

الخدمات الحكومية الإلكترونية كأداة فعالة لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

ط.د. بركنو نصيرة، جامعة مصطفى اسطبولي معسكر

الملخص: تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الخدمات الحكومية الإلكترونية كمدخل حديث في تقديم الخدمات العمومية في الجزائر في ظل التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الإلكترونية، ونتيجة لهذا التحول قامت الجزائر على غرار دول العالم خاصة المتقدمة منها في هذا المجال ببذل جهود معتبرة وتسخير الإمكانيات المتاحة لتقديم الخدمات الحكومية بالطريقة الإلكترونية، وتطرقنا في هذه الدراسة إلى تجربة الجزائر في الخدمات الحكومية الإلكترونية في عدة قطاعات أبرزها التعليم والعدالة وغيرها. وتوصلت الدراسة إلى أن الحكومة الجزائرية لم تصل إلى المستوى المطلوب في تقديم الخدمات الحكومية بالطريقة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الخدمة، الخدمة الإلكترونية، الخدمات الحكومية الإلكترونية.

Abstract: The aim of this study is to highlight e-government services as a modern introduction to public service delivery in Algeria under the transition from the government traditional to e-government, As a result of this transformation, Algeria has made considerable efforts and harnessed the available possibilities for the electronic delivery of government services in this study, we discussed Algeria's experience in e-government services in several sectors, most notably education, justice and others.

The study found that the Algerian government did not reach the required level in the electronic delivery of government services.

Key words: service, e-service, e-government services, Algeria.

مقدمة:

في ظل الاستخدام المتزايد لأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحتم على منظمات الأعمال والحكومات ضرورة إعادة النظر في طبيعة الخدمات المقدمة إلى الفئة المستفيدة (المستهلك/ العميل/ المواطن) حتى تتواءم مع المستجدات التكنولوجية المتسمة بالتغيير السريع، ونتيجة لذلك بدأ استخدام مصطلح "الإلكتروني" يتزايد بشدة وظهور عدة مفاهيم مرتبطة به كالإدارة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية...إلخ. فالحكومة الإلكترونية تقوم بتوظيف التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات بطريقة إلكترونية ليرز نوع جديد يختلف عن الخدمة التقليدية يعرف بالخدمات الحكومية الإلكترونية؟. ومن هذا المنطلق تجلت إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما طبيعة الخدمات الحكومية الإلكترونية في الجزائر؟ وهل لعبت دوراً فعالاً في تحسين الخدمة

العمومية؟.

وتهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- إبراز أهمية الخدمات الحكومية الإلكترونية ودورها الفعال في تلبية احتياجات المواطنين مقارنة بالخدمات التقليدية؛

- التعرف على واقع الخدمات الحكومية الإلكترونية في الجزائر.

وللإجابة على إشكالية الدراسة تحدد هيكل الدراسة في محورين هما:

المحور الأول: الإطار النظري للخدمات الحكومية الإلكترونية.

المحور الثاني: تجربة الجزائر في تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية.

المحور الأول: الإطار النظري للخدمات الحكومية الإلكترونية

أولاً: مفهوم الخدمات الحكومية الإلكترونية

1- **الخدمة الإلكترونية:** استخدم الباحثون والممارسون مفهوم الخدمة الإلكترونية بشكل متزايد بداية من عام 2000¹. فهناك من يعرفها بأنها الخدمة المقدمة من خلال الوسائط الإلكترونية مثل المحمول، والإنترنت². كما تعني الخدمة الإلكترونية الأعمال التي تقدم من خلال الإتصال الإلكتروني بين مقدم الخدمة والمستفيد منها³.

ويعرف Ada Scupola الخدمات الإلكترونية بأنها الخدمات التي يتم تقديمها أو توفيرها أو استهلاكها من خلال استخدام شبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل الأنظمة القائمة على الإنترنت⁴. وتشمل الخدمات الإلكترونية أنواعا مختلفة: أنظمة التوصيل، وتكنولوجيا المعلومات المتقدمة، ومنهجيات وتطبيقات الخدمات عبر الإنترنت التي توفرها الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والسوق الإلكترونية والتمويل الإلكتروني وأنظمة التعلم الإلكتروني، على سبيل المثال لا الحصر⁵.

وتتميز الخدمة الإلكترونية بخاصيتين رئيسيتين هما⁶:

- يمكن الوصول إلى الخدمة عن طريق الشبكات الإلكترونية.
- يستهلك الفرد الخدمة من خلال الإنترنت.

2- **الفرق بين الخدمة الإلكترونية والخدمة التقليدية:**

تختلف الخدمة الإلكترونية عن الخدمة التقليدية في النقاط التالية⁷:

- في الخدمة التقليدية، يشارك الأفراد فقط - الموظفين - في الواجهة لتقديم الخدمة، أما الخدمة الإلكترونية يشارك الموظفين في الواجهة بوساطة الإنترنت.
- أثناء تقديم الخدمة الإلكترونية يقتصر دور الزبائن على الاستماع والمشاهدة، في حين يمكن للزبائن في الخدمات التقليدية تجربة الخدمة باستخدام جميع حواسهم.
- الخدمات التقليدية مقيدة بالمسافة وساعات العمل، بينما تتميز الخدمة الإلكترونية بإلغاء الحواجز الزمانية والمكانية.

والجدول رقم 01 يبين الفرق بين السلعة والخدمة التقليدية والخدمة الإلكترونية.

الجدول رقم 01: الفرق بين السلعة والخدمة والخدمة الإلكترونية

السلعة	الخدمات	الخدمات الإلكترونية
ملموسة	غير ملموسة	غير ملموسة ، ولكن تحتاج كوسائل الاعلام
يمكن خزنها	لا يمكن خزنها	يمكن خزنها

عدم التلازم (الاستهلاك/ الإنتاج)	عدم التلازم	قابلية الفصل او عدم التلازم
يمكن أخذ براءة اختراع فيها	لا يمكن أخذ براءة اختراع	يمكن ان تحصل على حق المؤلف وفي حالات معينة تمنح البراءة
وحداتها متجانسة	متغايرة	التغاير
سهولة التسعير	صعبة التسعير	صعبة التسعير
لا يمكن نسخها	لا يمكن نسخها	يمكن نسخها
لا يمكن تقاسمها	لا يمكن تقاسمها	يمكن تقاسمها
تحقق الاستهلاك المتكافئ	تحقق الاستهلاك المتكافئ	لا تحقق الاستهلاك المتكافئ
قائمة على الذرات	قائمة على الذرات	قائمة على البتات (Bits)

Source:H. Evanschitzky, G. R. Iyer, E-Service, Journal of Value Chain Management (Special Issue), Vol 1, No 1-2, 2007, P20.

3- الخدمات الحكومية الإلكترونية:

تمتلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عناصر قوة باستطاعتها فرض تغيير في أنماط العمل والإدارة في جميع المجالات، ونخص بالذكر الدوائر الحكومية، حيث تقوم برفع كفاءة الأداء وكسب الوقت والمال والجهد. كما توفر الطفرة الإلكترونية الحديثة إمكانية إشراك المواطنين والمجتمع المدني في مناقشة السياسات، من خلال الحوار المباشر، ودعم اتخاذ القرارات، وصياغة السياسات بشكل متفهم أكثر للمواطن واحتياجاته. من هذا المنطلق نشأت فكرة "الحكومة الإلكترونية"، وأخذت بها معظم دول العالم ووصلت في تنفيذها مستويات متقدمة⁸. وتقوم الحكومة الإلكترونية على تقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية أو ما يعرف بالخدمات الحكومية الإلكترونية.

وفيما يلي استعراض لأهم التعاريف المقدمة للخدمات الحكومية الإلكترونية:

- يعرف Scupola, Ada و Islam, M. Sirajul الخدمات الحكومية الإلكترونية بأنها التسليم الإلكتروني للمعلومات والبرامج والخدمات الحكومية عبر الإنترنت⁹.
- وعرف مطر الخدمات الحكومية الإلكترونية بأنها إنجاز الأعمال الإدارية والحكومية الكترونياً وقيام أجهزة الحكومة بإنجاز أعمالها وتقديم خدماتها للجمهور الكترونياً دون الذهاب إلى الجهات الحكومية وتنفيذ الخدمة بالمنزل أو من أي مكان في العالم عبر الإنترنت، وذلك بهدف استثمار الوقت والجهد والمال.
- كما تعرف الخدمات الحكومية الإلكترونية بأنها إنجاز الخدمات الحكومية بطريقة معلوماتية تعتمد على الإنترنت ووفق ضرورات أمنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة ويتمثل ذلك في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وتدبير شؤون العامة¹⁰.

بناءً على ما سبق نستنتج أن الخدمات الحكومية الإلكترونية تتمثل في توظيف أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كالإنترنت مثلاً في تقديم الخدمات الحكومية للمواطن في أي وقت ومن أي مكان وبأقل جهد ممكن وتكلفة أقل لتحسين الأداء الحكومي والرقى بالخدمة العمومية.

ثانياً: أهداف الخدمات الحكومية الإلكترونية

يمكن إجمال أهداف الخدمات الحكومية الإلكترونية فيما يأتي¹¹:

- 1- توصيل الخدمات للمستخدمين في مكان تواجدهم بالشكل المناسب والأسلوب المناسبين، وبالسرعة والكفاءة المطلوبة، وأقل التكاليف، باستخدام التكنولوجيا المبتينة على شبكات المعلومات والاتصالات.
- 2- تحسين مستوى الخدمات التي تقدم للمواطنين والمؤسسات بالتغلب على الأخطاء التي يقع فيها الموظف في النظام اليدوي، والتسهيل عليهم وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات من المؤسسات الحكومية وتقليل الوقت المستهلك من قبل المواطنين والمؤسسات.
- 3- تقديم خدمات محسنة الجودة للمواطنين وهذا يعني أنها تتصف بالموثوقية والسرعة والشفافية والأمانة.
- 4- زيادة كفاءة العمليات الحكومية خلال تعاملها مع المواطنين والمؤسسات.
- 5- تأكيد وإظهار الشفافية في عمل المؤسسات الحكومية.
- 6- العمل على زيادة مستوى التعليم والتدريب في صفوف القطاعين العام والخاص.
- 7- إنشاء قنوات اتصال إضافية ما بين المواطن والمؤسسات الحكومية.
- 8- العمل على توسيع قاعدة المستخدمين من أجهزة الحاسوب وزيادة وعي المواطن بخدمات الإنترنت.
- 9- تشجيع التكنولوجيا الحديثة باعتبارها مستقبل المجتمع.
- 10- تأمين سرية المعاملات للمستخدمين من الخدمات الحكومية.
- 11- العمل على توفير المعلومات الحديثة للمواطنين في الوقت المناسب.
- 12- تقليل كلفة الإجراءات الحكومية، والخدمات وما يتعلق بها من عمليات إدارية عن طريق تبسيط هذه الأعمال، وجعلها أكثر كفاءة، وتقويم هذه العمليات والإجراءات المتعلقة بها.

ثالثاً: أشكال الخدمات الحكومية الإلكترونية

لخص الطائي الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في التالي¹²:

- 1- **الخدمة الصماء (Damp Service)**: تتمثل في النافذة الإلكترونية لتقديم معلومات عن الخدمات والمعاملات التي تبثها الجهة الحكومية للمواطن وليس هناك إمكانية للتفاعل مع المستفيد.
- 2- **خدمة التلكس (Telex Service)**: تحدث عندما يقدم الموقع خدمات متعددة هي أكثر تطوراً، مثل رسوم الخدمات التي يمكن أن يسدها المستفيد.

3- الخدمة المتطورة (Developing Service): هي التطبيق الكامل للحكومة الإلكترونية حيث يمثل الموقع الإلكتروني، بيئة عمل داخلية حية تمثل فعليًا بيئة الجهاز الإداري مع القدرة على تلبية جميع طلبات المستفيدين من خلال هذا الموقع.

رابعاً: مجالات الخدمات الحكومية الإلكترونية

إن الخدمات الحكومية الإلكترونية تتخذ ثلاثة مجالات وهي:

1- الخدمات من الحكومة إلى المواطنين (Government –to- Citizen):

وتتمثل في الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل الحكومة إلى المواطنين بهدف تحسين الخدمة العمومية، وعلى سبيل المثال لا الحصر¹³:

- التسجيل المدني: مثل: إصدار شهادات الميلاد، الزواج، جوازات السفر، شهادة الأحوال المدنية، الوفاة، المسائل الشرعية لحياة المواطنين.
 - الخدمات الصحية: وتشمل الضمان الصحي، المستشفيات والعلاج الطبي.
 - التعليم: التربية والتعليم الأساسي والثانوي، التعليم العالي ومراكز البحوث والدراسات، الإيفاد، البعثات، الرحلات والإجازات الدراسية.
 - الخدمات الإجتماعية: الضمان الاجتماعي، التقاعد، الاستخدام الجزئي، التوظيف والرعاية الاجتماعية.
 - الخدمات الإجتماعية والثقافية الأخرى المقدمة للمواطنين والمستفيدين.
- والجدول رقم 02 يعرض مثال حول تبني الحكومة الاسترالية لنظام إلكتروني في دفع الضرائب (E-Tax).

الجدول رقم 02: مثال حول دفع الضرائب في استراليا (E-Tax)

فوائد للحكومة	فوائد للمواطن	قام قسم جباية الضرائب في الحكومة الاسترالية بتطبيق نظام جباية الضرائب وتصاريح الدخل عبر الإنترنت معتمداً على تقنيات عالية للتشفير من أجل حماية معلومات وخصوصيات المواطنين وأصحاب المؤسسات.
- توفير تكلفة المطبوعات	- عدم الحضور شخصياً إلى الإدارة العامة وتكلف العناء.	
- الاستفادة من الوقت خارج دوام العمل الرسمي لاستقبال المعاملات.	- إنجاز معاملته بصورة أسرع.	
- بناء قاعدة بيانات لتصاريح الدخل بصورة أتمتية.		

المصدر: سمية بومروان، الحكومة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات الحكومية دراسة مقارنة، الطبعة الأولى، مكتبة القانون والإقتصاد، الرياض، 2014، ص 27.

2- الخدمات من الحكومة إلى الحكومة (Government –to- Government):¹⁴

يوجد حجم كبير من البيانات والمعلومات والوثائق والأموال التي تنتقل عبر مؤسسات وهيئات ووكالات الحكومة في كل يوم. ولذلك تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليص استخدام الأوراق والوثائق الرسمية

لتقليل الروتين الإداري وتخفيض تكلفة تنفيذ المعاملة الواحدة، وتسريع وقت الإنجاز، وزيادة كفاءة أداء الإدارات العامة.

ومن أهم الوسائل التي يمكن استخدامها في تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية:

- استخدام البريد الإلكتروني بين العاملين في الوزارات والمؤسسات والهيئات والوكالات العامة، وبصفة خاصة تبادل التعليمات والقرارات.
- استخدام تقنيات الإنترنت لتحسين إنتاجية العمل الإداري.
- التوجه العملي نحو المكاتب اللاورقية أو المكاتب التي تنقلص فيها مساحة الأوراق نتيجة لاستخدام الوسائل الإلكترونية في إرسال وتخزين المعاملات والأنشطة اليومية.
- توظيف قدرات الشبكات (Intranet & Extranet) لتحقيق أعلى مستوى من الكفاءة والفعالية في العمل الإداري.

3- الخدمات من الحكومة إلى الأعمال (Government-to-Business):

تقوم المنظمات الحكومية جاهدة بالعمل على أتمتة المعاملات مع منظمات الأعمال، إذ تقوم المنظمات الحكومية ببيع المنتجات والخدمات إلى منظمات الأعمال وتقوم منظمات الأعمال بدورها ببيع المنتجات والخدمات إلى المنظمات الحكومية وتستخدم في هذه الفئة المزادات العلنية الإلكترونية (E-auctions) والتي تتم عبر الإنترنت، ومن الأمثلة على هذه الخدمات نشر الأحكام، القواعد، القوانين، وخدمات الحكومة المقدمة في مجال الأعمال، وتسجيل والحصول على تراخيص العمل، دفع الضرائب¹⁵.

خامسا: فوائد الخدمات الحكومية الإلكترونية

الخدمة الإلكترونية هي تمكين المستفيدين من إنجاز الخدمات المطلوبة من خلال نافذة الكترونية شاملة، ويمكن من خلال الخدمات الإلكترونية تحقيق الفوائد التالية¹⁶:

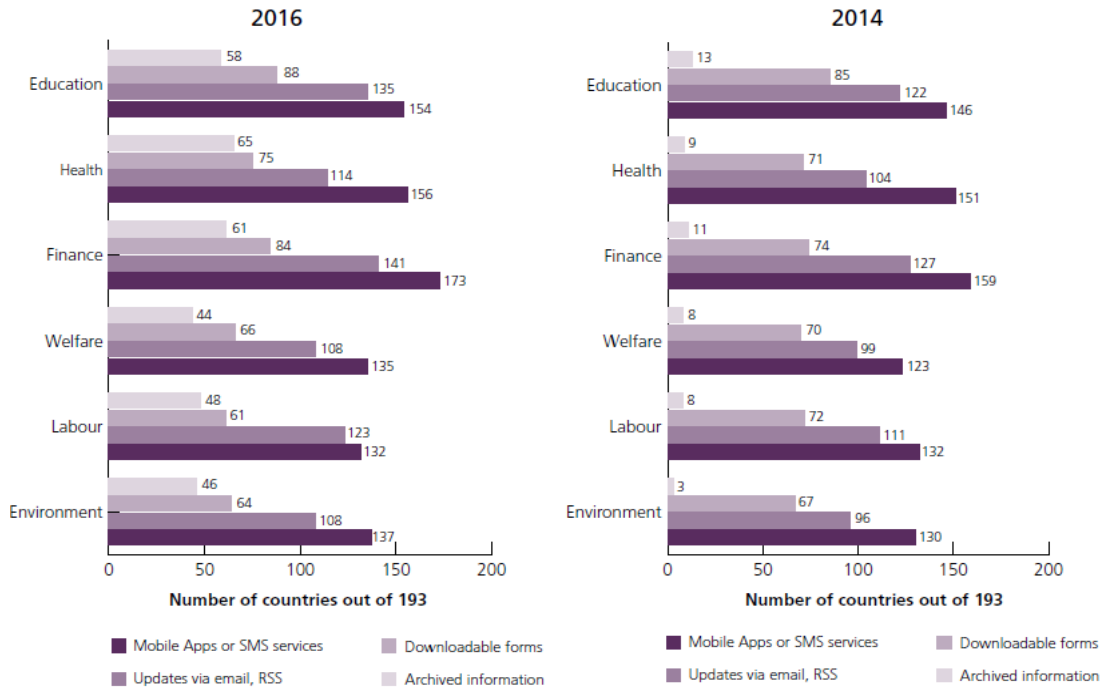
- 1- إيجاد خيارات متعددة أمام المستفيدين لإنجاز الخدمات الخاصة بهم.
- 2- إمكانية الوصول للخدمات على مدار 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع.
- 3- تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع موظف محدود الخبرة أو غير معتدل المزاج، أو حتى لا يرغب في أداء العمل المطلوب.
- 4- تعدد الخدمات التي يمكن تقديمها عن طريق نافذة موحدة للوصول للخدمة.
- 5- تبسيط اجراءات العمل وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات المقدمة ويؤدي إلى رفع كفاءة العمليات وتوحيد الإجراءات.
- 6- تحسين الكفاءة والفعالية الخاصة بالمؤسسات الخدمية العامة.

سادسا: طرق إيصال الخدمات الحكومية الإلكترونية

تتعدد طرق والأدوات المستخدمة في تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية، وفيما يلي نورد أهمها¹⁷:

- 1- الإنترنت من خلال الحواسيب الشخصية: وهي الطريقة الأكثر شيوعا حتى الآن وذلك لتوفر الحواسيب الشخصية وخطوط وخدمات الإنترنت.
 - 2- الراديو: يمكن أن توصل الحكومة خدماتها من خلال الراديو كما يمكن الاتصال بالمواطن ومناقشة مشاكله.
 - 3- التلفزيون الرقمي: ونعني به استخدام التلفزيون العادي لتوفير خدمات الإنترنت والاتصال المباشر.
 - 4- محطات الحاسوب الثابتة (أو أكشاك الخدمة): وهي من القنوات المهمة حيث تغطي هذه القناة ضعف البنية التحتية في الدولة ففي حال لم تتوفر شبكات الإنترنت في مناطق معينة أو كانت كلفتها أكبر من قدرة القطاع السكاني في أحد المناطق السكانية فإن الحكومة توفر منصات خدمة حاسوبية ثابتة (Kiosks) يتم من خلالها الوصول إلى خدمات الإنترنت والخدمات الحكومية. كما يمكن توفير الخدمة الإلكترونية في ذات المواقع الخاصة بالدوائر الحكومية وليتمكن المواطن من استخدامها بدل الخدمات التقليدية في حال لم تتوفر أو كانت الخدمة التقليدية مزدحمة.
 - 5- الهاتف التقليدي: من القنوات التي مازالت تستخدم هي الهاتف العادي والي من خلاله يتم الإتصال بالحكومة لتوفير خدمة أو الإستفسار عن خدمة أو المشاركة الفاعلة بقرار. ومن الأمثلة المنتشرة عليها الخطوط الساخنة التي توفرها الحكومات لتسهيل التواصل مع المواطن.
 - 6- الهاتف المحمول: يتم توفير الخدمة من خلال الرسائل النصية القصيرة (SMS) أو رسائل الفيديو والصور أو حتى الرسائل الصوتية. تتميز بالحرية وبالتوفر وكذلك أجهزة المحمول لدى غالبية المواطنين.
- وتشير الإحصائيات المنشورة من قبل الأمم المتحدة لعام 2016 إلى أن تطبيقات الهاتف المحمول تحتل المرتبة الأولى في تقديم الخدمات الإلكترونية في عام 2016، إضافة إلى أن قطاع المالية يحتل المرتبة الأولى لعام 2016 في استخدام الهاتف المحمول للإستفادة من الخدمات ليليه قطاع الصحة في المرتبة الثانية، والتعليم في المرتبة الثانية، والبيئة في المرتبة الرابعة، والرفاهية في المرتبة الخامسة وفي الأخير الشغل في المرتبة السادسة كما هو موضح في الشكل رقم 01.

الشكل رقم 01: أشكال الاستفادة من الخدمات الإلكترونية حسب القطاعات



Source: United Nations, E-Government survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development, New York, 2016, P 81.

سابعاً: تصميم الخدمات الحكومية الإلكترونية

توجد العديد من الاعتبارات التي يجب مراعاتها عند تصميم الخدمات الحكومية الإلكترونية وذلك على النحو التالي¹⁸:

1- تقليل الإجراءات المتبعة للحصول على الخدمة الإلكترونية والبعد عن الروتين مع مراعاة عدم التعرض للإجراءات التي تنص عليها القوانين لإعطاء الشرعية القانونية للمعاملات الحكومية الإلكترونية.

2- تحقيق التكامل مع الوزارات والهيئات الحكومية التي تقدم ذات الخدمة بحيث لا تتعارض الإجراءات فيما بينها منعا للازدواج على أن يتم تقديم الخدمات الإلكترونية من خلال بوابة واحدة للحكومة تسهل على المواطن استعراض كافة الخدمات الحكومية المتاحة.

3- الشفافية في عرض المعلومات ووضع معايير موحدة متفق عليها تلتزم بها الجهات المسؤولة عن إصدار المعلومات والبيانات بصورة رسمية منعا للتضارب في المعلومات المتاحة من جهات غير متخصصة لتحقيق المصداقية في عرض البيانات.

4- يراعى عند تصميم الموقع الإلكتروني الحكومي أن يتيح للمواطن سرعة الحصول على الخدمة الحكومية والخروج من الموقع بسرعة وذلك لتقليل الضغط على الموقع.

5- ضرورة استخدام وسيلة دفع الكتروني تتميز بالسهولة و الأمان وأن تكون مقبولة من المواطنين مع منح المواطن ما يفيد اتمام المعاملة الإلكترونية لإضفاء الثقة والأمان على المعاملات الإلكترونية.

6- البعد عن النظام البيروقراطي في تصميم المواقع حيث إن بعض الدول تميل إلى التوجه الإداري في تصميم مواقعها، ويتم تنظيم المعلومات تبعاً للهيكل الإداري للحكومة ولا يمكن ذلك أي تعديل أو إعادة تفكير في العملية البيروقراطية.

7- وضع نظام لصيانة ومتابعة الموقع الحكومي لضمان تواجده وصلاحيته للعمل على مدى أربع وعشرين ساعة مع تحديث البيانات والمعلومات المتاحة بصورة دورية، والاستجابة الفورية لشكاوي المواطنين ورجباتهم، بالإضافة إلى وضع ضوابط رقابية لحفظ البيانات من التلف والتحريف.

8- أن يتضمن الموقع الإلكتروني استطلاعاً لرأي المواطنين في الخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة للتعرف على شكاوي المواطنين ومقترحاتهم ووضعها في حيز التنفيذ.

ثامناً: دور الخدمات الحكومية الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

ترى الباحثة أن الخدمات الحكومية الإلكترونية تلعب دوراً بارزاً في تحسين الخدمة العمومية، ويتجلى ذلك فيما يلي:

- 1- تبسيط إجراءات انجاز الخدمة وتقليل الوقت المستغرق في تقديمها.
- 2- تقليل الأخطاء إلى أدنى حد بما يمكن من رفع جودة الخدمة العمومية.
- 3- تمكين مختلف فئات المجتمع من نساء ورجال ومعاقين... إلخ من إمكانية الوصول للخدمة دون تكبد عناء التنقل الجغرافي.
- 4- العدالة في تقديم الخدمة من خلال عدم التمييز بين الأفراد (المواطنين) في تقديم الخدمة على عكس الطريقة التقليدية بما يساهم في تحقيق عنصر الشفافية وإرساء آليات الحكم الرشيد.
- 5- تخفيض التكاليف بشكل ملحوظ لكل من الحكومة والمواطن؛ إذ تساهم الخدمات الحكومية الإلكترونية في تقليص اليد العاملة وتكاليف المستلزمات (أقلام، أوراق،... إلخ) المصاحبة لإنجاز وتنفيذ الخدمة أما بالنسبة للمواطن يمكنه تخفيض مصاريف التنقل.
- 6- التقليص من استخدام الأوراق بما يساهم في الحفاظ على البيئة.
- 7- تخفيف ضغط التعامل مع العدد الكبير لطالبي الخدمة على الموظفين خاصة العاملين في الخطوط الأمامية.
- 8- التخفيف من ضغط الطوابير التي تشهدها بعض المؤسسات الحكومية مثل البلديات والدوائر وغيرها.
- 9- تعزيز العلاقة بين الحكومة والمواطن نتيجة لسهولة تواصل هذا الأخير مع الأجهزة الحكومية في أي وقت ومن أي مكان مما يعزز ثقة المواطن بالمؤسسات الحكومية.

المحور الثاني: تجربة الجزائر في تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية

أولاً: مشروع الجزائر الإلكترونية

قامت الجزائر بمساعي حثيثة لإرساء معالم الحكومة الإلكترونية وتجسد ذلك في تبني مشروع الجزائر الإلكترونية (2008-2013) القائم على 13 محورا كما يلي¹⁹:

- 1- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
- 2- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات.
- 3- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.
- 4- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي.
- 5- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة.
- 6- تطوير الكفاءات البشرية.
- 7- تدعيم البحث والتطوير والابتكار.
- 8- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني.
- 9- الإعلام والاتصال.
- 10- تثمين التعاون الدولي.
- 11- آليات التقييم والمتابعة.
- 12- إجراءات تنظيمية.
- 13- الموارد المالية.

ثانيا: الخدمات الحكومية الإلكترونية في الجزائر

لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر ومواكبة التطور الرقمي قامت الحكومة الجزائرية بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية تقديم الخدمات في عدة قطاعات أبرزها قطاع البريد والتعليم والعدالة والأمن وغيرها من القطاعات كما هو مبين في الجدول رقم 03.

الجدول رقم 03: أمثلة عن الخدمات الحكومية الإلكترونية بالجزائر

القطاع	الخدمات الحكومية الإلكترونية
بريد الجزائر	1- الشبكات الإلكترونية: بتسخير الأجهزة الإلكترونية لتسهيل عملية سحب الأموال أليا.
	2- بطاقة الدفع الإلكتروني أو البطاقة الذهبية التي أعلنت عنها مؤسسة بريد الجزائر في العاصمة اليوم الأربعاء 07 ديسمبر 2016، وتستعمل بطاقة الدفع الإلكتروني للأغراض التالية: <ul style="list-style-type: none"> • إجراء مختلف عمليات سحب ودفع الأموال على حساباتهم البريدية عبر الإنترنت. • تسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء والغاز والماء. • خدمة دفع الوقود بعد تحميل تطبيق نفعال. • استخراج الأموال عبر الموزع الآلي GAB والشبابيك داخل المكاتب البريدي.
	3- أطلقت مؤسسة بريد الجزائر مؤخراً خدمة جديدة تتمثل في الإشعارات عبر الرسائل النصية القصيرة (SMS) ترسل إلى هاتف الزبون عند دخول الأموال لحسابه البريدي من خلال الموقع الإلكتروني (https://eccp.poste.dz). والمميز في الخدمة الجديدة هو أنها تمت

	<p>بالتعاون مع متعاملي الهاتف النقال الثلاثة: موبيليس، جازي وأوريدو على عكس الخدمات السابقة مثل رصيدي وراسيمو التي تمت بالتعاون مع موبيليس فقط.</p>
<p>الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال للأجراء</p>	<p>1- التصريح عن بعد: يوفر الصندوق لجميع المستخدمين إمكانية التصريح باشتراكات الضمان الإجتماعي عن بعد عبر بوابة "التصريح عن بعد"، 24 سا/24 طيلة أيام الأسبوع مجانا وبكل أمان.</p> <p>2- الدفع الإلكتروني: خدمة الدفع الإلكتروني تسمح للمستخدمين بتسديد اشتراكات الضمان الاجتماعي عبر بوابة التصريح عن بعد بصفة فورية وبكل أمان، 24 سا/24 على مدار الأسبوع، دون عناء التتقل ودون تقديم أي وثيقة عن طريق استعمال البطاقة البنكية.</p> <p>3- بطاقة الشفاء: شرع في استخدام البطاقة الإلكترونية للضمان الاجتماعي بداية من عام 2007، حيث تسمح بطاقة الشفاء بالتعرف على المؤمن وذوي الحقوق أثناء استفادته من خدمات الضمان الاجتماعي من أي صيدلية.</p>
قطاع العدالة	<p>استخراج صحيفة السوابق العدلية رقم 3 وشهادة الجنسية عبر الإنترنت بعد المصادقة على قانون عصرنة العدالة وصدروه في الجريدة الرسمية.</p>
<p>الأمانة العامة للحكومة</p>	<p>قامت الأمانة العامة للحكومة الجزائرية بوضع الموقع الإلكتروني باللغة العربية والفرنسية (www.joradp.dz) تحت تصرف المواطن يتضمن:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الإطلاع على الدستور. - الإطلاع على الجريدة. - إجراء بحث حسب المواضيع حول مجموعة النصوص المنشورة في الجريدة الرسمية. - الإطلاع على المنشورات التي أعدتها مصالح الأمانة العامة للحكومة.
قطاع التعليم	<p>➤ التربية:</p> <p>1- التعليم عن بعد: وهو ما يوفره كل من الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد والمركز الوطني للتعليم المهني عن بعد.</p> <p>2- شبكة للإطلاع على نتائج امتحانات شهادتي البكالوريا والتعليم المتوسط.</p> <p>3- في قطاع التربية يتم توظيف الأساتذة من خلال الأرضية الرقمية (tawdif.education.gov.dz) بالتسجيل الأولي، وإعلان النتائج إلكترونيا بإدخال الرقم السري الخاص بكل مترشح.</p> <p>4- انشاء صفحة (مدونة التربية والتعليم) من خلال الموقع الإلكتروني (http://www.edu-dz.com) تعنى بتقديم المعلومات المتعلقة بالتعليم بمختلف مستوياته بدءاً بالتعليم الابتدائي وصولاً إلى التعليم الجامعي.</p> <p>➤ التعليم الجامعي:</p> <p>1- التعليم الإلكتروني على مستوى الجامعات، والانطلاق في تجربة الماستر عن بعد عام 2016 في أربع جامعات وهي: جامعة الجزائر 1 وجامعة الجزائر 3، وكذا جامعة البليدة 2 بالعفرون، جامعة وهران إلى جانب جامعة قسنطينة.</p>

	<p>2- التسجيلات الجامعية: قامت الجامعات بتوفير التسجيل إلكترونيًا لفائدة الطلبة الجدد حاملي شهادة البكالوريا من خلال المواقع الإلكترونية: (www.ini.dz, www.orientation.ini.dz, www.mesrs.dz)، والتسجيل الإلكتروني للماستر.</p> <p>3- المكتبة الافتراضية.</p>
وزارة الداخلية والجماعات المحلية	<p>1- إنشاء صفحة إلكترونية (بوابة المواطن) تقدم معلومات وخدمات الكترونية تتعلق بالحياة اليومية للمواطن من خلال الموقع الإلكتروني: http://www.elmouwatin.dz</p> <p>2- التحول من البلدية التقليدية إلى البلدية الإلكترونية من خلال استحداث قاعدة البيانات الإلكترونية لوثائق الحالة المدنية وهو ما سهل على المواطن عملية استخراج وثائقهم بسهولة.</p> <p>3- إصدار بطاقة التعريف البيومترية والجواز السفر البيومتري.</p> <p>4- التسجيل الإلكتروني لطالبي الترشح لأداء مناسك الحج.</p>
قطاع التجارة	<p>1- استحداث السجل التجاري الإلكتروني: قام المركز الوطني للسجل التجاري (منذ شهر جوان 2014) بدمج في مستخرج السجل التجاري رمز مؤمن؛ إذ يسمح هذا الرمز بتأمين مستخرج السجل التجاري وإثبات مصداقيته وكذا المراقبة على الخط للمعطيات وتتم قراءة الرمز المؤمن بواسطة قارئ السجل التجاري الإلكتروني وهو عبارة عن تطبيق يثبت على الأجهزة المزودة بنظام التقاط الصورة هواتف ذكية، لوحات إلكترونية... ، هذا القارئ يُمكن من قراءة وإثبات المعلومات الخاصة بالسجل التجاري على الخط (ضرورة وجود الربط بالإنترنت).</p>
قطاع الأمن	<p>1- في عام 2015 قام الدرك الوطني بوضع موقع إلكتروني PPGN.MDN.DZ تحت تصرف المواطنين ويتضمن هذا الموقع الشكاوي المسبقة والمعلومات عن بعد.</p> <p>2- في عام 2016 قام الدرك الوطني بوضع موقع واب "طريقي" (tariki.dz) خاص بالإعلام المروري لتقديم معلومات وقائية ومفيدة عن حالة الطرقات قصد توجيههم في تنقلاتهم، إضافة إلى توفير خريطة تفاعلية تعكس الوقت الحقيقي لمعلومات عن المسالك المحتملة والمثالية، الطرقات المزدحمة، النقاط السوداء لشبكة الطرقات، مساحات الراحة، الأحوال الجوية للطرقات وكذا تقدم الأشغال الخاصة بالطرقات.</p>

المصدر: من إعداد الباحثة.

بالرغم من أن الجزائر بلغت أشواطاً معتبرة في تبني الخدمة الإلكترونية إلا أن مؤشر الخدمة الإلكترونية^أ (Online Service Index) -الملحق رقم 01- منخفض بلغ 0,0652 لعام 2016 محتلة بذلك مرتبة 150²⁰ حسب ما نشرته الأمم المتحدة عام 2016 مقارنة بالدول العربية الأخرى كما هو مبين في الجدول رقم 04.

^أ مؤشر الخدمة الإلكترونية يقيس مدى تطور الخدمات الإلكترونية من حيث الوفرة، والجودة، وتنوع القنوات ومدى استخدام الجمهور لها.

الجدول رقم 04: مؤشر الخدمة الإلكترونية للدول العربية لعام 2016

المرتبة	البلد	مؤشر الخدمة الإلكترونية
24	البحرين	0,8261
29	الإمارات العربية المتحدة	0,8913
40	الكويت	0,6522
44	المملكة العربية السعودية	0,6739
48	قطر	0,6739
66	عمان	0,5942
72	تونس	0,7174
73	لبنان	0,5145
85	المغرب	0,7391
91	الأردن	0,4565
108	مصر	0,4710
118	ليبيا	0,1087
137	سوريا	0,3261
141	العراق	0,3551
150	الجزائر	0,0652
161	السودان	0,2174
174	اليمن	0,1449
183	جنوب السودان	0,1232
184	موريتانيا	0,0652

- مؤشر الخدمة الإلكترونية منخفض: (أقل من 0.25)

- مؤشر الخدمة الإلكترونية متوسط: بين 0.25 و 0.50

- مؤشر الخدمة الإلكترونية مرتفع: بين 0.50 و 0.75

- مؤشر الخدمة الإلكترونية مرتفع جداً: أكثر من 0.75

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على:

United Nations, E-Government survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development, New York, 2016, P 81.

الخاتمة:

تلعب الخدمات الحكومية الإلكترونية دوراً فعالاً في تقريب المواطن من الحكومة من خلال التعريف ببرامج هذه الأخيرة وتوفير المعلومات والخدمات على مدار 24 ساعة، من أي مكان وبأقل جهد وتكلفة، وهو ما دعا الحكومة الجزائرية في السنوات الأخيرة إلى إعادة هندسة الخدمات للانتقال من الخدمة التقليدية إلى الخدمة الإلكترونية في عدة قطاعات كالتعليم، الأمن، العدالة، الجماعات المحلية... إلخ من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية، لكن بالرغم من المجهودات المبذولة إلا أن الجزائر لم تصل إلى

المستوى المرغوب به واحتلت المراتب الأخيرة من حيث مؤشر الخدمة الإلكترونية، وعليه توصي الدراسة بما يلي:

- نشر الثقافة الإلكترونية بتوعية المواطن بأهمية استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات في مختلف تعاملاته اليومية والعمل على تسويق الخدمات الحكومية الإلكترونية للتعريف بها وجذب المواطنين لها من خلال الصحف، التلفزيون، الإذاعة، شبكات التواصل الاجتماعي وغيرها من الوسائل.
- ربط المناطق النائية بشبكة الهاتف والإنترنت لتمكين المواطن من الاستفادة من الخدمات الإلكترونية.
- توفير دورات تدريبية لحساب الموظفين في المؤسسات العمومية على أحدث التكنولوجيات.
- تأمين الخدمات الحكومية الإلكترونية لتحقيق السرية وحماية المعلومات من القرصنة وهو ما يعزز ثقة المواطن بتلك الخدمات.
- توفير البنية التحتية (التكنولوجية، المالية، البشرية... الخ) الداعمة للخدمات الحكومية الإلكترونية.
- التدعيم بالقوانين والتشريعات لإضفاء الشرعية والرسمية على الخدمات الحكومية الإلكترونية.

الإحالات والهوامش:

¹ Jukka Ojasalo, E-Service Quality: A Conceptual Model, International Journal of Arts & Sciences, Vol 7, No 3, 2010, PP 127-143.

² Kazeem Oluwakemi Oseni, Kate Dingley, Roles of e-service in economic development: Case study of Nigeria, A lower middle income, International Journal of Managing Information Technology (IJMIT) Vol 7, No 2, May 2015, PP 13-20.

³ تركي بن عبد الله بن عبد الرحمن الجويعي، تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على منسوبي معهد حرس الحدود بالرياض، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والإدارية، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ص 11.

⁴ Ada Scupola, Cases on managing e-services, IGI Global, Hershey, USA, 2009, P 205.

⁵ Jie Lu et al, E-Service Intelligence Methodologies, Technologies & Applications, Springer-Verlag Berlin Heidelberg, 2007, P 01.

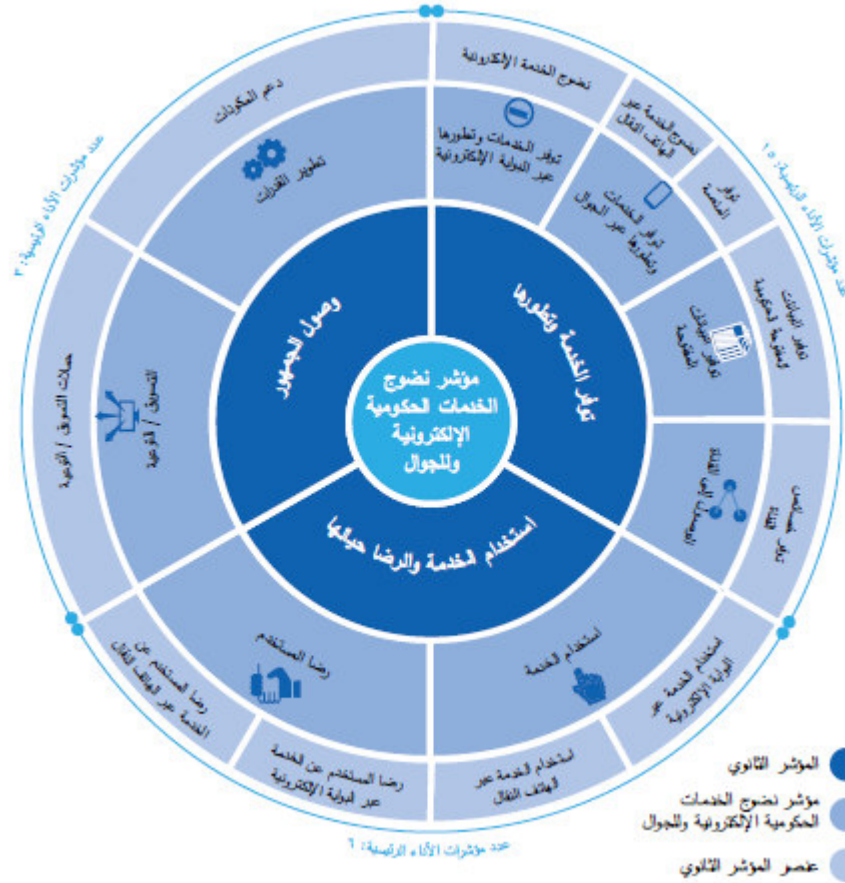
⁶ Lorena Batagan et al, E-service quality management, Journal of applied quantitative methods, Vol 4, No 3, 2009, PP 372-381.

⁷ Jukka Ojasalo, Op-Cit, PP 127-143.

- ⁸ نبيل عبد الرؤوف إبراهيم، استخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء لتقويم أداء الخدمات الضريبية الإلكترونية مع دراسة ميدانية، مجلة الشروق للعلوم التجارية، العدد 05، جويلية 2011، ص ص 213-272.
- ⁹ Scupola, Ada; Islam, M. Sirajul, e-Service research trends in the domain of e-government: A contemporary Study, International Journal of E-Services & Mobile Applications, Vol 3, No 1, January-March 2011, PP 39-56.
- ¹⁰ أحمد سمح مصطفى حماد، تقييم مدى نجاح الخدمات الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم: قطاع غزة من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2013، ص 25.
- ¹¹ نهى محمد حسين أبو شعيرة، درجة توافر جودة الخدمة الإلكترونية في مدارس التعليم العام بمحافظة غزة وسبل تطويرها، رسالة ماجستير، كلية التربية، قسم أصول تربوية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015، ص 25.
- ¹² إياد خالد عدوان، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية (دراسة حالة قطاع غزة)، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007، ص 30.
- ¹³ مصطفى يوسف الكافي، الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2009، ص 75.
- ¹⁴ نفس المرجع السابق، ص 75.
- ¹⁵ إيمان مرعي حسن، محمد مصطفى القصيمي، متطلبات تطبيق الحكومة الإلكترونية في المنظمات العراقية: دراسة استطلاعية لأراء القيادات الإدارية في مديرية بلدية الموصل، تنمية الرافدين، المجلد 35، العدد 113، 2013، ص ص 09-26.
- ¹⁶ نهى محمد حسين أبو شعيرة، مرجع سبق ذكره، ص 26.
- ¹⁷ عماد أحمد أبو شنب وآخرون، الخدمات الإلكترونية، دار الكتاب الثقافي، الأردن، 2012، ص 70.
- ¹⁸ موفق عبد الحسين محمد، علي عباس كريم، إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الهيئة العامة للضرائب من وجهة نظر عاملها، مجلة الإدارة والإقتصاد، العدد 92، 2012، ص ص 37-64.
- ¹⁹ عيان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر: دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص 91.
- ²⁰ UNITED NATIONS, E-government survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development, New York, 2016, P 81.

الملاحق:

الملحق رقم 01: إطار مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة



المصدر:

Government electronic & mobile services (GEMS) maturity index, Dubai, February 2014.