وضعية الحكومة الإلكترونية في الجزائر

لكحل محمد
طالب دكتوراه - تسيير عمومي
جامعة الجزائر ٣ - الجزائر

لقد أدركت بعض الدّول مؤخّرا –ومنها الجزائر– إلى ما تحقّقه الحكومة الإلكترونية من (مكاسب وإنجازات)؛ ولهذا سارعت إلى تبنّي مبادئ الحكومة الإلكترونية في إطار مشروع الجزائر الالكترونية ٢٠١٣، ومن ثمّ فالجزائر مطالبة بتوفير نماذج وفق ما يتماشى مع التركيبات العالمية، وتعود أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في العمل الحكومي من خلال تنمية وتطوير النشاطات والإجراءات، ونقلها من الوضعية التقليدية إلى الإطار الالكتروني وهذا بالاستخدام الأمثل للموارد كافّة وخاصّة تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ لأنّها تحقّق (التميّز والارتقاء) نحو الجودة. إضافة إلى ترشيد ثلاثية (الوقت والجهد والمال).

المحور الأوّل : الإطار النظريّ للحكومة الالكترونية

تعريف الحكومة الإلكترونية : تعدّدت تعاريف الحكومة الإلكترونية؛ نظرا للأبعاد (التّقنية والإدارية) التي هؤثّر عليها، وهناك عدّة تعاريف للحكومة الالكترونية ؛ ففي عام ٢٠٠٢ م عرّفت الأمم المتحدة الحكومة الإلكترونية بأنها "استخدام الإنترانت والشبكة العالمية العريضة لتقديم معلومات وخدمات للمواطنين" أمّا منظّمة التنمية والتعاون الاقتصادي فقد وضعت في عام ٢٠٠٣ التعريف التالي : " الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخصوصا الانترنت للوصول إلى حكومات أفضل "[1]. يعرّف البنك الدولي الحكومة الإلكترونية على أنها " مصطلح حديث يشير الى اكتشاف طرق ووسائل جديدة باستخدام تكنولوجيا لمعلومات والاتصال؛ من أجل زيادة وكفاءة وفعالية الحكومة في تقديم الخدمة للمواطنين"[2]. الحكومة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات في إنجاز المعاملات الادارية، وتقديم الخدمات المرفقية والتواصل مع المواطنين [3]. يتّضح أنّ الحكومة الإلكترونية **تتميّز** عن الحكومة التقليدية في أنها[4].

– **إدارة بلا أوراق** : حيث يتمّ تعويض الأوراق بكلّ ما هو الكتروني من أرشيف الكتروني، بريد الكتروني.

– **إدارة بلا مكان** : فهي لا تمارس عمليّاتها في مكان محدّد؛ وإنما يكون العمل من خلال المؤسّسات الافتراضية لاستخدام الهاتف النقّال، المؤتمرات الالكترونية...

– **إدارة بلا زمان**: لا يحكم عملها وقت محدّد؛ فهي تعمل ٢٤ / ٢٤ ساعة وعلى مدار الأسبوع.

– **إدارة بلا تنظيمات روتينيّة**: فهي تعمل من خلال المؤسّسات الشبكية والمؤسّسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

– **محتوى الحكومة الإلكترونية**: يمكن تقسيم محتوى الحكومة الإلكترونية إلى الآتي: (5)

- محتوى معلوماتيّ يشمل استعلامات الجمهور كافّة وكذلك المؤسّسات العمومية.
- محتوى خدميّ يغطّي المجالات المتعلّقة بالخدمات الضرورية اليومية كافّة.
- محتوى اتصاليّ يربط المواطنين والأجهزة العمومية معا في وقت واحد.

– **أشكال الحكومة الإلكترونية**: تتمتّع الحكومة الإلكترونية بأبعاد هي كالآتي(6):

– **المعاملات والخدمات من الحكومة إلى المواطن (G2C)**، وتضمّ التعاملات الإلكترونية كافّة التي تتمّ بين الحكومة والأفراد؛ كـ(التسجيل المدني والخدمات الصحية، التعليم والخدمات الاجتماعية) وغيرها من الخدمات.

– **المعاملات والخدمات من الحكومة إلى وحدات الأعمال (G2B)**: أيّ: التعامل الإلكتروني بين الحكومة ووحدات الأعمال والخدمات الاعمال والحكومة؛ وذلك من خلال إصدار الحكومة لقراراتها لوحدات الأعمال ونشرها على مواقع الانترنيت، وبدورها تستطيع تلك الوحدات الردّ عليها من خلال الشبكة.

– **المعاملات والخدمات من الحكومة إلى الحكومة (G2G)**: التعامل الالكتروني داخل أجهزة الدولة، ومن بين هذه الخدمات (نشر الميزانية التي تقرّها الدولة لكلّ وزارة، نشر الأجهزة الحكومية معلومات عن نشاطاتها) وغيرها من الخدمات والشكل التالي يوضّح (أبعاد وأشكال) الحكومة الإلكترونية.

– **أهداف الحكومة الإلكترونية**: إنّ تطبيق الحكومة الإلكترونية بطريقة ممتازة يتطلّب (أن نكون على دراية شاملة وكاملة بالأهداف الرئيسية التي تحقّقها الحكومة الإلكترونية). ومن بين الأهداف يذكر الباحث ما يلي(7):

- رفع مستوى الأداء، وزيادة دقّة البيانات؛ ومن ثمّ تقليص الازدواجيّة وزيادة الثقة.
- تقليص الإجراءات الإدارية.
- الاستخدام الأمثل للموارد البشرية ورفع كفاءة العاملين هذا في ظلّ الرقمية.
- زيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الأداء في إطار مشروع الحكومة الإلكترونية التي تسعى إلى تحسين جودة الخدمات العمومية.

– **خصائص الحكومة الإلكترونية**: إنّ الحاجة التي أدّت إلى اختيار الحكومة الإلكترونية تعود إلى الخصائص التالية(8):

- سهولة الاستعمال؛ وذلك بتيسير الوصول إلى الأجهزة الحكومية الالكترونية في ظلّ البحث عن الخدمة العمومية
- الوصول إلى أيّ مكان؛ وذلك بتواصل المستخدم من أي موقع مناسب مع الحكومة الإلكترونية في إطار تنوّع الخدمات وتوسّع منافذها.
- الخصوصية والأمان؛ حيث توفّر الحكومة الإلكترونية السّرّيّة والأمن المعلوماتيّ والمصداقية؛ ممّا يساهم في بناء الثّقة.

المحور الثاني: استراتيجية الجزائر الالكترونية

– **أهداف مشروع الجزائر الالكترونية**: يعتبر مشروع الجزائر الالكترونية من المشاريع الجدّ مهمّة التي أطلقتها وزارة التكنولوجيا للإعلام والاتصال ابتداء من ٢٠٠٨ م وشاركت فيه العديد من الأطراف الفعّالة التي تنشط في مجال tic وكان عددهم حوالي ٣٠٠ شخصا؛ حيث تمّ عرض أفكار ومناقشة المشروع لمدّة ستة أشهر، وكانت الحصيلة ١٣ محورا تحدّد الأهداف المرجو إنجازها إلى غاية ٢٠١٣ م[9]:

- تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العامّة
- تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسّسات.
- تطوير الآليات والإجراءات وتمكين المواطنين من الاستفادة من (تجهيزات وشبكات) تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تطوير الاقتصاد المعتمد على المعرفة.
- تعزيز البنية التحتية للاتصالات من حيث التدفّق السريع.
- تطوير الإطارات البشرية.
- تدعيم البحث العلمي.
- تأهيل الإطار القانوني والتنظيمي.
- المعلومات والاتصال.
- تثمين التعاون الدولي في إطار الشراكة المتبادلة.
- وضع آليّات للتقييم والمتابعة.
- وضع إجراءات تنظيمية.
- توفير الموارد المالية.

ولقد سعت هذه المحاور إلى تحقيق نسبيّ للأهداف مشروع الجزائر الالكترونية ٢٠١٣ والمتمثّلة في[10]:

– تحقيق الفعالية والجودة في الخدمة العمومية

– القضاء على البيروقراطية (إلا أنّ هذا الأمر يبقى نسبيّا)

– تسهيل الإجراءات الإدارية

– تحقيق مبدأ العدالة . "في هذا الصدد أطلق عليها الباحث مصطلح "العدالة الالكترونية"

– **برنامج تنفيذ مشروع الجزائر الالكترونية ٢٠١٣** : لتنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية عملت الجزائر على وضع برامج متمثّلة فيما يلي[11]:

– برنامج تطوير التشريعات : من خلال إعداد قانون ينظّم معاملات الحكومية الكترونية

– برنامج تطوير البنية المالية : يعمل هذا البرنامج على تطوير المؤسّسات ماليّا .

– برنامج تطوير الإداري : ويشمل تطوير أساليب العمل الإداري في الجهات المقرّر استخدامها .

– برنامج التطوير الفنّيّ : يعمل هذا البرنامج على (تحسين الكفاءة التشغيلية، وتحديث أنظمة قواعد البيانات والبنية الأساسية للاتصالات) .

– ومن التحدّيات التي تواجه الجزائر في تقدّم المشروع يذكر الباحث منها[12]:

– محدودية انتشار انترنت في الجزائر على الرغم من التحفيزات التي تقدّمها الدولة في إطار البرامج الاستثمارية .

– نقص الوعي الجماهيري، وقلّة الثقافة الالكترونية عند مختلف شرائح المجتمع؛ ومن ثمّ يبقى هذا الأمر عائقا لتحقيق الجاهزية الكترونية .

– قلّة المتخصّصين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛ رغم ما تدعو إليه الجزائر من تنمية الكفاءات .

– وجود فجوة رقمية من منطقة إلى أخرى وهذا نتيجة لاختلاف في البنية للاتصالات .

المحور الثالث : تقييم وضعيّة الحكومة الإلكترونية في الجزائر .

١– **مؤشّر تطوّر الحكومة الالكترونية (EGDI) في ظلّ تقرير الامم المتحدة** : تتولّى الأمم المتحدة نشر تقرير سنوي يصنّف دول العالم من حيث تقدّمها في توجّه نحو خيار الحكومة وهذا في سنة ٢٠١٢ م، وشمل هذا التقرير ١٩٠ دولة، يقسم هذا المؤشّر تطوّر الحكومة إلى ثلاثة مؤشّرات فرعيّة هي : مؤشّر خدمات عبر الانترنت (OSI)، مؤشر البنية التحتية للاتصالات (TII) ومؤشر رأس مال البشري (HCI) حيث يتراوح كلّ مؤشّر فرعي بين واحد والصفر لا يعني تراجع قيمة مؤشّر ما من تقرير إلى آخر بتراجع مستوى أداء البلد؛ وإنّما يعني درجة المقارنة بين الدول . وتحسب قيمة المؤشّر الإجمالي لكلّ بلد حسب العلاقة التالية[13]:

$$EGDI=0.34(OSI)+0.33(TII)+0.33(HCI)$$

٢- **مؤشّر الخدمات عبر الانترنيت**: يعتبر هذا المؤشّر دلالة على حضور البلدان على موقع الانترنت من خلال البوابة الالكترونية الرسمية؛ حيث يعبّر عن هذا المؤشّر رياضيّا كالآتي (14):

قيمة مؤشّر الخدمات عبر الانترنت (OSI) = نتيجة البلد في هذا المؤشّر – أضعف نتيجة بين الدول الاعضاء / أعلى نتيجة بين الدول الأعضاء لهذا المؤشّر – أضعف نتيجة بين الدول الأعضاء لهذا المؤشر

يعتبر هذا المؤشّر الفرعي مؤشّرا مركبّا من خمسة مؤشّرات أخرى لكلّ منها وزن يقدّر بـ ٢٠٪؛ حيث تمثّل هذه المؤشّرات في:

مؤشّر عدد الحاسبات الشخصية لكلّ ١٠٠ شخص PCP100،

مؤشّر عدد مستخدمي الانترنت لكلّ ١٠٠ شخص .IUP100.

مؤشّر عدد خيوط الهاتف لكلّ ١٠٠ شخص 0 TLP10،

مؤشّر عدد المشتركين في الهواتف النقالة لكلّ ١٠٠ شخص MCP100،

ومؤشّر عدد المشتركين في النطاق العريض من بين كلّ 100 شخص FBS100 وفيما يلي بيان لكيفيّة حساب هذه المؤشّرات (15):

قيمة مؤشّر عدد الحاسبات الشخصية لكلّ ١٠٠ شخص= نتيجة البلد في هذا المؤشّر – أضعف نتيجة بين الدول الأعضاء / أعلى نتيجة بين الدول الأعضاء لهذا المؤشر – أضعف نتيجة بين الدول الأعضاء لهذا المؤشّر

مؤشّر البنية التحتية للاتصالات TII=

$$FBSP100+MCSP100+TLP100+IUP100+PCP100 / 5$$

٢-الحكومة الإلكترونية في الجزائر: تحتل الجزائر حسب تقرير تطوّر الحكومة الإلكترونية لسنة ٢٠١٢ م الذي تصدره الأمم المتحدة المرتبة ١٣٢ عالميّا من أصل ١٩٢ دولة، ويبرز هذا التقرير تطوّر الاتجاه نحو الحكومة الإلكترونية للمستويات الضعيفة التي تسجّلها الجزائر، في هذا الصّدد يوضّح الشكل التالي قيمة المؤشّر بالنسبة للجزائر؛ فهو متوقّف عند مستوى ٠.٣٧ ومن ثم يثبت دلالة على التأخّر الحاصل في توجّه الجزائر نحو الحكومة الإلكترونية والعمل على الاستفادة من أهدافها.

أمّا عن مؤشّر الخدمات عبر الانترنت فسيوضّح أداء الجزائر في الجدول الآتي. وكقراءة أوّليّة يعتبر الأداء ضعيفا وهذا باعتبار أنّ قيمة المؤشّر لم تتجاوز ٠.٣٣ من ١ وهو ما يثبت مدى تراجع مستوى الخدمات الالكترونية العمومية المقدّمة على شبكة الانترنت وهناك ضعف من حيث تواصل المواطن مع الحكومة عبر الشبكة.

الجدول رقم ١ : مؤشر الخدمات عبر الانترنت في الجزائر

السنوات	2008	2010	2012
مؤشر الخدمات عبر الانترنت	0.2241	0.0335	0.2549

SOURCE; UNITED NATIONS. E-GOVERNEMENT 2008.2010.2012

أمّا فيما يخصّ تطوّر مؤشّر البنية التحتية للاتصالات كما هو موضّح في الجدول الآتي فإنّه يعتبر الإشكال التي يحول بين الجزائر والحكومة الإلكترونية؛ لأنّها سجّلت مستويات ضعيفة تعكس تدهور وتخلّف البنية التحتية للاتصالات مقارنة بسائر دول العالم.

الجدول رقم ٢ : مؤشّر البنية التحتية للاتصالات في الجزائر

السنوات	2008	2010	2012
مؤشر البنية التحتية للاتصالات	0.1230	0.0412	0.1812
PCP 100	0.012	1.07	0.58
IUP 100	0.083	10.34	12.50
TLP 100	0.088	9.06	8.24
MCSP 100	0.414	81.41	92.42
FBSP 100	0.019	0.085	2.54

SOURCE; UNITED NATIONS. E-GOVERNEMENT 2008.2010.2012

الخاتمة: يعتبر مشروع الجزائر الالكترونية مواكبة للتطوّرات العالمية؛ إلا أنّ وضعيّته لم تصل إلى المستوى المطلوب على الصعيد العالميّ؛ ويرجع هذا إلى بعض العوائق التي تحول دون ذلك؛ والمتمثّلة في تقصّي البنية التحتية وغياب بعض النصوص القانونية التي تحكم المعاملات، إضافة إلى محدوديّة انتشار الأنترنت؛ فمن أجل أن تتحسّن هذه الوضعيّة فعلى الجزائر أن تعمل بجدّيّة على تطوير الخدمات الإلكترونية، والعمل على انتشار بوابة الكترونية مع مطلع ٢٠١٧ م.

المراجع والتهميش:

١- بلعربي عبد القادر، وآخرون. تحديات التحول الى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الملتقى الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي. الجزائر.2010 م.ص10.

٢- عبد الفتاح الحجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، ط1 الاسكندرية مصر، 2008 م ص 22.

٣- سوسن زهير المهدي تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية ط1. االاردن.2011ص25.

٤- محمد القدوة الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة ط1. دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردنّ 2010 م ص43.

٥– منال صبحي محمد الحناوي الاستراتيجية الامنة للحكومة الالكترونية المؤتمر السادس لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية، يومي 6و 7 من ابريل 2010م.

٦ – خالد محمود إبراهيم، أمن الحكومة الإلكترونية الدار الجامعية الاسكندرية 2008 ص64.

٧– سعد غالب الياسين، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث الرياض، السعودية، 2005 م ص190.

٨–. منال صبحي محمد الحناوي الاستراتيجية الآمنة للحكومة الالكترونية. مرجع سبق ذكره ص6.

٩– مشروع الجزائر الكترونية 2013م منشور على موقع وزارة البريد والتكنلوجيا: http/mptic.Dz/e–Algeria

10–http/www.interieur.gov.dz consulter 23/10/2016

١١– واعر وسيلة دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الالكترونية بحث مقدم للملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة جامعة قسنطينة 2010 ص14.

١٢– بن عيشاوي أحمد. أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الاعمال. مجلة الباحث. ورقلة. العدد 2009.7ص293

13–united nations'–government for the.people.2012p120

١٤– مسعود بودخدخ، رحمة كرباش، واقع التحول نحو الحكومة الإلكترونية في الجزائر وتحدياته والملتقي العلمي الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر، الجزائر، 2013/5/14/13 م، ص 6.

١٥– مسعود بودخدخ، رحمة كرباش، مرجع نفسه، ص 7.

شرح المصطلحات:

G2C= Government to Consumer

G2G= Government to Government

G2B= Government to Business