

الإدارة الإلكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر

E-governance as mechanism to rationalize the public service in Algeria

قادة بن عبد الله نوال¹¹ جامعة تلمسان، nawelkb3@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2019/07/05 تاريخ القبول: 2020/04/26 تاريخ النشر: 2020/06/28

ملخص:

إن جل الإصلاحات التي بادرت بها الجزائر لتحسين خدماتها العمومية، جاءت ولو بالقليل بمجموعة من النتائج الإيجابية التي تصب في إطار عصرنه الإدارة العمومية، فبالرجوع إلى الوراء قليلا نجد أن الإدارة كانت تتخبط في مجموعة من الانحرافات والمشاكل التي حالت دون تطويرها وترقيتها، لذلك عمدت الدولة الجزائرية تبني مجموعة من الإصلاحات أبرزها استحداث المرفق العام في ظل الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والمندرجة تحت مشروع الجزائر الإلكترونية 2013. ونحن في إطار هذه الورقة البحثية حاولنا تسليط الضوء على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وما أحدثته من تغييرات في الإدارة الجزائرية. والتي نسعى من خلالها إلى التعرف على بيئة الإدارة العمومية الجزائرية التي تميزت بمجموعة من المظاهر السلبية أدت إلى توتر العلاقة بينها وبين المواطن الجزائري ونفوره منها وصولا إلى انعدام ثقته فيها. حيث خلصت هذه الدراسة من خلال تقييمنا لهذه التجربة إلى أن هناك مجموعة من العوائق التي حالت دون نجاح هذا المشروع والتي من بينها محدودية انتشار الانترنت، الأمية الإلكترونية، مقاومة التغيير ونقص الكفاءات وغيرها، وهذا ما سنحاول التعرض إليه في هذه الورقة البحثية.

الكلمات المفتاحية: المرفق العام، الخدمة العمومية، الإدارة الإلكترونية، الإدارة العمومية.

* المؤلف المرسل: قادة بن عبد الله نوال، الإيميل: nawelkb3@gmail.com

Abstract :

The bulk of the reforms that Algeria initiated to improve its public services came, albeit by a few, with a set of positive results that flow into the framework of modernizing public administration. Looking back a little, we find that the administration was floundering in a group of deviations and problems that prevented its development and promotion, and therefore the Algerian state baptized To adopt a set of reforms and consider them as a savior of public administration, the most prominent of which is the creation of the public facility in light of the reliance on information and communications technology, which is included under the Algeria Electronic Project 2013.

Within the framework of this research paper, we have tried to shed light on the reality of the application of electronic management and the changes that it brought about in the Algerian public administration. Through which we seek to identify the environment of the Algerian administration, which was characterized by a set of negative phenomena that led to the spreading of the relationship between them and the Algerian citizen and aversion to it through Lack of confidence in it. Where this study concluded through our evaluation of this experiment that there are a set of obstacles that prevented the success of this project, among which are the limited spread of the Internet, electronic illiteracy, resistance to change and lack of competencies, etc. This is what we will try to address in this research paper.

Key words: public utility, public service, electronic administration, public administration.

على غرار مختلف دول العالم باشرت الجزائر منذ الاستقلال بإصلاحات عديدة على مستوى جهازها الإداري بغية تحقيق التنمية الإدارية الشاملة، والنهوض بقطاع الخدمات العمومية الذي كثيرا ما واجه العديد من الأزمات والمظاهر الفاسدة التي جعلت من الإدارة الجزائرية إدارة غير فعالة في تأدية مهامها وغير كفئة في تقديم الخدمات ذات الجودة العالية للمواطن، و مما زاد الأمر تعقيدا أنها صنفت على أنها إدارة فاشلة لا تلبي حاجات جمهورها بالرغم من توفر كل الظروف الملائمة لتغيير هذا الواقع. انطلاقا من هذا الوضع المتأزم الذي يصف حالة وصورة الإدارة العمومية الجزائرية، التي عرفت نوعا من مظاهر الفساد الإداري القائم على انتشار البيروقراطية وغيرها من الآفات الإدارية التي تعاني، والتي سببت لها عجز كبير في النهوض بمستوى خدماتها، وجعل كسب رضا المواطن هدف بعيد المنال. عمدت الدولة الجزائرية لإصلاح هذه الإختلالات التي تقف كعائق أمام ترقية وعصرنة المرافق العمومية إلى تبني مشروع رقمته الإدارة وجعلها عصرية متميزة بالدرجة الأولى في إطار ما يسمى بالإدارة الإلكترونية.

إن إستراتيجية الإدارة الإلكترونية في الجزائر تضمنها مشروع الجزائر الإلكترونية لسنة 2013، والتي تضمن مجموعة من المحاور التي تمس مختلف القطاعات و العمل على إعطائها صبغة إلكترونية تماشيا ومتطلبات العصر، كل هذا يصب في إطار التنمية الشاملة وإحداث طفرة نوعية تعتمد في طياتها على الإستغلال الأمثل لتكنولوجيا الإعلام والإتصال.

وفي هذه الورقة البحثية سنحاول الوقوف على واقع الإدارة العمومية في الجزائر، ونوعية الخدمات المقدمة للمواطن، وكيف اعتمدت الجزائر مشروع الإدارة الإلكترونية كآلية لترقية المرافق العمومية وتحسين مردودية خدماتها، كل هذا سنحاول التعرّيج عليه من خلال الفروع التالية:

1- واقع الخدمة العمومية في الجزائر.

✓ أسباب تدني الخدمات العمومية في الجزائر.

2- عصرنة وترقية خدمات المرافق العمومية في الجزائر.

✓ الإدارة الإلكترونية والخدمات العمومية.

✓ تقييم تجربة الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية الجزائرية.

1- واقع الخدمة العمومية في الجزائر:

تعتبر الخدمة العمومية في الجزائر ومدى كفاءتها وجودتها عن مدى أهميتها بالنسبة للدولة والجماعات المحلية ودورها في محاولة ترقية المرافق العمومية وعصرنتها، والتي تهدف بدورها إلى تقديم أحسن الخدمات المطلوبة، وذلك لضمان توطيد العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن الجزائري وإشعاره بقربه من إدارته.

إلا أن واقعنا المعاش يثبت عكس ما تسعى الدولة لتحقيقه، حيث أننا نعيش اليوم حالة تنافر بين الإدارة والمواطن، أو بالأحرى نفور ونشوز المواطن من المرافق العمومية وانعدام ثقته فيها، وهذا راجع إلى العديد من الأسباب والمظاهر السلبية التي أصابت الإدارة العمومية الجزائرية. وهذا ما سنحاول عرضه فيما يلي:

2-1 علاقة الإدارة العمومية بالمواطن:

تحولت الإدارات والمرافق العمومية بالجزائر اليوم إلى فضاءات تعمها المناوشات تصل إلى حد الضرب بين موظفين يشكون من سوء المعاملة ومواطنين يتهمونهم باللامبالاة والمحسوبية، ويتحدثون عن خدمات دون المستوى، بالرغم من العديد من الإصلاحات التي أدخلتها الدولة واهتمت بها وزارة الجماعات المحلية، والتي تخص بالدرجة الأولى المصالح ذات العلاقة المباشرة بالمواطن.

إلا أن المواطن الجزائري لا يزال يواجه صعوبة في استخراج الوثائق أو حتى اقتناء سلعة، أو حتى طلب الحصول على خدمة من مختلف قطاعات خدمات المرافق العمومية، هذا ما يؤكد افتقاد وانعدام ثقافة الخدمة العمومية وما تتطلبه من معاملة بين هذين الطرفين. حيث يرجع العديد من المختصين أسباب تدهور هذه العلاقة إلى إهمال الجانب النفسي في التوظيف، بينما يتفق آخرون على أن المعاملات والسلوكيات المتشنجة بين الموظفين وطالبي الخدمة، والانفعالات المتكررة هي من الأسباب المباشرة لتدهور الخدمة العمومية التي تتميز بالنفور وعدم الاستقرار(نرجس، 2014).

كل هذه المظاهر يمكن إدراجها تحت معنى واحد وشامل هو انعدام ثقافة الخدمة العمومية لدى العديد من المستخدمين والموظفين الجزائريين، حيث أننا وصلنا إلى وضع مزري هو أنه ليس من السهل على المواطن الجزائري قضاء حاجة سواء كانت إدارية أو خدمية دون الوقوع تحت تأثير الانتظار والمماطلة وسوء الاستقبال، الأمر الذي يؤدي بالمواطن إلى سلك طرق غير شرعية بحثا عن تسهيلات يفترض أنها تدخل في صميم أداء الموظفين.

ففي كثير من الأحيان عندما يتجه المواطن الجزائري إلى المرافق والإدارات العمومية يجد نفسه وكأنه غير مرغوب فيه، حتى وإن كانت تلك الخدمة بمقابل، فمصالح البريد والبنوك والضرائب، والعديد من المرافق العمومية الأخرى... هي مرافق يطغى على مرتاديهما التشنج والغضب مقابل حالة من اللإهتمام نجدها لدى الموظفين ومقدمي الخدمات، حيث يعامل المواطن والزبون على أنه يتسوّل خدمة رغم أنهم يتلقون مقابلا عن ذلك سواء في شكل ثمن لسلعة، أو خدمة أو راتب شهري(نرجس، 2014).

تمثل هذه الصور السلبية حول المرافق العمومية في الجزائر، والتي تعبر عن واقع الخدمة العمومية في الجزائر وما آلت إليه جراء انتشار العديد من الآفات الإدارية السلبية التي ساهمت بشكل كبير في تدني مستوى أداء المرافق العمومية جزء بسيط من المشاكل والظواهر السلبية التي تعاني منها الإدارة العمومية، كل هذه العراقيل كان لها الأثر البالغ في كسر العلاقة بين الإدارة العمومية والمواطن

الجزائري ونفوره من كل إدارة عمومية، بحيث أصبحنا اليوم نتحاشى الذهاب إليها إلا للضرورة القصوى.

1-3 أسباب تدني مستوى الخدمة العمومية في الجزائر:

من المعروف أن الإدارة وجدت لخدمة المواطن (الشعب) بالتعبير العامي، وأن من يقوم برئاستها وتسييرها والعمل فيها هم من أفراد الشعب أو المواطنين أنفسهم. فهذه الإدارة تحكمها قوانين التي تبين مهامها وكيفية تسييرها أو مباشرة عملها، وما هي الفئة التي تتعامل معها. فالمواطنون عندما يريدون شيء أو يواجهوا مشاكل يتوجهون إلى المرافق العمومية كل حسب مهامها المخولة لها قانونا وذلك لعرض انشغالاتهم بحضورهم الشخصي أو حتى بطلب خطي. لكننا في الجزائر وفي أغلب الأحيان حتى لا نقول في كل مرة أو دائما، فإن الإدارة لا ترد على إنشغالات مواطنيها التي وجدت من أجلهم ولخدمتهم فلا تبالي بهم ولا ترد لا بالإيجاب ولا بالسلب، إذ هذا الوضع المتأزم الذي تعاني منه مرافقنا العمومية راجع إلى عدة أسباب والتي تقف وراء اختلال العلاقة بين الإدارة والمواطن والتي نذكر منها:

1-3 البيروقراطية الهجينة وأثرها على علاقة الإدارة بالمواطن:

ارتبط مفهوم البيروقراطية عند الكثير من الجمهور بتلك التعقيدات والإجراءات المتشابكة التي يواجهها المواطن أثناء طلب خدمة عامة من إدارته، وأضحى هذا المفهوم يتجلى في كثير من الخطابات السياسية والأدبيات العامة، محذرين من خطورة الممارسات البيروقراطية وما قد ينجر عنها من تأثيرات سلبية والمتمثلة أساسا في فقدان الثقة، ومن جهة أخرى ذهب فريق آخر إلى اختيار النموذج البيروقراطي على أنه أحسن نموذج لتسيير الإدارات العمومية بشكل أنجع، إلا أنه في الغالب نجد الأغلبية يرفض هذا النموذج لكونه يعتبر جهاز تسلطي استبدادي يحقق الإستغلال (قاسم، 2011، صفحة 69).

في ظل هذا الوضع المتعارض نجد الضحية الوحيدة هو المواطن الذي لا ينفك أن يجد نفسه في دوامة بين ما هو إيجابي وما هو سلبي، فبالرغم من أن النموذج البيروقراطي نموذج مثالي يسعى إلى سيادة النظام في أسى أهدافه، إلا أن الممارسة الغير صحيحة والغير فعلية لهذا الجهاز، جعلت من المرافق العمومية والإدارات ذات الطابع الخدماتي في الجزائر إدارات غير ناجحة وفاسدة من حيث تطبيقها لهذا النظام.

إن المواطن الجزائري بمجرد سماعه كلمة بيروقراطية يربطها مباشرة بظاهرة الرشوة التي احتلت مكانة مرموقة في مجتمعنا الجزائري، إضافة إلى المحسوبية وغيرها من مرادفات هذا النظام. لهذا يجد المواطن نفسه غير مؤهل للانتفاع بخدمة معينة دون اللجوء إلى العلاقات غير الرسمية، أو إلى طرق أخرى تجعل طلب الخدمة أكثر سهولة، إلا أن هذه الميزة ليست متاحة لكل مواطن بحيث

الإدارة الالكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر

تجعل من مجتمعنا الجزائري تسوده الفروقات الفردية وما يسمى " بالمعريفة"، هذا ما أدى إلى انتشار ظاهرة الفساد وتآزم الوضع في علاقة المواطن بالمرافق العمومية.

فظاهرة الفساد في الجزائر أصبحت خطرا بارزا على أجهزتها الإدارية، والتي تعمل على نسف أسس المجتمع وذلك من خلال ما تشهده من اختلاس للأموال ونهبها وتبذيرها، وتعاطي الرشوة، واستغلال للنفوذ والمحسوبية، وتزوير الوثائق والمحركات الرسمية والإهمال، إضافة إلى عدم وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

ونتيجة لبروز هذه الحقيقة فقد أصبحت ظاهرة الفساد في الجزائر من القضايا المهمة، والتي حظيت باهتمام الحكومات المتعاقبة وأخذت مكانها في تصريحات الشخصيات الوطنية، حيث وصف الرئيس السابق "السيد عبد العزيز بوتفليقة" حالة الدولة الجزائرية وما أصابها من فساد في أجهزتها الإدارية من خلال خطاب وجهه للأمة بتاريخ 29 ماي 1999 حيث قال: "إن الدولة مريضة معتلة، مريضة في إداراتها، مريضة بممارسة المحاباة، مريضة بالمحسوبية، والتعسف بالنفوذ والسلطة، وعدم جدوى الطعون والتظلمات، مريضة بالإمتيازات التي لا رقيب عليها ولا حسيب، مريضة بتبذير الموارد العامة ونهبها بلا ناه ولا رادع، كلها أعراض أضعفت الروح المدنية لدى الأفراد والجماعات، وأبعدت القدرات، وهجرت الكفاءات ونفرت أصحاب الضمائر الحية والاستقامة، وحالت بينهم وبين الإسهام في تدبير الشؤون العامة، وشوهت مفهوم الدولة وغاية الخدمة العمومية ما بعده تشويه..."(محمد و عنتر، صفحة 48).

إن تصريح "عبد العزيز بوتفليقة" كان ضامنا وشاملا لكل الأمراض التي فتكت بالإدارة العمومية في الجزائر، حيث صرح بكل أنواع مظاهر الفساد الموجودة في كل أركان الدولة وإدارتها العمومية.

ومن الأسباب أيضا التي شوهت مظهر الخدمة العمومية نجد:

✓ الأمية المنتشرة بشكل كبير في الإدارات المحلية والمرافق العمومية:

تعرف مختلف المرافق العمومية في الجزائر بانتشار ظاهرة الأمية، سواء كانت علمية فكم من رئيس مجلس شعبي بلدي لا يعرف القراءة والكتابة، إضافة إلى الأمية التي فرضتها الثورة التكنولوجية وهي الأمية الإلكترونية التي يعاني منها غالبية موظفي الإدارة المحلية (محمد و عنتر، صفحة 48). هذا العائق يعتبر من أكبر التحديات التي تقف في وجه ترقية المرافق العمومية والإدارات المحلية، إذ بانتشار هذه الظاهرة نجد أنفسنا ضمن مفارقة مفادها رغبة كبيرة في تحقيق الأهداف مقابل عدم وجود الكفاءات المؤهلة لتحقيق ذلك.

✓ عدم مطابقة الجانب النظري والجانب التطبيقي في تسيير المرافق
العمومية:

إذ نجد العديد من الشعارات التي أن المواطن هو الفاعل الرئيسي " من الشعب بالشعب وإلى الشعب " إلا أنه من الناحية الواقعية يبقى المواطن يعاني من بيروقراطية الإدارة المحلية الجزائرية حتى في استخراج أبسط الوثائق الشخصية كشهادة الميلاد التي قد تستغرق فترة زمنية طويلة رغم أننا في زمن الإدارة الإلكترونية.

✓ انتشار ظاهرة التسيب واللامبالاة:

ظاهرة التسيب متجذرة داخل الإدارة العمومية الجزائرية، حيث تظهر بشكل ملفت في المستويات الإدارية الدنيا التي تتعامل بشكل مباشر مع جمهور المواطنين. فالأمثلة بالعشرات داخل البلدية، أين نجد المواطنون يحترمون أوقات خروجهم من المكاتب بالثانية بينما يصلون متأخرين بنصف ساعة على الأقل يوميا إلى مكان عملهم. كما يؤدي تراخيمهم في العمل إلى فقدان ملفات المواطنين، ناهيك عن التماطل في تقديم الخدمة والأخطاء الكثيرة المرتكبة في ملء الوثائق الإدارية (النور، صفحة 124).

✓ بطئ حركة قوانين المرافق العمومية وعدم تطابقها مع الواقع المعاش:

بطئ حركة القوانين والتشريعات، وغياب المعايير العلمية مقارنة بالتطورات المجتمعية والعالمية الإدارية أدى إلى التقليل من شأن إدارتنا العمومية وزاد في تخلفها، وترسيخ كل المظاهر السلبية في أوساطها.

كما أن التناقض الكبير بين الوضع الرسم و الواقع المعاش، والذي يتجلى في الظهور بما يجب أن تكون عليه الأمور خلافا لما هو عليه الواقع، والغريب أ يتم إخفاء هذه الفجوة بين التوقعات والحقائق عن طريق إصدار القوانين التي لا يتم تطبيقها، وفي آخر المطاف تصدر قرارات بأن النتائج المرجوة قد حققت الأهداف، بينما الحقيقة أن النتائج لم تحقق إلا جزئيا (بومدين، 2010، صفحة 11).

من خلال التمعن في هذه العينة من المظاهر السلبية التي أرهقت كاهل المرافق العمومية نجد أن تفشي ظاهرة البيروقراطية ومركزية الشديدة للقرارات هي التي ولدت هذه الأعراض المذكورة وغيرها كثير، والتي ساهمت بشكل غير مباشر في قتل روح الإبداع، ووضع الموظف في روتين ممل يجعله يهرب من المسؤولية، ويتجه إلى كسب تأييد قاداته ليصبح يوما ما في مكانهم ويستعمل نفوذه، وفي انتظار ذلك يقضي وقته في الكسب المادي السريع بطرق لا أخلاقية وعلى حساب المواطنين.

2- عصنة وترقية خدمات المرافق العمومية:

اعتمدت الجزائر على تبني مشروع الإدارة الإلكترونية بغية الخروج من دائرة التخلف التي تعاني منها مرافقها وإدارتها العمومية وما أصابها من شوائب فاسدة أدت إلى تخلفها، وقبل التطرق إلى معرفة كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في ترشيد خدمات المرافق العمومية لابد من تقديم تعريف إجرائي حيث تعرف على أنها كل خدمة تقدمها المؤسسات العمومية لجميع المواطنين أو لجهة معينة تحت إشراف الدولة ورقابتها بهدف تحقيق المنفعة العامة.

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق والإدارات العمومية تكسبها جودة ونوعية للخدمات التي تقدمها ويظهر ذلك من خلال النقاط التالية:

* ينعكس تطبيق الإدارة الإلكترونية بالدرجة الأولى على المؤسسات الحكومية بحيث تكسبها زيادة في الفعالية والكفاءة من خلال تحقيق السرعة والشفافية، وإمكانية المحاسبة، والكفاءة في أداء الأعمال والنشاطات.

* تقديم أحسن الخدمات للمواطنين وذلك على مدار الساعة يوميا وفي كل أيام الأسبوع، بدون معاناة المواطنين، ومؤسسات الأعمال في أماكن تواجههم بدون الانتقال إلى المؤسسات الحكومية المقدمة للخدمات المطلوبة (أحمد ورائية، 2017، صفحة 129).

* تركيز الإدارة الإلكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع، وذلك من خلال تقديم فوائد للجمهور والمتمثلة في تخفيض العبء على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت، توفير خدمة دائمة على مدار الساعة وإنجاز العمل بكفاءة عالية وفي وقت سريع، إضافة إلى الحصول على الخدمات بصورة مبسطة وميسرة، ودفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان.

* للإدارة الإلكترونية طابع دولي وعالمي للخدمات الإلكترونية، حيث يتم تقديم خدماتها من خلال الوسائط الإلكترونية عبر الشبكة العنكبوتية (الأنترنت) والتي سهلت بشكل كبير وصول الخدمات المطلوبة لأصحابها بدون عناء أو أي جهد مذكور (أحمد ورائية، 2017، صفحة 130).

تعتبر هذه النقاط المذكورة أهم الأهداف والفوائد التي تسعى إلى تحقيقها الإدارة الإلكترونية في عالم الخدمات العمومية، فالجزائر شأنها شأن باقي البلدان الأخرى سعت إلى تبني هذا المشروع لإكساب إدارتها ومرافقها العمومية صبغة رقمية وعصرية تتماشى ومتطلبات العصر، إلا أن تطبيق مثل هذا المشروع يستوجب علينا توفير البيئة الملائمة والظروف المحيطة به سواء كانت مادية، أو بشرية وذلك لضمان نجاحه، وهذا ما سنحاول معرفته من خلال عرضنا لتقييم تجربة الإدارة الإلكترونية في الإدارات والمرافق العمومية الجزائرية.

1-2 الإدارة الإلكترونية والخدمات العمومية في الجزائر:

لقد قامت الجزائر على غرار باقي الدول نحو الدخول في عصر العولمة المعلوماتية، ومواكبة مختلف التطورات الحاصلة في العالم لترقية وتحسين مؤسساتها في مختلف القطاعات وهذا بتغيير

سلسلة من الوظائف التقليدية والتوجه نحو المفهوم الحديث للإدارة الإلكترونية باستخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطة خدماتها بحثا منها عن أساليب جديدة لترشيد الخدمة العمومية وتحسينها (فتيحة و عمارية، 2014، صفحة 10).

حيث حاولت العديد من القطاعات العمومية تعميم جملة من تطبيقات الخدمة العامة الإلكترونية، تترجم وجود مبادرات وبرامج تحول إلكترونية، تستهدف الإرتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، وإبراز منجزات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وما أفرزه على شكل ومضمون الخدمة العمومية يتطلب ذلك البحث في جوانب عديدة أهمها معرفة المستوى الحقيقي للتحول الإلكتروني، مع التحليل المفصل للتطبيقات القطاعية لمعرفة مكان من التفوق، وضبط مستويات الفشل في تجربة الخدمة العامة الإلكترونية في الجزائر (فتيحة و عمارية، 2014، صفحة 10).

وضمن مبادرة التحول الرقمي كشكل من أشكال التحول الرقمي، بذلت الجزائر العديد من الجهود وبحثا عن مخططات التحول للخدمة العامة الرقمية لجعلها هادفة لتحسين أداء الإدارات العمومية وجعلها تتميز بالكفاءة والفعالية، سرعت الجزائر في تطبيق عدة خطوات هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية والتي مست العديد من القطاعات تجسدت في الآتي:

* اعتماد جواز السفر البيومتري الإلكتروني وتعميمه في كل الولايات والدوائر، وهو ما يشكل نقلة نوعية مهمة في الخدمات المقدمة، مع وضع خدمة جديدة عبر الانترنت تمكن طالبي جواز السفر من متابعة مراحل معالجة ملفاتهم.

* إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية عوض البطاقة التقليدية.

* رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية، ولقد مكن هذا الإنجاز من:

✓ تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آلية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل.

✓ إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي يمكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل (أحمد و رانية، 2017، صفحة 135).

✓ تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج من تقديم طلب الحصول على عقد الميلاد مباشرة عبر خدمة الأنترنت والحصول عليه من الدبلوماسية الممثلة الدبلوماسية، أو القنصلية المسجل فيها.

الإدارة الإلكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية في الجزائر

- ✓ تقريب الإدارة من المواطنين عن طريق فتح ملحقات إدارية جديدة للحالة المدنية بالبلديات وربطها بالألياف البصرية مع مقر البلديات.
- ✓ المعالجة النهائية للمشاكل التي يعيشها المواطنون نتيجة إجبارهم على التنقل إلى أماكن ميلادهم لاستخراج شهادات الميلاد التي تخصهم على أساس سجلات الحالة المدنية والشروع في إصدار مستخرجات عقود الميلاد عن طريق الإعلام الآلي في بلدية من التراب الوطني.
- ✓ وضع برمجيات على مستوى كل البلديات للتبليغ عن الأخطاء المحتملة في شهادات الميلاد، والتي تعالج عن طريق مقارنة الصور المسوَّحة ضوئياً للشهادات المعنية المخزنة بالقاعدة المركزية.
- ✓ إعداد نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية.
- ✓ إعداد شبكة الصحة الجزائرية مع ربط مختلف المؤسسات الصحية.
- ✓ إعداد نظام الدفع البنكي والحسابات البريدية، إضافة إلى إنشاء موزعات إلكترونية، وتوزيع بطاقات السحب والدفع الإلكتروني.
- ✓ إنشاء شبكة أكاديمية وبحثية تربط مجموعة مؤسسات التكوين العالي.
- ✓ كما شمل تحسين الخدمات العمومية وتقريب المرفق العام من المواطن جهاز العدالة أيضاً حيث أصبح استخراج صحيفة السوابق العدلية رقم 3، وشهادة الجنسية عبر الإنترنت، كما استفاد أيضاً من هذه الخدمات أفراد الجالية الجزائرية المقيمون بالخارج، وفي نفس السياق تم إنشاء مركز نداء وضع رقم أخضر مجاني (7810) تحت تصرف المواطنين ومن ثم توجيههم.

* كما تم الإعلان عن الانطلاق الرسمي للمرصد الوطني للمرفق العام في 19 مارس 2016، والمتعلق أساساً بإصلاح آليات المؤسسات عبر مختلف القطاعات، وذلك سعياً من الحكومة إلى مواصلة عصريّة خدمات المرافق العمومية من خلال الاستجابة لتطلعات المواطنين ومقتضيات التطور التكنولوجي والتمدن والحدثة (أحمد ورانية، 2017، الصفحات 135-138).

2-2 تقييم تجربة الإدارة الإلكترونية في المرافق العمومية الجزائرية:

إن الإدارة الإلكترونية في الجزائر لا زالت في مهدها ولا زالت بذرتها الإدارية تنمو وبشكل بطيء مقارنة مع الدول العربية والأجنبية التي كانت السباق في تبني مدخل الإدارة الإلكترونية ضمن ما يسمى بعملية الترقية الإدارية، وتطوير الخدمات وتحسينها بشكل يرقى إلى مستوى طموحات المواطن ووفق ما تتطلبه حاجاته التي تتميز بالتغير المستمر، لذا كان لزاماً على الإدارات الجزائرية مواكبة تلك التغيرات المستمرة لحاجات المواطن بالشكل والكيفية التي تتماشى معها (القادر، 2016، صفحة 104).

فبالرغم من كل الجهود التي قامت بها الجزائر في سبيل إصلاح وعصرنة مرافقها العمومية، والعمل على تطويرها من خلال تبني مشروع الإدارة الإلكترونية وتطبيقه على أرض الواقع، والذي كان ضمن محاور مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 الذي يهدف إلى تعميم استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصال في كل القطاعات مهما كانت طبيعتها الخدمائية، حيث واجه تطبيق هذا المشروع جملة من التحديات والمعوقات التي يعتبرها العديد من الخبراء هي سبب عدم نجاح رقمنة الإدارات العمومية في الجزائر، والتي نذكر منها:

* ضعف البنية التحتية ومحدودية انتشار الأنترنت في الجزائر:

من الأسباب الرئيسية وراء عدم نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر ضعف البنية التحتية ومحدودية انتشار الأنترنت وضعف استخدامها مقارنة بالدول المجاورة، حيث نجد تفاوت في استخدامها، إذ هناك مناطق لا تتوفر بخدماتها على شبكة الأنترنت، وبالتالي يصعب على المواطنين فيها طلب خدمة عبر الأنترنت، إذن لا يمكننا القول بأن مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر ناجح بوجود مثل هذا التحدي.

كما أكد "يونس قرار" بدوره عن ضعف البنية التحتية للمعلومات والاتصالات، وارتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيات الحديثة، وكذا ارتفاع تكلفة الاتصالات، إضافة إلى صعوبة اللحاق بالتطور المستمر لتقنية المعلومات سيحول دون نجاح مخطط الحكومة الرامي إلى عصرنة إدارتها. كما أكد على أن عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر وفلسفة الإدارة الإلكترونية وعدم قدرتهم على التخلي عن نمط الإدارة البيروقراطية، بالإضافة إلى تخوفهم المتعلق بالأمن المعلوماتي، وذلك بسبب إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية، بحيث سيفشل هذا البرنامج رغم حاجة الجزائر الماسة والضرورية إلى تطبيقه في ظل العولمة، كما ذهب بقوله إلى أن "الإدارة الإلكترونية نقلة حضارية وثقافية للمجتمعات يتسع نطاق تأثيرها ليشمل كافة الجوانب السياسية والاقتصادية والاجتماعية، فإنتاج المعلومات وتشغيلها وتداولها، والاستفادة منها في اتخاذ القرارات وتحقيق الأهداف، أصبح محورا حقيقيا لاهتمامات الإدارة الجديدة" (نسرين، 2018)

* الأمية الإلكترونية:

يعد هذا المشكل من أبرز العقبات والتحديات التي تواجه مشروع الإدارة الإلكترونية، حيث احتلت الجزائر المرتبة 132 من مجموع دولة في مؤشر رأس المال البشري حول جاهزية الدول للحكومة الإلكترونية حسب مؤشرات الأمم المتحدة (سعيد، 2015، صفحة 25). إن الأمية الإلكترونية لا تقتصر فقط على المواطن الذي يجهل هذه التقنية، هي أيضا تشمل الموظف في حد ذاته والذي يفتقر إلى أقل مستويات معارف الإعلام الآلي والتي تمكنه من أداء عمله على أكمل وجه، حيث نجد مواطن لا يعرف حتى ما هو الحاسوب، ونجد موظف يجهل ما هو مشروع الإدارة الإلكترونية، وهذا يعرقل عملية الرقمنة الإدارية.

*** مقاومة التغيير:**

من خلال ملاحظتنا لمجتمعنا الجزائري نلاحظ أنه هناك نوع من عدم تقبل مشروع الإدارة الإلكترونية سواء من طرف الجمهور طالب الخدمة، أو موظفي الإدارات العمومية، لنصل إلى أبعد من ذلك إلى القيادات الإدارية وعدم اقتناعها بفكر وفلسفة الإدارة الإلكترونية وعدم قدرتهم على التخلي عن نمط الإدارة البيروقراطية المتعارف عليها لأن حركتهم في مجال الإدارة العامة مقيدة نظرا لمسؤولياتهم عن قراراتهم أمام السلطات الوصية والرأي العام، وهو ما أدى إلى وجود مقاومة من جانب العاملين لأفكار وممارسات الإدارة الإلكترونية الجديدة، فكما يقال: "محاولة تطبيق أفكار جديدة بواسطة رجال يعتقدون أفكار قديمة هي مضبغة للجهد والوقت" (أحمد و رانية، 2017، صفحة 138).

*** انعدام الكفاءة التقنية وكثرة الأخطاء:**

إن نجاح مشروع عصنة ورقمنة الإدارة العمومية في الجزائر يحتاج بالدرجة الأولى إلى بيئة تتناسب وكل التغييرات التي يصحبها هذا النظام الجديد، والذي يأتي في مقدمته توفر وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال، إضافة إلى من يتقن استخدامها بشكل جيد، إلا أن الجزائر عمدت إلى ترقية خدمات مرافقها العمومية دون النظر إلى البيئة التي أدخل عليها هذا النظام الجديد، حيث أوكلت العديد من الخدمات الإلكترونية إلى موظفين تكاد تنعدم عندهم المعرفة الإلكترونية، وهذا ما يؤدي بهم إلى الوقوع في الأخطاء بكل أنواعها سواء كانت في المعلومات أو إسم ولقب المواطن طالب الخدمة.

كما أن انعدام وجود مناخ غير محفز للعمل، وعدم الاهتمام بدعم ثقافة الابتكار والتطوير التكنولوجي لدى الموظفين يؤدي إلى غياب طموح تنمية قدراتهم ومهاراتهم في المجال التكنولوجي، في مقابل تركيز كل الجهود على اقتناء المعدات والوسائل التكنولوجية، واستبعاد إدخال الموظف ضمن الأولويات مما قد لا يساعده على الاندماج في البيئة الإدارية الجديدة (رانية، 2018، صفحة 279).

فالإدارة الإلكترونية غرضها وهدفها الأسى هو توفير الراحة للمواطن وتلبية خدماته بجودة عالية ودون الوقوع في الأخطاء، فقلة الكفاءة والمعرفة الدقيقة بالتقنية الجديدة تؤدي إلى تقديم خدمات ذات مردودية ضعيفة وغير مرضية للمواطن ما يؤدي إلى اضطراب العلاقة بين الإدارة والمواطن.

"إذن بالرغم من محاولات الدولة الجزائرية إلى ترقية خدمات مرافقها العمومية تبقى غير قادرة على إنجاح هذا المشروع وذلك راجع إلى غياب الدراسة الجيدة للمتطلبات التي يجب أن تتوفر لضمان نجاحه".

تمثل الإدارة الإلكترونية أسلوباً ومنهجاً عصرياً في التسيير والذي يقوم على أساس الاستغلال الأمثل لتقنيات الإعلام والاتصال، وذلك من أجل القضاء على كل مظاهر الفساد الإداري في الجزائر وعلى رأسها مكافحة البيروقراطية التي أضحت تهدد تنمية البلاد وتشكل كبحاً يعترض الإدارة العمومية، فمشروع الإدارة الإلكترونية جاء لترشيد خدمات المرافق العمومية في الجزائر والتي تميزت بتدني المستوى في طابعها التقليدي.

من أجل هذا الهدف الأسى خططت الجزائر لتبني مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، والذي يعتبر مشروعاً متكاملاً ومتناسقاً في جانبه النظري لضمان إرساء أسس الإدارة الإلكترونية، إلا أنه في جانبه التطبيقي لا يزال في مراحله الأولى، وما تم إنجازه لا يعبر إلا عن تطبيقات أولية عبرت عنها بعض الخدمات التي تمت رقمنتها، حيث يرجع هذا التأخر إلى مجموع العوائق التي حالت دون نجاحه بصفة نهائية، والتي على الدولة أن تتدارك هذا الوضع لمسايرة التطورات الحاصلة.

- 1- أحمد باي ، رانية هدار ، سنة 2017، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر"، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد 11، ص.ص 129-138.
- 2- بومدين طاشمة، "الحكم الراشد ومشكلة بناء القدرات المحلية في الجزائر"، 2010، مجلة التواصل، العدد 26، ص. 11.
- 3- رانية هدار، 2018/2017، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر"، رسالة دكتوراه، قسم العلوم سياسية: الإدارة العامة والتنمية المحلية، جامعة باتنة، ص. 132.
- 4- عبد القادر عبان ، 2016، "تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر- دراسة ميدانية ببلدية الكاليتوس العاصمة، رسالة لنيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة بسكرة، ص. 104.
- 5- عبد الله حاج سعيد ، 2015، "تقييم نظام الحكومة الإلكترونية في الجزائر"، مجلة الإنسان والمجال، جامعة الجزائر، العدد 2، ص. 25.
- 6- عبد النور زوامبية ، (د.ذ.س)، "الإدارة العمومية الجزائرية، الواقع وحتمية التغيير"، جامعة الجلفة، مجلة البحوث السياسية الإدارية، العدد الثاني، ص. 124.
- 7- فتيحة بن أم السعد ، نعيمة يحيوي ، 2014، "دور تكنولوجيا نظم المعلومات والإتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحوكمة الإلكترونية"، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والإنسانية المتقدمة، العدد 11، ص. 10.
- 8- قاسم ميلود، 2011، "علاقة الإدارة والمواطن في الجزائريين الأزمة ومحاولة الإصلاح"، مجلة دفاتر السياسة القانون، العدد 5، ص. 69.
- 9- كرميش نرجس ، 2015، "الخدمة العمومية تصطدم بالذهنية الجزائرية"، جريدة النصر، في الموقع الإلكتروني: <https://www.annasronline.com>، في: 2018/7./30، على الساعة: 19:36.
- 10- محمد الكر، عنتر بن مرزوق ، (د.ذ.س)، "الحكم الراشد وإصلاح الإدارة المحلية الجزائرية بين المعوقات والمتطلبات"، مجلة البحوث السياسية الإدارية، العدد الثاني، ص. 48.
- 11- نسرين محفوف، "بسبب التقشف وضعف الانترنت، خبراء تكنولوجيا الإتصال: الجزائر غير جاهزة لتطبيق نظام الرقمنة"، في الموقع الإلكتروني: <http://www.eldjazaironline.net> يوم 2018/03/23، على الساعة: 22:34.