

## واقع جاهزية الحكومة الالكترونية بالجزائر:

قراءة في المؤشرات والمعوقات، 2003 – 2018.

**State of e - government readiness in Algeria:  
view of indicators and obstacles, 2003 – 2018.**



سليم بلحماش

جامعة الجزائر3، الجزائر. [salimbelhameche@gmail.com](mailto:salimbelhameche@gmail.com)

تاريخ قبول النشر: 2019/06/22

تاريخ الإستلام: 2019/02/11

### ملخص:

لقد اكتسب مصطلح الحكومة الالكترونية أهمية بالغة نتيجة للتطورات العالمية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فأصبحت أغلب الحكومات تسعى في تطبيقها والانطلاق في ترقية وتطوير الأنشطة والخدمات التي تقدمها للمواطن وتسهيل تجسيد طلباتهم بعيدا عن كل الممارسات البيروقراطية، وهذا نظرا لما تقدمه من امتيازات وتسهيلات وتبسيط للإجراءات. والجزائر على غرار كل دول العالم حاولت إطلاق بوابة للحكومة الالكترونية أطلق عليها تسمية بوابة المواطن الجزائري، إلا أن غياب الرؤية الإستراتيجية ووجود العديد من العراقيل الإدارية والسياسية حال دون نجاح المشروع. تهدف هذه الورقة البحثية إلى تحديد مكانة الحكومة الإلكترونية الجزائرية في التصنيفات العالمية، وفيما تتمثل الصعوبات والمعوقات التي تقف أمامها ومع تقديم مجموعة من الاقتراحات التي من شأنها أن تساهم في تحسين مكانة الحكومة الالكترونية الجزائرية عالميا. الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية؛ الإدارة العامة الالكترونية؛ بوابة المواطن الجزائري.

### Abstract:

The term e-government has become very important as a result of the global developments in the field of information and communication technologies, and most governments are seeking to apply it and start to promote and develop their activities and services to citizens and facilitate their applications from all bureaucratic practices. Algeria, like all other countries in the world, has tried to launch a portal for e-government called the portal of the Algerian Citizen, but the lack of strategic vision and the existence of many administrative and political obstacles prevented the success of the project. The aim of this paper is to determine the status of the Algerian e-government in the international classifications, and the difficulties and impediments that stand in front of it and the presentation of a set of proposals that would contribute to improving the status of e-government Algeria globally.

**Keywords:** e-government; e-public administration; the Algerian citizen portal.

\* المؤلف المرسل: سليم بلحماش، [salimbelhameche@gmail.com](mailto:salimbelhameche@gmail.com)

مقدمة:

عرف العالم في السنوات الأخيرة العديد من التحولات المتسارعة في مختلف المجالات، فالانفتاح على تكنولوجيا الإعلام والاتصال شكلت تحديا حقيقيا للحكومات للتوجه نحو رقمنة الخدمات التقليدية المقدمة في الإدارات العامة، وعادة ما يطلق على هذا التحول تسمية الحكومة الالكترونية أو الإدارة العامة الالكترونية، فأمام تزايد المطالب للاستخدام الاستراتيجي والمنسق لتقنيات المعلومات والاتصالات أصبح التواصل مع الحكومات ضرورة ملحة لكل المواطنين ولأصحاب الأعمال والمؤسسات، في ظل تعقد وتنوع مهام الإدارات بمختلف أشكالها وأحجامها، فالحكومات اليوم مجبرة على مواكبة ركب التحول التكنولوجي.

لقد لجنت العديد من الدول لصياغة استراتيجيات وطنية للحكومة الإلكترونية، وزيادة الإنفاق من أجل تعزيز قدرات القطاع العام بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذا بغية تبني سياسات تستجيب لتطلعات المواطنين خاصة من أجل تكوين وبناء خدمات تسهل عليهم عملية التواصل مع الحكومة وخدماتها.

أصبحت الحكومة الإلكترونية أكثر جاذبية فهي تتيح للبلدان النامية فرصة للتوجه نحو الحكم الرشيد، فمع ارتفاع نسب الإنفاق العام وزيادة المطالب بترشيد النفقات وكذا الرغبة للقضاء على كل أشكال البيروقراطية والمحسوبية التي تنخر الإدارات توجهت العديد من الحكومات نحو تقريب الإدارة أكثر فأكثر من المواطن وتسهيل ممارساته الإدارية اليومية باختلافها.

والجزائر كغيرها من الدول عملت على إرساء بوادر لبناء إدارة عامة إلكترونية في إطار مشروع الحكومة الالكترونية 2013، إلا أن سوء التعامل مع المشروع وعدم تجهيز البنى التحتية اللازمة جعلت المشروع يتخرب ولا يتحقق. فما مدى جاهزية الحكومة الالكترونية بالجزائر؟ وفيما تتمثل معوقات إرساءها؟

تهدف هذه الورقة البحثية إلى توضيح مفهوم الحكومة الالكترونية، وتحديد مؤشرات قياسها وهذا بهدف تحديد مكانة الحكومة الإلكترونية بالجزائر ضمن التصنيفات العالمية، مع تقديم مجموعة من المقترحات لتحسين تصنيفها في ظل المعوقات التي تواجهها. وبغرض الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع، تم تقسيم هذه الورقة البحثية إلى محورين أساسيين، يتعلق الأول بتحديد مفهوم الحكومة الإلكترونية مع التفصيل في أبعادها وأهدافها، في حين يعالج المحور الثاني واقع الحكومة الالكترونية بالجزائر وهذا للتفصيل في خدمات بوابة المواطن الجزائري وتحديد المكانة العالمية التي تحتلها في إطار التصنيفات التي وضعت لهذا الغرض.

لقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي وكذا منهج دراسة الحالة لاعتبارهما الأنسب مع طبيعة الموضوع، وللإجابة على أسئلتنا قسمنا الدراسة إلى محورين رئيسيين يتعلق الأول بالإطار النظري للحكومة الالكترونية وأهميتها، في حين يرتبط الثاني بواقع الحكومة الالكترونية بالجزائر من خلال تحليل محتوى البوابة الالكترونية للمواطن الجزائري.

1. مفهوم الحكومة الالكترونية:

إن التقدم العلمي والتطور التقني أفرز العديد من المصطلحات الجديدة، خاصة مع تصاعد موجات التوجه نحو الأعمال الالكترونية فانتقلنا من الإدارة التقليدية نحو الإدارة الرقمية، إلا تنوع المفاهيم وكثرتها جعل الغموض يشوبها بسبب تقارب مدلولاتها.

أ. تعريف الحكومة الالكترونية وأسباب ظهورها:

تعددت وتنوعت التعريفات التي قدمت لمفهوم الحكومة الالكترونية بناء على التطور التاريخي للمصطلح وكذا استنادا للزاوية التي ينظر إليها الباحثون للمفهوم، فالمصطلح لم يعرف استقرارا ولا ثباتا، تعرف الحكومة الالكترونية على أنها: "الانتقال من تقديم الخدمات العامة، والمعاملات من شكلها الروتيني إلى الشكل الالكتروني عبر الانترنت" (مصطفى يوسف كافي، 2009، ص. 20)، جاء هذا التعريف ليصف المرحلة الانتقالية في تقديم الخدمات من الشكل التقليدي على مستوى المكاتب إلى الاستعانة بالانترنت لتقديم نفس الخدمات ولكن بطريقة إلكترونية.

في حين تعرفها هيئة الأمم المتحدة سنة 2008، بأنها الابتكار المستمر في تقديم الخدمات، المشاركة العامة والحكم من خلال تحويل العلاقات الخارجية والداخلية باستخدام تكنولوجيا المعلومات وخاصة الإنترنت (UNDESA, 2008, p. 69)، إلا أنه في سنة 2014 نفس الهيئة نشرت تعريف آخر باعتبار الحكومة الالكترونية أنها استخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة لتبسيط وتكامل عمليات سير العمل، وإدارة البيانات والمعلومات بشكل فعال، وتعزيز تقديم الخدمات العامة، وكذلك توسيع قنوات الاتصال للمشاركة وتمكين الناس من المشاركة (UNDESA, 2014, p. 02)، يتضح من خلال هذا التعريف بأن الحكومة الالكترونية بات تحمل أبعاد جديدة من خلال ضرورة توسيع وتنوع قنوات الاتصال وهذا نتيجة لظهور تكنولوجيات جديدة على غرار الهواتف الذكية، الموزعات الالكترونية واللوحات الالكترونية باختلاف أنواعها.

فالحكومة الالكترونية هي أيضا الإدارة العامة الالكترونية للأعمال والوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين أو لقطاع الأعمال، أو بين مؤسسات الدولة ووكالاتها وأجهزتها عبر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (كافي، 2009، ص. 23). تتميز الحكومة الإلكترونية عن الحكومة التقليدية بمجموعة من العناصر المتمثلة في كونها (محمود القدوة، 2010، ص. 43):

- إدارة بلا أوراق: بحيث يعوض الورق بالمعاملات الالكترونية من تسجيل وتعبئة لاستمارات إلكترونية، الحصول على فواتير إلكترونية وتسديدها مباشرة عبر الحواسيب، بالإضافة إلى مختلف التعاملات التي تتم عبر البريد الالكتروني والصوتي.

- إدارة بلا مكان: إذ تعد الحكومة الالكترونية مجال افتراضي يتم تخزين مختلف التعاملات في خوادم إلكترونية، كما أن مختلف التعاملات تتم عبر وسائل الاتصال الحديثة مثل الهواتف والحواسيب.

- إدارة بلا زمان: في العادة الإدارات التقليدية تعمل بدوام محدد من ناحية التوقيت وأيام العمل، أما الحكومة الالكترونية فهي عبارة عن إدارة بلا توقيت محدد يستطيع المواطن التعامل معها طوال أيام الأسبوع ودون انقطاع.

وقد ساهم في ظهور الحكومة الالكترونية العديد من العوامل على غرار العوامل السياسية مثل ظهور مصطلح العولمة، وتزايد المنافسة على إعادة صياغة الحكومة الكترونيا من خلال تقديم خدمات أسهل للمواطنين، بالإضافة إلى دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الالكترونية في الدول النامية (سيد أحمد مسيردي، خديجة سعدي، ديسمبر 2013، ص. 264). كما ساهم التطور التكنولوجي في بناء شبكات رقمية جد مؤمنة، بتقنيات تشفير صعبة الاختراق، وهو ما جعل الحكومات لا تتخوف من مشاركة المعلومات مع أطراف أخرى عبر

البوابات الالكترونية، أما من الناحية الاجتماعية فالوعي الاجتماعي بتكنولوجيات المعلومات وزيادة المطالب بتسهيل الإجراءات كان دافعا للتوجه نحو رقمنة الخدمات.

#### ب. عناصر وأبعاد الحكومة الإلكترونية:

تشمل الحكومة الالكترونية مجموعة من العناصر والتي تعد أساس قيامها واستمراريتها على غرار الإمكانيات البشرية، والإمكانيات التكنولوجية المتطورة، إضافة إلى الحماية القانونية اللازمة لهذه الإمكانيات البشرية والتكنولوجية. فالحكومة الالكترونية تستهدف إعادة تنظيم الخدمات المقدمة، والأدوات المستخدمة لتحقيق الأهداف المطلوبة، وفيما يلي أهم هذه العناصر (عصام عبد الفتاح مطر، 2008، ص. 40):

- العنصر البشري: يعتبر أهم عناصر الحكومة الإلكترونية وذلك باعتباره العنصر المحرك للمشروع، فالإرادة البشرية ستكون السبب الرئيسي في تصميم وتطوير حكومة الكترونية فعالة بحيث يتضمن العنصر البشري مختلف القائمين على المشروع من إداريين وتقنيين "مدير نظم المعلومات، مدير نظم معالجة البيانات، المبرمجون...".

- الأجهزة الإلكترونية: بفضل التطور التكنولوجي المستمر أصبح بإمكان الجميع القيام بالعديد من التعاملات وهو في مسكنه الخاص، فاستخدام الأجهزة الإلكترونية هو أحد العناصر المهمة واللازمة لبناء الحكومة الالكترونية، إذ تعد وسيلة لنقل واستقبال المعلومات وتخزينها، ومن ثم فإن الأجهزة الإلكترونية تؤدي دورا متميزا في توفير خدمة ممتازة وسريعة لمستخدمي المعلومات، كما أنها تعمل على زيادة مقدار ومعدل إنجاز الأعمال بأقل تكلفة.

- توفير الحماية الالكترونية: تتعرض مختلف المنصات الالكترونية إلى تهديدات مرتبطة بالاختراق والقرصنة، مما يستوجب توفير خوادم الكترونية محمية بأنظمة تشفير بالغة التعقيد، كما انه على الحكومة توفير تشريعات خاصة تحكم طبيعة التعاملات ونوعها.

في حين يصنف الباحثون الحكومة الالكترونية إلى عدة أبعاد، لكن النوع الشائع هو بالاستناد للعلاقات التي تنشئ من خلالها، فسابقا كانت ذات توجه واحد من الحكومة نحو المؤسسات والأفراد لكن اليوم تطورت وتنوعت العلاقات لدرجة التشعب، فالعلاقة لم تعد أحادية الطرف كما كانت بل أصبحت متبادلة، ويمكن حصر طبيعة هذه العلاقات في الأصناف التالية (أسامة بن صادق طيب وآخرون، 2006، ص. 19-20):

- الحكومة للمواطن G2C: من خلال توفير الدفع الذاتي لتقديم الخدمات العامة مباشرة وخاصة من خلال توصيل الخدمة الالكترونية لتقديم المعلومات والاتصالات.

- الحكومة للأعمال G2B: تقوم بمبادرات الصفقات التجارية الالكترونية مثل الحيازة الالكترونية وفتح سوق الكتروني لمشتريات الحكومة والقيام بمنقصات الحيازة الحكومية من خلال الطرق الالكترونية لتبادل المعلومات والبضائع.

- الأعمال للحكومة B2G: القيام بمناقصات الحيازة الحكومية من خلال الطرق الالكترونية لبيع البضائع والخدمات.

- الحكومة للحكومة G2G: تزود أقسام أو وكالات الحكومة بالتعاون والاتصالات بصورة مباشرة، وبقواعد بيانات حكومية هائلة للتأثير على الكفاءة والفعالية، وتشمل أيضا التبادل الداخلي للمعلومات والمعدات.

"واقع جاهزية الحكومة الالكترونية بالجزائر: قراءة في المؤشرات والمعوقات، 2003-2018" سليم بلحماس

- الحكومة للمنظمات اللاربحية G2N: تزود الحكومة المنظمات اللاربحية، والأحزاب السياسية والمنظمات الاجتماعية والهيئات التشريعية بالمعلومات.  
- المؤسسات اللاربحية للحكومة N2G: تبادل المعلومات والاتصالات بين الحكومة والمؤسسات اللاربحية والأحزاب السياسية، المنظمات الاجتماعية والهيئات التشريعية بالمعلومات.  
ج. أهداف الحكومة الإلكترونية:

تهدف الحكومة الإلكترونية بصفة عامة إلى الاستفادة من المميزات الرئيسية لتطبيقها والتي تتمثل بصورة مباشرة في السرعة والدقة في انجاز المعاملات وتقليل وقت الجهد والتكلفة (عبد لله حاج سعيد، أكتوبر 2015، ص. 12)، ويتجلى ذلك من خلال النقاط التالية:

- تخفيض التكاليف في الأعمال الإدارية (أعمر يوسف، نوفمبر 2011، ص. 142): في ظل نظام العمل بالحكومة الإلكترونية سيتم الاستغناء عن العديد من المناصب الإدارية مما يعني خفض نسب الرواتب والأعباء التي ستدفعها الإدارات للموظفين، كما ستخفض تكاليف الطبع واستعمال الورق.

- التقليل من التعقيدات الإدارية: من بين الغايات التي وجدت من أجلها الحكومة الإلكترونية هي تسهيل وتبسيط الإجراءات للمواطن فمن خلالها سيقصر التعامل مع طرف واحد فقط من أجل استخراج الوثائق دون تحمل معاناة المرور بالعديد من الأكوام والمصالح.

- تحسين مستوى الخدمات: مما لا شك فيه أن الحكومة الإلكترونية وكذلك الإدارة الإلكترونية تهدف في النهاية إلى تقديم الخدمات إلى الجمهور أو العملاء بشكل لائق وبمواصفات تنفق وجودة الحكومة الإلكترونية ذاتها ولذلك فإن مخططي برامج الحكومة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور.

- تحقيق الإفادة القصوى لعملاء الحكومة الإلكترونية: تتحقق الإفادة القصوى للمتعاملين مع الحكومة الإلكترونية بوجود أسلوب موحد للتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الحكومة (محمد أحمد سمير، 2008، ص. 64).

## 2. واقع الحكومة الإلكترونية بالجزائر:

منذ سنوات اتجهت جهود الجزائر إلى الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ودمجها في المؤسسات العمومية بهدف تطوير الإدارة وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، إلا أن هذه الجهود بالمقارنة بالمتطلبات والتحديات الكبرى التي يعرفها مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال تبقى جد ضئيلة.

### أ. تحليل بوابة المواطن الجزائري:

أطلقت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال على الانترنت في سنة 2011 بوابة المواطن (http://www.elmouatin.dz, 03/12/2018)، من أجل السماح للمواطن بامتلاك نفاذ مباشر وواضح إلى مجمل الإجراءات الإدارية وقائمة الخدمات التي تقدمها الإدارات وإلى كل المعلومات التي من شأنها أن تكون مفيدة له.

إذ أن هذه البوابة تسمح للمواطن من الإطلاع على العديد من الخدمات على موقع واحد عوض البحث في العديد من المواقع، بحيث توفر البوابة مختلف المعلومات حول الخدمات العمومية باللغتين العربية والفرنسية. فهذه الورقة البحثية تربو إلى تحليل محتوى هذه البوابة والخدمات التي توفرها بحكم كونها الواجهة الرئيسية التي وضعت من أجل تسهيل تعاملات المواطن الجزائري، فهي البوابة تحتوي على عدد هائل وكبير من المعلومات والتي تم تبويبها إلى ثلاثة عناصر رئيسية:

- خدمات المواطن: وهي مجموعة من الخدمات التي تهتم المواطن وتمثل أساس قيام البوابة، يشمل هذا العنصر مختلف النصوص القانونية والإجراءات الإدارية المطلوبة بهدف الحصول على مختلف الوثائق، قسمت بدورها إلى ثلاثة تصنيفات: يضم التصنيف الأول المصالح "المواطنة، الأسرة، وسائل التنمية، الحياة العملية، وسائل الراحة، الشركة"، في حين التصنيف الثاني هو مكان الحصول على الخدمات إذ توفر معلومات تفصيلية حول 50 مكان مقترح تشمل مختلف "الدوائر، الولايات، المحاكم، القنصليات..."، أما التصنيف الثالث هو حسب القطاع الوزاري للخدمة تشمل "رئاسة الجمهورية + 31 وزارة".

- خدمات عن بعد: يحتوي هذا العنصر على 13 خدمة عن بعد، وهي عبارة عن خدمات متوفرة في مواقع خارجية " تشمل التعليم، السكن، البريد، العدالة، الوظيفة العمومية...".

- الدليل: هو دليل مفصل لعناوين وأرقام الهواتف لستة أنواع من الإدارات العمومية على غرار "السفارات، الولايات، المؤسسات والوزارات، العيادات الخاصة... الخ". لكن أغلب هذه المعلومات غير محينة خاصة أرقام الهواتف التي تم تبديلها نتيجة لتحول اتصالات الجزائر نحو الألياف البصرية وما تبع ذلك من تغيير وتحويل للأرقام السابقة.

كما تسمح البوابة الالكترونية بالاطلاع على 54 نص قانوني، وتجب على 16 سؤال من بين أكثر الأسئلة المتداولة لدى المواطنين، إلا أن من بين أكثر عيوبها هو عدم تحديث الصفحات وكثرة الروابط غير النشطة، مما يؤدي إلى ظهور صفحات الخطأ 404 وهو رمز خطأ بروتوكول اتصال HTTP على الإنترنت والذي يتم إرجاعه بواسطة خادم HTTP للإشارة إلى أن الملفات أو الصفحات المطلوبة غير موجودة.

بالإضافة لكون الموقع غير آمن بحيث لا يدعم خاصية HTTPS، وأمام تنوع وكبر حجم المعلومات المعروضة في البوابة يواجه الزائر صعوبة لإيجاد المعلومة التي يبحث عنها، فالبوابة تشوبها العديد من العيوب والنقائص يتوجب على القائمين عليها إعادة النظر في طريقة عرض هذه المعلومات خاصة من ناحية التصنيف، وهذا بهدف تسهيل البحث عن المعلومة وتسهيل عملية التصفح.

ب. قياس مؤشر الجاهزية الشبكية للجزائر ومكانة حكومتها الالكترونية:

كل سنة يقوم المنتدى الاقتصادي العالمي بإصدار تقرير حول مؤشر الجاهزية الشبكية ويطلق عليه أيضا تسمية الجاهزية التكنولوجية، بحيث يتم تطوير هذا المؤشر من قبل مجموعة تكنولوجيا المعلومات بجامعة هارفارد منذ عام 2002. ويقاس التصنيف ثلاثة عناصر ذات أبعاد فرعية (World Economic Forum, INSEAD, 2016, p. 36):

- بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي يقدمها بلد أو مجتمع معين (السوق، والبيئة السياسية والتنظيمية، والبنية التحتية).

"واقع جاهزية الحكومة الالكترونية بالجزائر: قراءة في المؤشرات والمعيقات، 2018-2003" سليم بلحماس

- استعداد أصحاب المصلحة الرئيسيين في البلاد (الأفراد، الشركات والحكومات) لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين هؤلاء أصحاب المصلحة.

جدول رقم 1: مؤشر الجاهزية الشبكية للجزائر وترتيبها العالمي من سنة 2010 إلى سنة 2016.

السنة	2011-10	2012	2013	2014	2015	2016
الترتيب العالمي	117 من أصل 138	118 من أصل 142	131 من أصل 144	129 من أصل 148	120 من أصل 143	117 من أصل 139
مؤشر الجاهزية الشبكية "7-1"	3.2	3.0	3.1	3.0	2.8	3.2

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير المنتدى الاقتصادي العالمي من سنة 2010 إلى سنة 2016.

الملاحظ بأن الجزائر منذ 6 سنوات لم تتعدى عتبة المرتبة 117 عالميا من أصل 139 دولة، كما عرفت عدة فترات تراجع بين 2012 و 2015 أين احتلت المرتبة 131 عالميا من أصل 144 دولة شاملا التصنيف وهو ما يعد أسوأ مرتبة احتلتها الجزائر منذ نشأة التصنيف، لكي تعود إلى المرتبة 117 عالميا سنة 2016، وبمؤشر جاهزية 3.2 نقطة على 7 نقاط، مما يدل على ضعف الجاهزية التكنولوجية للجزائر، وهذا يعود لعدة عوامل على رأسها ضعف المؤشرات الفرعية للاستعمال الحكومي ومؤشر التأثير الاجتماعي، وهو ما سنوضحه في الجدول التالي:

جدول رقم 2: عينة من المؤشرات الفرعية للجاهزية الشبكية للجزائر وترتيبها العالمي من سنة 2010 إلى سنة 2016.

السنة	2011 - 2010	2012	2013	2014	2015	2016
أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رؤية الحكومة "7-1"	123 / 3.1	133 / 2.7	144 / 2.6	122 / 3.2	116 / 3.2	119 / 3.1
مؤشر الخدمة الحكومية على الإنترنت "0-1"	125 / 0.10	126 / 0.10	120 / 0.25	/ 0.25 123	133 / 0.08	130 / 0.08
مؤشر المشاركة الإلكترونية "0-1"	126 / 0.01	129 / 0.01	106 / 0.05	/ 0.05 107	134 / 0.08	132 / 0.08

"واقع جاهزية الحكومة الالكترونية بالجزائر: قراءة في المؤشرات والمعيقات، 2003-2018" سليم بلجماش

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير المنتدى الاقتصادي العالمي من سنة 2010 إلى سنة 2016.

يوضح الجدول ضعف الأهمية التكنولوجية في الرؤية الحكومية للجزائر، بحيث لا تأخذ حيز كبير من الاهتمام، كما أن أفضل نسبة تحصلت عليها كانت سنتي 2014 و2015 بمعدل 3.2 نقطة من أصل 7 مما سمح لها أن تصنف 122 و 116 عالميا على التوالي، كما سمح لها التقدم بـ 22 مرتبة من سن 2013 إلى 2014، ومن ثم تحسن طفيف في 2015 من ناحية الترتيب من دون تغير في معدل مؤشر أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في رؤية الحكومة للتقدم بستة مراتب عالمية مقارنة بسنة 2014، لكن سرعان ما فقدت ثلاثة مراتب سنة 2016، ليصبح تصنيف الأهمية التكنولوجية في الرؤية الحكومية سنة 2016 المرتبة 119 عالميا من أصل 139 دولة وهو تحت المعدل العام المسجل من ذات السنة.

في حين مؤشري الخدمة الحكومية على الإنترنت والمشاركة الإلكترونية يعدان من بين الأضعف عالميا إذ أثبت التصنيف محدودية الخدمات المقترحة وضعفها، وهذا نتيجة لعدم عصنة ورقمنة الخدمات الموجه للمواطنين واقتصارها على عدد بسيط من الخدمات التي قد تبدو جد تقليدية مقارنة بباقي الدول، ناهيك عن ضعف الحماية الالكترونية للمعلومات مما يجعل طرح خدمات جديدة شبه مستحيلا وهذا حماية للبيانات الشخصية للأفراد.

جدول رقم 3: تطور معطيات البوابة الالكترونية الجزائرية من سنة 2003 إلى سنة 2018

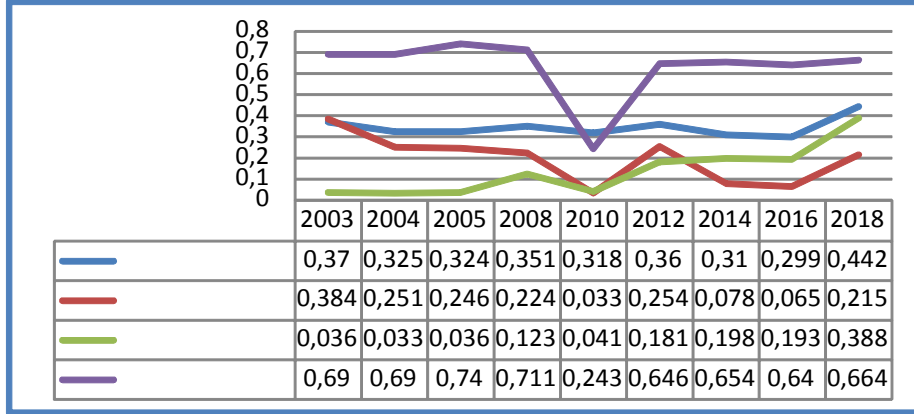
السنة	الترتيب العالمي	المؤشر العام	الحضور على الواب	البنية التحتية	رأس المال البشري
2003	91	0.370	0.384	0.036	0.69
2004	118	0.325	0.251	0.033	0.690
2005	123	0.324	0.246	0.036	0.690
2008	121	0.351	0.224	0.123	0.711
2010	131	0.318	0.033	0.041	0.243
2012	132	0.360	0.254	0.181	0.646
2014	136	0.310	0.078	0.198	0.654
2016	150	0.299	0.065	0.193	0.64
2018	130	0.422	0.215	0.388	0.664

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير هيئة الأمم المتحدة قسم الشؤون الاقتصادية والاجتماعية من 2003 إلى 2018

بعد مرور أزيد من 15 سنة من صدور أول تقرير لتصنيف الحكومات الالكترونية عبر دول العالم لا تزال تعاني الجزائر من تقهقر وتراجع نتيجة لضعف السياسات المتخذة وعدم استغلال الموارد بأسلوب فعال وكفى، فالجزائر حسب التقارير لا تعاني من نقص المورد البشري فالرأس المال البشري متوفر وبنسبة عالية خاصة في ظل مواكبة الجامعات للتخصصات التقنية وكذا توفر معاهد تكوينية متخصصة، إلا أن البنية التحتية تظل متأخرة فالمواطن الجزائري اليوم يعد أكثر استخداما للتكنولوجيا الحديثة في نشاطاته اليومية والمنزلية في ظل تأخر الإدارة في اقتناء آخر المعدات الحديثة نتيجة للاعتماد على الأساليب التقليدية في التسيير وفي أغلب المؤسسات والإدارات العمومية.



الشكل رقم 01: رسم بياني لمعطيات البوابة الالكترونية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير هيئة الأمم المتحدة قسم الشؤون الاقتصادية والاجتماعية من 2003 إلى 2018

بالرغم من التقدم المحرز والمقدر بعشرين مرتبة في ظرف سنتين فقط "من 2016 إلى 2018" مروراً من المرتبة 150 عالمياً إلى المرتبة 130 عالمياً، إلا أن مؤشر الحضور على الواب أو الخدمات المقدمة إلكترونياً لا يرقى إلى مستوى عالي (UNDESA, 2018, p. 135) يستجيب للمقاييس المطلوبة ولتطلعات المواطن، فبالرغم من التوجه نحو رقمنة بعض الملفات يظل الملف الورقي هو الأهم بالنسبة للإدارات الجزائرية فكثيراً ما يطلب من المواطن أن يقوم بالتسجيل إلكترونياً لكي يتم فيما بعد استدعائه لإحضار ملف ورقي مما يؤكد عدم نجاعة وفعالية الخدمة المقدمة إلكترونياً.

#### ج. معيقات تعزيز مكانة الحكومة الإلكترونية بالجزائر:

لقد تم إطلاق مشروع الحكومة الالكترونية المتكاملة في الجزائر منذ سنوات لكنه لم يتجسد بعد على أرض الواقع وذلك بسبب جملة من الصعوبات التي تقف في طريق تجسيدها، بالرغم من وجود العديد من المقومات التي كانت كفيلة لتحقيق هذا المشروع وفي أسرع الأوقات الممكنة في ظل وجود كفاءات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خريجي الجامعات والمعاهد المختصة على غرار المدرسة الوطنية العليا للإعلام الآلي، إلا أنه هناك عدة أسباب تقف أمام فشل تجسيد المعرفة ميدانياً ومن بين هذه المعيقات نذكر:

- غياب تصور ممنهج للمشروع: تعد مشكلة سوء التخطيط وغياب رؤية إستراتيجية ممنهجة لهذا المشروع من بين أبرز المشاكل التي تقف أمام عدم تجسيد الحكومة الالكترونية في الجزائر، خاصة في ظل عدم إشراك الفواعل المختصة في المجال واقتصار العمل بأسلوب سياسي أكثر مما هو عمل تقني، ناهيك عن التفكير في تبني مشاريع رائدة في بيئات تختلف عن بيئة الجزائر دون دراسة نقاط الشبه والاختلاف.

- غياب هيئة رسمية تتبنى المشروع: منذ ظهور البوادر الأولى لمشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر ظل مشكل تبني المشروع من طرف جهة محددة مشكلاً مطروحاً، بحيث كل الجهات تعمل بمفردها نحو تحقيق

أهداف منفردة، مما يجعل المواطن مجبر على البحث عن تلك الخدمات في مواقع متعددة، كما أنه لم يتم لحد اليوم تعين هيئة محددة تتكفل بمتابعة وتقييم المشروع.

- عدم التنسيق بين الحكومات المتداولة: فكل حكومة تعتبر ما قامت به غيرها من الحكومات خاطئ ويجب الانطلاق من جديد بأفكار تختلف عن السابق، مما يجعل هذا المشروع يستقر عند نقطة البداية كل سنة ويدور في حلقة مفرغة دون المضي قدما في سبيل إرساء دعائم ثابتة له.

- غياب منظومة قانونية تضبط الممارسات الالكترونية: بحيث تعاني الجزائر اليوم من غياب نص قانوني واضح يحكم المعاملات الالكترونية، بالإضافة أنه نحن أمام حتمية اعتماد التوقيع الالكتروني لكن يبق جمود الإطار القانوني يحول أمام التجسيد الفعلي لهذا المشروع.

- ضعف الحماية الالكترونية وعدم وجود ضمانات ضد الخسائر المحتملة: تعاني الإدارة الالكترونية من عدة مخاطر على غرار إمكانية القرصنة والتخريب الالكتروني والجزائر في هذا الإطار تعرف تأخر كبير نتيجة عدم امتلاكها بنية تحتية تسمح بإرساء معالم ثابتة وذات جودة عالية، مما يجعل الإدارات تتخوف من اقتحام هذا المجال خاصة أن الدولة لم تقدم أي ضمانات للتعويض في حالة التعرض لأي من هذه التهديدات خاصة ما ارتبط بالدفع الالكتروني والمعاملات التجارية الالكترونية، بالإضافة إلى ضعف انتشار التدفق العالي للانترنت وضعف تبنى التكنولوجيات الحديثة المرتبطة بهذا المجال.

- تخوف المسؤولين من المشروع: وهو التخوف الذي يرتبط برقمنة وحوسبة جميع الملفات مما يحد من عمليات الفساد والتزوير، كما أن هناك العديد من المسؤولين يتخوفون من التغيير والتوجه لكل ما هو رقمي بسبب التكوين القاعدي الذي تلقوه في السنوات الماضية، كما أن التوجه نحو الحكومة الالكترونية سيؤدي إلى زوال العديد من المناصب والوظائف في الإدارة العمومية مما سيخلق أمام الدولة والمسؤولين صعوبات لخلق مناصب جديدة للموظفين الذين سيتم تسريحهم جراء تبنى الإدارة الالكترونية.

- التسارع التكنولوجي وصعوبة مواكبته: يمتاز عالم التكنولوجيا اليوم بالتحويلات السريعة والتي تجعل مواكبتها من المستحيلات خاصة في ظل التأخر الذي تعرفه الجزائر في مجال البنية التحتية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وضعف ربط المواطنين بالانترنت في ظل الهيمنة المفروضة من طرف متعامل واحد.

#### خاتمة:

توجه الجزائر لتطبيق حكومة إلكترونية بمعالم متكاملة أصبح أمرا لا مفر منه خاصة مع تزايد مطالب المواطن بتسهيل عمليات تكوين الملفات الإدارية، وتجسيد طلباتهم بعيدا عن كل الممارسات البيروقراطية وهذا نظرا لما تقدمه الحكومة الالكترونية من امتيازات وتسهيلات وتبسيط للإجراءات. غير أن ضعف الجاهزية ونقص الوعي التكنولوجي وكذا التخوف من التغيير بالإضافة إلى سوء استغلال الكفاءات جعل من الجزائر لا تستطيع مواكبة التحويلات والمتغيرات العالمية المتسارعة مما يصنفها في المراكز الأخيرة في التقارير العالمية لتصنيف الحكومات الالكترونية.

فمن المقومات الأساسية لنجاح عملية تطبيق الحكومة الالكترونية هو توفر إرادة سياسية حقيقية وضبطها في خطط إستراتيجية قابلة للتجسيد وكذا توفير مستوى مقبول من التعليم والانفتاح على

"واقع جاهزية الحكومة الالكترونية بالجزائر: قراءة في المؤشرات والمعوقات، 2003-2018" سليم بلحماس

تكنولوجيات المعلومات والاتصال من خلال التعليم. لذلك على الحكومة الجزائرية القيام بمجموعة من الإجراءات على غرار:

- تعيين هيئة وزارية تتبني المشروع وتكون متعددة الأطراف تشمل جميع الاختصاصات ولا تقتصر فقط على الإداريين على مستوى الوزارات بل يتوجب إشراك التقنيين وأهل الاختصاص.

- تعميم استعمال تكنولوجيات المعلومات في جميع مناطق الوطن بالإضافة إلى التوجه نحو التدفق العالي للإنترنت وتسهيل الولوج من خلال تخفيض تكاليف الاشتراك.

- تبني الحكومة لمشاريع الطلبة الجامعيين في مجالات تكنولوجيات المعلومات والاتصال وتشجيعهم وتمويل مشاريعهم من أجل تطويرها وبلورتها مع العمل على دعم جهود البحث والتطوير.

قائمة المراجع:

مراجع باللغة العربية:

1. القدوة، محمود، (2010). الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
2. بن صادق، طيب أسامة وآخرون، (2006). الحكومة الالكترونية، نحو مجتمع المعرفة. سلسلة دراسات معهد البحوث والاستشارات، الإصدار التاسع، جدة: جامعة الملك عبد العزيز.
3. حاج سعيد، عبد الله، (أكتوبر 2015). "تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر". مجلة الإنسان والمجال معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية المركز الجامعي نور البشير بالبيض، (ع 1)، ص. 7 - 36.
4. يوسف، أعمر، (نوفمبر 2011). "الحكومة الالكترونية بين صعوبة التطبيق وحمية التنفيذ"، مجلة أنسة للبحوث والدراسات، جامعة زيان عاشور الجلفة، (ع 3)، ص. 140 - 153.
5. كافي، مصطفى يوسف، (2009). الحكومة الإلكترونية في ظل الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة. دمشق: دار رسلان للنشر.
6. مطر، عصام عبد الفتاح، (2008). الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. الأزارطية: دار الجامعة الجديدة.
7. سمير، محمد أحمد، (2008). الإدارة الإلكترونية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
8. مسيردي، سيد أحمد، سعدي، خديجة، (ديسمبر 2013). "مشروع الجزائر الإلكترونية: واقع وتحديات". مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة 2، المجلد (2)، (ع 2)، ص. 259 - 286.
9. موقع بوابة المواطن الجزائري: تم الإطلاع عليه (<http://www.elmouwatine.dz>, visited on 03/12/2018).

مراجع باللغة الأجنبية:

1. UNDESA, (2003). UN Global E-government Survey 2003. New York, United Nations.
2. UNDESA, (2004). GLOBAL E-GOVERNMENT READINESS REPORT 2004: TOWARDS ACCESS FOR OPPORTUNITY. New York, United Nations.
3. UNDESA, (2005). UN Global E-government Readiness Report 2005: From E-government to E-inclusion. New York, United Nations.
4. UNDESA, (2008). United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance. New York, United Nations.
5. UNDESA, (2010). United Nations E-Government Survey 2010: Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis. New York, United Nations.
6. UNDESA, (2012). E-Government Survey 2012: E-Government for the People. New York, United Nations.
7. UNDESA, (2014). E-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want. New York, United Nations.
8. UNDESA, (2016). E-GOVERNMENT SURVEY 2016: E-GOVERNMENT IN SUPPORT OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT. New York, United Nations.
9. UNDESA, (2018). E-government survey 2018 : Gearing E-government to support transformation towards sustainable and resilient societies. New York, United Nations.
10. World Economic Forum, INSEAD, (2011). The Global Information Technology Report 2010–2011: Transformations 2.0. Geneva, World Economic Forum.
11. World Economic Forum, INSEAD, (2012). The Global Information Technology Report 2012 : Living in a Hyperconnected World . Geneva, World Economic Forum.
12. world Economic Forum, INSEAD, (2013). The Global Information Technology Report 2013: Growth and Jobs in a Hyperconnected World . Geneva, World Economic Forum.
13. World Economic Forum, INSEAD, (2014). The Global Information Technology Report 2014: Rewards and Risks of Big Data. Geneva, World Economic Forum.
14. World Economic Forum, INSEAD, (2015). The Global Information Technology Report 2015: ICTs for Inclusive Growth. Geneva, World Economic Forum.
15. World Economic Forum, INSEAD, (2016). The Global Information Technology Report 2016: Innovating in the Digital Economy. Geneva, World Economic Forum.