

جامعة أحمد دراية - أدرار -
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية



الحكومة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر

مذكر مقدّمة لاستكمال شهادة الماستر في العلوم السياسية.

تخصص: تنظيمات سياسية وإدارية

إشراف الأستاذ:

- عثمانى تّهامي

إعداد الطالبين:

- بيّدة محمد الأمين

- بن السّيحمو عبد الوهاب

لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ محاضر	هداجي حمزة
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر	عثماني تّهامي
مناقشا	أستاذ محاضر	العابد هوارى

السنة الجامعية 2020-2021م

الإهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشركك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك...
ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك...
ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جل جلاله.
إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور
العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.
إلى أغلى الحبايب أمي الحبيبة.
إلى والدي العزيز.

محمد أمين

الإهداء

الحمد لله حمداً كثيراً .. والصلاة والسلام على أفضل خلقه محمداً
سيد الأولين والآخرين نحمده كثيراً لتوفيقه لنا في إتمام هذا العمل
المتواضع والذي نهديه إلى من يقول المولى عز وجل فيهما:
" وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيراً " صدق الله العظيم
إلى من منحتني الطمأنينة والسكينة وعلمتني سمو الهدف وإصرار

العملي

إلى أمي الحبيبة. أطال الله في عمرها
إلى من كان لي سراجاً منيراً في الحياة وغرس في نفسي حب العلم
وأهله ورافق خطواتي بالدعاء إلى والدي العزيز حفظه الله

عبد الوهاب

شكر وعرfan

بسم الله والصلاة والسلام على أشرف الخلق والأنام سيدنا محمد
صلى الله عليه وسلم.

أما بعد؛

نشكر الله عز وجل أن وهبنا نعمة الإرادة والعزيمة لإتمام هذا
العمل المتواضع، ولا يسعنا إلا أن نشكر الأستاذ المشرف الدكتور
"عثماني تهامي" شكر امتنان وعرfan لأنه وهبنا من وقته الشيء
الكثير ومن إرشاده وتنويره لنا بالفعل الجدير وعلى حرصه الشديد
أن يكون العمل على أحسن وجه فله خالص الشكر على جهوده
وسعة صدره وحسن معاملته.

عبدالله

مقدمة

مقدمة:

خلال السنوات الماضية أنتجت تقنية المعلومات والاتصال وتطبيقاتها المتطورة واقعاً إدارياً جديداً كان يكون مختلفاً عما درسناه في الجامعة والمدارس الإدارية، تجلت مظاهره في سقوط كثير من المفاهيم الفكرية التي اعتمدت عليها الدراسات الإدارية سابقاً وحققت بذلك نقلة فكرية نوعية جعلت الأساليب الإدارية الحديثة تكاد لا تمت بصلة لما كان عليه واقع الفكر الإداري وتطبيقاته خلال العقد الفائت. وبفعل ذلك تأثرت المنظمات المعاصرة وتغيرت هياكلها ومعايير أدائها سعياً إلى خدمات تتسم بالسرعة والشفافية والنزاهة. كما أن تشعب هذه الخدمات والأنشطة التي تقدمها الإدارات الحكومية تحتم ضرورة تحولها من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية من خلال استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة الإلكترونية. ونظراً لحدثة الإدارة الإلكترونية فقد بدأت الكثير من الدول في تبني المفهوم على مستوى الحكومة المركزية أو الإدارة المحلية من خلال عرض معلومات على شبكات الانترنت، ومن ثم فقد أتاحت الشبكة للحكومة والمواطنين فرص للتواصل مما نتج عنه تحولا جوهرياً في طرق أداء الخدمات في مرحلة اتسمت بنهاية المعوقات والتعقيدات التي تعرض الخدمات العمومية كما أن إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدم تحسينات هامة بما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الحكومية وبذلك عمدت العديد من الدول سنة 1992 عندما طرف نائب الرئيس بيل كلينتون فكرة تقديم الخدمات للمواطنين من خلال ربطهم بشبكة الحكومة بالاعتماد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال في أداء أنشطتها لربح الوقت وخفض التكاليف.

والجزائر لست بعيدة عن هاته التطورات فقد تضمنت سياستها العامة برامج تسعى للاهتمام بتكنولوجيا الإعلام والاتصال بهدف بناء مجتمع معلومات في الجزائر ويظهر هذا جلياً بعد التحول الاقتصادي الذي عرفته البلاد، وإعادة هيكلة المؤسسات في

التسعينات حيث ركزت جهود الاصلاح في الجزائر منذ سنة 2000 على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال لتطلق الجزائر بعد ذلك مبادراتها الالكترونية سنة 2008 تحت اسم: الجزائر الالكترونية (2009-2013).

وانطلاقاً من أن قياس أي مبادرة نحو بناء الإدارة الالكترونية والنهوض بمستوى خدماتها العامة. يتوقف على النظر فيما تم تحقيقه من استعداد ومن واقع الجاهزية نحو التطبيق ومستوى الفاعلية في الإنجازات تتطلق هذه الدراسة لتقدم تحليلاً تقييماً للحكومة الالكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية بتناول التجربة الجزائرية ومحاولة بيان ما يميزها بالاعتماد على عدد من المؤشرات الأساسية المساعدة في تحديد الإطار المرجعي لدلالة وإمكانية التقييم ودوره في تطوير الخدمة العمومية، كمفهوم لمقارباته التي تتحدث في إطار تطور النموذج الأساسي للحكومة الالكترونية في الجزائر.

مشكلة الدراسة:

إن الحكومة الإلكترونية قد أفرزت تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة والتي انتقلت من إدارة تقليدية إلى إدارة الكترونية تقلصت بفضلها المسافات واختزل عن طريقها الوقت والجهد وتطور بفضلها نوع ومستوى الخدمة العامة.

بناء على ما سبق وفي ضوء التطورات التي شهدتها مؤسسات الخدمة العمومية في الجزائر نطرح السؤال التالي:

❖ إلى أي مدى ساهمت الحكومة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية من خلال تطبيقات التجربة الجزائرية؟

ويتفرع هذا السؤال إلى أسئلة فرعية يمكن إجمالها كالتالي:

- ما المقصود بالحكومة الالكترونية؟

- ما هي متطلبات نجاح وتطبيق الحكومة الالكترونية؟
- كيف يؤثر تطبيق الحكومة الالكترونية على نموذج الخدمة العمومية؟
- ما هي الأهداف المعلنة لبرنامج الحكومة الالكترونية في الجزائر؟
- ما هي الوسائل المعتمدة لتطبيق برنامج الحكومة الالكترونية في الجزائر؟
- ما هي الصعوبات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر وما هي أهم الحلول المقترحة لتجاوز معيقات فشل المشروع؟

فرضيات الدراسة:

1. عرفت الخدمات العامة الالكترونية في الجزائر تحديات كبيرة عرقلت الخدمة العمومية بسبب ضعف الجاهزية الالكترونية.
2. تحسين مستوى الاستجابة والفعالية في الخدمة العمومية مرتبط بتطبيق نموذج الحكومة الالكترونية.
3. نجاح تجربة الحكومة الالكترونية في الجزائر مرتبط بتطوير البنية التحتية للتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
4. بطء التحول للخدمات الالكترونية في الجزائر هو نتيجة ضعف المقومات الإدارية والبشرية.
5. تطوير مشروع الجزائر الالكترونية مرتبط بوجود إدارة سياسية داعمة للتحول الالكتروني.

أهمية الدراسة:

يكتسي موضوع الحكومة الالكترونية وعلاقته بالخدمة العامة أهمية بالغة كون التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية هو أساس تطور الخدمات العمومية وتحسينها بما يؤسس لتطوير نظام إدارة راشد وبالتالي تمكن أهمية الدراسة في محاولة توضيح هذا

الموضوع وتأثيراته على الخدمة العامة كونه يكتسي بعض الغموض لبعض الدراسات والأبحاث حولة ومن هذا المنطلق جاءت الدراسة لإلقاء الضوء في هذا المجال.

أهداف الدراسة:

- 1- محاولة التعرف على ماهية الحكومة الالكترونية كمصطلح جديد أفرزه التطور البشري كمرحلة في ميدان الإدارة والتسيير.
- 2- التعرف على البيئة التي أعدتها الجزائر لقيام مشروع الحكومة الإلكترونية.
- 3- الوقوف على أهم تطبيقات الحكومة الالكترونية بالجزائر من خلال التقرب من مؤسسات الخدمة العامة.
- 4- رصد التحديات التي واجهت مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر.

مناهج الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لأجل تفسير وتحليل مفهوم الحكومة الالكترونية لأخذ تصور نظري للمفهوم محاولة للتعرف على خصائص التحديات التي تواجه المشروع، ومن خلالها طرح رؤية استراتيجية للحكومة الالكترونية بالجزائر.

كما تم الاستعانة بمنهج دراسة الحالة بهدف جمع المعطيات والبيانات حول الحالة المدروسة ألا وهي الجزائر ويظهر توظيف المنهج من خلال محاولة لجمع أكبر قدر من المعلومات حول تجربة الجزائر الالكترونية والبحث في آليات عملها ومحاولة تقسيمه.

والمنهج التاريخي الذي لا نستغنى عنه في الدراسات السياسية لرصد أهم التطورات التي مرت بها تجربة التحول الالكترونية لاستخلاص التغيرات الحاصلة ومن ثم تقسيمها.

تقسيم الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين أساسيين تناولنا في الفصل الأول الإطار المفاهيمي والنظري للحكومة الالكترونية والخدمة العمومية في ثلاث مباحث، تطرق المبحث الأول إلى ماهية الحكومة الالكترونية وتم تناولنا من حيث النشأة والتعريف، الأهمية والأهداف ومتطلبات واستراتيجيات قيام الحكومة الالكترونية، اما المبحث الثالث فتطرق إلى مفهوم الخدمة العمومية وذلك من خلال الإحاطة الكلية بالتعاريف النظم والأنواع مع التطرق إلى أزمة الخدمة العامة والتحول للتسيير العمومي الحديث وكل ما من نشأته أن يزيل الغموض على هذه الظاهرة، والتي هي محصلة جهود الدارسين والباحثين في هذا المجال.

أما الفصل الثاني: فقد اختص بدراسة التجربة الجزائرية في التحول الالكتروني واستراتيجية الجزائر الالكترونية 2009-2013 لتقديم الخدمات لجمهور المواطنين من خلال استعراض متطلبات وإرهاصات التحول الالكتروني في الجزائر وذلك في المبحث الأول أما المبحث الثاني فقد تناول واقع الخدمات الالكترونية في الجزائر فقد تم التطرق إلى الجهود والوسائل التي اعتمدها الجزائر كآلية لتنفيذ الحكومة الالكترونية من ناحية التشريعات والتنظيمات الحكومية، ودورها في إمكانية تحسين وترشيد الخدمة العمومية ومن خلال الخاتمة ليتم الإجابة على الإشكالية وما تقدم من فرضيات شكل مبسط وتقديم النتائج المستخلصة من هذا البحث.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي والنظري

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة

مقدمة الفصل:

مفهوم الحكومة الالكترونية أوسع وأشمل من كونه حواسب وبرمجيات وغيرها من التقنيات، إذ أنها إدارة شاملة لمختلف أوجه العمليات اللوجيسية والأعمال الإلكترونية وإدارة العلاقات العامة، وعرض التكنولوجيا الخاصة بخدمات الخدمة العامة وضبط طلبات الحصول على الخدمات وتلبية حاجات المواطن وتنظيم العلاقة بين مؤسسات الدولة والقطاع الخاص والهيئات الرسمية وغير الرسمية.

وستتناول هذا الفصل في المباحث الآتية:

- المبحث الأول: ماهية الحكومة الالكترونية.
- المبحث الثاني: ماهية الخدمة العمومية.
- المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العامة.

المبحث الأول: ماهية الحكومة الالكترونية.

في هذا المبحث نركز على الجوانب المرتبطة بنشأة الحكومة الالكترونية ومحاولة لضبط مختلف ما يحيطها من تعاريف ومفاهيم دون إهمال ما تتسم به الحكومة الالكترونية من أهمية من التطرق إلى أهم الأهداف والاستراتيجيات والمتطلبات لتطبيقها ونجاحها، وسنتطرق فيه إلى المطالب التالية:

- المطلب الأول: نشأة ومفهوم الحكومة الالكترونية.
- المطلب الثاني: أهمية وأهداف الحكومة الالكترونية.
- المطلب الثالث: استراتيجيات الحكومة الالكترونية.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الحكومة الالكترونية.

الفرع الأول: مفهوم الحكومة الالكترونية.

اختلفت الآراء حول تحديد مفهوم الحكومة الالكترونية، فيعرفها البعض بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع الموظفين بمزيد من الديمقراطية.¹

كما يعرفها البعض الآخر بأنها مرادف لعمليات التبسيط للإجراءات الحكومية، وتسيير النظام البيروقراطي أمام المواطنين من خلال إيصال الخدمات لهم بشكل سريع وعادل في إطار من النزاهة والشفافية والمساءلة الحكومية.

كما تعرف 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.²

كما يرى البعض بأن تعريف الحكومة الالكترونية تعتمد على مبدئين هما:

1-الأول تقني: ويتمثل في إعداد المعلومات إلكترونياً وتناقلها عبر شبكة الأنترنت وضمن دقتها وسريتها.

2-الثاني إجرائي: ويتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صحتها ومصداقيتها.³

¹ عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الأزارطية، الإسكندرية، 2008، ص 34.

² محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص: 17.

³ عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سبق ذكره، ص: 35.

ويعرف البنك الدولي الحكومة الالكترونية على أنها: استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحقيق الإصلاح من خلال تسريع عملية الشفافية وتقريب المسافات، وإزالة العوائق وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على نواحي حياتهم المختلفة.¹

من خلال التعريفات السابقة نستنتج ما يلي:

- ترتبط الحكومة الالكترونية بالإدارة العامة والمؤسسات الحكومية والقطاع الخاص.
- تعتمد الحكومة الالكترونية على التقنية الرقمية (تكنولوجيا الإعلام والاتصال).
- تعتمد الحكومة الالكترونية على المعلومات كمورد أساسي لها.
- تقوم الحكومة الالكترونية على التعاون مع جميع الأطراف، المؤسسات الحكومية وقطاع الأعمال ومنظمات المجتمع المدني والمواطنين.
- الحكومة الالكترونية متواجدة في بيئة افتراضية رقمية تظهر نتائجها من خلال مخرجاتها.

الفرع الثاني: نشأة الحكومة الالكترونية.

يعتقد الكثيرون أن بدايات نشأة الحكومة الالكترونية كانت مع انتشار الانترنت أي في منتصف التسعينات إلا أن الأصح أن تاريخ التطبيقات الحكومية يعود إلى عقود ما قبل ذلك، وأن تحول هذه التطبيقات إلى تطبيقات أطلق عليها الحكومة الالكترونية حدث تكنولوجيا مع بدء انتشار الانترنت ومفاهيم التجارة الالكترونية كما أن التطبيقات

¹ عمر مسلماني، المشروع الوطني للحكومة الالكترونية بفلسطين، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات متاح في: <http://ituarabic.org>، تاريخ الاطلاع 2015/04/22، على الساعة 16:00.

الحكومية التقليدية كان هدفها الأساسي هو رفع الكفاءة الداخلية للمؤسسة، أما الحكومة الإلكترونية فتركز على خدمة المواطن.

لذا تتسابق حكومات دول العالم سواء من الدول النامية إلى الدول الصناعية المتقدمة إلى إقامة حكومة إلكترونية أو حكومة رقمية.¹

وقد بدأت تطبيقات الحكومة الإلكترونية بأساليب وأشكال مختلفة في العقود الثلاث الأخيرة من القرن المنصرم، وكانت محصورة في استخدام برامج الحاسوب كإحصاء أو إظهار النتائج المختلفة في طريقة توزيع موازنات الدول وبنودها المختلفة.

كما شهد منتصف الثمانينات بدأ الدول الاستكندنافية بمشروع القرى الريفية تحت مسمى "القرى الإلكترونية villages électroniques" بهدف وصول تلك القرى إلى تلبية احتياجات سكان المناطق البعيدة من المدن في الحصول على بعض الخدمات بواسطة التقنية الحديثة، كما أطلق عليها "لارس" من جامعة "أونيس" بالدنمارك مراكز الخدمة عن بعد للمعلومات المتطورة والسريعة.

ونجد من وراء المشروع "مايكل دل" صاحب شركة "دل" التي كان لها الدور الكبير في ميدان الحلول الإلكترونية، وفي المملكة المتحدة كذلك بدأت التجربة عام 1989 في مشروع قرية مانشسترو ذلك استفادة من التجربة الدنماركية وقد هدف المشروع إلى ترقية ومتابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والمهارية تم البدء به فعلياً عام 1991.

كما تم عقد مؤتمر الأكواخ البعيدة في المملكة المتحدة لمتابعة هذه المشاريع، وتبنى مجلس لندن مشروع بونتيل "الاتصالات البعيدة التقنية" الذي أكد على تنمية المعلومات

¹ سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق العدد السابع، ص: 305.

بوسائل الكترونية والوصول عن بعد لقواعد المعلومات إلى جانب المبادرات التي ظهرت في الولايات المتحدة في عهد الرئيس بيل كلينتون من قبل هيئة البريد المركزي عام 1995 بولاية فلوريدا وتبعتها الكثير من المبادرات.¹

من خلال ما سبق فإن ظهور الحكومة الالكترونية كمفهوم جاء ليرسخ لعقد جديد في العلاقات داخل الدولة، وفي فلسفة الممارسات السياسية والاقتصادية وغيرها للحكومة، بتوظيف آخر ما توصل إليه العلم في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف الحكومة الالكترونية.

الفرع الأول: أهميتها.

وتتحقق من خلال إدراك حقيقة أن العالم اليوم بمستجداته يحكم على المجتمع بأنه تقدم بوجود ثلاثة شروط أساسية وهي المساواة والشفافية والحكم الصالح وهذه هي ركائز الحكومة الالكترونية، والحكومة الالكترونية جاءت بعد ظهور صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع² ومؤسساته، كما أن مقتضيات الإصلاح الإداري يلزم المؤسسات الحكومية بنمط الشفافية والوضوح في منهج عملها وأن تتيح جدية وصول المعلومات كما تقوم به من أعمال للمواطنين وليس فقط استجابة لطلباتهم بل بمبادرات منها، إن الخدمات المباشرة تعتبر جزءاً من إعادة التصميم الشامل لتوصيل المعلومات والخدمات الحكومية، وبالنسبة للأجهزة الحكومية يتبع توصيل المعلومات والخدمات إدارة القنوات متعدد للنقل والتوصيل وعلى الرغم من استمرار توصيل المعلومات والخدمات بالطرق التقليدية مثل

¹ حرز الله فؤاد حسين، الحكومة الالكترونية في الجزائر: دراسة في إمكانيات التطبيق، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة ماستر في العلوم السياسية، جامعة محمد حسين، بسكرة، الجزائر، 2012، ص: 16.

² سحر قدوري الرفاعي، مرجع سبق ذكره، ص: 309.

استخدام التليفون، الفاكس أو الطرق اليدوية إلا أن الهدف الأهم هو تحسين الخدمات وتوفيرها.¹

كما أن الأساس الجوهري والمؤثر لقيام الحكومة الالكترونية أنها تعد عاملاً مهماً لتحقيق من نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسؤولين لأنها تعني أولاً وقبل كل شيء تدفق المعلومات، وعلانية تداولها عبر مختلف وسائل الاتصال فتساهم في تسهيل المهام المطلوبة ضد مختلف أشكال الفساد، وتوفير تواصل المواطنين بصانعي القرارات والقائمين على الأمور لتحفيزهم على تطويق الفساد.

الفرع الثاني: أهدافها.

تهدف الحكومة الالكترونية بصفة عامة إلى الاستفادة من المميزات الرئيسية لتطبيقها والتي تتمثل بصورة مباشرة في السرعة والدقة في انجاز المعاملات وتقليل الوقت والجهد والتكلفة، بصورة غير مباشرة في الفوائد الأخرى الناجمة عنها كمنع التزاحم أمام المصالح الحكومية والقضاء على مشكلة تكدس الأوراق وغيرها من السلبيات التي سيزول أثرها تدريجياً بتطبيق نظام الحكومة الالكترونية على العمليات الإدارية، ويمكن حصر بعض الأهداف المترتبة على الحكومة الالكترونية كالآتي:²

1. انعكاس الحكومة الالكترونية على أعمال المؤسسات الحكومية الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين، تتمثل في تحقيق السرعة والشفافية، وإمكانية المحاسبة، والكفاءة وفعالية عمليات وإجراءات أنشطة الإدارة الحكومية، ويساهم هذا التوجه في توفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بشكل جوهري.

¹ سحر قدوري الرفاعي، مرجع سبق ذكره، ص: 310.

² سحر قدوري الرفاعي، مرجع سبق ذكره، ص: 311.

2. التوجه نحو تحقيق حاجات المجتمع بطريقة مرضية عن طريق التفاعل والتعامل مع الخدمات المتاحة على وسائل الاتصال، أي يجب أن يوفر الاستثمار في إقامة حكومة إلكترونية عائدات ملموسة.
 3. سد الفجوة الرقمية في المجتمع باستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة لتوصيل الخدمات الحكومية للمواطنين ومؤسسات الأعمال المحتاجة إليها بغض النظر عن أماكن تواجدهم أو أوقات التقدم إليها.
 4. تعزيز وتدعيم فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي إذ أنه باستطاعة الحكومة الإلكترونية مساعدة مؤسسات الأعمال وخاصة المتوسطة والصغيرة والانتقال للحصول على الخدمات والمتطلبات.
 5. تحقيق التعليم والتدريب مدى الحياة لزيادة الابتكار والإبداع لكي يمكن المجتمع من التنافس والتواجد في عالم سريع التغيير.
 6. إعادة هندسة وهيكله الأنشطة والعمليات والإجراءات الحكومية ذاتها تدعياً للتنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي التي تطمح له الحكومات المختلفة.¹
- ويمكن الإشارة إلى أن تحقيق الأهداف السابقة من خلال الحكومة الإلكترونية يجب أن يتم على عدة مراحل وهي:²

- المرحلة الأولى: تتعلق بتحديد الخدمة التي تهم عدد كبير من جمهور المستفيدين وإطلاقها إلكترونياً ويكون بتوضيحها من حيث الاستعمال وكيفية الحصول عليها.
- المرحلة الثانية: وتخص بإطلاق العديد من الخدمات إلكترونياً سواء داخلياً أو خارجياً.
- المرحلة الثالثة: وتشير إلى تحديد النفقات والإيرادات المتعلقة بالخدمة الإلكترونية.

¹ سحر قدوري الرفاعي، مرجع سبق ذكره، ص: 312.

² عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سبق ذكره، ص: 38.

المطلب الثالث: استراتيجيات الحكومة الالكترونية.

هناك عدة مراحل متعاقبة لتحول الحكومة التقليدية إلى حكومة الكترونية وطبقاً لهذه المراحل ترتقي الحكومات شيئاً فشيئاً إلى مرحلة متقدمة ولا يمكن اختزال هذه المراحل دون المرور بها واحدة تلو الأخرى:

1. **المرحلة الأولى:** تقتصر فيها المؤسسة الحكومية على حفظ البيانات وتحديثها وعرضها بوسيلة ملائمة للمواطن، ودور الحكومة بالتوقف عند هذا الحد فهي تعجز عن تقديم خدمات تتجاوز عرض المعلومات بل تكتفي بعرض ما لديها من بيانات وتقدم الحكومات في هذه المرحلة خدمات من قبل الاستعلام عن فواتير الهاتف أو مخالفات السيارات عبر الانترنت.

2. **المرحلة الثانية:** تنتقل الحكومة إلى تقديم خدمات بسيطة للمستخدم وتتضمن هذه الأخيرة استقبال بيانات خاصة من المستخدم واعتمادها وتسجيلها لدى أشراف المؤسسة الحكومية مما يسمح للمواطن بتطوير بياناته بداته وليس بيد الموظفين كما في المرحلة الأولى فيحل المواطن بذلك محل الموظف الحكومي وتقدم له خدمات من قبل استقبال اقرارات الضرائب أو طلبات الترخيص، والدفع بواسطة كروت الائتمان أو الانترنت.¹

3. **المرحلة الثالثة:** في هذه المرحلة تتخذ الخدمات والتعاملات التفاعلية بين المؤسسة الحكومية والمستخدم شكلاً ثنائياً في الاتصال فيتم السماح للمستخدم بإدخال بيانات محددة ثم تقوم المؤسسة بتشغيلها إلكترونياً ثم تعطي المستخدم نتيجة جديدة فيتم اتصال من المواطن يتبعه رد من الحكومة عبر الموقع الالكتروني وتقدم الحكومة خدمات من قبيل تجديد التراخيص واستخراج شهادات رسمية عبر الانترنت

¹ ريتشارد هيكس، الحكومة الالكترونية، خلاصات كتب المدير ورجل الأعمال، القاهرة الشركة العربية للإعلام العلمي، أكتوبر 2003، العدد 259 متاح في الموقع الالكتروني: www.edara.com.

وتمكن الصعوبة هنا في عملية التعرف على المستخدم وتأكيد شخصية ومكافحة عمليات التزوير وأمن المعلومات.

4. **المرحلة الرابعة:** وفيها تقدم الحكومة على المراحل السابقة بوجود ربط شبكي بين المؤسسات الحكومية والمختلفة بحيث يتمكن المواطن من الحصول على الخدمات العامة من مختلف الجهات الحكومية بشكل تفاعلي ومن موقع الكتروني واحد، وتتميز الحكومة الالكترونية بإمكانية تقديم خدمات حكومية مفصلة طبقاً لاحتياجات المواطن عبر منفذ الكتروني واحد يستطيع المستخدم استخراج مثلاً شهادات ميلاده دون أن يضطر إلى مفارقتة للموقع الالكتروني، هذا ما يعني وجود ربطاً شبكياً بين المؤسسات الحكومية المختلفة التي تقدم خدمات عامة متنوعة للمواطنين.

5. **المرحلة الخامسة:** تتجاوز خلالها الحكومة الالكترونية ما سبق في الربط بين قنوات الاتصال المختلفة بين المؤسسات الحكومية والمستخدم فهنا تبادر المؤسسات بالاتصال مثلاً كإرسال رسالة عبر هاته الخليوي لتذكير بميعاد تجديد رخصة السيارة أو دفع فاتورة الهاتف مثلاً حتى يتمكن من الحصول على الخدمة العامة في الوقت المناسب ففي هذه المرحلة تكون الحكومة قد ربطت نفسها بالعملاء والشركات الداخلية والخارجية ويبدأ الجميع بالعمل في منظومة متكاملة بحيث يتلاشى دور الموظفين الحكوميين تماماً ويصبح الأداء مئة بالمئة.¹

إن التحول من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية ليس بالأمر الهين فعلى المؤطرين أن يراعوا صحة وتسلسل عملية الانتقال عبر هذه المراحل الخمسة لكس يضمن تحقيق العملية بمستوى عال من الكفاءة والفعالية.

¹ ريتشارد هيكس، مرجع سبق ذكره، ص: 261.

المبحث الثاني: مفهوم الخدمة العمومية.

نتطرق في هذا المبحث لمختلف المفاهيم المرتبطة بالخدمة العمومية إذ سنتناول بالتحويل والمناقشة كل من المجال المعرفي وتحديد كل من الأطر المفاهيم للخدمة العامة بدراسة أبعاد المفهوم وما يرتبط بها من خلال توضيح ما المقصود بالخدمة العمومية، وكذا أنواعها والمؤسسات المكلفة بأدائها وهذا ما سنوضحه من خلال المطلب الآتي:

- المطلب الأول تعريف الخدمة العمومية.
- المطلب الثاني: نظم وأنواع الخدمة العمومية.
- المطلب الثالث: أزمة الخدمة العامة والتحول للتسيير العمومي الحديث.

المطلب الأول تعريف الخدمة العمومية.

يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك العلاقة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجيات المختلفة للأفراد من طرف المنظمات العامة والجهات الإدارية ولذلك فقد ركز الدكتور "ثابت عبد الحمان ادريس" في تعريفه للخدمة العامة على محورين أساسيين هما:¹

¹ ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، الدار الجامعية، 2001، من ص: 455 إلى ص: 460.

أولاً: مفهوم الخدمة العامة كعملية *services proces*:

تعتبر الخدمة العامة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها عمليات ذات طابع تكاملي تنطوي على مداخل ومخارج، ونميز بثلاثة أنواع من المداخلات تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:¹

- أ- الأفراد: يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المداخلات في عمليات الخدمة العامة، كون هذه العمليات تؤدي عليه بذاته، فعندما يدخل مريض إلى المستشفى فإن عمليات العلاج والوقاية تجري عليه بذاته ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة.
- ب- الموارد: وتمثل مختلف الموارد والأشياء في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة والتي يتم اجراءها على الأشياء وليس على الأفراد مثل خدمات رخص مرور السيارات والخدمات العامة في خطوط السكك الحديدية.
- ت- المعلومات: ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث.

ثانياً: مفهوم الخدمة العامة كنظام (service as a system)

يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام انطلاقاً من مفهوم النظم ويتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:²

¹ عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، الجزائر، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009، ص: 41.

² عاشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص 42.

- نظام عمليات أو تشغيل أو إنتاج الخدمة Service Opération System وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بها.
- نظام تسليم الخدمة: Service delivery يتم من خلاله تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم تسليمها وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.

ويتضمن مفهوم الخدمة كنظام شكلين:

- خدمة عامة مرئية أو منظور لمستقبل الخدمة.
- خدمة عامة غير مرئية ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني Technicalcore.

المطلب الثاني: نظم وأنواع الخدمة العامة.

تقسم نظم الخدمة العامة انطلاقاً بما هو معمول به في مجال الوظيفة العمومية لدى المجتمعات المعاصرة إلى نظامين:

نظام الخدمة العامة المفتوح، ونظام الخدمة العامة المغلقة.

1-نظام الخدمة العامة المفتوحة:

ينظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة بأنها مهمة مجتمعة، يتفرع الفرد لممارستها طول حياته العملية، وتقوم المؤسسات وفق هذا النظام باستقطاب العديد من العاملين وفقاً لنوع الخدمة يتم خلالها تعيينهم تبعاً لمتطلبات العمل الحقيقية.¹

ويتم تحديد الشروط الواجب توافرها غي المترشحين للوظائف العامة من قبل منظمات الخدمة العامة، إلى جانب إجراء مقارنة بين الوظائف المتشابهة بهدف الحد من الازدواجية في المسؤوليات، بحيث تدون مهام كل وظيفة في كتيب خاص يسمى (كتيب المهام) وإذا كان من مزايا هذا النظام السهولة والمرونة، باعتبار أنه يفرض على الإدارة

¹ عبد الحميد محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، منشورات Elge، 1997، ص 164.

وضع قوانين أو لوائح تحدد بموجبها سياسات توظيف العامة من تعيين وترقية أجور، كما أنه يساعد على إدخال عناصر جديدة في مجال الخدمة المدنية بصفة مستمرة تهدف إلى تنمية وكفاءة الجهاز الإداري.¹

غير أنه يعاب عليه كثرة التكاليف والجهد الفني الصعب، إذ يستلزم حصد جميع وظائف الدولة وتصنيفها وبيان أعمالها، إضافة إلى أنه لا يسمح باستقرار الموظفين في وظائفهم.

2- نظام الخدمة العامة المغلقة:

وفق هذا النظام تقوم الإدارة بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية، وما يتم به هذا النظام هو الاستمرارية والدوام في الوظائف، حيث يتم تقلد المناصب وفق الشروط المطلوبة ويظل الموظف يتدرج فيها إلى نهاية الخدمة وتعد هذه المهنة ذات الطابع المميز كما تخضع لقانون مميز، ومستقل كلية عن القانون الخاص.

فالوظيفة العامة ذات البنية المغلقة، تهدف إلى إضفاء طابع الديمومة الوظيفية التي تقتضي تفرغ الموظف لخدمة الدولة، حيث يكون في وضعية قانونية وتنظيمية يترتب عنها ما يلي:²

- تحديد حقوق وواجبات الموظف بمقتضى النصوص التشريعية التنظيمية بصفة انفرادية.

¹ بن فرحات مولاي لحسن، إدارة الكفاءات ودورها في عصرنة الوظيفة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2012، ص: 09.

² هاشمي خرفي، الوظيفة العمومية على ضوء التشريعات الجزائرية وبعض التجارب الأجنبية، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر، 2010، ص: 14.

- لا يساهم الموظف في تحديد مستوى مركزه القانوني ولا يستطيع الاحتجاج بامتيازات أو حقوق مكتسبة بمقتضى نصوص تنظيمية، إلا في حالة الإبقاء على سريان هذه النصوص.
- لا يستطيع الموظف أن يفهم علاقته بالإدارة بصفة انفرادية إلا في حدود ما تسمح به الإجراءات الخاصة بالاستقالة.

ولعل أهم ما يميز هذا النظام هو قيامه على فكرتين أساسيتين هما:

- فكرة القانون الأساسي للموظفين *statut des fonctionnaires*
- فكرة الحياة المهنية للموظفين *carrière professionnelle*

المطلب الثالث: أزمة الخدمة العامة والتحول للتسيير العمومي الحديث.

يمكن ارجاع الدور الأساسي للمرافق العمومية وما آل إليه إلى جملة من الأسباب، مثلت تحديات عرقلت سير وكفاءة المرفق العام، وقد حاول العديد من الباحثين ضبط هذه الأسباب وبيان مدى تأثيرها في أزمة الخدمة العامة وبالتالي يمكن ارجاع أزمة التسيير العمومي إلى الأسباب التالية:¹

1- ضعف الأداء والفعالية: عرفت العديد من الدول المتقدمة وحتى النامية تغييراً جذرياً على مستوى تدخل الدولة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية باتجاه التقليل، غير أن ذلك الأمر لم يخفف النتائج المطلوبة بالنظر إلى عدم كفاءة القطاع العمومي من حيث مستوى الأداء، وكفاءة استخدام الموارد المتاحة.

وقد لعبت العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى أزمة مالية الدولة والأنماط الجديدة في التسيير، وتجديد الفكر الليبرالي دوراً أساسياً في دفع القطاع العمومي

¹ ليلي بن عسي، أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي "دراسة حالة لجامعة محمد خضير بسكرة"، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم التسيير، فرع التسيير العمومي، جامعة بسكرة، 2006، ص: 42.

إلى تبني استخدام المواد المتاحة له، من خلال الاصلاحات التي أدخلت على تسيير القطاع.

2- تراجع دور الدولة: ابتداء من القرن 19 تزايد تدخل الدولة في المجالات الاقتصادية

والاجتماعية، حيث أصبح دورها يشمل على ما يلي:

- توفير الخدمات الأساسية للمجتمع.
- وضع القواعد العامة المنظمة للنشاط الاقتصادي.
- وضع نظام قضائي لحماية الحقوق واحترام التعاقدات.
- فرض الضرائب.¹

فقد كان دور الدولة لعقود كثيرة يأخذ طابع تأمين خدمات الأمن والدفاع الخارجي، والقضاء ما يعرف بالدولة الحارسة، غير أنه مع منتصف السبعينات عرفت الكثير من الدول المتقدمة أزمة حادة في اقتصاداتها وبالرغم من الاصلاحات المتبعة لم تحقق النتائج إذ تم بروز ما يسمى عملية تجديد الفكر الرأسمالي في تلك المرحلة وما تركه ما أثار دور تعاضد الدولة على مختلف المهام حيث كان سبباً في تفاهم الأزمات التي وصلت إليها اقتصاديات الدول الغربية وفي نظر المفكر "lauffer Ramain" يجد أن التسيير العمومي قد مر بالعديد من المراحل يقسمها إلى ثلاث:²

- المرحلة الأولى 1800-1900: تميزت بعنصر القوة في التسيير.
- المرحلة الثانية 1900-1945: بدأت المجتمعات خلال هذه المرحلة بالاهتمام بالتنوع داخل المؤسسات العمومية.

¹ ليلي بن عسي، مرجع سبق ذكره، ص: 44.

² رياض بوريش، محاضرات في الحكم الراشد المحلي، قسم العلوم السياسية، فرع الديمقراطية، والرشاد، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، مارس، 2007.

- المرحلة الثالثة: تمتد من 1945 إلى نهاية الستينات، وحسب لوفار فإن هذه المرحلة سادتها بعض الأزمات التي مست بعض المؤشرات، أو المقاييس الخاصة بالخدمة العمومية، أو ما يسمى بالأزمة في مؤشر قياس الخدمة العمومية ما أدى إلى بروز أزمة الدولة المتدخلة.¹

وقد جاء مصطلح التسيير العمومي الحديث نتيجة الأزمات الاقتصادية في السبعينات، والتي كانت من أحد الأسباب الرئيسية في ارتفاع مشاريع الإصلاح الإداري في تلك السنوات، الأمر الذي دفع الحكومات بالبحث عن تغيير جذري في سياستها، والبحث عن فعالية المردود العمومي من جديد خاصة بعد مشكلة الترددي الذي سجل في مجال تقديم الخدمات العمومية الناتج عن الضعف في الأداء بسبب الممارسات الاحتكارية، الأمر الذي جعل تقدم الخدمات العمومية من قبل منظمات لا تهدف للربح، ما انعكس بشكل كبير على هامش الحرية لدى المسير العمومي وجعلها أقل بكثير بما هي عليه لدى القطاع الخاص، والتي ترتب عليها تقييد الإبداع والتجديد ما انعكس سلباً على أنماط الأداء والتسيير في مختلف المنظمات.²

وقد عرف التسيير العمومي الحديث بأنه: "اتحادي عام لتسيير المنظمات العمومية ظهر مع بداية التسعينات في الدول الأنجلو سكسونية، وانتشر لاحقاً في معظم دول منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية فعلى خلاف التسيير العمومي التقليدي الذي يستمد مبادئه من العلوم الإدارية والقانونية، فإن أفكار ومعالج التسيير العمومية الجديد مستوحاة من العلوم الاقتصادية، ومن سياسات التسيير في القطاع الخاص. ومن دوافع وأسباب ظهور الرغبة في تحسين ومعالجة الاختلافات التي اتسم بها التسيير العمومي التقليدي والتي من بينها التدهور البيروقراطي، ومحاول الارتقاء بالإدارة العامة على مستوى الكفاءة والفعالية".

¹ رياض بوريش، مرجع سبق ذكره.

² عاشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص: 49.

كما شملت جهود العديد من الدول الرامية لتطوير التسيير العمومي داخل مؤسسات الخدمة العامة، بروز الحاجة إلى البحث عن بدائل للتسيير وهو ما كرسته تجارب هذه الدول على غرار الولايات المتحدة، بريطانيا، بحيث منها على أنماط التسيير التي توفر إمكانية رفع أداء المنظمات الخدمية وتزيد من كفاءتها، فكانت فرصة للاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال كبديل لإصلاح أنشطة القطاع العام وخاصة مؤسسات الخدمة العامة.¹

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العامة.

يؤدي الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى إحداث سلسلة من التغيرات بغية زيادة مردودية الخدمة العامة وتحسين أنشطة المؤسسات العمومية التي تضطلع بالمهام الخدمية كما أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعتبر بمثابة قفزة نوعية وجديدة ضمن أساليب التطوير الإداري الحديث، وسنعالج هذا من خلال ما يلي:

- **المطلب الأول:** أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية مؤسسات الخدمة العامة.

- **المطلب الثاني:** الحكومة الالكترونية وآفاق تحسين الخدمة العمومية.

المطلب الأول: أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية مؤسسات الخدمة العامة.

لقد أصبح لاستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في مجال الخدمة العامة مزايا عديدة، إذا أنه يخفف درجة عالية من الراحة مقارنة بما كان يعمل به سابقاً أي التسليم المباشر face to face contact إذ سجلت السرعة الفائقة في إنجاز المهام وأداء الخدمات والحصول عليها وبالتالي توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، وإنهاء

¹ عاشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص: 64.

مشاكل التعقيد الإداري من خلال أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد وفرت قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة والتي يكمن دورها في معالجة مشكلات التنمية بطرق ابتكارية كما أن التوجه للخدمات العامة الالكترونية وجعلها قريبة من المواطنين، سيمكن الإدارة من تسهيل وتوصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم وبالتالي توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاماً للمشروعات الحكومية.

ومن أبرز الأمثلة على نجاح هذا المجال نجد دولة الهند أين تتواجد الاكتشاك المقامة وسط التجمعات، حيث تستخدم أجهزة الكمبيوتر لعمليات التوثيق والاستثمارات التي يحتاجها المواطن في المناطق الريفية وبهذا توفر الوقت والمال للمواطنين وتعمل على توسيع نطاق تقديم الخدمات محلياً.¹

كما لا يمكن تناسي الدور الريادي للتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق تطوير نوعي على مستوى المؤسسات العمومية، وتقديم بديل للنماذج القائمة حيث تعد التقنية الحديثة آلية للتعبير التنظيمي إذ بالإمكان تغيير طريقة عمل الأفراد داخل مؤسسات الخدمة العامة وعلى حسب أهداف المنظمة من خلال تغيير الظروف، وإزالة المشكلات.

المطلب الثاني: الحكومة الالكترونية وآفاق تحسين الخدمة العمومية.

بالنظر إلى حجم التطوير الكبير الذي طال مراكز الخدمة العمومية فقد أصبح من البديهي أو العادي جداً إن صح القول قضاء معظم الحاجيات من مشتريات وخدمات متنوعة عن بعد، سواء كان المواطن في بيئة أو في مقر عمله، من خلال التسوق عبر الشبكة العالمية للمعلومات وهو ما يفصل بين طلب الخدمة ومؤديها.

وقد جاء مصطلح الحكومة الإلكترونية للدلالة على استخدام نتائج الثورة التكنولوجية لتحسين مستوى الأداء في الأجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها وتعزيز دورها

¹ عاشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص: 64.

في تحقيق الأهداف، ويأتي ذلك من خلال الاستفادة من تراكم المعرفة، وتزايد التقدم التقني المرافق لها، في توسيع قاعدة المستخدمين من الخدمة العمومية وذلك من حيث وفرة هذه الخدمة والتحسين الملحوظ في أساليب تقديمها عبر طرق الكترونية، تمكن من التبادل بين الدوائر الحكومية وجمهور المستخدمين من خدماتها.¹

إن تحسين وترشيد الخدمة العمومية، يدفع إلى ضرورة الاعتماد على مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبني على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة عن المواطن متابعة كافة معاملاته، بما في تلك المعاملات التي يتم عبر أكثر من إدارة واحدة حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته.

ومع ازدياد الاعتماد الكبير للمؤسسات الحكومية على أنظمة المعلومة، خاصة شبكة الانترنت، وظهور خدمات المواقع الالكترونية، والبريد الالكتروني على مستوى الدوائر الحكومية أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقاً لقبول الطلب، وإرجاع نتائجه للعميل، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين العميل وجهاز الحاسوب إلى موظف الدائرة الحكومية، الذي أصبح بعيداً تماماً عن العملية الإجرائية المباشرة.

انطلاقاً مما سبق يمكن القول أن مفهوم الانتقاء بمستوى الخدمات المتقدمة للأفراد بأخذ أبعاد ومعاني جديدة، تبعاً للتطورات السياسية والاقتصادية المحلية والعالمية، ففي ظل الحكم الراشد أصبح الاهتمام بالغاً بمفهوم ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، التي تترجم سياسة الإدارة العامة، وتفاعلاتها في إطار قيام حكم راشد على مستوى منظمات الخدمة العمومية، وما أصبح يعرف بالخدمات العامة الالكترونية التي تطرحها بديل

¹ عاشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص: 65.

الإدارة الإلكترونية كآلية أثبتت الدراسات العلمية نجاحها في مختلف نمط جديد من الخدمات العمومية يدعم عناصر النزاهة، الشفافية، العدالة، وسرعة الاستجابة لحاجيات الأفراد والاهتمام بالمواطن كمحور للتنمية المحلية، وتفعيل مبدأ التوجه بالعمل داخل مراكز ومؤسسات الخدمة العمومية.

الفصل الأول

تجربة الحكومة الالكترونية

وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر

الفصل الثاني: تجربة الحكومة الالكترونية وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر

تمهيد:

اتجهت الأهداف السياسية العامة للزائر في السنوات الأخيرة إلى بناء مجتمع المعلومات ويظهر هذا من خلال الخطاب الرسمي للمسؤولين والبرامج التنموية الهادفة إلى تطوير قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال، لتعلن في سنة 2008 عن مشروع الحكومة الالكترونية.¹

وعليه توجهت الجزائر على غرار باقي الدول نحو الدخول في عصر المعلومات ومواكبة التطورات الحاصلة لترقية وظائف المؤسسات الحكومية ومنظمات الخدمة العامة، التي تبنت إحداث سلسلة من التغييرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطتها الخدمية، بغية التجسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم الإدارة الالكترونية، ومن ثم الخدمات العامة الالكترونية، بحثاً عن سبيل ترشيد الخدمة العمومية.

لقد حاولت العديد من القطاعات العمومية جملة من تطبيقات الخدمة العامة الالكترونية. تترجم وجود مبادرات وبرامج تحول الكترونية، تستهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، ولإبراز منجزات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر وما أفرزه على شكل ومضمون الخدمة العمومية يتطلب ذلك البحث في جوانب عديدة، أهمها معرفة المستوى الحقيقي لتحول الالكتروني، مع التحليل المنفصل للتطبيقات القطاعية لمعرفة مكامن التفوق، وضبط مستويات الفشل وتجربة الخدمة العامة الالكترونية بالجزائر،² هذا ما سوف نتطرق إليه من خلال المباحث الآتية:

¹ حرز الله فؤاد، مرجع سبق ذكره، ص: 58.

² عاشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص: 117.

- المبحث الأول: استراتيجية الالكترونية 2009-2013.
- المبحث الثاني: واقع الخدمات العمومية الالكترونية في الجزائر.
- المبحث الثالث: مستقبل الحكومة الالكترونية في الجزائر ودورها في تحسين وترشيد الخدمة العمومية.

المبحث الأول: استراتيجية الالكترونية 2009-2013.

تتمثل في مشروع "الجزائر الالكترونية 2013" وهو الوثيقة التي صدرت سنة 2009 والتي تمثل حسب ما ورد فيها أول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج إدارة الكترونية متكاملة في الجزائر.

تعد الوثيقة عبارة عن برنامج مسطر إلى غاية سنة 2013، الهدف منها النهوض بالاقتصاد الوطني، وتحسين مكانة المواطن من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتطوير ودعم المؤسسات الإدارية، والاقتصادية، وتحسين مستوى معيشة المواطنين عن طريق استعمالهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى تسهيل عملية التسيير عبر توفير المعلومات والسرعة في العمل، وتوفير خدمات نوعية للمؤسسات والمواطنين.¹

حيث تم إطلاق هذا المشروع من خلال وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين الخواص والجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، إذ شارك أكثر من 300 شخص في طرح الأفكار ومناقشتها خلال ستة أشهر.

¹ رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر: 2001-2011، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011، ص: 156.

وتم اعتماد هذه الخطة من خلال تقييم وضعية قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر حسب نص الوثيقة على عدة مؤشرات هي: مؤشر الجدوى والنفاز الرقمي والتحضير الالكتروني ومؤشر نشر تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وعليه تم تصنيف الجزائر ضمن البلدان ذات النتائج المتوسطة مقارنة بما هو مسجل في الدول المتقدمة، وهذا ما استدعى التوجه إلى رسم استراتيجية وطنية لإنشاء الحكومة الالكترونية.¹

وتتضمن وثيقة المشروع العديد من المحاور تبين من خلالها الأهداف الرئيسية والخاصة لبناء الحكومة الالكترونية وهي:

اشتملت 13 محوراً كآتي:

- أ- تسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
- ب- تسريع استعمال تكنولوجيا الاتصال والإعلام في الشركات.
- ت- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.
- ث- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي.
- ج- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع.
- ح- تطوير الكفاءات البشرية.
- خ- تدعيم البحث، التطوير والابتكار.
- د- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني.
- ذ- الإعلام والاتصال.
- ر- تثمين التعاون الدولي.
- ز- آليات التقييم والمتابعة.

¹ حرز الله فؤاد، مرجع سبق ذكره، ص: 64.

س- إجراءات تنظيمية.

ش- الموارد المالية.¹

هذا ما سوف يتضح لنا من خلال المطالب الآتية:

المطلب الأول: إرهاصات التحول الالكتروني في الجزائر.

المطلب الثاني: متطلبات الحكومة الالكترونية في الجزائر.

المطلب الأول: إرهاصات التحول الالكتروني في الجزائر.

يمثل توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخلاً يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة وممارسة الأعمال الحكومية، كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها، وبالتالي تمكينها من تنفيذ سياساتها وخططها بكفاءة مرتفعة.

حيث يمثل انتشار الانترنت كتقنية محورية في استراتيجية التحول الالكتروني مرحلة هامة في إرهاصات الانتقال نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتحول للخدمات الالكترونية في المؤسسات الحكومية بالجزائر، واعتماد مفهوم الإدارة الالكترونية، كأداة لتطوير وإصلاح منظمات الخدمة العمومية.

حيث عملت الجزائر على الاستفادة من خدمات شبكة الانترنت، ومختلف التقنيات المرتبطة بها من خلال ارتباطها بشبكة في مارس من عام 1994 عن طريق مركز البحث العلمي والتقني (centre de recherche et d'information scientifique et technique) الذي تم إنشاؤه من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في مارس 1986، وكان من مهامه الأساسية إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية ودولية.²

¹ حرز الله فؤاد، مرجع سبق ذكره، ص: 65.

² عاشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص: 117.

ومع انطلاق الربط بالانترنت في الجزائر، عرفت الجزائر منذ سنة 1994 تزايداً وتقدماً هاماً في مجال الاشتراك والتعامل بالانترنت، ففي نفس السنة ارتبطت بالانترنت عن طريق إيطاليا بسرعة تقدر بـ 9600 حرف ثنائي في الثانية، وتجدر الإشارة إلى أن هذه النسبة كما يرى ذلك الدكتور بختي إبراهيم جد ضعيفة.

وقد جاء الربط بين الجزائر وإيطاليا ضمن مشروع مع منظمة اليونيسكو لإقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا («RINAF» reseau d'information africain).

وتمثل الجزائر النقطة المحورية للشبكة في شمال إفريقيا. كما وقدر عدد الهيئات المشتركة في الانترنت سنة 1996 حوالي 130 هيئة وفي سنة 1999، أي بعد خمس سنوات من دخول الانترنت إلى الجزائر بلغ عدد المشتركين في الشبكة 800 هيئة، منها 100 هيئة في القطاع الجامعي، 50 في القطاع الطبي، 500 في القطاع الاقتصادي، 150 في القطاعات الأخرى وخلال هذه السنة عدد مشترك مركز (Cerist) بحوالي 3500 مشترك، حيث عرفت الجزائر في هذه الفترة نمواً ضعيفاً في نسبة استعلامات واشتراكات الأفراد في الانترنت، وهذا ما يمكن تسجيل العكس منه لدى المؤسسات، مثل مقاهي الانترنت والمؤسسات العامة، بسبب ارتفاع تكاليف الربط بالشبكة.

ويرجع الدور الأساسي في انتشار شبكة الانترنت في البداية إلى مركز البحث العلمي والتقني، باعتباره تنظيم حكومي تولى مسؤولية ترقية واستعمال المعلومات العلمية والتقنية، واهتم بدعم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في الجزائر، كما تكفل بتطبيق مشاريع مغربية في إطار شراكة مع بعض الدول في شمال إفريقيا، "إضافة إلى ذلك استفاد المركز من تجهيزات للربط بالانترنت، ومن برامج لتكوين المستخدمين، الذين يقومون بتنظيم الاشتراك من خلال المركز ليغطي مؤسسات مختلفة في كل القطر".

الفصل الثاني: تجربة الحكومة الالكترونية وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر

وبالنظر إلى نسبة تطور اشتراكات الانترنت في الجزائر، يلاحظ التغير التدريجي لهذا المؤشر، لارتباطه بظروف وأسباب مختلفة ترجع في أغلبها إلى ضعف الدخل الفردي وصعوبة الرابطة الشبكي، ولعل هذا ما يبرزه التزايد النسبي لمستخدمي الانترنت لكل 100 شخص في الجزائر وفق ما يبينه الجدول التالي:

2000	2005	2007	2008
0.5	5.8	10.3	10.3

جدول رقم 1 يبين تطور مستخدمي الانترنت لكل 100 شخص في الجزائر (من سنة 2000 إلى 2008).

وكحلقة في مراحل تطور الانترنت جاء المرسوم التنفيذي رقم 257/98 بتاريخ 25 أوت 1998، والمعدل بمرسوم تنفيذي آخر تحت رقم 307-2000 بتاريخ 14 أكتوبر 2000، من أجل تحديد المعايير والشروط المتعلقة بكيفيات وضع الانترنت والاستفادة من خدماتها، إن هذه المرحلة جسدت بروز مزودين جدد آخرين في قطاعات عامة وخاصة، تتقاسم مهمة التزويد بالانترنت مع مركز البحث العلمي والتقني، وهو ما أدى إلى تطور في عدد مستخدمي الشبكة.¹

كما أفرز وصول عدد الرخص الممنوحة إلى الخواص عبر كامل التراب الوطني إلى 65 نهاية 2001.

إضافة إلى ذلك يمكن رصد نسبة التحول في استخدامات الهاتف الخليوي في الجزائر باعتباره يشكل أداة وآلية للتواصل، حيث يرصد التقرير السابق التدرج في استخدام الهاتف لكل 100 شخص هو مبين في الجدول التالي:

¹ عاشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص: 118.

الفصل الثاني: تجربة الحكومة الالكترونية وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر

2000	2005	2007	2008
00	42	81	81

جدول رقم 2 يوضح تطور الاشتراكات في الهاتف الخليوي المحول لكل 100 شخص بالجزائر (من سنة 2000 إلى 2008).

تأسيساً على ما سبق يمكن القول أن إرهاصات انفتاح الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد ارتكز على محاولة توفير البيئة الملائمة، وفي مقدمتها دعم الربط بالانترنت، والتي فرضت ضرورة إيجاد سياسة وطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.¹

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر.

يتطلب تطبيق نظام الحكومة الالكترونية توافر العديد من الإمكانيات بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطن، وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة (الحكومية) في نفس الوقت، ومن أهم هذه المتطلبات نذكر ما يلي:

1- ضرورة وضع إستراتيجية بناء وتطوير الحكومة الالكترونية التي تتضمن هيكل البنية التحتية للحكومة الالكترونية بأبعادها الفنية الصلبة، كأجهزة الحاسوب والبرمجيات، وتكلفة الخدمة وتسهيلات التقنيات والإجراءات القانونية التي تساند الاتصالات من خلال استخدام هذه الأجهزة والبرمجيات والكوادر المتخصصة ووسائل الاتصال التي تربط هذه الأجهزة لنقل المعلومات بين المواقع ووحدات متفرقة (Microsoft Word document).

2- يجب الأخذ بعين الاعتبار التحديات الأمنية المتعلقة بالمواقع الالكترونية والانترنت من أهمها المتعلقة بالمواقع الالكترونية، من أهمها:

¹ عاشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص: 119-120.

- الخصوصية أي عدم الاطلاع على الرسائل الالكترونية إلا من الأطراف المسموح لها وسلامة وصول الرسائل إلى الطرف الموجه إليه والتحقق من هويته، لتجنب عمليات التزوير وعمليات انتحال الشخصية (HTML Document 2000).

- التشفير أي منع أي جهة غير مسموح لها من فهم محتوى الرسالة.
- التوقيع الرقمي (digital signature) هو ليس توقيع بالمعنى المعروف بل عملية يتم من خلالها التأكد من هوية مرسل الرسالة من خلال استخدام مفتاح خاص لتشفير الرسالة من قبل المرسل وهذا يتم عبر التشفير غير المتماثل المذكور سابقاً، ومن ثم فك التشفير من قبل المستقبل باستخدام المفتاح العام.
- البصمة الالكترونية للرسالة للتأكد من عدم حصول أي تغيير في الرسالة وفي حالة العبث أو التخريب فهذا يعني عدم تطابق البصمة معها.¹
- الشهادات الرقمية (digital certification) هي عبارة عن وثائق الكترونية تصدرها الجهة ذات الصلاحية تتيح التحقق من هوية الشركة التي تتعامل معها عبر الانترنت عن طريق التأكد من المفتاح العام.

3- اتخاذ مبادرات وطنية وإقليمية ذات قاعدة واسعة في مجال تقنية المعلومات والاتصال

وتطبيقات الانترنت والبريد الالكتروني خاصة في تقديم الخدمات الحكومية.

4- إعطاء الأولوية والدعم للإعلام والتوعية المجتمعة من خلال توسيع شبكات الإعلام.

5- تأمين مواقع وآليات المشاركة للمواطنين بصورة تدريجية في استرجاع المعلومات

وتبادلها مع المواقع الموثوقة للتعاون.

6- دعم جهود البحث والتطوير الرامية إلى تعزيز الإلمام الرقمي والحد من عوائق التكلفة

التي تحول دون نشر وسائل الحكومة الالكترونية.

¹ منصورى الزين وسفيان نغماري، متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر -دراسة تجارب بعض الدول، مداخلة مقدمة إلى ملتقى علمي ودولي، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2013، ص: 06.

- 7- اعتماد تقنية تتيح حماية الخصوصيات والمعلومات الشخصية.
- 8- تأمين ما يسمى بالخدمة العريضة بمختلف أشكالها، وتوفير إمكانات تأدية الخدمة حسب الطلب ونشر المعلومات بتكلفة متدنية خاصة في المناطق التي تعاني من التقصير في مجال تقنية الاتصالات اللاسلكية والاتصال بواسطة الأقمار الصناعية لضمان الوصول إلى مواقع المعلومات كافة.
- 9- إدخال وتكييف ونشر تقنية جديدة للاتصالات كالشبكات الأرضية للاتصال اللاسلكي والاتصال بواسطة الأقمار الصناعية لضمان الوصول الموثوق إلى مواقع المعلومات كافة.
- 10- اعتماد أساليب جديدة للتطوير الإداري والتنظيمي القوي البشرية لتنفيذ نظام الحكومة الالكترونية والعمل على تنميتها، فضلاً عن إعداد الربط الالكتروني.
- 11- الاستفادة من خيارات إمكانات الشركات العربية والعالمية المتخصصة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقات الحكومة الالكترونية في هذا المجال.
- 12- إعداد وتطوير مهارات تقنية المعلومات من الأفراد العاملين في الإدارات الحكومية ومن خلال برامج تدريبية متخصصة في مجال الحكومة الالكترونية، ومن خلال برامج تدريبية متخصصة في مجال الحكومة الالكترونية، بمعنى آخر تأهيل الموظف الحكومي.
- 13- تأمين الاستثمار اللازم من الأموال لإعداد وتطبيق نظام الحكومة الالكترونية.¹

¹ منصور الزين وسفيان نغماري، مرجع سبق ذكره، ص: 07.

ويصنف البعض هذه متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر:

1-المتطلبات القانونية:

وتشمل على مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية اللازمة لعمل الحكومة الالكترونية، وهذا يتضمن على سبيل المثال وضع القواعد القانونية الناظمة للإجراءات المتعلقة بالتوقيع الالكتروني، واعتماد المخرجات الحاسوبية من قبل الجهات الرسمية وغيرها، وذلك بما يكفل إضفاء صفة الشرعية مثل هذه الإجراءات.

2-المتطلبات التنظيمية والإدارية:

وهي تشمل مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على النبي التنظيمية والإجراءات والهيكل الإدارية الأجهزة الدولة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فعاليتها، وبما ينسجم مع متطلبات عملية الحاسوب واستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات. ويندرج في هذا الإطار وضع المعايير والقواعد الناظمة الخاصة بإنتاج البيانات والتعامل معها وضبط تناقلها.¹

3-متطلبات التقنية:

ويمكن توزيعها إلى ثلاث فئات رئيسية:

أ- متطلبات البنية التحتية الخاصة بشبكة الاتصالات والانترنت:

والتي لا يمكن من دونها تحقيق أي تطبيقات ذات قيمة على مستوى واسع، كما يشتمل ذلك على توفير مراكز للخدمة، توفر للمواطنين الذين لا يمتلكون تجهيزاتهم الحاسوبية الخاصة إمكانية الاستفادة من التسهيلات التي تقدمها الحكومة الالكترونية.

¹ شلالى عبد القادر وقاشي علال، الحكومة الالكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول: مستقبل الحكومة الالكترونية في الجزائر، جامعة البليدة، 27-02-2014، ص: 06.

ب- المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية المعلوماتية:

أي تلك المتعلقة بوجود أنظمة معلومات فعالة وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها، وضمان جودة هذه البيانات ومعالجتها بما يتفق مع أغراض استخدامها.

ت- المتطلبات المتعلقة بالأدوات البرمجية:

بما في ذلك توافر الأطر البشرية المؤهلة القادرة على التعامل مع هذه الأدوات بكفاءة وفاعلية، إذ يمكن استخدام طيف واسع من الأدوات والتطبيقات البرمجية من أجل تحقيق الحكومة الالكترونية، فعلى سبيل المثال هناك: قواعد وبنوك البيانات، مخازن البيانات وأنظمة التنقيب عن البيانات، أنظمة الأرشفة وإدارة السجلات، تطبيقات الانترنت، نظم المعلومات الجغرافية، نظم دعم القرار وغيرها. ويجدر الانتباه إلى أن التطبيقات الحكومية تتسم عادة باتساع نطاقها وضخامة حجم المعلومات التي تتعامل معها، وهذا يتطلب غالباً إيجاد تركيبة مناسبة من عدة أدوات وتقنيات لتحقيق النتائج المرجوة.

4- المتطلبات الثقافية:

لا شك أن تجاوب المواطنين مع التجديدات التي يملها الانتقال إلى الحكومة الالكترونية لن يكون مباشراً، فعطلة السلوك الاجتماعي ونزعة مقاومة التغيير هما عاملان أساسيان يجب مراعاتهما، إذا أردنا لتجربة الحكومة الالكترونية أن تنجح، لذا من المناسب أن يجري التركيز في البداية على تطبيقات بسيطة ذات فائدة واضحة وصلة وثيقة بالحياة اليومية للناس (وهو ما نجده مثلاً في قطاعات التعليم والصحة والنقل)، وبحيث يترافق ذلك مع حملات توعية وتشجيع للمواطنين على التعامل مع هذه التطبيقات

الفصل الثاني: تجربة الحكومة الالكترونية وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر

والتأكيد على ضرورة أن تتسم واجهات هذه التطبيقات بالجاذبية وسهولة الاستخدام، وأن يتصف محتواها بالفائدة والبساطة.¹

من خلال ما سبق ذكره من المتطلبات، يمكن أيضاً تصنيف هاته المتطلبات كالاتي:

1- البنية التحتية المؤسسية: وذلك من خلال دفع تطور الاقتصاد الرقمي وتقديم الحوافز التي من شأنها تشجيع إنشاء الشركات في مجال إنتاج المضامين المحلية بصفتها محركاً للابتكار، رغم ما يعاينه هذا المجال من نقائص فهي تسعى إلى تفعيل خيرات ومهارات المؤسسات الجزائرية العامة في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتصديرها نحو أسواق أخرى حيث تهدف هذه المتطلبات إلى تهيئة الظروف المناسبة تطويراً مكثفاً وذلك من أجل مواصلة الحوار الوطني بين الشركات ووضع إجراءات تحفيزية لإنتاج المضمون، توجيه النشاط الاقتصادي في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال نحو التصدير.

2- توفير رأس مال بشري مؤهل ومدرب وتشجيع البحث والتطوير والابتكار على أساس أي مشروع: هو الإطار البشري الذي يعتبر المحرك الأساسي فيه فيحين على الجزائر في إطار تحقيق حكومة الكترونية أن توفر البنية التحتية البشرية التي تمكنها من تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، تدعيم البحث، التطوير والابتكار بحيث نستطيع أن تضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

3- توفير الوسائل اللازمة من إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال: وتعزيز استخدامها في الإدارة العمومية من أجل إحداث تحولات كبيرة في أساليب تنظيمها وعملها مما

¹ شالي عبد القادر وقاشي علال، مرجع سبق ذكره، ص: 7-8.

سيجعلها تعيد النظر في كيفية تسييرها وتنظيمها وتكثيف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل جيد ومناسب خاصة عن طريق وضع مختلف الخدمات التي تقدمها على شبكة الانترنت بالإضافة إلى إيجاد وتسريع إمكانية استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات باعتبارها الضمان الوحيد لبقاء الشركات الجزائرية في ظل العولمة وذلك من خلال عالمية الأسواق عن طريق شبكة الانترنت.

4- توفير بنية تحتية قانونية وتشريعية: وذلك من خلال إرساء ترسانة قانونية جزائرية لصالح استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتشييد مجتمع المعلومات وضبط مستوى الإطار القانوني تماشياً مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات وذلك بهدف تهيئة مناخ من الثقة يشجع على إقامة حكومة الكترونية.

5- توفير بنية مالية: يتحتم على الجزائر عند الاستقلال من مرحلة تقليدية من مرحلة تقليدية إلى مرحلة الكترونية توفير المورد المالي اللازم يمكنها من إكمال المشوار حتى النهاية ولا يؤدي إلى قطع العملية في منتصفها.¹

المبحث الثاني: واقع الخدمات العمومية الالكترونية في الجزائر.

الجزائر كدولة نامية تسعى جاهدة للنمو والتطور في جميع المجالات (الاجتماعية، الثقافية، الاقتصادية...)، وهذا ما نلاحظه من خلال الإصلاحات العديدة التي اتخذتها الدولة الجزائرية في إصلاح العدالة والذي هو عصب الدولة، وإصلاح المنظومة التربوية والتعليمية وسياسات الإصلاح الاقتصادي من خلال التشجيع على الاستثمار ودعم الشركات الوطنية.

كما لا ننسى الجهود المبذولة في إصلاح الإدارة العامة (إصدار عدة قوانين مثل: قانون البلدي وقانون الولاية، إنشاء وزارة جديدة مهتمة بتحسين الخدمة العمومية...)

¹ أمينة بن حامد، الحكومة الالكترونية - تجربة الجزائر للتحويل نحو حكومة الكترونية، مذكرة ماستر أكاديمي في العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012-2013، ص، ص: 30-31.

الفصل الثاني: تجربة الحكومة الالكترونية وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر

ومحاولة منها لتطوير الإدارة علماً أنها هي التي تقوم بتنفيذ كل السياسات العامة التي تنتهجها الدولة.

وهذا من خلال سياسة الإصلاح الإداري واعتماد الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية كآليات أساسية في تطوير الإدارة العامة.¹

كما تزداد حتمية التغيير الإداري أكثر في الوقت الذي يتسم فيه الجهاز الإداري بالعجز والخلل وضعف الأداء، حيث تتضاعف أهمية التغيير من أجل رفع قدرات الجهاز الإداري لمواكبة التطورات الحاصلة في مختلف المجالات والعمل على معالجة نقائص وعيوب الجهاز الإداري ذاته بما يقتضيه ذلك من إحداث تغييرات جذرية، لتحقيق مستوى أفضل من الخدمات العمومية،² من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى المطالبين الآتيين:

- المطالب الأول: الجهود الحكومية لتحسين الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر.
- المطالب الثاني: معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر

المطلب الأول: الجهود الحكومية لتحسين الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر.

مع تطور وتقدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال أصبح لزاماً على الجزائر استغلال هذه الوسائل في تطوير منظومتها الإدارية، من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية في شتى المرافق والخدمات العمومية، حيث تجلت ملامح إدراج الحكومة الالكترونية عبر جملة من الخدمات بدءاً بمؤسسة البريد، ومؤسسة النقل الجوي، وفي البنوك، وفي الهيئات المحلية وغيرها، وفي قطاع العدالة إلى أن أطلقت وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات أحد الملفات الكبرى وهو برنامج الجزائر الالكترونية (2009-2013)، وتم وضع العديد

¹ دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية، الحالة المدنية لولاية الجلفة متاح في الموقع: research1505.blogspot.com/2015/01/blog-post-61.html تم الاطلاع عليه: 2015-04-17.

² رفيق من مرسلي، مرجع سبق ذكره، ص: 142.

الفصل الثاني: تجربة الحكومة الالكترونية وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر

من المعلومات المتعلقة بمختلف الدائر الحكومية على موقع الويب (إدارة الضرائب، مجلس الدولة، رئاسة الجمهورية، وزارة العدل، السياحة، البرلمان بغرفتيه، وزارات التضامن والسكن والخارجية والعمل والصحة والصناعة والإعلام والاتصال، التعليم العالي،....).

كما أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية برنامجاً لتحديث وتطوير خدمات الجماعات المحلية، حين وضعت نظاماً تدريجياً للتعريف المؤمن (بطاقة التعريف البيوميترية وجواز السفر البيوميترية بشكل تدريجي، البرلمان الالكتروني، نظام الدفع البنكي والبريدي، إنشاء مراكز للدراسات والبحاث في مختلف التخصصات).¹

وعليه تجلت جهود الحكومة الجزائرية في تحسين الخدمة العامة الالكترونية، على سبيل المثال بانطلاق عملية تجريبية على مستوى بلديتي حسين داي، وباب الواد بالجزائر العاصمة، قبل تعميمها تدريجياً على كامل التراب الوطني، كما وضعت الدولة الخطوة الأولى في طريق العصرية بافتتاح أول بلدية الكترونية بالجزائر، بالمقر الفرعي الإداري لحي 500 مسكن بباتنة، البلدية الالكترونية المرتكزة أساساً على التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال، ستسمح بسحب الوثائق الإدارية خلال ثوان فقط. على مستوى الشباك الالكتروني. وهو تقنية تجسد أيضاً إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية، دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى مقر الحالة المدنية الرئيسي بالبلدية.

البلدية الالكترونية: أنشئت أول بلدية الكترونية بالجزائر يوم 14 مارس 2011، بالمقر الفرعي الإداري لحي 500 مسكن بباتنة وبحضور وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، "موسى بن حمادي"، أصدرت أول شهادة ميلاد (12خ) في بضع ثوان فقط، على مستوى الشباك الالكتروني.

¹ الحكومة الإلكترونية مدخل للإصلاح في العالم العربي، متاح في الموقع: www.revue_dirassat-org تم أطلع عليه يوم 16-05-2015، على الساعة: 19:00.

هذه البلدية الالكترونية الممثلة لتجربة رائدة تستطيع أيضاً إصدار في نفس الظروف، شهادات الزواج والوفاة، في انتظار تمديد العملية إلى كل الوثائق الإدارية الصادرة من طرف البلدية.¹

المطلب الثاني: معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية بالجزائر.

تواجه حكومات البلدان النامية العديد من التحديات في تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية تتعلق بـ:

- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، قضايا السياسة العامة، تنمية الموارد البشرية، إدارة التغيير الاستراتيجية، دور القيادة، الشراكة والتعاون.

والمعوقات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر لا تشذ عن هذه العقبات، الأمر الذي يتطلب البحث عن الحلول لها داخل هذا الإطار.

لقد أقصى التقرير الأخير لمجموعة المرشدين العرب الجزائر في تقييمه وتحليله لمواقع الحكومة الالكترونية، وهذا لعدم بروز أي مؤشرات على إحراز تقدم في مجال الحكومة الالكترونية. كما يعرف مشروع الحكومة الالكترونية تأخر ملحوظاً في مجال تجهيز الأعوان الاقتصاديين وتطبيقات الجمهور الواسع وغياب المضمون، رغم رصد ميزانية ضخمة من قبل الحكومة قدرت بـ 4 مليارات دولار ما بين 2009-2013.

وقد ابدى المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي تحفظاته بشأن مشروع الحكومة الرامي تربط الاقتصاد الوطني وكافة قطاعات النشاط الاجتماعي والإداري بما يعرف بالجزائر الالكترونية 2013.²

¹ بحث عن عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر، متاح في الموقع: [http://www.algerien2.com/t11793-](http://www.algerien2.com/t11793-topic)

تم أطلع عليه يوم 16-04-2015، على الساعة 15:30.

² حرز الله فؤاد، مرجع سبق ذكره، ص: 125.

يرجع عدم تحقيق مشروع الحكومة الالكترونية لغاياته في الآجال المحددة إلى عدة معيقات، وتتمثل في الآتي:

الفرع الأول: المعوقات الإدارية.

1- ضعف التنسيق بين القطاعات:

من بين المشاكل الرئيسية التي تعرقل سير مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر كما يرى الأستاذ الباحث إسماعيل أو لبصير هو مشكل التنسيق بين مختلف الفاعلين من هيئات عمومية وخاصة، فمشروع بهذا الحجم يتطلب تنسيق على مستوى عال لدى السلطات العمومية التي تكون هي مركز ومواقع القرار والسلطة، ويستحيل على وزارة واحدة أن تأخذ على عاتقها مشروعاً بهذا الحجم، فالمشروع يتطلب استراتيجية واضحة المعالم والآجال وإرادة سياسية على مستوى عال.

2- مقاومة التغيير:

تحدث المجلس الاقتصادي والاجتماعي عن ما أسماه "عراقيل نفسية" تعيق الانتقال من النمط التقليدي في التواصل بين مؤسسات الدولة وملحقاتها إلى النمط الرقمي، وذلك بناءً على معاينة ميدانية تؤكد عدم توفر الظروف المطلوبة لهذه التحولات في المجتمع الجزائري.

تتعلق العراقيل النفسية بقلة الوعي بأهمية مشروع الحكومة الالكترونية لدى القيادات الإدارية والموظفين الأمر الذي يؤدي إلى مقاومة التغيير والذي يعتبر من المعوقات التي تواجه برنامج الحكومة الالكترونية بالجزائر، حيث تأخذ القيادات الإدارية

الفصل الثاني: تجربة الحكومة الالكترونية وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر

مواقف سلبية من المشاريع الجديدة، وهذا ما يتطلب زيادة الوعي والتغيير التدريجي لتقوية فرص نجاح السياسة العامة في هذا المجال.¹

3-نقص الكفاءات:

تفتقر الجزائر للمواد المادية والبشرية والخبرات التكنولوجية التي تمكنها من الانتفاع اقتصادياً من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وفي بعض الأحيان تكون الإمكانيات موجودة لكن لا توجد الكفاءات اللازمة لاستعمال التجهيزات المتوفرة، فمشكل نقص الخبرات بالضرورة يؤدي مع ظروف الوقت إلى اهتلاك هذه الوسائل أو اتلاقها عن طريق استخدامها من قبل أشخاص ليست لهم الكفاءة اللازمة يضاف إلى ذلك عدم اهتمام الإدارات بتكوين موظفيها في هذا المجال.

كما أن ظاهرة هجرة الكفاءات من العقبات المطروحة حيث أن الجزائر من البلدان الأولى المصدرة للكفاءات.

الفرع الثاني: المعوقات المادية.

وتتعلق بالبنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلى الخصوص شبكة الانترنت والهاتف باعتبارها من المتطلبات الأساسية للحكومة الالكترونية، ورغم الجهود المبذولة في الجانب إلا أن مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر يعاني من التأخير المسجل في هذا الميدان بسبب:

- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال على تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم قنوات التواصل عبر الانترنت.

¹ حرز الله فؤاد، مرجع سبق ذكره، ص: 126.

- تأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وعليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال.¹

وفي هذا الصدد أعلنت وكالة اتصالات الجزائر عبر عدد من المناطق وبلديات العاصمة والولايات الكبرى عن عدم توفر خطوط الهاتف الثابت والانترنت، بحجة تشبع المنطقة استنفاد كل الأرقام، في حين ينتظر العديد من المواطنين تزويدهم بالشبكة منذ أزيد من سنتين دون فائدة، على غرار مناطق بوزريعة، برج البحري، الكاليتوس وبلديات الولايات الكبرى والداخلية مثل: قسنطينة، عنابة، البليدة، الجلفة، محدودة انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر، حيث أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار في العالم لا تزال ضعيفة بالجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة، حيث يصل عدد مستخدمي الانترنت في المغرب لكل 100 نسمة عام 2010 حوالي 32.59 مستخدم، وفي تونس وصل عدد مستخدمي الانترنت 27.53 مستخدم في نفس السنة. حيث أن عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر لكل 100 نسمة لعام 2010 حوالي 10.34 مستخدم، بالتالي فهي بعيدة كل البعد عن المتوسط العربي المقدر بـ 20.87 مستخدم.

ومن جهة أخرى هناك عقبة أخرى تتمثل في التعاملات المالية الالكترونية، التي لا تزال في بدايتها رغم مرور ثلاث سنوات على شروع السلطات الجزائرية على شروع السلطات الجزائرية في تعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، وعلى سبيل المثال أن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني.

¹ حرز الله فؤاد، مرجع سبق ذكره، ص: 128.

الفصل الثاني: تجربة الحكومة الالكترونية وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر

وحسب مدير الاتصالات بمؤسسة بريد الجزائر السيد (نور الدين بوفنارة)، فإن من جملة 06 ملايين بطاقة مغناطيسية فإنه توجد حوالي 04 ملايين بطاقة لم تستخدم، وهذا لعدة أسباب منها: رغبة الزبائن في استخدام الصكوك البريدية، غياب حملة التوعية بمدى فائدة التعاملات الالكترونية، فضلاً عن محدودية السحب الذي لا يتجاوز 20 ألف دينار، وانعدام الثقة بالموزعات الآلية بعد حالات ابتلاع الأموال بسبب إضرار تقنية لحقتها بالإضافة إلى قلة الموزعات الآلية وعددها 630 موزع.¹

كما أن فشل مشاريع ضخمة راهنت عليها الحكومة لولوج مجتمع المعلومات وتعزيز استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال من خلال تعميم استعمال الحاسوب والانترنت، على سبيل المثال لا الحصر فشل مشروع أسرتك "حاسوب لكل عائلة" بنسبة تصل إلى 90 بالمائة بالرغم من كل ما وفرت له الدولة من إمكانيات. فهو مشروع يحتاج إلى أرضية تقوم على تحضير المواطن لاكتساب ثقافة التعامل مع النظام الرقمي كما أن اهتمام الوزارة الوصية بالجانب المالي والتجاري دون تنظيم حملات توعية تعتمد على المجتمع المدني سرع بفشل المشروع.

وبالنسبة لمؤشر الأمم المتحدة بجاهزية الدول للحكومة الالكترونية (البنية التحتية) نجد أن الجزائر جاءت في المركز 111 عالمياً والمرتبة 12 عربياً بمؤشر 0.1230 عام 2008 و0.1248 عام 2010، وقد وصل المؤشر العربي 0.1912 والمتوسط العالمي 0.2357 والمتوسط الآسيوي 0.1992 والمتوسط الأمريكي 0.2597 والمتوسط الأوروبي 0.4843 والمتوسط الإفريقي وهو الذي حققته الجزائر.²

¹ حرز الله فؤاد، مرجع سبق ذكره، ص: 129.

² حرز الله فؤاد، مرجع سبق ذكره، ص: 130.

الفرع الثالث: معوقات بشرية.

من المعلوم أن رأس المال البشري عامل مهم في نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في أي مكان من العالم، ويرى الباحث RONG أن 10% فقط من مشاريع النظم المعلومات الفاشلة يعود في الحقيقة إلى أسباب فنية وأن 90% منها يعود إلى أسباب إدارية وإنسانية.

ومن العقبات البشرية التي تعترض مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر:

- مشكل الأمية والذي يعد من أبرز العقبات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية، حيث احتلت الجزائر المرتبة 131 من مجموع 182 دولة في مؤشر رأس المال البشري حول جاهزية الدول للحكومة الالكترونية حسب مؤشرات الأمم المتحدة.
- انعدام وضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا خاصة وتبني مواقف سلبية منها في بعض الأحيان.
- ارتفاع تكلفة استخدام الانترنت واستحواد اللغة الانجليزية على 80% من مواقعها مع ضعف الإلمام بها.
- تدني مستوى معيشة غالبية الجزائريين وتدهور القدرة الشرائية والرعاية الصحية ومستوى التعليم، فقد بلغت مستويات التنمية البشرية أدنى المستويات حيث سجلت المرتبة 107 من أصل 157 دولة سنة 2003، الأمر الذي يعيق الإقلاع نحو اندماج فعلي وتدرجي في الحركة الاقتصادية العالمية المتجهة في ظل العولمة المعلوماتية نحو التأسيس لمجتمع المعلومات والمعرفة.¹

¹ حرز الله فؤاد، مرجع سبق ذكره، ص: 132.

الفرع الرابع: معوقات تشريعية

وتتمثل هذه العقبة في محدودية الجانب التشريعي في الجزائر المتخصص في هذا المجال، على غرار ما قامت به العديد من الدول وغياب الإطار القانوني المنظم للمعلومات في الجزائر يؤدي إلى العديد من الإشكاليات المتعلقة بتداول المعلومات ونوعية هذه المعلومات المتداولة ومحتواها، وكذلك حفظ المعلومات وخصوصاً الشخصية منها والجهات المخولة لها هذه الصلاحية، هذه الإشكاليات توجد في الإدارات العمومية أين يتعلق الأمر بمعلومات الأشخاص كالاسم، اللقب، تاريخ الميلاد، الإقامة.....

فحتى الآن لا يوجد نص قانوني يعالج مواضيع مرتبطة بحفظ المعلومات السابقة عن طريق التكنولوجيا الحديثة وطريقة التعامل بها.

ومن العقبات الأخرى المرتبطة بالجانب القانوني:

- انعدام الثقة بإجراء المعاملات والسداد عبر الانترنت، وعدم انتشار اعتماد التوقيع الالكتروني ومصادقية الوثائق التي يتم لها عبر الانترنت لصعوبة ترتبط بالأمان والخصوصية.

- غياب الإطار التشريعي الذي ينظم المعاملات الالكترونية في ظل انفتاح الأسواق وانتشار الانترنت.

باعتبار أن القوانين من الركائز الأساسية لتأسيس وبمء مشروع الحكومة الالكترونية، وتوفير الحماية ومنع القرصنة الالكترونية وأغلب الدول الآن تعمل على سن القوانين لمنع جرائم الحاسوب باعتبارها جرائم دولية عابرة للحدود.¹

¹ حرز الله فؤاد، مرجع سبق ذكره، ص: 133.

المبحث الثالث: مستقبل الحكومة الالكترونية في الجزائر ودورها في تحسين وترشيد الخدمة العمومية.

تسعى الحكومة الجزائرية إلى تغيير نفسها من القاعدة إلى القمة بمحاولة إيجاد العديد من المتطلبات التي تشكل انطلاقة أو بداية حكومة الكترونية جزائرية، ولعل المشاريع التي سعت الجزائر في تطبيقها لم تجسد بعد على أرض الواقع، وذلك راجع إلى مجموعة العراقيل التي تم التطرق إليها والتي نجملها في تأخير استكمال البنية التحتية للاتصالات وتبنيها من منطقة إلى أخرى.

وتأسيساً على ما ذكرناه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم، ولا زالت الجزائر تسعى جاهدة من أجل استكمال هذا المشوار عن طريق تنصيب شبكة حكومية داخلية ومرتبطة بالحكومات العالمية وتقنين الخدمات الالكترونية من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية وغيرها من الاجتهادات، لكننا نرى أن الجزائر ما زالت بعيدة كل البعد عن انتهاج حكومة الكترونية شبيهة بالحكومات الالكترونية الأخرى،¹ هذا ما حاولنا مناقشته من خلال المطلبين الآتيين:

- المطلب الأول: الحاجة إلى دعم القيادة السياسية.
- المطلب الثاني: اشتراك القطاع الخاص في تطوير الحكومة الالكترونية.

المطلب الأول: الحاجة إلى دعم القيادة السياسية.

يتطلب برنامج الحكومة الالكترونية وجود مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة، وتتولى اشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

¹ أمينة بن حامد، مرجع سبق ذكره، ص: 38.

وحيث تكون السياسة العامة تهدف إلى إدخال تغييرات جذرية وجوهرية في نمط العيش أو الخدمات المقدمة للمواطنين أو المشاريع الكبرى فإن الأمر يستلزم إنشاء وزارات جديدة أو إقامة شركات حكومية أو الاستعانة بالقطاع الخاص.

في الجزائر "اللجنة الالكترونية" هي الهيئة المكلفة بتنفيذ ومتابعة مشروع الحكومة، إن إعادة بعث مشروع الحكومة الالكترونية يتطلب تفعيل اللجنة الالكترونية، ومنها صلاحيات أوسع من أجل ضمان أعمال التنسيق بين القطاعات المختلفة والتقييم والرقابة خلال مراحلها المختلفة، وهذا يتطلب إرادة سياسية كبيرة من القيادة العليا، باعتبار أن هذا المشروع سيؤدي إلى تغييرات جوهرية في المنظمات العامة وطبيعة نشاطاتها وعلاقتها بالمواطنين وقطاعات الأعمال على المستوى الداخلي والخارجي، خاصة وأن الجزائر تسعى إلى الشراكة والتعاون مع العديد من الدول والمنظمات على المستوى الإقليمي والقاري والعالمي.¹

يحتاج تخطي عقبات التحول للوصول إلى تطبيقات ناجحة للإدارة الالكترونية في الجزائر، يرتكز بالأساس على عامل الإدارة السياسية الداعمة لهذا التوجه، والراعية لحسن اختيار برامج قطاعية تحمل في مضامينها أسس التحول الناجح ومقوماته، وإضفاء طابع الترشيح على الخدمات العمومية كنتيجة للتحول نحو نموذج الخدمة العامة الالكترونية.

إذ يرى الأستاذ الدكتور محمد محمود الطعمنة والدكتور سمير محمد عبد الوهاب، بأن دعم أو مساندة القيادة (الإدارة العليا) هي حجر الأساس لنجاح تطبيق الإدارة العامة الالكترونية (الحكومة الإلكترونية)، حيث أن تلك القيادة هي المسؤولة عن إطلاق المبادرة

¹ حرز الله فؤاد، مرجع سبق ذكره، ص: 136.

ووضع الأولويات، وقيادة الجمهور للوصول إلى مرحلة الاكتمال والبناء الحقيقي للتحويل للخدمة الالكترونية في الإدارة المحلية.

مما سبق يتكلم التحول للخدمة الالكترونية في الجزائر ضرورة توفير الدعم السياسي للمشروع، وصياغة منظور استراتيجي وطني وشامل، يرتكز على رؤية واضحة للنقطة النوعية المطلوبة للعمل الحكومي، وهو ما يدعم إيجاد المعايير الموحدة التي تضبط آلية العملية ومنهجية التنفيذ، ولعل هذا ما تحمله سياسة الحكومة عندما قامت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال مشروع الجزائر الالكترونية.¹

زكمحاولة لتقييم أثر تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية والإدارة الالكترونية، باعتبارها تؤسس لوجود نوعاً من الإدارة السياسية للتحويل، يمكن تسجيل عجز حالي لتحقيق هذا التوجه، وضمن هذا السياق أشار تقرير لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال مع مطلع سنة 2009 يشير إلى أن الوزارة عجزت عن انتهاج استراتيجية واضحة ومنسجمة من شأنها تجسيد مشروع الجزائر الالكتروني، بفرض الوصول إلى مجتمع معلومات حقيقي، واقتصاد رقمي، إذ يرمي هذا المشروع إلى تحديد وتنفيذ رؤية مستقبلية، ومقاربة عملية تجعل مجتمع المعلومات، وكذا الاقتصاد الرقمي يلعبان دور التأثير البالغ في النمو الاقتصادي.

وينطلق التقرير الوزاري من تحديد مكامن الضعف خلال التأخر في تجسيد مشروع الجزائر الالكترونية بدليل ضعف الانترنت وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، عبر كامل القطر الجزائري، ويؤكد أن الجزائر بحاجة إلى إعادة النظر في صياغة خطة تحول الكترونية، وكذا حاجتها إلى تنفيذ استراتيجية ذات أهداف كمية ونوعية محددة بوضوح، بناء على تطوير المؤشرات المتعلقة بالجدوى، النفاذ، التحضير الرقمي إضافة إلى تعميم

¹ حرز الله فؤاد، مرجع سبق ذكره، ص: 137.

نشر تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتحصير الجدي فيما يتعلق ببرنامج الحكومة الإلكترونية.¹

المطلب الثاني: إشراك القطاع الخاص في تطوير الحكومة الالكترونية.

يتطلب دعم وتطوير برامج الإدارة الالكترونية الحكومية، إتاحة الفرصة أمام القطاع الخاص لدعم الجوانب المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وطرح مجال واسع ونسبة كبرى من المشروعات أمامه، وترمي هذه التوجهات إلى محاولة تنظيم دور القطاع الخاص وتأهيله لممارسة ور أكبر في مسيرة التطوير التنظيمي، وإزالة العقبات الإدارية والتنظيمية التي تحد من دوره المحوري في هذا المجال.

وبالتالي تدعو جهات إلى وجوب خلق شراكة بين القطاعين العام والخاص لتنفيذ برنامج الجزائر الالكترونية 2013، بحكم أن الدولة أو القطاع العام يفتقد القدرة على تنفيذ هذه الاستراتيجية منفرداً.

ويمكن هذا الاستثمار بالنموذج الماليزي بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص والحصول على خدمات استشارية خارجية، الأمر الذي مكنه من توفير 3.2 مليون دولار في معاملات الترخيص وما يزيد عن ملايين دولار في نفقات التنفيذ، إضافة إلى تخفيض كلفة التشبيك بنسبة 65%، وكلفة المعاملات الحكومية بنسبة 80%.²

ولمعرفة دور ومشاركة القطاع الخاص في بناء الإدارة الالكترونية بالجزائر يمكن القول أنه وبالرغم من أن الجزائر ما تزال بعيدة عن هذا الواقع، فإن هناك بعض التوجهات التي يمكن أن تصنف ضمن فتح المجال أمام القطاع الخاص، لدعم التحول الالكتروني بوجه عام والإدارة الالكترونية على وجه التحديد، وبالرجوع إلى قانون سنة

¹ حرز الله فؤاد، مرجع سبق ذكره، ص: 138.

² عاشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص: 163.

الفصل الثاني: تجربة الحكومة الالكترونية وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر

2000 حول قطاع الاتصالات تقديم خدمات الاتصالات، وهو ما انهي مرحلة احتكار القطاع العام لسوق الاتصالات في الهاتف النقال، والسماح لمشاركين آخرين بالدخول في تنشيط سوق الاتصالات.

كما أن حصول شركة اوراسكوم المصرية على أول رخصة لتشغيل الهاتف المحمول في الجزائر عبر شبكتها "جازي" ومنح الاعتماد للشركة الكويتية "نجمة" إنما يدل على وجود نوع من الانفتاح على القطاع الخاص، ومنحه دوراً في مبادرة التحول الالكتروني، والذي بدوره يؤثر على التحول نحو الإدارة الالكترونية، ومحاولة لإنهاء سيطرة شركة الجزائرية للاتصالات "موبيليس" كشركة عمومية.

أما فيما يتعلق بمزودي خدمات الانترنت فقد جاء "المرسوم التنفيذي الذي أنهى احتكار الدولة في مجالات التزويد بالانترنت التي كانت في بداية الأمر تتم عن طريق مركز (SERIST) إلى أن المرسوم التنفيذي سنة 1998، والذي أنهى هذا الاحتكار وقدم شروطاً يجب أن تتوفر في الراغبين لدخول خدمة التزويد بالانترنت لأغراض تجارية ومن بين هذه الشروط أن يكون جزائري الجنسية وتقديم طلبات الحصول على تراخيص إلى وزير الاتصالات".

وبعد السماح للقطاع الخاص بتقديم خدمات التزويد بالانترنت، ارتفع عدد مقدمي الخدمة إلى 18 شركة بحلول 2000 وهنا يمكن تقديم ملاحظة أنه وبالرغم من محاولة تحرير قطاع الاتصالات في الجزائر والذي كان منتظراً أن يصبح كشريك في عملية بناء مشروع التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية، فإن الوضع الحالي خاصة فيما يتعلق بشبكة الانترنت ما يزال استعمالها ضعيفاً مقارنة بدول الجوار".

أن دور القطاع الخاص في إقامة وتنشيط مبادرات ومشاريع التحول للخدمة العامة الالكترونية، إنما يستمد مرتكزا أنه الامتيازات التي يوفرها هذا القطاع والتي تتمثل في

الفصل الثاني: تجربة الحكومة الالكترونية وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر

عناصر: الكيف، الجودة، التمويل المالي وإمكانية الوصول، وبالتالي أصبحت هناك ضرورة إلى دعم هذا القطاع، وفتح مجال المشاركة الفاعلة في صياغة، تكوين وتمويل برامج ومبادرات التحول للإدارة الالكترونية، كون هذا القطاع له قدرة في إيجاد البنية التحتية والتقنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تمثل عنصراً بالغ الأهمية في مشروع الإدارة الالكترونية.¹

¹ عاشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص: 164.

خاتمة

خاتمة:

نستخلص مما سبق أن مفهوم الحكومة الالكترونية، يتسع لأي عمل الكتروني يؤدي بواسطة السلطات الحكومية بوصفها سلطات عامة أو عن طريق شركات ومؤسسات القطاع الخاص، وهذا منطلق تفرضه ضرورات التقدم وثورة الاتصالات التي تحياها البشرية، والتي تفرض بدورها التخلي عن مفاهيم تقليدية.

وأيا كان المسمى الذي يجب اعتماد والأخذ به سواء كان الحكومة الالكترونية، أو الإدارة الالكترونية، أو الحكومة الذكية، فإنه يتعين ملاحظة أن ثورة المعلومات والاتصال التي تعيشها البشرية تؤدي إلى تدخل بين أدوار العاملين في حقل السياسة أو الإدارة العامة أو الخاصة، وكذلك المواطنين، وكذا الأحزاب السياسية تطرح رؤيتها لأعضائها والجمهور من خلال مواقعها الالكترونية، والمواطن نفسه قد يلجأ إلى الدائرة الحكومية عن طريق موقعها الالكتروني، لقضاء معاملات أو طلبه.

وعلى الرغم من التطور الذي يشهده العالم اليوم في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، إلا أن مساندة هذا التطور ليس بالأمر اليسير بالنسبة لمعظم الحكومات خاصة في البلدان النامية، بسبب سرعة تطور هذا التقنيات، ولن تكون هناك حاجة لمراعاة أوقات عمل تلك المؤسسات فكل الامكانيات سوف تكون مفتوحة من خلال العمل الشبكي، وعن طريق تعديلات على مستوى الإدارة العمومية.

وقد توجهت التجربة الجزائرية في مجال الخدمات العامة الالكترونية، لتمثل نقطة تحول في وظائف المنظمات العامة، ولكن في المقابل فهي تعاني من ضعف الجاهزية الالكترونية، مما يؤدي إلى عرقلة الخدمات العامة الالكترونية. إلا أن التجربة الجزائرية من خلال نموذج الحكومة الالكترونية عبرت عن إرهاصات أولية، توحى بوجود رغبة في التحول للخدمات العامة الالكترونية ولكنها بحاجة إلى تطوير في مجال التكنولوجيا

المعلوماتية والاتصال، بشكل كبير في مؤسسات الخدمات العمومية، ودعم مجتمع المعلومات بما يخلق مسارات هامة وحقيقة ترتقي بترشيد الخدمة العمومية.

وعليه فالبرغم من جهود المبذولة لتطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر فإن أهدافها الرامية إلى تقريب الإدارة من المواطن ورفع الغبن عنه، لم تتجسد على أرض الواقع، وهذا باعتراف القائمين على المشروع، ويتعلق الأمر بضعف البرامج الرامية إلى تعميم تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعدم تهيئة الشروط القانونية من جهة، وقلة مواردها وامكانياتها من جهة أخرى، إلا ان هذه الأسباب لم تعد مبرراً لهدم تبني برنامج الحكومة الالكترونية، خاصة في ظل الحاجة الملحة على خدماتها على المستويين الداخلي والخارجي.

والاعتقاد السائد بوجود تأخر كبير لدى معظم البلدان النامية، لغياب استراتيجيات واضحة تؤسس لبناء مجتمع المعلومات وغياب السياسات الواضحة، التي تتسم بالاستمرار والشفافية في هذا المجال، ولكن الواقع ومن خلال العديد من التجارب يظهر عكس ذلك، فقد ظهرت في بداية الألفية العديدة من المشاريع الالكترونية في الدول النامية، ما يبين لنا حرص الهيئات الرسمية والقطاع الخاص على تبين العديد من الخطط الهامة، لكنها تتباين من دولة إلى أخرى حسب إمكانية هذه الأخيرة.

ويمكن القول أن تطبيق الحكومة الالكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية، يمثل استراتيجية محورية في تحسين مستوى أداء الأجهزة الإدارية الحكومية، وتحقيق مقدار من المصادقية في عمل متطلبات الخدمة العمومية، وبتيح تطبيق الحكومة الالكترونية فرصة القضاء على صفوف الانتظار والذهاب إلى المؤسسات العمومية طلباً للخدمات، للمشروع إلى جانب انتشار الأمية وقلة الوعي بأهمية التكنولوجيا الحديثة لدى غالبية الجزائريين، مما ساهم في زيادة الفجوة الرقمية.

وهذا الأمر الذي يتطلب إرادة سياسية كبيرة من القيادة العليا لإعادة بعث مشروع الحكومة الالكترونية، العمل على ايجاد بيئة تنافسية حقيقية بفتح المجال للاستثمار في قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال، والقيام بالحملات الواسعة لتوعية المواطنين وقطاع الأعمال بأهمية التحويل نحو الحكومة الالكترونية، ومحاربة الأمية لاسيما أمية الحاسوب مما يتطلب الأمر وضع ترسانة من القوانين، تؤسس مشروع للحكومة الالكترونية.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب:

1. هاشمي خرفي، الوظيفة العمومية عل ضوء التشريعات الجزائرية وبعض التجارب الأجنبية، دار الهومة لطباعة والنشر، الجزائر، 2010.
2. محمود القدوة، الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
3. عصام عبد الفتاح مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الأزطية، الإسكندرية، 2008.
4. ثابت عبد الرحمن ادريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، 2001.

المذكرات والأطروحات:

1. حرز الله فؤاد حسين، الحكومة الالكترونية في الجزائر: دراسة في إمكانيات التطبيق، مذكرة مقدمة للحصول على شهادة ماستر في العلوم السياسية، جامعة محمد حسين، بسكرة، الجزائر، 2012.
2. عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، الجزائر، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009.
3. بن فرحات مولاي لحسن، إدارة الكفاءات ودورها في عصرنة الوظيفة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم القانونية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2012.

4. ليلي بن عسي، أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي "دراسة حالة لجامعة محمد خضير بسكرة"، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم التسيير، فرع التسيير العمومي، جامعة بسكرة، 2006.
5. رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغير ومعوقات التطبيق دراسة حالة الجزائر: 2001-2011، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011.
6. أمينة بن حامد، الحكومة الالكترونية - تجربة الجزائر للتحويل نحو حكومة الكترونية، مذكرة ماستر أكاديمي في العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012-2013.

المدخلات:

1. منصور الزين وسفيان نغماري، متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر -دراسة تجارب بعض الدول، مداخلة مقدمة إلى منتدى علمي ودولي، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2013.
2. شلالى عبد القادر وقاشي علال، الحكومة الالكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول: مستقبل الحكومة الالكترونية في الجزائر، جامعة البليدة، 2014.

المجلات:

1. سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها: مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق العدد السابع.
2. ريتشارد هيكس، الحكومة الالكترونية، خلاصات كتب المدير ورجل أعمال الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة، أكتوبر 2003، العدد 259.

منشور:

1. عبد الحميد محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، منشورات Elge، 1997.

مواقع الانترنت:

1. دور الحكومة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية، الحالة المدنية لولاية الجلفة،

موقع: research1505.blogspot.com/2015/01blog-post-61html

2. الحكومة الإلكترونية مدخل للإصلاح في العالم العربي، موقع:

www.revue_dirassat-org

3. البحث عن عصنة الإدارة العمومية في الجزائر، موقع:

<http://www.algerien2.com/t11793-topic>

4. عمر مسلماني، المشروع الوطني للحكومة الالكترونية بفلسطين، وزارة الاتصالات

وتكنولوجيا المعلومات موقع <http://ituarabic.org>

فهرس الجداول

فهرس الجـداول:

جدول رقم 1 : يبين تطور مستخدمي الانترنت لكل 100 شخص في الجزائر (من سنة

2000 إلى 2008)..... 33

جدول رقم 2 : يوضح تطور الاشتراكات في الهاتف الخليوي المحول لكل 100 شخص

بالجزائر (من سنة 2000 إلى 2008)..... 34

فهرس الموضوعات

فهرس الموضوعات:

الإهداء.....	
شكر و عرفان	
مقدمة	أ
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة.....	7
مقدمة الفصل	7
المبحث الأول: ماهية الحكومة الالكترونية	7
المطلب الأول: نشأة ومفهوم الحكومة الالكترونية.....	8
المطلب الثاني: أهمية وأهداف الحكومة الالكترونية	11
المطلب الثالث: استراتيجيات الحكومة الالكترونية.....	14
المبحث الثاني: مفهوم الخدمة العمومية	16
المطلب الأول تعريف الخدمة العمومية.....	16
المطلب الثاني: نظم وأنواع الخدمة العامة	18
المطلب الثالث: أزمة الخدمة العامة والتحول للتسيير العمومي الحديث	20
المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العامة	23
المطلب الأول: أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية مؤسسات الخدمة العامة	23
المطلب الثاني: الحكومة الالكترونية وآفاق تحسين الخدمة العمومية	24
الفصل الثاني: تجربة الحكومة الالكترونية وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر	28

28	تمهيد
29	المبحث الأول: استراتيجية الالكترونية 2009-2013
31	المطلب الأول: إرهابات التحول الالكتروني في الجزائر
34	المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر
40	المبحث الثاني: واقع الخدمات العمومية الالكترونية في الجزائر
41	المطلب الأول: الجهود الحكومية لتحسين الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر
43	المطلب الثاني: معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية بالجزائر
	المبحث الثالث: مستقبل الحكومة الالكترونية في الجزائر ودورها في تحسين وترشيد
50	الخدمة العمومية
50	المطلب الأول: الحاجة إلى دعم القيادة السياسية
53	المطلب الثاني: إشراك القطاع الخاص في تطوير الحكومة الالكترونية
57	خاتمة
61	قائمة المصادر والمراجع
65	فهرس الجداول: