

الحكومة الالكترونية مدخل للإصلاح الإداري في الجزائر

د. ذبيح ميلود

جامعة المسيلة

الملخص :

لقد خطت الدول العربية خطوات محترمة في اعتماد الحكومة الالكترونية كآلية مبتكرة توفر حلولاً للمشكلات والعوائق التي تحبط فعالية الجهاز الإداري و تثبطه ، ولأجل ذلك اعتمدنا هذه التقنية باعتبارها مدخلاً مبتكراً للإصلاح الإداري المعاصر ، كما اعتمدنا الحالة الجزائرية نموذجاً لاستكشاف موقع الحكومة الالكترونية من آليات الإصلاح الإداري في الوطن العربي .

فتوظيف الآلية لم يحقق الهدف منه، لانعدام القدرة على الاستجابة لكل مبتكر نافع ، وكذا عدم مواكبة تشريعاتنا لزخم التطور التكنولوجي المذهل ، وشح الموارد في بعض الدول، ونقص الكفاءات المؤهلة للقيام بهذه المهمة، وعدم توافر بيئة حاضنة لتكنولوجيا المعلومات، وانتشار الأمية الرقمية في مجتمعنا.

ولعل توفير بيئة حاضنة لهذه الآلية ، وتوفير الدعم والموارد اللازمة لإدخالها في صلب الجهاز الإداري ، واستقطاب الكفاءات المؤهلة وتحفيزها للقيام بهذه المهمة ، سيحقق ولا شك غايات توظيف الحكومة الإلكترونية في النهوض بالجهاز الإداري وجعله أداة للتنمية الشاملة لا عائقاً من عوائقها .

Summary :

Arab states have made respectable steps in the adoption of e-government as a mechanism which provides innovative solutions to problems and obstacles that frustrate the effectiveness of the administrative device, and for that this technology was adopted as an innovative input to contemporary administrative reform.

However, this employment did not achieve the goal, because of the lack of the ability to respond to all beneficial innovative as well as the lack of keeping up our legislation to the momentum of the stunning technological development, scarcity of resources in some countries, and the lack of competencies qualified to do the job, and the lack of an

incubator for information technology, and the spread of digital literacy in our society.

Perhaps providing an incubator for such a mechanism, and providing support and resources needed to be entered at the heart of the administrative apparatus, and to attract qualified eligible and motivate to do the job, would with no doubt result in employing e-government in the promotion of the administrative mechanism and make it a tool for the comprehensive development and not its handicap.

مقدمة :

انطلاقاً من مسلمة مفادها أن تحديث أداء الإدارة في الوطن العربي وعصرنته يقتضي الولوج إلى عالم المعلومات والاتصالات الحديثة من باب الواسع ، وإلزامية توظيف الأنماط الإلكترونية في تفعيل الجهاز الإداري ليوأكب التطورات المذهلة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العالم ، مما يعني أن تبني توصيل الخدمة العامة إلكترونياً هو أمر ملح وحتمي وآت لا محالة ، ولا مجال لتجنبه أو تخطيه أو تجاوزه أو استبعاده من أي دولة ، لارتباطها بالعالم الخارجي، والتأثير المتبادل بينها وبين هذا العالم ، إضافة إلى أن إلزامية هذا التبني يفرضه الوضع البائس للجهاز الإداري في عالمنا العربي ، إذ لم يسلم هذا الجهاز بعد من الموروث الاستعماري في الغالب ، وظل موسوماً بالبطء والتعقيد وسوء التخطيط، والنقص البارز في كفاءة قياداته، وتردي ولاء العاملين به لوظائفهم، وتفشى فيه الفساد والوساطة والتسلط ومقاومة التغيير، فأفرز عجزاً مريعاً وفشلاً قياسيماً في إدارة دفة التنمية الشاملة ، ناهيك عن تحقيقها وفقاً للتوقعات.

ولذلك فإن المسارعة إلى إصلاح الجهاز الإداري أصبح حتمياً ، لإرساء دعائم إدارة توفر الخدمة العامة المتكاملة إلكترونياً، وقد اتجهت غالبية الدول العربية ومنها الجزائر إلى اعتماد المداخل المعاصرة في الإصلاح الإداري ، ومن أهمها مدخل الحكومة الإلكترونية ، والتي تعني: " انتقال تقديم الخدمة الحكومية من الصيغة الورقية إلى الصيغة الإلكترونية ، وذلك باستخدام أجهزة الكمبيوتر وشبكات الاتصال والبرمجيات .. " (1).

وفي هذا السياق فإن الإشكالية التي تطرح نفسها بهذا الخصوص هي: ما هو دور الحكومة الإلكترونية في الإصلاح الإداري بالجزائر ؟

وللإجابة عن هذه الإشكالية سنتناول بالدراسة الحكومة الإلكترونية ودورها في الإصلاح الإداري في مطلب أول، وواقع تطبيقها في الجزائر وبدائل تجاوزه عوائق التطبيق في مطلب ثان، وذلك فيما يلي:

المطلب الأول :

الحكومة الإلكترونية مدخل معاصر للإصلاح الإداري

أمام تنامي ظاهرة الفساد والتسيب الإداري ، وتفشي البيروقراطية والجمود والتعقيد والتبسس في مفاصل الجهاز الإداري الذي يظل يطبع أداء الإدارة في العالم العربي ، وفي النموذج الجزائري تحديداً، مما أدى إلى توسيع الفجوة بيننا وبين الدول المتقدمة التي تشهد تطوراً مذهلاً في مجال عصنة وتحديث الجهاز الإداري ، الأمر الذي أدى إلى الإخفاق في تحقيق خدمة أفضل للمواطنين، وتكريس تخلف مجتمعاتنا عن ركب الحضارة والتطور، أمام كل هذا اتجهت الجزائر إلى تبني مدخل الحكومة الإلكترونية ، وهو مدخل مستحدث يعتمد توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات للتمكن من الإيصال الميسر والسريع للخدمة العمومية للمواطنين ، وهو نتاج طبيعي للثورة المعلوماتية المذهلة التي يشهدها العالم، وتأكيد لولادة جيل مجتمع المعرفة ، الذي يعتمد تفعيل الحكومة الإلكترونية في أجهزة الدولة وفي مختلف مرافقها ، بما يسمح بولوج عالم المعلومات والاتصالات من أوسع الأبواب ، لضمان تحكم جيد في موارد الدولة وحسن توظيفها في تلبية حاجت المواطنين، وبالكفاءة والعدالة المطلوبتين، وسعياً إلى الإيضاح ينبغي التعريف بالحكومة الإلكترونية ، وبيان الهدف من تقديم الخدمة الحكومية إلكترونيا ومستلزمات نجاحها ، ومن ثم بحث دورها في الإصلاح الإداري ، وذلك فيما يلي :

الفرع الأول :

التعريف بالحكومة الإلكترونية

تلعب الثورة الرقمية في عصرنا الحالي دوراً هاماً في حياة المجتمع ، إذ يسود الاعتقاد لدى غالبية بأن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يجعل الخدمات الحكومية أكثر مردوداً وفعالية، ويجعل الاستجابة لمطالب المواطنين أكثر يسراً وسرعة ومرونة ، ويتم تقديم الخدمات عبر بوابة الحكومة الإلكترونية كأحد أهم مداخل تحديث وتطوير الخدمة ، باستبدال الأساليب التقليدية البيروقراطية في الأداء بأساليب أكثر ديناميكية وفعالية ، فمدخل الحكومة الإلكترونية يمثل شكلاً من أشكال الأعمال الإلكترونية ، والذي يشير إلى العمليات والهياكل التي تتفق مع إمداد الخدمات الإلكترونية للمواطنين ومؤسسات الأعمال على حد سواء⁽²⁾، وأهي المصلحة أو الجهاز الحكومي الذي يستخدم التكنولوجيا المتطورة ، وخاصة الحاسبات الآلية وشبكات الانترنت ، والتي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات الحكومية ، وتوصيلها للمواطنين ومنظمات الأعمال في المجتمع بشفافية وبكفاءة وبعادلة عالية⁽³⁾ .

وتتميز الحكومة الالكترونية عن الإدارة الالكترونية⁽⁴⁾ بكون الثانية منظومة متكاملة وفضاء رقميا يشمل كلا من الأعمال الالكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية للأعمال ، والحكومة الالكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية للأعمال الحكومية⁽⁵⁾.

فهي بهذا المعنى تجسد التطبيق الالكتروني للخدمات التي تقدمها إدارة الحكومة، وبالشكل الذي يحقق التفاعل والتواصل بين أجهزة الحكومة ومتلقي الخدمة، وكذا بينها وبين مختلف المؤسسات ، وبين المصالح الحكومية الداخلية نفسها ، عبر التواصل الكترونيا لأجل تيسير وتحسين الأداء الحكومي وجعله أكثر مردودا ، مما يجعلها آلية فعالة تحدث ثورة وتحولاجوهريا في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية ، وفي نظرة المواطنين إليها⁽⁶⁾، كما عرفت منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي (OECD) بأنها " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وخصوصا الانترنت للوصول إلى حكومات أفضل " ، فهي إدارة بلا أوراق وبلا مكان وبلا زمان وبلا تنظيمات جامدة⁽⁷⁾ . وإذا كانت مشاريع إنشاء الحكومة الالكترونية قد شرع فيها في النصف الثاني من تسعينيات القرن الماضي في الدول المتقدمة ، فإن الدول العربية بدأت في تبني الآلية في بدايات سنة 2000 في كل من مصر ودبي والأردن وسورية ، لتبناها فيما بعد بقية الدول ومنها الجزائر⁽⁸⁾ .

الفرع الثاني :

أهداف الحكومة الالكترونية ومستلزمات نجاحها

بالرغم من أن الحكومة الالكترونية ليست بديلا للحكومة التقليدية أو للحكومة الكفاء ، وليست البديل الأوحده للتغيير والتحديث والإصلاح ، إلا أنها العملية التي تسمح بجعل الإدارات الحكومية أكثر شفافية وفعالية وديمقراطية⁽⁹⁾ ، وهي ليست وسيلة لتثمين وتحسين مستوى الخدمات والتقليل من كلفة الخدمة فحسب ، بل هي الأداة التي تكفل تحويل أنشطة الحكومة التقليدية⁽¹⁰⁾ بأساليبها البيروقراطية إلى خدمات تصل طالبيها دون الانتقال إلى الإدارات الحكومية، وبأسلوب يسير وسريع وديناميكي وفعال، فالحكومة الالكترونية تستهدف خصوصا ما يلي :

1. يؤدي التطبيق الالكتروني للخدمات عبر الحكومة الالكترونية إلى التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين، وهو ما يفرض على المواطنين ومختلف المؤسسات والمصالح الحكومية التعامل والتكيف مع هذا الأسلوب بشكل يومي ومستمر، وهذا من شأنه القضاء التدريجي على الأمية الالكترونية ، ومن ثم التضييق من سعة الفجوة الرقمية⁽¹¹⁾ .
2. يفرض التوظيف الالكتروني في الإدارة إلزامية تأهيل العاملين وتدريبهم ، وهذا من شأنه أن ينمي ملكة الإبداع والابتكار لديهم ، ويهيئهم للتواجد والتنافس في عالم سريع ومتغير

3. لا يتوقف التوظيف عبر الحكومة الالكترونية عند التغيير في آليات تقديم الخدمات والمعلومات، إنما يعيد هندسة الأنشطة والإجراءات والعمليات الحكومية ذاتها، لإحداث نقلة نوعية في المجال الإداري والاقتصادي والاجتماعي الذي تستهدف الحكومة تحقيقه .

4. إن اعتماد الحكومة الالكترونية في إدارة الأعمال يشكل تغييرا جوهريا في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية ونظرة المواطنين إليها ⁽¹²⁾ .

5. ييسر توظيف التكنولوجيا سرعة وفعالية الأنشطة والعمليات، ويرفع مستوى دقة المعلومات لدى أجهزة الحكومة ويسهل تبادلها، ويضمن شفافيتها، ويتيح إمكانية المحاسبة، ويوفر الجهد والوقت والتكلفة، ويكفل تحسين جودة الخدمة وتوفيرها وبالتالي تعزيز ثقة المواطن وتحفيزه على الاشتراك في هذه الخدمات .

6- حددت الجامعة العربية في إعلان القاهرة في 18 جوان 2008 ستة أهداف للحكومة الالكترونية تتلخص في التالي :

- تحقيق كفاءة وعائدا أكبر للاستثمار .

- ضمان النفاذ المريح لخدمات الحكومة ومعلوماتها .

- توصيل الخدمات التي تستجيب لاحتياجات العميل .

- التكامل بين الخدمات ذات الصلة .

- بناء ثقة المستخدم .

- زيادة إشراك المواطنين في الخدمات ⁽¹³⁾ .

7- توظيف الحكومة الالكترونية لا يجعل أداء الجهاز الإداري أكثر كفاءة وفعالية

فقط، بل إنها تبلور علاقة خاصة بين المواطنين والحكومة ومنظمات الأعمال قوامها المشاركة الإيجابية والفعالة، وللصالح العام .

ومن مستلزمات وشروط التحول إلى الحكومة الاليكترونية تهيئة الظروف المناسبة لهذا التحول، وتوفير البيئة القانونية والاقتصادية والاجتماعية، وتبدأ هذه التهيئة بالقيام بقدر كبير من التغيير في أساليب أداء الجهاز الإداري، وإعداد الإطار الكفاء للتعامل مع هذا التغيير، وتعزيز قدرات ومهارات المتعاملين مع الإدارة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ورسم استراتيجية تحدد حجم احتياجات واهتمامات المواطنين، ومقدار وحدود قدرتهم على التكيف مع هذا التغيير .

أما شروط نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية فتتحقق عبر :

1. إعادة هيكلة وإصلاح النسق الإداري برسم إطار جديد للعمليات الإدارية عبر إحداث تغييرات جذرية في أسلوب الأداء ، وإعادة النظر في طبيعة علاقة الإدارة بالمتعاملين معها من المواطنين.
2. ضمان قيادة إدارية مؤهلة لها القدرة على التكيف مع ما استحدثت في أساليب العمل، وبدون قيادة فاعلة لا يمكن تحقيق غايات هذا المشروع ، وحتى ولو توافرت الإمكانيات المادية ، إذ بدون حضور قيادة إدارية ملتزمة بتبني آليات التحول نحو التطبيق الالكتروني على العمليات والإجراءات الإدارية يصبح الجهد عبثيا لا طائل من ورائه.
3. رسم خطة واضحة برؤى وأولويات محددة ، ورسم مشروع يستهدف تحقيق أقصى عائد ممكن، ورصد كل الإمكانيات المادية والبشرية لإنجاحه ، على أن يصاحب العملية وضع معايير دقيقة لتقييم الأداء .
4. يستلزم نجاح التحول إلى الحكومة الالكترونية وجود تعاون وتنسيق بين الأطراف ذات الصلة، إذ يبرز جليا في تعامل المواطنين مع المصالح الحكومية ، وكذا تعاون هذه المصالح مع أجهزة الحكومة .
5. مثلما ترصد الإمكانيات المادية والبشرية وتوضع الخطط لتطبيق الحكومة الالكترونية ، فإن نجاحها واستمرارية توظيفها يقتضي تقييمها كعملية ، وذلك بوضع إستراتيجية لهذا التقييم ، وهذا بقصد كشف نقاط القوة والضعف واستكشاف سلبيات التطبيق وإيجابياته ، واتخاذ الإجراءات العلاجية في حالة السلب ، ودعم المشروع في حالة الإيجاب .
6. إعداد قواعد قانونية صارمة وحازمة تضمن سرية المعلومات ، وتحمي الخصوصية الفردية للمتعاملين .

الفرع الثالث

الإصلاح الإداري من خلال توظيف الحكومة الالكترونية

بالموازاة مع التطور المتسارع الذي يشهده العالم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نشهد تسابقا محمومًا للدول إلى تطوير وتحسين بنيتها الاقتصادية والاجتماعية ، ولا تشذ الدول العربية ومنها الجزائر عن هذه القاعدة ، إذ تسعى هي الأخرى إلى اللحاق بهذا الركب ، غير أن هذا المسعى يصطدم بجملة من التحديات لعل أبرزها

البيروقراطية التي تجثم على صدر المؤسسات الحكومية تحديداً ، والتي حولت هذه المؤسسات إلى أرض خصبة للفساد الإداري والمالي (14) ، واستوطنت البيروقراطية (15) المركزية في مفاصلها، واصطبغت بتعدد الإجراءات وتعدد مستويات التنظيم، مما ضيق من مجال تحكم القادة الإداريين في مرؤوسيهـم ، واستعصى التحكم في العمليات والإجراءات الإدارية ، فأضعف ذلك القدرة على الرقابة والمحاسبة ، مما فسح المجال واسعاً للمسؤولين الإداريين لاستغلال سلطتهم ونفوذهم للمحاباة والمحسوبية وقبول الرشاوى ، والتماطل في أداء الخدمة ، وأجبر ذلك المواطنين على المشاركة في الفساد وإنعاشه ، والتفنن في التحايل على القوانين (16) ، مما يستوجب المسارعة إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء إدارتنا وفي أداء الأجهزة الحكومية، وهذا على غرار التجارب الناجحة في الدول الصناعية المتطورة ، ولعل تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات ، وتكريس التحول في الخدمات بتوفيرها بشكل تحولي لا وقتي ، وهذا عبر بوابات مكرسة لذلك بما يحقق التفاعل الإيجابي ، ويرفع مستوى تنافسية الإدارات ويحسن أداءها ، ويحقق التحول الإيجابي المأمول من خلال التوظيف الإلكتروني في أداء الإدارة، وهو ما سنستعرضه فيما يلي :

أولاً : تسريع توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء الإدارة

يضطلع الجهاز الإداري بتنفيذ خطط وسياسات الحكومة، وهو ذراعها الطولى في أداء الخدمة العمومية من خلال المرافق التي تنشأ لهذا الغرض، كما يقع على عاتق الموظفين ترجمة البرامج إلى أداء ملموس ، وفي ظل مساعي التطوير وتيسير وتحسين الخدمة وتسريع وصولها إلى طالبيها ، مما يستوجب تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمواكبة التطور المذهل ، ويتم ذلك بالتسريع في استكمال البنى الأساسية ووضع نظم إعلام مندمجة، وإحداث تغييرات جوهرية وتحولية في الأنشطة والعمليات ، وتشتمل على الكثير من الإجراءات وتدفق العمل (17) ، وتنمية الكفاءات البشرية ، ونشر تطبيقات قطاعية متميزة ، والتوجه إلى تطوير الخدمة الإلكترونية بما يلبي حاجات المواطنين والمؤسسات والمصالح الإدارية ذات العلاقة ، والمبادرة بتقديم الخدمات التي اعتاد المواطن تلقيها إلكترونياً بدلاً من الوسائل التقليدية ، فتضمن له الوصول الملائم والسريع للخدمة طوال الوقت ، وأينما وحيثما وجد المواطن ، وكذا مبادرة منظمات الأعمال باستخدام التجارة الإلكترونية فيما بينها ، فتكفل وفرة الوقت والجهد ، فيما تعمل الحكومة ومن خلال هذه المبادرات إلى إعادة ثقة المواطن في الأجهزة الإدارية بتحسين الخدمة ، وتلبية احتياجات المواطن ، وحل مشكلاته بما ييسر معيشته ويخفف من أعباء حياته ، وبما يؤكد الإرادة الحقيقية في التغيير والعزم على إحداث التحول المستمر لا الظرفي ، وبالشكل الذي يجعل التوظيف الإلكتروني آلية لترشيد الخدمة وترتيبها، وتقليص تكاليفها وأعبائها، وبالسرعة والمرونة والشفافية التي تيسر المحاسبة .

ثانيا : تكريس التحول الإيجابي لرفع مستوى تنافسية الإدارة

يقتضي تكريس التحول إلى الحكومة الالكترونية ، ورفع مستوى تنافسية الإدارة التوجه إلى تطوير إمكانات هذا التحول وأدواته وأساليبه ، بتوفير الأجهزة المختلفة اللازمة لذلك ، وإعداد القيادة الإدارية الفاعلة والكفؤة (18) ، وتيسير الحصول على أجهزة الكمبيوتر ، وتعميم إيصال الخطوط الهاتفية وخطوط الإنترنت ، ومكافحة الأمية الإلكترونية بربط المؤسسات التعليمية بالإنترنت ، وإعداد المتعلمين للتعامل الالكتروني، بما يحقق تقليص الفجوة الرقمية ، وعزم الحكومة على ولوج عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، بالاستخدام التكاملي الفعال لجميع التقنيات لتسهيل العمليات الإدارية اليومية للقطاعات الداخلية للحكومة ، وتلك التي تربطها بالمواطنين وقطاعات الأعمال (19) ، على أن يتم التركيز ابتداء على الإدارات التي تقدم الخدمات بصفة مباشرة للمواطنين ، بخلق شبكات داخلية تربط مختلف القطاعات والمصالح المكونة للجهاز الإداري التنفيذي ، وتصميم بوابات إلكترونية لكل الدوائر الوزارية ، وبما يحقق التفاعل بين الإدارة والمتعاملين معها ، مع الحرص على خلق التكامل بين كل هذه القطاعات أفقيا وعموديا (20).

فالتكريس الإيجابي للخدمة الالكترونية بالإدارة يرفع قدرتها التنافسية ، ويرفع درجتها في خريطة التجارب المعاصرة ، ويرسم لها أدوارا في الولوج إلى عالم المعلوماتية، وتوظيف تقنياتها في تحسين وتوصيل الخدمة في وقت أسرع وبأقل تكلفة.

ثالثا : الإنجازات المرتقبة من الإصلاح

يرتقب من توظيف الحكومة الالكترونية في إصلاح الإدارة أن تحقق جملة من الإنجازات ، وعلى مستويات عدة تتحدد في التالي :

1- الإنجازات على مستوى الإدارة نفسها : يحقق تطبيق الحكومة الالكترونية على العمليات والإجراءات الإدارية الفاعلية الإدارية (21) ، كما يضع أسلوب الإدارة بالشفافية موضع تطبيق (22) ، ويقترّب مما يعبر عنه بالإدارة المرئية (23) ، ويمحو من أذهان المواطنين صورة تلك الإدارة البيروقراطية الجامدة البطيئة ، ويفسح المجال للإبداع والابتكار ، وإحداث تغييرات جذرية في مفهوم العمل الإداري، والانتقال من الإدارة بالأوراق إلى الإدارة بالتغيير وبالمعرفة، وإعادة تشكيل هندسة الحكومات ، بإحداث تغييرات في استراتيجيات تفاعل الحكومة مع المواطن ومؤسسات الأعمال ومع عملياتها بعضها ببعض ، والاستناد إلى مبادئ وأسس العدالة والإنصاف والشفافية والمساءلة والمشاركة في اتخاذ القرارات (24).

2- الإنجازات من الحكومة إلى المواطنين : إن خدمة المواطن هي من أهم مبررات قيام الحكومة

الالكترونية ، وأن تعزيز علاقة الإدارة به وكسب ثقته وولائه تتم عبر جعل هذه العلاقة حيوية وفاعلة

في حياته ، فتيسير تلبية احتياجاته عالية الجودة من مختلف الإدارات والمصالح ، وما يصاحبها من معلومات ومعاملات تصله آليا وآنيا وبتكلفة أقل، يعزز ولا شك هذه الثقة ويقويها، ويضع حدا للرشوة والفساد والمحاباة والوساطة .

3-تبادل الخدمات بين الحكومة ومنظمات الأعمال : يتم هذا التبادل بمبادرة الحكومة التي تخطط وتدعم وتحفز وتحمي الأعمال والأنشطة التجارية ، بما يمكن الشركات الخاصة من تحقيق أهدافها التنافسية ، كما تساهم الحكومة الالكترونية في تخفيف الأعباء عبر قواعد بيانات تبث من خلالها اللوائح والرسوم ومختلف الإجراءات، وكذا قراراتها وطلباتها ويتم الرد من هذه المنظمات إلكترونيا ، فيما تقدم الشركات الخاصة المنتج أو الخدمة للحكومة بتوظيف التقنيات الحديثة ، وهذا بتكلفة أقل وأكثر جودة ، وبتدفق أكبر وأيسر وأسرع للعمل .

وعلى العموم فإن المنتظر من تطبيق الحكومة الالكترونية في الإدارة يتلخص في زيادة شفافية الإدارة ، وتقديم خدمة أكثر جودة وأقل تكلفة ، وبإجراءات يسيرة وسريعة ومبسطة، مع اعتماد معلومات أصح وأدق، وتوفير آليات اتصال أفضل وأسرع، وضمان ثقة وولاء مشهود من المتعاملين لقاء الاستجابة لحاجاتهم ومتطلباتهم.

المطلب الثاني :

واقع تطبيق الحكومة الالكترونية وبدائل تجاوز عوائقها

أمام تزايد حجم الأعمال ، وتعدد وتشابك وتعقد متطلبات الحياة ، وزيادة حجم المبادلات بين المؤسسات محليا ، وبين هذه الأخيرة ومثيلاتها في الخارج ، وتضاعف عمليات التواصل بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، مما فرض على المؤسسات الإدارية ضغطا للتحويل إلى عالم الأعمال الالكترونية ، وأصبحت كل الدول ملزمة بالتكيف مع هذا الواقع ومواكبته، الأمر الذي أدى إلى المسارعة المحمومة لتوظيف تقنيات التواصل الحديثة خشية التخلف عن الركب ، ولذلك سارعت الدول العربية وبدرجات مختلفة إلى تبني مدخل الحكومة الالكترونية كأحد أهم المدخل الحديثة في الإصلاح المؤسسي، وكتجربة أثبتت نجاحها وفعاليتها في الإسهام في تحقيق التنمية الشاملة ، ورغم تعدد عوائق التطبيق فإن السعي إلى الذهاب بالتجربة بعيدا هو قائم وحاد من قبل غالبية الدول ، فما هو واقع التطبيق ؟ وما هي عوائقه ؟ وما هي البدائل الكفيلة بالتصدي لها ؟

الفرع الأول :

واقع تطبيق الحكومة الالكترونية

بدأ تطور الحكومة الالكترونية على مستوى العالم في أواخر 1995 م ، فقد طبقتها هيئة البريد الالكتروني على إدارتها في فلوريدا، كما تعد البرازيل أول دولة تعتمد نظام التصريح الضريبي عبر الإنترنت

سنة 1999 ، حين تم ملء 60% من التصاريح إلكترونيا ، غير أن الميلاد الرسمي والسياسي لهذا المفهوم كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا في مارس 2001 (25)، أما في الوطن العربي فقد ظهرت في بدايات 2001 في مصر والأردن ودبي وسوريا ، وبعدها أخذت بقية الدول بهذه التقنية ، وفي الجزائر تجلت ملاحظتها في نفس التاريخ عبر جملة من الخدمات بدءا بمؤسسة البريد ، ومؤسسة النقل الجوي ، وفي البنوك ، وفي الهيئات المحلية وغيرها ، وفي قطاع العدالة ، إلى أن أطلقت وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد الملفات الكبرى وهو برنامج الجزائر الإلكترونية (2008-2013) ، وتم وضع العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية على موقع الويب (إدارة الضرائب ، مجلس الدولة ، رئاسة الجمهورية ، وزارة العدل ، السياحة ، البرلمان بغرفتيه ، وزارات التضامن والسكن والخارجية والعمل والصحة والصناعة والإعلام والاتصال، التعليم العالي، ..) (26)

كما أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية برنامجا لتحديث وتطوير خدمات الجماعات المحلية ، حينما وضعت نظاما تدريجيا للتعريف المؤمن (بطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر البيومتري بشكل تدريجي ، البرلمان الإلكتروني ، نظام الدفع البنكي والبريدي ، نظام وطني لاستخراج شهادة الميلاد رقم 12 من شبكات البلدية المجاور (بمقر الإقامة) مهما كان مكان الميلاد ، وإنشاء مراكز للدراسات والأبحاث في مختلف التخصصات (27)) ، أما نسبة مستخدمي الإنترنت بالنسبة لعدد السكان في البلدان العربية فقد بلغت حسب إحصائيات نشرها الاتحاد الدولي وإحصائيات عدد سكان البلدان في عام 2010 في الجزائر 13% ، و في الإمارات 39% من عدد السكان ، وفي مصر بنسبة 26% ، و في الكويت 38% ، والمغرب 49% ، والسعودية 41% ، وتونس 36% ، واليمن 11% ، والأردن 38% ، والعراق 6% ، وفلسطين 38% ، ولبنان 31% ، وقطر 69% ، وليبيا 14% (28) ، وبالنظر إلى هذه النسب فإن مقارنتها بالدول المتقدمة في هذا المجال يؤكد أن لحاقها بالركب لا يزال بعيدا (29) ، ولعل هذا راجع بالدرجة الأولى إلى مجموع العوائق التي تعترض التطبيق ، وهو ما سنتناوله فيما يلي :

الفرع الثاني:

عوائق وتحديات تطبيق الحكومة الإلكترونية

لقد أثبتت التجارب أن عوائق التطبيق ليست بالضرورة مادية بحتة ، إذ لا يوجد ما يؤكد ارتباط النجاح بتوافر الأموال ، ففي الجزائر ورغم مقدرتها مادي على تطوير توظيف الأنترنت لا تزال في ذيل الترتيب العالمي ، إذ تؤكد الأدلة على وجود علاقة وثيقة بين تفوق الدول في الأخذ بتكنولوجيا المعلومات وتميزها بما لديها من أنظمة إدارية واقتصادية واجتماعية وسياسية سليمة (30) ، ولذلك فإن غياب

- الأنظمة السليمة لدينا ، والتي تشكل إطارا صحيحا لإحداث التنمية ، هي ولا شك أهم عائق يعترض اعتماد التوظيف الالكتروني في الإدارة لإصلاحها، بالإضافة إلى عوائق وتحديات آخر تتحدد في التالي :
1. غياب البنى التحتية الأساسية الضرورية للتطبيق ، وكذا الفجوة الرقمية وانتشار الأمية الالكترونية ، ومحدودية انتشار توظيف الوسائل الالكترونية ، وافتقار بعض البلدان إلى التشريعات الضرورية التي تحضن هذا التحول .
 2. غياب الإرادة السياسية لدى بعض الساسة للذهاب بعيدا في التوظيف ، وضعف التزامها بالتغيير ، وهيمنة ثقافة الأبواب المغلقة ، وانعدام الثقة في آليات حماية سرية المعلومات الخاصة بالأفراد.
 3. عدم توفير مخصصات مالية لتحمل أعباء الإنجاز ، وغياب الحوافز والدوافع القوية لإنجاح المشروع .
 4. عدم الالتزام بالاستمرارية في تنفيذ البرامج المسطرة في الزمن المخصص لها .
 5. نجم عن غياب الجاهزية ارتكاب أخطاء في البرمجة مما ولد تخوفا من الاستعمال ، كما هو الشأن في أجهزة السحب الالكترونية بواسطة بطاقة السحب في مراكز البريد في بلادنا.
 6. عدم اقتناع الإدارات والمؤسسات والمتعاملين بجدوى العملية ، وغياب إطار عمل للتفاعل بين المتعاملين والمؤسسات الحكومية ⁽³¹⁾.

الفرع الثالث :

بدائل تجاوز عوائق التطبيق:

رغم أن الحكومة الالكترونية ليست البديل الأوحده لتحقيق الإصلاح الإداري والإصلاح الشامل إلا أنها الآلية التي توفر شفافية أكثر في التخطيط والتنفيذ ، وتخلص المواطن من قبضة النظام البيروقراطي الجاثم على صدره ، وتسهم في مكافحة الفساد ، وتضع حدا للمحاباة والوساطة، وتوفر الخدمة الآنية الآمنة ، ولذلك فإن تجاوز التحديات التي تعترض تطبيقها ممكنة ، إذا ما توافرت الإرادة لدى كل الأطراف ذات الصلة ، ويتم ذلك عبر :

- 1 - رصد المخصصات اللازمة وإعداد إطارات كفؤة ومدربة ملتزمة بإنجاح المشروع .
- 2- وضع التشريعات التي تحضن عملية التحول إلى الحكومة الإلكترونية ، وبعث الثقة بقواعد صارمة لتأمين سرية المعلومات والمحافظة على الخصوصية ، وكفالة تطبيقات آمنة كما هو الشأن في عملية الدفع الالكتروني .

3 - تيسير توصيل شبكة الأنترنت إلى المواطنين، والسعي التدريجي إلى خفض أسعارها، أو توصيلها مجانا ، ففي غالبية الدول الأوروبية وفي بعض البلدان العربية يستفاد منها مجانا.

4 - لإنجاح المشروع ينبغي تفعيل المشاركة والتعاون بين الأطراف المعنية من مواطنين ومؤسسات حكومية ، ومنظمات أعمال ، وذلك في مجال التخطيط والتنفيذ والتقييم .

5- اعتماد هيئة وطنية موحدة تشرف على التنفيذ ، وعلى تطوير المشروع وضمان التنسيق بين مختلف المؤسسات والإدارات لتفادي التضارب والتعارض .

6 - وضع استراتيجية للتقييم ، أي تتبع مدى تقدم الحكومة الالكترونية ، واستكشاف النقائص والاختلالات من خلال هذا التقييم ومعالجته .

ومما تقدم نستنتج أن الحكومة الالكترونية ليست بالضرورة الآلية المثلى والفريدة للإصلاح الإداري⁽³²⁾، غير أن تطبيقها يكفل ولا شك شفافية وفعالية الإدارة ، غير أن النجاح في تطبيقها ، وعلى غرار من بلغ شأوا بعيدا في ذلك يبقى مرهونا بتوافر الإرادة السياسية والرغبة في ذلك ابتداء ، ومن ثم توفير بيئة تحضنها تتشكل من مستلزماتها ، ومن الوعي بدورها في تحديث الإدارة ، كما أن للمناخ والثقافة السائدة في المجتمع دورا مهما في إنجاحها ، بالإضافة إلى التسليح بقيم النزاهة والشفافية والأمانة والإخلاص⁽³³⁾، فإذا حلت الإدارة من هذه القيم فلا يكتب النجاح لأي من أساليب التحديث والإصلاح.

الخاتمة :

بالنظر إلى الأهمية القصوى التي تكتسيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهذا بسبب جدارتها وقدرتها على تحويل الشكل السلبي الغالب في الحكومة الفعلية إلى الشكل النشط الإيجابي والتفاعلي مع المواطنين ومؤسسات الأعمال⁽³⁴⁾، فإن الحكومات في دول العالم قاطبة تبنت آلية الحكومة الالكترونية لتحديث وإصلاح إدارتها في مختلف القطاعات، وبالمؤسسات العمومية والخاصة على السواء، وذلك لدعم النشاط الحكومي وجعله يسيرا وسريعا متضمنا لمعايير الجودة المطلوبة .

ولئن بلغت الدول المتقدمة درجة عالية من التطور هذا المجال فإنها في الدول العربية ومنها الجزائر لا يزال التوظيف متواضعا، ولا تزال تزامها الأنماط التقليدية بشكل لافت للانتباه، وإن اختلفت درجات ومستوى التبني من دولة إلى أخرى ، ومع ذلك فإن الجزائر خطت خطوات معتبرة في هذا المجال ووظفت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الكثير من القطاعات، يتصدرها قطاع البريد والمواصلات والبنوك وشركات التأمين ، وقطاع العدالة والجماعات المحلية وقطاع التعليم العالي ومراكز الأبحاث ، سعيها منها لإدخال الحكومة الالكترونية في صلب الإداري لإصلاحه والنهوض به، ومن ثم وضع حد لتفشي مظاهر الفساد والمحسوبية والمحاباة، والتصدي لهيمنة البيروقراطية الجاثمة على صدر الإدارة

وبالنتيجة الوصول إلى إشباع حاجات المجتمع وتحقيق توقعاته وإرضاء طلباته، عبر تبسيط التفاعل الإيجابي مع هذه الخدمات وضمان سرعتها وشفافيتها، وتفعيل آليات المحاسبة والمساءلة عبرها، وقد رصدت لمشاريع تكنولوجيا الاتصالات موارد ضخمة، وأعدت لتجسيدها خططاً طموحة، غير أن المسار لا يزال في بداياته بالمقارنة بالدول المتقدمة في المجال الإلكتروني، وحتى يتأتى للجزائر وللدول العربية اللحاق بركب الحكومات الرقمية الإلكترونية الفاعلة ينبغي أن تعمل على تضيق الفجوة الرقمية بالقدر الذي يحقق الوصول العادل إلى تكنولوجيا المعلومات، وتحدي مشكلات وعوائق تحديث الإدارة وإصلاحها، وإعطاء الأولوية للقطاعات التي تكون فرص نجاح الحكومة الإلكترونية فيها عالية، واستيعاب عائق مقاومة التغيير والتحديث المترسب في ذهنيات العاملين، وتوفير الموارد والبنية الأساسية لإنجاح هذا المشروع، واستقطاب الكفاءات المؤهلة للقيام بالتحديث، وأن يرسخ الاعتقاد لدى القائمين على هذا المشروع بأن الاستثمار فيه يحقق نتائج ملموسة، تتحدد أساساً في تخفيض تكاليف الخدمة وجودتها، ورفع كفاءة وفعالية الإدارة لتجسيد هدف الاستجابة الأفضل والأسرع لحاجات المواطنين، أي الخدمة الآنية الآمنة إلكترونياً.

التهميش:

- 1- د. بلعربي عبد القادر، لعرج مجاهد نسيم، مغبر فاطمة الزهراء، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر، مداخلة قدمت في الملتقى الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية بالمركز الجامعي خميس مليانة، يومي 13-14 مارس 2012، ص 12.
- 2- د. محمد محمد الهادي، الحكومة الإلكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري، دورية إلكترونية فصلية محكمة متخصصة في المكتبات والمعلومات، العدد 11 ديسمبر 2008 الموقع الإلكتروني <http://www.journal.cybrarians.org>
- 3- نفس المرجع .
- 4- "الإدارة الإلكترونية عبارة عن محصلة من الأنظمة المعلوماتية والاتصالية والإلكترونية المدججة داخل دائرة مقننة لتنفيذ أعمال وأنشطة تخص كافة الأعمال الإدارية والمكتبية في المنظمات المعاصرة . " انظر : د . فاطمة الدويسان ، مشروع الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا الصادرة عن جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف ، الجزائر ، العدد الخامس ، جانفي 2008 ، ص 253
- 5- د. بلعربي عبد القادر وآخرون ، تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر ، المرجع السابق، ص 14
- 6 - نفس المرجع ، ص 15 .
- 7 - نفس المرجع
- 8- "أطلقت الجزائر من خلال وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد الملفات الكبرى وهو برنامج الجزائر الإلكترونية، على أن ينجز فيما بين سنتي 2008-2013، ونصبت لأجل ذلك لجنة تضم ممثلين عن جميع الوزارات، بالإضافة إلى خبراء في تقنيات الإعلام والاتصال سميت باللجنة الإلكترونية". انظر : د. بلعربي عبد القادر وآخرون ، المرجع السابق.

- 9- د . سمير العيطة ، الحكومة الاليكترونية في البلاد العربية بين المنهجية والتطبيق ، ورقة قدمت في المؤتمر الوطني الثاني للحكومة الاليكترونية ، المنعقد بدمشق- سوريا يومي 8- 9 جوان ، 2008 ص 3.
- 10- " الحكومة الاليكترونية هي النسخة الافتراضية عن الحكومة الحقيقية أي التقليدية ، مع فارق أن الأولى تعيش في الشبكات الاليكترونية وأنظمة المعلوماتية ، في حين تحاكي وظائف الثانية التي تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة " انظر: د. بلعربي عبد القادر وآخرون ، نفس المرجع ، ص 16.
- 11- " تعني الفجوة الرقمية التوزيع غير المتكافئ لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والافتقار إلى الوصول إلى المعلومات بين جهات من سكان البلد الواحد ، أو بين سكان القرى والمدن أو بين سكان الدول المتخلفة والمتطورة على سبيل المثال ، وهذا لا يقتصر على توافر التكنولوجيا بل ينصرف المعنى إلى استعمالها أيضا ، فالاختلال القائم في هذا المجال يجعل الفجوة الرقمية أكثر اتساعا وشمولا " .
- 12- د . محمد محمد الهادي ، المرجع السابق .
- 13- نفس المرجع .
- 14 - د . سحر قدور الرفاعي ، الحكومة الاليكترونية وسبل تطبيقها (مدخل استراتيجي) ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا الصادرة عن جامعة حسبية بن بوعلي - الشلف ، الجزائر ، العدد السابع ، السداسي الثاني من سنة 2009 ، ص 324
- 15 - " البيروقراطية اصطلاح يوصف به الجهاز الحكومي الذي تكون الرقابة عليه في يد مجموعة من الموظفين الرسميين الذين تحد سلطاتهم من حرية الأفراد العاملين في هذا الجهاز ، والاتجاء إلى الطرق الرسمية في الإدارة والتضحية بالمرونة من أجل الالتزام بتنفيذ التعليمات، والبطء في اتخاذ الإجراءات ، والعزوف عن الالتجاء أو الاستفادة من تجارب الآخرين " . انظر : د . نواف كنعان ، القيادة الإدارية ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، سنة 2009 ، ص 499
- 16- د . سحر قدور الرفاعي، نفس المرجع ، ص 324
- 17- د. محمد محمد الهادي ، المرجع السابق .
- 18 - " إن القيادة الإدارية هي جوهر العمليات الإدارية وقلبها النابض ، وأنها مفتاح الإدارة ، وأن أهميتها ودورها نابع من كونها تقوم بدور أساسي يسري في كل جوانب العملية الإدارية ، فتجعل الإدارة أكثر ديناميكية وفاعلية ، وتعمل كأداة محركة لها لتحقيق أهدافها " . انظر : د. نواف كنعان ، المرجع السابق ، ص 14
- 19 - د . علاء فرج الطاهر ، الحكومة الاليكترونية بين النظرية والتطبيق ، دار الراية للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن ، الطبعة الأولى ، سنة 2010 ، ص 92 .
- 20 - " يهدف التكامل العمودي للأجهزة الحكومية والمقاطعات والجهات المركزية التابعة لها إلى ربط الوظائف أو خدمات الحكومة المختلفة ، أما التكامل الأفقي فيعني تكامل الوظائف المختلفة والمرتبطة ببعضها البعض ، إذ تعمل في نفس البيانات من كل النواحي والولايات ، وترسل إلى قاعدة بيانات مركزية " . انظر : وسيلة عمر ، دور الحكومة الاليكترونية في تحسين جودة الخدمة الحكومية ، مداخلة قدمت في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، ص 5
- 21 - " الفاعلية الإدارية : هي القدرة على تحقيق أقصى إنتاج ممكن باستخدام الموارد المتاحة أحسن استخدام " . انظر: د . نواف كنعان ، المرجع السابق ، ص 286

22- " الإدارة بالشفافية هي إحدى أهم أركان ومقومات ومحاور نجاح التنمية المستدامة ، لأنها توفر العمل في بيئة تتسم بالشفافية التامة فتؤدي إلى جودة الأداء البشري والمؤسسي ، وبالتالي تمكن كل الشركاء من الوصول إلى الأهداف ، ودفع حركة التقدم والنهوض بالمجتمع نحو حضارة إنجاز عادل " انظر : د. سامي الطوخي ، الإدارة بالشفافية الطريق للتنمية والإصلاح الإداري وتطوير المنظمات ، الموقع الإلكتروني <http://www.kananaonline.com/>

23- " تعرف الإدارة المرئية في اليابان باسم (جمبا كايزن) وتعني إدارة المشكلة في المكان حتى يمكن إدارة الزمان ، وبالذقة والسرعة المناسبين للتخلص من جذور المشكلة والعمل على منع تكرارها في المستقبل " . نفس المرجع

24 - انظر : د . سحر قدوري الرفاعي ، المرجع السابق ، ص 312

25- د . علاء فرج الطاهر ، المرجع السابق ، ص 89

26- د. بلعربي عبد القادر وآخرون ، المرجع السابق .

27- نفس المرجع .

28- انظر : الاتحاد الدولي للاتصالات وإحصائيات عدد سكان البلدان ، قائمة الدول حسب عدد مستخدمي الانترنت في عام 2010، انظر : الموقع الإلكتروني ar.wikipedia.org

29- " لا تزال الدول العربية مثل البحرين، مصر، العراق، الأردن، الكويت، لبنان، عمان، قطر، العربية السعودية، سوريا، لبنان في مرحلة البحث في الولوج، عدا البحرين والإمارات فهي في مرحلة تأسيس الولوج، ولا أحد في مرحلة الولوج المتسارع" والمقصود هنا بالولوج مستوى جاهزية البنى التحتية، والإطار الإداري للمنافسة، ومقدار الاستفادة من الانترنت للمواطنين". انظر : د . سمير العيطة ، المرجع السابق، ص 5 .

30- د. سامي الطوخي ، المرجع السابق .

31- د. سمير العيطة ، المرجع السابق ، ص 6 .

32- "يعتمد في تحديث وتطوير الإدارة أيضا مدخل إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management) في عدة مجالات للتطوير التنظيمي ، وهو من الاتجاهات الحديثة في الإدارة، ومدخل استراتيجي ، ووسيلة لإدارة التغيير ، تهدف إلى نقل المنظمات المعاصرة من الأنماط التقليدية إلى أنماط تفكير وممارسات تتلاءم مع البيئة والمتطلبات المعاصرة ، فالأسلوب امتداد لحلقات التطوير والتغيير الفعال والمستمر ، حيث تحسين الاداء والاهتمام بعناصر الإنتاج ، ومن ثم فهو مدخل من مداخل التطوير التنظيمي ". انظر : بومدين يوسف ، إدارة الجودة والأداء المتميز ، مجلة الباحث الصادرة عن جامعة ورقلة، العدد 7 ، لسنة 2007 ، ص 31.

33- دعا أحد الكتاب إلى تحويل الإدارة بالقيم إلى واقع ملموس ، وأكد أن من يحيلها إلى واقع هم الناس وليس المنظمات ، وعرف الإدارة بالقيم بما يلي : " الإدارة بالقيم هي إذن تلك القوة الجاذبة والمؤثرة في جميع الناس ، فالقيم هي تلك المنظومة التي تمتلك تأثيرا على الجماعات، كذلك الشرائح التي يتم انتظامها بتأثير المغناطيس، وأن الخدمة هي المجال أو الحقل الذي يتحدد عبره مدى النجاح أو الإخفاق" انظر : كينيت بلانكارد ، مايكل أوركونور، الأخلاق الحديثة للإدارة - الإدارة بالقيم، ترجمة د. عدنان سليمان ، مكتبة الطالب، كلية الحقوق - جامعة دمشق، مارس 2000 ، ص 55-56

34- د. محمد محمد الهادي ، المرجع السابق .