

المؤتمر العلمي الثالث لعلوم المعلومات تحت عنوان: اقتصاد المعرفة والتنمية الشاملة للمجتمعات : الفرص والتحديات بتاريخ ١٠-١١ أكتوبر ٢٠١٧

الحكومة الالكترونية كمدخل للإصلاح الخدمة العمومية
أسس نظرية واليات التطبيق
" تجربة الجزائر "

من إعداد :

د. غلام الهام

أستاذة محاضرة بالمدرسة الوطنية العليا
للإحصاء والاقتصاد التطبيقي، الجزائر

مقدمة:

ان لمفرزات التقدم التكنولوجي ارهاصات مست العديد من القطاعات، وساهمت بشكل كبير في تطورها، وقطاع الخدمة العمومية كغيره من القطاعات الاستراتيجية وبغرض تطوير العمل الإداري والرقمي به، أفرز الاحتكاك بين الثورة المعلوماتية والخدمة العمومية بعدا جديدا وهو ما يطلق عليه الإدارة الخدمية الالكترونية، هذه الإدارة التي تعتمد على التكنولوجيا الرقمية مما جعل عملها يتحول من ورقي تنظيمي الى الكتروني شبكي تلغى فيه الحواجز الزمانية والمكانية. تحت مبدئ العمل المستمر في كل مكان وأي زمان. في سباق نحو النهوض بالعمل الإداري وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

والجزائر كغيرها من الدول العربية حديثة الاستقلال، وضعت لنفسها خارطة طريق للإصلاح الإداري تعددت وتعذلت مراحلها حسب متطلبات كل فترة زمنية، وقناعة منها بان ترشيد وعقلنة التسيير العمومي هو حجر الأساس للسياسات التنموية، وبأن إصلاح الخدمة العمومية يمكن له أن يحقق نتائج سريعة ودقيقة إذا ما تم التوسع في استخدامات التكنولوجيات الحديثة وبشكلٍ خاص تكنولوجيا المعلومات، وعليه صغنا الاشكالية التالية:

الاشكالية

ما الدور المنوط بالإدارة الالكترونية تأديته في ظل الإصلاح الإداري وترشيد الخدمة العمومية في الجزائر؟

وعليه فالمحاور الاساسية التي سيتم تناولها، إن شاء الله في ورقتنا البحثية تتمثل فيما يلي:

أولاً: اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر.

ثانياً: دور الإدارة الالكترونية للنهوض بالخدمة العمومية.

أولاً: اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر

تعريف الحديث للخدمة العمومية:

يقصد بالخدمة العمومية مجموعة من الأنشطة التي تقدمها الدول أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز، حيث تقوم هذه الخدمة على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين كما أنها عمل رسمي صادر عن المؤسسات والدولة ومختلف الوزارات والهيئات ومجالس البلدية ومراكز الشرطة والمحاكم وغيرها.

معايير الخدمة العمومية: لتحسين الخدمة العمومية والارتقاء بها لابد من اعتماد اليات للتغيير نذكر منها:

- **المساواة:** لجميع المواطنين الحق في تلقي الخدمة العمومية دون تميز على أساس الجنس أو اللون أو العرق أو الدين، ويجب تقديمها دون تقصير.
- **الديمومة:** فهي غير منتهية، مرتبطة بحاجات متواصلة للأفراد، ما يتطلب وضع خطط لاستمراريتها، بسبب عدم توفر التمويل، أو اضراب الموظفين أو الأحوال الجوية القاسية.
- **التطور:** لمواكبة أشكال التقدم لاسيما التكنولوجية منها كتحديث وسائل النقل العام وطرق تسديد فواتير الكهرباء لدفع عجلة التنمية ترقية الخدمة العمومية أمام التحديات والمشاكل التي تواجهها.

المبادئ الضابطة لسير المرفق العام:

ولكي تتمكن هذه المرافق من أداء هذه المهام فإنها تخضع لمجموعة من المبادئ والقواعد والمتمثلة في:

✓ مبدأ مساواة الجميع امام المرفق العام.

✓ مبدأ استمرارية المرفق العمومي.

✓ مبدأ قابلية المرفق العمومي للتغيير والتبديل.

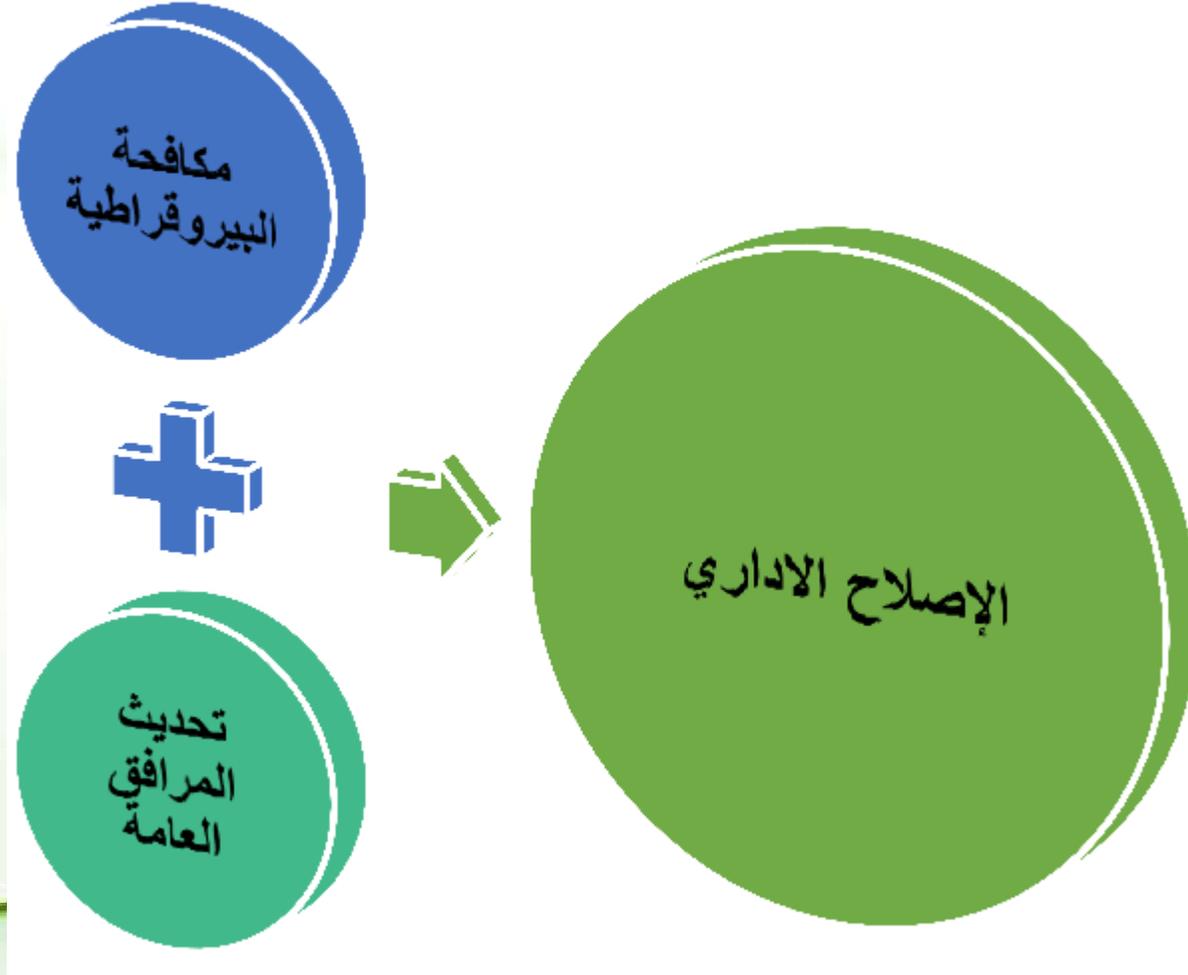
مفهوم ومسار الإصلاح الإداري في الجزائر

ان واقع الادارات العمومية ومواكبتها لمتطلبات العصرنة ومدى جودة الخدمات المقدمة ودرجة انجاز المهام المخولة لها، كلها متغيرات تحدد الزامية الإصلاح الإداري، وعلمنا بان عملية الإصلاح ماهي الا تغيير مقصود في هياكل وافراد وأساليب الإدارة من شأنه تحسين مخرجات الجهاز الإداري واستهدافا لخدمة المواطن وتماشيا مع الأهداف القومية المتعمدة، فما المقصود بالإصلاح الإداري، وما واقعه في الجزائر.

مفهوم الإصلاح الإداري

يمكن النظر إلى الإصلاح الإداري على أنه ذلك الإجراء الذي يمكن من خلاله الجمع بين الموارد المتاحة من أجل بناء عملية العصرية الإدارية- التي غالبا ما تكون محدودة ونادرة وباهظة الثمن- بأفضل السبل، لتحقيق أهداف محددة مسبقا بأقل ما يمكن من المجهود والوقت والمال، أي تحقيق ما يسمى بالكفاية الإنتاجية أو كفاية المردود

مراحل الإصلاح الإداري في الجزائر: يتلخص مضمون الإصلاح الإداري في الجزائر، بصرف النظر عن تنوع مداخله، إلى بعدين رئيسيين وهما:



ثانياً: دور الإدارة الإلكترونية للنهوض بالخدمة العمومية.

الإدارة الالكترونية في الجزائر:

سعت الجزائر كغيرها من دول العالم في محاولة لمواكبة التطورات العالمية وكاستجابة لضرورة فرضها الواقع الداخلي بعد ان عجزت الإصلاحات الإدارية في مستوى الخدمة العمومية وواقع مؤسساتها، الى رسم مخطط يسهل عملية الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية، والتي من المنتظر منها تحسين وتطوير العمل الإداري والرفع من كفاءة أجهزته، بناءا على ما سبق سنتطرق في دراستنا لواقع الإدارة الالكترونية في الجزائر الى تسليط الضوء على واقع البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الجزائر، يليه استعراض مؤشرات الجاهزية الالكترونية ، ونختمه بعرض محتوى مشروع الجزائر الالكترونية ٢٠٠٨-٢٠١٣.

واقع البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر واهم مؤشراتهما:

في سياق السعي الجاد وراء التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال . وفي إطار اهم محاور مشروع الجزائر الالكترونية ٢٠١٣ ، والمتمثل في المحور الخاص باليات التقييم والمتابعة، تم اعداد قائمة من المؤشرات الخاصة التي تسمح بتسهيل عملية المتابعة والتقييم للمشروع.

وفيما يلي قائمة مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بمجتمع المعلومات في الجزائر الصادرة عن مركز البحوث في الاقتصاد التطبيقي من اجل التنمية (CREAD) ديسمبر ٢٠٠٨ ، وهي تتكون من تسعة مؤشرات موزعة على ثلاث فئات كما يظهرها الجدول:

الجدول رقم (٠١): مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر

الفئة	التعريف بالمؤشر	التعین	النسبة
مؤشرات الهياكل	مؤشر رقم ١: تجهيزات عمومية لـ: ١٠٠٠ نسمة (مقاهي الانترنت، الاكشاك المتعددة الخدمات، مخادع عمومية للهاتف	مقاهي الانترنت	٠,١٦٤
		الاكشاك متعددة الخدمات	٢,١٧
		مخادع عمومية للهاتف	٠,٨٧٤
		المجموع	
مؤشر رقم ٢: الكثافة الهاتفية بالنسبة لـ ١٠٠ نسمة.	الهاتف الثابت : الخطي WLL المجموع		١٣,٣٥
		الهاتف الجوال : موبيليس -جيزي -نجمة	٩٧,٩٠
		المجموع	
مؤشر رقم ٣: تجهيزات الاعلام الالي و الاتصال	نسبة العائلات التي لها حاسوب بالنسبة لـ ١٠٠ عائلة		١٢,٣١
		نسبة السكان الذين لهم جهاز تلفاز بالنسبة لـ ١٠٠ نسمة	٩٣,١
		نسبة تجهيزات التربية	معلومة غير متوفرة
		مؤشر رقم ٤: تجهيزات الاعلام الالي لقطاع التربية	
مؤشرات استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال	مؤشر ٥: نسبة النفاذ الى الانترنت ذي التدفق العالي بالنسبة لـ ١٠٠ نسمة	مقاهي الانترنت	٠,١٦٤
		الاكشاك متعددة الخدمات	٢,١٧
		مخادع عمومية للهاتف	٠,٨٧٤
		المجموع	
مؤشر رقم ٥: نسبة النفاذ الى الانترنت ذي التدفق المنخفض بالنسبة لـ ١٠٠ نسمة	مؤشر ٦: نسبة النفاذ للانترنت للمشاركين المهينين (مؤسسات)	الهاتف الثابت : الخطي WLL المجموع	١٣,٣٥
		الهاتف الجوال : موبيليس -جيزي -نجمة	٩٧,٩٠
		المجموع	
		مؤشر رقم ٧: أسعار النفاذ الى الانترنت في السوق المحلية بالعرض المحدود	أسعار النفاذ الى الانترنت في السوق المحلية بالعرض المحدود
مؤشر رقم ٨: نسبة استعمال الانترنت ذي التدفق المنخفض من طرف الاشخاص	مؤشر ٩: نسبة استخدام الانترنت من طرف المؤسسات	أسعار النفاذ الى الانترنت في السوق المحلية بالعرض المحدود	٣,١٨ سا/شهريا
		أسعار النفاذ الى الانترنت في السوق المحلية بالعرض غير المحدود	٥٨,٢
		نسبة استعمال الانترنت ذي التدفق المنخفض من طرف الاشخاص	٢٩,٤
		نسبة الدخول الى الانترنت من طرف المؤسسات	٤١,٤٤

الفئة	التعريف بالمؤشر	التعین	النسبة
مؤشرات الهياكل	مؤشر رقم ١: تجهيزات عمومية لـ: ١٠٠٠ نسمة (مقاهي الانترنت، الاكشاك المتعددة الخدمات، مخادع عمومية للهاتف	مقاهي الانترنت	٠,١٦٤
		الاكشاك متعددة الخدمات	٢,١٧
		مخادع عمومية للهاتف	٠,٨٧٤
		المجموع	
مؤشر رقم ٢: الكثافة الهاتفية بالنسبة لـ ١٠٠ نسمة.	الهاتف الثابت : الخطي WLL المجموع		١٣,٣٥
		الهاتف الجوال : موبيليس -جيزي -نجمة	٩٧,٩٠
		المجموع	
مؤشر رقم ٣: تجهيزات الاعلام الالي و الاتصال	نسبة العائلات التي لها حاسوب بالنسبة لـ ١٠٠ عائلة		١٢,٣١
		نسبة السكان الذين لهم جهاز تلفاز بالنسبة لـ ١٠٠ نسمة	٩٣,١
		نسبة تجهيزات التربية	معلومة غير متوفرة
		مؤشر رقم ٤: تجهيزات الاعلام الالي لقطاع التربية	
مؤشرات استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال	مؤشر ٥: نسبة النفاذ الى الانترنت ذي التدفق العالي بالنسبة لـ ١٠٠ نسمة	مقاهي الانترنت	٠,١٦٤
		الاكشاك متعددة الخدمات	٢,١٧
		مخادع عمومية للهاتف	٠,٨٧٤
		المجموع	
مؤشر رقم ٥: نسبة النفاذ الى الانترنت ذي التدفق المنخفض بالنسبة لـ ١٠٠ نسمة	مؤشر ٦: نسبة النفاذ للانترنت للمشاركين المهينين (مؤسسات)	الهاتف الثابت : الخطي WLL المجموع	١٣,٣٥
		الهاتف الجوال : موبيليس -جيزي -نجمة	٩٧,٩٠
		المجموع	
		مؤشر رقم ٧: أسعار النفاذ الى الانترنت في السوق المحلية بالعرض المحدود	أسعار النفاذ الى الانترنت في السوق المحلية بالعرض المحدود
مؤشر رقم ٨: نسبة استعمال الانترنت ذي التدفق المنخفض من طرف الاشخاص	مؤشر ٩: نسبة استخدام الانترنت من طرف المؤسسات	أسعار النفاذ الى الانترنت في السوق المحلية بالعرض المحدود	٣,١٨ سا/شهريا
		أسعار النفاذ الى الانترنت في السوق المحلية بالعرض غير المحدود	٥٨,٢
		نسبة استعمال الانترنت ذي التدفق المنخفض من طرف الاشخاص	٢٩,٤
		نسبة الدخول الى الانترنت من طرف المؤسسات	٤١,٤٤

ومن خلال المعطيات المتواجدة في الجدول، نلاحظ بأن الجزائر تتوفر على مؤهلات
تضمن نجاح عملية ارساء مجتمع للمعلومات، بالإضافة الى توفير الاطار القانوني الداعم
لهذا التوجه (قانون رقم ٢٠٠٠ - 03 الخاص بقطاع الاتصالات) ، ولكن رغم كل ما ذكر
انفا نلمس وجود نقائص يجب تداركها كنوعية التغطية، عدد المشتركين، التنافسية في
الخدمات الانترنت الهاتف النقال... الخ

مؤشرات الجاهزية الالكترونية للجزائر:

ويوضح الجدول الموالي مكانة الجزائر حسب المؤشر جاهزية الحكومة الالكترونية على المستوى الدولي، العربي والإفريقي، وهو كالآتي:

الجدول رقم (٠٢): مكانة الجزائر داخل المؤشر جاهزية الحكومة الالكترونية على المستوى الدولي، العربي والإفريقي

2010 (0.3181)		2008 (0.3515)		2005 (0.3242)		2004 (0.3248)		2003 (0.370)	المستويات (الدرجة) مستوى المقارنة
التغير	الترتيب	التغير	الترتيب	التغير	الترتيب	التغير	الترتيب	الترتيب	
10-	131	02+	121	05-	123	17-	118	91	على المستوى الدولي (192 دولة)
01-	13	-	12	03-	12	02-	09	07	على المستوى العربي (19 دولة)
07-	16	04+	09	03-	13	06-	10	04	على المستوى الإفريقي (53 دولة)

ما يمكن الخروج به في الأخير هو أنه بالرغم من امتلاك الجزائر لقاعدة تكنولوجيا متطورة وسعي الدولة لتسخير اغلفة مالية ضخمة لاستيراد المعرفة وأحدث التكنولوجيا المعلوماتية، وتأهيل الموارد البشرية بالانفتاح على الخارج والتمكين من تربصات لتجديد المكتسبات المعرفية، إلا ان احتلال الجزائر لمراتب متخلفة فيما يخص مؤشرات الجاهزية الالكترونية يمكن شرحه بالأوضاع التنظيمية والإدارية والمجتمعية المعرّقة.

مشروع الجزائر الالكترونية ٢٠٠٨-٢٠١٣:

ان الوعي بضرورة عصنة القطاع الحكومي ورقمته جعلت السلطات الجزائرية تتبنى مشروع الجزائر الإلكترونية، وبهذا تشكل المعركة الرقمية وتدعيم الرأسمال البشري أساسا للرهانات التي تفرضها التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وعاملا استراتيجيا لتحضير البلاد لمواجهة تحديات العولمة، ورؤية الجزائر الإلكترونية تهدف إلى ارساء قواعد مجتمع العلم والمعرفة، وتتمحور خطة هذه الاستراتيجية في ثلاثة عشر محورا .

■ نماذج قطاعية لدور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية

قطاع البريد والمواصلات

الشباك الالكتروني

بطاقة السحب الالكترونية

قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

خدمة التسجيلات الجامعية
عن طريق الانترنت

تزويد مخابر ومراكز البحث
والجامعات بشبكة الأنترنت

الجامعة الافتراضية

قطاع العدالة

- ✓ تسخير أنظمة معلوماتية لتحسين الخدمات العمومية المقدمة، وذلك بإدراج النظام الآلي لتسيير الملفات القضائية ما يمكن المواطن من الاطلاع بواسطة الشباك الالكترونية على المعلومات المرجوة، بذل التنقل الى مكاتب أمناء الضبط، سرعة المعالجة وشفافية العمل القضائي.
- ✓ تسخير نظام آلي لتسيير الجمهور العقابي، يساعد على تسيير نشاط وملف النزيل.
- ✓ إرساء نظام آلي للصحيفة السوابق القضائية، تمكن المواطنين من استخراج الوثائق في وقت قصير ودون عناء التنقل والانتظار.
- ✓ نظام تسيير الأوامر بالقبض، ساعد في توفير قاعدة معطيات وطنية تسمح بالتعرف على كل المبحوث عنهم في إطار القانون، من أجل ضمان الأمن والاستقرار البلاد.

رقمنة السجل المدني ، جواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية

:

تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية والشفافية، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة.

تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية .من بين أهم الإنجازات لسنة ٢٠١٤ في هذا المجال رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على مستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الالي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا الدوائر القنصلية.وانشاء بوابات الكترونية للمواطنين تمكنهم من استخراج بطاقات تعريف وجوازات سفر بيومترية .

الخلاصة العامة

لقد عانت الإدارة العامة في الجزائر من مشاكل جوهرية انعكست بالسلب على الدور المنوط عليها تأديته، فتدهور الجهاز البيروقراطي وغياب حكم القانون وارتفاع مؤشر التسيب والفساد الإداري، وضعف روح المسؤولية لدى العاملين بالأجهزة الحكومية، وثقل الإجراءات الإدارية والمحسوبة، والرشوة.... الخ. كلها عوامل دفعت بالسلطات المعنية الى انتهاج مسار إصلاحية متجدد فتم سن القوانين الملزمة وانشاء الهيئات المراقبة والمتابعة ما أدى حقيقة الى حدوث نقلة نوعية في مستوى الخدمة العمومية. ولكن التطور التكنولوجي والمعلوماتي اضفى بعدا جديدا أطلق عليه الإدارة الالكترونية.

فتطبيق الإدارة الالكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية، يمثل استراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج ايجابية على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية ، ويحقق مقدار من المصداقية في عمل منظمات الخدمة العمومية ، فالتوجه نحو نشر المعلومات الضرورية أمام طالب الخدمة المدنية كالإعلان عن التوظيف ، توفير البيانات الأساسية للخدمات ، وإيجاد منافذ للخدمة العمومية بمختلف أنواعها صحية ، تعليمية ، تجارية ، من شأنه أن يحقق رضى واستحسان المواطن ، كما يضيف نوعا من الشفافية في المعاملات ، و يقلل من حدة العلاقة الصراعية بينه وبين مؤسسات الخدمة العمومية.

وما يمكن قوله عن الإدارة الإلكترونية في الجزائر هو ان ضعف الجاهزية الالكترونية في الجزائر أدى إلى عرقلة الخدمات العامة الالكترونية، والتي أعادت مشكلة الطابور من جديد في مؤسسات الخدمة العمومية مثل مشكل خروج الشباك الالكتروني عن الخدمة ساعات طويلة، وضعف التجاوب مع مفهوم الخدمة الالكترونية بسب نقص الوعي الجماهيري وقلة الثقافة الالكترونية. وتعتبر هذه الحقائق عراقيل قابلة للإزالة في وجود وعي مجتمعي، وإرادة سياسية.

تم بحمد الله