحورة حول المواطنين. يتم قياس مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة في ثلاثة مجالات¹⁰.

- **توفر الخدمة وتطورها:** أي خدمات حكومية متوفرة عبر البوابة الإلكترونية أو من خلال تطبيقات الجوال، وما مدى تطور هذه الخدمات الرقمية؟ إلى أي مدى يمكن ولوج بيانات الحكومة من خلال هذه القنوات؟ تتضمن المقاييس ما يلي:

- مستوى رقمنة خدمات معينة عبر البوابة الإلكترونية أو الجوال - أي ما إذا كان ممكناً ولوج كل خطوة في عملية معينة رقمياً.

- المستوى الذي يتيح للمستخدمين تكييف التجربة الرقمية مع احتياجاتهم الشخصية

- **استخدام الخدمة:** ما مدى استخدام هذه الخدمات الرقمية؟ ما مدى رضا المواطنين حيال التجربة؟ تتضمن المقاييس ما يلي:

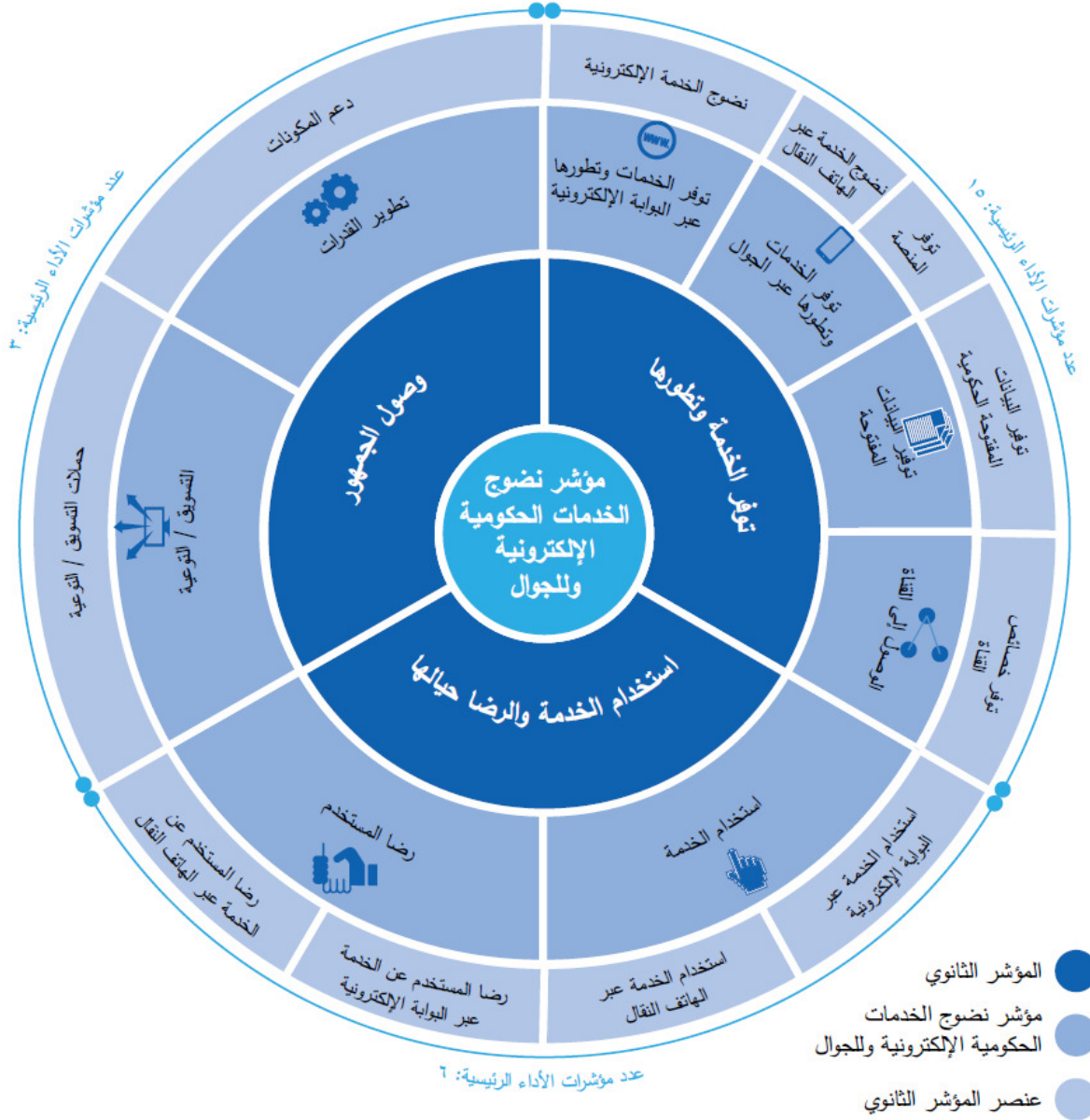
- مستويات الاستخدام عبر البوابة الإلكترونية والجوال للخدمات الرقمية ذات الأولوية.
- رضا المستخدمين حيال هذه الخدمات الرقمية على أساس مارجعات المستخدمين وعدد الشكاوى.

- **وصول الجمهور:** ما الذي فعلته الحكومات لتوعية المواطنين على الخدمات الرقمية؟ كيف دعمت المواطنين في استخدام هذه الخدمات؟ تتضمن المقاييس ما يلي:

- موثوقية الحملات التسويقية للخدمات الرقمية الجديدة.
- المستوى الذي يتيح للمستخدمين الحصول على الدعم-أي المحادثة الحية أو البريد الإلكتروني أو الأسئلة المتكررة - في استخدام الخدمات الرقمية.

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقلة

الشكل رقم 02 : اطار مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الالكترونية و النقلة



المصدر : Government electronic and mobile services (GEMS) maturity index, Dubai, February 2014.

2- ملامح الحكومة الإلكترونية في المنطقة العربية : يبين الجدول 1 ترتيب عدد من البلدان العربية وفق مؤشر تطوّر الحكومة الإلكترونية ومؤشراته الفرعية الثلاثة لعام 2014 ويُلاحظ تفوق دول مجلس التعاون الخليجي الست على كافة البلدان العربية . وقد جاء ترتيب البحرين و الإمارات العربية

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقالة

المتحدة و المملكة العربية السعودية وقطر ضمن البلدان ال 50 الأولى على مستوى العالم من أصل 193 بلداً شمله استطلاع الأمم المتحدة سنة 2014 أما البلدان العربية مجتمعة، فقد بلغ متوسط مؤشرها لتطور الحكومة الإلكترونية 0.4921 ، أي أعلى من المتوسط العالمي البالغ 0.4712 ؛ وقد تخطت قيمة مؤشرها الفرعي المتصل بالخدمات عبر الانترنت

المتوسط العالمي أيضاً .وبالمقابل، لوحظ انخفاض المؤشرين الفرعيين حول الاتصالات ورأس المال البشري

أدنى من المتوسط العالمي.ويمكن القول إذاً إنه بالرغم من التقدم على صعيد تطوير الحكومة الإلكترونية في المنطقة العربية، ما زال على جميع بلدان المنطقة بذل جهود أكبر لتطوير البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبناء القدرات البشرية، وتعزيز التعليم بجميع مراحلها، ومحو الأمية. ويمكن لرسمي السياسات وصانعي القرار استخدام البيانات والجداول الإحصائية الواردة في استطلاع الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية لسنة 2014 من أجل فهم الوضع الراهن لأحد أبعاد الحكومة الإلكترونية الثلاثة في بلد ما، وتحديد عناصر القوة أو مكامن الضعف فيه بغية تحديد الأولويات التنموية . على سبيل المثال، تشير معاينة كل من مؤشرات الاتصالات الفردية التي تدخل في حساب المؤشر الفرعي للاتصالات على حدة إلى أن معظم دول المنطقة تعاني من انخفاض حاد في عدد اشتراكات خدمات الانترنت الثابت لكل 100 فرد من السكان، الأمر الذي يؤثر بشكلٍ سلبي على قيمة مؤشر الاتصالات في هذه الدول¹¹.

الجدول رقم 01 : ترتيب عدد من البلدان العربية وفق مؤشر تطور الحكومة الالكترونية لسنة 2014.

البلدان	الترتيب العالمي	مؤشر تطور الحكومة الالكترونية	مؤشر الاتصالات	مؤشر رأس المال البشري	مؤشر الخدمات عبر الانترنت
البحرين	18	0.8089	0.7055	0.7840	0.9370
الامارات العربية	32	0.7136	0.5932	0.6657	0.8819
السعودية	36	0.6900	0.5523	0.7461	0.7717
قطر	44	0.6362	0.5879	0.6671	0.6535
عمان	48	0.6273	0.4873	0.6624	0.7323

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقالة

الكويت	49	0.6268	0.5862	07194	0.5748
تونس	75	0.5390	0.6378	0.6717	0.6378
مصر	80	0.5129	0.3571	0.5912	0.5906
المغرب	82	0.5060	0.3350	0.4901	0.6929
الجزائر	136	0.3106	0.1989	0.6543	0.0787

المصدر : إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية في الأمم المتحدة، استطلاع الحكومة الإلكترونية :سنة 2014 - الحكومة الإلكترونية للشعب.

3-بوابة الهاتف النقال للخدمات الحكومية (الخدمات الحكومية المتنقلة): يظهر تقرير بحثي حديث أن هناك 1.5 مليار مستخدم للهواتف الذكية في العالم، و بمعدل انتشار بحوالي 21% لجميع مستخدمي الهاتف النقال في عام 2013، و العدد يتزايد بصورة تصاعدية في الكثير من الدول. و في كينيا، أورد تقرير بأن 99% من مستخدمي الانترنت يصلون إليها عبر قناة الهاتف النقال. و استنادا الى هذه الحقائق، فإنه يتعين على صناعات السياسات أن يراعوا ما يلي في استراتيجية الحكومة الالكترونية¹² :

- نشر خدمات الرسائل النصية القصيرة من أجل الاتصال السريع بمستخدمي الهواتف ذات المزايا المحدودة.
- التخطيط لشبكة الهاتف النقال و تطبيقاته من أجل الجيل القادم من مستخدمي الهواتف الذكية و الحواسيب اللوحية.

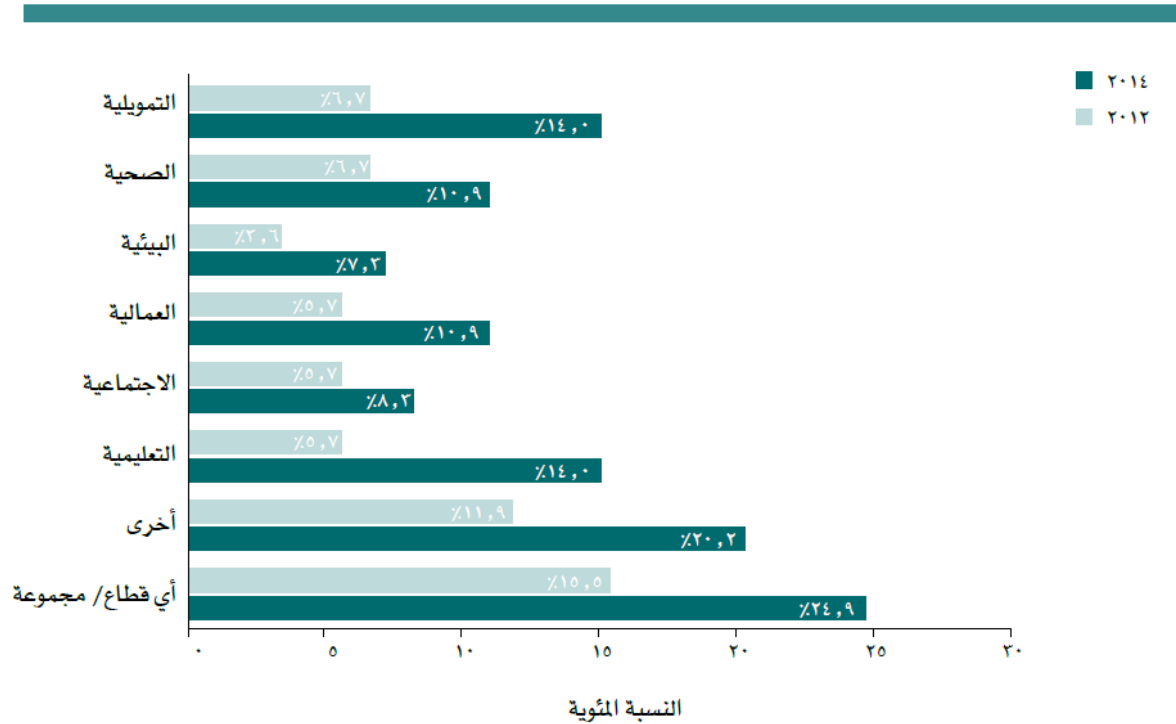
و على الرغم من وجود قلق عام بشأن قدرة المستخدمين على اقتناء الهواتف الذكية في الدول النامية، تعد المكونات الرخيصة و تصاميم نظم التشغيل المرجعي من صانعي الرقائق حافزا للهواتف الذكية الرخيصة. ففي الهند، انتصف سعر الهاتف النقال الذي يعمل بنظام الأندرويد منخفض التكلفة في 2012 الى حوالي 50 دولار أمريكي، و المتوقع أن تنخفض الأسعار أكثر، و ستؤدي القدرة الاقتنائية المتزايدة و توجهات السوق العامة الى زيادة امتلاك الهواتف الذكية و الحواسيب اللوحية. و يتعين على الحكومات التخطيط بشكل استراتيجي لتفعيل استخدام قناة الهاتف النقال.

تعد قناة الهاتف النقال استراتيجية للاتصال و التسويق و التي تعزز القنوات الأخرى. و في نفس الوقت فإنها منتشرة جدا و قريبة من مستخدميها، كما أنها قائمة على الحركة، مما يعني أن الفرد يستخدم الهاتف النقال و ينطبق هذا على الحكومة الالكترونية، فضلا عن ذلك، و بالمقارنة مع القنوات الأخرى، تقدم قناة الهاتف النقال الفعالية الخدمية الأكبر عبر الاستهداف و الوصول للعملاء. أيضا، يشار الى استخدام قناة الهاتف النقال في الحكومة الالكترونية كالحكومة المتنقلة، ولا يجب النظر اليه على أنه استبدال أو مجرد مرحلة تقديمية للحكومة الالكترونية. وفي أغلب حالات تنفيذ الحكومة المتنقلة،

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقالة

لا يزال مكتب الدعم عاملا من خلال طيف البنية التحتية للحكومة الالكترونية من أجل القابلية للتشغيل البيئي و فعالية التكلفة، وحتى ان اتخذت قناة الهاتف النقال الوافية أشكالاً و مهام مختلفة، لا يجب على صناع السياسة النظر الى الحكومة المتنقلة كوسيلة منفصلة أو اضافية، لكن بالأحرى كمقوم لا يتجزأ عن الحكومة الالكترونية. و يبين الشكل رقم 03 أن عدد الدول التي تقدم تطبيقات الهاتف النقال و بوابة الهاتف النقال تضاعف من عام 2012 الى عام 2014. حيث نلاحظ تقدم 27 دولة (14%) خدمات الهاتف النقال في قطاع التعليم في 2014 مقارنة بعدد 11 دولة (5.7%) في عام 2012 و تقدم 14 دولة (7.3%) خدمات الهاتف النقال في القطاع البيئي في 2014 مقارنة بسبع دول (3.6%) في 2012. ويتبع تقديم بوابة الهاتف النقال و المواقع الالكترونية للهواتف النقالة نفس الاتجاه، كما يتضح في الشكل رقم 04 ، وزاد عدد الدول ذات بوابة الهاتف النقال من 25 في 2012 الى 48 في 2014 غير أن هذا الاتجاه بعيد عن تشعبه خاصة في رأب الصدع الرقمي للجماعات المحرومة و الأقل حظا.

الشكل رقم 3: النسب المئوية للدول التي تقدم خدمات الحكومة المتنقلة خلال عامي 2012 و 2014

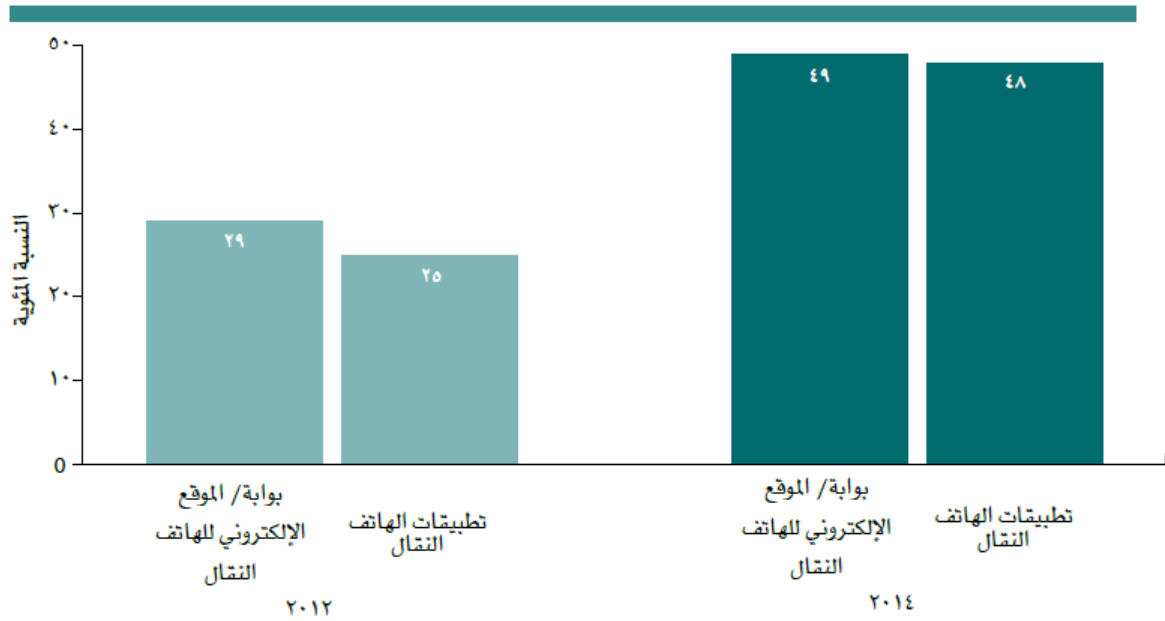


المصدر : دراسة الحكومة الالكترونية 2014، ادارة الشؤون الاقتصادية و الاجتماعية، الأمم المتحدة، نيويورك، 2014، ص115.

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقالة

ومن بين الخصائص الأخرى الفريدة، تقدم تطبيقات الهاتف النقال خدمات ملائمة للبيئة المحيطة والموقع. و سواء تعلق الأمر بالبحث عن معلومات حكومية أو الإنخراط في مبادرات المشاركة الإلكترونية، كما يظهر بالدليل، فإن الخدمات التي يستخدمها المواطنون تستند على حزم مركومة من المعلومات العامة التي تزيد من الإرباك ، مثل تلك المعلومات المتناثرة في بعض المواقع الإلكترونية الحكومية المختلفة. ومع ظهور التقنيات الحديثة مثل شاشات اللمس المتعدد التي غيرت طبيعة التفاعل بين الإنسان والحاسوب، تبنى العديد من مصادر تنمية الحكومة الإلكترونية، من الدول المتقدمة والنامية، الدور المتنامي الذي يلعبه الهاتف النقال في الحياة اليومية للأفراد و إمكانية أن تلبي الحكومة المتنقلة احتياجات المواطن لتوفير المعلومات والخدمات في أي مكان و أي وقت وعلى أي جهاز. وقد أدركت بعض الدول بالفعل إمكانية الهائلة للحكومة النقالة¹³.

الشكل رقم 05 : البوابات الوطنية التي تقدم تطبيقات الهاتف النقال مقابل بوابات الهاتف النقال خلال عامي 2012 و 2014



المصدر : دراسة الحكومة الالكترونية 2014، ادارة الشؤون الاقتصادية و الاجتماعية، الأمم المتحدة، نيويورك، 2014، 116.

وبالإضافة إلى إدراك أن الانتقال إلى تصميم الخدمات المقدمة القائمة على الهاتف النقال هو استراتيجية المستقبل، سيحتاج صنّاع السياسة إلى مراعاة وتخطيط التغيرات الاستراتيجية في نماذج عمل

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقالة

الحكومات و أن هذا سيتطلب إعادة التفكير الهام في سير العمل من أجل الاستفادة من إعادة تشكيل الحكومة بتقديم أهداف التنمية المستدامة .ومن الجدير بالملاحظة أنه في العديد من الدول، تتطور تطبيقات الهاتف النقال المتعلقة بالقطاع العام على أساس البيانات الحكومية المفتوحة، من بين مصادر البيانات الأخرى .

ونحن نشهد عملية انطلاق استخدام الهاتف النقال، لكن في المراحل الأولى من الحكومة المتنقلة، خاصةً في الدول النامية والبلدان الأقل نمواً. غير أن الهاتف النقال هو العمل الجديد كالمعتاد، والحكومة الإلكترونية تحتاج لأن تصبح نقالة¹⁴.

المحور الثالث : جودة الخدمة العمومية في الجزائر من بوابة الحكومة الالكترونية و النقالة

مثل الحكومة الالكترونية والنقالة حلقة جديدة ضمن أساليب التطوير الإداري الحديث ، إذ يؤدي الاعتماد على هذا البديل إلى إحداث سلسلة من التغيرات المتلاحقة ، بغية زيادة مردودية الخدمة العمومية وتحسين أنشطة المؤسسات العمومية التي تضطلع بالأنشطة والمهام الخدمية

1- الحكومة الإلكترونية وآفاق ترشيد الخدمة العمومية: أصبح من التطوير الكبير في مراكز الخدمة الجماهيرية قضاء معظم الاحتياجات من مشتريات وخدمات متنوعة عن بعد ، سواء كان المواطن في منزله أو عمله ، من خلال مواقع الخدمات ، والتسوق بالشبكة العالية للمعلومات ، وهو ما يؤدي للفصل بين طالب الخدمة ، ومؤديها ، وبين أسباب الانحراف وبالتالي جاء مصطلح الحكومة الإلكترونية للدلالة على استخدام نتاج الثورة التكنولوجية ، لتحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية ، ورفع كفاءتها ، وتعزيز دورها في تحقيق الأهداف ، ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة ، وتزايد التقدم التقني المرافق لها ، في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة العمومية ، من حيث وفرة هذه الخدمة ، وتحسين أساليب تقديمها ، عبر طرق الكترونية ، تمكن من الاطلاع على الخدمة ، وإكمال التبادل بين الدوائر الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها.

إن ترشيد الخدمة العمومية ، يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة ، تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة معاملاته ، بما في تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة ، حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته إذ مع ازدياد اعتماد المؤسسات الحكومية على أنظمة المعلومات ، خاصة مع ظهور شبكة الانترنت ، وظهور خدمات المواقع الالكترونية ، والبريد الالكتروني على مستوى الدوائر الحكومية ، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع ، الذي

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقالة

يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب ، وإرجاع نتائجه للعميل ، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين العميل وجهاز الحاسوب إلى موظف الدائرة الحكومية ، الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية المباشرة مما سبق يمكن القول أن أثر تطبيق مبادئ الحكومة الالكترونية على آفاق ترشيد الخدمة العمومية يرتكز على وجوب تحقيق العناصر الآتية¹⁵:

-**مردودية الخدمة العمومية**: حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية ، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين ، و ما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي ، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن ، وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.

-**تقليص تكاليف الخدمة**: من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال ، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف، الناتج عن التنقل الالكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

-**سرعة الاستجابة و احترام المواعيد** : حيث يعمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت ،ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

-**الدقة**: تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الالكترونية للخدمات، إلى انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة ، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية ، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

-**سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة** : انطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية ، يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة ، من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة ، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ، ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى ، فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة.

وبالرغم من المزايا سابقة الذكر التي تختص بها تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء ، وتسليم الخدمة العامة للمواطنين ، وما تحققه من تطوير في نوع العلاقة التي تربط المواطنين بأجهزة الخدمة العامة، فإن التحول للخدمات الالكترونية ، لا يخلو هو الآخر من مخاطر وسلبيات قد تعرقل ، وتشوه مضمون الخدمة العمومية ، فالاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تقديم الخدمة العامة ، قد ينجم عنه بعض السلبيات مثل :عدم شعور طالب الخدمة بالاهتمام والرعاية الشخصية ، بسبب افتقار التفاعل الشخصي بينه وبين مقدمي الخدمة ، و التباين في الرغبات بين المواطنين ، الذين يطلبون نفس الخدمة ، خاصة مع وجود الأمية التكنولوجية ، وما

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقالة

تطرحه من إشكالات حول استخدام التقنية الحديثة للحصول على الخدمة ، في ظل نقص الصيانة للأجهزة والمعدات واحتمال التلف أو التخريب.

إن الانتقال نحو الخدمات العامة الالكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المنظمات العامة والمواطنين ، ومن ثم الوصول إلى السرعة في انجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر ، فيتم بذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة ، وهو ما يؤدي إلى حل مشاكل الطابور ، ومختلف العراقيل البيروقراطية ، ولهذا تعطي مبادرات التحول الإلكتروني أولوية بالغة لتقديم خدمات للمواطن العادي مباشرة وفق مبدأ العميل أولاً، أكثر من الاهتمام بالخدمات التي تقدم لقطاع الأعمال.

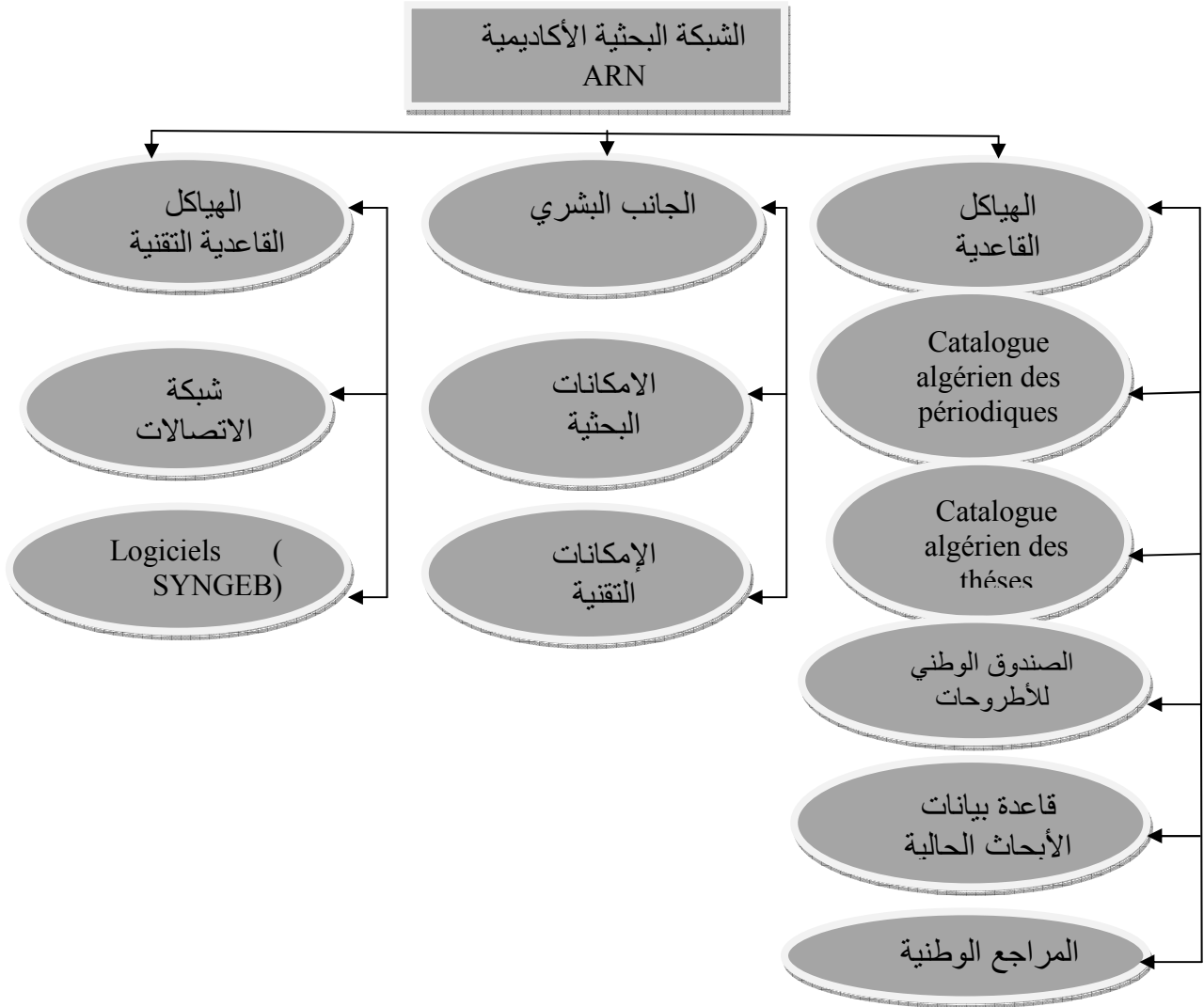
2- بعض استخدامات الحكومة الإلكترونية على القطاعات العمومية في الجزائر: تهدف الحكومة الإلكترونية في مراحل التطبيق الأولى إلى تقديم المعلومات الهامة للمواطنين من خلال نشرها على المواقع الحكومية إلى جانب تقديم بعض الخدمات عن بعد بهدف ضمان السرعة و الجودة و قلة التكاليف...كخدمة التعليم و الخدمات الأكاديمية و خدمات الأعمال و الضرائب و وسائل الدفع و الأمن و الرعاية الصحية و الخدمات المالية و النقل¹⁶...وفي إطار سياسة الدولة للتغيير و مواكبة التطورات الحاصلة، شرعت الجزائر في تطبيق بعض خدمات الحكومة الإلكترونية و التي مست العديد من القطاعات نذكر منها¹⁷ :

أ- قطاع التعليم العالي: انطلاقاً من أهمية تكنولوجيا الإعلام و الإتصال و دورها في تطوير التعليم و البحث العلمي هناك توجه لتطوير الخدمات المقدمة للأساتذة و الطلبة من خلال الربط بين العديد من الجامعات، كما تم توظيف شبكة الانترنت في مؤسسات التعليم العالي في العديد من المجالات، حيث تتوفر العديد من المخابر و مراكز البحث و الجامعات على التغطية الكاملة بالشبكة و هذا لمواكبة التطورات التقنية و التكنولوجية الحاصلة¹⁸.و من مشاريع الخدمات الإلكترونية بقطاع التعليم العالي :

-مشروع الشبكة البحثية الأكاديمية (Academic Research Network) وهو أكبر مشاريع التعليم العالي و البحث العلمي و الهدف منه توفير الهياكل القاعدية و الأدوات التكنولوجية اللازمة لكل العناصر الفاعلة في القطاع قصد التكفل باحتياجاتهم بالنسبة للإتصال و الإعلام و المعلومات العلمية و التقنية IST ، و قد تم ربط مؤسسات القطاع بوصلات متخصصة Mbits/S2 و انشاء عمود فقري (Backbone) يسمح بنسخ و تكوين شبكة خاصة بالقطاع تساهم في تدعيم نشاطات متخصصة كالتعليم عن بعد و المكتبة الافتراضية، والشكل التالي يوضح العناصر الأساسية للشبكة البحثية الأكاديمية¹⁹:

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقالة

الشكل رقم 06 : العناصر الأساسية للشبكة البحثية الأكاديمية



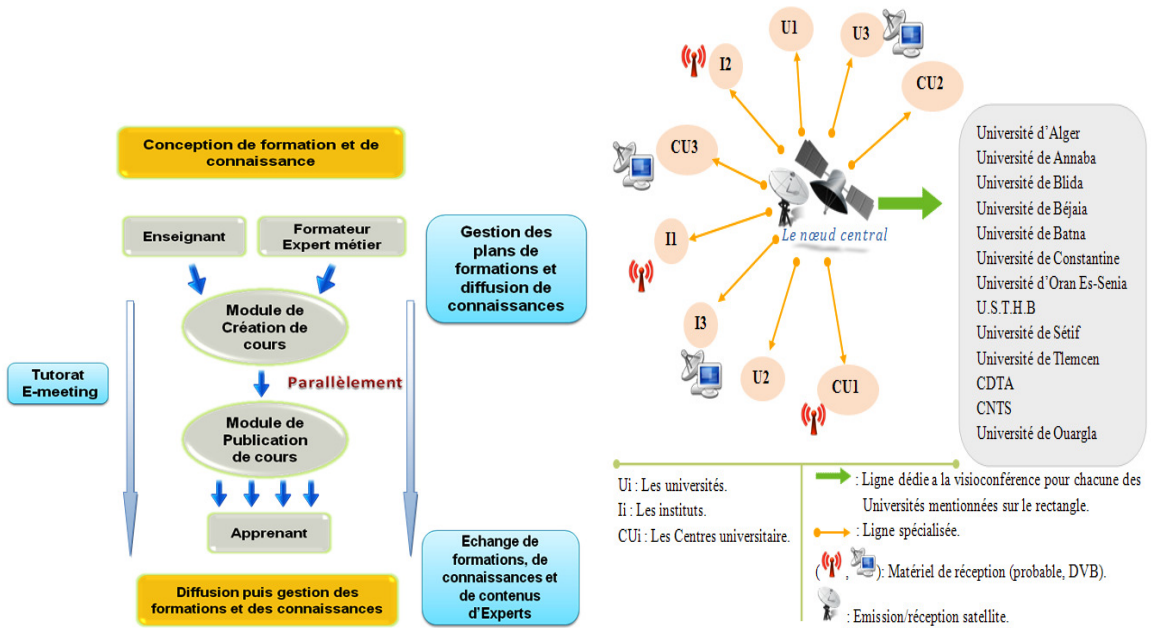
المصدر : مشروع الشبكة البحثية الأكاديمية الجزائرية

التعليم عن بعد قصد تخفيف نقائص التأطير من جهة و أيضا من أجل تحسين نوعية التكوين تماشيا مع متطلبات ضمان النوعية، تم إدخال طرائق جديدة للتكوين و التعليم تتضمن اجراءات بيداغوجية جديدة خلال مسار التكوين²⁰ لهذا تم اطلاق المشروع الوطني للتكوين عن بعد و الذي يرمي إلى تحقيق أهداف تتوزع على ثلاثة مراحل²¹ :

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقالة

- المرحلة الأولى و هي مرحلة استعمال التكنولوجيا ، المحاضرات المرئية على الخصوص قصد امتصاص الأعداد الكبيرة للمتعلمين مع تحسين محسوس لمستوى التعليم و التكوين (سياق قصير المدى).
- المرحلة الثانية تشهد اعتمادا على التكنولوجيات البيداغوجية الحديثة تعتمد خاصة على الواب و ذلك قصد تحقيق ضمان النوعية (سياق على المدى المتوسط).
- المرحلة الثالثة هي مرحلة التكامل و خلالها يصادق على نظام التعليم عن بعد و يتم نشره عن طريق قناة المعرفة التي يتعدى مجال استعمالها و الاستفادة منها بكثير النطاق الجامعي حيث تستهدف جمهورا واسعا من المتعلمين، أشخاصا يريدون توسيع معارفهم أشخاص يحتاجون لأمر متخصص ، أشخاص في العقد الثالث من أعمارهم، مرضى متواجدون في المستشفيات... ويرتكز التعليم عن بعد حاليا على شبكة منصة للمحاضرات المرئية و التعليم الإلكتروني موزعة على غالبية مؤسسات التكوين و الدخول إلى هذه الشبكة ممكن عن طريق الشبكة البحثية الأكاديمية (ARN).

الشكل 07 الهيكلية الشاملة لنظام المحاضرات المرئية الشكل 08 الهيكلية الشاملة لمنصة التعليم الإلكتروني



المصدر : الموقع الإلكتروني لوزارة التعليم العالي الجزائرية

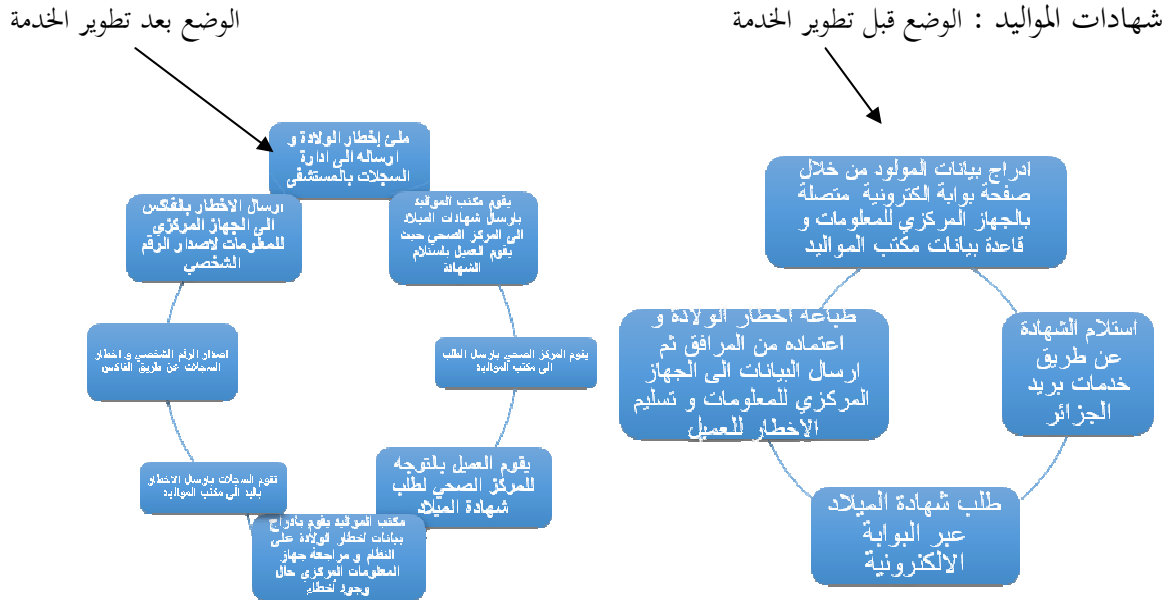
ب-القطاع الصحي : نظرا لأهمية استعمال التكنولوجيات الحديثة في المجال الطبي و بهدف النفاذ إلى المعلومات الطبية و مصادر المحتوى الملائمة للظروف المحلية اهتمت الجزائر بهذا الجانب من خلال أتمتة جزئية لمؤسساتها

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقالة

الصحية ، و كذا إنشاء قواعد معطيات وطنية للخدمة الطبية ، وقد عملت الجزائر على إنشاء عدة مشاريع هامة و أساسية بهدف إقامة منظمة عصرية في المجال الصحي و نذكر منها²²:

- نظام يسهر على الوقاية الوبائية .
- الطب عن بعد الذي أصبح ضرورة ملحة بهدف فك العزلة عن المناطق المحرومة من الأطباء المختصين.
- التكوين المتواصل عن بعد .
- الاتصال بمختلف أشكاله كتحويل الملفات و الرسائل.

إن تطبيقات الحكومة الالكترونية على الصحة كثيرة ومتعددة ولا يمكن حصرها ولكنها تندرج من تطبيقات العمل الإداري الصحي إلى التطبيقات الطبية على المريض والطبيب والعلاج والعمليات وغيرها . وقد حققت نظم المعلومات الصحية إنجازاً كبيراً على مستوى تقديم خدمات الرعاية الصحية فتورة الطب التي نشهدها الآن هي ليست فقط في اكتشاف علاجات أو أدوية جديدة ، بقدر ما هي ثورة في استخدام المعلومات والشبكات الإلكترونية والحلول التقنية في توفير رعاية طبية تركز على احتياجات المستفيدين منها، وتعتمد الجودة والثقة والدقة كأول معاييرها، حيث باتت القطاعات الصحية مهياً لتطبيق أحدث تقنيات وحلول طب الاتصال خصوصاً مع الحرص على توفير أفضل خدمات الرعاية الطبية للمواطنين، واعتماد منظومة الحكومة الإلكترونية في توفير جميع الخدمات الاجتماعية والطبية،²³ وفيما يلي نموذج عملي لتطوير خدمة تسجيل المواليد و اصدار



المصدر : نزار معروف عمر، دور الحكومة الالكترونية في تطوير الخدمات الحكومية ، هيئة الحكومة الالكترونية مملكة البحرين، أكتوبر 2013.

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقالة

إن إدخال تقنية المعلومات والاتصالات على نطاق واسع في مجال الرعاية الصحية جزء لا يتجزأ من إدارة المعلومات الصحية، ومع التزايد المتسارع في استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والأكاديمية، لم تعد المسألة مسألة خيار فحسب بالنسبة للبلدان النامية عموماً والبلدان العربية خاصةً. فالتحدّي الرئيسي في هذا المجال هو التأكد من أن خيارات الصحة الإلكترونية تستعمل على الوجه الأكمل وبطريقة منسقة ، بغية التحقق من الحصول على الآثار المرجوة، ومن أن الموارد لا توجّه بعيداً عن الاحتياجات الأساسية²⁴.

3-آفاق الحكومة الالكترونية النقالة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر : إن تقنية الهاتف النقال سريعة النمو وواسعة الانتشار وميسورة التكلفة و توفر للحكومات الفرص الهامة لتوسيع نطاق الخدمات العامة لتشمل عدداً أكبر من السكان ، حيث مع تزايد طلب المستخدمين على الحصول على الخدمات العامة من أي مكان وفي أي وقت ووجوب وصول الاحتياجات العملية إلى كل فرد في المجتمع، بما في ذلك الجماعات المحرومة والأقل حظاً، ظهرت صور جديدة من القنوات الالكترونية والمختلطة والمتكاملة بمرور السنوات،مغيرة الطريقة التي تُقدم بها الخدمات الإلكترونية إلى المواطنين . ومن نقاط الاتصال التقليدية للمواطنين، مثل الخدمات المباشرة والصوتية إلى الصور المتطورة من البوابات الإلكترونية عبرالأنترنت، ومن خدمات الرسائل النصية القصيرة وبوابات الهواتف النقالة وتطبيقات الهواتف النقالة إلى الوسائط الاجتماعية، يُرى النهج متعدد القنوات والشامل على أنه حل وثيق الصلة من أجل استدامة الحكومة الإلكترونية نفسها، حيث إنه يسمح لقطاعات الخدمات العمومية في الجزائر باستخدام مجموعة متنوعة من القنوات للوصول إلى الجماعات المحرومة والأقل حظاً و إيجاد الأساليب الذكية لزيادة استخدام الخدمات الالكترونية.

و ستكون البوابة الإلكترونية وقناة الهاتف النقال وقناة الوسائط الاجتماعية هي المحركات الأساسية للوصول إلى قاعدة مستخدمين أشمل ورأب الفجوة الرقمية، مع الاستفادة الكبيرة من الهواتف النقالة وزيادة قاعدة المستخدمين، خاصةً و أن الحكومة الجزائرية أعطت اهتماما كبيرا في السنوات الأخيرة لقطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ويتضح ذلك ببدأ العمل بتقنيات الجيل الثالث و الرابع لهاتف النقال و الثابت و محاولة الاستفادة منها في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين

وقناة الهاتف النقال تعمل على وجه الخصوص على زيادة القنوات الأخرى، من خلال الوصول إلى مستخدمين جدد، لكنها في نفس الوقت منتشرة وقريبة جداً من المستخدمين، كما أنها موجهة بالحركة، مما يعني أن الفرد يستخدم الهاتف النقال لعمل شيء ما .ويعد استخدام الوسائط والتحليلات الاجتماعية عملية معقدة ومجزأة، لكن لديها إمكانية قوية للوصول إلى الجماعات المحرومة والأقل حظاً .

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقالة

و سنتستمر الخدمات المباشرة (وجهاً لوجه) والورقية والهاتفية الصوتية في لعب أدوار أساسية في تقديم الخدمة العامة، خاصة للوصول إلى الأفراد الذين يعيشون في فقر .

الخاتمة

إن ما سبق التعرض له من أفكار جاء ليعكس بوضوح أهمية الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، التي أصبحت لزاماً على الحكومات التحول إليها تماشياً لمتطلبات العصر في جودة و سرعة إنجاز المعاملات و كسر الحواجز البيروقراطية و الروتين الذي يكتنف تأدية الأعمال التقليدية، و استجابة لرغبات المواطنين في الحصول على خدمات سهلة و سريعة و ذات جودة تواكب روح العصر الذي نعيشه.

إن ارساء مبادئ الحكومة الإلكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية يعد الخيار الأفضل للمؤسسة العامة الراغبة في تحقيق التحسين المستمر في الخدمات المقدمة و بلوغ هدف خدمة متميزة، إذ تؤدي إلى زيادة الإنتاجية، تحسين الجودة و تخفيض التكاليف، و تعتبر في مجملها المطلب الرئيسي لمؤسسات القطاع العام، غير أن الطريق نحو الحكومة الإلكترونية مكلف مادياً و وقتياً و تتطلب التزاماً و إرادة سياسية ، و لأن الحكومة الإلكترونية الجزائرية أعطت اهتماماً بتطوير قطاع الاتصالات بالاعتماد على التقنيات الحديثة للهاتف النقال من جيل ثالث و رابع يمكّن الحكومة الالكترونية في المستقبل بالانتقال الى حكومة الكترونية نقالة تسمح أكثر بتحسين و تسهيل الخدمات العمومية ، و لأن العديد من التحديات مازالت في الواجهة يجب على الحكومة أخذها بعين الاعتبار إذا ما أردت التطور إلى الحكومة الإلكترونية ذات الكفاءة و الفعالية لمساندة طلبات المواطنين.

الهوامش والمراجع :

¹ د.فهد بن ناصر العبود، الحكومة الالكترونية بين التخطيط والتنفيذ، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2003، ص 26.

² يحيى محمد أبو مغايش، الحكومة الالكترونية ثورة على العمل الإداري التقليدي ، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004، ص 104.

³ د. زين عبدا لهادي، الحكومة الالكترونية في العالم العربي - دراسة ميدانية -، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جمهورية مصر العربية، 2004، ص 4.

⁴ بدران عباس، الحكومة الإلكترونية من الإستراتيجية إلى التطبيق، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، لبنان، 2004، 46-47.

⁵ - محمد أحمد سمير، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، الطبعة الأولى، ص 64.

جودة و آفاق الخدمة العمومية بالجزائر في ظل الحكومة الالكترونية و النقالة

⁶ الريامي محمود بن ناصر، متطلبات الحكومة الإلكترونية والعقبات التي تواجهها، 2007/12/10، ص 04 ،

بتصرف، abata 400@ Yahoo.co.uk

⁷ نشرة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات للتنمية في المنطقة العربية، قياس الحكومة الالكترونية في المنطقة العربية وفقا لاستطلاع الحكومة الالكترونية، الاسكوا بيت الأمم المتحدة، العدد20، بيروت لبنان، مارس 2014، ص08-10.

⁸ <http://www.w3.org/TR/WCAG20>

⁹ Government electronic and mobile services (GEMS) maturity index, Dubai, February 2014, p4.

¹⁰ Idem, p6.

¹¹ نشرة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات للتنمية في المنطقة العربية، مرجع سابق، ص10-12

¹² دراسة الحكومة الالكترونية 2014، ادارة الشؤون الاقتصادية و الاجتماعية، الأمم المتحدة، نيويورك، 2014، ص114.

¹³ نفس المرجع السابق، ص115.

¹⁴ نفس المرجع السابق، ص116-117.

¹⁵ E government survey 2014, department of economic and social affairs, USA, 2014, p33.

¹⁶ عشور عبد الكريم، " دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر"، ماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2009 2010 ، ص 65 .

¹⁷ www.mesrs.dz، الموقع الالكتروني لوزارة التعليم العالي.

¹⁸ حرز الله فؤاد حسن، " الحكومة الالكترونية في الجزائر دراسة في امكانية التطبيق"، ماستر في العلوم الساسية، جامعة محمد خيذر، بسكرة، 2012/2013.

¹⁹ محمد عوض الترنوري، أغادير عرفات جويحان، "إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات و مراكز المعلومات"، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الأردن، 2006 ، ص10.

²⁰ مخطط يوسف و الحمزة منير، " مشروع الشبكة البحثية الأكاديمية الجزائرية"، ماجستير ادارة المعرفة و أنظمة المعلومات، جامعة قسنطينة، 2007.

²¹ محمد عوض الترنوري، أغادير عرفات جويحان، مرجع سابق، ص23.

²² www.mesrs.dz، مرجع سابق.

²³ نزار معروف عمر، دور الحكومة الالكترونية في تطوير الخدمات الحكومية ، هيئة الحكومة الالكترونية مملكة البحرين، أكتوبر 2013، ص20.

²⁴ نبيل عبيد، "الصحة الالكترونية و دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات"، وزارة الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات، مصر، 2013.