

الحكومة الالكترونية في الجزائر

" خيار إستراتيجي أم حتمية تكنولوجية؟! "

د. عسالي بولرباح

أستاذ محاضر قسم (أ)

جامعة الجلفة - الجزائر -

قدم للنشر في: 2018/11/14 & قبل للنشر في: 2018/12/21 & نشر في: 2018/12/23

ملخص:

إن التطور التاريخي لنظام المعلومات الإدارية في الدول التي تعرف تطورا مستمرا في مختلف المجالات، سيما التكنولوجية منها؛ أفضى إلى اعتماد نظام الحكومة الالكترونية؛ هذا الأخير الذي أصبح يوازي بل ينافس نظام الخدمات الكلاسيكي في سرعة الخدمات وجودتها، ويحقق رضاً مجتمعيًا واسعاً، واكتسب ثقة جماهيرية كبيرة - رغم التشكيك في درجة تلك الثقة في بداياته - نظرا لاتساقه وأسلوب الحكم الراشد Governance الذي تصبو إلى تعميمه تلك المجتمعات.

إلا أن المتتبع للواقع الجزائري الإداري من جهة، والتكنو-معلوماتي من جهة ثانية، يلاحظ مؤشرات تضع هذا النظام حاليا في موقع التشكيك، وهي تخوفات مشروعة بالنظر إلى البيئة التي تصنع ضمنها الأجندة التي يفترض أن تحضر لمثل هذا الخيار الاستراتيجي.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية، نظم المعلومات الإدارية، الحكم الراشد، الإدارات الجزائرية.

Abstract:

The historical development of the management information system in countries that have known continuous development in various fields, especially technological ones, has led to the adoption of the e-government system; the latter is equivalent to the classic service speed and quality, broad societal satisfaction and gaining public confidence. Despite the skepticism about the degree of confidence in its beginnings due to its consistency and governance style, which aims to generalize these communities.

However, the observer of Algerian administrative reality on the one hand, and techno-information on the other hand, are observing indicators that place this system at the moment skepticism, which is legitimate because of the environment in which the agenda that is supposed to prepare for such a strategic option is built.

Key Words:E-government, Management Information System, Governance, Algerian Administration.

شكل التطور التاريخي لأهم مدارس الفكر الإداري الكمي، فيما يعرف بنظم المعلومات الإدارية، نقطة انعطاف تاريخية في الدول التي تعرف تطورا مستمرا في مختلف المجالات، سيما التكنولوجية منها؛ بحيث هيأ في مقابل التطور التكنولوجي والرقمي العارم إلى اعتماد ما يعرف حالياً بنظام الحكومة الالكترونية؛ هذا الأخير الذي أصبح يوازي بل ينافس نظام الخدمات الكلاسيكي الذي تضمنه المصالح الحكومية في سرعة الخدمات وجودتها.

ونتح عن الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية E.Government كأسلوب عمل إداري، آثراً واسعة المدى على مضمون وأشكال تقديم الخدمة، وتبسيط الإجراءات والقوانين التي تحكم تقديمها وسرعتها، ناهيك عن التوفير في العمالة والوقت اللازمين لأداء إجراءاتها، مما اعتبر معه أن هذه النماذج في الحكومة وهذا التطور في شكل ومستوى تقديم الخدمات إلكترونيا من أهم الأنشطة التي يمكن أن تقوم بها الدول على شبكة الانترنت. فقد أمكن لهذه التكنولوجيا، أن تخدم عددا كبيرا من الأهداف؛ مثل تقديم خدمات أفضل للمواطنين، تحسين التعامل والتفاعل مع رجال الأعمال ومجتمع الصناعة، وتمكين المواطنين من الوصول للمعلومات مما يوفر مزيدا من الشفافية، مما يعني إدارة أكثر كفاءة وفعالية للمؤسسات الحكومية، كما أن نتائج هذه التطبيقات يمكن أن تؤدي إلى تحجيم الفساد، وزيادة الشفافية، وتعظيم العائد ككل أو تخفيض النفقات وزيادة فناعة المواطن بدور المؤسسة الحكومية في حياته⁽¹⁾.

ورغم اتصاف تلك الخدمات المقدمة عبر مختلف الوسائط بالحكومية، إلا أنها تغمر كافة القطاعات الحكومية منها وتلك التي تندرج ضمن قطاع الأعمال، وحتى ما ارتبط منها بالقطاع الأهلي أو ما يعرف بالمنظمات غير الحكومية؛ ذلك أن عالم الأعمال - وإن كان هو من صدر ثقافة استغلال المعلومات وتحليلها ضمن نظام محكم - استفاد هو الآخر من إنضاج تلك الفكرة على مستوى الخدمات الحكومية، لذلك اندرج في مفهوم الحكومة الجديدة كل ما يمت بصلة إلى خدمة الجمهور بغض النظر عن الطبيعة القانونية لمقدم تلك الخدمة أو نوعها.

ولقد أثبت الواقع أن تقديم الخدمات بالأسلوب الجديد في المجتمعات المتقدمة، يحقق رضاً مجتمعيًا واسعاً، مما أكسبه ثقة جماهيرية كبيرة - رغم التشكيك في درجة تلك الثقة في بداياته لاحتمال وجود مقاومة التغيير - وزاد من تلك الثقة رواج جملة من المفاهيم الإدارية التي تشكك في الأسلوب التقليدي في الأداء الحكومي؛ على غرار الثورة التي أحدثها جيلبر وأوسبورن في كتابهما إعادة اختراع الحكومة Re-inventing، والكثير من الباحثين الذين تناولوا أسلوب الحكم الراشد Governance الذي انطلقت فعلا في تعميمه تلك المجتمعات.

إلا أنّ المتبع للواقع الإداري الجزائري وما يحمل من مظاهر، وموقعه من الواقع التكنو- معلوماتي الراهن، يلاحظ أنّ هناك مؤشرات تضع هذا النظام - على الأقل في الوقت الحالي - في موقع التشكيك، وهي تخوفات مشروعة في نظرنا؛ إذا أخذنا بعين الاعتبار البيئة المحيطة التي تصنع ضمنها الأجندة الحكومية التي يفترض أن تحضر لمثل هذا التوجه باعتباره خياراً استراتيجياً لا مجرد حتمية يقتضيها التطور التكنولوجي الذي نقف منه موقف المتفرج وفي أحسن الأحوال موقف المستهلك.

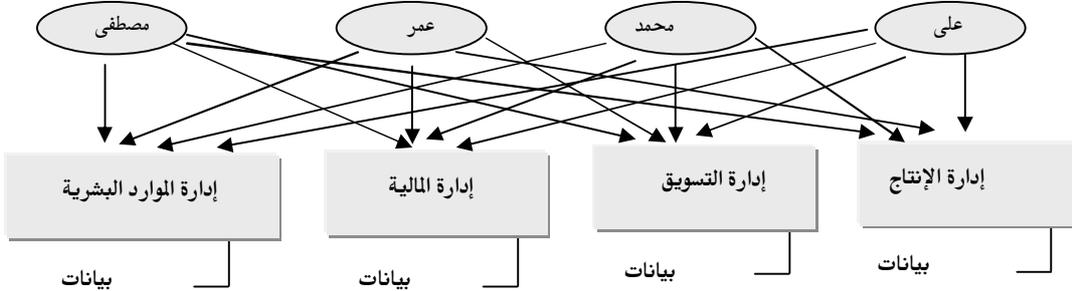
وعلى هذا الأساس؛ نركز في هذه الدراسة على المحاور التالية:

- الحكومة الالكترونية: الأساس التاريخي، المفاهيم والخصائص؛
- الواقع الإداري الجزائري (مرحلة ما قبل الحكومة الالكترونية)؛
- الواقع التكنو- معلوماتي في الجزائر (الفجوة الرقمية)؛
- نحو تطبيق الحكومة الالكترونية (تخوفات مشروعة)؛
- خاتمة وتوصيات.

أولاً: الحكومة الالكترونية: الأساس التاريخي، المفاهيم والخصائص:

بدأت تظهر بوادر المدخل الكمي لدراسة الإدارة في أوائل الستينيات، حين تم التركيز على تطبيق الأساليب الكمية لحل المشاكل الإدارية، ويمثل صنع القرار وفق هذا المنظور تفكيراً منطقياً للمديرين. ومع ظهور الحاسبات، تطور الوضع وأصبح الجهد مختزلاً، بحيث ركز هذا التوجه من خلال مدرسة نظم المعلومات الإدارية Management Information System على ضرورة إنشاء نظام في المؤسسة، هدفه تزويد المديرين بالمعلومات اللازمة، يحتوي على قاعدة بيانات Data Base متكاملة (الشكلين 1 و 2 أدناه) (2)، تُجمَع وتُصنَّف حالياً على جهاز الحاسب الآلي.

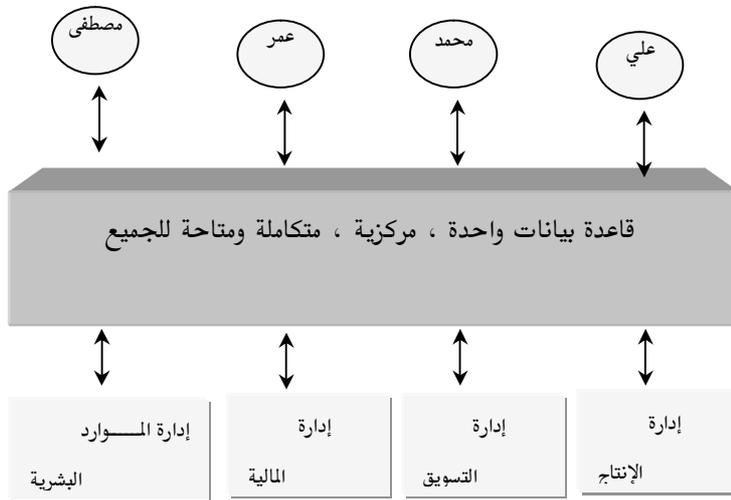
شكل رقم 1 : شبكة المعلومات قبل تطبيق نظام المعلومات



المصدر: د.مصطفى الخشروم و د.نبيل محمد مرسي، إدارة الأعمال المبادئ والمهارات والوظائف، الرياض، مكتبة الشقري، الطبعة الثانية، 1998، ص 92.

وتشكّل هذه المدرسة الأساس التاريخي لنظام الحكومة الالكترونية المعمول به حاليا في الأنظمة الإدارية المتقدمة، وذلك قصد التخلي عن الروتين الإداري والتكديس الورقي وتعدد الاتصالات وتداخلها في النظم التقليدية.

شكل رقم 2 : شبكة المعلومات بعد تطبيق نظام المعلومات



المصدر: د.مصطفى الخشروم و د.نبيل محمد مرسي، إدارة الأعمال المبادئ والمهارات

والوظائف، الرياض، مكتبة الشقري، الطبعة الثانية، 1998، ص 93.

وعلى هذا الأساس عرّف بعضهم الحكومة الإلكترونية بأنها قدرة الإدارات والقطاعات الحكومية المختلفة على توفير وتقديم الخدمات والمعاملات والإجراءات الحكومية بوسائل إلكترونية للأفراد أو مؤسسات الأعمال أو للجهات والإدارات الحكومية ذاتها في إطار من الشفافية والوضوح؛ وبمعنى أبسط تعني تقديم الخدمات الحكومية وإدارتها عبر شبكات المعلومات الدولية (الإنترنت) وغيره من الوسائط الإلكترونية الأخرى⁽³⁾.

وفي المقابل؛ ظهرت عدة مفاهيم ميّزت التطورات الأخيرة لأساليب الإدارة، يعتبر من أشدها ارتباطا بمفهوم الحكومة الإلكترونية؛ أسلوب الحكم الراشد Governance، والذي ورغم الجدل القائم حول مدلول وترجمة مصطلح "Governance"، هل هو الحكم الصالح أو الرشيد أو الجيد أو أسلوب الحكم الموسع أو إدارة شؤون الدولة والمجتمع أو الحوكمة أو الحكمانية⁽⁴⁾، فإن أهم ما يميّزه الخصائص التالية⁽⁵⁾ في:

- المشاركة Participation : بمعنى تهيئة السبل والآليات المناسبة للمواطنين كأفراد وجماعات، من أجل المساهمة في عمليات صنع القرارات، إما بطريقة مباشرة أو من خلال المجالس المنتخبة تعبر عن مصالحهم وعن طريق تسهيل التحديد المحلي للقضايا والمشكلات.
- المساءلة Accountability : يخضع صانع القرار في مختلف الأجهزة الإدارية لمساءلة المواطنين والأطراف الأخرى ذات العلاقة.
- الشرعية Legitimacy : قبول المواطن المحلي لسلطة هؤلاء الذين يجوزون القوة داخل المجتمع ويمارسونها في إطار قواعد وعمليات وإجراءات مقبولة وأن تستند إلى حكم القانون والعدالة، وذلك بتوفير فرص متساوية للجميع.
- الكفاءة والفعالية Efficiency & Effectiveness : ويعبر ذلك عن البعد الفني لأسلوب النظام المحلي ويعني قدرة الأجهزة الإدارية على تحويل الموارد إلى برامج وخطط ومشاريع تلي احتياجات المواطنين المحليين وتعبر عن أولوياتهم، مع تحقيق نتائج أفضل وتعظيم الاستفادة من الموارد المتاحة.
- الاستجابة Responsiveness : أن تسعى الأجهزة الإدارية إلى خدمة جميع الأطراف المعنية، والاستجابة لمطالبها، خاصة الفقراء والمهمشين، وترتبط الاستجابة بدرجة المساءلة التي تستند بدورها على درجة الشفافية وتوافر الثقة بين الأجهزة المحلية والمواطن المحلي.
- الشفافية Transparency : إتاحة تدفق المعلومات وسهولة الحصول عليها لجميع الأطراف في المجتمع المحلي. ومن شأن ذلك توفير الفرصة للحكم على مدى فعالية الأجهزة الإدارية، وكذلك تعزيز قدرة المواطن المحلي على المشاركة. كما أن مساءلة الأجهزة المحلية مرهون بقدر المعلومات المتاحة حول القوانين والإجراءات ونتائج الأعمال.

الحكومة الإلكترونية في الجزائر " خيار إستراتيجي أم حتمية تكنولوجية؟! "

وعلى هذا الأساس؛ فإن تحقيق الشفافية لا يتأتى إلا من خلال الإتاحة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومات المرتبطة بالقرارات والإجراءات والخدمات الحكومية للجميع من أفراد ومؤسسات حكومية أو خاصة في التوقيت الذي يسمح بفرص متساوية في التعاملات الحكومية⁽⁶⁾.

ويتم التعامل الإلكتروني في الخدمات الحكومية بواسطة ترجمة هذه الخدمات بصورة تحقق إمكانية الحصول عليها دون الحاجة إلى الانتقال إلى مقر أداء الخدمة، وذلك من خلال⁽⁷⁾:

* التعرف على إجراء ومتطلبات الحصول على الخدمة؛

* إتاحة وتوفير النماذج المستخدمة في أداء الخدمة؛

* فتح قناة اتصال بين الأفراد والجهات الحكومية.

وإذا كان المفهوم الضيق للحكومة الإلكترونية يجعلها نسخة افتراضية عن الحكومة الحقيقية الكلاسيكية، ووجهها الآخر الذي يتم بمقتضاه إجراء نفس المعاملات بصورة إلكترونية، والذي لا يمثل بديلاً عنها؛ فإن مفهومها الأشمل يقتضي تغييراً في أسلوب العمل، ويشكل نمطاً وشكلاً جديداً للحكومة ذاتها بمفهومها التقليدي؛ حيث تستفيد السلطة التشريعية من تطبيق الحكومة الإلكترونية عند اختيار نواب الشعب وفي مدى زمني قصير ودون تكاليف من خلال الإنترنت وإجراء استطلاعات الرأي بأعداد كبيرة في زمن قصير وبتائج عالية الدقة، كما تستفيد السلطة التنفيذية أيضاً من خلال تبسيط الإجراءات وتحسين مستوى الخدمات الحكومية وإعادة تنظيم الأجهزة الحكومية، وأخيراً السلطة القضائية في نشرها للأحكام القضائية وافتتاح القضاة على المدارس القضائية المختلفة في العالم. فتطبيق الحكومة الإلكترونية سيغير من مفهوم الحكومة التقليدي في أسلوب عملها، ويجعل الجودة والتميز شعارها، ويجعل من الضروري إعادة هندسة الحكومات حيث التركيز على تقديم الخدمات العامة في ظل تطبيق اقتصاد السوق وأيضاً إعادة هندسة نظم العمل أو ما يسمى بالهندرة وإعادة تصميم العمليات الإدارية بهدف تحسين الخدمات المقدمة للأفراد والمؤسسات⁽⁸⁾.

ويسعى التوجه إلى هذا الأسلوب في تقديم الخدمات إلى تحقيق جملة أهداف أهمها:

1. تحسين أداء المنظمات الحكومية من خلال:

أ. تخفيض الإنفاق الحكومي والتكاليف المباشرة، فباستخدام وسائل النقل الإلكتروني يمكن خفض تكلفة العاملين والبريد والطباعة والإعلان التي تمثل عبئاً كبيراً يثقل كاهل الإنفاق الحكومي⁽⁹⁾.

ب. التنسيق بين المنظمات الحكومية مع بعضها البعض، مما يزيد حجم التشابك والاعتماد المتبادل في المعاملات بين الجهات الحكومية في إطار من التأمين والسرية؛ ويقصد بالسرية إخفاء محتوى الرسائل أو البيانات بطريقة مناسبة تمنع التعرف على محتوياتها خلال تمريرها أو حفظها أو تداولها، أما التأمين فيقصد به تحقيق الحماية لمحتوى الرسائل أو البيانات ضد محاولات التغيير أو التعديل أو الحو خلال كافة مراحل التبادل وضمن التحقق من شخصية كل من المرسل والمستقبل وذلك بتشفير البيانات ذات الطبيعة الخاصة مما ييسر الاتصالات الإدارية ويساعد على كفاءة أداء الخدمات⁽¹⁰⁾.

ج. الانفتاح على العالم الخارجي والتعرف على التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات وتبسيط الإجراءات الحكومية في أقل وقت ممكن.

د. السرعة والفورية في إنتاج وتوصيل الخدمات، وكذلك في اتخاذ القرارات لانعدام وجود مستويات إدارية متعددة.
هـ. تقديم الخدمات من خلال عدد محدود من العمالة الإدارية ذات كفاءة ومهارة خاصة في استخدام تكنولوجيا المعلومات.

و. فعالية الرقابة على الأداء من خلال التقارير الواردة بالبريد الإلكتروني للتعرف على أهم معوقات الخدمات وكيفية مواجهتها وتطويرها؛ مما ينعكس على مستوى الخدمات المقدمة، ويرفع من درجة الثقة لدى المرتفقين متلقي الخدمة⁽¹¹⁾.

2. التخلص من التكسد الورقي، بحيث يتم ملء نماذج الخدمة ودفع الرسوم واستلام الموافقات دون تبادل مستندات ورقية.

3. التعامل دون الكشف عن هوية المتعاملين أو التيقن منهم في بعض الخدمات التي لا تقتضى التعرف على صاحب الخدمة أو طالبها، مما يكرس شفافية أكبر وموضوعية في التعامل مع العملاء.

ثانياً: الواقع الإداري الجزائري (مرحلة ما قبل الحكومة الإدارية):

يبيّن التشخيص الموضوعي لأداء الإدارات الجزائرية، سواء كانت حكومية مركزية أو جماعات محلية أو مصالح خارجية لإدارات مركزية أو كانت عمومية ذات طابع صناعي وتجاري أو كانت إدارات مشاريع خاصة، أو حتى تلك التي تسيّر المنظمات غير الحكومية؛ أنه بالرغم من مساهمة الأوضاع القانونية (المنظومة التشريعية والتنظيمية)، والظروف السياسية (المنافسة

والندافع الحزبي)، والتغيرات الاجتماعية والاقتصادية (أولويات المجتمع، القدرة المعيشية،... إلخ) في تدني مستوى ذلك الأداء؛ فإنّ المشكل الأكثر اتصلاً بالوضع المعاشة هو إداري بالدرجة الأولى؛ أي مدى كفاءة وفعالية تلك الإدارات في تحقيق أهدافها.

ويرجع عدم الكفاءة في أداء الأعمال، التي تأخذ الخدمات ضمنها حصة الأسد، عدم قدرة تلك الإدارات على التكيّف مع البيئة المحيطة بها (الداخلية والخارجية)، بحيث تعتبر البيئة المحيطة أهم عنصر يمكن الرهان عليه مهما يكن الأسلوب المعتمد في تقديم الخدمات، حيث تكتسب الإدارات بواسطة بيئتها حيوية وديناميكية تشجعها على الإنجاز أكثر.

وتشمل البيئة الداخلية مراكز الضغط، وردود الأفعال المختلفة والمتباينة أحيانا، حول الأسلوب المنتهج والإستراتيجية المطبّقة، كما تشمل جملة القيم المشكّلة للثقافة التنظيمية، التي قد ترتقي في بعض المنظمات العريقة إلى حضارة لتلك المنظمات، وبين أهم القيم التي تسعى الحكومة الإلكترونية إلى تكريسها، ثقافة الشفافية والجودة والسرعة؛ وهو ما يثبت الواقع الإداري نقيضه، حيث تتنافس إدارتنا على التكتّم والغموض تحت غطاء واجب الحفاظ على الأسرار المهنية، وعلى تدني الخدمات على اعتبار أنها خدمات مجانية وحتى تلك التي يقابل الحصول عليها دفع رسوم فإنها دون المستوى المطلوب لاحتكار تلك الإدارات تقديم تلك الخدمات، وعلى البطء في التعامل نتيجة التعقيد البيروقراطي السليبي. والملاحظ أنّه رغم التشكيلة الشابة التي تتبناها الإحصائيات حول تركيبة مختلف الإدارات الجزائرية، إلا أنّ الحماس المتوقع من أولئك الإطارات ما يفتقر وينصهر ضمن برائن الثقافة التنظيمية السائدة، بغض النظر عن احتكار نخبة معينة لدواليب التسيير الذي يبرر أهم مظاهره الأساس اللغوي (معرب - مفرنس).

في حين تضم البيئة الخارجية كل الأنظمة التي من شأنها التأثير بالإيجاب أو بالسلب على نجاح إستراتيجية استخدام الحكومة الالكترونية، والتي من أهمها:

- مخرجات النظام التعليمي في مختلف مراحل التعليم، وتخصصات التعليم العالي والجامعي، والتكوين المهني، والتكوين الإداري المتخصص، الموجه بالدرجة الأولى إلى الإدارات العمومية، وأعداد الخريجين وتركيباتهم، ومدى ملائمة تلك التركيبة لاحتياجات سوق العمل، بحيث يظهر الضعف العام لدى أولئك الخريجين لأسباب بعضها موضوعي، كرسّ التدني والوهن الذي يسم أغلب إدارتنا؛
- مخرجات النظام الاجتماعي والثقافي وما يحمل من توجهات اجتماعية، وتأثيرات فكرية، وتطور للعادات والتقاليد ومدى توافقها مع الأساليب الجديدة، بحيث نلاحظ تحوفا من كل ما ليس في الواجهة، وتشككا من مصدر الخدمة ونوعيتها إذا لم تكن على الشباك مباشرة، ذلك أن مرور جميع المتعاملين من نفس البوابة - الإلكترونية - لا يلقى قبولا لدى فئة من المتعاملين الذين يشكلون شبكات موازية للتنظيم الرسمي لاعتبارات عديدة (القرباية، الجيرة، المصالح المتبادلة،...)، وهم الفئة الأكثر نفوذا في الإدارات، والأكثر انتشارا رغم عدم ملاحظة ذلك، والدليل أنّ

غالبية من يطلب خدمة معينة في مختلف الإدارات التي تستقبل الجمهور من خلال الشبايك يبادر أول ما يدخل إلى تلك الإدارات بالتطلع ما وراء الشباك أو ما يعرف بالباب الخلفي لاستخدام الوساطة ولو لم يكن أحد ينافسه أمام تلك الشبايك؟!، ناهيك عن عدم ثقة الجمهور في التعامل المالي الافتراضي، ذلك أن أغلب التعاملات تتم نقدا لا عن طريق الصكوك، فضلا عن استخدام البوابات الإلكترونية؛

● مخرجات النظام السياسي وطبيعته، وكيفية استغلال نمط السلطة، وطريقة سن القوانين واللوائح، وآليات إصدار النصوص التشريعية والتنظيمية، و ضمانات تطبيق الإجراءات الجديدة، حيث تظهر منظومتنا التشريعية والتنظيمية بطئا شديدا في التعامل مع مثل هذه المستجدات.

إنّ عدم قدرة تلك الإدارات على التكيف مع البيئة المحيطة بما يُدخلها في ما يسميه البعض⁽¹²⁾ وضعية الاغتراب

البيئي، والذي يُعتبر من أهم مظاهره:

- الخوف من التغيير والإهمال الإداري.
- التهاون وعدم الاكتراث.
- عدم القدرة على اكتشاف الفرص المتاحة أو عدم القدرة على استغلال تلك الفرص.
- عدم الثقة في القدرات والكوادر الموجودة في التنظيم.

ثالثا: الواقع التكنو - معلوماً في الجزائر (الفجوة الرقمية):

رغم تقدم الجزائر من الرتبة 120 إلى الرتبة 117 سنة 2016 ضمن المؤشر العام للجهازية الشبكية؛ لكن تصنيفها يبقى في وضعية متأخرة ضمن 148 دولة مصنفة⁽¹³⁾، حيث حققت تقدماً طفيفاً في الترتيب في المؤشرات الفرعية للجهازية الشبكية؛ كالبيئة التشريعية والتنظيمية، وبيئة العمال والابتكار، والبنية التحتية، وجهازية المهارات، والاستخدام في قطاعي الأعمال والحكومي، والتأثير الاقتصادي والاجتماعي للتكنولوجيا، الذي قابله تأخر طفيف في ملائمة التكلفة ومؤشر الاستخدام الفردي؛ فإنّ الحكومة لم تحقق أهدافها المسطرة ضمن إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية 2013" المقررة منذ 2009⁽¹⁴⁾.

إذ لم يساهم مبلغ 5 مليار دولار المخصص لسوق تكنولوجيا الإعلام والاتصال سوى في نسبة 4% من الناتج الداخلي

الخام، ولم يغطي نسبة تفوق 1.5% من التوظيف ضمن المجتمع النشط، حسب تقرير 2013 McKinsey⁽¹⁵⁾.

الحكومة الإلكترونية في الجزائر " خيار إستراتيجي أم حتمية تكنولوجية؟! "

ويعود ذلك إلى عدة أسباب بعضها موضوعي وآخر ذاتي، أهمها المبالغة في تضخيم ملمح الخروج ضمن تلك الإستراتيجية، في الوقت الذي كان مطلوباً من التقرير التقني الذي توجّح التحضير لها تحديد أهداف دقيقة قابلة للقياس وأولويات قابلة للتحقيق في الآجال المحددة⁽¹⁶⁾.

الأمر الذي قابله تراجع تصنيف الجزائر وفق مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الذي تعده الأمم المتحدة إلى الرتبة 150 بعدما كانت في 2014 في الرتبة 136⁽¹⁷⁾.

رابعاً: نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية (تخوفات مشروعة):

تسعى الحكومة الإلكترونية في الدول المتقدمة - وقد حققت فعلاً - العديد من المزايا يمكن حصرها فيما يلي⁽¹⁸⁾:

- ✓ سرعة الاستجابة لطلبات المتفاعلين والعملاء إذا ما قورنت بالمعاملات الورقية الأخرى التي تستغرق وقتاً أطول؛
- ✓ مساعدة الأفراد ومؤسسات الأعمال على التعرف على العديد من الخدمات الإلكترونية المتنوعة واختيار أنسبها في أقل وقت ممكن، وطيلة 24 ساعة يومياً على مدار السنة فلا مجال للإجازات والعطلات؛
- ✓ تمكين المشروعات الإنتاجية على المستويين المركزي والمحلي من التخلص من مخزونها الراكد بسرعة وتكلفة أقل عن طريق المزادات التي يمكن عرضها، وفي المقابل تمكين المنظمات الحكومية من الاتصال بالمواقع المختلفة للحصول على التوريدات اللازمة بأنسب وأفضل العروض؛
- ✓ مساعدة الإدارات بتوفير نظم المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرارات الإدارية من خلال نظام تبادل المعلومات بدقة وبطريقة علمية تحقق القدرة على الرقابة؛
- ✓ تغيير صورة المنظمات الحكومية من الصور التقليدية التي تعتمد على استخدام عدد كبير من العمال وإنشاء مباني ضخمة واستخدام هياكل تنظيمية معقدة إلى الصورة الإلكترونية التي تحتاج إلى كفاءات بعينها دون تقييد بوجود مواقع جغرافية أو مباني كبيرة الحجم؛
- ✓ تسهيل أداء المدفوعات المترتبة على التعاقد على التوريدات بواسطة النقود الإلكترونية المقبولة الدفع عالمياً وخلال فترة زمنية قصيرة؛
- ✓ تعميم تطبيق اللامركزية المؤسسية والمشاركة الشعبية، وتمكين الأفراد داخل المجتمع المحلي من التفاعل مع بعضهم وبصفة خاصة المجتمعات كثيفة السكان وتبادل المعارف والمعلومات والأفكار والخبرات بينهم؛
- ✓ تعمل على تخفيض تكلفة الطباعة والإعلان والتوزيع والتصميم.

إنّ المزايا التي سقنا بعضها تغري أي صانعي قرار للمبادرة إلى التوجه نحو هذا الأسلوب، كما أنه واحتراماً لواقعية الطرح، وبدل الإسهاب في إنجازات الحكومة الإلكترونية في الدول المتقدمة؛ نسوق فيما يلي بعض الأمثلة عن محاولات عربية في هذا الشأن، يمكن للإدارات الجزائرية الاقتداء بها - وقد انطلقت - لاستغلال الوسائط المتاحة في تقديم خدماتها. فمن بين الخدمات المضمونة إلكترونياً في دولة الإمارات العربية مثلاً: البلدية، مجلس الإعمار، الدفاع المدني، الطيران المدني، الأوقاف، الموانئ و الجمارك، غرف التجارة، هيئة الكهرباء و الماء، العقارات، العدل، الإعلام الصحة، المواصلات، الشرطة، الجنسية و الإقامة السياحة، وفي الكويت تُغطي تلك الخدمات عدة قطاعات منها: البلدية، الهاتف، الماء، الكهرباء، الهيئة العامة للصناعة، خدمة البحث في مكتبة وزارة التربية، استعمال عام عن حركة القضايا في وزارة العدل، دليل المحاكم والإدارة العامة، خدمة الاستعلام عن الرقم المدني⁽¹⁹⁾.

لكن واقع البنية التحتية للاقتصاد الرقمي في الجزائر ينبؤ بتخلف كبير، ليس مقارنة بالدول المتقدمة، بل مقارنة بشقيقتها العربية؛ حيث وإلى نهاية 2012 لم ترق نسبة مستعملي الانترنت لكل 100 شخص إلى 16% في حين فاقت في نفس الفترة 44% في مصر، 41% في تونس والأردن، 55% في المغرب، 24.5% في سوريا، بينما تجاوزت 85% في الإمارات والبحرين⁽²⁰⁾.

كما ساهم في تأخر الجزائر في مجال استغلال تكنولوجيا المعلومات، استعمالها اللغة الفرنسية كوسيلة اتصال مع المواطنين، من خلال تلك المواقع، مثلما بدأ عليه الحال في أكبر موقع تصفح للموظفين الجزائريين، عند الاستعلام عن موعد دخول الرواتب، وقيمة أرصدهم لدى الحساب البريدي الجاري، وفي أغلب المواقع الرسمية للوزارات والمديريات العامة، على خلاف أغلب الدول العربية التي تعرف فيها الحكومة الإلكترونية تقدماً معتبراً، نتيجة تعاظم الجمهور فيها مع تلك البوابات وتواصله معها بلغته الأم، وهو ما حاولت وزارة الداخلية تداركه في السنوات الأخيرة عشية الانطلاق في تقديم خدماتها عبر الموقع الإلكتروني، وعلى حدودها بادرت قطاعات العدالة، التعليم العالي، التربية والتكوين المهني، ثم أغلب البنوك والمتعاملين الاقتصاديين.

أما من الناحية العملية؛ فإن هناك العديد من المشكلات التي تواجه التقدم نحو اعتماد نظام إلكتروني لتقديم الخدمات، في أغلب الدول العربية، وفي الجزائر بصفة خاصة، نورد بعضها على النحو التالي:

الحكومة الالكترونية في الجزائر " خيار إستراتيجي أم حتمية تكنولوجية؟! "

↪ مشكلة التوثيق القائمة في الحياة الواقعية، إذ ليس ثمة نظام توثيق فاعل يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح بالوقت المطلوب، فإذا ما كان هذا واقع العمل الحقيقي؛ فإن من الخطورة الاتجاه لبناء الحكومة الالكترونية قبل إنهاء المشكلة القائمة في الواقع غير الالكتروني (21).

↪ السطو على المعلومات الخاصة بطلب الخدمة مثل إمكانية الاستيلاء على أمواله عن طريق بطاقة الائتمان الخاصة به، وذلك بسرقة بيانات بطاقته وسرقة التوقيع الإلكتروني، وهو حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات لها طابع متفرد تسمح بتحديد شخص صاحب التوقيع وتميزه عن غيره. وقد تحدث أخطاء غير مقصودة من جانب طالب الخدمة ذاته عند إدخال بياناته (22).

↪ غياب المستندات الورقية في بعض الخدمات المقدمة إلكترونياً يثير مشكلة إثبات التعاملات والعقود وتوثيق الحقوق والالتزامات وإثبات صحة التوقيعات والحفاظ على الملكية الفكرية (23).

↪ رغم التحسن النسبي الذي شهدته بنية وخدمات الاتصالات في الدول العربية خلال السنوات القليلة الماضية بتحويل شبكاتها إلى النظم الرقمية إلا أنها لا تزال غير كافية بشكل يسمح بتطوير المنظمات الحكومية لتطبيق الحكومة الإلكترونية والدليل على ذلك ضعف استخدام الإنترنت في الدول العربية، ولا يقتصر ضعف استخدام الإنترنت على محدودة عدد مستخدمي الإنترنت فقط، ولكنها انطوى أيضاً على ضعف كثافة استخدام الإنترنت أيضاً أو ما يطلق عليه معدل تغلغل أو اختراق الإنترنت Internet Penetration (24).

↪ ارتفاع نسبة الأمية؛ بالرغم مما يقال عن تفهقر تلك النسبة في الجزائر في السنوات الأخيرة، ذلك أن قياس نجاح أي سياسة عامة يتوقف على أثر تلك السياسة، لا على أعداد أقسام دراسي برامج محو الأمية، ناهيك عن الحديث عن الأمية الإلكترونية.

↪ قصور فعالية التعليم في مختلف مستوياته، وقصور تبني الإدارات للابتكار، مما يحول دون التكيف السريع والفاعل مع تحديات كثيرة تطرحها البيئة العالمية، بالإضافة إلى ضعف الإقبال على استخدام الطاقات التدريبية والاستشارية المتاحة في الجامعات والمعاهد المتخصصة (25).

↪ ضعف مخصصات التدريب وغياب التحديد الدقيق للاحتياجات التدريبية وتقييم عائد التدريب، والنظرة غير المنصفة للبحوث والتطوير (26).

خاتمة وتوصيات:

إن استقرار الواقع الإداري يجعلنا ندرك مدى ما تواجه إدارتنا من نقص في الكفاءة، والذي يظهر أكثر لدى الجامعيين، وهزالة التكوين والتدريب الإداري لدى القادة لاسيما أفراد الصف الثاني، ونقص الثقة بمؤهلاتهم لدى الكثير من الكوادر الشابة، وافتقارهم إلى المبادرة والمبادأة؛ وخنوع بعضهم إلى سيطرة الملل والروتين، بل ومحاولة الانخراط في تيار الفساد الإداري، لكسب مواقع وامتيازات خاصة على حساب المصالح العامة. في مقابل البطء الشديد في حركة التشريعات والقوانين، نتيجة لاعتبارات عديدة أهمها سياسي وثقافي، والتركيز على التغيير الشكلي دون تغيير جوهر المعاملات الإدارية وطريقة تقديم الخدمات، ومحاولة الاعتماد على الحلول الإدارية الجاهزة والموضوعة المستوردة، دون الأخذ بخصوصيات البيئة؛ على غرار الخط الأزرق في الطريق السريع ونظام LMD في نظامنا الجامعي؛ الوضع الذي يجعل أي عملية تغيير صعبة، وتُجابه بمقاومة قوية وشرسة.

وعليه؛ ينبغي العمل على تأهيل الكوادر البشرية ابتداءً قبل الشروع في إنفاق مبالغ ضخمة لرقمنة الخدمات، وهو ما لا يتأتى إلا بواسطة تغيير طريقة التفكير، وتدريب القائمين على تلك البوابات، وتوعية المرتفقين متلقي تلك الخدمات.

بحيث نركز على التفكير الإبتكاري غير العادي وغير المقيد والقائم على الخيال والمبادأة والمبادرة المرونة⁽²⁷⁾، وذلك بالاهتمام بالابتكار في التعليم. بمراحله المختلفة وأهمها التعليم الجامعي حيث الاهتمام بتهيئة الخريج المسلح ليس فقط بمعارف متقدمة في مجالات الإدارة المتكاملة وفي مجال تخصصه، بل أيضاً بقدرات عملية تتضمن مهارات استخدام الحاسب الآلي والإنترنت وأن يكون أسلوب الفهم والتحليل والتخيل والابتكار هو السائد بدلاً من أسلوب حشر المعلومات والتلقين بالحفظ مما يعطل العقول⁽²⁸⁾.

والانطلاق في التدريب عبر الشبكات أو ما يسمى بالتعلم الإلكتروني باستخدام الحاسبات الآلية وبرمجياتها المختلفة سواء على شبكة مغلقة أو شبكات مشتركة أو إلكترونية، وهو تعلم مرن مفتوح وليس مجرد وسيلة للتدريب الإلكتروني وإنما يستخدم لأغراض أخرى كثيرة مثل

إدارة الأداء وإقامة المكاتب الافتراضية وغيرها من الأنشطة وهو لا يعتمد على التكنولوجيا فقط بل على ثقافة المنظمة والقيادة وإدارة التغيير أيضاً⁽²⁹⁾. حيث يتعلم المتدرب ما يريد أن يتعلمه في الوقت الذي يختاره وبالسعة التي تناسبه، ويتاح له التعلم والخطأ في جو من الخصوصية، وتخطى بعض المراحل التي يراها سهلة أو غير مناسبة، أو الإعادة والاستزادة بالقدر الذي يحتاجه. وفي المقابل يوفر للإدارات مصروفات السفر والانتقال بالنسبة للمتدربين، وتقليل أوقات الغياب عن العمل، وتدريب عدد أكبر من العاملين، وسرعة نشر التعليمات والثقافات الجديدة⁽³⁰⁾.

الهوامش والمراجع المعتمدة:

(1) د.زين عبد الهادي ، خطوات عملية لتركيز الحكومة الإلكترونية في العالم العربي ، في : (

<http://www.afkaronline.org/arabic/archives/juill-aout2004/abdelhadi.html>

(تاريخ الاطلاع: 20 جويلية 2017)

د.ليان قطيني ، تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مراكز خدمة المواطن ، في :

http://www.shaamconf.com/lectures/lect_ar_LianKatinis.doc (تاريخ الاطلاع: 20 جويلية 2017)

د.مصطفى الخشروم و د.نبيل محمد مرسي ، إدارة الأعمال المبادئ والمهارات والوظائف ، الرياض ، مكتبة الشقري ، الطبعة الثانية ، 1998 ، ص 92 و 93 . (2)

العربية، ص 2، في: الدول في الإلكترونية الحكومة لتطبيق البشرية الكوادر د.محمد المتولي، تأهيل (3)

www.aleqtisadi.net/pdf/library/3.pdf (تاريخ الاطلاع: 2016/12/10)

استشارات و دراسات مركز: السياسية العلوم الاقتصاد و كلية القاهرة، جامعة المجتمع ، و الدولة شؤون إدارة وآخرون ، جمعة شعراوي (لتفصيل انظر: د.سليوى (4) 2001 العامة، الإدارة .

القاهرة، مصر، في التنمية و الرشيد الحكم السيد، كامل في: د.مصطفى ،"الرشيد المحلي الحكم أسلوب منظور من التنمية الدول في اللامركزية" العلواني، (5) د.حسن 78. ص ، 2006 التنمية ، الدول بحوث و دراسات مركز

الإدارية، 1999، ص 148 . للتنمية العربية القاهرة، المنظمة الإلكترونية، التجارة رضوان، عالم رأفت (6)

د.محمد المتولي، المرجع السابق، ص 2. (7)

د.محمد المتولي، المرجع السابق، ص 2. (8)

والعلوم، دمشق، 1998، ص 2. للنشر شعاع دار ، الإلكترونية للخدمات الكامل درويش ، المرجع سيد أمن (9)

د.محمد المتولي، نفس المصدر، ص 3. (10)

ص 2. الإدارية، 2003، للتنمية العربية المنظمة ، بحوث ودراسات ، التقليدي " غير التدريب إلى مدحل الإلكتروني ، " التعلم الغراب محمد إيمان (11)

(د.عبد السلام أبو قحف ، أساسيات الإدارة الإستراتيجية ، الإسكندرية ، الدار الجامعية ، 2004-2006 ، ص 56 و 57. (12)

(13) World economic forum, The Global information technology report 2015 & 2016.

حنان يعقوب، الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الإرادة السياسية والإشكالات التقنية: دراسة تحليلية (إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013)، مذكرة (14)

تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة الخلفة، 2016-2017، ص 95 .

نفس المصدر. (15)

(16) "E-Algérie 2013, Le projet se heurte a la réalité du terrain", N'TIC Magazine, N 24, Mars 2010

dans: www.nticweb.com (تاريخ الاطلاع: 2017/7/14)

(17) United Nation, E-Government Survy2014-2016, p86.

د.محمد المتولي، المرجع السابق ، ص 3 و 4. (18)

(فادي عمروش ، تجارب عربية في الحكومة الإلكترونية ، في : (19)

fadyamr.com/files/articles/egoverment.doc

(تاريخ الاطلاع: 20 يوليو 2017)

بوفليح نبيل، طرشي محمد مصطفى، "متطلبات تطوير التجارة الالكترونية في الدول العربية"، المؤتمر العلمي السنوي الدولي الأول للذكاء الاقتصادي: الأنظمة (20) الرقمية والذكاء الاقتصادي، جامعة خميس مليانة، 22-23 أبريل 2014، ص 10 و 11.

(21) (يونس عرب ، الحكومة الإلكترونية بين الأصالة والاستنساخ ، في :

http://www.arablaw.org/Download/E-Gov_TheWay_Article.doc (تاريخ الاطلاع: 09 ديسمبر 2016)

7 . د.محمد المتولي، المرجع السابق ، ص (22)

نفس المصدر. (23)

ص 2002 ، ، يناير ، القاهرة الأهرام مؤسسة والإستراتيجية، السياسية الدراسات والإستراتيجية 2001، مركز الاقتصادية الاتجاهات محرر) ، النجار السيد أحمد (24) ص 90.

2001 ، ص 184. ، والتوزيع والنشر للطباعة غريب القاهرة ، دار ، الإستراتيجية البشرية الموارد السلمي، إدارة د.علي (25)

7 . د.محمد المتولي، المرجع السابق ، ص (26)

ص 374. ، ، 2000 الحادي والعشرون القرن لإدارة الثالث البعد عامر، يس سعيد د. ، في معاصرة " رؤية بالابتكار ، " التغيير مصطفى سيد د.أحمد (27)

د.محمد المتولي، المرجع السابق ، ص 10. (28)

نفس المصدر ، ص 11. (29)

2003 ، ص 28 وما بعدها ، عن ، الإدارية للتنمية العربية المنظمة ودراسات ، بحوث ، التقليدي " غير التدريب إلى مدخل الإلكتروني ، " التعلم الغراب محمد إيمان (30) د.محمد المتولي، المرجع السابق ، ص 11 و 12.