

الخدمة الالكترونية في الجزائرية

-البوابة الحكومية للخدمات العمومية "بوابتك" نموذجاً-

Title in English (Times New Roman; size-13; Interline 1,15)

أ.د: كريمة خنوسي¹Pr. Karima Khennoussi¹¹ جامعة خميس مليانة (الجزائر)

تاريخ النشر: 2023/06/05

تاريخ القبول: 2023/06/02

تاريخ الاستلام: 2023./05../13

ملخص:

إن الخدمات الالكترونية من أكثر وأهم الثمار التي نجنبها من تطور التكنولوجيا والتقنيات الحديثة، حيث نشهد في مجال الخدمات المقدمة إلكترونياً تطوراً كبيراً ينمو يوماً بعد يوم، وبذلك فهي تمثل أهمية كبيرة في حياة الجميع ولها أثر بالغ من خلال توفير الكثير من الوقت والجهد التي كانت تتطلبها الإجراءات اليدوية للحصول على تلك الخدمات بشكل عادي، من تكفل عناء المواصلات وقضاء وقت طويل في طوابير الانتظار مع عدم جودة العمل وحدوث العديد من الأخطاء.

كلمات مفتاحية: الخدمة، الالكترونية، بوابتك، الجزائر.

Abstract:

Electronic services are one of the most important results that we have obtained from the development of technology and modern technologies, where we are witnessing in the field of services provided electronically a great development that is growing day by day, and so it represents great importance in everyone's life and has a great impact in saving a lot of time and effort.

Keywords: Service, electronic, bawabatic, Algeria.المؤلف المرسل: أ.د: كريمة خنوسي، الإيميل : k.khenoussi@univ-dbkm.dz

1. مقدمة:

إن الخدمات الالكترونية من أكثر وأهم الثمار التي نجنها من تطور التكنولوجيا والتقنيات الحديثة، حيث نشهد في مجال الخدمات المقدمة إلكترونياً تطوراً كبيراً ينمو يوماً بعد يوم، وبذلك فهي تمثل أهمية كبيرة في حياة الجميع ولها أثر بالغ من خلال توفير الكثير من الوقت والجهد التي كانت تتطلبها الإجراءات اليدوية للحصول على تلك الخدمات بشكل عادي، من تكفل عناء المواصلات وقضاء وقت طويل في طوابير الانتظار مع عدم جودة العمل وحدوث العديد من الأخطاء.

إلا أن الخدمات الالكترونية عملت على إلغاء جميع هذه المظاهر السلبية، ووفرت الوقت الضائع والجهد المستهلك في الإجراءات مع توفير الدقة الكبيرة، مع حماية العديد من البيانات الخاصة للحاصلين على مثل تلك الخدمات، وفي هذه المداخلة سوف نتعرف على الخدمات الالكترونية بشكل أكثر تفصيلاً عبر التطرق لجميع الجوانب المتعلقة بها والمواضيع ذات الصلة، وبعد ذلك نخرج إلى موقف الدولة الجزائرية مع موضوع الحكومة الالكترونية في الشق المتعلق بالخدمات الالكترونية أين نعالج موضوع البوابة الحكومية للخدمات العمومية؛ ويكون هذا عبر طرح الاشكالية التالية: كيف تأثرت الجزائر بتطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال، وما تدعياتها على تطوير نوعية وجودة الخدمات الالكترونية؟

وللإجابة عن هذه الاشكالية انتهجنا المنهج الوصفي التحليلي، من خلال دراسة النقاط التالية: المحور الأول: ماهية الحكومة الالكترونية.

المحور الثاني: ماهية الخدمات الالكترونية.

المحور الثالث: البوابة الحكومية للخدمات العمومية.

2. ماهية الحكومة الالكترونية

1.2 مفهوم الحكومة الإلكترونية:

1.1.2 تعريف الحكومة الإلكترونية:

إن التطور الذي حصل في تكنولوجيا الانترنت وانتشار التجارة الالكترونية أدى إلى عقد العديد من المؤتمرات البنّاءة، والتي تحثت على الاستمرار في تبني هذه التقنيات

والتطورات، التي تؤدي إلى تحسين إجراء المعاملات التجارية والتسوق عبر الانترنت. وقد استفادت الحكومات والشركات من تكنولوجيا المعلومات في أنشطتها حيث وظفتها في انجاز العمليات الإحصائية والجغرافية مما ساعدها على اتخاذ القرارات في السياسات العامة، وهذا التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال جعل الحكومات تفكر في تقديم خدماتها للمواطنين بالاعتماد على هذه التكنولوجيا، فظهر مفهوم "الحكومة الالكترونية".

والجزائر كجزء من هذا العالم ليست بعيدة عن هذه التطورات، فقد تضمنت سياساتها العامة برامج تسعى إلى الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام والاتصال بهدف بناء مجتمع المعلومات، ويظهر هذا جلياً من خلال الخطاب الرسمي للمسؤولين والجهود التنموية بعد التحول الاقتصادي الذي عرفته البلاد وإعادة هيكلة المؤسسات في التسعينات، ولا سيما قطاع البريد والمواصلات، حيث ركزت جهود الإصلاح في الجزائر منذ سنة 2000 على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال لتطلق الجزائر بعد ذلك مبادرتها الالكترونية سنة 2008 تحت اسم: "الجزائر الالكترونية"- 2009 - 2013.

ويعد مفهوم الحكومة الالكترونية من المفاهيم الجديدة المرتبطة بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي أثرت بشكل كبير على القطاع الحكومي وأدائه، وهو يشير إلى تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وقطاع الأعمال، بالاعتماد على التقنيات وشبكات الاتصال الحديثة بهدف تطوير أداء الأجهزة الحكومية وتحقيق الفعالية في التعامل معها؛ والحكومة الالكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية (أي التقليدية) مع فرق بينهما وهو أن الأولى تعيش في الشبكات الإلكترونية وأنظمة معلوماتية، في حين تحاكي الوظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة (سحارة السعيد، 2017، ص20).

والحكومة الالكترونية هي الإطار الشامل والمتكامل للتطبيقات الالكترونية في المجال الإداري على مستوى أطراف العملية الإدارية كافة، وهذا يعني أن تطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية الخطوة السابقة لتطبيق أسلوب الحكومة الإلكترونية في الجهات الحكومية ويؤخذ في الحسبان كل ما تمارسه الحكومة في العالم الحقيقي سواء في علاقاتها بالجمهور، أو في علاقة مؤسساتها بعضها ببعض أو في علاقاتها بجهات الأعمال الداخلية والخارجية (بسيوني عبد الحميد، 2008، ص 55). وبدأت تطبيقات الحكومة الالكترونية في

العقود الثلاثة الأخيرة من القرن المنصرم بأساليب وأشكال مختلفة، وكانت محصورة في استخدام البرامج الحاسوبية في الإحصاء أو إظهار النتائج المختلفة في موازنات الدول وطريقة توزيعها وبنودها.

ولقد اختلفت آراء الفقهاء حول تحديد مفهوم الحكومة الالكترونية، ويعود ذلك إلى اختلاف الجانب الذي يهتم به كل فقيه، كما أن الحكومة الالكترونية في الوقت الحاضر لا تزال مفهوماً غير متبلور نسبياً، هذا لأنها ما زالت إلى حد كبير في المراحل الأولى من تطورها.

فيعرفها البعض بأنها: "مرادف لعمليات تبسيط الإجراءات الحكومية وتيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل، في إطار من النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية" (الخالدي محمد محمود، 2007، ص 20) .

وتعرّف على أنها: "قدرة القطاعات على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وقطاعات الأعمال بسرعة ودقة عاليتين وبأقل كلفة ممكنة، مع ضمان السرية وأمن المعلومات المتداولة في أي وقت ومكان" (عبد الفتاح مطر عصام، 2008، ص 11) .

ويعرفها البعض على أنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في انجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية".

كما يرى البعض بأن المقصود بالحكومة الالكترونية هو: "قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطنين، وبين قطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية، وبأقل تكلفة عبر شبكة الانترنت مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة معتمدة على مبدئين هما: مبدأ تقني: ويتمثل في إعداد المعلومات الكترونياً وتناقلها عبر شبكة الانترنت وضمان دقتها وسريتها، ومبدأ إجرائي: ويتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها" (سحارة السعيد، المرجع السابق، ص 38) .

ومن خلال التعاريف السابقة نستخلص أن من خصائص الحكومة الالكترونية:
* ترتبط الحكومة الالكترونية ارتباطاً وثيقاً بالإدارة العامة والمؤسسات الحكومية.

- * تعتمد الحكومة الالكترونية على المعلومات كمورد أساسي لها.
- * تعتمد الحكومة الالكترونية على التقنية الرقمية.
- * الحكومة الالكترونية موجودة في بيئة افتراضية رقمية.
- * تقوم الحكومة الالكترونية على التعاون مع جميع الأطراف.

2.1.2. المبادرات القانونية لإرساء دعائم الحكومة الالكترونية في الجزائر

حاول المشرع الجزائري عبر العديد من النصوص القانونية مساهمة التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، بهدف بناء مجتمع المعرفة من خلال سن مجموعة من القوانين، والتي تدخل ضمن الآليات التي تؤسس لفكرة الحكومة الالكترونية، ونذكر منها:

* المرسوم التنفيذي رقم 98 - 275 المؤرخ في 25 أوت 1998 م (مرسوم تنفيذي رقم 98-275، 1998، ص 5)، الذي يضبط شروط وكيفيات ممارسة خدمات الانترنت، وقد أنهى هذا المرسوم احتكار الدولة لقطاع الانترنت مما سمح بظهور مزودين جدد عموميين وخواص.

* المرسوم التنفيذي رقم 2000 - 307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000 م (مرسوم تنفيذي رقم 2000-307، ص 15)، المحدد لشروط ومعايير تنظيم الانترنت والاستفادة منها، وحقوق والتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة وحالات سحبها، كما أشار إلى ضرورة تشكيل لجنة منح الرخص لتقديم خدمة الانترنت.

* القانون 03 - 2000 (بن عبد ربه آمن، 2006، ص 41)، الذي يتناول القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، المكرس للفصل بين وظائف المتعامل البريدي ومتعامل الاتصالات، وإعادة هيكلة وزارة البريد والمواصلات سمح بميلاد الجزائر للاتصالات و بريد الجزائر، وتم تحديد إطار دستوري لسلطة ضبط مستقلة وحررة وفتحت الأبواب للمستثمرين الخواص، وتكلفت بمنح الرخص للقطاع الخاص سواء المتعلقة بالهاتف النقال أو الثابت وترخيصات موزعي خدمات الانترنت ومراكز النداء.

3. ماهية الخدمة الالكترونية

1.3. تعريف الخدمات الإلكترونية

الخدمات الالكترونية هي عبارة عن استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة الخاصة بالاتصال والشبكات في القيام بالعديد من الأنشطة بدلا من القيام بها بالطرق القديمة؛ للخدمات الالكترونية ثلاثة متطلبات رئيسية حتى تعمل بالشكل المناسب وهي:

مزود الخدمة؛

والثاني مستقبل الخدمة؛

والثالث هي الوسائل الخاصة بالاتصال والقنوات التي تعمل على دعم وتقديم هذه الخدمة بالشكل المناسب ومن خلال التقنيات الحديثة والمتطورة.

من أهم قنوات الاتصال التي تقوم بتقديم الدعم للخدمات الالكترونية هي شبكة الانترنت ومراكز الاتصالات المختلفة والهواتف المحمولة التي يستخدمها الجميع اليوم والتي من خلالها يتمكن من الحصول على الخدمات الالكترونية المختلفة من الشركات أو المنصات التي تقوم بتقديم هذه الخدمة التي نرغب في الحصول عليه أو الاستفادة منها بشكل أو بآخر (بن عيسى قواسم، 2007، ص 172).

وتلعب شبكة الانترنت الدور الأهم والرئيسي في عمليات تقديم الخدمات الالكترونية والحصول عليها حيث أنه حتى يحصل المستخدم على الخدمة الالكترونية المختلفة يجب أن يكون لديه جهاز متصل بشبكة الانترنت حتى يستقبل من خلاله الخدمة التي يقدمها مزود الخدمة والذي يكون متصل بالانترنت هو أيضا .

2.3. تاريخ الخدمات الإلكترونية

يعود تاريخ نشأة الخدمات الالكترونية إلى ثمانينات القرن الماضي حيث كان أول ظهور لها في أوروبا بعد التوسع الذي شهده استخدام شبكة الانترنت وتطور الحاسبات الآلية بشكل كبير، بعدما كانت حكرا على الاستخدامات العسكرية في الجيوش فقط، وبدأت يكون لها استخدامات عامة تخضع للحكومات لاستغلالها في تقديم الخدمات المختلفة التي تم تسميتها بالخدمات الالكترونية (دفاع ظريفة، 2008، ص 13) .

وتطورت التقنيات حتى تغير المسمى الخاص بها من مجرد بضعة خدمات تقوم الحكومات بتقديمها إلى أن ظهر مسمى جديد في الفترات الاخيرة وهو الحكومات الالكترونية؛ حيث عملت العديد من الدول المتقدمة إلى تحويل جميع الخدمات الحكومية إلى خدمات إلكترونية سهل الحصول عليها دون عناء وتعب، ولذلك غلب على هذه الحكومات مسمى الحكومة الالكترونية نظرا لتعدد الخدمات الالكترونية التي تقوم بتقديمها لمستخدمي هذه الخدمات.

وصار للخدمات الإلكترونية أهمية إستراتيجية كبيرة بين جميع فئات المجتمع حيث اعتمد عليها الجميع من خلال القيام بالعديد من الأنشطة البشرية التي كانت تتطلب الكثير من الوقت والجهد في السابق حيث يمكن للإنسان من خلال الخدمات الإلكترونية اليوم أن يقوم بعمليات الشراء والبيع المختلفة، بحيث توسعت الخدمات الإلكترونية خلال السنين القليلة الماضية وتطورت بشكل كبير وصارت جميع مؤسسات وحكومات الدول على مستوى العالم لا تخلو من الخدمات الإلكترونية، وأصبحت الدول التي لا تعتمد على هذه الخدمات من الدول المتخلفة والمتأخرة عن سباق التقدم .

3.3. فوائد الخدمات الإلكترونية

من أهم الفوائد التي توفرها لنا الخدمات الإلكترونية هي الكم الكبير من المعلومات والبيانات التفصيلية عن جميع المتعاملين من خلالها، بمعنى آخر أنه يمكن للحاصلين على الخدمات الإلكترونية الرجوع إلى هذه المعلومات والبيانات في أي وقت قبل التعامل مع مقدمي الخدمة، كما أنه من خلال الخدمات الإلكترونية أصبح هناك الكثير من قنوات التواصل بين المواطنين الحاصلين على الخدمة، بحيث يمكنهم التواصل في أي وقت وتبادل النصائح والخبرات (عبد الكريم عشور، 2010، ص 139).

كما أن الخدمات الإلكترونية تخطت الحدود المكانية، بحيث أنها لم تعد ترتبط بحد مكاني بل وصلت إلى مناطق عديدة في العالم، ومن خلالها أصبح مقدم الخدمة قادراً على توسيع نشاطه والحصول على عملاء من مختلف بلدان العالم، مما أثر بشكل جد ايجابي للحاصلين على تلك الخدمات، لأنها وفرت لهم العديد منها، كما وفرت الكثير من الوقت والمجهود الذي كانت عملية التسوق تتطلبه وأصبح بإمكان المشتري الجلوس في منزله ومشاهدة جميع المنتجات التي يرغب في شرائها والحصول عليها بكل سهولة .

كما أن قامت الخدمات الإلكترونية الترويج الضخم للعديد من السلع على نطاق واسع، كما تمنح الذين يرغبون في الشراء إمكانية الحصول على العديد من الخصومات، كما عززت الخدمات الإلكترونية مبدأ الشفافية وذلك من خلال تكرار التعامل وتجارب الآخرين، من أهم فوائد الخدمات الإلكترونية أنها متوفرة بشكل مستمر، حيث أن المتاجر الإلكترونية تعمل على مدار 24 ساعة ويمكننا الحصول على خدماتها في أي وقت (غريبي علي، 2016، ص 425) .

أيضا شجعت الخدمات الالكترونية الشباب وصغار المستثمرين على الاستثمار والعمل في المجال الذي يرغبون العمل فيه دون تحمل عناء الحصول على مكان لإقامة متجر أو دون الحاجة لرأس مال ضخيم، كما أنها لا تحتاج إلى عمالة مثل الأعمال العادية والتي تتطلب دفع الكثير من الأجور، ومن فوائد الخدمات الالكترونية التي قد لا تتوفر في غيرها هو النظام والدقة المتناهية، بحيث أن نسبة الوقوع في الخطأ تكون نادرة، كما أن العروض العديدة على نفس المنتج تمنح متلقي الخدمة إمكانية المقارنة بين الأسعار والعروض والجودة والاختيار من بينها بين ما يناسبه .

4.3. المجالات الخاصة بالخدمات الإلكترونية

بعدما ظهر مصطلح الخدمات الالكترونية أخذ في التطور والتوسع حتى أصبح يضم العديد من المجالات المختلفة والعناصر والتطبيقات العديدة، ومن أهم مجالات الخدمات الالكترونية هو ما تعتمده الحكومات الالكترونية من تقديم الخدمات الحكومية المختلفة من خلال التقنيات الحديثة بدلا من الأساليب القديمة، أيضا من أهم مجالات الخدمات الالكترونية هو مجال التجارة والأعمال المختلفة حيث أصبحت تعتمد معظم الشركات على التطبيقات الالكترونية والاساليب الحديثة في العمل .

ومن هنا نلاحظ أن الخدمات الالكترونية لها مصدرين الأول هو المصدر الرسمي الخاص بالحكومات التي تقوم بتقديم الخدمات الحكومية والرسمية الخاصة بالمواطنين، والمصدر الثاني يقوم بتقديمه جهات متعددة متمثلة في أفراد أو منظمات أو شركات؛ وتختلف الخدمات المتقدمة هنا من الخدمات الخاصة بالعمل أو بالتسويق والمبيعات أو الخدمات الخاصة بالترفيه كذلك .

كما انضم إلى مجالات الخدمات الالكترونية مجال التعليم وأصبح في إمكانية الجميع اليوم تلقي المحاضرات والدروس في العلم أو في المجال الذي يرغب فيه من خلال الإنترنت (لمقدم عبد الغني، 2017، ص 40).

5.3. أهمية الخدمات الإلكترونية

تكمن أهمية الخدمات الالكترونية في الغاية الرئيسية لها، وهي تسهيل عملية الحصول على خدمة معينة وجعلها في متناول من يرغب في الحصول عليها بكل سهولة،

فكلما كانت الخدمة الالكترونية متاحة وسهلة الاستخدام وتحترم العميل، فإنها تستمر في النجاح والتطور من خلال استمرار اعتماد العملاء عليها والثقة فيها .

وتعود أهمية الخدمات الالكترونية إلى أنها مكنت أصحاب الأعمال المختلفة من الوصول إلى قاعدة ضخمة من العملاء من مختلف البلدان والدول بشكل سهل وغير مكلف، كما عملت الخدمات الالكترونية على توسيع عملية الوصول إلى الأسواق المختلفة فصار العالم مفتوحا أمام مقدمي الخدمة والحاصلين عليها ويمكن لأي شخص أن يبيع السلعة التي يرغب فيها لأي شخص آخر يرغب في شرائها من أي مكان في العالم، كما تكمن أهمية الخدمات الالكترونية في جودتها التي تحددها العديد من المقاييس التي يرغب دائما مقدمي الخدمة في أن تكون في أعلى مقياس لها من ضمان الجودة حتى يتم الحفاظ على ثقة العملاء (بوشعشوعة فريال، 2022، ص 65) .

4. البوابة الحكومية للخدمات العمومية "بوابتك"

1.1. نشأة البوابة الالكترونية للخدمات العمومية

تم الاطلاق الرسمي لهذه البوابة في 07 ديسمبر 2022، وتضم هذه البوابة الحكومية ما يزيد عن 300 خدمة عمومية مرقمنة تابعة لتسعة وعشرون قطاعا وزاريا، تسمح للمواطنين والمؤسسات بصفة آنية -على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع- بالولوج إلى مجمل الخدمات العمومية المرقمنة التي توفرها الإدارات المختلفة، بالإضافة إلى إمكانية الإطلاع على المعلومات المتعلقة بمختلف الإجراءات الإدارية دون عناء التنقل (<https://bawabatic.dz/?req=home&op=about> le 3/2/20023).

وهي تعد خطوة هامة في إطار تجسيد التحول الرقمي وتعميم استعمال تكنولوجيات الاعلام والاتصال خاصة في الإدارات والمرافق العمومية وتحسين حوكمة القطاع الاقتصادي، المدرج ضمن مخطط الحكومة الجزائرية في الجانب المتعلق بعصرنة الإدارة العمومية والحرص على تقريب الإدارة من المواطن.

وتعد هذه البوابة الحكومية، -التي جندت لها مختلف الدوائر الوزارية تحت إشراف قطاع الرقمنة والإحصائيات-، محطة فارقة في مجال الدفع بمسار الرقمنة وعصرنة الإدارة العمومية وتقريبها من المواطن، وذلك في إطار الإستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي، التي من شأنها تمكين الجزائر من تحقيق وتعزيز السيادة الرقمية.

وهي تسجل كمّ معتبر من الخدمات العمومية المرقمنة الموجهة للمواطن والمتعاملين الاقتصاديين التي أصبحت متاحة بسهولة أكبر عبر البوابة الحكومية التي ستساهم في ديمقراطية الولوج للخدمات العمومية، وتقليص الفجوة الرقمية من خلال الجهود المتواصلة لمختلف الوزارات التي تعمل على تبني الرقمنة في تسيير شأنها الداخلي وفي تعاملها مع المرتفق.

وفي هذا الإطار وضعت الحكومة الجزائرية ضمن أولى أولوياتها تبسيط الإجراءات الإدارية بما يسمح من تطوير وتنوع الاقتصاد الوطني، بفضل تشجيع المتعاملين الاقتصاديين الوطنيين والأجانب وتحفيزهم على الاستثمار في الجزائر بعد توفير التسهيلات اللازمة لاسيما من خلال رقمنة الإجراءات، وهو ما سيسمح من جهة أخرى بتحسين ترتيب الجزائر ضمن التصنيفات الدولية.

2.4. إنجازات سمحت بتحول رقمي حقيقي في الجزائر

تعد البوابة الحكومية للخدمات العمومية من الإنجازات المسجلة في مجال تعزيز البنى التحتية التي سمحت بتهيئة أرضية صلبة لتحول رقمي حقيقي في الجزائر، وهو الأمر الذي أكدت عليه الهياكل المتخصصة لمنظمة الأمم المتحدة في تقريرها حول الحوكمة الإلكترونية بعنوان سنة 2022، التي أشادت بالتطور المعتبر المسجل في هذا المجال، الذي سمح للجزائر من تجاوز متوسط المعدل العالمي.

وتمكنت الجزائر منذ بداية 2020، من توسيع قدرات الربط بالشبكة الدولية للإنترنت، لاسيما بعد دخول حيز الخدمة، بداية سنة 2021، للكابل البحري (ORVAL/ALVAL) وهران فالنسيا والجزائر-فالنسيا ورفع قدرة سعة الشبكة الدولية للإنترنت من 1.5 تيرابيت في الثانية سنة 2020 لتصل إلى 7.8 تيرابيت في الثانية شهر نوفمبر 2022، وهي قدرات تمثل ما يتجاوز ثلاثة أضعاف معدل الاستعمال الأقصى المسجل حاليا للإنترنت في الجزائر (<https://premier-ministre.gov.dz/ar/post> le 4/2/20023).

ويتعلق الأمر كذلك بالرفع من مستوى ربط الأسر بشبكة انترنت الهاتف الثابت من 3.7 مليون أسرة سنة 2020 إلى 4.5 مليون أسرة سنة 2022، أي ما يعادل نسبة تطور

تقدر بـ 20%، ما يمثل نسبة ولوج لأكثر من 50% من الأسر، علما أن الهدف المسطر في آفاق سنة 2024 هو ربط ما يعادل نسبة 75% من الأسر.

كما تم الرفع من نسبة المشتركين في شبكة الانترنت النقال ذات التدفق العالي (G/4G3) من 40 مليون مشترك سنة 2020 إلى أكثر من 44 مليون مشترك مسجل إلى غاية شهر سبتمبر 2022.

وسمحت هذه الجهود بتحقيق تقدم ملحوظ في المؤشرات ذات الصلة برقمنة الخدمات العمومية، حيث انتقل تصنيف الجزائر ذات القدرات المتوسطة (الفئة ج) سنة 2020، إلى مصاف الدول ذات القدرات والمؤهلات المعتبرة (الفئة ب) سنة 2022 (نفس المرجع).

3.4. دور وزارة الرقمنة في متابعة وترقية موقع "بوابتك"

لقد جاء في المادة الأولى من المرسوم التنفيذي رقم 20-363 المؤرخ في 19 ربيع الثاني عام 1442 الموافق لـ 5 ديسمبر 2020، الذي يحدد صلاحيات وزير الرقمنة والاحصائيات؛ على أنه يكلف في إطار السياسة العامة للحكومة وبرنامج عملها، بإعداد عناصر السياسة الوطنية في مجال الرقمنة وتطوير المعلومة الاحصائية وتنظيم وتعزيز المنظومة الوطنية للاحصاء، ويضمن متابعة ومراقبة تنفيذها وفقا للقوانين والأنظمة المعمول بها. ويعرض نتائج نشاطه على الوزير الاول وفي اجتماعات الحكومة ومجلس الوزراء حسب الأشكال والأجال المقررة (الجريدة الرسمية العدد 74، 2023، ص 20).

وبذلك يمارس وزير الرقمنة والاحصائيات صلاحياته على جميع النشاطات المتصلة بالقطاع وبهذه الصفة يكلف بما يلي:

- اعداد والسهل على تنفيذ في إطار تشاوري، السياسة الوطنية لترقية وتطوير الرقمنة والتحول الرقمي للإدارات العمومية والمؤسسات، وكذا المعلومة الاحصائية.

- وضع بالتشاور مع الدوائر الوزارية المعنية، الآليات التي تسمح بمرافقة التحول

الرقمي قصد تحسين نوعية الخدمة العمومية.

-ترقية تنافسية المتعاملين الاقتصاديين لتنفيذ حوكمة إلكترونية بالتشاور مع

الأطراف الفاعلة.

-السهر وتعزيز المنظومة الوطنية للإحصاء، في إطار السياسة العامة للحكومة في هذا الشأن.

-تنسيق المنظومة الوطنية للإحصاء بأكملها، بالاتصال مع جميع فاعليها.
_اقتراح، بالتنسيق مع الأطراف الفاعلة، عناصر السياسة الوطنية لتطوير الاقتصاد الرقمي.

-المشاركة في ترقية وتطوير أنظمة بيئية للرقمنة والاقتصاد الرقمي، وكذا نقل التكنولوجيا وتثمين نتائج البحث.

-دراسة مخططات وبرامج تطوير القطاع وتحديد أهدافها والسهر على تنفيذها.
-المبادرة، في إطار يقظة دائمة في مجالات النشاطات المرتبطة بالقطاع، بالدراسات الاستراتيجية التي من شأنها تحديد اختيارات الحكومة في هذه الميادين.
-ترقية برامج التكوين في الرقمنة والاحصائيات واستعمال تكنولوجيا المستقبل مع الدوائر الوزارية المعنية.

ويكلف وزير الرقمنة والاحصائيات في مجال ترقية الرقمنة وتطويرها، بما يأتي (عواشيرة الزبير، 2021، ص 38) :

-ترقية استعمال تكنولوجيا الرقمنة.
اقتراح الاطار الذي يندرج فيه مسار الرقمنة الذي يسمح بالاشتراك في الموارد والخدمات وكذا تطوير منصات تبادل المعطيات.
-العمل، بالتشاور مع الدوائر الوزارية على وضع نظام معلوماتي مندمج مساعد لإتخاذ القرار.

-العمل على جمع المعلومات المتعلقة بمشاريع تطوير الرقمنة لدى الدوائر الوزارية.
-وضع، بالتشاور مع الدوائر الوزارية الآليات المتعلقة باعداد خطط العمل القطاعية في مجال الرقمنة، والمصادقة عليها ومتابعتها.
-المشاركة في تنفيذ الاعمال المتعلقة بإرساء الادارة الالكترونية (المادة 02 من المرسوم، 2020، ص 6) .

-المشاركة في بروز خدمات ووسائل الدفع الالكتروني بغرض ترقية وتطوير التجارة الالكترونية.

-المشاركة في إعداد وتنفيذ الاستراتيجية الوطنية لتطوير التصديق الالكتروني.

-المشاركة في اعداد وتنفيذ السياسة الوطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية.

-المشاركة في وضع إطار تقني وتوافقية الأنظمة المعلوماتية للدولة.

-السهر، بالتشاور مع القطاعات المعنية، على وضع آليات التمويل الملائمة لتطوير

مخططات العمل في مجال الرقمنة وتسهيل الوصول إليها.

-اقتراح بالتنسيق مع كل الأطراف الفاعلة، عناصر استراتيجيات تعاضد الموارد

الرقمية الحكومية وترشيدها واستعمالها الأمثل.

-ترقية بروز نظام بيئي ملائم لتطوير تكنولوجيات الرقمنة (المادة 3 من المرسوم، 2020، ص

(7).

-العمل على ربط طالبي الحولو الرقمية والفاعلين الاقتصاديين المتخصصين.

-اقتراح على الحكومة كل عمل يهدف إلى تطوير الرأسمال البشري والكفاءات

الوطنية الضرورية لتطوير الرقمنة... (المواد 4 و 5 من المرسوم، 2020، ص 8)

وبناء على المهام المشار إليها قام الوزير، بالتصريح خلال كلمة في اجتماع نقاط

الاتصال المكلفة بالرقمنة على مستوى الدوائر الوزارية، أن عملية التحول الرقمي في

الجزائر سارية بالفعل، حيث قد سمحت عملية جرد الخدمات العمومية بإحصاء أزيد من

450 خدمة عمومية مرقمنة، منها 338 تم اعتمادها وإدراجها بصفة نهائية في البوابة

الحكومية (<https://mns.gov.dz> /le 13-2-2023).

واعتبرت وزارة الرقمنة والإحصائيات أن إنجاز البوابة الحكومية للخدمات العمومية

“بوابتيك”، التي أشرف على إطلاقها الرسمي الوزير الأول، هي “اللبنة الأولى” لآلية التشاور

والمتابعة اللازمة لتحقيق التحول الرقمي للجزائر.

وأوضحت أن البوابة الحكومية للخدمات العمومية تعد خطوة هامة في درب إرساء

الحكومة الالكترونية وعصرنة الإدارة، مبينة أن الهدف من إنشائها هو إرساء علاقة

جديدة بين الإدارة والمواطن وبينها والمتعامل الاقتصادي تتسم بأكثر فعالية وسهولة

وشفافية في استغلال الخدمات العمومية وبأقل تكلفة، مما سيسمح بتنمية الثقة لدى المواطنين وتشجيعهم على استخدام الرقمنة في معاملاتهم اليومية (Opcit le 15-2-2023). ومن أجل ذلك عملت الوزارة على عقد لقاءات دورية والتواصل الدائم بين نقاط الاتصال المكلفة بالرقمنة على مستوى كل الدوائر الوزارية مع دائرتها الوزارية، من أجل تقييم مستوى رقمنة مختلف القطاعات والهيئات الموضوعة تحت وصايتها، والسهر على إقامة علاقة دائمة ومستمرة بين الوزارة والدوائر الوزارية بالنظر إلى الطابع الأفقي لمهام القطاع، إضافة لمتابعة مخططات التنمية والأنشطة لمختلف القطاعات.

كما ستسمح هذه الآلية بضمان قابلية التوافق البيئي بين مختلف الأنظمة الحالية حتى يتنسى استغلال البيانات المشتركة من قبل مختلف القطاعات، إضافة لتجميع الموارد الرقمية (المعدات والحلول والشبكات) لترشيد أفضل للنفقات العمومية، وكذا تعزيز آليات أمن الأنظمة المعلوماتية من خلال اليقظة الدائمة ومتابعة تعليمات السيد الوزير الأول ذات الصلة.

وفي هذا الصدد شددت الوزارة على أهمية تلك اللقاءات التي تندرج في سياق تطبيق خارطة الطريق التي سطرته الوزارة من أجل تسريع وتيرة التحول الرقمي في الجزائر، لاسيما على مستوى الإدارات العمومية.

ولهذا سلطت الضوء على كون الرقمنة أصبحت في الوقت الراهن أداة إستراتيجية توظفها الدولة وتعتمد عليها في سياسات التطوير في مشهد اقتصادي سمته الأساسية الديناميكية والدقة والسرعة في التنفيذ (عواشيرة الزبير، المرجع السابق، ص 40).

وقامت الوزارة بوضع خطة ممنهجة بالتشاور مع مختلف القطاعات الوزارية والفاعلين الأساسيين في مجال الرقمنة بغرض تجسيد عناصر الإستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي المبنية على وضع بيئة ملائمة للتحول الرقمي، تطوير الحوكمة الإلكترونية وتسريع رقمنة الإدارة، إنشاء نظام بيئي يلائم تطور الاقتصاد الرقمي، إضافة لتعزيز المواطنة الرقمية (<https://mns.gov.dz/>) (le 02-2-2023).

وقد سمحت هذه الخطة الممنهجة بتحديد الآليات والإمكانات المادية والبشرية لتجسيد هذه الاستراتيجية في الميدان .

4-الخاتمة:

لمسيرة التطور العالمي، أطلقت الجزائر مبادراتها للحكومة الالكترونية، والتي تضمنت مجموعة من الأهداف ومجموعة من الآليات لتنفيذها، وفي هذا الإطار تبذل الجزائر جهوداً كبرى من أجل توفير البنية التحتية للحكومة الالكترونية، لكن عدم استكمال البرامج الكبرى مثل، تعميم التدفق السريع وتوفير الحماية القانونية والإطار القانوني التنظيمي، وتوفير الإطارات المدربة لتنفيذ المشروع، كلها عوامل أدت إلى عدم نجاح مخطط الحكومة الالكترونية في الجزائر في الآجال المحددة له.

وتملك الجزائر إمكانات بشرية ومادية، وحسن استغلالها ستكون له الآثار الايجابية على مشروع الحكومة الالكترونية، ولهذا عملت على بناء مجتمع المعلومات عبر اهتماماتها على تعميم استعمال الانترنت والإعلام الآلي من خلال برامج عديدة كاستعمال الألياف البصرية والتدفق السريع، وتعد البوابة الحكومية للخدمات العمومية "بوابتيك" من النماذج ذات أهمية بالغة في تطوير الخدمات الالكترونية في القطاع العمومي مما يزيد من تواجد الحكومة الالكترونية في الجزائر.

غير أن نجاح البوابة مربوط بالتوعية في المجتمع بأهمية استعمالها في مجال طلب الخدمات العمومية باعتبار أنها تشمل أكبر عدد القطاعات ويتم تحديثها بطريقة مطردة من طرف وزارة الرقمنة والإحصائية، وأن تأخر استكمال البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وانتشار أمية الحاسوب بالجزائر أدى إلى اتساع الفجوة الرقمية والتي تعد من تحديات الحكومة الالكترونية في بلادنا.

وعلى ذلك نقدم مجموع التوصيات التالية:

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

-ضرورة العمل على تحسيس وتوعية المواطنين بمزايا هذه التقنيات الحديثة وتقديم التسهيلات الضرورية لهم بخصوص تكاليف اقتناء العتاد اللازم.

-ضرورة المسارعة إلى إيجاد حلول للمعوقات.
-الحكومة الالكترونية مشروع غير قابل للاستنساخ، أو التقليد لمجرد مواكبة العصر إنما هو نظام يقوم على استراتيجية واضحة تتضمن الأهداف التي تراعي خصوصية المجتمع واحتياجاته وإمكانيات المتوفرة، وهذا لزيادة فرص نجاح المشروع.
-تكثيف الجهود من اجل التغلب على مشكل الأمية في الجزائر باعتبارها من أكبر التحديات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية، خاصة في مجال الخدمات الالكترونية.
-حل المشاكل المرتبطة بالأمن المعلوماتي بالنسبة للمؤسسات العمومية عن طريق التعاون والتنسيق فيما بينها، والاستفادة من التجارب الدولية في هذا المجال، وكذلك قضايا الأمن المتعلقة بالمواطن لكسب ثقته باعتباره عنصراً مهماً في نجاح مخطط الحكومة الالكترونية.
-تعميم الانترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة وسرعة الاتصال وتحسين نوعية الخدمة الالكترونية، وتوفير مجانية الانترنت لاسيما في قطاع التعليم والصحة.
-تكثيف حملات التوعية بأهمية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال، وما تقدمه من فوائد للأفراد والمؤسسات.
-الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره الأداة التي تسهم في تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية عن طريق برامج التكوين المكثفة والتدريب والتوعية للموظفين والقيادات الإدارية، وبالمواطن باعتبار أن مشروع الحكومة الالكترونية موجه له بالأساس، ونجاح هذا المشروع مرتبط بوعي المواطن به وتفاعله معه.

قائمة المراجع:

أ-الكتب

- 1-الخالدي محمد محمود، (2007)، التكنولوجيا الإلكترونية، الأردن، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
- 2-بسوني عبد الحميد، (2008)، الديمقراطية الإلكترونية، مصر، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.
- 3-عبد الفتاح مطر عصام، (2008)، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، مصر، دار الجامعة الجديدة.

ب-المقالات

1-سحارة السعيد، (2017)، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الواقع والآفاق، مجلة القانون والأعمال الدولية، العدد 7.

2-غربي علي، (2016)، اصلاح الخدمة العمومية من خلال الادارة الالكترونية وأفاق ترشيدها، مركز البحث في العلوم الاسلامية والحضارة، العدد 03.

3-دفاع ظريفة، (2008)، نظرية الادارة العامة الحديثة ودورها في معالجة اشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية، مجلة الباحث، عدد 06.

ج-الأطروحات والمذكرات

1-بن عبد ربه آمنة، (2006)، الجزائر في عصر المعلومات سنة 2013م حصيلة وآفاق، رسالة ماجستير، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر، الجزائر.

2-قواسم بن عيسى، (2007)، الفجوة الرقمية والمعلوماتية بين الدول العربية، رسالة الماجستير في علوم الاعلام والاصال، قسم علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الانسانية والحضارة الاسلامية، جامعة وهران، الجزائر.

3-عشور عبد الكريم، (2010)، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.

4-لمقدم عبد الغني، (2017)، الرقمنة لتحسين الخدمة العمومية، مذكرة الماستر في العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة الوادي، الجزائر.

5-بوشعشوعة فريال، خضراوي رتيبة، (2022)، الرقمنة الادارية لتعزيز الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر في القانون العام، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.

6-عواشيرة الزبير، (2021)، النظام القانوني لوزارة الرقمنة والاحصائيات في الجزائر، مذكرة ماستر قانون إداري، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي التبسي تبسة، الجزائر.

د-النصوص القانونية

1-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية، مرسوم تنفيذي رقم 98 – 275 المؤرخ في 25 أوت 1998م المتعلق بضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 36، 26 أوت 1998.

2-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية، المرسوم التنفيذي رقم 2000 – 307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000م، الجريدة الرسمية العدد 60، 15 أكتوبر 2000.

3-الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد رقم 74 الصادرة بتاريخ 22 ربيع الثاني 1442 الموافق لـ 08-12-2023.

ه-المواقع الالكترونية

1-<https://bawabatic.dz/?req=home&op=about> le 3/2/20023

2-<https://premier-ministre.gov.dz/ar/post> le 4/2/20023

3-<https://mns.gov.dz/> le 13-2-2023