

الحكومة الإلكترونية في الجزائر كآلية لتطوير خدمة المرافق العمومية

دويني مختار

أستاذ مساعد - كلية الحقوق والعلوم السياسية

جامعة جيلالي ليابس - سيدي بلعباس

مقدمة

في الوقت الذي أصبحت فيه الإدارة التقليدية تتخبط بين مستنداتها الورقية، متعبة، هزلة، لا تلقى من المتعاملين معها سوى التذمر وعدم التقدير، نتيجة البيروقراطية وزحمة الدوائر والمؤسسات.

في كثير من المجتمعات، يرى المواطنون أن إدارتهم لا تستجيب لحاجاتهم الملحة بالقدر الكافي. وأن انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة ساهم في تغيير النمط التقليدي للإدارة في توفير ووضع الخدمات في متناول مواطنيها. طرحت التكنولوجيا الحديثة للاتصال والمعلومات وسيلة جديدة عصرية، سريعة، دائمة وشفافة، كبديل يقدم خدمة عمومية راقية عن ذلك الأسلوب التقليدي للخدمات العمومية يتمثل في الحكومة الإلكترونية.

قد تتضمن الحكومة الإلكترونية إتاحة الخدمات عبر شبكة الإنترنت، والهاتف، والأدوات اللاسلكية، ونظم الاتصال الأخرى المتوفرة. فالمفهوم الشائع للحكومة الإلكترونية أو الرقمية يتمثل في استخدام تكنولوجيا المعلوماتية والاتصالات لمساندة فعالية الخدمات العمومية، وتعامل الإدارة مع المواطنين بطريقة أحسن وأسهل، والسماح بالوصول إلى قدر أعظم من المعلومات والخدمات¹. فالحكومة الإلكترونية عبارة عن نشاط يتولى مهام توصيل الخدمات العمومية بطريقة إلكترونية متكاملة ومباشرة إلى المواطنين، بحيث تضيف قيمة حقيقية مضافة يشعر بها المنتفعون من المرافق العمومية، كما تساهم في خلق علاقات تفاعلية مع المواطنين من خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية تتناسب وحاجاتهم ورغبتهم وتطلعاتهم.

سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية دراسة ضرورة اعتماد المرافق العمومية على تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الحديثة في تقديم خدماتها للمواطنين، لضمان فعاليتها وجودتها. حيث نبين بداية الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية، ثم نبرز الإطار التطبيقي لها في الجزائر والتحديات التي تعترضه.

¹ د. سحر قدوري الرفاعي، الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها، مدخل استراتيجي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد السابع، ص 308.

أولا- مفهوم الحكومة الإلكترونية وأهميتها

لقد بدأ مفهوم الحكومة الإلكترونية في الظهور، على المستوى العالمي، سنة 1995، حين بدأت هيئة البريد المركزي بولاية فلوريدا الأمريكية بتطبيقه على إدارتها. لكن الميلاد الرسمي لهذا المفهوم كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا، في شهر مارس من سنة 2001².

توجد مصطلحات عديدة شائعة الاستخدام للحكومة الإلكترونية، مثل: الإدارة الإلكترونية، والحكومة الرقمية، الأعمال الإلكترونية... إلخ.

(01)- تعريف الحكومة الإلكترونية ومبادئ تطبيقها:

(أ)- تعريفها: إن تفسير الحكومة الإلكترونية واسع جدا، حيث لا يوجد تعريف جامع لهذا المصطلح. إلا أنه يشار إلى الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تقنية المعلومات من طرف الإدارة والأجهزة الحكومية الأخرى للتواصل مع المواطنين وتقديم الخدمات لهم بالسرعة والكفاءة المطلوبة³.

إن ما تعنيه الحكومة الإلكترونية ليس النظام السياسي، وإنما هي المنظمات أو الدوائر الحكومية التي تعمل في قطاع تقديم الخدمات العامة إلكترونيا⁴.

الحكومة الإلكترونية هي قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على تقديم الخدمات والمعلومات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية، وبسرعة ودقة متناهيتين، وبتكاليف ومجهود أقل، وفي أي وقت⁵.

انطلاقا مما تضيفه تطبيقات الحكومة الإلكترونية على الأجهزة البيروقراطية الحكومية توجهت تعريفاتها إلى محاولة ربطها بالخدمة العمومية المعقلنة. تمثل الحكومة الإلكترونية تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة، أين يتعدى مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات، وتعزيز دوره في المشاركة، والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين الدولة والمواطن. تساهم الحكومة الإلكترونية في إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العمومية عبر شبكة الانترنت، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات.

بناء على ما تم ذكره يمكن استخلاص أن الحكومة الإلكترونية ترتبط بفكرة استخدام الحكومة نظم تكنولوجيا الإعلام والاتصال لتعزيز الوصول إلى الخدمات العمومية، وتوصيلها إلى المواطنين، وقطاع الأعمال والموظفين لبناء علاقات

² وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، ص 03.

³ محمد السديري، مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية، أبريل 2004، ص 91.

⁴ عادل حرشوش المبرجي، الإدارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007، ص 16.

⁵ www.alsader-sis.net (19/03/2010).

أفضل مع الجمهور وجعل التفاعل معه أكثر سلاسة وسهولة، وأكثر كفاءة. تعتبر كذلك النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية، مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الإلكترونية وأنظمة المعلوماتية، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة⁶. من خلال هذا التعريف يمكن القول بأن الحكومة الإلكترونية تتميز عن نظيرتها الحقيقية في أنها⁷ :

- إدارة بلا ورق: حيث تتكون من الأرشفة الإلكترونية، والبريد الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الرقمية، والرسائل الصوتية، ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

- إدارة بلا مكان: حيث تتواجد ضمن أجهزة الاتصال والمعلوماتية الحديثة، مثل الحواسيب الآلية، والهواتف المحمولة، وشبكة الانترنت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات، والخدمات الحكومية، وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وبكفاءة وبعدالة عالية.

- إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة، ففكرة الليل والنهار لم يعد لها معنى أو مكان في العالم الإلكتروني الجديد.

إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية و المؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

(ب) - مبادئ تطبيقها: هناك مجموعة من المبادئ ينبغي الاعتماد عليها عندما يراد تطبيق الحكومة الإلكترونية تتمثل في:

- خلق المناخ القانوني الملائم، إذ لا بد أن تمارس الحكومة الإلكترونية في إطار بيئة قانونية محكمة. ويستلزم ذلك تطوير القوانين السارية، أو اعتماد قواعد قانونية جديدة لتسهيل إتمام الأعمال الإلكترونية على نحو آمن ومضمون.

- الارتقاء بالبنية التحتية الإلكترونية من جوانبها المختلفة، والتي تشمل البنية المادية ممثلة في الأجهزة والمعدات وشبكات الاتصالات وغيرها، والبنية البشرية من خلال الارتقاء بالكفاءات البشرية اللازمة لقيادة العملية الرقمية وتنفيذها، فضلا عن البنية التنظيمية، التي تتمثل في وضع معايير لتأمين الخصوصية والسرية للمعاملات المتبادلة.

- الإعداد لعملية إصلاح الأساليب الإجرائية في مختلف قطاعات الدولة، ولاسيما الخدماتية.

⁶ سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، الرياض، 2005، ص 190.

⁷ فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2005، ص 27.

- تأسيس البيئة الثقافية الملائمة، والمحافظة على مبادئ المجتمع وقيمه لخلق القناعة عند الأفراد بمشروعية المخرجات الإلكترونية⁸.

- توفير الأمن المعلوماتي، وضمان السرية والحماية اللازمة للمستخدمين.

02- أهمية الحكومة الإلكترونية:

تساهم الحكومة الإلكترونية في تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية، والالتزام القوي بنشر وتداول هذه المعلومات. كما تقوم بتحسين الاستجابة لاحتياجات المواطنين، من خلال تجهيزهم بالمعلومات الوافية. توفر الحكومة الإلكترونية المال والوقت والموارد المستخدمة من قبل الإدارة في إطار علاقتها مع المواطنين. تسعى أيضا إلى تحسين نوعية الخدمات العامة المقدمة للمستفيدين، حيث تستجيب أكثر لحاجاتهم وبأقل التكاليف، وتعمل على تقليل الأعباء الإدارية، وكسر الحواجز الجغرافية، وترويج وتنمية معارف ومهارات استعمال تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع.

بالإضافة إلى ذلك، تتحقق أهمية الحكومة الإلكترونية من خلال إدراك أن عالم اليوم وبمستجداته أصبح يحكم على المجتمع بأنه متقدم بتوافر ثلاث شروط أساسية تتمثل في المساءلة والشفافية والحكم الرشيد، حيث تعتبر نفس ركائز الحكومة الإلكترونية. هذه الأخيرة التي ظهرت بظهور صور الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته، حيث تمثل الحكومة الإلكترونية أحد سبل العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جهة، والعمل على منعه من جهة أخرى؛ إذ أن مقتضيات الإصلاح الإداري يلزم المؤسسات الحكومية بالشفافية والوضوح في منهج عملها⁹.

ثانيا- مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية و المعوقات التي تواجهها:

ترتكز إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في الجزائر على ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين، وأن تكون متاحة للجميع. من هذا المنطلق أخذت مثلا وزارة الداخلية والجماعات المحلية على عاتقها عملية تقنين الخدمات الإلكترونية، بإطلاق ورشة كبرى لعصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية. وذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف الرقمي المؤمن يشمل وثيقتين أساسيتين تتمثلان في بطاقة التعريف الوطنية، وجواز السفر. مثال آخر تبرزه وزارة العدل في الجزائر. هذه الأخيرة التي تبنت نظام رقمي وطني يشمل استخراج وثائق السوابق القضائية والجنسية من أي دارة اختصاص إقليمي لأي محكمة فوق أرض الوطن، دون عناء التنقل إلى دائرة اختصاص البلدية التي ولد فوق إقليمها الشخص. تتعدد الأمثلة¹⁰ التي تبين تجسيد الدولة الجزائرية مفهوم الحكم الإلكتروني، والذي تهدف من ورائه إلى تحسين

⁸ عادل حرشوش المبرجي، المرجع السابق، ص 27، 28.

⁹ د. سحر قدوري الرفاعي، المرجع السابق، ص 309.

¹⁰ نذكر منها على سبيل المثال: مشروع INTRANET، بقطاع التكوين المهني، ومشروع التربية الوطنية TARBANET، ومشروع قطاع التعليم العالي المتمثل في الشبكة الأكاديمية للبحث SNDL، والمكتبة الافتراضية، والتعليم عن بعد، والتسجيلات الجامعية عن بعد، وفي قطاع

جودة الخدمات التي يطلبها المواطن، والتماشي مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية، والاستفادة القصوى من معطيات ثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إضفاء الجودة على خدمات المرافق العمومية. إن هذا التحول في تقديم الخدمات الحكومية إلكترونيا ينطوي على عملية معقدة ومطولة، تحتاج إلى تخطيط وتنظيم من خلال مراحل معينة للتطبيق. من جهة أخرى، يجابه تطبيق الحكومة الإلكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر، تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل مبادرة.

01- مراحل تطبيق الحكومة الإلكترونية:

لقد ذكر الباحثان لوين ولي¹¹ نموذج الأربع مراحل الأساسية لتنظيم نمو وتطوير الحكومة الإلكترونية كما يلي:

أ- الفهرسة أو الجدولة:

تقوم هذه المرحلة على أساس المجهودات الأولية للهيئات الحكومية، التي تكون مركزة على إيجاد ظهور لها على الانترنت، وتكون جهودها منصبة على تطوير مواقعها الرقمية، وتجهيز النماذج التي يقوم المواطنون بإنزالها من خلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتعبئتها. يتم في هذه المرحلة فهرسة الوثائق الإلكترونية حتى يتيسر للمواطنين البحث عنها والوصول بسهولة لطلب الخدمة.

ب- الصفقات:

في هذه المرحلة يجب أن تكون مبادرات أجهزة الحكومة مركزة على ربط أنظمتها الداخلية بمواجهات مباشرة على الانترنت، بحيث تسمح للمواطنين بإنجاز أعمالهم مع الهيئات الحكومية إلكترونيا. تسمى هذه المرحلة بالصفقات المستندية للحكومة الإلكترونية، أو حكومة إلكترونية أساسها الصفقات. تركز جهود الحكومة الإلكترونية في هذه المرحلة على وضع تعايش وعمل مباشر لوصلات قواعد البيانات المرتبطة بالانترنت.

ج- التكامل العمودي:

يشير التكامل الرأسي للأجهزة الحكومية إلى ربط وظائف وخدمات هذه الأجهزة المختلفة بتعاملها مع بعضها البعض، تمتد فوائد الحكومة الإلكترونية من تكامل العمليات عبر مستويات مختلفة. يمكن أن تزيل هذه العملية حالات التكرار والتضاربات في مصادر المعلومات المتحصل عليها من المواطنين.

المصارف مشروع شبكة ما بين البنوك، والموزع المالي الآلي، بالإضافة إلى مواقع واب مؤسسات الدولة مثل مصالح رئاسة الحكومة، الرئاسة، مجلس الدولة، البرلمان، الوزارات الولايات البلديات السفارات، المرافق العمومية بأجلها. د. عبد القادر خلادي، التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال ودورها في تطوير البحث في علوم الإدارة (تحدي استراتيجي للإدارة في الوطن العربي)، المؤتمر العربي الثالث للبحوث الإدارية والنشر، القاهرة، 15 مايو 2003، ص 04.

¹¹ في مقالتهما " تطوير وظائف كاملة للحكومة الإلكترونية"، د. محمد السديري، المرجع السابق، ص 95.

(د) - التكامل الأفقي:

يعرف التكامل الأفقي كتكامل عبر وظائف وخدمات مختلفة، ومرتبطة ببعضها البعض، أو تعمل في نفس قاعدة البيانات، تتخاطب فيما بينها من كل النواحي والولايات، وترسل الإحصائيات إلى قاعدة بيانات مختلفة للمركز الوطني.

(02) - معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تعترض أغلب برامج الحكومة الإلكترونية فيما يلي¹²:

(أ) - المعوقات الإدارية:

تتحصّر المعوقات الإدارية في تطبيق الحكومة الإلكترونية في الأسباب التالية:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة المركزية لبرامج الحكومة الإلكترونية.
- عدم القيان بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الحكومة الإلكترونية من إضافة أو دمج بعض الإدارات، أو التقسيمات، وتحديد السلطات، وتنظيم العلاقات ما بين الإدارات، وتدفق العمل بينها.
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول نحو مرافق المستقبل الإلكترونية.
- المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية، محاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.
- مقاومة التغيير في الهيئات الإدارية والحكومية والمؤسسات الوطنية من طرف الموظفين والعاملين، التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي.

(ب) - المعوقات السياسية والقانونية:

تشمل هذه المعوقات ما يلي:

- غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الحكومة الإلكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.

¹² حمد قبيلان آل فطيح، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على ضباط المنطقة الشرقية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2008، ص 42.

- غياب هيآت على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي، وتنتظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيته.
- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الإلكتروني، مثل غياب الإطار القانوني الذي يحرم اختراق، وتخريب برامج الحكومة الإلكترونية، ويحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها¹³.
- إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الإلكتروني، وحجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية، وصعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات، في ظل غياب التحقق من هوية العميل، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية، والسرية في المعاملات الإلكترونية.

(ج) - المعوقات المالية والتقنية:

حيث تتمحور حول:

- ارتفاع تكاليف تجهيز البنية التحتية للحكومة الإلكترونية، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الإلكتروني.
- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية، والاستعانة بخبرات معلوماتية ذات كفاءة عالية في ميدان تكنولوجيا المعلومات.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الحكومة الإلكترونية.
- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات الانترنت، نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد.

(د) - المعوقات البشرية:

يمكن تحديدها في الآتي:

- الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- غياب الدورات التكوينية ، ورسكلة موظفي الإدارة، والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للحكومة الإلكترونية.
- الفقر، وانخفاض الدخل الفردي أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكة الحكومة الإلكترونية.

¹³ المرجع نفسه، ص 44.

- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه (فئات تمتلك أجهزة ومعدات استعمال التكنولوجيا الحديثة، وأخرى تفتقدها)، أدى إلى ازدياد حدة التفرق، وأضعف مشاريع الحكومة الإلكترونية.

- إشكالات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الحكومة الإلكترونية، وحلول الآلة محل الإنسان، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الإلكتروني خوفاً عن امتيازاته ومنصبه¹⁴.

خاتمة:

يمكن القول أن الحكومة الإلكترونية تعتبر بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقاً من التغيير الحاصل في مفاهيم الأجهزة الحكومية، والمرافق العمومية، ومضامين الخدمة العامة، كمحصلة للتحول في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي، إلى شكل يرتكز أساساً على تقنيات الانترنت، والانترنت، والبرمجيات، لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد من رضاهم على عمل المرافق العامة والهيئات الحكومية.

إن تطبيق الحكومة الإلكترونية كمدخل لتعزيز إدارة الجودة الشاملة يعد الخيار الأفضل للمرافق العامة الراغبة في تحقيق التحسين المستمر في الخدمات المقدمة وبلوغ هدف الخدمة المتميزة، إذ تؤدي إلى زيادة المردودية، وتحسين النوعية، وتخفيض الأعباء، حيث تعتبر في مجملها المطلب الرئيسي لمؤسسات القطاع العام. غير أن الطريق نحو الحكومة الإلكترونية مكلف مادياً ووقتياً. ويقتضي التزام وإرادة سياسية لقيادة جهود الحكومة الإلكترونية. ولأن الحكومة الإلكترونية الجزائرية ما زالت في بداية خطواتها الأولى هناك العديد من التحديات التي تواجهها، حيث يجب على السلطة السياسية أخذها بعين الاعتبار إذا ما أرادت التطور إلى الحكومة الإلكترونية ذات الكفاءة والفعالية لمساندة طلبات المواطنين.

إن التغييرات الواضحة، والتطورات المتلاحقة في البرنامج التطويري لسير العمل في الوزارات والدوائر الحكومية، والاجتماعات المتلاحقة في هذا الشأن، والانفتاح الإداري على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، ومحاولة استغلالها والتحكم في تقنياتها من خلال اعتماد العمل بها للاستجابة لطلبات المواطنين لدافع قوي للتقدم بمشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

¹⁴ محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 14.