

دور تكنولوجيات الاتصال الحديثة في تفعيل الديمقراطية التشاركية - حالة الجزائر -

Role of modern communication technologies in activating participatory democracy

- Case of Algeria -

د. عبد المجيد رمضان *

1- كلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة قاصدي مراح - ورقلة

تاريخ القبول: 2020/12/04

تاريخ المراجعة: 2020/10/20

تاريخ الاستلام: 2020/10/13

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى إبراز أهمية الانتقال إلى الرقمنة كتقنية حديثة من أهم الاستراتيجيات المنتهجة لتحسين الخدمة العمومية وتفعيل الديمقراطية التشاركية في إطار تطبيقات الحكومة الالكترونية، حيث مكنت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من إحداث أثر عميق في نمط وسيورة كافة أوجه النشاط الإداري والاقتصادي، وتشهد المؤسسات الجزائرية اليوم تغيرات وتحولات ناجمة أساسا عن العولمة وما صاحبها من تطورات تكنولوجية، وثورة في عالم المعلومات والاتصالات.

وتوصل البحث إلى نتيجة مفادها أن بروز تكنولوجيات الاتصال الجديدة في الجزائر، سمح بظهور بعض المبادرات التي تعتمد على هذه التقنيات من أجل تكريس مبادئ التشاركية، غير أن السلطات مطالبة بفتح قنوات للتواصل والحوار مع أفراد المجتمع باستغلال تكنولوجيا المعلومات كآليات ناجعة لإرساء ممارسة الديمقراطية التشاركية، من أجل تحقيق جميع متطلبات التنمية المحلية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيات الاتصال الحديثة؛ الحكومة الالكترونية؛ الديمقراطية التشاركية؛ التنمية المحلية؛ الجزائر.

Abstract:

This research aims to highlight the importance of the transition to digitalization as a modern technology, one of the most important strategies adopted to improve public service and activate participatory democracy within the framework of e-government applications, where information and communication technology has enabled a profound impact on the pattern and progress of all aspects of administrative and economic activity, and Algerian institutions today are witnessing changes and transformations. Mainly due to globalization and its accompanying technological developments and a revolution in the world of information and communications.

The research reached the conclusion that the emergence of new communication technologies in Algeria allowed the emergence of some initiatives that rely on these technologies in order to perpetuate the principles of participatory, but the authorities are required channels for communication and dialogue with members of society to use information technology as effective mechanisms to establish the practice of participatory democracy, in order to achieve all local development requirements.

Keywords: new communication technologies; e-government; participatory democracy; local development; Algeria.

* المؤلف المرسل: أستاذ محاضر (أ) - ramdane.abdelmadjid@univ-ouargla.dz

مقدمة:

ازدهر استعمال الأنترنت منذ مطلع التسعينات من القرن العشرين، وطُرحت حينها تساؤلات حول مدى إمكانية هذه التقنية في تطوير الحوار الديمقراطي. وفي أكتوبر 2009، أصدرت لجنة وزارية بالمجلس الأوروبي توصية حول الديمقراطية الرقمية أو الإلكترونية، هدفها استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال (TIC) لترقية الديمقراطية والمؤسسات الديمقراطية، من خلال فتح المجال للمواطن بالمشاركة في اتخاذ القرار مع المسؤولين.

وقد استطلاع لمنظمة الأمم المتحدة، يتعلق بالحكومة الإلكترونية صدر سنة 2016 بعنوان "الحكومة الإلكترونية لدعم التنمية المستدامة" التي هي صورة للاتجاهات في تطوير الحكومة الإلكترونية في البلدان في جميع أنحاء العالم، وبرز أن المزيد من الحكومات أصبحت تتبنى تكنولوجيات المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات وإشراك المواطنين في صنع القرار. ويشير الاستطلاع إلى اتجاه عالمي إيجابي نحو مستويات أعلى في تنمية الحكومة الإلكترونية. وفي الوقت ذاته، لا تزال هناك فوارق داخل البلدان وفيما بينها؛ فعدم الحصول على التكنولوجيا وعدم المساواة تمنع الناس من كامل الاستفادة من إمكانيات هذه التقنية من أجل تحقيق التنمية المستدامة وترسيخ قيم الديمقراطية التشاركية.

ومما تقدم يجدر بنا التساؤل عن موقع الجزائر في ظل هذه الثورة في عالم الحكومات التي نقلت معظم خدماتها إلى الأنترنت، وأصبح بإمكان المواطن أن يستفيد من الخدمات العامة عبر مواقع الأنترنت الحكومية وبطريقة آمنة وسرية. فضلا عن ذلك، فقد تطور استخدام تكنولوجيات الاتصال الجديدة في الجزائر، وحدث انفجار في عالم الهواتف الذكية والأجهزة الذكية بشكل عام. ما يفرض طرح تساؤل مركزي سنحاول الإجابة عليه في هذه الورقة مضمونه: كيف يمكن أن يساهم استعمال التكنولوجيات الجديدة في ترقية الديمقراطية التشاركية في الجزائر؟

وقصد الإجابة على هذا التساؤل، يتم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي، في سبيل تحديد الإجابات الملائمة للإشكالية والأسئلة المطروحة، من خلال دراسة ووصف المشكلات العلمية المرتبطة بالموضوع، ومن ثم الوصول إلى تفسيرات منطقية وتحليلها، واستخلاص الاستنتاجات، وتقديم توصيات واقتراحات. وتفرض طبيعة الموضوع أيضا، استخدام منهج دراسة الحالة، باعتبار أن البحث ينصب موضوعه حول الرقمنة في تفعيل الديمقراطية التشاركية، ودورها في تحقيق التنمية في الجزائر نموذجا.

أولا - مظاهر التطور في تقديم الخدمة الإلكترونية:

دخل العالم بأسره مرحلة متطورة ضمن آفاق عصر المعلومات بهدف الاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم وتقنية المعلومات والاتصالات، الذي أصبح المعيار الأساسي الذي تقاس به درجة تقدم الأمم في القرن الحادي والعشرين.

لذا تقوم الدول بتطوير سياساتها العامة بما يتوافق ومتطلبات العصر الجديد، وبتطوير الآليات والوسائل التقنية لمتابعة تنفيذ تلك السياسات ولالإشراف على سير العمل في الإدارات الحكومية، بما يكفل القيام بمسؤولياتها وتحقيق أعلى كفاءة ممكنة.

1. الحكومة الإلكترونية:

تختلف الحكومة الإلكترونية عن الحكومة التقليدية في طبيعة المعاملات، حيث تحولت من ورقية إلى إلكترونية على الأنترنت، يستطيع الشخص الوصول إليها بالدخول إلى مواقع الإدارات الحكومية، والاستفادة من الخدمات المتوفرة. ويقصد بالحكومة الإلكترونية 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، أو أنها نظام افتراضي يمكن الأجهزة الحكومية من تأدية التزاماتها لجميع المستفيدين باستخدام التقنيات الإلكترونية المتطورة، متجاهلة المكان والزمان مع تحقيق الجودة والتميز والسرية وأمن المعلومات (القودة، 2010، ص 17-18).

وتعتبر الحكومة الإلكترونية عن استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية. ويطلق عليها أحياناً حكومة عصر المعلومات أو الإدارة بغير أوراق، أو الإدارة الإلكترونية، ويتم ذلك عن طريق شبكة المعلومات العالمية وشبكة المعلومات الداخلية (الإنترنت) بقصد تحقيق أهداف معينة، أهمها تقديم الخدمات الإلكترونية إما بتفاعل بشري أو بإنجاز آلي.

ويمكن الإشارة إلى أن الحكومة الإلكترونية هي استخدام وتطبيق تقنيات المعلومات في الإدارة العامة لتنظيم ودمج سير العمل والعمليات بغرض إدارة البيانات والمعلومات بفعالية، وتعزيز تقديم الخدمة العامة، فضلاً عن توسعة قنوات الاتصال لتمكين الأشخاص (القودة، ص 19).

وتساهم الفرص المقدمة من قبل التطور الرقمي خلال السنوات الأخيرة في تحسين الطريقة التي ننظر بها إلى الحكومة الإلكترونية، سواء كان ذلك من خلال الخدمات الإلكترونية أو البيانات الضخمة أو وسائل التواصل الاجتماعي أو تطبيقات الهاتف الجوال. وفي حين لا تزال الحكومة الإلكترونية تشمل التفاعلات الإلكترونية للأنواع الثلاثة: أي من الحكومة إلى الحكومة، ومن الحكومة إلى أصحاب الأعمال، ومن الحكومة إلى المواطن، حيث النهج الأكثر شمولية والمتضمن لعدد من الجهات المستفيدة (منظمة الأمم المتحدة، 2014، ص 20).

ومن خلال الابتكار والحكومة الإلكترونية، يمكن أن تصبح الإدارات العامة حول العالم أكثر كفاءة، وأن تقدم خدمات أفضل، وتجاوب مع مطالب الشفافية والمساءلة والتشاركية. وتحقيقاً لهذه الغايات، انمجت أغلب دول العالم في هذا المسعى، حيث في عام 2014، وللمرة أولى، امتلكت الدول الأعضاء بالأمم المتحدة المائة وثلاث وتسعين (193)

دولة، مواقع إلكترونية محلية، لكن تحتفظ غالبيتها بمستويات منخفضة أو متوسطة في تنمية الحكومة الإلكترونية، التي يطلق عليها المراحل الناشئة.

ولذلك، كما يرى محمود القدوة، أن الحكومة الإلكترونية ليست الحل لفشل الجهود التنموية، وللبيروقراطية المتفشية، والروتين الحكومي والحكومة غير الديمقراطية. في الواقع، هي تعجل من ضرورة معالجة العوائق كالنظم التعليمية السيئة، وارتفاع أسعار الاتصالات، والاستثمارات الضعيفة. كما تفرض الحكومة الإلكترونية تحديات ومتطلبات جديدة لها علاقة باتفاقيات الملكية الفكرية، والخصوصية (ص ص 19 - 21).

2. الحكومة الذكية:

بنهاية عام 2013، استخدم الأنترنت حوالي 40 بالمائة من سكان العالم، بينما لم يصل إلى الأنترنت في أفريقيا سوى 16 بالمائة فقط. وتجاوزت اشتراكات الهاتف المحمول ست مليار في أكتوبر 2012، أي ما يقارب مجموع سكان العالم (7 مليارات)، من ضمنهم مليار مستخدم لجهاز الهاتف الذكي (منظمة الأمم المتحدة، ص 101).

وأمام تطور التكنولوجيا بطريقة متصاعدة على الصعيد العالمي منذ بداية الألفية الثالثة، اندفع الخبراء إلى التفكير بتطوير الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الحكومات واستغلال انتشار هذه الأجهزة الذكية، فنشأت الحكومة الذكية وهي تطور لنموذج الحكومة الإلكترونية.

والحكومة الذكية عبارة عن حكومة يمكن للأفراد أن يستفيدوا من خدماتها عبر الهواتف النقالة الذكية، بمعنى أوضح أن الدوائر الحكومية تنقل خدماتها، عند الطلب، إلى الهواتف المحمولة.

وما بين 2012 و 2013، تضاعف عدد الدول التي تقدم تطبيقات وبوابات الهواتف النقالة إلى حوالي 50 دولة، حيث أنها تُستخدم بشكل مباشر لدعم الحد من الفقر والمساواة بين الجنسين والضمان الاجتماعي، فضلا عن تعزيز التنمية الاقتصادية والحماية البيئية وإدارة الكوارث.

ويزداد استخدام الوسائط الاجتماعية من قبل الحكومات أيضا بشكل سريع مع تضاعف العدد ثلاث مرات من 2010 إلى 2012، مع زيادة أخرى بنسبة 50 بالمائة في عام 2014، وبذلك تستخدمها 118 دولة. ولا تتطلب الوسائط الاجتماعية وقنوات الهواتف النقالة تكاليف استثمار مرتفعة، لكنها تحتاج إلى الالتزام القوي في الإدارة العامة لزيادة المزايا والفوائد (منظمة الأمم المتحدة، ص 25).

ورغم هذه الميزة التي توفرها الحكومة الإلكترونية وبعدها الحكومة الذكية، غير أن الاتصال بالأنترنت يحمل مخاطر أمنية عدة كعمليات حرق وقرصنة للبيانات والبرامج الخبيثة التي تستهدف الأجهزة الذكية، باعتبار أن الانفتاح على هذه التقنية لا يزال في مرحلة التجربة، ما يستدعي ضرورة توفير معايير لأمن المعلومات وحماية البيانات الشخصية. وبات على

الحكومات الذكية أو المؤسسات العمل على تأمين التطبيقات الذكية التي تستغل كل هذه الأجهزة الذكية المتصلة في عالم أصبحت فيه كل الأشياء متصلة، بما يسمى أنترنت الأشياء، لتقديم خدمات ورفاهية للمواطن بطريقة أفضل وبكلفة أقل (نايلة الصليبي، 2014، موقع فرانس 24).

وتتصف الحكومة الذكية بأربعة خصائص حسب الشكل (1):

- **المرونة:** حيث تستوعب الحكومة الذكية الطلب المتزايد على الطاقة الحاسوبية ومتطلبات التخزين بطريقة ديناميكية.
- **متنقلة:** أي تنشر خدماتها على الأجهزة الجواله والهواتف الذكية بطريقة فعالة وآمنة.
- **اجتماعية:** تتفاعل مع جمهورها بشفافية في الحراك الالكتروني الاجتماعي.
- **حساسة:** حيث تلتقط المعلومات المنتشرة حولها من قطاع الصحة والخدمات المائية والكهربائية والأمن عبر الأجهزة الاستشعارية الذكية.

ثانيا - تمكين الديمقراطية التشاركية لدى الأفراد من خلال المشاركة الإلكترونية:

تتركز مقارنة الديمقراطية التشاركية على حق المواطن في الحصول على فرصة الإخبار والاستشارة والمشاركة في المجالس المحلية ومتابعة المشاريع المنجزة والمشاركة في تقييمها. وتقتضي هذه العمليات استعدادا من مجالس المنتخبين للإنصات والتفاعل، واقتسام المسؤولية مع المواطن، والانفتاح على فواعل المجتمع.

1. الديمقراطية التشاركية:

هناك من يرى أن الديمقراطية المحلية لا ينبغي أن تحصر اليوم في مجرد الديمقراطية التمثيلية، بل يتعين أن تشمل في نوع من التكامل، الديمقراطية التشاركية أو المباشرة، التي للمواطنين والمواطنات مراقبة وتتبع والتأثير بشكل مستمر وفعلي في تدبير الشأن المحلي. فالساكنة لها الحق في الإخبار والاستشارة حول القرارات التي تهمها (قوي، 2014، ص 24 - 25).

وتقوم منظمات المجتمع المدني بدور هام في اتخاذ القرار وضمان الشفافية والمراقبة باعتبارها فاعلا هاما في إرساء مبادئ الحكم الراشد على المستوى المحلي، والذي لا يتحقق إلا بتطبيق الديمقراطية التشاركية التي تتيح له بالقيام بهذا الدور (سويقات، 2017، ص 250).

ونقلا من تجارب الواقع، فإن الديمقراطية التشاركية لا تلغي الديمقراطية التمثيلية كليا، ولكنها تسعى لتجاوز أوجه القصور والعجز فيها بمحاولة حل المشاكل عن قرب وضمان انخراط جميع المواطنين، وتطوير التدبير المحلي والوطني عن طريق التكامل بين الديمقراطية التمثيلية والتشاركية، لا سيما وأن العديد من الحركات الاجتماعية لم تعد تجد في الديمقراطية

التمثيلية سبيلا لبلوغ انشغالاتها ومطالبها إلى صانعي القرار على الصعيد المحلي والوطني (رحماني، عزوزي، 2018، ص 226).

وفي مطلع الألفية الثالثة، أصبح المواطن يعيش راهنا جديدا بفعل التدخل الرقمي في كل ما يتعلق بسير الآراء والتمثيل في المجال السياسي وتسهيل النقاش وتوسيعه في المجالات العمومية، أو ما بات يعرف بالديمقراطية التشاركية الرقمية، نتيجة تزواج الإنسان والتقنية التي أسفرت عن ولادة مجتمعات افتراضية. ولم يعد خافيا على أحد الأدوار السياسية التي باتت تلعبها التكنولوجيا الحديثة في التنفيذ والتشريع، بواسطة الحكومات الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي.

هذه الوسائل الجديدة في التواصل السياسي اعتبرها كثير من المتبعين مدخلا للديمقراطية التشاركية ومؤشرا حقيقيا على عودة السلطة للمواطنين في علاقتهم بممثليهم، علاقة غير مألوفة إلا أنها ساهمت بقوة في بعث النقاش العمومي واحتداه في صالونات وساحات افتراضية لا تجد صعوبة في تحويلها إلى واقع يغني تجارب ديمقراطية وليدة، حتمت على المؤسسات العمومية تحديد بُناها، وأرغمت الفاعل السياسي على تحديث استراتيجيته التواصلية بشكل أكثر تأثيرا وفاعلية، لأنه ينظر إلى هذه المستحدثات التقنية كوسيلة لتوسيع إجراءات الحوار، وتأسيس شكل من الديمقراطية المباشرة (العزوزي، 2018، موقع كيو بوستس).

ويأتي هذا التحديث في ظل تجاوز عدد مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي ثلاثة مليارات، واستطاع هذا العدد الكبير من المواطنين اكتساب صفة المواطنة، لأنهم لم يكتفوا بولوج عالم الإنترنت فقط، وإنما يعبرون عن وجودهم بإنتاج محتوى مكتوب ومرئي ومسموع في الشبكات الاجتماعية، ويعبرون عن آرائهم بكل حرية.

2. المشاركة الإلكترونية:

تتيح الحكومة الذكية فرصا جلية لتحسين المشاركة الإلكترونية في المستقبل، بتوجه التقنية نحو الوسائط الاجتماعية وأجهزة الهاتف النقال التي تعد تفاعلية من الأساس، وتستعين أيضا بمجموعة كبيرة من المصادر الخارجية. لكن هناك تحديات تستدعي إيجاد بيئة تساعد على المشاركة الإلكترونية، بما في ذلك الأطر القانونية والمؤسسة وتطوير القدرة الخاصة بالإلمام بالوسائط الرقمية والدمج المستمر للخصائص المتصلة وغير المتصلة بالإنترنت من أجل المشاركة العامة.

وعلى الحكومات تشجيع المشاركة الخاصة بالقضايا وتقديم التعليقات بخصوص الاستشارات إلى المواطنين. ويعتمد تحفيز الإشراك على حس الانتماء إلى المجتمع السياسي ذي الأعراف والقيم المشتركة، والاهتمام بقضايا التنمية المستدامة الملحة (منظمة الأمم المتحدة، ص 23).

وحسب دراسة حديثة لمنظمة الأمم المتحدة، تقود الدانمارك وفنلندا وكوريا الجنوبية المراتب الثلاث الأولى في المشاركة الإلكترونية، تليها هولندا فمجموعة من الدول من مختلف القارات (أستراليا، اليابان، نيوزيلندا، إسبانيا، المملكة المتحدة

وإيرلندا الشمالية، فالولايات المتحدة الأمريكية)، وتأتي الدول النامية في مراتب متأخرة. وتم الاعتماد في هذا الترتيب على مؤشرات المشاركة الإلكترونية: (EPI : Electronic Participation Index) (U.N. E-GOVERNMENT, 2018,) (p.114).

1.2. مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI):

يقوم مؤشر المشاركة الإلكترونية (EPI) على ثلاثة معايير:

- استخدام الخدمات الإلكترونية لتيسير المعلومات من قبل الحكومات إلى المواطنين (مشاركة المعلومات الإلكترونية)،
 - التفاعل مع الجهات المستفيدة (الاستشارات الإلكترونية والتصويت الإلكتروني)،
 - التعاون في عمليات صنع القرار (صنع القرارات الإلكترونية).
- ويتفاوت مؤشر المشاركة الإلكترونية بين 0 و 1، حيث يمثل:
- المؤشر بين 0 - 0,25 مشاركة إلكترونية ضعيفة.
 - بين 0,25 - 0,50 مشاركة إلكترونية متوسطة.
 - بين 0,50 - 0,75 مشاركة إلكترونية عالية.
 - بين 0,75 - 1 مشاركة إلكترونية عالية جدا.

كما تتميز الدول ذات المؤشر المرتفع في تنمية الحكومة الإلكترونية (EDGI)، وفق دراسات نشرتها منظمة الأمم المتحدة، بتوفير البوابات المختلفة التي تتضمن المعلومات الحكومية والخدمات الإلكترونية للمواطنين. وتوفر الدول الرائدة في هذا المجال البوابات الخاصة بالبيانات الحكومية المفتوحة والمشاركة الإلكترونية.

2.2. مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (EDGI):

يتكون مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية (E-Government Development Index) من ثلاثة مؤشرات فرعية تشمل مؤشر الخدمات الإلكترونية، ومؤشر جاهزية البنية التحتية للاتصالات، ومؤشر رأس المال البشري: (U.N. E-GOVERNMENT, p.89).

1.2.2. مؤشر الخدمات الإلكترونية (OSI):

يتألف مؤشر الخدمات الإلكترونية الذكية (Online Service Index) من أربعة مستويات لنضج الخدمات، تبدأ بخدمات المعلومات الناشئة وتتضمن قيام الحكومة بتوفير المعلومات على الإنترنت لجمهور المتعاملين. أما المستوى الثاني فيتضمن تعزيز المعلومات بمزيد من السياسات العامة والقوانين واللوائح والتقارير والنشرات القابلة للتحميل، فيما يتمحور

المستوى الثالث حول الخدمات الإجرائية التي يكون التفاعل فيها ثنائي الاتجاه بين الحكومة والمتعامل، أما المستوى الرابع والأكثر تقدماً فهو مستوى الخدمات المتصلة.

2.2.2. مؤشر جاهزية البنية التحتية للاتصالات (TII):

مؤشر جاهزية البنية التحتية للاتصالات (Telecommunication Infrastructure Index) يتمثل في تسريع وتعزيز إنجازات الدولة في مجال الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والبيانات الضخمة. ويشمل نسبة عدد الأفراد للسكان المستخدمين للإنترنت، اشتراكات الهاتف النقال لكل 100 شخص، واشتراكات الهاتف الثابت لكل 100 شخص، واشتراكات اتصال الإنترنت عريض النطاق الثابت (السلكي - WIFI) لكل 100 شخص، واشتراكات اتصال الإنترنت عريض النطاق اللاسلكي لكل 100 شخص.

3.2.2. مؤشر رأس المال البشري (HCI):

ويضم هذا المؤشر (Human Capital Index) مؤشرات فرعية تقيس المعرفة بالقراءة والكتابة بين الراشدين كالنسبة المثوية للأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 15 عاماً فما أعلى، الذين يمكنهم قراءة وكتابة جملة بسيطة في حياتهم اليومية، مع فهمها. وتقيس معدل التسجيل الإجمالي في المراحل الابتدائية والثانوية وما بعد الثانوية، بغض النظر عن السن. إضافة إلى سنوات الدراسة المتوقعة أي العدد الإجمالي لسنوات الدراسة التي يتوقع أن يحصل عليها الطالب في المستقبل.

3. السمات الأساسية للمشاركة الإلكترونية:

تشير دراسة منظمة الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية، الصادر سنة 2014، أن المشاركة الإلكترونية للأفراد في الحكومة الذكية تقتضي وجود معلومات محفوظة تتعلق بالسياسات والموازنة والوثائق القانونية وما إلى ذلك، بخصوص قطاعات حيوية على غرار التعليم والصحة والتمويل والسياسات الاجتماعية والتشغيل والبيئة. كما يتطلب وجود بيانات وإحصاءات حول الإنفاق الحكومي، وإمكانية الدخول إلى الموقع الإلكتروني للحكومة بأكثر من لغة وطنية ورسمية، وتوفير خصائص الشبكات الاجتماعية، ووجود آليات الاستشارات الإلكترونية لأهم القطاعات التي تهم مباشرة احتياجات وانشغالات المواطن.

وبرز في هذا الاتجاه مصطلح "البيانات الحكومية المفتوحة" والتي يفصح عنها بصورة استباقية، وتتاح إلكترونياً لتمكين الجميع من الاطلاع عليها، وإعادة استخدامها دون قيود. وتقدم البيانات المفتوحة نخباً جديدة نحو نشر البيانات الحكومية، كما تساعد في سد الفجوة بين الحكومة والمواطنين، وهي توفر القدرة لكافة الجهات المستفيدة كي تملك حق الوصول الكامل والمجاني للبيانات العامة، وتتيح الفرصة أمام الأفراد لتقييم أداء المؤسسات الإدارية المختلفة.

إن إتاحة البيانات بسهولة للمواطنين يمنحهم فرصة اتخاذ القرارات الصائبة حول السياسات العامة وتحديد فرص التطوير، ومن شأنه أن يساهم في زيادة كفاءة استخدام الموارد وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين. ويستلزم تطوير المشاركة الإلكترونية أيضا، توفر الأدوات من أجل الحصول على الرأي العام الأولي لأجل مناقشات السياسة العامة، مثل المنتديات الإلكترونية، والاستفتاءات وأدوات تقديم المطالب العامة أو العرائض. ووجود آليات لصنع القرارات إلكترونيا من قبل المواطنين (منظمة الأمم المتحدة، ص 80).

وتستعين الحكومات بتقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة التي تدعم التحول في تعاملها وعلاقتها مع المواطنين. وتمكن هذه التقنيات الحكومات من زيادة فرص الوصول إلى المواطنين والمجتمعات المدنية لتحديد احتياجاتهم وأولوياتهم في السياسات والخدمات العامة.

وتعتمد الحكومات إلى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي نظرا للعديد من الأسباب، منها تواجد الجمهور بشكل كبير على برامج التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وتويتر، وهم معتادون على استخدامها. فالمشاركة الإلكترونية هي إذن عملية إشراك المواطنين من خلال تقنيات المعلومات والاتصالات في السياسة وصنع القرار لجعل الإدارة العامة تشاركية وشاملة وتعاونية وهادفة من أجل الغايات الأساسية والفعالة. وتضطلع الحكومات بواجب التأكيد على حق الشعوب في المشاركة في حوكمة القطاع العام. وعلى المستوى الوطني، يعتبر الحق في المشاركة السياسية والمدنية في الغالب مضمونا في الدستور. وأظهرت دراسات الأمم المتحدة في مجال الإدارة العامة، ودساتير كافة الدول الأعضاء بالأمم المتحدة، أن أكثر من 150 دولة تعطي المواطنين الحق في المشاركة، وذلك بصورة أو بأخرى.

ثالثا - تجليات المشاركة الإلكترونية في الجزائر:

تسعى الحكومات الجزائرية منذ سنوات إلى تطوير البنى التحتية لقطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، ورقمنة الخدمات الإدارية وتطوير الإدارة الإلكترونية للتمكن من وضع الحكومة الإلكترونية حيز التنفيذ، قصد تضيق الهوة بينها وبين العالم المتقدم في الاستفادة من تكنولوجيا الاتصالات، واستغلال المزايا العديدة التي يوفرها هذا النظام الإداري الإلكتروني.

1. الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

ليست الحكومة الإلكترونية مجرد عملية آلية العمليات أو معالجة التصرفات والأفعال القائمة في الأعمال الحكومية بالمصالح والأجهزة المختصة، بل تختص الحكومة الإلكترونية بتكوين عمليات وعلاقات جديدة بين الحكومة والمواطنين والأعمال. وتعتبر مشاركة المواطنين في أعمال الحكومة الإلكترونية عاملا مهما وضروريا لتأكيد فعاليتها ونجاحها، حيث

تتجه نحو تحسين مقدرات المجتمع وفعاليته الحياتية. لذلك يجب مشاركة المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني من نقابات وجمعيات غير حكومية في اتخاذ القرارات الخاصة بالحكومة الإلكترونية من خلال التشاور والمشاركة الإيجابية، للتعرف على وجهات النظر والآراء المختلفة نحو مشروعات الحكومة الإلكترونية (القدوة، ص 115).

وبالنظر إلى مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية في بلدان العالم خلال سنة 2018 (U.N. E-GOVERNMENT, p.86)، فإن الجزائر تتواجد ضمن البلدان ذات المؤشر المتوسط، ما يشير إلى وجود نقائص يتطلب استدراكها وبذل جهود أكبر لسد الفجوة الشاسعة بين توقعات الحكومة وإدراك المواطن لخدمات الحكومة الإلكترونية.

2. ضعف المشاركة الإلكترونية وضرورة التحول:

تتواجد الجزائر ضمن البلدان ذات المؤشر الضعيف في المشاركة الإلكترونية لعام 2018 (U.N. E-GOVERNMENT, p.p. 114-115)، ما يوحي بوجود قصور في إتاحة المعلومات والخدمات الحكومية وفي الوقت الحقيقي المناسب. ويستدعي ذلك إحداث تغييرات جوهرية وتحولية في الأنشطة والعمليات التي لا يراها المستخدمون، حيث أنها تعتبر غير مرئية وتتم في الدوائر الحكومية المقدمة لمعلوماتها وخدماتها.

وتعد مبادرات التواصل الاجتماعي في الجزائر مثالا جيدا عن كيفية استخدام وسائل التواصل الرقمية في تطوير المشاركة الإلكترونية، بصورة إبداعية وجاذبة. وتجلب وسائل التواصل الاجتماعي فرص الأساليب الاقتصادية للحكومة من أجل مشاركة المواطنين في صنع القرارات إلكترونيا والمشاركة في إيجاد الخدمات، وهي توفر البرامج التي تساعد المواطنين في أن يصبحوا موجودين محتوى السياسات العامة والخدمات التي يمكن للحكومات استثمارها، مما يوفر ثروة من المعلومات. ويتعين على المؤسسات الرسمية وغير الرسمية الخاصة بالمشاركة الإلكترونية أن تعمل بفعالية للوصول إلى الجميع. وقد تحتاج بعض التشريعات إلى تحديثها لتشمل المجال الرقمي وحقوق الحصول على المعلومات والحق في تقديم المطالب العامة والحق في المشاركة في الاستفتاءات، وذلك من بين الحقوق الأخرى للمشاركة في الشؤون العامة. وقد يتضمن التشريع المساعد الذي ينص على توفير حرية المعلومات أو حماية خصوصية الأفراد أنواع الحماية الإلكترونية الأخرى.

3. مساعي تفعيل المشاركة الإلكترونية:

بادرت بعض القطاعات الحكومية وبعض الهيئات الرسمية في الجزائر إلى فتح المجال أمام المواطنين للإلمام بوسائل التواصل الرقمي والدمج المستمر لخصائص الوسائل الحديثة والتقليدية لتمكين المشاركة العامة، ومحاولة إيجاد بيئة مساعدة على المشاركة الإلكترونية من خلال الاستشارة والتعبير عن الانشغالات ورفع المطالب والشكاوى. ويعد هذا الأمر مهما للمسؤولين الإداريين والعموميين لأن من شأن ذلك توفير المدخلات لصنع القرارات الحكومية، وتشكيل ثروة مهمة من المعلومات.

ومن بين الهيئات التي بادرت إلى فتح فضاءات رقمية للمشاركة في إبداء الرأي والاستشارة، نذكر ما يلي:

1.3. وزارة التربية الوطنية:

أنشأت وزارة التربية الوطنية فضاء خاصا بتسجيل الأولياء في النظام المعلوماتي لقطاع التربية، للاستفادة من الخدمات التي يوفرها لهم هذا النظام من خلال الموقع الإلكتروني (<http://tharwa.education.gov.dz>). وتشمل هذه الخدمات الاطلاع عن بعد على النتائج الفصلية لأبنائهم المتدرسين، وإعلامهم بمعدلاتهم الفصلية. كما يمكنه الحصول على شهادة مدرسية تحمل رقم التعريف المدرسي، محتومة وممضاة من طرف مدير المؤسسة التعليمية.

وقامت ذات الوزارة بفتح مواقع متخصصة لتسجيل التلاميذ في الامتحانات الرسمية سواء في السنة الخامسة من التعليم الابتدائي أو السنة الرابعة متوسط أو شهادة البكالوريا، وهذا تماشيا مع التطور الهائل في وسائل الإعلام، والغرض من ذلك تخفيف العبء على التلاميذ والأولياء نتيجة الضغط الكبير الذي يتحملونه، وتخفيف الإجراءات الإدارية والتكاليف المادية على الوزارة، والتقليل من الأخطاء التي كانت تقع فيها الإدارة التقليدية (رحماني، 2018، ص 08).

2.3. اختيار المواقع السكنية عدل:

أطلقت وكالة "عدل" لبيع السكنات بالإيجار برنامجا يخص اختيار المواقع السكنية لفائدة المكتتبين عبر مختلف ولايات الوطن. وتتم عملية الدخول للموقع المخصص لاختيار السكنات بنفس كلمة السر السابقة على الرابط (www.aadl.com.dz)، ثم الدخول إلى استمارة تحديد الرغبات لاختيار المواقع وملء جميع الخانات بعناية تامة، والتأكد من دقة وسلامة المعلومات التي يتم إدخالها في بطاقة الرغبات الخاصة باختيار موقع السكن.

وبعد الانتهاء من استقبال رغبات جميع مكتتبي "عدل 2"، تنطلق عملية دراسة الرغبات، ليتم في النهاية إعلام المكتتبين بمواقع سكناتهم بعد 15 يوما من فتح الموقع، وتحديد موعد للمكتتبين لتسديد المستحقات، وتليها عملية تسليم الوثيقة التي سيتعرفون بموجبها على مواقع السكنات الخاصة بهم.

3.3. الاختيار الإلكتروني لسكنات الحج:

أطلق الديوان الوطني للحج والعمرة عملية الإسكان الإلكتروني عبر الموقع الرسمي للديوان في حج 2019 لرابح مرة. وتسمح هذه الخدمة الرقمية للحجاج الجزائريين بحجز غرفته في مكة المكرمة واختيار مرافقيه إلى الحج، عن طريق تسجيل الدخول عبر بوابة الإسكان الإلكتروني لموقع الديوان، ثم اختيار الحاج المراد السكن معهم، واختيار الغرف التي يقترحها النظام الإلكتروني.

ويتم التسجيل على رابط التطبيق المباشر (<http://e-iskane.onpo.dz>) أو عن طريق موقع الديوان الوطني للحج

(<http://onpo.dz>) (الإذاعة الجزائرية، 2018/06/03).

4.3. الرسائل النصية القصيرة والتطبيقات الالكترونية:

اعتمدت بعض الوزارات والمؤسسات الحكومية في الجزائر عددا من التطبيقات المبتكرة لخدمة الرسائل النصية القصيرة (SMS) التي تهدف إلى زيادة قنوات الاتصال بين المواطنين ومختلف قطاعات الحكومة، مما يساعد في تعزيز جودة وكفاءة الخدمات الإدارية، وهي تزود المواطنين بنوعين من الخدمات:

- **رسائل دفع المعلومات باتجاه المستخدم (Push Messages)** من قبل المؤسسات والإدارات الحكومية مثل رسائل الإعلام والتذكير وحملات التوعية والتوجيه والإرشاد (وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وزارة الصحة، وزارة الموارد المائية، وزارة التجارة، وزارة الشؤون الدينية، وزارة البيئة والطاقت المتجددة، وزارة التكوين والتعليم المهنيين، وزارة التعليم العالي، وزارة التربية الوطنية، وزارة التضامن الوطني، ...)، وبعض الهيئات (الديوان الوطني للحج، الوكالة الوطنية للترع بالدم، ...). كما تستخدمها بعض الهيئات والمؤسسات لتقديم التهاني بمناسبة الأعياد الدينية والوطنية.

وتندرج في هذا السياق أيضا الرسائل النصية القصيرة التي ترسلها مؤسسة بريد الجزائر إلى الزبون تشعره بدخول أو سحب راتب أو مبلغ مالي في حسابه البريدي، وهي العملية التي تعفيه عن الاطلاع المتكرر على رصيد حسابه. كما تشعر مؤسستا اتصالات الجزائر وسونلغاز بمبلغ فاتورة استهلاك الهاتف وآجال التسديد، لتنبيه المستهلك بالعملية، مغبة عدم التسديد والتعرض لتوقيف الخدمة.

- **رسائل سحب المعلومات من قبل المستخدم (Pull Messages)** التي يرسلها المواطنون كطلب رسالة نصية قصيرة والتي يفترض أن تجيب عليها الإدارات الحكومية ذات الصلة، حيث يعاب على هذه الجهات عدم قدرة المتلقي الرد والتواصل مع الجهة المرسله، للاستفسار.

وشهد عالم الاتصال في الجزائر خلال السنوات الأخيرة ظهور تطبيقات إلكترونية متوفرة في نظام التشغيل (أنرويد) المصمم أساسا للأجهزة ذات اللمس كالهواتف الذكية والحواسب اللوحية. ومن أشهر هذه التطبيقات تطبيق الصالون الدولي للكتاب (SILA) الذي ينظم سنويا بالجزائر، وتطبيقات أخرى في قطاع السياحة، مثل تطبيق (Siyaha Dz)، ذو طابع خدمي يعرض مجموعة محدودة من الفنادق والخدمات التي يوفرها ومواقعها وأسعارها على شكل نصوص، وترفق ببعض الصور تتفاوت جودتها من صورة إلى أخرى.

وهناك أيضا تطبيق حول الأرصاد الجوية (Météo Algérie) يشتغل بنظام غوغل بلاي (Google Play) يزود متصفحه بآخر المستجدات المتعلقة بالأحوال الجوية في الجزائر.

خامسا - الأرقام الخضراء كآلية لتمكين الديمقراطية التشاركية:

يذهب بعض الباحثين إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية ليست هي أهم عامل في إنجاح المشاركة الإلكترونية. فقد تجعل أساليب وأدوات الاتصالات التقليدية، مثل المدياع والتلفاز والبرامج الحوارية والمناقشات المباشرة، بالإضافة إلى الوسائل الرقمية، المشاركة العامة أكثر إنتاجية.

وفي هذا الصدد عملت الجزائر على فتح قائمة طويلة من الأرقام الخضراء، وضعت على أساس تمكين المواطن من التواصل مع الجهات الرسمية بهدف طلب النجدة أو التبليغ أو رفع شكوى. وتشير أرقام رسمية عن المنافع المتعددة التي توفرها هذه الأرقام للمواطنين، لكن فعاليتها تبقى نسبية لأنها مرتبطة بمدى استيعاب عامة الناس لأهميتها ونجاعتها.

1. الرقم الأخضر 1100 لوزارة الداخلية والجماعات المحلية:

أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية هذه الخدمة بداية سنة 2015، بهدف القضاء على البيروقراطية وعصرنة الإدارة وتقريبها من المواطن وتحسين الخدمة العمومية. ويتوفر المركز على قدرة إصغاء تصل إلى 240 مكالمات في نفس الوقت، من الساعة الثامنة والنصف صباحا إلى غاية الساعة مساء بخصيص الشكاوي، بينما يتم الرد آليا 24 سا / 24 سا على مكالمات طلب الحصول على معلومات وثائق تكوين الملفات الإدارية.

ويسهر على ضمان العملية 200 عون، قسموا إلى فوجين: ثمانية على المستوى المركزي أي بمقر وزارة الداخلية، و192 على مستوى الولايات، يتكفلون بالرد على حوالي 18 ألف اتصال يوميا. وتتعلق أغلب الاتصالات بالعراقيل التي يتلقاها المواطنون يوميا مع المنتخبين المحليين والإدارات الرسمية من حيث عدم استفادتهم من أيام الاستقبال، وطول مدة استخراج الوثائق الإدارية وتعقيدات إجراءات الملفات الاجتماعية والسكنية.

وتتوفر مصالح خاصة في كل ولاية تدقق في مشاكل المتصلين، وتراسل الإدارات والبلديات المعنية، وتتابع مدى تجاوبها مع مشاكل المواطنين، وقد تعاود الاتصال بهم لربطهم مباشرة مع المسؤولين (حوام، 2015).

2. الرقم 3007 للتبليغ عن النفايات:

استحدثت الوكالة الوطنية لتسيير النفايات رقما أخضر 3007 من أجل تسيير تشاركي للنفايات مع البلديات من خلال التبليغ عن كل ما يتعلق بالمشاكل البيئية التي تدخل في صميم التنمية المحلية، حيث تشكل قضايا البيئة لدى الجماعات المحلية في الجزائر، واحدة من أهم المشكلات التي استعصى حلها. وتم اللجوء إلى هذا الرقم الأخضر الذي وضع تحت تصرف المواطنين للتبليغ عن أي تجاوز يخص الرمي العشوائي للنفايات في الأماكن العمومية والفضاءات غير المخصصة لذلك. وقد دخل هذا الرقم حيز الخدمة صائفة 2017 الذي يستخدم أيضا لتقديم المواطنين لطلبات تتعلق بإدارة النفايات في مناطق سكنهم.

3. الرقم 1088 للإفتاء في المسائل الشرعية:

أطلقت وزارة الشؤون الدينية بدورها رقما هاتفيا للجزائريين لطرح أسئلتهم حول الأمور الشرعية والدينية، حيث يكون بإمكان المواطنين التواصل مباشرة مع اللجنة الوطنية للفتوى طيلة أيام الأسبوع خلال المداومة الرسمية. وقد انطلقت العملية عبر الهاتف الثابت، على أن يتم توفير إمكانية الاتصال بالجان عبر خطوط الهاتف النقال لاحقا. وتتبع لجنة الفتوى الوطنية تنظيما لمديرية التوجيه الديني والتعليم القرآني على مستوى الوزارة، وهي تتكون من مشايخ وأساتذة جامعيين مؤهلين لإفتاء المواطنين في المسائل الدينية.

4. الرقم الأخضر 1055 للدرك الوطني:

انطلق الرقم الأخضر للدرك الوطني 1055 سنة 2011، وتبلغ عدد الاتصالات التي تلقاها هذا الخط أرقاما كبيرة جدا، حيث بلغ في أول سنة من العمل 1.337.287 اتصال. وارتفع العدد خلال أربع سنوات (2011- 2015) إلى 5.728.472 اتصال ما يعادل 3920 اتصال يوميا.

وترتبط 52 بالمائة من الاتصالات بطلب المعلومات، و22 بالمائة منها بالتبليغ عن حوادث المرور، و16 بالمائة تتعلق بالتبليغ عن قطع الطرقات أو المساس بالأمن العمومي (الإرهاب والتخريب والمتاجرة بالمخدرات) و10 بالمائة بالتبليغ عن التهديدات والاعتداءات ضد الأشخاص (الإذاعة الجزائرية، 2015/02/07).

5. الرقم الأخضر 1548 للأمن الوطني:

وفقا لنتائج دراسة مسحية للمديرية العامة للأمن الوطني، أجريت على عينة من المواطنين شملت فئات متنوعة من المجتمع، تبين من خلالها أن معظم المواطنين يلجؤون إلى الاتصال بالرقم الأخضر للشرطة 1548، إضافة إلى رقم شرطة النجدة 17، قصد التبليغ عن الجرائم، الاسترشاد وطلب الاستشارة. ما يبرز الدور الفعال الذي يؤديه المواطن باعتباره الحلقة الأساسية في المعادلة الأمنية. ولا يقتصر الأمر فقط على التبليغ عن الجرائم، بل تشمل أيضا مختلف الانشغالات التي يصادفها المواطن في يومياته وتندرج في صلاحيات جهاز الشرطة (الأمن الوطني، 2019).

6. الرقم الأخضر 1111 للتبليغ عن المساس بحقوق الطفل:

وضعت الهيئة الوطنية لحماية وترقية الطفولة الرقم الأخضر 1111 تحت تصرف المواطنين للتبليغ عن حالات المساس بحقوق الطفل، وقامت بالتعاقد مع مختلف متعاملي الهاتف النقال المعتمدين في الجزائر لتمكين المواطنين من الاتصال بهذا الرقم الأخضر باستخدام هواتفهم النقالة.

كما يمكن الإشارة إلى وجود عدد آخر كبير من الخطوط الخضراء على غرار الخط 1530 يتعلق بالإجابة على استفسارات زبائن مؤسسة بريد الجزائر، والرقم 12 لشركة اتصالات الجزائر لتلقي انشغالات وشكاوى الزبائن من تذبذب وانقطاعات شبكة الأنترنت بالاتصال بواسطة الهاتف الثابت أو المحمول.

سادسا -المقاربة التشاركية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية:

طلورت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على المستوى المحلي مقاربة تشاركية جديدة في برامج التنمية المحلية، تقوم على ترقية وتنفيذ سياسة حوارية جديدة، حيث يتم استكمال العملية النموذجية لإدماج المقاربة التشاركية في إعداد عمليات التدقيق الحسابي الاجتماعي الاقتصادي على مستوى 25 بلدية، واستكمال برامج دعم التنمية المحلية المدججة على مستوى الولايات النموذجية (سطيف، ميله، خنشلة، تيبازة، باتنة، أم البواقي) في انتظار تعميم العملية، وتكوين حاملي شهادات على المستوى المحلي على المقاربة التشاركية، مع تنظيم ندوات و لقاءات حول ترقية المقاربة الإقليمية والتشاركية (وزارة الداخلية، 2018).

1. فتح فضاء لرفع شكاوى المواطنين:

في إطار الاستماع إلى انشغالات المواطنين ومعالجة مشاكلهم ومطالبهم، وضعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية تحت تصرفهم نافذة عرض شكاواهم بتسجيل المعلومات الشخصية وكتابة عنوان السكن والبلدية مقر الإقامة والولاية والهاتف والبريد الإلكتروني، مع تحديد طبيعة الشكوى (الإبلاغ عن شكوى، أو تقديم طلب، أو تقديم اقتراح، أو إدلاء بملاحظة)، وتحرير رسالة في الموضوع، قبل الإرسال.

2. إنشاء مواقع إلكترونية لكل بلدية:

أصدرت وزارة الداخلية، مع بداية سنة 2014، تعليمية للولاة تحثهم فيها على التزام المجالس البلدية المنتخبة بإنشاء مواقع إلكترونية، تبرز فيها جهود التنمية المبذولة من طرف المجالس المنتخبة، وتنشر فيها كافة المعلومات التي تهم المواطنين. وانطلقت حينها عديد البلديات في إنشاء هذه المواقع، لكن يغيب عنها تصميم مركزي موحد، ما يجعلها مختلفة عن بعضها البعض. ويلاحظ عليها أيضا عدم تحيين المعلومات في كثير منها، وغياب المادة التفاعلية للمواطنين. ولجأت بعض البلديات، بدلا من فتح موقع إلكتروني، إلى إنشاء صفحات على الفيسبوك، تشهد كثير من هذه الصفحات بدورها عدم الآنية في متابعة أنشطة البلدية وعدم نشر أخبار وإعلانات جديدة تهم المواطن.

وكانت أولى تجارب البلدية الإلكترونية ببلدية الجزائر الوسطى في سنة 2018 تحسبا لتعميمها تدريجيا في باقي بلديات الوطن، لتحقيق مشروع استراتيجي للحكومة الإلكترونية المتمثل في البلدية الإلكترونية من خلال تطوير نظمها المعلوماتية المتكاملة وتطبيقاتها في مختلف مجالات نشاط البلدية. وسيترتب على هذا الإجراء، تمكين المواطنين عبر المواقع الإلكترونية

للبلديات من طلب أي وثيقة عن بعد بمنزله أو مكان عمله، ويمكنه متابعة مسار استخراجها من دون التنقل إلى المصالح الإدارية المعنية (وأج، 2017).

3. آفاق التحول الرقمي في الجزائر:

ترمي وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، في الأفق القريب، إلى تطبيق مخطط يقوم على جملة من الإجراءات ضمن تحسين الخدمات الإدارية وتفعيل التنمية المحلية بمختلف أوجهها. وتتضمن هذه الإجراءات ما يلي (وزارة الداخلية، 2016/02/22):

- استحداث مركز البيانات لوزارة الداخلية والجماعات المحلية يسمح بتخزين كافة البيانات والبرمجيات المعلوماتية الخاصة بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها المصالح التابعة للقطاع لفائدة المواطنين أو قطاعات النشاطات الأخرى في إطار التعاملات البنينة.
- مواصلة الأعمال الرامية إلى تجسيد مشروع رخصة السياقة المؤمنة من خلال إنشاء البطاقة الوطنية للوائحين على رخصة السياقة التي تمكن المواطن من استخراج شهادة الكفاءة من أية دائرة عبر كافة التراب الوطني، وإنشاء البطاقة الوطنية للمخالفات المرورية.
- إعداد دراسة وتصور لتجسيد مشروع اعتماد بطاقة رمادية جديدة مؤمنة.
- إعداد بطاقة رقمية من أجل متابعة برامج التنمية المحلية من أجل الوقوف على مدى تقدم تجسيد هذه البرامج ومعرفة العراقيل والصعوبات التي تعترضها.
- تنفيذ نظام معلوماتي خاص بالبلديات للاستفادة من المزايا التي توفرها الإدارة الإلكترونية في تبادل ونقل المعلومات وتسيير الشؤون المحلية، من خلال استحداث بنية تحتية لشبكات التبادل ونقل المعلومات فيما بين الجماعات المحلية وبينها وبين الإدارة المركزية.
- وفي إطار تنفيذ الإدارة الإلكترونية والتطبيقات الشاملة، شرعت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في تنفيذ عدة مشاريع بالتعاون مع الوزارات الأخرى. تتمحور هذه المشاريع أساساً حول:

1.3. البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية:

يهدف المشروع إلى وضع حيز التنفيذ نظام رقمنة إجراءات إبرام الصفقات العمومية وفقاً لأحكام المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المؤرخ 16 سبتمبر 2015 المتعلق بتنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام (الجريدة الرسمية، 2015، ص ص. 03 - 48). ستكون هذه الأداة رهن إشارة الحكومات المركزية والمحلية والهيئات العامة، حيث يتعين

عليها دمج المراحل المختلفة المتعلقة بعملية إبرام الصفقات العمومية، لاسيما الإعلام، المناقصات، الترشيحات، وإرسال عناصر الملف، وعملية الانتقاء والإرساء.

2.3. تحديث بوابة المواطن:

أطلقت الجزائر بوابتها الإلكترونية سنة 2010، تحت اسم "بوابة المواطن" وفق الرابط: elmouwatin.dz، لكن التجربة لم تشهد النجاح المأمول، حيث توقف الموقع عن العمل، ما يستدعي تحديث هذه التجربة برؤية جديدة. وكان الموقع بعد إطلاقه يتوفر على 11 بوابة فرعية (الحالة المدنية، الحياة المهنية، الصحة، السياحة والأسفار، التعليم والتكوين، الحقوق والواجبات، النقل، بوابة المؤسسات، السكن والعمران، عالم الريف، وبوابة الانترنت والتكنولوجيا). وتتوفر كل بوابة على شريط أخبار وقوانين ومراسيم خاص بكل قطاع، إلى جانب وصلات وروابط لمؤسسات وهيئات حكومية.

ويخضع إطلاق مشروع تحديث بوابة المواطن لحملة من الشروط، من بينها (وزارة البريد، 2020):

- إدراج التقنيات الجديدة البارزة التي تسمح تحسين الصورة المرئية للبوابة.
- يقتضي ظهور الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية... الخ ونجاحها البارز لدى المواطنين تكييف المحتوى مع هذه المحطات الجديدة.
- تتطلب الاحتياجات المتغيرة للمرتفقين إعادة النظر في التصميم من خلال تركيزه على المواطن.
- إنّ مضاعفة الخدمات التي تقدمها كل الإدارات العمومية عبر الانترنت تقتضي وضع "المواطن" كبوابة توحيدية لجميع الخدمات الإلكترونية.

3.3. إطلاق وكالة وطنية للرقمنة:

قررت الحكومة الجزائرية إطلاق وكالة وطنية للرقمنة تضم ممثلين عن كل الوزارات والهيئات والمؤسسات ذات صلة بهدف تطوير هذا الميدان وإدماجه في الاقتصاد الوطني، وتندرج ضمن "استراتيجية جديدة للحكومة تقتضي بتشجيع كل الشباب على المقاولاتية خصوصا في ميدان الرقمنة التي من شأنها المساهمة في تطوير الاقتصاد الوطني" (وأج، 2020). وستسمح هذه الوكالة للجزائر كذلك بالتموقع على المستوى الدولي بالنظر للمؤهلات التي تمتلكها في هذا الميدان، خصوصا القدرات والمهارات التي يمتلكها الشباب في هذا الميدان.

تتولى هذه الوكالة مهام تصميم عناصر الاستراتيجية الوطنية لتطوير الرقمنة واقتراحها على الحكومة بالتشاور مع الدوائر الوزارية والمؤسسات والقطاع الاقتصادي والمجتمع المدني، وتكلف أيضا بضمان متابعة تنفيذ هذه الاستراتيجية وتتولى مهام تنسيق أعمال الدوائر الوزارية والمؤسسات والهيئات الفاعلة في مجال الرقمنة وإنجاز دراسات استشرافية تتعلق

بتطوير الرقمنة وضمان اليقظة التكنولوجية لحساب الوزير الاول وإبداء الرأي في كل إجراء تشريعي أو تنظيمي في مجال الرقمنة (مرسوم رئاسي، 2019، ص ص. 04 - 09).

وتتولى الوكالة أيضا مهمة إنجاز كل دراسة خبرة لحساب الحكومة وتقييم مخططات الاعمال والبرامج في مجال الرقمنة وتقييم فعالية الوسائل والاستثمارات العمومية المسخرة في ميدان الرقمنة، إلى جانب اقتراح على الحكومة كل الاعمال الرامية الى تنمية الموارد البشرية والكفاءات الوطنية اللازمة لتطوير الرقمنة.

كما تقدم اقتراحات بالتشاور مع الأطراف الفعالة وكل مبادرة تهدف الى ترقية المؤسسات الناشئة المبتكرة في مجال الرقمنة وتكنولوجيات الاعلام والاتصال وإعداد تقارير دورية تتعلق بتطور مؤشرات تطوير الرقمنة واتخاذ كل التدابير والاعمال الرامية الى تحسينها وعرضها على الحكومة واقتراح سياسة التعاون الدولي في مجال الرقمنة على الوزير الاول وكذا اقتراح ادوات التمويل المخصصة لتطوير الرقمنة ودعم التعاون مع المؤسسات والمنظمات الدولية المماثلة في هذا المجال طبقا للتشريع والتنظيم المعمول بهما.

خاتمة:

تواجه الجزائر في اللحظة الراهنة مفارقة؛ حيث تشهد تطورات في الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات شملت الهواتف الذكية، ووسائل التواصل الاجتماعي، واتصال الملايين بشبكة الأنترنت (أزيد من 17 مليون مشترك في 2016)، غير أن الديمقراطية التشاركية في حالة ركود، وتواجه ضعفا في الثقة الشعبية.

لتصحيح هذا الوضع، يتعين على الجهات الحكومية تطوير المشاركة الإلكترونية في أوساط المجتمع للانتقال من نموذج المشاركة المجتمعية الأكثر "سلبية" إلى المشاركة الأكثر "إيجابية"، وذلك من خلال أربعة مراحل:

- وضع أطر العمل القانونية والمؤسسية لتمكين حرية المعلومات وحماية الخصوصية والبيانات وضمان بيئة آمنة للمشاركة الإلكترونية.
- تزويد المواطنين بالمعلومات العامة التي تساعد على المشاركة، وإتاحة الحصول على ذات المعلومات عند الطلب.
- يستلزم تحسين الإمكانيات للحصول على ملاحظات المواطنين بشكل فاعل، وتنظيم استشارات إلكترونية عن طريق إشراك الأفراد في المناقشات الخاصة وتمكينهم من صنع القرارات إلكترونيا.
- تثقيف الجمهور العام حول مزايا المشاركة الإلكترونية ودعم تطوير المهارات، مما يساعد في زيادة إشراك المستخدمين لشبكات التواصل وكافة أجهزة تكنولوجيات الاتصال الجديدة عموما.

توصيات:

يهيئ هذا النموذج نقلة في رؤية أفراد المجتمع من مجرد كونهم مستقبلين سلبيين للخدمات إلى مشاركين في صنع القيمة العامة ومساهمين في التحول المجتمعي. كما يعزز التوظيف الكامل والمثمر لجميع أفراد المجتمع، حيث تستلزم تحديات التنمية المستدامة على جميع الأصعدة، العمل المنسق لكافة شركاء الحكومة لتحقيق المخرجات المطلوبة والأهداف التي نتطلع إليها جميعاً، وذلك باتخاذ جملة من التدابير:

- يتوجب على الجزائر تبني الإدارة الإلكترونية في مختلف القطاعات، كالـتعليم الذكي، التنقل الذكي، السياحة الذكية؛ فتعميم الرقمنة سيؤثر إيجاباً من حيث تقليل النفقات، خاصة وأن الجزائر تعتمد على النفط كمصدر حيوي لإنعاش الاقتصاد الوطني.
- تحيين برنامج الجزائر الإلكترونية لعام 2013، والاستفادة من التجربة التي تمخضت عنه، لتبني أسلوب عمل جديد داخل أجهزة الدولة والحكومة، وإعداد استراتيجية وطنية مستقبلية شاملة للاقتصاد الرقمي.
- يتعين تعميم التدفق العالي والعالي جدا الذي يعتبر أحد الركائز الأساسية للتنمية، ويشكل آلية لتنافس المؤسسات وعاملاً أساسياً في جاذبية المناطق. كما يسهل تطوير خدمات مبتكرة للمؤسسات، الجهات الفاعلة العامة وجميع المواطنين.
- ضرورة عصرنة مختلف القطاعات والمصارف والبنوك، حيث تتطلب فضلاً عن تطوير قاعدة التكنولوجيا الجديدة في الإعلام والاتصال، التكوين والتدريب المستمرين للقوى العاملة والتجديد في التجهيزات والمنتجات وهو ما يقتضي تخصيص موازنات مناسبة لذلك.

قائمة المراجع :

• نصوص قانونية:

مرسوم رئاسي رقم 19-316 مؤرخ في 26 نوفمبر 2019، يتضمن إنشاء وكالة وطنية لتطوير الرقمنة وتحديد مهامها وتنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 74، مؤرخة في 01 ديسمبر 2019.

مرسوم رئاسي رقم 15-247 المؤرخ 16 سبتمبر 2015 المتعلق بتنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، (الجمهورية الجزائرية: لجريدة الرسمية، عدد 50، 20 سبتمبر 2015).

• الكتب:

بوحنية قوي وآخرون، الديمقراطية التشاركية في ظل الإصلاحات السياسية والإدارية في الدول المغاربية، (عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2014).

عمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، (عمان، الأردن: دار أسامة، 2010).

• المقالات:

الأمين سويقات، "دور المجتمع المدني في تكريس الديمقراطية التشاركية: دراسة حالي الجزائر والمغرب"، مجلة دفاتر السياسة والقانون، المجلد 09، العدد 02، 2017.

جهاد رحمان، بن عزوز عزوزي، "الديمقراطية التشاركية في المجالس المنتخبة بالجزائر: واقع وآفاق"، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 03، العدد 01، 2018.

• تقارير:

إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية لمنظمة الأمم المتحدة، دراسة الحكومة الإلكترونية 2014: حكومة إلكترونية من أجل المستقبل الذي نتطلع إليه (تقرير)، (نيويورك، 2014).

Departement of Economic and Social Affairs, UNITED NATIONS E-GOVERNMENT : SURVEY 2018, GEARING E-GOVERNMENT TO SUPPORT TRANSFORMATION TOWARDS SUSTAINABLE AND RESILIENT SOCIETIES, (New York: United Nations , 2018).

• المداخلات:

ربيع رحمان، الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمة العمومية في الجزائر: مرفق التربية الوطنية نموذجا، المؤتمر العلمي الدولي حول النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني: واقع - تحديات - آفاق، 26-27 نوفمبر 2018، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.

• مراجع إلكترونية:

الإذاعة الجزائرية، حجج 2018: انطلاق عملية الإسكان الإلكتروني يوم الاثنين 11 جوان، نشر في 03/06/2018، تم استرجاعه في 01/02/2020، الرابط: <http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20180603/143233.html>

الإذاعة الجزائرية، الرقم الأخضر للدرك الوطني يستقبل أكثر من 7ر5 مليون اتصال منذ إنطلاقه سنة 2011، نشر في 07/02/2015، تم استرجاعه في 01/02/2020، الرابط:

<http://www.radioalgerie.dz/news/ar/article/20150207/29547.html>

نايلة الصليبي، من الحكومة الإلكترونية إلى الحكومة الذكية، فرانس 24، نشر يوم 2014/01/14، تم الاطلاع عليه يوم 2018/11/20،
الرابط:

<https://www.france24.com/ar/20140114> -تكنولوجيا-إنترنت-حكومة-ذكية-إلكترونية-محمول-مدينة-متصلة-

دي-تطبيقات-رقمية

وزارة الداخلية والجماعات المحلية، عصنة المرفق العام، (د.ت)، تم تصفح الموقع يوم 2019/12/22، الرابط:

<http://bit.ly/2umiUKI>

موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الحكومة الإلكترونية والتطبيقات الشاملة، (د.ت)، تم استرجاعه يوم 2020/02/05،

الرابط: <http://bit.ly/3aXkPpC>

وكالة الأنباء الجزائرية، إطلاق وكالة وطنية للرقمنة مع نهاية السداسي الحالي، نشر في 2020/01/25، تم استرجاعه يوم 2020/01/28،

الرابط: <http://bit.ly/2Uao1s4>