

الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر: واقع الجاهزية وقدرة الجماعات المحلية على تفعيل مشروع الحكومة الالكترونية

E-Public Service in Algeria: the reality of readiness and the ability of local collectivities to embody the e-government project

رشيدة بوخلف¹، جمال درويش²

¹ كلية الحقوق والعلوم السياسية - بومرداس (الجزائر)، r.boukhalf@univ-boumerdes.dz

² كلية الحقوق والعلوم السياسية - بومرداس (الجزائر)، d.derouiche@univ-boumerdes.dz

تاريخ الاستلام: 2022/03/04 تاريخ القبول: 2022/04/14 تاريخ النشر: 2022/06/06

ملخص:

إن السعي للاستفادة من مخرجات الثورة التقنية، لرفع نوعية استجابة الجماعات المحلية للحاجات العمومية، يعتبر مؤشراً على الرغبة في تغيير النظرة للفعل الحكومي، والتي كانت أولى إرصاصاته مشروع الجزائر الالكترونية (2008-2013). وإن ألزمته البيئة الدولية وكرسته الحسابات السياسية، وفعلته الضرورة الاقتصادية، إلا أن الأزمة الصحية (COVID-19)، أكدت حتمية المدخل الرقمي لبلوغ مستوى عالي للخدمة العمومية وهو مالم يتحقق، ويمكن تفسير ذلك بمجموعة من النتائج التي خلصت إليها الدراسة، أهمها أن عدم إعطاء الأولوية لظروف البيئة الداخلية، ومتطلباتها، حال دون تحقيق الانتقال الرقمي. كلمات مفتاحية: الخدمة الالكترونية، الجماعات المحلية، الانتقال الرقمي.

Abstract:

The quest to benefit from the technical revolution outputs, to raise the quality of the response of local communities to public needs, is an indication of the desire to change the perception of government action, which was the first of its precursors to the electronic Algeria project (2008-2013). And if international environment compelled it, political calculations sanctified it, and economic necessity made it work, the COVID-19 confirmed the inevitability of the digital approach to reach a high level of

public service, which was not achieved, and this can be explained by a set of results that the study concluded, the most important of which is not giving The priority of the internal environment conditions and their requirements, prevented the achievement of the digital transition.

Keywords: electronic service; local collectivities; digital transition.

المؤلف المرسل: درويش جمال

1. مقدمة:

إن تفاوت أولويات الدول، وتباين سياساتها الداخلية والخارجية، لم يمنع من تحقيق الإجماع على ضرورة عصرنة الجهاز البيروقراطي، لتحقيق التنفيذ الفعال لأهداف السياسات العامة الحكومية.

ولعل هذا الاتفاق يعتبر أحد أهم مخرجات ثورة المعلومات والتكنولوجيا، خصوصا مع مطلع الألفية الثالثة، وتغيير طبيعة مهام الدولة وتزايدها، الشيء الذي جعل معظم الدول، ومنذ مطلع الثمانينات تسعى إلى تحقيق التحول الرقمي، لرفع كفاءة المرفق العمومي من خلال العمل على تحقيق مشاريع حكوماتها الالكترونية.

الجزائر هي الأخرى أدركت أن جميع مضامين التحول التنموي، تستوجب اليوم تحقيق معادلة السرعة، من غير التنازل عن الجودة في تقديم الخدمة، هذا على مستوى البيئة الداخلية، كما أن تجنب الإقصاء من البيئة الخارجية يدفع أكثر من غيره إل تحقيق الانتقال الالكتروني، والذي عبّرت عنه من خلال تبني مشروع الجزائر الالكترونية(2008-2013).

وبناء على ما تم ذكره، وانطلاقا من الجهود المعتبرة التي بذلتها الجزائر من أجل تحقيق مفهوم الإدارة الالكترونية لتقديم خدمة عبر الخط، فإنه تم طرح الإشكالية التالية: ما هو المؤشر الذي له قدرة تفسيرية لسبب فشل الجزائر في تحقيق مشروع الجزائر الالكترونية؟ وما مدى قدرة الجماعات المحلية على تفعيله؟

وقصد الإجابة على هذه الإشكالية، تمت صياغة الفرضية التالية: بسبب تقديم ضغوط البيئة الخارجية على أولويات واحتياجات البيئة الداخلية فشل مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر؟

ومن أجل تأكيد أهمية الإدارة الالكترونية، التي أصبحت من الرهانات التي تسعى الحكومات لتحقيقها، من أجل الاستفادة من عوائدها الايجابية في دعم التنمية الاقتصادية، وتلبية الحاجات المجتمعية وتحقيقا لهدف هذه الورقة البحثية، والمتمثل في محاولة تفسير أسباب التأخر في عصرنة الإدارة العمومية خصوصا على مستوى الجماعات المحلية، والوصول إلى صياغة مقترحات تدعم استكمال مشروع الانتقال الالكتروني، تم توظيف المنهج الوصفي التحليلي من أجل الوقوف على مؤشرات الجاهزية، وتحليل أسباب التفاوت القطاعي، كما استخدم الاقتراب الاتصالي وكذا الاقتراب التسقي، من أجل تحديد طبيعة تفاعل النظام السياسي من البيئتين الداخلية والخارجية، وكذا الرسائل التي تلقاها وكيفية الاستجابة لها من خلال مشروع الحكومة الالكترونية.

وللإجابة على الإشكالية، ونفي أو إثبات الفرضية، سنستعرض بالدراسة والتحليل المحاور التالية:

المحور الأول: ظروف تبني مشروع الجزائر الالكترونية: يرهن متطلبات الجاهزية

المحور الثاني: الإدارة الالكترونية على مستوى الجماعات المحلية: أولوية تحقق الغايات وتجاوز التحديات

2. ظروف تبني مشروع الجزائر الالكترونية : يرهن متطلبات الجاهزية

لقد شهدت مرحلة منتصف الثمانينات من القرن العشرين بداية تجارب العديد من الدول، لتحقيق مشاريع حكوماتها الالكترونية، كالدول الاسكندنافية التي أطلقت عليها مسمى " القرى الالكترونية " كما عرفت بريطانيا أولى تجاربها من خلال " قرية مانشستر"، التي هدفت من خلالها إلى متابعة التطورات الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية عن بعد، وكانت الانطلاقة الفعلية سنة 1991، (بجياوي، 2010) لتقوم سنة 1999 بتبني إستراتيجية ترمي للتحديث الكامل لشكل الحكومة، من خلال وضع هيكل الحكومة الالكترونية، والفعالية استلزم أن تكون البداية من السلطات المحلية، (الصافي محمد، 2017، صفحة 23)

غير أن الولايات المتحدة الأمريكية كان لها أسبقية التطبيق الفعلي لهذا المفهوم سنة 1993، وذلك بعد الخطاب الذي ألقاه الرئيس " بيل كلينتون" سنة 1992، أين دعا إلى حتمية تطوير النظام الإداري الحكومي من خلال التكنولوجيات الحديثة. (عابد و عيساوة، 2021، صفحة 41)

كما أدركت عديد الدول العربية أهمية التوجه، لتحقيق جودة الاستجابة للحاجات العامة، وتجنب الإقصاء العالمي، وتعتبر الإمارات العربية المتحدة الأولى عربيا في تحقيق مشروع الحكومة الالكترونية، ما جعلها تحوز " جائزة درع الحكومة الالكترونية 2011 " المقدمة من قبل المنظمة العربية للتنمية الإدارية برعاية الأمم المتحدة. (الصافي محمد، 2017، صفحة 63)

الجزائر هي الأخرى وعت التحدي، وأدركت أن تحقيق أي تغيير، لن يكون إلا بتوفير أهم متطلباته:

1.2 المتطلبات التقنية:

لقد ركزت الجزائر في البداية على الجانب المادي، باعتباره أساس البنية التحتية، باقتناء العتاد وإنشاء حظائر أجهزة الكمبيوتر، وتجديدها المستمر، كما بادرت إلى إنشاء المحافظة الوطنية للإعلام الآلي (INI) ومركز التكوين والبحث في الإعلام الآلي (CERI)، وكذا مركز الدراسات والبحوث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST)، وكان هذا خلال فترة السبعينات والثمانينات، على الرغم من عدم وجود خطة محددة تبين وتقيم مسار الإنجاز، غير أن الأزمة الأمنية خلال فترة (90) أفقدت الجزائر ما أنجزته، وتأزم الوضع أكثر بعد هجرة الكفاءات. (عمراني و بن عبد الله، 2010، الصفحات 6-7)

وباعتبار الانترنت عصب الإدارة الإلكترونية، التي تعتبر أساس تحقيق الحكومة الالكترونية، ومنه الحكومة الذكية، عملت الجزائر منذ سنة 1994 على الربط بالانترنت عن طريق ايطاليا، ضمن مشروع تعاون مع "منظمة اليونسكو" لإقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا (RINAF)، ومثلت الجزائر النقطة المحورية للشبكة في شمال إفريقيا، ليقدر عدد الهيئات المرتبطة بالانترنت سنة 1996 حوالي 130 هيئة ليتزايد العدد أكثر سنة 1998، خصوصا مع دخول القطاع الخاص مجال المنافسة، من خلال متعاملي الهاتف النقال. (عاشور، 2009-2010، صفحة 118)

ولأن الانتقال الرقمي كان أحد أهم مخرجات البيئة الخارجية، فقد عمدت الجزائر إلى إبرام الاتفاقيات الدولية، وانضمت إلى شراكات في مجال تكنولوجيات الإعلام، مثل مشروع "الجرد المتوسطي" واتفاقية " (ORACLE)"، (عاشور، 2009-2010، صفحة 124)، ومبادرة " (EUMEDIS)"

سنة 2000، وكذا التعاون مع كوريا لتكوين المورد البشري. (بن عبد ربه، 2005-2006، صفحة 55)

هذه بعض الانجازات التي أرادت الجزائر من خلالها تحقيق الجاهزية التقنية، من أجل توفير البنية التحتية لمشروع الحكومة الالكترونية، إلا أن ذلك لم يكن كافيا لا من حيث التغطية، ولا من حيث التكلفة والنوعية.

2.2 المتطلبات البشرية:

يعتبر مجتمع المعرفة المفعل لمشاريع التحول الالكتروني، باعتباره بنية وسطى تربط البنية التحتية بالبنية الفوقية، لذا بدأ منذ تسعينيات القرن الماضي الترويج لمصطلح "المجتمع العالمي للمعلومات"، القائم على الاستعمال الكثيف والمتزايد للتكنولوجيات الحديثة، وفي هذا السياق عُقدت القمة العالمية حول "مجتمع المعلومات" على مرحلتين (2003-2005) بهدف الوصول إلى مجتمع يستطيع فيه كل فرد استحداث المعلومات والنفوذ إليها، معتمداً في ذلك على شبكات الاتصال والحواسيب. (بن عيسى، 2006-2007، صفحة 27)

ومن أجل التأسيس لمجتمع المعرفة في الجزائر، عملت الحكومة على تخصيص مبالغ معتبرة في إطار خطة الإنعاش الاقتصادي، لصالح بعض المبادرات، منها تخصيص 93 مليون دولار لبرنامج توسيع الارتباط بالهاتف في المدن الداخلية، ورصد 86 مليون دولار لدعم برنامج البحث والتطوير في مؤسسات التعليم العالي، كما أطلقت وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال "مبادرة كمبيوتر لكل عائلة" وذلك من خلال مشروع أسرتك 1 سنة 2005، ومشروع أسرتك 2 سنة 2010 (بن مرسلي، 2011، صفحة 163)، إلا أن كلا البرنامجين لم يستطيعا تحقيق الهدف منهما، ليس فقط بسبب التعقيدات الإدارية، إنما السبب الأكبر هو عدم استشعار المواطن أهمية الانخراط في هذا المسعى.

كما أولت الجزائر اهتماما للبحث في مجال التكنولوجيات الحديثة من خلال " برنامج إنعاش البحث العلمي 2001-2004"، فخصصت 12,4 مليار دج للبحث العلمي، و6,4 مليار دج للتكنولوجيات، بغية التقليل من تبعية الجزائر في المجال الرقمي (بن عبد ربه، 2005-2006، صفحة

(103)، ودعمت ذلك بعدد التكوينات، كتكوين مفتشي التعليم بالقاهرة، ومنحهم رخصة " السياقة الدولية للحاسوب" من قبل منظمة اليونسكو، مع العمل على تزويد المؤسسات التربوية بقاعات للانترنت، وكذا التوجه إلى المؤسسات التربوية النموذجية في تطبيق إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات. (علوي، 2007-2008، الصفحات 166-168)

أما على مستوى قطاع التعليم العالي، فمن أهم مشاريع التكوين في هذا المجال نجد (ARN) ومشروع التعليم عن بعد، والمكتبة الافتراضية، والجامعة الافتراضية الأورومتوسطية" ابن سينا"، وغيرها (بزاوية، 2014-2015، صفحة 74)، واستكمالا لمسار التكوين، شرعت بعض المراكز في تقديم تكوينات في تخصصات المعلوماتية والالكترونيات، من خلال عدة برامج، منها برنامج التخصص في الإعلام العلمي والتقني، والتكوين في الأمن الالكتروني، وكذا تبني برنامج (Transfer) لتكوين المكونين في إطار التعاون الجزائري الفرنسي. (بزاوية، 2014-2015، الصفحات 99-100)

لا أحد ينكر أهمية هذه المبادرات والمشاريع المتعددة، إلا أنها لم تستطع إحداث النقلة النوعية في استخدام التكنولوجيات الحديثة، لتحقيق مجتمع المعرفة، لأن هذه المشاريع كانت فقوية، ولم تأخذ في صميمها حقا الشريحة الواسعة، التي يمثلها المواطن البسيط، وهو العنصر الأكثر طلبا للخدمات العمومية من إدارته المحلية، فهو إذاً من يفعل الإدارة الالكترونية.

3.2 المتطلبات القانونية:

على الرغم من أهمية الإطار القانوني الضامن للتحويل الالكتروني، باعتباره مصدر شرعية المعاملات الالكترونية، ووسيلة حمايتها، إلا أن الجزائر لم تعرف قوانين خاصة بنظام المعلوماتية، أو المتعلقة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال قبل سنة 2004، باستثناء تلك المتعلقة بشبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية، ولعل أهمها:

- الأمر رقم: 75-89، المؤرخ في 30 ديسمبر 1975، المتضمن قانون البريد والاتصالات.
- المرسوم رقم: 83-81، الصادر في 08 جانفي 1983، المتعلق بصلاحيات وزارة البريد والاتصالات، ومعه المرسوم 83-73 المحدد لعدد ومهام المستشارين التقنيين.

- المرسوم التنفيذي رقم: 98-257، الصادر في 25 أوت 1998، المحدد لشروط إنشاء واستغلال خدمات الانترنت. (بن عبد ربه، 2005-2006، الصفحات 65-66)
- القانون رقم: 2000-03، الصادر في 05 أوت 2000، المتعلق بالقواعد العامة بالبريد والمواصلات.
- المرسوم التنفيذي رقم: 2000-307، الصادر في 14 أكتوبر 2000، المتضمن شروط وكميات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها.
- القانون رقم: 04-15، الصادر في 10 نوفمبر 2004، الذي نص على الحماية الجزائية لأنظمة المعلومات، وتحريم كل أنواع الاعتداءات المستهدفة لأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات. (عمراني و بن عبد الله، 2010، صفحة 13)
- القانون رقم 09-04، الصادر في 05 أوت 2009، المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم الإلكترونية ومكافحتها.

هذه مجمل النصوص القانونية التي تبنتها الجزائر قبل أن تنتقل إلى وضع خطة بمحاور وأهداف محددة، من أجل مشروع حكومتها الالكترونية سنة 2008، والتي دعمتها بعديد الاتفاقيات الدولية والبروتوكولات التي تخدم توجهها، كبروتوكول الشبكة الدولية للانترنت (ICANN). كما تحفظت الجزائر بشأن اتفاقيات أخرى، لذا لم تنظم إلى "الاتفاقية الدولية لمحاربة الجرائم الالكترونية"، باعتبار أمن الدولة له الأولوية في حال تعارضه مع المصلحة الخاصة. (عمراني و بن عبد الله، 2010، صفحة 13)

وما سبق يمكن القول أن الجهود التي بذلتها الجزائر للتأسيس للبنيات الثلاث، القاعدية والوسطى والفوقية مهمة ومعترية، لكنها لم تكن كافية، وذلك بسبب إهمالها البعد الاجتماعي في مثل هذا التأسيس فاهتمت بالجانب التقني والتكوين المتخصص، وأهملت الفرد العادي، بجعله حقا مواطن الكتروني، يضمن فيما بعد نجاح أي مشروع انتقال رقمي، ضف إلى ذلك أن معظم المشاريع كانت منفصلة، ولم تكن ضمن خطة شاملة، تؤسس لهدف مشترك، كما لم يتم إعطاء دور الأولوية للجماعات المحلية في تفعيل مبادرات

محلية، من أجل تلبية حاجات الفرد باعتباره مواطن له حق المساواة في الانتفاع بالخدمة العمومية، وباعتباره عميل تقدم له خدمة ذات جودة وبأقل تكلفة، الشيء الذي يمكن تحقيقه من خلال الإدارة الالكترونية ومن أجل هذا وغيره، كان مشروع الجزائر الالكترونية، وبأول محور عن عصنة الإدارة العمومية.

3. الإدارة الالكترونية على مستوى الجماعات المحلية: أولوية تحقق الغايات وتُجاوز التّحديات

إن اعتبار الجزائر التّفاذ لشبكة المعلومات شرطاً أساسياً لكل المسارات التّنموية، من خلال الوثيقة المقدمة لقمة مجتمع المعلومات، المنعقد في سويسرا سنة 2003، جعلها فيما بعد تعمل على صياغة خطة شاملة تحقق ذلك، وتستجيب لمتطلبات البيئتين الداخلية والخارجية.

- **على المستوى الداخلي:** وعت الحكومة التحدي، وشرعت في سلسلة من الإصلاحات، أسست لها بتعديل دستوري سنة 2008، من أجل استكمال مشروع الدولة المدنية، التي تتطلب إصلاح الجهاز البيروقراطي، لجعله أداة فعالة في تنفيذ السياسات العامة، خصوصاً وأن الفترة التي صيغ فيها المشروع عرفت وفرة مالية، ومنه القدرة على التمويل.

- **على المستوى الخارجي:** إن الظروف التي كانت تعيشها الأقطار العربية، وما تعرضت له من تدخلات أجنبية، وبمبررات متعددة على رأسها ضعف الديمقراطية، وعدم قدرة الأنظمة السياسية على الاستجابة لمواطنيها، جعل الحكومة تحاول الالتزام بمجموعة من الإصلاحات، التي أصبحت في ظل الثورة الرقمية حتمية، من أجل الاستجابة لشروط المنظمات الدولية، في مقدمتها المنظمة الدولية للطيران المدني (ICAO)، التي ألزمت الدول بجواز سفر إلكتروني. (Lacharme, 2013, p. 2)

ولقد ترجمت " اللجنة الالكترونية" الاستجابة لهذه الظروف وغيرها في شكل مشروع شهر ديسمبر سنة 2008، من أجل الاستثمار في تقنيات المعلومات، وربط المواطن (G2C) والمؤسسات الحكومية (G2G) ومؤسسات الأعمال (G2B) بنسق إلكتروني موحد يسهل التعامل، ويوفر الجهد والوقت والتكلفة. (واعر، 2010، صفحة 7)

وقادت مشاورات هذا المشروع وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال مدة 06 أشهر خلّصت إلى خطة ضمّنتها 13 محوراً، رصدت لها مبلغ 04 مليار دولار، جاء في مقدمتها محور عصنة

الإدارة العمومية، بما في ذلك الإدارة المحلية التي تعتبر أداة البناء القاعدية، لذا فكفاءتها في الاستجابة أصبحت ضرورة من خلال الرقمنة، من أجل تجاوز معضلة الفساد والممارسات البيروقراطية، وخلق بيئة عمل على قدر من الشفافية، تضمن الفعالية لمؤسسات الدولة في ظل المنافسة القوية. (غويبي، 2016، صفحة 97)

1.3 مبررات تبني المقاربة الالكترونية على مستوى الجماعات المحلية في الجزائر :

تقع الجماعات المحلية في قلب السياسات العامة، وأهم أدوات تنفيذها في ظل استحالة وصول السلطة المركزية لجميع مواطنيها، لذا كانت الولاية والبلدية بموجب النص القانوني أدوات للتنمية المحلية، وفي سبيل تحقيق ذلك تم تبني عديد المداخل، لعل أهمها تحقيق مفهوم الإدارة الالكترونية، لتقديم خدمة عمومية الكترونية، وذلك لتجاوز أهم تحديات الجماعات المحلية، والتي منها:

- الضَّغَط المستمر والمباشر الذي تتعرض له الجماعات المحلية نتيجة للطلبات المتزايدة، في ظل التنامي السريع لعدد السكان، والمطالبة بالحصول على خدمات جيدة.
- استفحال البيروقراطية، مع سلسلة التعقيدات المصاحبة للأعمال الإدارية، التي تتزايد كلما اقتربنا من المستويات المحلية، مع عدم تمييز ومراجعة أسس العلاقة بين المواطن والإدارة.
- جمود الهيكل التنظيمي، الذي كان بموجب قرار وزارة الداخلية رقم (6729)، المؤرخ في 11 أكتوبر 1981، و الذي حدد هياكل البلديات على أساس المعيار الديمغرافي، ولم يأخذ بالخصوصيات المحلية، والتفاوت القائم بينها.
- السلبية واللامبالاة التي يبديها معظم موظفي الجماعات المحلية، وانعكاس ذلك على الخدمة العمومية، التي أصبحت تتحكم فيها العلاقات الشخصية، وأبانت عن ضعف التكفل بانشغالات المواطنين. (صادقي، 2020، صفحة 21)
- غياب الاتصال في الإدارات المحلية على المستويين الداخلي والخارجي، ومنه التأثير على مضمون الرسالة الاتصالية وغاياتها. (الواقي، 2014 - 2015، الصفحات 88 - 91)

ولتجاوز هذه المشاكل، وتحقيق جملة من الأهداف المحلية والوطنية، عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على تنفيذ مجموعة من المشاريع:

❖ **السجل الوطني للحالة المدنية:** أنهت الوزارة رقمنة كافة سجلات الحالة المدنية عبر التراب الوطني، وربطت 1541 بلدية و1500 ملحقة بقاعدة بيانات، ما سيضمن حفظها واسترجاعها، حيث تم حفظ 95 مليون وثيقة، وتصحيح عديد الأخطاء المتعلقة بالنسب والتسمية، والتي تعود إلى سنة 1800، وكانت انطلاقة العمل بهذا السجل في 2014/02/15 بالنسبة لشهادة الميلاد، و 2014/05/30 بالنسبة لشهادتي الزواج والوفاة. (هني، 2016)

❖ **جواز السفر البيومتري:** وكان المحور الأهم في اتجاه تعميم الإدارة الالكترونية، أعلنت عنه وزارة الداخلية سنة 2009، وخصصت له أكثر من 35 مليون دولار، لتكون الانطلاقة في 2011/12/28 كمرحلة تجريبية، وصدور أول جواز بيومتري في 2012/01/04، مع تسليم 140 ألف جواز شهر جويلية 2012.

كان العمل المكثف على هذا المشروع نتيجة للشروط التي وضعتها المنظمة الدولية للطيران المدني حيث جعلت بداية سنة 2010 كآخر تاريخ لإطلاق الدول برامج جوازات السفر الالكترونية، وسنة 2015 تاريخ استكمالها، بالإضافة إلى رفض بعض الدول التعامل بجواز السفر الكلاسيكي، ما جعل الجزائر تسابق الزمن من أجل الوفاء بالالتزام، وكان لها ذلك. (هني، 2016)

❖ **بطاقة التعريف البيومترية:** من الوثائق المؤمنة، تحوي شريحتين، إحداها مرئية والأخرى مخفية، تحوي معلومات المواطن، وكان من المقرر الانطلاق في العملية شهر جانفي 2016، إلا أنها تأجلت إلى غاية 2016/12/08، وكانت البداية مع الحاصلين على جواز السفر البيومتري، ومن شأن هذه الوثيقة المؤمنة تسريع معاملات المواطن اليومية. (قدواح، 2017، صفحة 50)

❖ **رخصة السياقة والبطاقة الرمادية الالكترونيتين:** شرع في استخراجهما يوم 2017/04/16. وبالنظر لما سبق يمكن القول أن الوثائق المؤمنة خطوة مهمة باتجاه الإدارة الالكترونية، والتي ستمكن المواطن من الاستفادة من عديد الخدمات المقدمة عن بعد، كما وأن هناك مشاريع مسطرة لم يتم استكمالها منها:

❖ **البلدية الالكترونية:** وتكون من خلال إرساء نظام معلوماتي لتسيير ومراقبة البلديات عن بعد إلى جانب إطلاق موقع إلكتروني يسمح بمعالجة مشاريع التنمية المحلية، وتمكين المواطن من طلب وثائقه عن بعد، وبذلك يتم نقل المواطن نحو جيل جديد من الخدمات، تتجاوز العلاقات الشخصية (بوزازي، 2021، صفحة 172) وكان من المقرر انطلاق المشروع سنة 2017، إلا أنه أُجل إلى سنة 2019 ومع أزمة الكوفيد19 تعطلت كل المشاريع، على الرغم من أن الأزمة الصحية جعلت الإدارة الالكترونية لما توفره من خدمة عمومية إلكترونية عن بعد أكثر من حتمية.

❖ **المواطن الالكتروني:** الهدف منه اختصار أرشيف كل مواطن في رقم واحد يلزمه مدى الحياة ويمكنه من استخراج جميع وثائقه الإدارية بكل سهولة، من خلال رقم مطبوع على "بطاقة الرقم الالكترونية"، والتي ستعوض جميع الوثائق بما في ذلك الدفتر العائلي، وتكون مدة صلاحيتها مدى الحياة. (حوام، 2017)

ومن شأن تحقيق هاذين المشروعين الوصول إلى مستوى بعيد من تطبيق الإدارة الالكترونية، وتسمح للجماعات المحلية بتجاوز العراقيل في تقديم خدمة إلكترونية، الشيء الذي لم تصل إليه بعد بسبب عدم قدرتها تجاوز الممارسة التقليدية للعمل الإداري، على الرغم من أن التجهيزات التقنية متوفرة لديها، وهذا ما ترجمته المراتب المتدنية للجزائر في مؤشر تطور الحكومة الالكترونية، وبالأخص الضعف الكبير في " مؤشر تقديم الخدمة على الخط OSI".

2.3 تديني المؤشرات الفرعية لتطور الحكومة الالكترونية: تفسره المعوقات المحلية وتبرره التحديات الدولية:

إن واقع الجماعات المحلية في الجزائر، وطبيعة مخرجاتها التنموية فيه دلالة كبيرة على عدم قدرتها الاستفادة الفعلية من الثورة الرقمية، لتحقيق جودة الخدمة العمومية، وكذا المساواة في الاستفادة منها، لتلبي بذلك حاجة الفرد المستهلك والمواطن في ذات الوقت، وهو ما عبر عنه مؤشر الحكومة الالكترونية.

❖ **قراءة في المؤشرات الفرعية لتطور الحكومة الالكترونية E-GDI:** يصدر تقرير مؤشر الحكومة الالكترونية كل سنتين عن لجنة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية التابعة لمنظمة الأمم المتحدة، بغية

معرفة مدى تطور مشاريع الحكومات الالكترونية، وترتيبها وفقا للمتوسط الحسابي لثلاث مؤشرات فرعية) مؤشر الخدمة عبر الخط **OSI 34%** - مؤشر البنية التحتية للاتصالات **TI 33%** - مؤشر رأس المال البشري **HCI 33%**، (يسعد و بورنان، 2021، صفحة 57)، ولقد بدأ العمل بهذا القياس عام 2001 للدول الأعضاء، واعتبارا من سنة 2008 أصبح التقرير يصدر كل سنتين، والتقارير الصادرة قبل سنة 2010 لم تكن الجزائر ضمن تقييماها، ذلك أنها لم تكن قد رسمت مشروعها بعد.

- التقرير الصادر سنة 2010: أول تقرير تكون الجزائر ضمن تقييماها، احتلت فيه المرتبة 13 عربيا و 141 عالميا من بين 184 دولة، عرفت مؤشراتها الفرعية تدي متفاوت، حيث كان مؤشر الخدمة عبر الخط الأضعف، يليه مؤشر البنية التحتية للاتصالات، أما مؤشر رأس المال البشري فكان أحسنهم.

- التقرير الصادر سنة 2012: احتلت فيه الجزائر المرتبة 132 بقفزة 09 مراكز، وذلك بسبب التحسن في المؤشرات الفرعية، لكن هذه المرة مؤشر البنية التحتية كان الأضعف.

- التقرير الصادر سنة 2014: أظهر التقرير تراجع الجزائر في تطبيق الحكومة الالكترونية، وكانت مرتبتها من أسوأ المراتب عربيا وإفريقيا، وجاءت في المرتبة 136 دوليا، وانتقد التقرير مباشرة تماطل الجزائر في تحقيق مشروع حكومتها الالكترونية، وعدم تحقيق إنجازات مهمة بعد انتهاء آجاله سنة 2014، وعاد في هذا التقرير مؤشر الخدمة عبر الخط إلى المرتبة الأسوأ، مع تحسن طفيف في مؤشر البنية التحتية، بينما جاء مؤشر رأس المال البشري في مراتب مقبولة جداً.

- التقرير الصادر سنة 2016: جاءت الجزائر في المرتبة 150، حيث تراجعت كثيراً عن تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية، وبالتالي تراجع المؤشرات الفرعية، غير أن تراجع مؤشر رأس المال البشري كان طفيفا، وبقي محافظا على مركز الأفضلية بين باقي المؤشرات.

- التقرير الصادر سنة 2018: تحسنت مرتبة الجزائر خلال هذا التقرير، وكانت في المرتبة 130 حيث شهدت المؤشرات الثلاث تحسنا، ما حسن معه مؤشر الحكومة الالكترونية مقارنة بجميع

السنوات السابقة. (United Nation DESA, 2010, 2012, 2014, 2016, 2018)

- التقرير الصادر سنة 2020: وهو آخر تقرير، حصدت فيه الجزائر أحسن مرتبة عن كل مراتبها السابقة، وكانت المرتبة 120 من 193، لذا كانت الجزائر من بين الدول التي تمت الإشارة إليها أنها انتقلت من المستوى المتوسط إلى المستوى العالي في تطبيق الحكومة الالكترونية، وذلك ما حسن مرتبتها، بتحسن مؤشرات الفرعية، حيث كان مؤشر البنية التحتية أحسنها، ومرتفع جدا عن قيمته في التقارير السابقة، كما حافظ مؤشر رأس المال على ارتفاع قيمته، إلا أن مؤشر الخدمة واصل تدنيه، وجعل الجزائر تأتي في المرتبة 7 ما قبل الأخيرة في ترتيب هذا المؤشر، بينما احتلت الإمارات العربية المتحدة المرتبة الأولى عربيا في جميع المؤشرات، كما جاءت المغرب وتونس في مراتب متقدمة عن الجزائر في الترتيب العام ، وكذا الترتيب الفرعي، كما حققت عديد الدول الإفريقية إنجازات مهمة خاصة في تقديم الخدمات عبر الخط، من خلال وسائل مختلفة، مثل رواندا (إستراتيجية رواندا الذكية 2050)، وجمهورية تنزانيا(هيئة الحكومية الالكترونية)، وأوغندا(إطار قانوني قوي للحكومة الرقمية). (United Nations DESA, 2020)

إن النظر في نتائج هذه التقارير يمكن من الوقوف على نقاط الضعف والقوة في مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر، وإن كانت نتائج التقرير الأخير مشجعة كنتيجة عامة، وجعلت الجزائر تنتقل إلى دائرة الدول ذات المرتبة العالية في تطبيق الحكومة الالكترونية، إلا أن ذات التقرير وفي تناوله لتحقيق الانتقال الرقمي على المستوى المحلي، وضع الجزائر في مرتبة متوسطة، وهذا لسبب مباشر هو ضعف الإدارة الالكترونية في تقديم الخدمات عن بعد، الأمر الذي يستلزم الوقوف على الصعوبات التي فرضت هذا الوضع ومحاولة التقليل منها، من أجل تحسين صورة الدولة أمام المواطن ، وكسب ثقته، واعتباره مدخلا للأمن المجتمعي.

❖ **الصعوبات التي حالت دون تحقيق الإدارة الالكترونية على المستوى المحلي:** تعتبر الإدارة الالكترونية وسيلة تقديم الخدمة عبر الخط، لكن عدم تطبيقها جعل الخدمات الالكترونية الحلقة الأضعف في مشروع الحكومة الالكترونية، وذلك مرده إلى:

1. التناسب العكسي بين متطلبات الانتقال الرقمي ومنطق عمل الأنظمة السياسية في الدول النامية فالفساد المنتشر حال دون استكمال المشاريع الالكترونية، والتدني المستمر لمرتبة الجزائر في تقارير مؤشر مدركات الفساد (CPI)، بما في ذلك الصادر شهر جانفي 2022، يفسر أحد أهم أسباب العجز في تطبيق الإدارة الالكترونية، لما توفره من شفافية، خصوصا أوقات الوفرة المالية.
(Transparency International, 2022, p. 3)

2. عدم تكامل البنيات الثلاث للانتقال الرقمي، وجعل المؤشر الأقوى رافعة للمؤشرات الأخرى، وهذا مرده لعدم التكامل القطاعي في تنفيذ المشروع في اتجاه واحد، وبتحديد دقيق للأولويات الوطنية والمحلية.

3. قلة الموارد المالية، وعدم القدرة على تجميع برامج الحماية بصفة دورية، من بين المشاكل التي تواجه الجماعات المحلية.

4. عدم الاستفادة من الكفاءات البشرية المحلية المتخصصة في مجال التكنولوجيات الحديثة، والاكتفاء ببعض التكوينات لموظفي الجماعات المحلية، والتي لا يمكن أن تجعل الموظف يجاري التطورات المتسارعة.

5. عدم الاهتمام بطرفي معادلة الإدارة الالكترونية، وهما المواطن البسيط طالب الخدمة، والموظف مقدم الخدمة.

6. رفض بعض الإدارات والموثقين التعامل ببطاقة التعريف البيومترية، مع صعوبة الدخول إلى موقع وزارة الداخلية، لطلب مثل هذه الوثائق، وكان الأولى فتح مواقع على مستوى البلديات لذلك.

(عويمر، 2017، صفحة 3)

7. مشكلة التزود بقارئات البطاقات، كأساس للولوج إلى قاعدة البيانات، وهو أحد أسباب رفض

التعامل بها، كما واجهت بعض البطاقات عدم القابلية للقراءة. (شودار، 2017، صفحة 5)

8. العزوف عن استلام الوثائق البيومترية، رغم التهافت على طلبها، فمثلا تم التخلي عن 1000

بطاقة سنة 2017، مما جعل البلديات ترفع شكاوي لوزارة الوصية، ليتم بعدها إصدار المرسوم

الرئاسي رقم 17-143 المحدد لكيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية، وتسليمها وتحديدتها.

(عويمر، جزائريون يتخلون عن بطاقاتهم وجوازات سفرهم البيومترية، 2017، صفحة 3)

وإلى جانب هذه الصعوبات المحلية التي تتفاوت من دولة إلى أخرى، هناك تحديات عالمية تشترك

فيها الدول، وتسعى بصورة منفردة أو جماعية لمواجهتها.

❖ **التحديات العالمية التي يطرحها تطبيق الإدارة الالكترونية:** إلى جانب الصعوبات المحلية التي حالت

دون تطبيق الإدارة الالكترونية، هناك تحديات عالمية تتقاسم مواجهتها جميع الدول، لعل أهمها:

- الجريمة الالكترونية: وهي أكبر تحدي للحكومات الالكترونية، والتي تتزايد بوتيرة مضاعفة عن

الجريمة العادية، ما جعل حتى الدول الكبرى تعجز عن معالجتها.

- الاختراق الاستخباراتي: واعتبار الوثائق البيومترية مصدر المعلومة الاستخباراتية، وهو ما جعل

شعب دولة الكونغو يرفض عمل نفس الشركة الفرنسية التي تولت " البيومتری الجزائري"، كما

رفض الشعب البريطاني اقتراح رئيس الحكومة " جون مايجر " بإنشاء بطاقة هوية للشعب، وذلك

حفاظا على خصوصيته، ونفس الشيء رفضه الشعب الأمريكي.

- صعوبة المواكبة الدائمة لجميع التطورات التكنولوجية: وعدم مصاحبته ببرامج الحماية، ولعل

قضايا الاختراق الكبيرة لدليل على ذلك (قضية ويكيليكس، واثاق بنما، اختراق موقع فيسبوك)

ومن أجل التقليل من هذه التحديات تعمل الدول على اتخاذ عدة تدابير، منها:

➤ دعم المنظومة القانونية المتعلقة بالمعلوماتية، والمعاملات الالكترونية، والجرائم السيبرانية.

➤ إنشاء هيئات وأجهزة متخصصة في مكافحة الجرائم الالكترونية على المستوى الوطني.

➤ دعم التعاون الدولي والإقليمي للحد والوقاية من الجرائم عبر الخط.

- التكوين المستمر في الاقتصاد الرقمي، من أجل تفعيل اقتصاد المعرفة، والتخفيف من التبعية.
- تشجيع برامج دعم الرقابة الذاتية، لأن النصوص القانونية والجزاءات الردعية غير كافية.

4. خاتمة:

لقد أدركت الجزائر أن الأبعاد التنموية والأمنية، بكل مضامينها مرهونة بمواكبة العصر من حيث سرعة تطور تقنياته، وضخامة انجازاته، وعملت على ترجمة هذا الإدراك من خلال مشروع الجزائر الالكترونية (2008-2013)، وجاءت عصرنه الإدارة العمومية على رأس أهدافه، بما في ذلك رقمنة الجماعات المحلية، من أجل تمكينها من تقديم خدمات إلكترونية، تسمح لها بتجاوز الصعوبات المحلية وتصبح أدوات تنموية ناجزة، غير أن الانجازات لم ترق إلى حجم المشروع، والإمكانات المرصودة له، وهو ما أبان عن اختلال واقع الجاهزية، وتفاوت المشاريع القطاعية لتحقيق الإدارة الالكترونية، والشيء الذي جعل الجزائر تعرف مؤشر حكومة الكترونية (E-GDI) متدني، وذلك كمحصلة لتدني المؤشرات الفرعية وبالأخص التدني الكبير لمؤشر الخدمات عبر الخط (OSI)، وبناء على ما تم ذكره، فإن أهم نتائج الدراسة هي:

- مشروع الجزائر الالكترونية فرضته شروط البيئة الخارجية، وأضعفه عدم مراعاة متطلبات البيئة الداخلية.
- ضعف الجاهزية التقنية والقانونية كان له انعكاس سلبي على واقع الجاهزية البشرية، ولم تستطع بذلك خلق بنية وسطى تربط البنية التحتية بالفوقية.
- الصعوبات المركبة التي تعاني منها الجماعات المحلية حال دون قدرتها على تفعيل الإدارة الالكترونية وتقديم خدماتها عبر الخط.
- أبانت تقارير الأمم المتحدة عن تطور مؤشر الحكومة الالكترونية، ترتيب الجزائر في المجموعة المتوسطة، لتنتقل بحسب تقرير 2020 إلى مجموعة الدول العالية في تطبيق الحكومة الالكترونية غير أن المؤشرات الفرعية كانت متفاوتة، ومؤشر الخدمة الالكترونية كانت قيمته ضعيفة، وبالتالي هو المؤشر الذي له قدرة تفسيرية لعدم تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية، والتي بإمكان الجماعات المحلية استكمال محاوره إذا ما توفرت لديها مجموعة من الأدوات، نوردها في التوصيات التالية:

- دعم الوعي لدي المسير المحلي بضرورة الخدمة الالكترونية في ظل الأزمة الصحية، واعتبارها مدخل التنمية الاقتصادية، و ضامن الأمن المجتمعي.
 - خلق أطر مؤسسية للاستفادة من الكفاءات المحلية المتخصصة في المجال التكنولوجي، وكذا إشراك القطاع الخاص المحلي في تنفيذ مشاريع الانتقال الرقمي، بصورة تدعم اتجاه الحوكمة المحلية.
 - تكثيف الدورات التدريبية الإلزامية لجميع موظفي الجماعات المحلية.
 - تسطير برامج لمحو الأمية الرقمية، ودعم وعي المواطن البسيط بأهمية المعاملات الالكترونية، باعتباره الحلقة المنسية في مشروع الحكومة الالكترونية.
 - التسويق للخدمات الالكترونية المحلية، مع تأكيد القدرة على تحصين بيانات المواطن الشخصية.
- وبناء على ما تم ذكره، يمكن القول أن التركيز الفعلي لمفهوم الإدارة الالكترونية في ظل الظروف الحالية يقتضي التفكير الاستراتيجي الذي يجعل عناصر ومتطلبات البيئة الداخلية أولوية، ويتبنى في التنفيذ تكامل الخطط المرحلية، مع المراجعة الدورية لمتطلبات الجاهزية، وبالتّمكن للجماعات المحلية ستساهم في تحسين مؤشر الخدمة العمومية الالكترونية.

5. قائمة المصادر المراجع:

المراجع باللغة العربية

- 1- أحلام عابد، و آمنة عيساوة. (2021). مشروع الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر: أسباب الفشل والحلول المقترحة. مقدمة ضمن الملتقى الوطني حول الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر: معطيات الواقع ورهانات المستقبل (الصفحات 38-55). سطيف: جامعة سطيف2.
- 2- أحمد عمراني، و الأزرق بن عبد الله. (2010). نظام المعلوماتية في القانون الجزائري: واقع وآفاق. مقدمة ضمن المؤتمر الدولي السادس حول بيئة المعلومات الأمانة: المفاهيم والتشريعات والتطبيقات (الصفحات 1-38). السعودية: جمعية المكتبات والمعلومات السعودية.
- 3- العربي غويني. (2016). إصلاح الإدارة المحلية كطريق لتحقيق التنمية المحلية في الوطن العربي " الجزائر نموذجا ". تلمسان: دار النشر الجديد الجامعي.

- 4- أمانة بن عبد ربه. (2005-2006). الجزائر في عصر المعلومات سنة 2003: حصيلة وآفاق (رسالة ماجستير). كلية العلوم السياسية والإعلام، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
- 5- إيمان عويمر. (2017). جزائريون يتخلون عن بطاقاتهم وجوازات سفرهم البيومترية. *جريدة الشروق* (5364).
- 6- إيمان عويمر. (2017). لا مبررات للإدارات والموثقين لرفض بطاقات التعريف البيومترية. *جريدة الشروق* (العدد 5361).
- 7- بلقاسم حوام. (17 02, 2017). انطلاق مشروع " المواطن الالكتروني " في الجزائر. *جريدة الشروق*.
الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق. (ديسمبر، 2011). ر. بن مرسلي
جامعة مولود: تيزي وزو، كلية الحقوق والعلوم السياسية. (رسالة ماجستير) 2001-2011 دراسة حالة الجزائر
معمري.
- 8- خليفة بوزاوي. (20 09, 2021). الحكومة الالكترونية ودورها في رقمنة الإدارة العمومية على ضوء مشروع الجزائر الإلكترونية 2013. *مجلة القانون الدستوري والمؤسسات السياسية*، 5 (1)، الصفحات 155-179.
- 9- رايح الوايي. (2014-2015). محاولة إرساء الإدارة الالكترونية في الجماعات المحلية " دراسة حالة سيدي عيسى " (مذكرة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، البويرة: جامعة آكلي محمد أولحاج.
زهرة بزواوية. (2014-2015). مجتمع المعلومات والكفاءات الجديدة لدى أخصائيي المعلومات: دراسة ميدانية بالمؤسسات الوثائقية لولاية وهران (رسالة ماجستير). كلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية، وهران: جامعة أحمد بن بلة.
- 10- عبد الرحمان يسعد، و مصطفى بورنان. (30 06, 2021). مؤشرات نضج الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق دراسة مقارنة للجزائر، المغرب وتونس. *مجلة دفاتر بوادكس*، 10 (01)، الصفحات 51-71.
- 11- عبد الرزاق هني. (30 10, 2016). الانتهاء من الإدارة الالكترونية والشروع في رقمنة البلدية والولاية
بداية 2017. تاريخ الاسترداد 3 جانفي، 2022، من Djazairss:
<https://www.djazairss.com/elmassa/128317>
- 12- عبد الرؤوف شودار. (2017). قارئات بطاقات التعريف البيومترية ترهن مصالح الجزائريين. *جريدة النهار* (2856).
- 13- عبد الكريم عاشور. (2009-2010). دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر (رسالة ماجستير). كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسنطينة: جامعة منتوري.

- 14- فوزية صادقي. (ديسمبر، 2020). واقع رقمنة الجماعات المحلية الجزائرية وتحديات تحسين الخدمة العمومية في ظل الثورة التكنولوجية وتأثيرات التحول الرقمي العالمي. *مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي*، 7 (3)، الصفحات 15- 26.
- 15- قدواح محمد، (2017). . وجوان. (مشروع بوابة المواطن الإلكتروني في إطار إستراتيجية الحكومة الإلكترونية الجزائرية) 2013 بين النص والتطبيق. (*مجلة العلوم الإنسانية*، 58- 43، pp. (47)
- 16- قواسم بن عيسى. (2006- 2007). الفجوة الرقمية والمعلوماتية بين الدول العربية: دراسة مقارنة بين الجزائر والامارات العربية المتحدة(رسالة ماجستير). كلية العلوم الانسانية والعلوم الإسلامية، وهران: جامعة أحمد بن بلة.
- 17- نعيمة يحيوي. (2010). دراسة مقارنة للتجارب العربية في تطبيق الحكومة الالكترونية. *مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول الحكومة الالكترونية ودورها في انجاح الخطط التنموية*. مستغانم: جامعة مستغانم.
- هشام عبد السيد الصافي محمد. (2017). *النظام القانوني لتعاقد الإدارة الكترونيا: دراسة مقارنة*. مصر: دار الكتب القانونية.
- 18- هند علوي. (2007- 2008). المرصد الوطني لمجتمع المعلومات بالجزائر(أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسنطينة: جامعة منتوري .
- 19- وسيلة واعر. (2010). دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية: حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية - الجزائر-. *الملتقى الدولي حول الجودة الشاملة بقطاع الخدمات* (الصفحات 1- 20). قسنطينة: جامعة عبد الحميد مهري- كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.

المراجع باللغة الأجنبية:

- 20- Direction de la communication. (2014 , mars). Bilan de candidat monsieur" Abdelaziz BOUTEFLIKA" 1999- 2014. Alger: Direction de la International. (2022). *Corruption Perceptions Index 2021*. Berlin.
- 21- United Nation DESA. (2010, 2012, 2014, 2016, 2018). *E-Government Survey 2010, 2012, 2014, 2016, 2018*. New York: United Nation.
- 22- United Nations DESA. (2020). *E-Government Survey 2020, Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. New York: United Nations.

23- Lacharme, P. (2013). Sécurité du passeport électronique: 10 ans après son lancement, quelles leçons en tirer? . *8eme conférence sur la Sécurité des architectures réseaux et des systèmes d'information(SARSSI)* (pp. 1- 11). France : HAL Open science.
Transparency