



الإدارة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر-

قراءة في الجهود والمخرجات-

د. يوسف زدام، أستاذ محاضر، قسم العلوم السياسية جامعة باتنة ١، الجزائر.

ملخص

ناقشت الورقة البحثية جهود الجزائر لتحسين الخدمة العمومية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية. حيث تم إبراز جهود تكريس متطلباتها من الناحيتين القانونية والمؤسسية، وتجلياتها الفعلية في مختلف مؤسسات الخدمة العمومية، محتكمين إلى تأثير الخصوصية السياقية البنية التحتية، رأس المال البشري، العوامل الثقافية...
توصلت الدراسة إلى أن جهود توظيف التكنولوجيا في الإدارة العامة ساهم في تحسين الخدمات العمومية في مختلف القطاعات. إلا أن المؤشرات الكلية للإدارة الإلكترونية تبقى ضعيفة.

الكلمات المفتاحية:

الإدارة الإلكترونية، الإدارة العامة، الخدمة العمومية، التكنولوجيا

Abstract

This research paper discusses Algeria's efforts to improve the public service through the application of e-administration. The efforts to devote its legal and institutional requirements, and its actual manifestations in various public service institutions, have been highlighted, taking into account the impact of contextual privacy (infrastructure, human capital, cultural factors).

The study concludes that efforts to employ technology in public administration have contributed to improving public services in various sectors. However, overall indicators of e-administration remains weak.

Key words : Electronic administration, public administration, public service, technology

مقدمة

تعتبر الإدارة العامة بمضمونها المؤسسي التجلي الأساسي للدولة لدى المواطن. ويُعتبر أداؤها مقياساً لأداء النظام السياسي ومشروعيته السياسية. وبالرغم من التغيرات التي مست وظائف الدولة متأثرة باختلاف الإيديولوجيات أو منطق التسيير الشراكة مع القطاع الخاص والفاعلين غير الرسميين، إلا أن تأثير الإدارة العامة على حياة الأفراد بقي حاسماً. ما يؤكد محوريته لدى المواطن المتمتع بالحقوق، ومحوريته لدى النظام السياسي المشروعية.

تقتضي الأهمية التي تكنسها الإدارة وفق هذا المنطق، ضرورة مساهمة حاجيات المواطنين كما «التزايد السكاني، وتزايد وظائف الدولة» ونوعاً «آليات توفير الخدمات». وقد استجابت لذلك الدراسات الأكاديمية والسياسات العامة، فعلى المستوى الأكاديمي برزت مفاهيم، مصطلحات وفلسفات تسيير تحت على أن التمتع بالخدمات العامة يحكمه منطق حقوقي يفرض على الحكومات البحث عن أفضل الآليات لخدمة المواطن. أما على صعيد السياسات العامة فبرز التوجه العام لمحورية المواطن في السياسات والخدمات العامة.

استجابة للتوجهات الأكاديمية والممارساتية، توصل الفكر الإداري إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية، وحاولت الدول، ومن بينها الجزائر، تطوير التطور التكنولوجي لخدمة العلاقة بين الإدارة والمواطن من جهة، كما سعت وفقها إلى التعامل الإيجابي مع محددات التكلفة، الفعالية والكفاءة. تجسدت جهود الجزائر -بداية- بأستراتيجية الجزائر الإلكترونية ٢٠١٣، وتجلت في تغييرات مست قنوات وآليات توفير الخدمات العامة. وبناء عليه نحاول من خلال هذه الورقة البحثية التطرق لمخرجات هذه الجهود وفق الصياغة التالية للإشكالية:

إلى أي مدى استجابت جهود الجزائر في إطار الإدارة الإلكترونية لطموحات تحسين الخدمة العمومية؟

تندرج ضمن هذه الإشكالية التساؤلات التفصيلية التالية:

- هل التوجه نحو الإدارة الإلكترونية خيار أم حتمية عالمية ووطنية؟
- ما هي محاور التغير الأساسية التي تتضمنها الإدارة الإلكترونية؟
- ما هي تجليات توظيف التكنولوجيا في توفير الخدمة العمومية في الجزائر؟
- ما هي حدود تأثير الخصوصيات السياقية الجزائرية؟
- ما هي حدود تأثير تطبيقات الإدارة الإلكترونية على الخدمة العمومية في الجزائر؟

أولاً: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

١- الإدارة والتكنولوجيا.. حتمية التبني وبديهية التطور

كثيراً ما تطرح قضايا توظيف التكنولوجيا في الإدارة باعتبارها دفعا مسائرا للبيئة الخارجية وفرصة لتفعيل مثل وأهداف التسيير الإداري. لكن بالنظر إلى الصيرورة التاريخية للاتصال عموماً والاتصال الإداري خصوصاً يلاحظ حتمية التعامل مع تغير أدوات الاتصال، فليس من المنطق أن يتواصل المجتمع بأدق التقنيات. وتبقى الإدارة تستخدم الورق في كل تعاملاتها. تماماً كما لا يمكننا تخيل استخدام المجتمع للورق بعد اختراعه. وتبقى الإدارة تستخدم النقش على الحجر في حقبة تاريخية سابقة.

لذلك، فالتطور التكنولوجي خلق بيئة محفزة لجهود إصلاح مسارات وطرق الاتصال في الإدارة وبين الإدارات. وبين الإدارة والمواطنين أو الزبائن. في ذات الوقت الذي رفع توقعات المواطنين فيما يخص نوعية الخدمة وتوقيتها. تتعزز هذه التوقعات من خلال المقارنة بين أداء القطاع الخاص داخلياً، والخدمات العمومية في الدول المتطورة، فالقطاع الخاص وبحكم المنافسة يسعى باستمرار للوصول للزبون عن طريق تسهيل وصول الزبون لخدماتهم. هذا من جهة. ومن جهة ثانية يحكم القطاع الخاص طموح التسويق خارج الحدود الجغرافية، لذلك تعتبر التكنولوجيا أنجع الوسائل لذلك.

يحول التطور التكنولوجي وإمكانية المقارنة توقعات المواطنين إلى ضغوط سياسية تطالب بالأحسن في تقديم الخدمة العمومية. خاصة إذا ما قرنت بمطالب الشفافية وممكّنات الحسبة، فتدخل عاملي التطور التكنولوجي والعلوّة وضع الحكومات في موضع تواجه في تحديين إثنيين. أولهما مرتبط بفلسفة التسيير الديمقراطية المستندة إلى الشفافية، وثانيهما مرتبط بنجاعة التسيير. فقد عرف العالم جهوداً حثيثة لتنميط آليات التسيير الديمقراطية. حقوق الإنسان، المبادرة الاقتصادية الحرة، ما جعل الحكومات في الكثير من الدول مجبرة على تفعيل مبدأ "المشاركة في تسيير الشأن العام" وبالتالي وجود شركاء وفاعلين غير رسميين يملكون أحقية/ممكّنات التأثير في رسم السياسات واتخاذ القرارات.

وبحكم أن مبدأ المشاركة يستند في منتهاه إلى الشفافية والمحاسبة ويهدف إلى نجاعة التسيير، فإن لتوظيف التكنولوجيا في التسيير تأثير بالغ في تفعيل "الحق في الوصول إلى المعلومة" للمواطنين بصفاتهم الفردية، والمؤسسات بصفاتهم كشركاء. إن فقدان الحكومات قدرتها على التحكم في مصدر المعلومة ومنتهاهها يضعفها كمهيمن، في ذات الوقت الذي يعزز المنظمات التطوعية والاقتصادية كفاعلين.

بالإضافة إلى المبررات السابقة وهي مؤثرات خارجية تنبثق من بيئة المنظمة سواء الخدمية العمومية أو الربحية، لا يمكن استبعاد سعي المنظمات الذاتي لتحسين علاقتها بالمواطن/الزبون. فبالنظر إلى النماذج النظرية لتحسين جودة الخدمات أمثلاً نموذج الكفاءة، الاقتصاد، الفعالية

3D، يمكن بناء علاقة سببية حاسمة بين استخدام التكنولوجيا في الإدارة وتعزيز كفاءة الأداء، اقتصاد التكاليف، وتحقيق الفعالية سيتم التطرق لهذه الجزئية بالتفصيل في موضع لاحق من الورقة البحثية.

٢- تعريف الإدارة الإلكترونية:

تنقسم التعريفات المقدمة للإدارة الإلكترونية بين التركيز على أداة تقديم الخدمة (التكنولوجيا)، وبين ميزات توظيف التكنولوجيا في الإدارة، وتعريفات أخرى ترى في التفريق بينها وبين مصطلحات مشابهة تدقيق في معناها.

يوحي تركيز بعض التعريفات على التكنولوجيا بأن المستحدث في الموضوع ليس الخدمات بقدر ما هو الأدوات، وبالتالي فالإدارة الإلكترونية امتداد وتجلي لتطور الممارسات والفكر الإداريين وليست قطيعة بينها وبين الممارسات التقليدية. وفي هذا الصدد يرى السالي بأنها "عملية يمكنها جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على جميع التقنيات المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات"^(١). أما محمد سمير أحمد فيرى أنها "تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية"^(٢).

إن اعتبار الإدارة الإلكترونية بأنها "تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية في الإدارة، وهذا يعني تحويل الدورة الورقية في المنظمة إلى دورة إلكترونية وهذا ما يطلق عليه العمل الإلكتروني أو الإدارة بلا ورق"^(٣)، هو محاولة استخدام لبنية شبكية إلكترونية لتقديم خدمة أفضل للمواطن مع مراعاة تكلفتها، وهي في النهاية إعادة للنظر في أجيال الخدمات العمومية "تنقل لتستفيد" وفق مبدأ تقريب الإدارة من المواطن، إلى "اتصل ولا تنقل" ثم "ادخل على الخط".

أما التعريفات المستندة إلى ميزات توظيف التكنولوجيا، فهي تعتبر التطور التكنولوجي ميزة زمانية للأعمال الإدارية تتأثر بمحددات الزمن والسرعة، وتؤثر في الفعالية والاقتصاد والكفاءة. من بين هذه التعريفات ما قدمه علي حسن باكير، بحيث اعتبر الإدارة الإلكترونية "إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا، لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات"^(٤). وما قدمه كذلك، نجم عبود "بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة"^(٥).

أدى الاستخدام الموسع لمفاهيم التكنولوجيا والأداء إلى تداخل وغموض في الحدود بين الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية. لذلك اعتبر بعض الباحثين التفريق بين المصطلحات تدقيق غير مباشر لمفهوم الإدارة الإلكترونية، ومن بينهم ياسين سعد غالب، إذ اعتبر الإدارة الإلكترونية "إطار يشمل كل الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال،

والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين، أو الموجهة للأعمال، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة^[٦]. يسمح الربط المنطقي بين المفهومين باستيضاح المسار التاريخي للإدارة والحكومة الإلكترونية، فأنتمتة المكاتب الإدارية تجهيزها بالهاتف والفاكس وجهاز حاسب آلي، ليس بذات المعنى للإدارة الإلكترونية. توظيف تكنولوجيا الانترنت لبناء شبكة اتصال انترانات-اكسترانات، وهي في نفس الوقت لا تتضمن ذات التوسع ونطاق استخدام الحكومة الإلكترونية ربط بين كل القطاعات الحكومية، فالإدارة الإلكترونية تخلق جزرا إدارية غير مترابطة، في حين تفترض الحكومة الإلكترونية ترابطا بين كل الإدارات والقطاعات.

بناء على هذا التوصيف يمكن اعتبار أنتمتة المكاتب مرحلة سابقة للإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، ويمكن اعتبار الإدارة الإلكترونية مرحلة سابقة للحكومة الإلكترونية. وكل هذه المراحل تمثل استجابات/مسايرة للتطور التكنولوجي ومكانة المعرفة في الحياة العامة. بحكم طبيعة الموضوع المتناول في الورقة البحثية والمتعلق بالخدمة العمومية، والمناطق بالإدارات العمومية، ستتضمن الورقة البحثية تركيزا على الإدارة العامة وفق هذه الخصوصية. تعتبر هذه الملاحظة هامة بالنظر إلى الفروق الواضحة بين الإدارة في القطاع الخاص، والإدارة العامة، من حيث خصائصها أو أهداف أو المنطق التسييري الذي يحكمها، وبالتالي مبادئ ومنافع وخصائص توظيف التكنولوجيا فيها.

قد يعتبر البعض أن التركيز على الإدارة العامة يحولنا من موضوع الإدارة الإلكترونية إلى الحكومة الإلكترونية. نعم، في بعضه هو جزء من كل، أي أن ربط كل الإدارات العمومية بشبكة معلوماتية واحدة هي خطوة في الحكومة الإلكترونية. لكن ما يجعل ذلك متنافيا من جهة ثانية هو نطاق تركيز الدراسة في ذاتها، أي التركيز على توظيف التكنولوجيا في إدارات عمومية بعينها وليس كل القطاعات، أي محاولة بناء جزء إدارية قطاعية على أقصى تقدير. استيضاحا لذلك، تختلف مبادئ الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة، فهي تتمحور حول أربعة مبادئ أساسية، هي:^[٧]

- التأسيس لنظام خدمات عمومية متمحورة حول خيارات المواطنين: من خلال نظام تساند بين الإدارات العمومية في قطاع واحد أكثر، بما يقلص العمليات الإدارية التي يقوم بها المواطن اتجاه الإدارة. وبالتالي يكون محور الإدارة هو رضا المواطن، خاصة وأن الإدارات هي واجهة التعامل المباشر بين النظام السياسي والمواطن.

- العمل على عنصر قدرة المواطنين على النفاذ للخدمات الحكومية: تتيح الإدارة الإلكترونية آليات تسمح بسهولة نفاذ المواطن إلى الخدمات العمومية مثل الصحة، التعليم، العدالة. يخضع هذا المبدأ إلى بيئة اجتماعية جاهزة للتعامل مع لتوفير الخدمات إلكترونيا. غير ذلك قد يحدث حالة استعصاء في الإدماج الاجتماعي.

- الإدماج الاجتماعي: يقصد بالإدماج الاجتماعي في هذا الصدد، تسهيل التمتع بالخدمات الإدارية بما لا يخلق حالة من الإقصاء الاجتماعي لأسباب تقليدية كالتكلفة الباهظة، الزمن

المطلوب للاستفادة من الخدمة. بالإضافة إلى أن الحركية المرنة للمعلومة وتفعيل الحق في المعلومة، يسمح بالتأثير في تسيير الشأن العام.

- الاستخدام الأفضل للمعلومات: تستند الإدارة الإلكترونية إلى "المعلومة" فهي محورها، وبالتالي مكن تهيئتها. فالإدارة الإلكترونية تفترض بنية شبكية ضخمة تستند إلى تكنولوجيا دقيقة لحركية المعلومة بين الإدارات في قطاع معين أو بين القطاعات.

٣- متطلبات إنفاذ الإدارة الإلكترونية:

بحكم التغيرات الحاسمة في آليات توفير الخدمات العمومية، يتطلب إنفاذ الإدارة الإلكترونية بيئة بمميزات خاصة من جهة، وجهود إدارية متعلقة بتوفير الخدمة من جهة ثانية، فمن غير المعقول توجه قطاعات إدارية نحو تقديم الخدمة إلكترونيا في مجتمع يعاني عدم القدرة على القراءة أو استخدام التكنولوجيا، أو دولة غير قادرة على توفير الموارد اللازمة لتغطية واسعة للهاتف أو الانترنت أو توفير نفقات صيانتها. في ذات الوقت لا يمكن لهذه الإدارات أن تبقى في معزل عن الحركية التكنولوجية وارتفاع مستوى توقعات المواطنين في المجتمع.

لذلك فمتطلبات الإدارة الإلكترونية تنقسم -وهي متساندة- إلى متطلبات تخص بيئة المنظمة ومتطلبات تخص المنظمة ذاتها. أما ما تعلق ببيئة المنظمة فيمكن ذكرها فيما يلي:

- وجود إستراتيجية تحول واضحة: من الضروري والحاسم أن تتوفر لدى السلطات العمومية توجه صريح ورؤية واضحة فيما يخص إحداث ثورة في مجال تقديم الخدمات العامة للمواطنين. لأن غياب هذه الرؤية سيؤثر في التنسيق المطلوب بين الإدارات من جهة، وقبول وقانونية الإجراءات والوثائق الإدارية الصادرة عن المنظمات الإدارية. إضافة إلى تأثيره على الإرادة السياسية في توسيع الاستفادة من متطلبات البنية التحتية ومتطلبات الأمان.

- اكتساب المعرفة: يرتبط هذا العنصر بحيوية المواطنين وقدرتهم الذاتية على الإنفاذ للخدمات العمومية الإلكترونية، وهو مطلب يفوق القدرة على الكتابة والقراءة ولا يتجاوز، فكما ورد سابقا أن هذه التحولات تهدف إلى التأسيس لنظام خدمات عمومية متمحورة حول خيارات المواطنين، وبالتالي لا بد للمواطنين أن يتمتعوا بالمؤهلات الكافية لاستخدام الوسائل الإلكترونية وفهم لغتها.

- إدارة التغيير والإقناع به: إن الانتقال من التعاملات الورقية إلى التعاملات الإلكترونية تغيير جذري في العلاقة بين المواطن والإدارة العامة، فالمواطن عهد الملفات الورقية والمقابلات وجه-وجه في إدارته لشؤونه اليومية، وهذا التحول سيخلق لديه هواجس متعلقة بمستوى الثقة في الرقمية وسرية وحماية المعلومات. وعلى اعتبار أن هذا التحول يعبر عن حركية ثقافية يمس بالوعي فلمؤسسات الإقناع دور مهم فيه كالجمعيات ووسائل الإعلام والتظاهرات والمدارس والجامعات.

- النفقات المالية: يتطلب إنفاذ الإدارة الإلكترونية ظروفًا منطقية متعلقة بالبنية التحتية للاتصال في الدولة. إضافة إلى نفقات الصيانة الدورية والحماية. وبالرغم من إمكانية اللجوء إلى القطاع الخاص للاستثمار إلا أن ذلك لن يثني دافعي الضرائب على دفع تكاليف لا يمكن أن تكون إلا باهظة. كما أن استثمارات البنية التحتية للاتصال هي استثمارات في مجال سيادي حساس

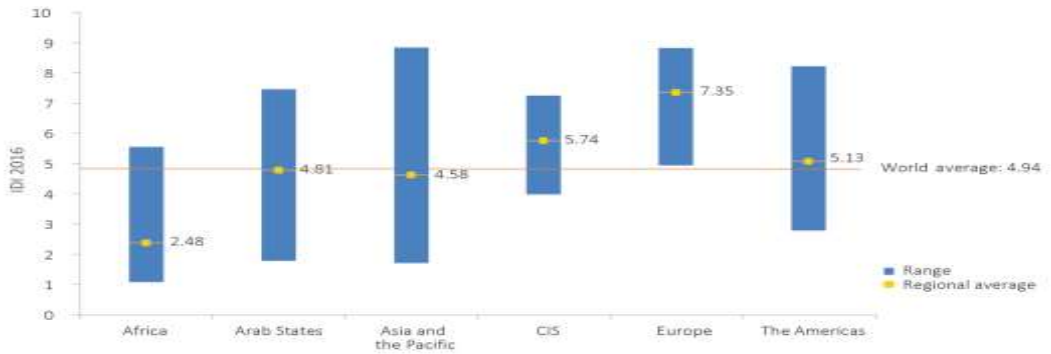
- بالنظر إلى الكم الهائل من المعلومات المتداولة من خلاله، ما يستوجب نفقات صيانة تضع الأعطال في نطاق "الاستحالة"، ونفقات حماية بالنظر إلى حساسية المعلومات.
- التكنولوجيا المتطورة: الإدارة الإلكترونية في الأصل هي تطور حتمي فرضه التطور التكنولوجي، وبالتالي فتوفرها يجعل الإدارة الإلكترونية واقعا. كما أن وجود هذه التكنولوجيات يتطلب إطارا قانونيا للتعامل، وبناء أروصيات لتفعلها في إطار الإدارة الإلكترونية يخلق تحدي متعلق بالتعامل من كل السلوكيات المرتبطة بها «الجرائم وصلاحيات النفاذ».
- الأمان: تعتبر متطلبات الأمان من أهم متطلبات الإدارة الإلكترونية. خاصة في ظل تزايد الهجمات الإلكترونية على المواقع الإلكترونية والأنظمة الإلكترونية للبنوك والوزارات ووسائل النقل «قطارات، مترو، طائرات...» ومن التعاملات المنطقية لهذا المتطلب اعتبار حلف شمال الأطلسي^[٩] الهجمات الإلكترونية تهديدا يرقى لمستوى الحرب «استحدث مفهوم الحرب السيبرانية للتعامل مع التهديدات والأضرار الجدية للهجمات الإلكترونية». إن تضمين التعاملات الإدارية الإلكترونية معلومات سرية للمواطنين يتطلب أخذ هذا التحدي مأخذ الجد، وتوفير المهارات والنفقات والبرامج الكفيلة بمواجهته.
- بالإضافة إلى ما سبق، تفترض الإدارة الإلكترونية جهودا ذاتية تتطلبها الجوانب التنظيمية والفنية والبشرية من الإدارة العامة ذاتها، ويمكن ذكرها بأيجاز فيما يلي:
- المتطلبات التنظيمية: يفترض من الإدارة العامة بناء إستراتيجية للخدمات الإلكترونية^[١٠]، تتضمن اللوائح المنظمة لتقديم الخدمات في نسختها الإلكترونية، والموارد المالية لسييرها، وما يتطلبه ذلك من إعادة النظر في الهيكل التنظيمي، وتوصيف وتحليل الوظائف، وإعادة هندسة العمليات الإدارية.
- المتطلبات الفنية أو التقنية: وهي الجانب المادي من الإدارة الإلكترونية، متمثلا في أجهزة الحاسوب وبرمجياتها، شبكات الاتصال، إنترنت، إنترانات، أكسترنات، الشبكة المحلية للاتصال، نظم المعلومات، والموقع الإلكتروني أو بوابة الإدارة.
- متطلبات بشرية: تتضمن عملية إعادة تحليل وتوصيف الوظائف إعادة نظر آلية في المطلوب من الموارد البشرية لتولي مخرجات إعادة هندسة العمليات الإدارية. وهو إقرار غير مباشر بأن مهارات الإدارة الورقية ليست نفسها مهارات الإدارة الإلكترونية. وينقسم الموظفون في الإدارة الإلكترونية إلى موظفي التعامل مع نظام الخدمات عموما، وموظفي الصيانة والشبكات والبرمجيات.
- تضمن هذه المتطلبات إنفاذا للإدارة الإلكترونية، لكن العجز عن توفيرها أو التعامل معها يحولها إلى معوقات تفرضها محاذير أثبت الواقع جديتها.

٤- معوقات ومحاذير الإدارة الإلكترونية

تفرض الظروف الاقتصادية والاجتماعية معززة بالإرادة السياسية أحيانا، واقعا مغايرا للوضع المثالي الذي يتطلبه تطبيق الإدارة الإلكترونية، فتواجه جهود تقديم الخدمات العمومية في نسختها الإلكترونية معوقات تقنية واقتصادية وإدارية وثقافية يمكن إيجاز بعضها فيما يلي.

إذا كانت الدول الغنية حققت التغطية الشاملة بمختلف شبكات الاتصال «الهاتف والانترنت» لبلدانها، فإن الكثير من الدول الإفريقية والآسيوية تعاني عجزا مستداما في هذا الشأن. فبالنظر إلى مؤشر تطور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات (IDI) ^(١١) نلاحظ الفرق الشاسع بين مختلف مناطق العالم، ففي الوقت التي وصلت الدول الأوروبية إلى تغطية شبه شاملة وبلغ متوسطها ١٠/٧,٣٥ أي أكبر من المعدل العالمي [١٠/٤,٩٤]، تقع معظم الدول الإفريقية تحت المعدل العالمي بمتوسط إفريقي هو ١٠/٢,٤٨. أنظر الشكل ٠١.

الشكل رقم ٠١: مؤشر تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حسب المناطق (IDI) ٢٠١٦



International Telecommunication Union, op.cit. p44.

المصدر:

إن نسبة التغطية بشبكات الهاتف النقال والانترنت وقدره الربط بها، شروط ضرورية في التوجه نحو تقديم الخدمات العمومية إلكترونيا، ما يعني أن العجز عن توفيرها واستخدامها يضع استراتيجيات تطبيق الإدارة الإلكترونية مجافية للواقع مجتمعي، ويخضع المنظمات المختلفة لمؤثر بيئي حاسم.

بالضرورة، تؤثر الوضعية الاقتصادية للبلدان والمناطق على حجم الاستثمارات عموما والإنفاق العام الموجه لخلق بيئة إلكترونية، فالناتج الوطني الخام محدد مهم في تحديد الأولويات المجتمعية، ومرآة عاكسة لمستوى الرفاه الاجتماعي لأفراد المجتمع الذين بدورهم يقعون تحت حتمية بناء سلم أولويات إنفاقية. بعبارة أخرى، تحدد حجم الحركة الاقتصادية للدولة قدرتها على تخصيص موارد مالية للبنية التحتية لتكنولوجيات المعلومات والاتصال، ويحدد نصيب الفرد من الناتج الوطني الخام قدرته على تحمل تكاليف امتلاك والربط بها. يوضح الجدول أدناه

العلاقة بين الوضعية الاقتصادية والبنية التحتية لتكنولوجيات المعلومات والاتصال والقدرة على تحمل تكلفتها لبعض الدول.

الجدول رقم ١: عينة عشوائية للعلاقة بين الوضعية الاقتصادية للدولة ومؤشري البنية التحتية لتكنولوجيات المعلومات والاتصال والقدرة على تحمل التكاليف

الدولة	فنلندا	وم أ	اسبان	إ.ع	فنوي	الأردن	جمما	موريتا	مالي
	دا		يا	م.	لا		يكا	نيا	
مؤشر البنية التحتية	٠٧	٠٧	٥,٤	٤,٩	٣,٣	٣,٢	٣,٢	١,٢	١,١
مؤشر القدرة على تحمل التكاليف	٦,٤	٦,٤	٥,٩	٣,٤	٥,٨	٤,٦	٥,٤	٣,٣	٢,٣

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على :

The World Economic Forum, The Global Information Technology Report 2016.
Geneva : WEF, 2016, p18

بالإضافة إلى المعوقات المتعلقة ببيئة المنظمة، فقد تغيب عن المنظمات ذاتها الرؤية الاستراتيجية لتقديم الخدمات الإلكترونية، وهي امتداد لغياب إستراتيجية وطنية. لأن المنظمات الإدارية في هذه الحالة مجبره على اتخاذ موقف ايجابي اتجاه التوجه العام للمجتمع والا ستكون غير قادرة على الاستمرار. يتجلى غياب هذه الإستراتيجية في عجز التغطية القانونية للخدمات المستحدثة وأجراءاتها، وغياب تخطيط استراتيجي للاحتياجات البشرية يتماشى والتوصيف المطلوب للوظائف الإدارية، أو دراسة توجهات المواطنين. إضافة إلى ملازمة الإجراءات البيروقراطية التقليدية لمحاولات تطبيق الإدارة الإلكترونية ازدواجية الإجراءات وفي بعض الأحيان تراكميتها، ما يعبر عن غياب الإرادة السياسية وطنيا وتنفيذها إداريا. لا يمكن فصل بيئة المنظمة عن المنظمة فيما يتعلق بالإبداع الإداري، لأن المستهدف بالتحول الجذري في تقديم الخدمات هو المواطن. ما يعني أن التوافق بين بناء الوعي الثقافي من طرف مؤسسات التنشئة وتجسيد فعالية التوجه الإلكتروني من قبل الإدارات شرط يشكل عائقا في حالة عدم الإيفاء به. إذ كثيرا ما يكون للجهل بالمعلوماتية وتطورها، ومشكلات اللغة عائقا في تقبل المواطنين لهذه الخدمات، في نفس الوقت الذي يجعل الموظفين يقاومون هذا التغيير. يتعزز ذلك بتخوفهم من فقدانهم للامتيازات والصلاحيات الوظيفية. تؤثر هذه التوليفة من الظروف والمعوقات على جهود تحسين الخدمات العمومية.

ثانيا: توظيف التكنولوجيا للتعامل مع خصائص الإدارة العامة وأزمة الخدمة العمومية

١- أهم مميزات الإدارة العامة

ترتبط الإدارة العامة في المفهوم المتعارف عليه أكاديميا ومجتمعيا بأعمال الحكومة محليا ومركزيا، و حسب L. D. White فهي "تتكون من كل العمليات التي يكون الغرض منها تحقيق

الإنفاذ التام للسياسات العامة كما أعلن عنها من طرف السلطة المختصة. وعلى اعتبار تجسد السياسات العامة في قواعد قانونية يفترض فيها التجريد فإن الإدارة العامة بهذا المعنى يتعمق ليُعني "التطبيق المفصل والمنهجي للقوانين" Woodrow Wilson. فهي "نشاطات الفرع التنفيذي للحكومات الوطنية والمحلية" Simon المناط به "تنفيذ أعمال الحكومة من خلال تنسيق جهود المواطنين حتى يتمكنوا من العمل لتنفيذ مهامهم المحددة .. (من خلال) الأنشطة التي قد تكون عالية التقنية أو المتخصصة كالصحة العامة وبناء الجسور. وتتمثل أيضا في إدارة وتوجيه والإشراف على أنشطة الآلاف أو الملايين من العمال" Pfiffner.

تُرشح عن التعريفات المقتضبة أهمية الإدارة العامة من حيث اعتبارها أساس الحكومة والحكم، فقد تكون الدول في وضعية تعلق فيه عمل الهيئة التشريعية «السلطة التشريعية» وتُفعل الأحكام العرفية «السلطة القضائية» إلا أنها لا يمكن أن تجمد عمل الإدارة العامة فيها. وفي الحالات العادية، الإدارة العامة هي واجهة الدولة لدى المجتمع، ونشاطها مقياس حكم المواطنين على نشاطات النظام السياسي «المشروعية» بالرغم من انفصالهما في محدد الاستمرارية، فالحكومات تتجدد والإدارة تستمر.

إن اعتبار الإدارة العامة واجهة التعامل مع المواطن وأداء تنفيذ السياسات الحكومية لا ينفي ذلك حقيقة تأثير الإدارة العامة في رسم وتنفيذ السياسات العامة، يكسبها -باعتبارها منظمة- ويكسب خدماتها خصائص مستمدة من مزيج متداخل لمفهوم الدولة، ووظائف النظام السياسي والتوجه الإيديولوجي للنخب الحاكمة. فالإدارة العامة:

- إدارة تتبنى أهدافا خارجية في شكل الصالح العام، تركز اهتمامها على تطبيق القوانين واللوائح.

- غياب مردودية رأس المال: فأدارة الخدمات العامة لا تحقق مردودية مالية لجمل تدخلاتها، ولا تعتبر القيمة المضافة لرأس المال المستثمر معيارا لتحليل الأنشطة المنجزة.

- إنجاز المهام في إطار منافسة معدومة أو غير واضحة المعايير، وبالرغم من إمكانية كسر قاعده احتكار الخدمات العمومية، إلا أنه -في المقابل- لا يمكن تفعيل قوانين السوق على المنافسة بين الإدارة العامة والقطاع الخاص.

- خضوع الإدارة العامة للسياسة: كنتيجة حتمية لوظيفتها الأصلية «تنفيذ السياسات العامة» على اعتبار أن السياسات العامة هي مشروعات حكومية نالت الموافقة الشعبية من خلال الانتخاب أو التزكية بالنظر لطبيعة النظام السياسي^(١٢).

أما من حيث خدماتها فتتميز بـ

- إجبارية اللجوء إلى خدماتها، كونها تضمن التمكين من الحقوق الأساسية كالتعليم والصحة والسكن، وفق شروط تجريدية تضمن المساواة.

- تعمل ميزة الاحتكار على الحد من حرية المستخدمين على التفاوض بخصوص شروط، ظروف وطريقة تقديم الخدمة.

- استمرارية تقديم الخدمة، بالرغم من إمكانية تأثرها بالظرف الاقتصادي أو السياسي.

تفرض خصائص الإدارة العامة وخدماتها تأثيرا على جهود قياس جودتها بالنظر إلى فروق جوهرية تفرقها عن المنظمات الربحية، فالإدارة العامة ملزمة بالتطبيق الحرفي للقوانين

والتعليمات مع مختلف فئات المجتمع دون أفضليات تفرضها ظروف لا تتعلق بالتمييز الإيجابي [ذوي الاحتياجات الخاصة على سبيل المثال]. بالإضافة إلى انفصال بين الممول [دافعي الضرائب أو الريع] والمنفق، ما يجعل جهود المحاسبة في كثير من الأحيان غير جدية ويمكن التعامل معها. خاصة في الدول التي تعاني عجزا في مؤشرات الشفافية. هذا لا يعني بالضرورة عدم وجود آليات محاسبة لكنها تبقى غير كمية. كالانتخابات [عدم تجديد الثقة في المنتخبين] و مختلف النشاطات الاحتجاجية [الاعتصام، الشكاوي المكتوبة...]. ولا يمكن في هذا الصدد إغفال وضعية الموظفين في الإدارة العامة، إذ لا تقارن آليات التحفيز في القطاع الخاص مع الإدارة العامة إلا في الدول التي عرف نظام الخدمة المدنية فيها إعادة نظر جذرية.

٢- الخدمة العمومية.. بين المبادئ وضرورات إعادة النظر في طرق الإدارة

بالنظر إلى ما سبق، يمكن تعريف الخدمات على أنه -وعلى نطاق واسع- جميع الاتصالات مع الإدارة العامة، التي من خلالها يسعى العملاء [المواطنين والمقيمين والشركات] للبيانات، والتعامل مع شؤونهم أو دفع الضرائب. في هذا السياق، يجب أن يفهم التوجه نحو المواطنين على أنه يشمل جميع الاتصالات وجميع المهام المنجزة من قبل الإدارة العامة التي تؤثر بها على المواطنين، ويشمل الاتصالات والقواعد التي تنظم تلك الاتصالات وإجراءاتها الإدارية. فالمسؤوليات الرئيسية للإدارة العامة هي معالجة شؤون المواطنين وتقديم الخدمات بفعالية وكفاءة. غير أن الفعالية لا يمكن قياسها -فقط- من خلال مقارنتها بالأحكام القانونية. لأن هذا المبدأ يركز إلى حد كبير على الوفاء بتوقعات العملاء. في حين -مع احترام الأحكام القانونية- الفعالية تنطوي أيضا على كفاءة المساواة في الوصول إلى الإدارة العامة والخدمات، وكفاءة توفير هذه الخدمات، مما يوفر للمواطنين المال والوقت على السواء.^[١٥]

يرشح عن هذا التعريف مبادئ الخدمة العمومية التي ترقى لمستوى "الحقوق"، وبالتالي في الجانب المقابل تفترض التزاما رسميا من السلطة العمومية. وهي:

- محورية المواطن في الإدارة العمومية تفترض القدرة على النفاذ للخدمات ونوعية الخدمات - معا: فمضمون الخدمات العمومية هي حقوق [التعليم، الصحة، العدالة، النقل، السكن] تلتزم الحكومات من خلال سياساتها العامة توفيرها واستمراريتها وفق مبدأ العدالة. ما يعني بأن التطورات التي تفرضها الحركية المجتمعية [مؤثرات داخلية وخارجية] يجب أن تطل نوعية الخدمات، وطرق تقديمها [الآلية الالكترونية من بين الآليات المطروحة].
- لا بد من السعي نحو التطابق بين ما هو مدون في الوثائق الرسمية المتعلقة بحقوق المواطن في الخدمات العمومية، وبين ما هو ممارس فعليا كشرط أولي: ما يعني السعي نحو أحد معايير قياس الجودة وهو "الكفاءة". على أن تتمحور.
- جهود تحديث الخدمات حول تحقيق وفورات في الوقت الذي يقضيه العملاء، وتكاليف الحصول على الخدمات وتقديمها: وهو سعي نحو معيار آخر لقياس الجودة وهو "الاقتصاد" أو التكلفة.

- ضمان القدرة على النفاذ إلى الخدمات العمومية: فالإدارة العامة تكفل تقديم الخدمات العمومية بمساواة بأسهل الطرق الممكنة منها الإلكترونية، على أن تتسع احتياجات كل الفئات بما فيها التي تعاني تهميشا لسبب موضوعي لمكافحة الإقصاء الاجتماعي. Lieber هذا المبدأ عن معيار الضعالية في تقديم الخدمات العمومية.

انطلاقا من هذه المبادئ نتساءل عن مدى تعبير واقع الإدارة العامة والخدمات العمومية - خاصة في الدول النامية. عن تفعيلها. جدير بالذكر في هذا الصدد بأن تطورات الفكر الإداري عبرت عن هواجس الفجوات في الأداء في الدول المتطورة (سد هذه الفجوات) قبل تعميمها على واقع الإدارة والخدمات العمومية في البلدان النامية، حيث لا يختلف الكثير فيما تعلق بعمق أزماتها. فقد سعت إلى معالجة مظاهر شاعت في الإدارة العامة تميزت بضعف الأداء والضعالية، وتفاعلت مع التوجه العالمي فيما يتعلق بتراجع دور الدولة في الحياة العامة.

يعزى ضعف الأداء والضعالية إلى ظروف الاحتكار وتضخم الجهاز الإداري بالنظر إلى مسؤوليتها السياسية ورمزيتها الوطنية، إضافة إلى احتكار المعلومة الناتج عن تفعيل البير وقرابية بما لم ينشده ماكس فيبر ذاته. أدى ذلك إلى تضخم في الطاقم الإداري يصل في بعض البلدان إلى ملايين الموظفين يتولى دافعي الضرائب (أو الريع) تسديد مستحققاتهم. وإلى ترهل إداري يصعب معه تفعيل آليات الرقابة والمحاسبة، وضعف مستدام في الاتصال الإداري (الإدارة-الإدارة، الإدارة-المواطن). تعمق هذا الواقع مع تراجع في دور الدولة في الحياة العامة لأسباب تتعلق بتوجه عالمي هادف لمبدأ المشاركة في تسيير الشأن العام، أو استجابة لأزمات اقتصادية وضعت تمويل الإدارة والخدمات العمومية على طاولة النقاش.

إن غياب مبدأ المنافسة وضعف تفعيل الحسبة والشفافية وآلياتها الكمية (التدقيق) والكيفية (الانتخاب) كرس خصوصيات للخدمات والإدارة العامة في البلدان النامية، تميزت بـ:

- توجه المواطنين للإدارة، بدل محورية المواطن في الإدارة.

- عدم ملائمة الجهاز الإداري، وتأثير الخصائص المجتمعية على قضايا التأسيس والتوظيف والتدقيق.

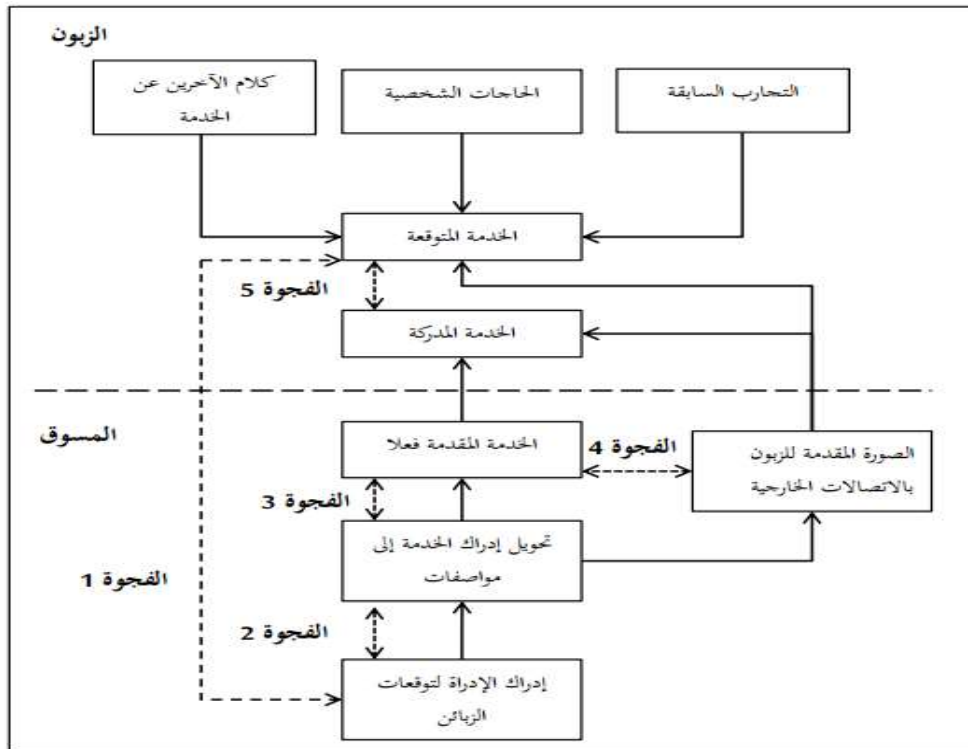
- تدني فعالية الأنظمة الإدارية.

- ضخامة التكاليف.

- التسبب الإداري وانعدام المساءلة.

للتعامل مع هذا الواقع، أثارت الجهود الأكاديمية والسياسية تساؤلات حول ضرورة إيجاد أو تكييف نماذج لقياس أداء الإدارات العمومية، من بينها نموذج 3E الضعالية (درجة التقدم في تحقيق الأهداف-النتائج، الاقتصاد (التكلفة الأقل)، والكفاءة (الطريقة الأنسب لبلوغ الأهداف). وأوردت الأدبيات تمديدا إلى 6E بأضافة العدالة، البيئة والأخلاق^(١٦) ومن الناحية العملية، يعتبر نموذج سيرفكوال من بين النماذج العملية-بالرغم من التحفظات الواردة بشأنه. بحيث اعتمد في قياس الأداء على مقارنات أفقت إلى خمسة فجوات وخمسة أبعاد (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف)^(١٧).

الشكل رقم ٢: نموذج سيرفكوال لجودة الخدمة



المصدر: بوعبدالله الصالح، مرجع سبق ذكره، ص ٥٧.

لكن السؤال المطروح هنا، إلى أي مدى يمكن تفعيل مثل هذه النماذج على الإدارة العامة والخدمات العمومية بالنظر إلى خصائصها النظرية، وخصائصها المستمدة من واقع البلدان؟ من الناحية التنظيرية ظهر مفهوم الإدارة العامة الجديد ليكون واضحا فيما يتعلق بقياس الأداء، بالتركيز على مخرجاتها، ليكون لعاملي النتائج والتكلفة أهمية بالغة. أما من الناحية العملية أصدر الاتحاد الأوروبي إطارا مرجعيا لقياس أداء المصالح العمومية (CAF)، وتبنه تونس فيما بعد. وتضمن تسعة معايير أساسية و٢٨ معيارا فرعيا^(١٨) أنظر الشكل ٣.

الشكل رقم ٣: معايير تقييم الأداء حسب الإطار المرجعي لجودة الخدمات الإدارية.



المصدر: الجمهورية التونسية، مرجع سبق ذكره، ص ٩.

بعد استيضاح بعض الجهود النظرية والعملية للتعامل مع واقع الخدمة العمومية، من خلال إبراز معايير القياس والأطر وغايات وأهداف القياس، نتساءل عن مُمكّنات الإدارة الإلكترونية في التعامل معها، باعتبارها آلية تغيير في التعامل مع التكلفة، الفعالية والكفاءة.

٣- توظيف التكنولوجيا لتحسين الخدمة العمومية

تعرضت الدراسات في السنوات القليلة الماضية إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها آلية لتغيير نمط تقديم الخدمات العمومية، بما يحقق مستويات مرتفعة من الفعالية، الكفاءة واقتصاد التكاليف. وقد عرفت هذه الدراسات تطورا منطقيا من دراسات نظرية في منتصف التسعينيات، تهتم بالمنافع التي يمكن التمتع به من تضمين الخدمات العمومية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلى دراسات ميدانية-تطبيقية عن الأثر الفعلي لهذا التغير، وهذا بسبب التوجه العام في الحكومات لتبني هذا الإبداع الإداري.

يتجسد تضمين تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال منظومة واسعة من الخدمات، كالمقضايا المتعلقة بالعقارات والأراضي الزراعية، الخدمات التعليمية والصحية، توفير المعلومات المتعلقة بالتغير في المنظومة القانونية «بوابات القوانين العامة والقطاعية»، بوابات التشغيل وعروض العمل، عروض النجاعة الاقتصادية ... وقد اجتهدت الدراسات النظرية والميدانية في حصرها في ثلاثة نماذج أساسية: حكومة-حكومة «G2G»، حكومة-مواطن «G2C»، حكومة-قطاع أعمال «G2B»^[١٩].

يعتبر النموذج الأول «G2G» أساس الحكومة الإلكترونية، فقبل طرح الخدمات الإلكترونية، يجب على الحكومة تحديث وتعزيز النظم والإجراءات الداخلية، وبالتالي تقاسم البيانات وإجراء التبادلات الإلكترونية بين القطاعات الحكومية. ينطوي النموذج على تبادل داخلي و مشترك بين الإدارات وعلى تفاعلات بين المستوى الوطني والإقليمي والمحلي.

ويخصص النموذج الثاني «G2C» للعلاقة بين المواطن والحكومة، فينطوي على معاملاته المتكررة كتقديم ضرائب الدخل، تسجيل اسم العمل، طلب مزايا الضمان الاجتماعي، سداد الغرامات، استخراج التصاريح «الزواج، السياقة، البناء...»، وطلب وثائق الهوية وغيرها. ويشير بعض مؤيدي الحكومة الإلكترونية إلى أن الغاية هي إنشاء موقع «الشباك الواحد» تكون فيه للمواطن القدرة على إنجاز كل تعاملاته من خلاله^[٢٠].

أما النموذج الثالث «G2B» فيتعلق بالعلاقة بين الحكومة وقطاع الأعمال. ومن أمثلة ذلك المشتريات الحكومية، والمناقصات، والمشاريع، والضرائب، والخدمات المصرفية والخدمات المدفوعة. ويشمل هذا النموذج الأنشطة التجارية في الحكومة، ويساعد المواطنين والشركات الخاصة الذين يهتمون بتقديم خدماتها مباشرة إلى الحكومة ووكالاتها.

تتعامل الإدارة الإلكترونية وفق هذه النماذج مع المبادئ العامة التي تحكم سير الخدمات العامة ومرافقها، فهي تتجاوز عامل الزمن وتعمق أكثر مبدأ «دوام سير المرافق العامة» من خلال الخدمات المتوفرة إلكترونيا في أي وقت من الأسبوع، بما يعنيه ذلك على مصطلحات تقليدية مثل الطابور أو نهاية الدوام اليومي. كما تتعامل الإدارة الإلكترونية بأيجابية بالغة مع مبدأ «المساواة أمام

القانون في المرافق العمومية، خاصة في المجتمعات التي تعاني من السلوكيات الإدارية السلبية (المحسوبية، الطائفية، الرشوة...)، إذ توفر تعاملًا تجريديًا وفق الوضعية القانونية للمتقدم للخدمة بغض النظر عن أي محدد آخر غير مرتبط بشروط الانتفاع. أما المبدأ الثالث وهو "مبدأ القابلية للتغير"، فقد تجسده إجراءات الإدارة الإلكترونية ذاتها، متجسداً في التعامل الإيجابي مع التطورات البيئية من جهة، وعلى محورية المواطن في خدمات المرافق العمومية من جهة ثانية. ^[٢٢]

أما ما تعلق بتأثير الإدارة الإلكترونية على التسيير الإداري بما يخلق فارقاً واضحاً بين النموذج البيروقراطي والنموذج الإلكتروني، فيوضح الجدول رقم ٠٢ تحولات في مختلف الجوانب المتعلقة باتجاه الخدمة، التنظيم، الاتصال، طرق تقديم الخدمات، ومعايير تقديم الخدمات.

الجدول رقم ٠٢: تحولات نوعية في تقديم الخدمات العامة

النموذج الإلكتروني	النموذج البيروقراطي	
رضى المستخدم، الرقابة والمرونة	منتج فعالية التكلفة	الاتجاه
الهرمية الأفقية، التنظيم الشبكي، وتشارك المعلومات	العقلانية الوظيفية، التشعب، الرقابة الهرمية العمودية	تنظيم العملية
إدارة مرنة، وتنسيق مركزي لفريق عمل بين الإدارات.	الإدارة بالقواعد والوصاية	مبدأ الإدارة
التيسير والتنسيق	الرقابة والسيطرة	أسلوب القيادة
شبكة متعددة الاتجاهات مع تنسيق مركزي، التواصل المباشر.	أعلى إلى أسفل، التسلسل الهرمي	الاتصال الداخلي
قنوات رسمية وغير رسمية، متعددة، سريعة	قنوات محدودة، متركزة، رسمية	الاتصال الخارجي
تبادل إلكتروني، تفاعل غير مباشر	وثائقي مع تفاعل شخصي مباشر	طرق تقديم الخدمات
المعيارية، الإنصاف، الحياد.	المعيارية، الحياد، الإنصاف	مبادئ تقييم الخدمات

المصدر:

Valentina Ndou, E –Government For Developing Countries: Opportunities And Challenges. The Electronic Journal Of Information Systems In Developing Countries, Vol 1, N 18, 2004, P03.

بالنظر إلى تأثير الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرفق العام والعمليات الإدارية وفلسفتها، يمكن إيجاز تأثيرها على المخرجات والخدمات العمومية والعلاقة بينها وبين المواطن في النقاط التالية ^[٢٣]:

- توسيع خيارات المواطنين: توفير الخدمات للمواطنين وفق مجموعة كبيرة من قنوات التسليم كالانترنت، التطبيقات على الهاتف، بالإضافة إلى القناة التقليدية وهي وجها-لوجه. يسمح توسع هذه القنوات بتلبية تفضيلات المواطنين.
- فعالية أكثر: تقديم الخدمات بطريقة تناسب المواطنين واحتياجات الشركات من خلال إعادة هيكلة الخدمات القائمة على احتياجات المستخدمين. من أمثلة ذلك توفير الخدمات على الخط، ٢٤ ساعة في اليوم ٧ أيام في الأسبوع، تمكين الناس للحصول على المعلومات وتنفيذ المعاملات مع الإدارات.
- السرعة والدقة: توفير خدمات أكثر دقة وسرعة، من خلال انجاز المهام وفق مقاييس مضبوطة لا تفترض التخمين والسلطة التقديرية للموظف، وعلى أساس الحصول على المعلومات الكافية والدقيقة عن أسباب تقديم الخدمة بطريقة أو بأخرى. كما تسمح للشركات الاستفادة من البيانات بسرعة وسهولة. ومن أمثلة ذلك وزارات التخطيط.
- تحسين الكفاءة: يقلل استبدال المعالجة اليدوية بالمعالجة الإلكترونية من احتياجات الموظفين وأن تحقق وفورات مالية. وقد تؤدي إلى نقل الموظفين إلى أولويات أخرى. ويمكن أيضا أن تستخدم لجعل توعية المجتمع مهمة أسهل.
- إذن، تجتمع بوضوح عناصر الكفاءة، الاقتصاد والفعالية في نموذج الإدارة الإلكترونية، لكن كغيرها من الجهود التطويرية قد تلاقي عراقيل مرتبطة بالموارد البشري مهارات الاستخدام في المجتمع ولدى الموظف، أو التغطية المالية للتطوير، إضافة إلى معرقات مرتبطة بمقاومة التغيير الواعي في المنظمة والمجتمع.

ثالثا: جهود الجزائر لتفعيل الإدارة الإلكترونية ومخرجاتها

١- جهود الجزائر لتوظيف التكنولوجيا في الإدارة العامة

يُعد مشروع الجزائر الإلكترونية ٢٠١٣ re-Algérie 2013 أيقونة توظيف التكنولوجيا في الحياة العامة في الجزائر. عبرت من خلاله الجزائر الرسمية عن استجابتها للتوجه العالمي في العلاقة بين المواطن والإدارة، وعن استجابتها كذلك للتطور التكنولوجي. وقد كانت ترجمة عملية للخطاب الرسمي في المحافل الدولية واللقاءات الرسمية والعلمية.

برز الإصدار الرسمي لمشروع الجزائر الإلكترونية ٢٠١٣ في ديسمبر ٢٠٠٨، تحت وصاية وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وتضمنت ثلاثة عشر محورا منها ما هو متعلق مباشرة بتحسين الخدمة العمومية كتسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية. ومنها ما تعلق ببيئة الأعمال كتسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الشركات، ودفع تطوير الاقتصاد الرقمي. ومنها ما تعلق بخلق بيئة تكنولوجية وطنية كتطوير الآليات والإجراءات التحفيزية بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع، تطوير الكفاءات البشرية، تدعيم البحث

والتطوير والابتكار. ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني. إضافة إلى آليات للمتابعة والتقييم والموارد المالية والإجراءات التعليمية.^[٢٤]

استجابة لإستراتيجية الجزائر ٢٠١٣ تعزز دور مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني، والوكالة الوطنية للحظائر الالكترونية. كما تم إنشاء صندوق دعم استخدام وتطوير تكنولوجيات المعلومات والاتصال. وأطلقت شراكات مع الاتحاد الأوروبي، كوريا الجنوبية. إضافة إلى مشاريع هدفت لتسهيل امتلاك التكنولوجيا مثل أسرتك ١ وأسرتك ٢. كما تأسست شراكات وطنية ودولية هدفت في مجملها إلى تطويع التكنولوجيا وبناء مجتمع المعرفة. من جهة أخرى عرف الإنفاق العمومي ارتفاعا ملحوظا مستفيدا من الطفرة المالية للقرن الأول من القرن الواحد والعشرين، إذ بلغت الجزائر المرتبة ٢٠ من حيث قدرتها على تحمل تكاليف توسيع استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات بمعدل ١٠٦,٣٪^[٢٥]. تجلّى ذلك في بلوغ مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية^[٢٦] ١٠٠,١٩٣٤^[٢٧]

أما ما تعلق بالجوانب التشريعية، عرفت المنظومة القانونية تطورات استهدفت التعامل مع الإجراءات الإدارية الإلكترونية، لكنها بالرغم من ذلك تحتل المرتبة ١٢٢ من أصل ١٣٩ دولة بمعدل ٢,٨٪^[٢٨]. من بين هذه التطورات ما يلي:

- القانون رقم ٠٩ - ٠٤ المؤرخ في ١٤ شعبان ١٤٣٠ الموافق ٠٥ أوت ٢٠٠٩ المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها .

- المرسوم تنفيذي رقم ٩٨-٢٥٧ المؤرخ في ٠٣ جمادي الأول الموافق ٢٥ أوت ١٩٩٨ الذي يضبط شروط وكيفية إقامة خدمات "انترنات" واستغلالها . الجريدة الرسمية عدد ٦٣ بتاريخ ٢٦ أوت ١٩٩٨

- القانون رقم ٠٥-١٠ المؤرخ في ٢٠ جوان ٢٠٠٥ المعدل والمتمم للأمر رقم ٧٥ - ٥٨ المتضمن القانون المدني.

- المرسوم التنفيذي رقم ٠١-١٢٣ المؤرخ في ٠٩ ماي ٢٠٠١ المعدل والمتمم، يعطي صلاحيات لسلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بمنح الرخصة المتعلقة بأنشاء واستغلال خدمات التصديق الإلكتروني مرفقا بدفتر الشروط .

- المرسوم التنفيذي رقم ٠٧-١٦٢ المؤرخ في ٣٠ ماي ٢٠٠٧ المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم ٠١-١٢٢ المؤرخ في ٠٩ ماي ٢٠٠١ المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربائية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية و اللاسلكية. أخضع خدمات التصديق الإلكتروني لنظام الرخصة. الجريدة الرسمية عدد ٣٧ بتاريخ ٠٧ جوان ٢٠٠٧ .

- القانون رقم ٠٥ - ٠٢ المؤرخ في ١٦ فيفري ٢٠٠٥ المعدل و المتمم للأمر رقم ٧٥ - ٥٩ المؤرخ في ٢٦ سبتمبر ١٩٧٥ المتضمن القانون التجاري. يدرج هذا القانون في مادتيه ٤١٤ و ٥٠٢ التبادل الإلكتروني في التعاملات التجارية .

- القانون رقم ٠٤-١٤ المؤرخ في ١٠ نوفمبر ٢٠٠٤ المعدل والمتمم للأمر رقم ٦٦ - ١٥٥ المتضمن قانون الإجراءات الجزائية الجريدة الرسمية عدد ٧١ بتاريخ ١٠ نوفمبر ٢٠٠٤ . تنشأ لدى وزارة العدل مصلحة لنظام آلي وطني لصحيفة السوابق القضائية مرتبطة بالجهات القضائية.

- القانون رقم ٠٨-٠٤ المؤرخ في ٢٣ جانفي ٢٠٠٨ المتضمن القانون التوجيهي للتربية الوطنية . يشير هذا القانون في مادتيه ٠٢ و ٠٤ إلى التكوين واكتساب المعارف في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وإدماجه في المحيط التربوي و مجتمع المعرفة. «الجريدة الرسمية عدد ٠٤ بتاريخ ٢٧ جانفي ٢٠٠٨».

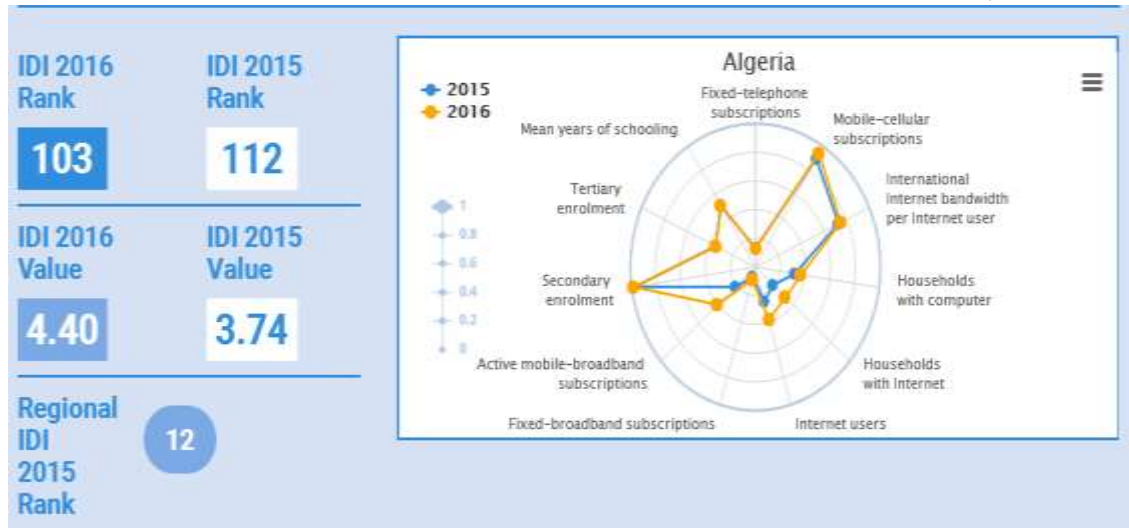
- القانون رقم ١٥ - ٠٤ المؤرخ في ٠١ فيفري ٢٠١٥ المتضمن تحديد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين. «الجريدة الرسمية العدد ٠٦ بتاريخ ١٠ فيفري ٢٠١٥».

من حيث الموارد البشرية. تبنت الجزائر مشاريع وطنية وقطاعية لتكوين الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى توجه قطاعات التكوين «التربية، التعليم العالي، التكوين المهني» إلى التركيز على المفهوم العام لبناء القدرات والمتعلق بمجتمع المعرفة.

إذا، حاولت الجزائر من خلال مشروع الجزائر الإلكترونية ٢٠١٢ وما بعدها التأسيس للإدارة والحكومة الإلكترونية، من حيث اهتمامها بثلاثية: القوانين، البنية التحتية، المؤسسات والموارد البشرية. لكن بالرغم من ذلك تبقى التقارير الدولية حول تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوظيفها ترصد عجزا ونقصا برغم الجهود والتقدم.

٢- جهود الجزائر في ميزان التقارير الدولية المتعلقة بالخدمات الإلكترونية

يمثل الشكل رقم ٠٤، مؤشر تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويبين ترتيب الجزائر في المرتبة ١٠٣ سنة ٢٠١٦، مقارنة بالمرتبة ١١٢ سنة ٢٠١٥، وهو ما يعد تطورا ملحوظا. الشكل رقم ٠٤: مؤشر تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات -حالة الجزائر.



المصدر: الموقع الرسمي للاتحاد الدولي للاتصالات. صفحة الجزائر.

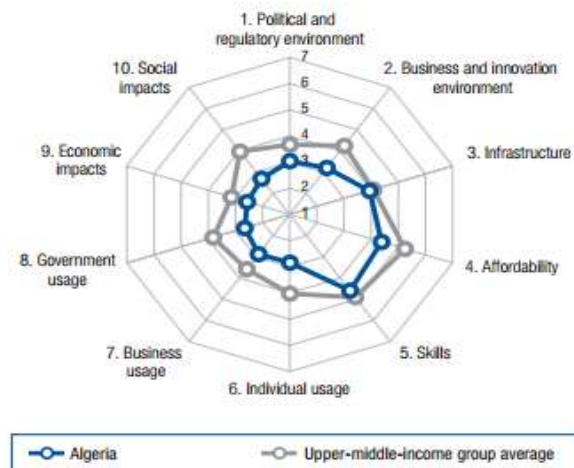
<http://www.itu.int/net4/ITU-D/idi/2016/#idi2016countrycard-tab&DZA>

في المقابل، أكد التقرير الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي والمستمد من تقارير الاتحاد الدولي للاتصالات، أن الجزائر من الدول غير الجاهزة إلكترونيا لتبني التطبيقات الفعلية للحكومة والإدارة الإلكترونية، إذا احتلت المرتبة ١١٤ من بين ١٣٩ دولة، بمعدل ٠٧/٣,٢ الشكل رقم ٠٥، إذ ورد في التقرير حدود الجاهزية الشبكية في الجزائر متضمنا:

- مؤشر البيئة: البيئة القانونية والسياسية، وبيئة الأعمال والإبداع.
 - مؤشر الاستخدام: الاستخدام الفردي، استخدام في مجال الأعمال، مهارات الاستخدام.
 - مؤشر التأثير: التأثير الاقتصادي، والتأثير الاجتماعي.
- تحدد هذه الإحصائيات واقع تنمية الحكومة الالكترونية وتطور آليات تقديم الخدمات العمومية في الجزائر، فاحتلت المرتبة ١٥٠ في التقرير الصادر سنة ٢٠١٦ بمعدل ٢٩٩٩/٠١/٠ صنفت ضمن الدول متوسطة النمو في مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية. في حين صنفت تونس ٥٦٨٢/٠٢٢/٠، المغرب ٥١٨٦/٠٨٥/٠، ومصر ٤٥٩٤/٠١٠٨/٠، ضمن أكثر عشرة دولا تحقيقا لمؤشر تنمية الموارد البشرية في إفريقيا.
- الشكل رقم ٥: مؤشر الجاهزية الشبكية - حالة الجزائر.

Algeria

	Rank (out of 139)	Value (1-7)
Networked Readiness Index.....	117..	3.2
Networked Readiness Index 2015 (out of 143).....	120	3.1
Networked Readiness Index 2014 (out of 148).....	129	3.0
Networked Readiness Index 2013 (out of 144).....	131	2.8
A. Environment subindex.....	131	3.1
1st pillar: Political and regulatory environment.....	123	3.0
2nd pillar: Business and innovation environment.....	133	3.2
B. Readiness subindex.....	95	4.3
3rd pillar: Infrastructure.....	80	3.9
4th pillar: Affordability.....	99	4.4
5th pillar: Skills.....	89	4.6
C. Usage subindex.....	125	2.8
6th pillar: Individual usage.....	103	2.8
7th pillar: Business usage.....	133	2.9
8th pillar: Government usage.....	130	2.7
D. Impact subindex.....	129	2.6
9th pillar: Economic impacts.....	124	2.6
10th pillar: Social impacts.....	132	2.7



المصدر: The World Economic Forum, op.cit, p57.

تفصيلا لهذا المؤشر، يعتبر مؤشر الخدمة عبر الانترنت^[٢٩] «Online service index OSI» مؤشرا مركبا لقياس استخدام تقنية المعلومات والاتصالات من قبل الحكومات لتقديم الخدمات العامة على المستوى الوطني. وقد صنفت الجزائر ضمن الدول الضعيفة من حيث تنفيذ المعاملات الإدارية عبر الانترنت، بمعدل ٦٥٥٢/٠. وهذا ما تؤكد وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، إذ أوردت عبر الموقع الرسمي بأن عدد الإجراءات المتوفرة عبر الانترنت في الجزائر هو ٢٩^[٣١].

إذا ما تطرقنا لطرفي العلاقة الخدمية، نجد المواطن كمستخدم للآليات الحديثة ومستفيد من مخرجات العلاقة الخدمية من جهة، والإدارة كحاملة واجب خدمي للمواطنين. لذلك قد تنشأ الفجوة من التباين بين الأفراد في مستويات التعليم والمهارات اللازمة لاستخدام التقنيات، إذ يشترط المنطق حدا أدنى من المستوى العلمي. وفي هذا الصدد بلغ مؤشر رأس المال البشري Human Capital Index HCI) في الجزائر وفق ذات التقرير ٦٤١٢/٠، وهي من المعدلات المتوسطة المرتفعة.

من خلال هذه الإحصائيات، يمكن الحكم بأن واقع الخدمات الإدارية الإلكترونية في الجزائر لا يتوافق والتطورات العالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما لا يتجاوب وقناعات المواطنين المستمدة من المقارنة في كثير من الأحيان. وذلك بالرغم من مؤشر رأس المال البشري المرضي والمقدرات المالية المجزية.

٣- تجليات الإدارة الإلكترونية في الجزائر

تجلت جهود الجزائر فيما تعلق بتضمين التكنولوجيا في العلاقة بين الإدارة والمواطن في شتى القطاعات التعليم العالي، الصحة، التربية، العدالة... حيث أطلقت وزارة الداخلية سنة ٢٠١٣ بوابة المواطن <http://www.elmouwatin.dz>، وهي بوابة إلكترونية شاملة تتضمن كل المعلومات التي قد يستفسر عليها المواطن في علاقته بمختلف الإدارات العمومية. إضافة إلى كل التطورات في مجال التشريع، والمؤسسات. كما تتيح البوابة الإلكترونية التحويل إلى المواقع المرغوب فيها بالوزارات، المديرية... وتنزيل مختلف الاستثمارات والنفاذ إلى مختلف الخدمات عن بعد.

أما عن النماذج القطاعية، فقد استبدل الديوان الوطني للامتحانات والمسابقات إجراءات ورقية بأجراءات إلكترونية كسحب الاستثمارات، وإيداع ملفات الشهادات الوطنية، والتسجيل في مختلف المسابقات المهنية والامتحانات الرسمية. إضافة إلى آليات إلكترونية في الإعلان عن نتائج الامتحانات الوطنية. وفي قطاع العدالة أنشئ المركز الوطني للسوابق العدلية سنة ٢٠٠٤، وتم تطويره لاحقا (٢٠١٠) بما يسمح للمواطن المقيم في الجزائر والمهاجر سحب هذه الوثيقة عبر الانترنت من خلال رمز سري. كما يمكن للمواطن اعتبارا من ٢٠١٠ تتبع مسار قضايا من خلال اسم مرور ورمز دخول يتسلمهما من الجهات القضائية المخولة. بالإضافة إلى افتتاح الوزارة للشبكات الإلكترونية على مستوى كل المؤسسات القضائية تتضمن كل المعلومات، يمكن للمواطن من خلالها الاستعلام وتلقي الردود في حينها. كما استبدلت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وزارة الدفاع الوطني، المركز الوطني للسجل التجاري، وكالة مسح الأراضي، قطاع البنوك... إجراءات إدارية ورقية بأجراءات إلكترونية.

من بين أهم تجليات تضمين التكنولوجيا نظام بطاقة الشفاء، وهو نظام خاص بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء والصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء. وتضمن القانون رقم ٠١/٠٨ المؤرخ في ٢٣/٠١/٢٠٠٨ المتضمن للتأمينات الاجتماعية^[٢٢]، والمرسوم التنفيذي رقم ١١٦/١٠ المؤرخ في ٢٠١٠/٠٤/١٨^[٢٣] كل القضايا المتعلقة بالبطاقة وحاملها.

يسمح نظام بطاقة الشفاء بمراقبة مدة صلاحية البطاقة، مراقبة حقوق المؤمن لهم اجتماعيا، مراقبة استهلاك المنتجات الصيدلانية، الإعدادات الأتوماتيكية للفاتورة الإلكترونية ورقة العلاجات، التأكد من هوية حامل البطاقة، التوقيع الإلكتروني للفاتورة، إنتاج وإرسال الفواتير الإلكترونية من قبل مهني الصحة إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء. وتمثل حلقة وصل بين كل الشركاء (الأطباء، الصيادلة، مخبر التحاليل الطبية، مكاتب الدخول بالمستشفيات، صانعي زجاج النظارات الطبية، الأطباء المستشارين للصندوق، ومختلف أعوان الصندوق الوطني).

من الناحية العملية، يمكن إبراز تأثيرها على مختلف الفاعلين في مجال الصحة من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم ٠٣: مميزات استخدام بطاقة الشفاء.

هيئة الضمان الاجتماعي	المؤمن اجتماعيا	شركاء الضمان الاجتماعي
- تحسين نوعية الأداء. - إنشاء بنك معلومات دقيقة للضمان الاجتماعي. - عصرنه التسيير بما يسمح متابعة أفضل ومراقبة أحسن للأداء. - معالجة ملفات التعويض والتحكم الجيد في المصاريف الصحية. - تسيير تطبيق نظام التعاقد مع الهياكل الصحية ومع المؤسسات العمومية للصحة.	- الاستغناء عن المستندات الورقية المستعملة للعلاج. - سرعة تحصيل التعويضات المستحقة. - تخفيف الإجراءات والغاء إجراءات التعويض على مستوى مراكز الضمان الاجتماعي. - تسهيل الانطلاق في حلقة موائية للإصلاحات وتطبيق نظام التعاقد مع الأطباء.	- عصرنه تسيير شركاء الضمان الاجتماعي. - تحسين نوعية الخدمات المعروضة على المؤمنين اجتماعيا. - تحسين العلاقة بين مقدمي الخدمات الصحية. - تسيير عملية الانضمام لنظام التعاقد مع مختلف الهيئات ذات العلاقة بالضمان الاجتماعي.

المصدر: نورالدين شنوفي، مولاي خليل، الاتجاه نحو إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر: الانجازات والمعوقات، تجربة قطاع الضمان الاجتماعي، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد ٠٦، العدد ١٠، جانفي ٢٠١٦، ص ٢٨٢.

بالإضافة لقطاع الضمان الاجتماعي، تعتبر مؤسسة بريد الجزائر من المؤسسات التي مست خدماته تغيرات واضحة، فبالإضافة إلى البطاقة المغناطيسية «la carte ccp» التي تسمح لحاملها القيام بعده عمليات من أي جهاز عبر التراب الوطني وفي أي وقت «خدمة السحب، خدمة الاطلاع على الرصيد، طلب نماذج ورقية للصكوك، شحن رصيد الهاتف»، بما يحقق الأمان «وجود رقم سري»، والسرعة والفعالية. يوفر بريد الجزائر كذلك الشباك الالكتروني، الذي يسمح بكل العمليات المتعلقة بالحساب البريد الجاري من أي جهاز مرتبط بالشبكة الداخلية لبريد الجزائر. كما توفر ذات المؤسسة خدمات عن طريق الهاتف، من خلال الرقم ١٥٣٠، بحيث يسمح بالإطلاع على الحساب البريد الجاري. ومؤخرا استحدثت آلية تتيح للزبون معرفة أي عملية في حسابه البريدي من خلال رسالة نصية قصيرة ترد هاتفه. أما عن الخدمات عبر الانترنت، فيعتبر موقع بريد الجزائر <http://www.poste.dz> بوابة تتضمن مختلف المعلومات والبيانات والاستمارات المستخدمة في قطاع البريد في الجزائر سواء للمواطنين، المؤسسات وقطاع الأعمال. و يسمح المرقع الفرعي للحساب البريدي الجاري <https://eccp.poste.dz> بالقيام بالعمليات

التالية: الإطلاع على الرصيد، طلب استمارات وصكوك بريدية، طلب البطاقة الذهبية، كشف العمليات في الحساب.

ووفرت المؤسسة مؤخرًا تطبيقًا على google play store ونافذت إلكترونية للشكاوي، بالإضافة إلى البطاقة الذهبية لبريد الجزائر، وهي بالإضافة إلى كونها بطاقة سحب، فهي بطاقة دفع كذلك.

٤- معوقات تطوير التكنولوجيا لتحسين الخدمات العمومية في الجزائر

تستمد معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وجودها من ثلاث عوامل أساسية. أولها معوقات مستمدة من محاذير الإدارة الإلكترونية ذاتها. وثانيها، معوقات مستمدة من الواقع الجزائري. أما العامل الثالث فمستمد من نقائص لا سياقية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، ففيما تعلق بمحاذير تطبيق الإدارة الإلكترونية، فيعزى إلى حالة الأمن الإلكتروني الذي يعيشه العالم، فقد عرف الهجمات الإلكترونية تزايدًا مطردًا، إذ أظهرت ثلاثة تقارير صورة قاتمة لتوجهات الجريمة الإلكترونية عالميًا، خلال العام الجاري، متوقعة أن يرتفع عدد الجرائم والهجمات الإلكترونية من مختلف الأنماط والدرجات، ليصل إلى ٥٥٦ مليون جريمة في عام ٢٠١٧ بأكمله، أي بمعدل ١٨ جريمة أو هجمة في الثانية، ما سيكبد المؤسسات والأفراد وحتى الحكومات خسائر مالية قد تتجاوز ١٠٠ مليار دولار، وتشير التوقعات إلى أن ٢٨,٩٪ من الجرائم ستقع في قطاع الصحة والطب، فيما ٣٥,١٥٪ ستقع في قطاع الأعمال، بينما سيكون نصيب التعليم ١٠,٧٪، والقطاع الحكومي والعسكري ٩,٩٪، والبنوك والمال والائتمان ٥,٣٪.^[٣٤]

أما عن المعوقات المستمدة من الواقع الجزائري، فتعزى إلى ضعف البنية التحتية، فالبرغم من الإنفاق العمومي والاستثمارات الهائلة تبقى الجزائر في المرتبة ٨٠ لمؤشر البنية التحتية للاتصالات السلوكية واللاسلكية، والمرتبة ١٢٢ في مؤشر البيئة السياسية والقانونية، والمرتبة ١٣٣ في مؤشر بيئة الإبداع والأعمال [وهي مؤشرات فرعية للجهازية الشبكية] من أصل ١٣٩ دولة^[٣٥]. وقد عززت العوائق الإدارية التقليدية البيروقراطية، مقاومة التغيير، ومعدلات الشفافية والفساد، ضعف استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال، إذ احتلت الجزائر المرتبة ١٣٠ في الاستخدام الحكومي للتكنولوجيات، والمرتبة ١٣٣ لاستخدام قطاع الأعمال^[٣٦]. وفي هذا الصدد لا يمكن تجاهل الفجوة الجهوية خاصة بين الشمال وأقصى الجنوب، وهو ما يعتبر إخلالاً بمبدأ المساواة في الانتفاع من المرافق والخدمات العمومية المشار إليها سابقاً.

وبالإضافة إلى ما ورد سابقاً، تتضمن الإدارة الإلكترونية خاصية وجود مواطنين غير قادرين على النفاذ إلى خدماتها، بسبب امتناعهم أو نتيجة عدم قدرتهم، إذ تؤدي هواجس اللامان في التكنولوجيا إلى تفضيل المعاملة وجهاً لوجه والمعاملة الورقية، ويعزى ذلك إلى فشل منظومة التوعية مدعومة بنوعية الخدمات الإلكترونية، وحدود تراكميتها وقبولها في الإدارات الأخرى. أما عن عدم القدرة على استخدامها فالسبب الأساسي لذلك هو عدم التمكن من استخدام التكنولوجيا لدى المواطنين بسبب الأمية التقليدية أو الأمية الإلكترونية، إضافة إلى عائق اللغة

تطرح الوزارات والمديريات مواقع باللغة الفرنسية فقط، أو بترجمات عربية ركيكة، وحجم الخدمات المطروحة الالكترونيًا.

الخاتمة

عرفت الإدارة العامة -فكرا وممارسة- تغيرات مستمرة عبرت عن استجابتها المنطقية للتغيرات البيئية الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والإيديولوجية. وبحكم خصوصية اعتبارها التجسد المؤسسي للدولة، فإن مجموع التطورات يحكمها تساؤل محوري عن مدى قدرتها على تحسين العلاقة بين المواطن والحكومات، خاصة في سياقات الديمقراطية وآليات الحسبة والمساءلة. وعلى اعتبار أن التطور التكنولوجي هو سمة مستهل الألفية الثالثة، فإن الجهود البشرية لتوظيف التطبيقات التكنولوجية منطقية. تجسدت في الفكر والممارسة الإدارية وعبرت عن تيار عالمي يعتبر الإدارة الالكترونية حتمية تطويرية تستجيب لتوقعات المواطنين من جهة، كما تتعامل بإيجابية مع محددات تقليدية لقياس الأداء الإداري الفعالية، التكلفة، الكفاءة. لم تكن الجزائر في منأى عن الاستجابة الحتمية والطوعية لتطويع التكنولوجيا لتحسين الخدمة العمومية، بحيث تبنت مشروع شامل هو "الجزائر الالكترونية ٢٠١٣" وتضمن كل جوانب تفعيل الخدمة الالكترونية البنية التحتية، رأس المال البشري، القوانين، الإجراءات، التقييم والتطوير. وتجلت في مختلف مؤسسات الخدمة العمومية كقطاع الصحة والعدالة والدفاع الوطني والأمن الوطني والتربية الوطنية والتعليم العالي، بالإضافة إلى البريد والضمان الاجتماعي. وعلى اعتبار أن الجهود النظرية جهود لا سياقية، فقد كان للخصوصية البيئية الجزائرية أثر بالغ في تحسين الخدمة العمومية من خلال الإدارة الالكترونية، بحيث أثر واقع البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، وعيوب التسيير التقليدية البيروقراطية ومقاومة التغيير، والخصائص الاجتماعية والثقافية على الاستخدامات الفردية والحكومية والربحية للتطور التكنولوجي، وبالتالي على جهود توفير الخدمات إلكترونيًا. لا يمتنع ذلك من الجزم بأن الخدمات العمومية عرفت تطورًا واضحًا ولو في بعض إجراءاتها. فالطوابير التي كانت سمة كل الإدارات العمومية أصبحت نادرة، والكثير من التنقلات التي كان يتكبدتها المواطن استبدلت بنافذه على حاسوب في مؤسسة خدمية أو في حاسوبه الشخصي في بعض الأحيان. كما أن الملفات الورقية عرفت طريقًا للاختزال من خلال بوابة المواطن الجزائري. إن جهود تطبيق الإدارة الالكترونية عمل لا يمكن أن تتولاه وزارة واحدة، ولا سلطة واحدة [الجهاز التنفيذي] كما لا يمكن أن تتولاه الحكومة بمعزل عن الشعب. إنه تطور يتطلب تضافر جهود كل القطاعات، وكل الفاعلين [حكاما ومحكومين] وفق إستراتيجية يفترض أن تكون واضحة وتحتكم لمنطق وجودي-نفعي.

الهوامش والإحالات

- ^(١) الدحوان عبد الله بن سعيد، دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسيحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل ونبع، قسم الإدارة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، ٢٠٠٨، ص ٢٠.
- ^(٢) عبد الناصر موسى، قريشي محمد، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا جامعة بسكرة"، مجلة الباحث، عدد ٠٩، ٢٠١١، ص ٨٩.
- ^(٣) صالح القحطاني، تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني، مذكرة ماجستير، العلوم الأمنية والإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ٢٠١٠، ص ١٢.
- ^(٤) عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، ٢٠١٠/٢٠٠٩، ص ١٢.
- ^(٥) نجم احمد عبود، الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية، الوظائف، المجالات: عمان الأردن، دار البازوري العملية للنشر والتوزيع، ٢٠١٢، ص ١٥٨.
- ^(٦) ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، المملكة السعودية: معهد الإدارة العامة، ٢٠٠٥، ص ٢١.

^(٧) Cabinet office UK, e government. London: crown copyright, 2000, p 1-3.

^(٨) Amal Al-Harhi, A Study of the Deployment of E-Government in Developing Countries . (BSc) Information Systems with Management Studies, 2002/2003 p 19-21.

https://minerva.leeds.ac.uk/bbcswebdav/orgs/SCH_Computing/FYProj/reports/0203/Al-Harhi.pdf

^(٩) معلومات أكثر يمكن الإطلاع على الموقع الرسمي لمجلة حلف شمال الأطلسي على الرابط التالي:

<http://www.nato.int/docu/review/2011/11-september/Cyber-Threads/AR/index.htm>

^(١٠) معلومات أكثر حول مراحل بناء استراتيجية الكترونية للخدمات الإدارية، يمكن الإطلاع على:

Bernd W. Wirtz, Peter Daiser, E-Government Stregy Process Instruments. German University Of Administrative Sciences Speyer, 2015.

^(١١) يعتبر مؤشر تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال مؤشرا مدمجا يتضمن المؤشرات الفرعية التالية: النفاذ لتكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT access)، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT use)، ومهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT skills). لمعلومات أكثر اطلع على التقرير التالي:

International Telecommunication Union, Measuring the Information Society Report 2016. Geneva : ITU, 2016.

^(١٢) رفاعة شريفة، نظريات الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية، جامعة ورقلة /الجزائر: مجلة الباحث، العدد ٠٦، ٢٠٠٨، ص ١٠٧.

^(١٣) المرجع نفسه، ص ١٠٦.

^(١٤) University of Mumbai, op.cit. p ١٣-١٢

^(١٥) SIGMA,OECD , The Principles Of Public Administration, p 67.

<http://www.sigmaweb.org/publications/Principles-Public-Administration-Nov2014.pdf>

^(١٦) Milana Otrusynova, Eliska Pastuszkova, concept of 3 E's and public administration performance. International journal of systems applications, engineering and developepment, issue 2, vol 6, 2012, p 174.



(١٧) بوعبدالله الصالح، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر. أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف ١، ٢٠١٣-٢٠١٤، ص ٥٩.

(١٨) الجمهورية التونسية، الوزارة الأولى، البرنامج الوطني لجودة الخدمات الإدارية، ص ٩.

www.pm.gov.tn/pm/upload/fck/File/plan_national_qualite_ar.pdf.

(١٩) معلومات أكثر عن تغير طبيعة الدراسات المتعلقة بالعلاقة بين الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية وتقديم الخدمات العامة، أنظر: Bernd W. Wirtz & Peter Daiser, op.cit, pp31-34.

[20] Richard Amaechi Onuigbo, Eme Okechukwu, Electronic governance & Administration in Nigeria: prospects & challenges. Arabian journal of business and management review, vol 5, N 03, October 2015, p22.

[21] Amal Al-Harhi, op.cit, p12.

(٢٢) مختار حماد، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر-بن يوسف بن خدة، ٢٠٠٧، ص ٧٨-٧٣.

[23] National Audit Office (UK), Better Public Services through e-government. London : National Audit Office

Press Office, 2002, pp 49-60.

[24] République Algérienne Démocratique et Populaire, e-Algérie 2013. Décembre 2008

www.algerianembassy.ru/pdf/e-algerie2013.pdf

[25] United Nations , United Nations E-Government Survey 2016. Un : New York, 2016, P 177

(٢٦) يتضمن مؤشر البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية المؤشرات الفرعية التالية: استخدام الأفراد للإنترنت، اشتراكات الهاتف الثابت لكل ١٠٠ شخص، اشتراكات الهاتف الخليوي لكل ١٠٠ شخص، اشتراكات اتصال الإنترنت السلكي لكل ١٠٠ شخص، اشتراكات اتصال الإنترنت اللاسلكي لكل ١٠٠ شخص.

[27] The World Economic Forum, op.cit, p 18.

[28] ibid, p 18.

(٢٩) يتم تصنيف الدول وفق مؤشر الخدمة عبر الإنترنت على مقياس من ٠ إلى ١. ويتضمن المؤشر مؤشرات فرعية لكيفية الوصول للخدمة وفرص الاستفادة: إيجاد الموقع الإلكتروني باستخدام أدوات البحث، تحديث الموقع خلال ثلاث أشهر الماضية، الدخول بأكثر من لغة، توفير الخريطة /المؤشر، خاصية المساعدة /الأسئلة الشائعة، خيارات البحث المتقدم، بيان الخصوصية، الموقع الإلكتروني الآمن، والخدمات المتوفرة عبره إنشاء حساب شخصي، تقديم ضرائب الدخل، تسجيل اسم عمل، طلب مزايا الضمان الاجتماعي، طلب شهادة الميلاد، شهادة زواج، سد الغرامات، سد المنافع، طلب التصاريح، طلب رخصة سياقة/بطاقة هوية، خدمات إلكترونية أخرى

[30] United Nations, op.cit, p 81.

(٣١) الموقع الرسمي لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة.

<http://www.mptn.gov.dz/ar/content/مؤشرات-تكنولوجيا-الاعلام-والاتصال-ومجتمع-المعلومات>

ج.ج.ج. قانون رقم ٠١/٠٨ مؤرخ في ١٥ محرم عام ١٤٢٩ الموافق ٢٣ يناير سنة ٢٠٠٨، يتم القانون رقم ٨٣-١١ (32) المؤرخ في ٢١ رمضان عام ١٤٠٣ الموافق ٢ يوليو ١٩٨٣ والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية، الجريدة الرسمية رقم ٠٤، ٢٠٠٨، الجريدة الرسمية، العدد ٠٤، ٢٧ يناير سنة ٢٠٠٨، ص ٠٤.

ج.ج.ج. مرسوم تنفيذي رقم ١١٦-١٠ مؤرخ في ٣ جمادى الأولى عام ١٤٣١ الموافق ١٨ أبريل سنة ٢٠١٠، يحدد^(٣٣) مضمون البطاقة الإلكترونية للمؤمن له اجتماعيا والمفاتيح الإلكترونية لهياكل العلاج والمهنيي الصحة وشروط تسليمها واستعمالها وتجديدها. الجريدة الرسمية، الجريدة الرسمية، العدد ٢٦، ٢١ أبريل سنة ٢٠١٠، ص ١٢.

(٣٤) جريدة الإمارات اليوم، الصفحة الرسمية، 556 مليون جريمة إلكترونية متوقعة عالمياً في ٢٠١٧.

<http://www.emaratalyoum.com/technology/electronic-equipment/2016-10-24-1.939724>

³⁵ The World Economic Forum, op.cit, p 17.

³⁶ ibid, p19.