

معوقات رقمنة المرافق العامة الجزائرية

*Obstacles to the digitization of Algerian public facilities**
عيساوي عبد النور

المركز الجامعي الببيض

البريد الإلكتروني: aissaouiabdenmour4@gmail.com

تاريخ النشر: 2023/12/31

تاريخ القبول: 2023/12/30

تاريخ الاستلام: 2023/12/04

ملخص: لم تعد رقمنة المرافق العامة خيارا للدول، بل هي اليوم واجب تقتضيه الضرورة الإدارية العصرية، وفي سبيل تحسين أداء المرافق العمومية تبدل الجزائر مجهودات للوصول إلى المبتغى من خلال تحسين الحوكمة العمومية برقمنة المرافق الخدمائية، وقد عرض وزير الرقمنة والإحصائيات سنة 2022 الإستراتيجية الوطنية للتحويل الرقمي والتي تهدف إلى تحسين الربط البيئي وتعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال. غير أن التحويل الرقمي المنشود لن يأتي بين عشية وضحاها، ذلك أن هناك العديد من الصعوبات التي تواجهه والتي ينبغي العمل على تذليلها.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة- معوقات- المرافق العامة.

Abstract: The digitization of public facilities is no longer an option for countries. Rather, it is today a duty required by modern administrative necessity. In order to improve the performance of public facilities, Algeria is making efforts to reach the goal by improving public governance by digitizing service facilities. The Minister of Digitization and Statistics presented in 2022 the national strategy for digital transformation, which It aims to improve interconnection and generalize the use of information and communication technologies. However, the desired digital transformation will not come overnight, as there are many difficulties facing it that must be worked to overcome.

Keywords: Digitization - obstacles - public facilities.

*المؤلف المرسل

مقدمة:

إن الضرورة الإدارية العصرية تقتضي رقمنة المرافق العامة للدول، وفي سبيل تحسين أداء المرافق العمومية تبدل الجزائر مجهودات للوصول إلى المبتغى من خلال تحسين الحوكمة العمومية برقمنة المرافق الخدماتية.

وفي سنة 2022م عرض وزير الرقمنة والإحصائيات الإستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي والتي تهدف إلى تحسين الربط البيئي وتعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، غير أن التحول الرقمي المنشود لن يأت بين عشية وضحاها، ذلك أن هناك العديد من الصعوبات التي تواجهه، والتي ينبغي العمل على تذليلها. إن رقمنة الخدمة العمومية فضلا عن جودة الخدمات التي توفرها فإنها تحقق السرعة المطلوبة لإنجاز أعمال كثيرة لم تعد الإدارة التقليدية قادرة على تحقيقها في وقت ضيق. وإن وجود أرضيات رقمية للبيانات قد ساهم بشكل كبير في الحد من الطوابير على مستوى الشبابيك الإدارية، وكذلك الحال بالنسبة لجميع المرافق العامة. غير أنه بالمقارنة مع العديد من دول العالم يتضح أن هناك دولا قد قطعت شوطا كبيرا في رقمنة المرافق العامة، وأن الجزائر بالنظر إلى هاته الدول المتقدمة تشهد تأخرا في المجال؛ بل إن بعض الدول النامية استطاعت أن تحقق قفزة نوعية في الرقمنة، لذلك يطرح التساؤل حول سبب هذا التأخر.

فما هي معوقات رقمنة المرافق العامة في الجزائر؟

للإجابة عن هذه الإشكالية نبحث عن الأسباب التي تقف وراء عدم رقمنة المرافق العامة بالشكل المطلوب رغم عزم الدولة على ذلك، ورغم تسيير البرامج وتخصيص الوسائل والهيكل.

إن معرفة السبب المعطل لأي عمل يمكن من تجاوزه، وبالتالي القيام بالعمل دون عناء؛ وهنا تكمن أهمية هذا الموضوع، حيث أن تشخيص الداء من خلال

معرفة معوقات الرقمنة في الجزائر، يمكننا من القدرة على إعطاء توصيات تساهم إذا ما تم أخذها بعين الاعتبار في تحقيق أحسن الخدمات العمومية الرقمية. هناك ثلاثة جوانب أساسية تعتبر ركائز للرقمنة في أية دولة، وهي العامل البشري المؤهل، الوسائل المادية الكافية والتحكم في التقنية، فإذا توفرت هذه الثلاثة مجتمعة أمكن رقمنة المرافق العامة؛ لذلك فإن معوقات رقمنة المرافق العامة في الجزائر تدور مجملها حول الجوانب الثلاثة المعلنة، فأول العقبات عدم تأهيل العنصر البشري (المبحث الأول) وأما العقبة الثانية فهي عدم تخصيص الدولة للموارد المالية الكافية سواء للتجهيز أو للتحكم في التقنية (المبحث الثاني).

المبحث الأول

الإطار البشري غير المؤهل عائق أمام الرقمنة

يعتبر الإنسان عامل جوهري في خدمات المرافق العامة، سواء كان مقدما للخدمة مشرفا عليها أو كان متلقيا لها، لذلك وجب كخطوة أولى تكوين الإنسان وتهيئته لقبول التغيير الرقمي، فالظاهر أن المواطن في الجزائر لم يقتنع بعد بالخدمات الرقمية وهو لا يقبل منها إلا ما كان مفروضا بقوة القانون ويقبله مضطرا لا لا مختارا، فعمليات الدفع المالي الإلكتروني مثلا في الجزائر قليلة مقارنة بالمعاملات المالية التقليدية.

ومن جهة أخرى لا يزال الكثير من الموظفين والقائمين على المرافق العامة يجهلون أبجديات الحاسب الآلي، فكيف يطلب منهم اليوم الدخول في عالم ارقمن مباشرة، بل إن هناك مقاومة عسيرة من الكثيرين للتوجه الرقمي، وهذا بسبب جهلهم بهذا النمط الجديد، وهذا جهل من نوع خاص لا علاقة له باكتساب المعارف في العلوم الأخرى؛ لذلك قد يتساوى فيه المواطن الأمي مع الموظف المتعلم.

فالإطار البشري غير المؤهل قد يكون القائم بالخدمة على مستوى المرفق

العام (المطلب الأول)، وقد يكون متلقي الخدمة من المرفق العام (المطلب الثاني).

المطلب الأول: عدم تأهيل القائم بالخدمة على مستوى المرفق العام

إن من أهم مقومات الإدارة الإلكترونية إعادة النظر في الموارد البشرية والعمل على رفع كفاءات الإطارات ومهاراتهم التكنولوجية وخبراتهم مع الإعتماد على تأهيل قوى عاملة وكفاءات من خريجي الجامعات، وهذا ما سيؤدي إلى وجود فريق عمل متكامل تتوافر فيه سمات وإمكانيات وخبرة في المعلوماتية، والقدرة على التعامل مع أجهزة الإتصالات وأنظمة الحاسب الآلي¹.

وتكون عملية التأهيل على محورين في آن واحد، حيث ينبغي أولا تأهيل العنصر البشري العامل على مستوى المرافق العامة، كون أغلب هؤلاء العاملين لم يتلقوا في تكوينهم السابق معارف في سياق الرقمنة، وثانيا يجب إدراج المعارف المتعلقة بالرقمنة والذكاء الاصطناعي في المنظومة التعليمية عبر مختلف الأطوار وفي مختلف التخصصات، حتى تستطيع الجامعات تخريج كفاءات علمية تساهم في الرقمنة المنشودة.

إن من تحديات تفعيل الرقمنة، الجانب البشري وتحديات التدريب والتكوين على استعمال التكنولوجيا²؛ لذا يجب تكوين المستخدمين في المرافق العامة من أجل مواكبة التطور الرقمي، ولا يكف الحث على التكوين فقط، بل يجب أن يكون

1- خديجة قمار، الرقمنة الإدارية في الجزائر بين حتمية الانتقال ومعوقات التطبيق، مجلة المفكر، جامعة بسكرة، الجزائر، المجلد 18، العدد 01 (2023)، ص 146.

2- فوزية صادقي، واقع رقمنة الجماعات المحلية الجزائرية وتحديات تحسين الخدمة العمومية في ظل الثورة التكنولوجية وتأثيرات التحول الرقمي العالمي، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 07، العدد 03، ديسمبر 2020، ص 23.

إلزامي وفق برنامج زمني محدد، وعلى عاتق الدولة، لأن الطبيعة البشرية يستعصي عليها التغيير، فما بالك إذا كان تغيير رقمي.

وتشكل الرقمنة والتحول الرقمي تأثير عميق على الأفراد والموظفين، ومع إدخال تقنيات جديدة مثل الحوسبة السحابية وتحليلات البيانات الضخمة، والتعلم الآلي والذكاء الاصطناعي، تطالب الشركات بمجموعة مهارات مختلفة من موظفيها من أجل مواكبة مثل هذه التغييرات وقد أدى ذلك إلى اضطراب الموظفين إلى تحمل مسؤوليات إضافية¹.

ولا يزال تدريب الموظفين في ظل التطور والتغيير السريع يواجه تحديات وصعوبات جمة، منها أن الوحدات التدريبية تكون في كثير من الأحيان غير فعالة، مما يؤدي إلى عدم تفاعل الموظفين بشكل كاف مع النظام الأساسي للتعلم، كما أن بعض الموظفين يفتقرون إلى وعي بأهمية التدريب والتطوير ويعتقدون أنه لا يؤثر على أدائهم الوظيفي، فضلاً عن نقص التحفيز في ظل انشغال الموظفين بأعباء عمل متزايدة ومهام ملحة².

فالواجب اليوم أن تتولى المرافق العامة استحداث استراتيجيات تدريب مبتكرة ومتجددة، ومنح تحفيز للموظفين عن كل تحول رقمي يحققونه، ثم تفريغهم للتكوين من خلال دمجهم في دورات تدريبية مغلقة من تأكيد خبراء في المجال، على أن يكون التدريب في أوقات العمل وبأفواج متعاقبة دون أن يؤثر ذلك على المسار المهني للموظف من حيث الأجر والعلاوات والترقية إلا في الجانب الإيجابي كتحفيز.

1- محمد الديب، الرقمنة والتحول الرقمي، وأثرهما على المؤسسات والموظفين، مقال منشور في الموقع: <https://ae.linkedin.com> تاريخ النسخ: 2023/10/05، الساعة: 07:05.

2- عبد الملك العبد السلام، تدريب وتطوير الموظفين في ظل التغيير السريع: التحديات والفرص، مقال منشور في الموقع: <https://ae.linkedin.com> تاريخ النسخ: 2023/10/05، الساعة: 07:25.

المطلب الثاني: عدم استعداد متلقي الخدمة عائق أمام رقمنة المرافق العامة
إذا كان عدم استعداد القائمين على المرافق العامة للتحويل الرقمي يعتبر
هاجسا في عملية التحويل الرقمي، فإن عدم استعداد الجمهور لتلقي الخدمات
الرقمية لا يقل عنه أهمية، بل ويعتبر مصدر قلق، وعائق أمام تحسين خدمات
المرافق العام.

ورغم التطور الهائل الذي يشهده العالم الرقمي، فإن اهتمام الأفراد كان ولا
يزال متعلقا بوسائل التواصل الاجتماعي، إذ سجلت ولا تزال تسجل أكبر نسبة من
الإستخدام والمتابعة، وما يلاحظ على هذه الوسائط التي تستقطب جمهورا واسعا
أن محتواها في الأغلب ترفيهي تفاعلي أو تجاري محض؛ وكلما تفحصت الزاوية
التعليمية والتدريبية منها وجدت الإقبال ضعيف.

وتعتبر وسائل التواصل الاجتماعي من جهة أخرى غير وظيفية بالشكل اللازم
لتقديم خدمات عمومية، لكن وجب مع ذلك البحث الطرق المجدية من أجل
استغلال هذا التواجد الجماهيري الكبير على مستواها، من أجل تقديم خدمات
مرفقية رقمية.

وإن وزارة الداخلية ممثلة في الجماعات المحلية تعتبر من أكبر القطاعات في
التعامل المباشر مع الجمهور، ولقد كانت السباقة في تطبيق الرقمنة لتقديم
الخدمات للمواطنين، حيث أصبح استخراج الوثائق الإدارية عن بعد ممكنا منذ
شهر ديسمبر 2020، وهي الوثائق التي لها نفس القيمة القانونية مع تلك المستخرجة
من شبابيك الحالة المدنية¹. والعديد من المواطنين اليوم للأسف لا يمتلكون جهاز

1- حورية، ب، ثورة رقمية بالوزارات والجماعات المحلية خففت الضغط عن المواطن
والإدارة، مقال منشور بموقع جريدة الشروق اليومي، الجزائر؛

<https://www.echoroukonline.com>، تاريخ التصفح: 2023/10/05، الساعة: 10:33.

حاسوب ولا يحسنون استخدامه، ومنهم أصحاب الدخل الضعيف الذين يبحثون عن خدمة رقمية مجانية، فضلا عن نقص الوعي الذي يجعل المواطن لا يثق في الوثائق الرقمية لأنها قادمة من العالم الافتراضي.

ويلاحظ على مستوى الجماعات المحلية تواصل الطواير أمام الشبابيك في بداية الدخول الاجتماعي من كل عام، رغم أن حدة الزحام نقصت بفضل الرقمنة إلا أن الإقبال على الشبائيك التقليدية لا يزال يستقطب المواطن أكثر من الشبائيك الافتراضية الرقمية؛ لذلك وجب دفع المواطن للدخول في الرقمنة من خلال إلغاء العمل بالأوراق الإدارية نهائيا، وإحلال محلها بطاقة التعريف البيومترية، من خلال تفعيلها وتوفير الأجهزة المخصصة لقراءتها على مستوى كل المؤسسات والإدارات، وهذه البطاقة مرتبطة بقاعدة بيانات تسمح للإدارة بالحصول على كل المعلومات المطلوبة حول المواطن وترفع عن هذا الأخير عناء استخراج الوثائق، وبذلك تتحسن جودة الخدمات المقدمة من المرفق العام.

ويرجع تخلف المواطن عن مجارة الرقمنة إلى عدة أسباب منها الجهل بالمعرفة الإلكترونية فضلا عن انتشار الفقر وانخفاض الدخل الفردي وقلة التكوين وندرة الحملات التوعوية لإقناع المواطن بضرورة التحول الرقمي.

إن تزايد الفوارق الاجتماعية بين أفراد المجتمع وانقسامه إلى فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات، وأخرى تفتقدها أدى إلى ازدياد حدة التفرق، وأضعف مشاريع الإدارة الإلكترونية¹.

1- طالة لامية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحقيق التنمية الإدارية: بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة 02، الجزائر، المجلد 09، العدد 02، ديسمبر 2020، ص 197.

إن من متطلبات التحول الرقمي أن تكون هناك خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج، وذلك من خلال القيام بحملات دعائية في جميع وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمكتوبة، من أجل الترويج لمشروع الحكومة الإلكترونية مع إبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها، بالإضافة إلى إقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي¹.

يجب أن يتم اختيار الوقت والظروف المحيطة بنشر التوعية بين الجمهور وذلك من خلال تحديد أماكن الدورات المجانية حول كيفية التعامل والتدريب على الأجهزة الإلكترونية بواسطة شركات كبرى متخصصة أو من خلال برامج التوعية المختلفة بالتعاون مع إدارات العلاقات العامة في القطاع الخاص، بحيث تكون التوعية المجتمعية مستمرة، كما أن نشر الثقافة الإلكترونية ابتداء من المدرسة سيؤدي إلى كسر الحاجز النفسي للتحول إلى الحكومة الإلكترونية، حيث يكون هناك توافق بين كل الأفراد في المجتمع للقبول بالتعامل الرقمي².

المبحث الثاني

عدم تخصيص الموارد المالية الكافية يعيق رقمنة المرافق العامة
يعتبر المال عصب الحياة، وتخصيص الموارد المالية له الأثر البالغ على نجاح

1- بودلال علي، تبيين دور الحكومة الإلكترونية في إرساء الخدمة العمومية- مشروع القرن الحادي والعشرين- التجربة الجزائرية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، جامعة تلمسان، الجزائر، العدد 03، ديسمبر 2013، ص172.

2- عبد المومن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المعوقات، الأفق، مقال منشور على الموقع الإلكتروني للمركز الديمقراطي العربي: <https://democraticac.de>، تاريخ التصفح: 2023/10/06م، الساعة: 05:17.

أي مشروع، فالتحول الرقمي في المرافق العامة من أجل تقديم أحسن الخدمات يستوجب أن تستتبع أي خطة بتخصيص مبالغ مالية كافية، ولا يخفى على أحد أن التحول الرقمي يستدعي مبالغ مالية كبيرة، ذلك أن التكنولوجيا ليست متاحة أمام الجميع، وهي باهظة الثمن، والملاحظ أيضا أن الإعتماد المالي ضروري في كل مرحلة من مراحل الرقمنة.

إنه من معوقات الرقمنة عدم رصد المال اللازم لإقامة بنية تحتية قوية قادرة على احتضان البيئة الرقمية (المطلب الأول)، كما يعوقها أيضا عدم تخصيص المال لأجل التحكم في التقنية الرقمية (المطلب الثاني)

المطلب الأول: ضعف التخصيص المالي لإقامة بنية تحتية عائق للرقمنة

تعتبر الجزائر من الدول النامية مقارنة بالعديد من الدول في القارة الإفريقية التي تعيش تحت خط الفقر، وخلال السنوات الأخيرة تخلصت الجزائر من ديونها الخارجية، وساهمت طفرة ارتفاع أسعار النفط في تحسين الوضع الإقتصادي، ووضعت السلطة في وضع مالي مريح، إلا أنه على أرض الواقع لم يلمس المواطن بصفة جدية هذه الأريحية المالية، إذ لم تنعكس إيجابا على تشييد المنشآت القاعدية التي من شأنها أن تسرع نمو الإقتصاد وتوفير راحة للمواطن.

إن تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب وجود مستوى مناسب من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للإتصالات والبيانات، وبنية تحتية متطورة للإتصالات السلكية واللاسلكية وذلك لتفعيل التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الحكومية نفسها من جهة، وبين المؤسسات الحكومية والمواطن من جهة أخرى، وتعتبر شبكة الأنترنت هي العصب الرئيس والمحور الأساس الذي تتمحور حوله البنية الأساسية للحكومة الإلكترونية¹.

1- بودلال علي، المرجع السابق، ص 171.

توجهت الجزائر نحو مواكبة تكنولوجيا المعلومات والإتصال كمدخل أساسي يعبر عن الرغبة في التأسيس لثقافة وممارسة الأعمال الحكومية كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين أداة أكثر كفاءة، فانطلقت بواذر إرساء البنية التحتية الإلكترونية في مؤسسات الدولة ببدء تنفيذ السياسة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال التي تقوم على تطوير البنية القاعدية للإتصالات وتأسيس مجتمع معلومات¹.

صرح وزير الرقمنة والإحصائيات حسين شرحبيل في فيفري 2023م بمجلس الأمة أنه تم تبني 649 مشروع تطور رقمي على مستوى مختلف القطاعات، منها 91 إجراء يتعلق بالبنية التحتية المخصصة للرقمنة (اقتناء وتركيب المعدات)². وهذه خطوة إيجابية ينبغي تثمينها، لكن في الوقت ذاته لا يجب أن نغفل عن بعض الحقائق، منها أن جل الأجهزة والمعدات المقتناة والتي يتم تركيبها في الجزائر غير متطورة، فشبكة الأنترنت لا تزال تسجل انقطاعات في عديد المرات، كما أن العديد من المواقع الإلكترونية لا يمكن الوصول إليها عندما يكون هناك تراحم جماهيري بسبب الخدمة التي تقدمها.

والضعف الموجود في شبكة الأنترنت يقابله للأسف ارتفاع في الأسعار، مما يجعل المواطن غير راض عن الخدمة العمومية وغير متحفز، وقد صاحب كل هذا عدم التوازن الجهوي في توفير الأنترنت، فهناك مناطق تنعدم بها شبكة الأنترنت خاصة في جنوب الجزائر.

1- فوزية صادقي، المرجع السابق، ص 23.

2- ايمان لواس، وزير الرقمنة و الإحصائيات، حسين شرحبيل: تهديدات سيبرانية تواجه الجزائر في مسار التحول الرقمي، جريدة الوسط، بتاريخ 2023/02/14، مقال منشور على موقع الجريدة: <https://elwassat.dz>، تاريخ التصفح: 2023/10/06م، الساعة: 06:24.

وإضافة إلى ما سبق ذكره من عوائق، هناك عوائق أخرى منها أن شركة اتصالات الجزائر لا تزال تحتكر خدمة التزود بخطوط الهاتف الثابت بما في ذلك الربط بالألياف البصرية، وهي الخدمة التي تسمح حالياً بأحسن ربط بالشبكة العنكبوتية، وهذه الشركة كغيرها من الشركات العمومية تقوم على عدم التنافسية، وبقاؤها في السوق لا يزال يعتمد على أمرين هما دعم الدولة واحتكار السوق، لذلك بات من الضروري اليوم فتح المجال أمام الخواص والشركات الكبرى بما في ذلك الأجنبية، من أجل تقديم خدمات أحسن للتزود بالإنترنت، وهو ما سينعكس إيجاباً على جودة الخدمة وعلى أسعارها.

لا يمكننا إنكار ارتفاع التكاليف المادية لإنشاء شبكة المعلومات الدولية، فهي تحتاج إلى شبكة اتصال جيدة وأجهزة حاسوب، وهذا يرتبط بالقدرة على تمويل المبالغ اللازمة، وقلة الموارد المالية سببه غياب الإرادة السياسية الداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية¹.

ويلاحظ في الآونة الأخيرة توجه وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بقوة نحو الرقمنة، وقد أطلقت الوزارة العديد من المبادرات لرقمنة القطاع؛ كانت في بعض الأحيان بوتيرة متسارعة، أدت إلى فشلها بسبب عدم تهيئة البيئة المناسبة، فغياب الإستعداد للتحول الرقمي لدى الموظفين والأساتذة والطلبة داخل الجامعة صاحبه عدم توفر الإمكانيات اللازمة، فبعض الجامعات لا تحتوي إلا على شبكة أنترنت ضعيفة، بالكاد تلبي بعض الإحتياجات البسيطة كالمراسلة عن طريق البريد الإلكتروني.

هناك نقص كبير على مستوى المتطلبات المادية مما يعرقل أو يحول دون تطبيق مشروع رقمي بالجامعات، ولعل أهمها ضعف البنية التحتية اللازمة لتطبيق

1- خديجة قمار، المرجع السابق، ص 149.

المشروع وقلة كفاية وكفاءة الأجهزة والمعدات المتوفرة في المؤسسات الجامعية، بسبب محدودية مخصصاتها المالية، مما أدى إلى عدم قدرة قطاع التعليم العالي على ملاحقة التطورات المتواصلة والسريعة للتقنيات سواء في شقها المادي أو البرمجي¹.

وهذا الوضع الموجود على مستوى مرفق التعليم هو ذاته بالنسبة لسائر المرافق العامة، فمشاريع الرقمنة تعاني من عدم تخصيص الإعتمادات المالية، فالربط بشبكة الاتصالات لا يزال متأخر، والشبكات في حد ذاتها ضعيفة وتنقصها الصيانة، ولا تزال بعض المكاتب في إدارات عمومية لا تحتوي على جهاز حاسوب أو قد يوجد بها حاسوب غير مرتبط بشبكة الأنترنت ثم هي مخصصة لتقديم خدمة عمومية، وللأسف كل هذا النقص في البنية التحتية الرقمية استتبعه شح في الإعتمادات المالية الموجهة للتحكم في التقنية.

المطلب الثاني: التأخر الفادح في التحكم بالتقنية

لا يخفى على أحد أهمية التكنولوجيا في التحول الرقمي، فالتحكم بالتقنية لا بد منه للدخول والبقاء في العالم الإلكتروني، ومما يميز العالم الرقمي أنه شديد التطور بشكل سريع، مما يحتم مجاراته بالسرعة نفسها؛ وهذا يتطلب استعدادا متواصلا لا يكون إلا بتخصيص المال اللازم للحصول على أفضل البرامج والتطبيقات وتكوين الموظفين التقنيين وتأهيلهم بشكل دوري.

إن المعوقات الفنية في مجال التكنولوجيا بالجزائر تحد من سرعة الرقمنة، وهذا راجع لسببين أساسيين، أما السبب الأول فهو عدم إقدام الدولة على اقتناء

1- عايدي جمال، الرقمنة وآثارها التنظيمية في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الموظفين، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة الجلفة، الجزائر، المجلد 16، العدد 01، سنة 2022م، ص 566.

البرامج الحديثة في المجال، فالكثير من البرامج المستعملة تعتبر قديمة إذا ما قورنت مع ما هو موجود في العالم اليوم؛ ويظهر هذا جليا في الخدمات الإلكترونية الموجهة للجمهور حيث تشهد تذبذبات وانقطاعات، وخذ مثالا على ذلك السحب الإلكتروني للأموال على مستوى الأجهزة الذكية بالبنوك ومراكز البريد، حيث لانزال هذه الأجهزة عاجزة عن تلبية حاجات المواطنين، وخصوصا في المناسبات المختلفة. أما السبب الثاني لوجود المعوقات الفنية في مجال التكنولوجيا في الجزائر، فيعود إلى أنها كغيرها من الدول المتخلفة علميا لا تملك التكنولوجيا اللازمة، ولم تتبنى استراتيجية واضحة من أجل نقل التكنولوجيا وبناء مخابر علمية حقيقية تواكب التطور وتساهم فيه بدلا من أن تنتظر ما يأتيها من وراء البحار.

وإن التحكم في التكنولوجيا على المستوى الوطني وعلى مستوى مختلف المرافق العامة يتطلب الإعتدال على تقنيين مؤهلين، وللأسف تسجل الجزائر هجرة كبيرة للأدمغة نحو أوروبا خصوصا. وهذا راجع لعدم التكفل الجاد بهذه الإطارات من خلال تهميش البحث العلمي وعدم دعمه بالمال اللازم؛ كل ذلك أنتج جيلا متعلما جاهلا بالتقنية يسير مرافق عامة غير متحكممة في التقنية كنتيجة حتمية. إن عدم التحكم في التقنية عيب موجود لدى القائمين على المرافق العامة، وهو كذلك موجود بصفة أكبر لدى الأفراد بمن فيهم مستخدمي المرافق العامة، ومن بين الحلول المقترحة للتغلب على هذا العائق هو اتجاه الدول إلى استحداث الحاضنات التكنولوجية، هذه الأخيرة التي تعمل على دعم وتشجيع الشباب المبادر، وهناك حاضنات القطاع العام وهي مؤسسات ترعاها الأجهزة الحكومية غايتها تحقيق التنمية العامة¹.

1- روة محمد، لبید عماد، دور الحاضنات التكنولوجية في تحقيق التحول الرقمي للجماعات

ومن جهة أخرى يجب وضع أنظمة الحماية من الهجمات السيبرانية لحماية بيانات المستخدمين، وهذا يستدعي وجود تقنيين وفنيين للقيام بعمليات البرمجة وتصميم المنصات والمواقع الإلكترونية¹.

ينبغي توفير الأمن الإلكتروني والسرية الإلكترونية وتكون على مستوى عال، وذلك لحماية المعلومات الوطنية والشخصية وللحفاظ على الأرشفة الإلكترونية من أي عبث؛ والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن الوطني والشخصي للدولة وللأفراد².

إن التهديدات الأمنية الإلكترونية متزايدة ومتسارعة، لذلك فهي تحتاج إلى مستوى عال من التقنية لمواجهتها، وإن وجودها ينعكس على خدمات المرفق العام، فالملاحظ أن المواطن لا يثق في المعاملات الإلكترونية ولا يقدم عليها خصوصا عندما يتعلق الأمر بالأموال، لأنه يعتقد بوجود تهديدات، وأن معاملاته لن تكون محمية وأن حقوقه ستضيع ولن يجد سبيلا إلى استرجاعها، وهذا يمثل فقدان الإحساس بالأمان اتجاه الكثير من المعاملات الإلكترونية³.

بل إن الكثيرين من المديرين والقادة على مستوى المرافق العامة يقاومون التغيير والتحول نحو الرقمنة خوفا منهم من وجود تهديدات وأخطار إلكترونية، وفي أحيان كثيرة تكون هذه الأخطار موجودة بقدر تلك المخاوف.

المحلية في الجزائر، اقتراح نموذج الحاضنة التكنولوجية المحلية، مجلة العلوم القانونية والإجتماعية، جامعة الجلفة، الجزائر، المجلد 08، العدد 02، سنة 2023، ص 1137.

1- حامدي معمر، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق التنمية الإدارية بالجزائر، حتميات التنفيذ ومعوقات التطبيق، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، المركز الجامعي تندوف، المجلد 07، العدد 01، سنة 2023، ص 13.

2- بودلال علي، المرجع السابق، ص 172.

3- طالة لامية، المرجع السابق، ص 198.

وما يعزز مخاوف التهديدات الأمنية الإلكترونية هو تأخر التشريع، وعدم مواكبته للتطورات التقنية، فعدم وجود البيئة القانونية الكافية التي تحدد بدقة شروط التعامل الإلكتروني، وتجزم الإختراقات وتخريب المواقع والقرصنة، وانعدام وجود عقوبات رادعة في هذا الصدد يفتح الباب على مصراعيه لاحتراق الإختراق والقرصنة.

خاتمة:

في ختام هذا البحث، أعيد التذكير بأهمية رقمنة المرافق العامة من أجل الوصول إلى تقديم خدمات أحسن، وإن رقمنة الخدمة العمومية فضلا عن جودة الخدمات التي توفرها فإنها تحقق السرعة المطلوبة لإنجاز أعمال كثيرة لم تعد الإدارة التقليدية قادرة على تحقيقها في وقت ضيق.

وهناك ثلاثة جوانب أساسية تعتبر ركائز للرقمنة في أية دولة، وهي العامل البشري المؤهل، الوسائل المادية الكافية والتحكم في التقنية، فإذا توفرت هذه الثلاثة مجتمعة أمكن رقمنة المرافق العامة، وعدم وجودها يعني معوقات في طريق الرقمنة، وكل هذا وجوده وانعدامه مرتبطا بالإرادة السياسية للدولة.

لذلك ينبغي أولا تأهيل العنصر البشري العامل على مستوى المرافق العامة، كون أغلب هؤلاء العاملين لم يتلقوا في تكوينهم السابق معارف في سياق الرقمنة، وثانيا يجب إدراج المعارف المتعلقة بالرقمنة والذكاء الإصطناعي في المنظومة التعليمية عبر مختلف الأطوار وفي مختلف التخصصات.

وكذلك يعتبر عدم استعداد الجمهور لتلقي الخدمات الرقمية مصدرا قلقا، وعائق أمام تحسين خدمات المرفق العام، لذلك لابد أن تكون التوعية المجتمعية مستمرة ومرافقة لحملات محاربة الجهل بالتقنية الرقمية، وأن يتم تحسين دخل الفرد ليتمكن من اقتناء تجهيزات التعامل الرقمي.

والتحول الرقمي في المرافق العامة يستوجب أن تستتبع أي خطة بتخصيص مبالغ مالية كافية، لأنه من معوقات الرقمنة عدم رصد المال اللازم لإقامة بنية تحتية قوية قادرة على احتضان البيئة الرقمية. وكذلك الحال بالنسبة لخطة التحكم في التقنية الرقمية، ومن جهة أخرى يجب وضع أنظمة الحماية من الهجمات السيبرانية لحماية بيانات المستخدمين.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المقالات العلمية:

- 1- بودلال علي، تثمين دور الحكومة الإلكترونية في إرساء الخدمة العمومية- مشروع القرن الحادي والعشرين- التجربة الجزائرية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، جامعة تلمسان، الجزائر، العدد 03، ديسمبر 2013.
- 2- حامدي معمر، دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق التنمية الإدارية بالجزائر، حتميات التنفيذ ومعوقات التطبيق، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، المركز الجامعي تندوف، المجلد 07، العدد 01، سنة 2023.
- 3- خديجة قمار، الرقمنة الإدارية في الجزائر بين حتمية الانتقال ومعوقات التطبيق، مجلة المفكر، جامعة بسكرة، الجزائر، المجلد 18، العدد 01 (2023).
- 4- روة محمد، لبید عماد، دور الحاضنات التكنولوجية في تحقيق التحول الرقمي للجماعات المحلية في الجزائر، اقتراح نموذج الحاضنة التكنولوجية المحلية، مجلة العلوم القانونية والإجتماعية، جامعة الجلفة، الجزائر، المجلد 08، العدد 02، سنة 2023.
- 5- طالة لامية، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحقيق التنمية الإدارية: بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة 02، الجزائر، المجلد 09، العدد 02، ديسمبر 2020.
- 6- عايدي جمال، الرقمنة وآثارها التنظيمية في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الموظفين، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة الجلفة، الجزائر، المجلد 16، العدد 01، سنة 2022م.
- 7- فوزية صادقي، واقع رقمنة الجماعات المحلية الجزائرية وتحديات تحسين الخدمة العمومية في ظل الثورة التكنولوجية وتأثيرات التحول الرقمي العالمي، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 07، العدد 03، ديسمبر 2020.

ثانيا: مواقع الأنترنت:

- 1- ايمان لواس، وزير الرقمنة و الإحصائيات، حسين شرحبيل: تهديدات سيبرانية تواجه الجزائر في مسار التحول الرقمي، جريدة الوسط، بتاريخ 2023/02/14، مقال منشور على موقع الجريدة: <https://elwassat.dz>
- 2- حورية، ب، ثورة رقمية بالوزارات والجماعات المحلية خففت الضغط عن المواطن والإدارة، مقال منشور بموقع جريدة الشروق اليومي، الجزائر: <https://www.echoroukonline.com>
- 3- عبد الملك العبد السلام، تدريب وتطوير الموظفين في ظل التغير السريع: التحديات والفرص، مقال منشور في الموقع: <https://ae.linkedin.com>
- 4- عبد المومن بن صغير، إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر، المعوقات، الأفاق، مقال منشور على الموقع الإلكتروني للمركز الديمقراطي العربي: <https://democraticac.de>
- 5- محمد الديب، الرقمنة والتحول الرقمي، وأثرهما على المؤسسات والموظفين، مقال منشور في الموقع: <https://ae.linkedin.com>