

واقع بعض الهيئات الحكومية الجزائرية في تبنيها لمشروع الحكومة الإلكترونية وعلاقة المواطن بها

فنينش خديجة

أستاذة مساعدة بالمدرسة العليا
للتجارة- الجزائر

ملخص

من أجل القضاء على البيروقراطية وتحقيق الشفافية وكذا خدمة المواطن، حاولت الجزائر تحديث إداراتها وتبنت مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013" الهادف إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات في كل مستويات الحكومة والمؤسسات. اتبعت لهذا الغرض برامج ولجأت إلى مساعدات دولية للوصول إلى الأهداف المسطرة لكن يبقى هذا المشروع بعيدا عن مبتغاه حيث احتلت الجزائر المرتبة 132 من حيث تبنيها وتطويرها للحكومة الإلكترونية (1) في دراسة قامت بها الأمم المتحدة سنة 2012 وتبقى بعيدة عن دول عربية رائدة في هذا المجال كالإمارات العربية المتحدة (المرتبة 28)، البحرين (المرتبة 36) والمملكة العربية السعودية (المرتبة 41). إن هذه المرتبة التي بنيت على مؤشرات دقيقة تستدعي إجراء دراسات لمعرفة المعوقات التي حالت دون وصول المشروع إلى الهدف المنشود وكذا دراسة واقع تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية عند الهيئات الحكومية الجزائرية. تدخل مشاركتنا في هذا الإطار عن طريق دراسة

بعض المواقع الحكومية الجزائرية على الشبكة (الإنترنت) وإجراء استبيان موجه للمواطنين لمعرفة علاقتهم بها.

الكلمات الدالة: الحكومة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، واقع الجزائر الإلكترونية.

Abstract: To make administration transparency and offer better services to citizens, Algeria has tried to adopting the big project e-algeria 2013 to introduce communication technologies in all the government and its structures levels. Algeria has followed some programs with the assistance of some countries which have experience in this field to rich the objectives in the appropriate time but the project is so far from these ones. Our country is in the 132nd position in adoption of the e-government according to a United Nations study (2012) contrary to others countries as the Arab Emirates (23rd position), Bahrain (36th position), Saudi Arabia (41st). This position witch was made from exact indicators must been studied to know obstacles that make project not achieved. The studies in this field allow in the same time to know how much the concept of e-government is adopted by the Algeria Government authorities. We contribute to analyze this situation by studying some Algerian government web sites and making a survey to know the relation between citizens and government through services offered by these websites.

Mots clés: e-government, e-algeria 2013, e-government adoption in algeria

مقدمة وإشكالية البحث

تعمل الحكومة الإلكترونية على إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية بشفافية عالية (2) فتعتبر بهذا محركا لتطوير الشعوب وسبيلا للتنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال الخدمات المقدمة للمواطنين كأفراد أو مؤسسات استجابة لحاجياتهم وتسهيلا للتعامل معهم فهي تستطيع أن تساعد هؤلاء للمشاركة بآرائهم عبر الخدمات المقدمة فيعتبرون بذلك مستخدمين ومشاركين في عملية تقديم هذه الخدمات في آن واحد ومساعدين على اتخاذ القرار بالنسبة للحكومات. فهل الجزائر استطاعت أن تصل إلى هذه الأهداف المرجوة من خلال مشاريعها لتبني مفهوم الحكومة الإلكترونية خاصة من خلال المشروع الكبير الجزائر الإلكترونية؟

إن إشكالية بحثنا هذا تتمثل في ما يلي: ما هو واقع بعض الهيئات الحكومية الجزائرية في تبنيها لمشروع الحكومة الإلكترونية وما علاقة المواطن الجزائري بها؟

بداية تطبيق آليات الحكومة الإلكترونية بالجزائر: منجزاتها ومعوقاتها
للإجابة على الإشكالية التي طرحناها قمنا بالإطلاع على بعض البرامج الجزائرية في إطار الحكومة الإلكترونية وبعض مواقع الهيئات الحكومية الجزائرية على الشبكة مع دراسة محتواها بالإضافة إلى إجراء استقصاء بسيط لمعرفة رأي بعض المواطنين في المواقع الحكومية على الشبكة سنتحدث عنه لاحقا.

حسب تقرير The global Information Technology World Economic Forum Report 2013 متعلق بتقييم أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال (3) على الاقتصاد في كل من 114 دولة، تبين أن الجزائر كانت في المرتبة 118 سنة 2012 وصارت في المرتبة 131 في 2013 أي ما قبل الأخيرة ضمن البلدان العربية قبل ليبيا. لقد تم هذا الترتيب حسب المؤشر NRI : Networked Readness Index الذي يقيم حضور البلدان في مجال استعمال تكنولوجيا المعلومات بخصوص النمو، التنافسية ورفاهية مواطنيها. كانت الجزائر في المرتبة 100 من حيث الاستعمال الشخصي لتكنولوجيا المعلومات و144 في استعمالها في مجال الأعمال و139 في استعمالها في النطاق الحكومي. إثر الإعلان عن هذه النتائج، ردت الهيئات المختصة في وزارة البريد والمواصلات على أن المؤشر المستعمل غير كاف لعملية ترتيب البلدان من حيث استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال فهناك عوامل أخرى تشهد على تطور الجزائر في هذا المجال حيث بالرغم من شساعة القطر الجزائري إلا أنه مجهز ب3500 مكتب بريد والنظام يقوم بتسيير 10 ملايين حساب بريدي كذا استعمال الألياف البصرية على أكثر من 60000 كم بالإضافة أنه لم يتم التواصل مع الهيئات الجزائرية المعنية من طرف خبراء لكتابة التقرير لذا كان ترتيب الجزائر بصفة مجحفة.

مما لا شك فيه أن النوايا السياسية حسنة والجزائر تشهد اهتماما بالغا بمجال التكنولوجيا رغم تأخرها في الدخول فيه في الوقت المناسب لكن هناك معوقات تحول دون أخذ مكانة بارزة في هذا الميدان نتطرق إليها لاحقا ولنسرد قبل هذا بداية التفكير في إرساء قواعد الحكومة الإلكترونية بالجزائر. ففي سنة 2009 أعلن عن مشروع (4) سمي بالجزائر

الإلكترونية e-algérie الذي كانت محاوره الرئيسية هي تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية وعصرنتها لتقديم خدمة أحسن للمواطنين من خلال الشبكة خاصة. من الجوانب التي يأخذها بعين الاعتبار: استكمال البني الأساسية المعلوماتية، وضع نظم معلوماتية مندمجة، نشر تطبيقات قطاعية متميزة، تنمية الكفاءات البشرية، تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والشركات والعمال والإدارات الأخرى. يتم الوصول لهذه الأهداف بتنشيم التعاون الدولي لغرض استخدام أمثل للتكنولوجيات والمهارات المكتسبة عند الدول الرائدة في هذا المجال ومن بين مشاريع التعاون مشروع MEDA II¹ ومشاريع أخرى مع الاتحاد الأوروبي. إن إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية من شأنها تنظيم العمل وإصلاح الإجراءات الإدارية وفك مركزية الحوكمة مع إدخال أدوات جديدة في التسيير واتخاذ القرار. ينفذ هذا الهدف من خلال مجموعة من العمليات منها استكمال الشبكات المعلوماتية، اقتناء وتجديد حظيرة التجهيزات المعلوماتية وغيرها من المعدات. بالإضافة إلى هذا اقتناء نظم معلومات كمعدات تخطيط موارد المؤسسات ERP² ونظم المعلومات الجغرافية (SIG³)، تفعيل حلول لرقمنة المعلومات، تفعيل نظم التسيير الإلكتروني للمستندات (GED)، إنشاء مكتبة إلكترونية ودليل إلكتروني، إعداد مخطط توجيهي للحوسبة لتطوير وتكييف المحيط المعلوماتي، تطوير منصات التعليم عن بعد (e-Learning) واقتناء نظم تسيير حسب المهن. من أهداف المشروع أيضا إقامة بوابة الحكومة الإلكترونية على

¹ برنامج لمساعدة دول البحر الأبيض المتوسط من طرف الإتحاد الأوروبي

² Entreprise Resource Planning (Système de gestion intégré)

³ Système d'Informations Géographique

الشابكة من أجل إيجاد قناة اتصال ما بين الإدارات والمواطنين مع مراعاة تأمينها وتسييرها بكفاءة عالية وجعلها تمدّ بخدمات إلكترونية (e-services) تهدف إلى تأكيد تواجد الإدارة وإضفاء شفافية أكبر عليها بطريقة تفاعلية تلبي حاجيات المواطنين أو المتعاملين الاقتصاديين وتساهم بذلك في تحقيق التنمية في كل مجالات الحياة .

من المنجزات (5) التي حققتها الجزائر في إطار هذا المشروع: إنشاء شبكة حكومية داخلية إلكترونية بمقاييس عالمية، استعمال برنامج خاص بالوظيف العمومي "إدارة Idara" لتسيير حسن للهياكل التابعة له، إنشاء مواقع على الشابكة تقريبا لكل الوزارات والهيئات الحكومية، تسليم بطاقات تعريف وجوازات سفر بيومترية، وضع نظام لمتابعة الملفات القضائية، ربط المؤسسات الصحية عن طريق شبكة معلوماتية، استعمال بطاقة الشفاء لاقتناء الأدوية والمتابعة الصحية، إنشاء موزعات وبطاقات سحب ودفع بنكية، إنشاء برامج للإطلاع على نتائج امتحانات البكالوريا والمتوسط، التسجيل الأولي لحاملي شهادة البكالوريا في الجامعات، إنشاء شبكات خاصة بالبحث العلمي ومشاريع لتطوير التعليم الإلكتروني بالجامعة والتكوين عن بعد.

لكن كانت هناك معوقات حالت دون الوصول إلى الأهداف المسطرة في الوقت المناسب منها (6) : عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات في تلبية طلبات التجهيزات لاستعمال الشابكة الذي يعتبر من الأسباب التي أدت إلى محدودية انتشار استخدام الشابكة في الجزائر، عدم استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى مما يؤدي إلى تأخر استخدام الشبكات والبرامج وقواعد البيانات بفاعلية، ضعف التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية

والتجارية وتخوف المتعاملين الاقتصاديين والمواطنين من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم للأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني والتأخير الكبير في تحيين حساباته، محدودية الجانب التشريعي المتخصص في هذا المجال ونقص الكفاءات التقنية في الوزارات والهيئات الحكومية عددا أو كفاءة أو قلة تثمين جهودهم.

دراسة بعض مواقع هيئات حكومية جزائرية على الشبكة

للتقرب من الواقع الذي تعيشه الحكومة الإلكترونية في الجزائر ارتأينا زيارة بعض مواقع الوزارات والهيئات الحكومية على الشبكة لمعرفة الخدمات المقدمة للمواطن في هذا المجال. من المواقع التي اخترناها البوابة الإلكترونية "المواطن" والمواقع التي تشهد توافدا كبيرا عليها من طرف الزوار وترتب أقل من 100000 في الثلاثة أشهر الأخيرة من طرف موقع الإحصائيات أليكسا¹ لأن هذا الموقع لا يمد بإحصائيات للرتب ما بعد هذا الحد.

بالنسبة للبوابة الرسمية للحكومة الجزائرية² "المواطن" Portail e-citoyen فقد فتحت على الشبكة بتاريخ 9 ديسمبر 2009 (7) من طرف وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وهي عبارة عن شباك واحد يسهل للمواطن الحصول على المعلومات الإدارية للحكومة. تعمل لجنة مشكلة من ممثلين من كل الوزارات على الإشراف على محتوى البوابة المقدم باللغتين العربية والفرنسية وتشمل خدمات متنوعة ومعلومات تخص المواطنة، الأسرة، وسائل التنمية، الحياة العملية، وسائل

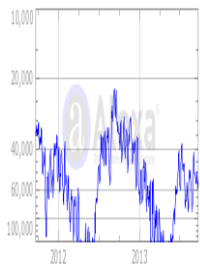
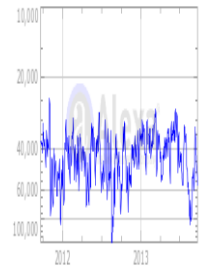
¹ www.alexa.com

² www.elmouwatin.dz

الراحة، الشركة، الأرقام الهاتفية الخضراء والدليل الخاص بالسفارات، المطارات، البنوك والتأمينات، المراكز الإستشفائية، الولايات، المؤسسات والوزارات، العيادات الخاصة... بالإضافة إلى هذا نجد النصوص القانونية وخدمات عن بعد واستثمارات ومستجدات وملفات متفرقة كما تحتوي أيضا على استطلاع للرأي عن الخدمات المقدمة من طرف الهيئات الحكومية ومحرك بحث. تتوفر البوابة على وظائف مفيدة وبها روابط للهيئات المعنية وهي غنية بالمعلومات والخدمات ولكن لها نقائص مثل:

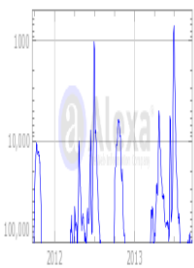
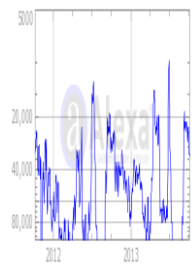
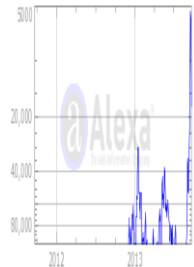
- عدم معرفة كل المواطنين بهذه البوابة إذ تم ترتيبها 247304 عالميا حسب موقع أليكسا و1040 على المستوى الوطني لذا يستلزم إعلام المواطنين بوجودها.
- لا يوجد الموقع على الشبكات الاجتماعية فلا يمكن للمواطن إبداء آرائه حول الخدمات الحكومية.
- بعض الروابط لا تعمل كدليل الوزارات باللغة العربية والتسجيل في وكالة عدل... كما أن الثغرات موجودة بالنسخة العربية أكثر من النسخة الفرنسية كخانة "خدمات عن بعد واستثمارات" إذ لا يوجد من خلالها أي استثمارة للتحميل.
- بعض المعلومات غير تامة كقائمة الأدوية القابلة للتعويض من قبل الضمان الاجتماعي المتحصل عليها عن طريق الخانة "تدابير أخيرة" لا تعطي القائمة ولكن النص القانوني فقط.
- لا تتأقلم البوابة مع عناصر شخصية للمواطن كعمره وجنسه واهتماماته.
- لا توجد نسخة من البوابة خاصة بالنقل.

بالإضافة إلى هذه البوابة زرنا بعض المواقع الحكومية الجزائرية على أساس ترتيبها بين المواقع الحكومية الأخرى التي لا تشهد توافدا كبيرا عليها من طرف المواطنين ووجدناها تقدم بعض الخدمات مثل وثائق للتحميل، استمارات، إرشادات، استعلامات، معلومات عن القطاع المعني بالأمر وروابط خاصة به على الشبكة... وهي تتباين من حيث تحديث معلوماتها ووفرته أو قلتها، شكلها وسهولة استخدامها ونوعية الخدمات المقدمة للمواطن (جدول 1).

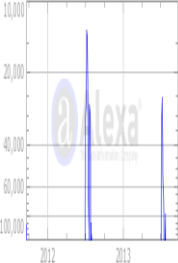
الترتيب في العالم الماضيين ¹ على موقع Alexa	رتبة الموقع في العالم والجزائر من حيث الزيارات	ملاحظات	الخدمات الموجودة	الموقع	الوزارة أو الهيئة الحكومية المعنية
	50 196 228	الموقع معطل لفترة كتابة هذه المشاركة (شهر أكتوبر 2013). يرتفع عدد الزيارات في فترات فتح مناصب العمل.	إعلانات خاصة بالوظائف على مستوى الإدارات العمومية تمكن البحث حسب الولايات، التخصص، الشهادة...	http://cours-fonction-publique.gov.dz/	الوظائف العمومية
	43 659 209	باللغات العربية، الإنجليزية والفرنسية. عدد الزيارات تقريبا متكافئ على طول العام	الإطلاع على الدستور والجريدة الرسمية، القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، بحث حسب المواضيع، الإطلاع على منشورات	www.joradp.dz/ الجريدة الرسمية	رئاسة الجمهورية الأمانة العامة للحكومة

¹ إحصائيات بتاريخ 2013/10/05

واقع بعض الهيئات الحكومية الجزائرية في تبنيها لمشروع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها المواطن بها

			مصالح الأمانة العامة للحكومة، روابط مختلفة، اقتراحات.		
	12 419  503	باللغة العربية فقط. الرابط الخاص بالتسجيلات لا يعمل http://in.sbac.one c.dz عدد الزيارات يرتفع في فترات الإعلان عن الامتحانات أو قرب آجالها	نتائج إمتحانات البكالوريا، شهادة التعليم المتوسط، شهادة التعليم الإبتدائي، فروع الديوان، رزنامة الإمتحانات، تسجيلات يمكن إرسال طلب الشهادات النهائية للبيكالوريا، أرشيف مواضيع وحوليات الإمتحانات المدرسية.	www.on.ec.dz/	وزارة التربية الديوان الوطني للامتحانات والمسابقات
	48 795 93 	باللغة العربية فقط سبر الآراء موجود عدد الزيارات يتناقص لفترات قليلة فقط في السنة خاصة في العطل المدرسية.	التسجيل عن بعد، دروس تفاعلية، دروس للتحميل، شروط التسجيل، المقرر، وجود منصة للتعليم عن بعد "معلم"، ...	www.on.efd.edu.dz	وزارة التربية الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد
	44 662 74 	النسخة العربية لا تعمل شكل الموقع غير ملائم لموقع رسمي يفتقر إلى المعلومات عرف عدد مرتفع من الزيارات في شهر سبتمبر 2013 (تسجيل 2013 وصعوبة	استمارات، معلومات عن المشاريع، مناقصات، مستجدات، نصوص قانونية، روابط	www.aa.dl.com.dz	وزارة السكن الوكالة الوط نية لترقية السكن وتطويره "عدل"

واقع بعض الهيئات الحكومية الجزائرية في تبنيها لمشروع الحكومة الإلكترونية وعلاقتها المواطن بها

		في التسجيل عبر الاستمارة. لم يتم تحديثه لأخذ التسجيلات الأخيرة بعين الاعتبار			
	134 632 1 192 	باللغتين العربية والفرنسية يعرف ارتفاع عدد الزيارات في فترة تسجيل في الجامعات بالنسبة للحاصلين على شهادة البكالوريا.	معلومات عن الوزارة و الدواوين، معلومات عن الشبكة الجامعية وهياكل البحث، نصوص تشريعية، التصديق على الوثائق ذات الطابع الأكاديمي والبداغوجي، خدمات على الخط (معادلة الشهادات، تربصات قصيرة المدى، دليل الوزارة، مشاريع (CNEPRU	www.mesrs.dz/	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جدول 1: حالة المواقع الإلكترونية لبعض الهيئات الحكومية الجزائرية

بالإضافة إلى هذه القائمة أخذنا بعين الاعتبار مواقع قطاع البريد والاتصال التي تلقى أيضا توافدا كبيرا عليها من طرف المواطنين كبريد الجزائر¹ للاستعلام عن الرصيد البريدي فهو في المرتبة 12250 عالميا و48 ووطنيا واتصالات الجزائر² التي يرتب موقعها 105 795 عالميا و553 ووطنيا وفرعها مؤسسة "جواب"³ التي يرتب موقعها 73 721

¹ www.poste.dz

² www.algeriatelecom.dz/

³ www.djaweb.dz/

عالميا و358 وطنيا فهذا يدل على مدى اهتمام المواطن الجزائري بالتكنولوجيا خاصة إذا ما كانت الخدمات فعالة.

نستطيع أن نستنتج من هذا كله بأن القطاعات التي يلجأ إليها المواطن الجزائري للبحث عن المعلومات بصفة مكثفة هي قطاعات السكن، التعليم، الوظيفة العمومي، القوانين، وسائل الاتصال. فواقع هذه الهيئات جد مطلوبة. نلاحظ أيضا أن اللغة العربية مستعملة في جل المواقع إلا أن تحديث محتواها ليس بالصورة نفسها للمحتوى باللغة الأجنبية كما أن الخدمات غير كافية ولا تسد حاجيات المواطنين وليست فعالة دائما. كتعطل المواقع حين ملء الاستمارات وعدم وجود الوثائق المراد تحميلها. هناك أيضا قطاعات أخرى تهتم المواطنين خاصة الشباب منهم لا تلقى صدى كبيرا لديهم فموقع وزارة العمل¹ والتضامن يفتقر إلى المعلومات بالرغم من أن هناك خلية استماع يمكن الكتابة لها عن طريق استمارة ونسخته باللغة العربية ناقصة بالمقارنة مع النسخة باللغة الفرنسية والغريب إن هذا الموقع الرسمي يعطي رابطا خاطئا لوكالة الوطنية للشغل ANEM. اطلعنا على الرابط الصحيح لهذه الوكالة ووجدنا أنها موجودة إلا بالنسخة الفرنسية وبأن التسجيل عن بعد مثير إليه ولكن لا يعمل وليس له ترتيب جيد لا عالميا ولا محليا (481841 عالميا و1953 وطنيا) إذ ما قارناه بالطلب الكبير للشغل في أوساط الشباب. أما الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب ansej فموقعها² على الشبكة أيضا لا يحظى باهتمام كبير من طرف الشباب فهو مرتب 331189 عالميا و1590 وطنيا وهو باللغتين العربية والفرنسية ويمد بملفات ومعلومات

¹ www.mtess.gov.dz

² www.ansej.org.dz

متوفرة بكثرة باللغة الأجنبية. يعود عدم اللجوء إلى هذه المواقع إلى نقص الدعاية لها ونقص الخدمات التي تمكنهم من التقليل من عناء البيروقراطية.

شهدت وزارات أخرى نشاطا (8) من حيث تبنيها لمشروع الحكومة الإلكترونية كوزارة العدل حيث عرف القطاع إرادة سياسية تهدف إلى إصلاح وعصرنة العدالة فحققت الخدمات التالية: الشباك الإلكترونية على مستوى المجالس الذي يمكن المواطن من الحصول على وثيقة السوابق العدلية في ظرف زمني قياسي، وضع نظام جديد يخص تسيير ومتابعة مسار الأشخاص داخل المؤسسات العقابية، استرجاع الأرشيف التاريخي الخاص بالمجاهدين الذين دخلوا السجون الفرنسية خلال فترة الاحتلال ولوزارة العدل موقعا على الشابكة أنشئ عام 2009¹ لتمكين المواطن من الحصول على النصوص القانونية أو التعديلات وكذا إبداء انشغالاتهم أو طلب موعد لقاء مع المسؤولين باستعمال البريد الإلكتروني خاصة بالنسبة للمواطنين القاطنين خارج الجزائر العاصمة فتجنبهم بهذا مشقة التنقل وريح الوقت وإنقاص التكاليف كما زود الموقع بمنتدى للتمكين المواطنين من مناقشة مسائل حول الثقافة القانونية. إن الهدف من هذا كسب ثقة المواطن في عدالته خاصة وأن سلسلة من الإجراءات شرع في تنفيذها مثل إمكانية الحصول على شهادة السوابق العدلية والجنسية من خلال تقديم طلب عبر موقع الوزارة على الشابكة.

¹ www.mjjustice.dz

علاقة المواطن الجزائري بالهيئات الحكومية من خلال مواقعها على الشبكة

إن مساعي الهيئات الحكومية الجزائرية من شأنها تسهيل التعامل مع المواطن وخدمته لكن ما درجة اهتمام هذا الأخير بها؟ للإجابة عن هذا السؤال ومعرفة علاقة المواطن بالموضوع قمنا بتقديم استبيان (أنظر الملحق) لحوالي 80 شخص بطريقة مباشرة وبإرساله عبر البريد الإلكتروني لمعرفة كيفية تعامل المواطن الجزائري مع الوسائل التكنولوجية فلم نتلق من هذا إلا 15 رداً وقد استنتجنا عدم الاهتمام بمثل هذه المواضيع من طرف المستجوبين فحتى الطبقة المثقفة لا ترد على البريد الإلكتروني إيجاباً أم سلباً (علماً أن أغلب العينة من الجامعيين). كل المستجوبين مرتبطين بالشبكة سواء من مكان العمل أو من المنزل أو من كليهما لكن يجدون في الغالب أن التدفق متوسط (60%) أو ضعيف (20%). 60% منهم يزورون مواقع حكومية كوزارة التعليم العالي والبحث العلمي ومواقع الجامعات والمعاهد، الجريدة الرسمية، وزارة السكن (وكالة عدل)، وزارة التجارة والصناعة، الوظيف العمومي، وزارة الداخلية، الوزير الأول، اتصالات الجزائر. أغلبهم يزورون هذه المواقع لأجل البحث عن المعلومات (66%)، لتحميل وثائق أو طباعتها (40%) ولملء استمارات من أجل الحصول على خدمات معينة (20%). أما بالنسبة للمواقع الغنية بالمعلومات الهامة في نظرهم هي بعض المواقع الجامعية، الوظيف العمومي والجريدة الرسمية وأقربها من حيث المحتوى وكالة عدل ووزارتي الصناعة والتجارة. 20% منهم سبق لهم أن أرسلوا بريداً إلكترونياً لهيئة معينة وتمت خدمتهم أو الرد عليهم لكن 66% منهم لم يستعملوا هذه الوسيلة. بالنسبة للاستمارات 33% سبق لهم أن ملئوا

استمارة للاستفادة من خدمة على إحدى المواقع الحكومية كوكالة عدل، وزارة التعليم العالي، و60% لم يفعلوا هذا. تعد القرصنة إحدى المخاوف لتعرض المعلومات الشخصية لها فأغلب المستجوبين أكدوا ذلك 54% مقابل 13%. من بين الأمثلة التي تخص تحميل الوثائق من المواقع الحكومية استمارة للحصول على جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية، قانون المالية، تفاصيل عن شخصيات حكومية... وتتباين آراؤهم من حيث تفضيل التعامل مع الهيئات الحكومية عن طريقة تقليدية مباشرة (33%) أو عن طريق وسائل متاحة عبر الشبكة (60%) فهناك ثلاثة أشخاص فقط يفضلون الطريقتين أما الباقين فلا يهتمهم الأمر. من مزايا الطريقة التقليدية ذكر المستجوبين: التأكد من الاستماع وسرعة الحصول على الإجابة، توجيه أحسن، معرفة تفاصيل أكثر، ومن بين مساوئها: مشكل إيجاد شخص يفيدك بالمعلومات، أغلبية العمال لا يحترمون أوقات العمل وفي كل مرة لا تجد من يتكلف باستقبال طلبك أو إرشادك، بطيئة، احتمال ضياع الوثائق الأصلية. أما بالنسبة للطريقة الإلكترونية فمزاياها المذكورة هي: ربح الوقت، الفاعلية، طريقة منظمة، تسهل الفهم والحصول على المعلومات، تمكن من متابعة الطلب أو التسجيل، سريعة، الحفاظ على الوثائق الأصلية، عدم مقابلة الأشخاص، عدم الانتقال إلى الهيئات الحكومية، عدم التعرض إلى الازدحام، مسيطرة العصر، التخلص من تعسف الإدارة. لكن ذكر المستجوبون بعض عيوبها المتمثلة في التخوف من انعدام الإجابة. وأخيرا اقترحوا المستجوبون بعض النقاط المتمثلة في وجوب الحصول على تدفق سريع للشبكة وفاعلية الخدمة، وجوب مواكبة العصر، وجوب استغلال أمثل للمواقع الحكومية فيجب

تحسين محتواها وتحديثه بصفة دائمة ويرون بأن الشبكة هي الطريقة المثلى للتعامل مع الهيئات الحكومية.

خاتمة وتوصيات

إن الحكومة الإلكترونية تساهم في تنمية البلدان وترقية مواطنيها بتقليص الفقر والنفقات وجعل التعليم متوفرا ومساعدة الشباب على إيجاد العمل ومعرفة حقوقهم في هذا المجال. تمكنهم أيضا من المشاركة في الحكم عن طريق إبداء آرائهم واقتراحاتهم لكن بلدنا لم يصل بعد إلى هذا الحد من التطور فحسب مستشار في تكنولوجيا المعلومات في إطار مائدة مستديرة (9) اهتمت بتطور الشبكة في الجزائر وأثرها على الاقتصاد، أفاد بأن الجزائر في آخر الركب في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالرغم من أنها من السباقين في انطلاقتها في إفريقيا وينصح بأن تدخل الوزارات الشبكات الإلكترونية في مختلف أقسامها لتكون في مستوى التطور التكنولوجي لتحقيق فاعلية أكثر. بالفعل فقبل أن تكون للمؤسسات الحكومية علاقة جيدة بالمواطنين يجب أولا ترتيبها داخليا وتمكين موظفيها من التعامل مع التكنولوجيا مع إتباع التوصيات التالية من أجل تطوير الحكومة الإلكترونية في بلادنا:

- دراسة المشاكل الموجودة بإدارتنا أولا ثم وضع إستراتيجية للقاء عليها وإعداد طريقة للانتقال إلى التسيير بالوسائل التكنولوجية مع وجود إرادة سياسية تتبعها دراسات وتمويل كاف تساهم فيه بعض الهيئات العالمية ومراقبة في الميدان مع تشمين الجهود المقدمة من طرف الهيئات والأفراد.

- اللجوء إلى الشراكة وإلى المحترفين في مجال التكنولوجيا والاستعانة بتجارب الدول العربية.
- إيجاد شبكات داخلية مطورة ونظام معلوماتي فعال للهيئات الحكومية مع توفير الخدمات عن طريق قنوات مختلفة: الشبكة، النقل، مراكز الاتصال وغيرها تتأقلم مع طبيعة المواطنين من حيث أعمارهم، مستواهم التعليمي، لغتهم التي يتقنونها، حالتهم الجسدية (مكفوفين، مرضى،...)
- تطوير التكنولوجيا وتوفيرها لمنح الفرصة لكل المواطنين في استعمال الشبكة وحثهم على استعمالها بوضع وثائق وخدمات مثل ما يحدث في التسجيل الأولي في الجامعات أو التسجيل في مشاريع السكن لكن ينبغي أن تكون الخدمة عن بعد في المستوى المطلوب ثم تمكينهم من المشاركة بآرائهم ودراسة هذه الأخيرة لتحسين الخدمات في إطار المشاركة الإلكترونية عن طريق سبر الآراء أو الشبكات الاجتماعية أو قاعات المحادثة...
- استعمال لغات متعددة للوثائق مع فرض اللغة العربية وتحسين محتواها.
- تحديث سريع للمعلومات واستخدام أساليب مطورة لحفظها وأمانها كاستعمال تكنولوجيا المعلوماتية السحابية ¹ Cloud Computing للاستفادة من مزاياها على غرار الدول الرائدة في هذا المجال ككوريا الجنوبية وغيرها (1).
- تكوين التقنيين في هذا المجال وتحفيزهم.

¹ تقنية تستعمل فيها موزعات ذات سرعة معالجة وفرة تخزين كبيرة يتم الاتصال بها عبر الشبكة وهي بعيدة عن مكان تواجد المؤسسات التي تستعملها.

- رقمنة الوثائق الموجودة في أرشيف أي هيئة عمومية وتمكين المواطن من الوصول إليها بأقل كلفة وفي أقصر وقت.
- تمكين المواطنين من معرفة هذه المواقع ومحتواها عن طريق حملات إعلانية، البريد الإلكتروني، الشبكات الاجتماعية، خدمات ترفيهية وغيرها.
- التكفل بالجانب القانوني المترتب عن استعمال التكنولوجيا كتلك المتعلقة بالتوقيع الإلكتروني والمتابعة القضائية في حالة النفاذ إلى المواقع الإلكترونية مثلاً.

المراجع

- 1 United Nations E-Government (2012), "Survey", www.unpan.org/e-government
- 2 د. محمد سمير أحمد (2009)، "الإدارة الإلكترونية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة
- 3 Ntic Magazine (Avril/Mai 2013), « Tic dans le monde: L'Algérie passe de la 118ème place à la 131ème place », www.ntciweb.com
- 4 www.mptic.dz/ar/IMG/pdf/e-algerie.pdf
- 5 بلعربي عبد القادر ولعرج مجاهد نسيم ومغبر فاطمة الزهراء (2012)، "تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، ورقة مشاركة في: الملتقى العلمي الدولي الخامس حول "الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية" الذي نظّمته: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير المركز الجامعي خميس مليانة خلال الفترة: 13 و 14 مارس 2012. <http://iefpedia.com/arab>
- 6 د، أحمد بن عيشاوي (2009/2010)، "أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الاعمال"، ص 288-289، مجلة الباحث، جامعة ورقلة.
- 7 www.mptic.dz/fr/IMG/pdf/presentationportail.pdf
- 8 www.mjustice.dz
- 9 Amine Sayeh (Dec 2012), Ntic Magazine, www.ntciweb.com

من إعداد الأستاذة فنينش خديجة

المدرسة العليا للتجارة

في إطار تحضير بحث علمي يشرفني طلب مشاركتكم في بحث خاص بالإدارة الإلكترونية من خلال مساهمتكم في هذا الاستبيان. أشكركم مسبقا على المساعدة.

معلومات شخصية

الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

السن: ☐ [25-18] ☐ [35-26] ☐ [45-36] ☐ [46-55] ☐ [55<]

المستوى التعليمي: ☐ جامعي ☐ ثانوي ☐ ابتدائي

استعمال الانترنت

1- هل تستعملون شبكة الإنترنت؟ ☐ نعم ☐ لا

2- في حالة الإجابة ب "نعم" من أين؟

☐ مكان العمل ☐ المنزل ☐ مقاهي الإنترنت

3- كيف تجدون التدفق Débit ؟ ☐ جيد ☐ متوسط ☐

ضعيف

درجة الاهتمام والانتفاع بمواقع الإنترنت الحكومية والإدارات التابعة لها

هل تزورون مواقع حكومية جزائرية (وزارات، هيئات أخرى، ...) ؟

واقع بعض الهيئات الحكومية الجزائرية في تبنيها لمشروع الحكومة الإلكترونية وعلاقة المواطن بها

نعم ☐ لا ☐

2- في حالة الإجابة ب "نعم"

أذكرها؟

أذكر لما تزورونها؟

☐ للبحث عن المعلومات

☐ لتحميل وثائق أو طباعتها

☐ لمراسلة هذه الهيئات عبر البريد الإلكتروني

☐ لملء استمارات من أجل الحصول على خدمات معينة

☐ لطرح أسئلة عبر صفحات خاصة موجودة بهذه المواقع

هذا ☐ لغير

الغرض:.....

هل المعلومات موجودة بشكل يلبي احتياجاتكم؟

المواقع الغنية بالمعلومات الهامة بالنسبة لكم	المواقع الفقيرة بالمعلومات الهامة بالنسبة لكم

3- هل سبق لكم أن أرسلتم بريدا إلكترونيا لهيئة معينة وتم خدمتكم أو الرد عليكم؟

☐ نعم ☐ لا

في حالة الإجابة ب "نعم" اذكر اسم الوزارة أو الهيئة الحكومية:.....

.....

4- هل سبق لكم أن ملأتم استمارة للاستفادة من خدمة على إحدى المواقع الحكومية؟

☐ نعم ☐ لا

في حالة الإجابة ب "نعم"

اذكر اسم الهيئة:.....

هل وجدتم صعوبة ملئها؟ ☐ نعم ☐ لا

هل تتخوفون من تعرض معلوماتكم الشخصية للقرصنة؟ ☐ نعم ☐ لا

ما هي طبيعة الصعوبة (في حالة الإجابة ب "نعم")

☐ مشاكل تقنية ☐ غير مفهومة ☐ صعوبات

أخرى

هل تم أخذ استمارتكم بعين الاعتبار؟ ☐ نعم ☐ لا

5- هل تستطيعون تحميل الوثائق بسهولة من هذه المواقع ؟ ☐ نعم ☐ لا

أذكر هذه المواقع وطبيعة الوثائق المحمولة

الموقع	نوع الوثيقة

5- هل تفضلون التعامل مع الهيئات الحكومية

☐ عن طريقة تقليدية مباشرة ؟

☐ عن طريق وسائل متاحة عبر الإنترنت ؟

6- ماهي الفوائد التي تجنونها في كلتا الحالتين؟

في حالة التعامل بطريقة تقليدية	في حالة استعمال الإنترنت

9- آراء أخرى تريدون إبداءها حول الموضوع ؟

.....
.....
.....