

الإدارة الإلكترونية في الجزائر، التخطيط والإنجاز Electronic management in Algeria, planning and achievement



محمد بلفضل¹

أرخب النشر: 2020/ 06 / 20

أرخب القبول: 2020/ 05/ 01

أرخب الاستقبال: 2020/ 01/ 20

ملخص:

منذ أكثر من عقد من الزمن، وتحديدًا في 2009، حاولت الحكومة بشكل كبير رقمنة الإدارة العامة لتعويض الوقت الضائع في هذا المجال، وقد تم إطلاق خطة "الجزائر الإلكترونية 2013" للاندماج في مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي. إن التغيرات الجارية، سواء كانت الأزمة العالمية التي أجبرت الحكومات على إعادة التفكير في اقتصاداتها، و في الابتكارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تسبب بعضها البعض بوتيرة متسارعة، تشكل تحديًا للإدارة العامة، التي يجب أن تتكيف باستمرار مع طريقة حياة وعمل المواطنين، حيث وقع تحول جذري في البلدان المتقدمة، ولم تعد الإدارة العامة توصف بأنها بيروقراطية ولا مصدر قلق للمواطن، ولا كإعانة للاقتصاد.

كلمات مفتاحية: الإدارة العامة، التخطيط، الإنجاز، الخدمة العمومية.

Abstract:

More than a decade ago, specifically in 2009, the government largely attempted to digitize the public administration to make up for lost time in this area, and the "Electronic Algeria 2013" plan was launched to integrate into the information society and the digital economy.

The changes taking place, whether the global crisis that has forced governments to rethink their economies, and innovations in information and communications technology that are following each other at an accelerated pace, pose a challenge to public administration, which must constantly adapt to the way of life and the work of citizens, where a fundamental shift has occurred in Developed countries, where public administration is no longer described as a bureaucracy, a source of concern to the citizenry, and no restraint on economic growth.

Key words: Administration publique, planification, réalisation, fonction publique.

¹ أستاذ محاضر، كلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة ابن خلدون تيارت (الجزائر)، mohamed.belfedel@univ-tiaret.dz

مقدمة:

تعد الجزائر من الدول المتخلفة بشكل رهيب في مجال الرقمنة عالميا وحتى بالمقارنة بجيرانها المغاربيين، لذلك استعانت منذ 2009 بخطة طموحة تسمى "الجزائر الإلكترونية 2013"، وكان الهدف منها رقمنة كل من الإدارة و الاقتصاد. والغرض من هذا المقال هو مناقشة الإجراءات المتخذة لتحديث الإدارة العامة والنظر في معدل إنجاز الخطة المنتهجة والعقبات التي تحول دون استكمالها. وسنناقش في هذه الورقة البحثية تحديث الإدارة العامة وفقاً لمبادئ NMP¹ وسوف نستشهد بالإجراءات المتخذة لرقمنة الإدارة وكذلك معدلات الإنجاز لجميع محاور خطة "الجزائر الإلكترونية" كما هو مقدر في عام 2018. وأخيراً، سنبحث مدى أهمية بوابة الخدمات العامة عبر الإنترنت "المواطن" والحوافز التي تبطن الانتهاء من عملية المسح.

وسنستعرض في إطار منهج وصفي تحليلي أولاً بإيجاز سياق إصلاحات الإدارة الجزائرية، التي أظهرت رويداً أمام التطورات العالمية، ومتطلبات المجتمع وضرورات التنمية الاقتصادية. وما هي المبادئ العامة الجديدة التي تعتمدها الجزائر في العديد من إداراتها. وثانياً سنشير إلى الإجراءات المخطط لها لرقمنة الإدارة وكذلك معدل الإنجاز العام. وسنتهي بالإشارة إلى العقبات التي تحول دون استمرار العملية.

المبحث الأول: سياق إصلاحات الإدارة العامة. في أعقاب الاستقلال كانت الأولوية في الجزائر هي بناء الدولة الوطنية وتأييد سيادتها، وبالتالي فإن الإصلاحات العاجلة التي تم الاضطلاع بها كانت إضفاء الصبغة الجزائرية على إدارة الجهاز الإداري الموروث وتكييفه مع السياسة الاشتراكية، ثم تغيرت تلك النظرة بعد أحداث أكتوبر 1988. وسنستعرض المرطتين وتأثيراتها في المطالب التالية.

المطلب الأول: إصلاحات الإدارة العامة 1962/1990. اتسمت مرحلة ما بعد الاستقلال وخاصة في سبعينيات القرن الماضي في الجزائر بالتصنيع المركز على المشاريع العامة. وقد ترس التخطيط المركزي القرار الإداري بشأن تخصيص الموارد وزيادة بيروقراطية الإدارة. وكانت ثمانينات القرن الماضي، مع أزمة الديون وانهبان سوق النفط، سنوات الشك حول قدرة الدولة على إدارة الاقتصاد والمجتمع من تلقاء نفسها. انخفاض في التدخل وارتفاع في قيم السوق، وكان من المقرر أن تعرق الإدارة في أزمة هوة عميقة مما أدى إلى الانتقال الأول للاقتصاد².

كما أظهر تقرير صندوق النقد الدولي الوضع بفشل الإدارة العامة في منتصف 1990، كما لوحظ أن المركزية المفرطة في صنع القرار، والتكلفة العالية لتشغيل الإدارة وعدم فعالية عملية وضع السياسات العامة ومراقبتها وتقييمها؛ لذلك كان الإصلاح الشامل لاقتصاد البلاد ضرورياً، ولكن دون وضع رؤية واضحة أو توقعات مستقبلية. وكدليل على ذلك فإنه بعد أكثر من عشرين عاماً، ما زلنا نلاحظ تقريباً في جميع المجالات شكلاً هجيناً من الإدارة بين اشتراكية الموروث والرأسمالية المفروضة. لأن النزعة المحافظة وتدخل الدولة متأصلتان لدرجة أنه من الصعب للغاية استبدالها بتدابير أكثر تماسكاً تتعلق بالإدارة الحديثة وسلايرها.

¹ nouveau management public (NMP)

² بن مسعودة أمال: أثر الأزمة الأمنية على التنمية المحلية في الجزائر، مذكرة ماجستير جامعة سعيدة 2018، ص 61-67

إن مفهوم الليبرالية الجديدة التي أدخلت في السبعينيات؛ حيث يسمح نظام الإدارة العامة الجديدة (NMP) بتدخل الدولة في الإدارة العامة وعملها فقط بشرط أن يكون فعالاً¹. والهدف من ذلك هو تحسين نسبة التكلفة في مقابل الخدمة، ويتم استدعاء الإدارة العامة لتصبح مرنة وابتكارية وإبداعية ورائدة أعمال ودينامية بدلاً من حصر- نفسها في القواعد البيروقراطية والتركيز على الوسائل. *Objectives By Management* (MBO) بدلاً من التركيز على النتائج *(MBR) Results By Management*².

إن متطلبات الإدارة يجب أن تكون متطابقة مع متطلبات السوق؛ مما يستلزم القيام باستمرار برحلة ذهائاً وإيائاً بين الموارد والنتائج، مع إنتاج أقل كمية ممكنة من الموارد. باستثناء أن الإدارة العامة لا تهدف إلى جني الأرباح وإنما لإعادة توزيع الموارد أو إنتاج خدمة غير سوقية. وبما أن الإدارة تمول من خلال المساهمات الإجبارية، فإن غياب قيود التمويل تجعل الموظفين العموميين أقل اهتماماً بالجودة، وبالتالي الحاجة إلى فرض قيود دائمة على الإنفاق العام.

في الواقع، لقد تم تقديم NMP لأول مرة في نيوزيلندا وإنجلترا في ظل خلفية الأزمة والتضخم المتفشي- والرواد الاقتصادي. حتى اليوم، فإن أي إجراء يتم اتخاذه لمزيد من تحديث الإدارة هو فقط نتيجة للأزمة الثانية التي تهمز العالم. في أوروبا، حيث يحدد الاتحاد عتبة العجز في الموازنة بنسبة 3٪، اضطر كل بلد إلى اتخاذ الخيارات التي تسمح له باستخدام موارد تنقسم بالكفاءة والهدر مع احترام معايير الجودة التي يرغب بها الاتحاد أيضاً. في الجزائر، التي تواجه مثل بقية العالم مع الأزمة، يقدر عجز الموازنة بـ 15٪، بسبب استنفاد الموارد من جهة، والصيانة التي لا يمكن تفسيرها بمستوى ثابت من مصروفات التشغيل، في الجزء الأكبر غير منتجة.

إن البنية الحالية للإدارة العامة، الموروثة من النظام الاشتراكي وتضخيمها في ظل التحسن المالي، تجعل من المستحيل تقريباً تقليص الميزانيات الوحيدة التي تهدف بالتحديد إلى إدارة البيروقراطية. وطالما استمرت في تخصيص الموارد حسب الطلب، فإن اهتمامات الكفاءة ستخف في النهاية إلى مستويات أدنى.

المطلب الثاني: مقارنة بين مبادئ الإدارة البيروقراطية والإدارة وفقاً لخطة الإدارة الوطنية.

صدر في 2001 قانون حول تحديث الإدارة العامة في الجزائر. ومنذ ذلك التاريخ، تم اعتماد العديد من الآليات الوقائية الوطنية كما تم تصحيح أوجه القصور التي لوحظت أثناء تنفيذها من خلال مختلف القوانين أو المراسيم المعدلة. حيث يمارس جميع المديرين الإداريين بعقود الأداء، وتتركز خطط عمل الحكومة على أهداف كمية مع جداول الإنجاز. وتم إنشاء العديد من الوكالات الحكومية بمهمة تنفيذ خطة وتنظيم وتقييم وتقديم المشورة. كما تم إنشاء مدونة المشتريات العامة؛ هذا من ناحية ومن ناحية أخرى، لا يزال الحفاظ على مركزية بعض القرارات، في قطاعات معينة مثل الاتصالات الهاتفية الثابتة، ولا تحتكر من قبل الجمهور ولا يزال التسلسل الهرمي قائماً في جميع المؤسسات العامة. التوجه نحو الجودة أو تقدير التكاليف أو الإدارة الحديثة، ولم يتم إدراج العنصر- البشري من حيث التوظيف أو الترقية كإجراءات ذات أولوية في تحديث الإدارة العامة.

يمكننا ذكر بعض التدابير المفيدة التي اتخذتها الدولة:

-مراجعة ومواءمة القانون البلدي وقانون الولاية، من أجل تحقيق اللامركزية في صنع القرار، وتعزيز السلطات المحلية وتوضيح سلطاتها.

¹ Bekhechi-Chouikhi&Banmansour, 2014

²<https://www.business4lions.com/2018/07/Management-by-objectives-and-results.html>

- إدخال التعاون بين البلديات.
 - تطوير قانون الضرائب المحلي لتحسين تحصيل الضرائب.
 - تدريب المسؤولين المنتخبين المحليين وكذلك الإدارة .
 - تبسيط الإجراءات الإدارية مثل:
 - إعفاء المواطن من تقديم وثائق الأحوال المدنية في الملفات الإدارية .
 - تمديد صلاحية بعض المستندات من أجل الحد من مضاعفة الإجراءات الإدارية: من 5 إلى 10 سنوات لجواز السفر، من سنة إلى 10 سنوات لشهادة الميلاد ومن سنة إلى مدة غير محدودة لمدة 'شهادة الوفاة'.
 - انخفاض عدد الوثائق الصادرة عن خدمات السجل المدني من 29 إلى 14.
 - إصدار جوازات السفر وبطاقات الهوية الوطنية البيومترية على مستوى البلديات .
 - إلغاء التصديق على نسخ من المستندات الأصلية.
 - تصحيح الأخطاء المنقولة عن أعمال سجلات الأحوال المدنية على الفور، بالتعاون مع السلطات القانونية المختصة.

- تمديد المواعيد النهائية لإعلان المواليد والوفيات من 5 إلى 20 يوماً لسكان الولايات الجنوبية.
 - وضع ميثاق مستخدم لبعض الإدارات.
 - تنفيذ خطط العمل على أساس تعزيز الوزارات بشكل صريح دمج الأهداف الاستراتيجية الآن مثل خلق فرص العمل، والرقمنة، وتحسين مناخ الأعمال، ورضا المواطن.
 - وتتوافق معظم إجراءات التحديث مع عملية الرقمنة التي ساستكشفها بمزيد من التفاصيل أدناه.
 المبحث الثاني: رقمنة الإدارة العامة.

لقد أحدثت التكنولوجيا الرقمية ثورة في أساليب الحياة والعمل وخلق مجتمع له استخدامات ومتطلبات جديدة. علاوة على ذلك، فإن أشكال تقديم الخدمات التي ظهرت في القطاع الخاص هي التي رفعت مستوى طلب المستخدم فيما يتعلق بالخدمات العامة.

المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية

يعرف البنك الدولي "الإدارة الإلكترونية" باستخدام الهيئات العامة لتكنولوجيا المعلومات التي يمكن أن تخدم أغراضاً مختلفة:

- تقديم أفضل الخدمات الإدارية للمواطنين.
- تفاعلات أفضل مع الشركات والصناعات.
- تمكين المواطنين من خلال الوصول إلى المعلومات.
- إدارة أكثر كفاءة.

وتشمل الفوائد الناتجة انخفاض الفساد، زيادة الشفافية، زيادة الراحة، زيادة الدخل و/أو خفض التكاليف.

لقد أتاحت الفضاء الإلكتروني للمواطنين في الجزائر، الفرصة للتعرف على التقدم المحرز في البلدان المماثلة لها من حيث الوصول السريع إلى المعلومات والخدمات عبر الإنترنت. إن ذلك، كان الضغط الاجتماعي من قبل

مستخدمين أو محترفين يسيطن أجبر الحكومة على تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بجدية، ورقمنة الإدارة من أجل تقديم خدمة عامة سريعة وموثوقة وفعالة على نحو مشابه للسياق الدولي.

ولكن ما زالت تحتل الجزائر في كل عام الترتيب السفلي من التصنيف في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث احتلت الجزائر في تقرير الإنترنت الشامل 2018 المرتبة 66 في العالم وفي المرتبة السابعة في إفريقيا من 86 دولة تمت دراستها¹. ووفقاً لمؤشر تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعام 2017 (IDI) الذي تم قياسه بواسطة الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)، تحتل الجزائر المرتبة 102 من أصل 176 دولة².

تعكس هذه التصنيفات صورة غير مواتية إلى حد ما على مناخ الأعمال الذي من المفترض أن يجذب المستثمرين والشركاء. وهكذا في عام 2009، تم تطوير خطة متعددة القطاعات "e-Algeria 2013" مع 12 محوراً رئيسياً و 1000 إجراء تم تنفيذه بشكل صحيح لجعل البلاد بأكمله رقمياً بحلول عام 2013.

أما بالنسبة لمشروع الجزائر الإلكتروني لعام 2013 فتقدر نسبة إتمامه بـ 28٪. علاوة على ذلك، تم تغيير اسم المشروع ليصبح "الجزائر الإلكترونية"، لأنه أصبح من المستحيل تحديد موعد نهائي لتحقيق هذا الغرض؛ حيث 90٪ من الإجراءات المخطط لها تتعلق بتحديث الإدارة العامة والتي قمنا بتلخيصها على النحو التالي:

- 1- إنشاء شبكات WAN التي هي وسائط نقل للمعلومات عبر الجغرافية جغرافياً مثل ما بين الولايات.
- 2- إنشاء شبكات LAN تنقل المعلومات في مساحة جغرافية محلية نسبياً، مثل داخل مقر الوزارة.
- 3- تجديد معدات تكنولوجيا المعلومات، واقتناء أجهزة الكمبيوتر وأنظمة الصوت، وعقد المؤتمرات عن طريق الفيديو، الخ.

4- تنفيذ نظم المعلومات الجغرافية. تسمح S.I.G بتنظيم وعرض البيانات في المساحة الجغرافية. وهي ضرورية لتحليل هذه البيانات من قبل المجتمعات المحلية والدائرة والولاية.

5- اقتناء البرمجيات التي تعتمد وظائفها على المهام المختلفة للإدارة.

6- رقمنة الملفات التي جعلت الوثائق غير ذات طبيعة مادية، مما كانت طبيعتها، أصبحت معلومات رقمية ويمكن الوصول إليها على الفور من مسافة بعيدة.

7- تنفيذ نظم المعلومات وقواعد البيانات. نظم المعلومات هي قلب الحكومة الإلكترونية. فهي تجمع بين جميع الموارد التي تتيح اكتساب وإدارة وتخزين ومعالجة ونقل ونشر المعلومات التي يمكن أن تكون ذات طبيعة متنوعة: النصوص والأصوات والصور والبيانات المشفرة، الخ (ERP). تخطيط موارد المؤسسة) وتطبيقات محددة. تسمح قواعد البيانات بتخزين واسترجاع كميات كبيرة من المعلومات لتسهيل المعالجة.

8- إنشاء المكتبات والدلائل الإلكترونية. حيث تتيح المكتبة الإلكترونية الوصول عبر الإنترنت إلى المستندات بمختلف أنواعها. ويتيح الدليل الإلكتروني، من جانبه، تحديد الموقع الجغرافي أو الإلكتروني للأشخاص.

9- التقييم والتأمين من أجل جعل المعلومات في متناول أي طلب خارجي.

10- توافر المعلومات بحيث تكون متاحة للإدارات الأخرى.

11- تنفيذ أنظمة إدارة الميزانية والموارد البشرية.

¹ www.theinclusiveinternet.eiu.com.

² https://www.itu.int

12 - إنشاء شبكة بين الإدارات آمنة وقابلة للتشغيل البيني تتيح إدارة الإجراءات الإلكترونية بين إدارات الدولة المختلفة والمستويات الحكومية المختلفة.

13 - تنفيذ الخطة الرئيسية للإدارة الإلكترونية التي من شأنها تسهيل استكمال الإجراءات الإدارية بالوسائل الإلكترونية، ولاسيما التوقيع الإلكتروني لأعمال الإدارات العامة

14 - إطلاق خدمات عبر الإنترنت للمواطنين أو الموظفين أو الشركات. وهذه الخدمات هي: المعلوماتية: من أجل جعل الإدارة أكثر شفافية. حيث التواصل ثنائي الاتجاه بين الإدارة والمواطنين، من خلال البريد الإلكتروني، واستخدام محركات البحث للعثور على المعلومات، وتنزيل وتقديم الحاجج. المعاملات: والتي تتيح للمستخدمين إكمال معاملاتهم عبر الإنترنت تمامًا دون الحاجة إلى السفر. لقد تم التخطيط لتنفيذ 447 خدمة عبر الإنترنت نحو المواطنين، والموظفين والشركات وتطوير اللوائح المتعلقة بـ:

- الهوية الإلكترونية الفريدة للأفراد والشركات والتوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية وشهاداتهم.
- حماية البيانات الشخصية لضمان سرية المعلومات الخاصة للمواطنين والشركات وتقييد استخدامها على الإدارات المعتمدة فقط.

- صحة وفعالية العقود الإلكترونية.

المطلب الثاني: معدلات إنجاز مشروع الجزائر الإلكتروني لعام 2013.

إن تجريد الوثائق الإدارية للحالة المدنية قد أتاح القضاء على المشكلات المرتبطة بالبيروقراطية، مثل إضاعة الوقت والتبذير وإزعاج المواطن والممارسات الفاسدة التي تستخدم بالتحديد للتحايل البيروقراطي. كذلك الحال بالنسبة للإدارات الأخرى مثل العدالة، وهي الضرائب التي وضعت العديد من خدماتها على الإنترنت. على سبيل المثال، تمكنت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي من توفير 70 مليون DA سنويًا في وسائل الإعلام الورقية بفضل حوسبة تسجيل الطلاب.

تسمح رقمنة جميع سجلات الأحوال المدنية الآن للمواطنين بالحصول على مستنداتهم على الفور من أي بلدية أو وحدة إدارية في الإقليم الوطني. لا حاجة للسفر إلى مكان الميلاد أو الزواج أو الموت لتسجيل هذه الوثائق. يسمح إنشاء بطاقة التسجيل الإلكترونية الوطنية أيضًا بإصدار هذه الوثيقة في الحال. المتقدمين جواز السفر البيومتري يمكن متابعة التقدم المحرز في ملفاتهم عبر الإنترنت. وبالمثل بالنسبة للمواطنين الجزائريين في الخارج، يمكنهم تقديم طلب الحصول على شهادة الميلاد عبر الإنترنت عبر موقع وزارة الداخلية وجمعها من التمثيل الدبلوماسي أو القنصلي حيث يتم تسجيلها. ومع ذلك، بموجب مبدأ النافذة الواحدة، يجب على المواطنين والشركات فقط تقديم معلومات واحدة للحكومات مرة واحدة¹.

إن إدارة الرقمنة لا تتعلق فقط بتسهيل وتسريع سحب الوثائق، ولكن يجب أن تكون بيانات القطاع العام على استعداد تام لتبادل وإعادة استخدام المعلومات المرسل، مع ضمان الامتثال للمعايير الوطنية والدولية لأمن الوثائق. حماية الخصوصية. هذا ممكن بفضل التبادل التدريجي للبيانات بين المؤسسات العامة وتزايد انتشار

¹ OECD 2017

تقسيمات التعلم الآلي والنكاه الاصطناعي. من غير المتصور أن تطلب الدولة من المواطنين جمع الوثائق من هياكلهم من أجل تسليمها لهم لاحقاً.

وبفضل نظم المعلومات، يمكن تنفيذ إجراءات معينة دون الحاجة إلى تقديم أي مستندات. إذا أخذنا حالة التسجيل في المدارس، يمكن للآباء فقط ملء ورقة معلومات عن أطفالهم ويتوقف الأمر على المدرسة أن تطلب من هياكل الأحوال المدنية الوثائق، التي تم مسحها ضوئياً بشكل واضح، والتي تؤكد المعلومات المنقولة. لا تزال هذه المرحلة من التحديث بعيدة، ولكن من المهم أن تكون على دراية بنطاق هذه الأساليب.

حالياً، تم إطلاق 265 نموذج عبر الإنترنت و 29 إجراء، وهو ما يمثل معدل تنفيذ للخطة الأولية (447 خدمة) تقدر بـ 65.77٪. يبلغ عدد المواقع الإلكترونية والوزارات والهيئات ذات الصلة 587 موقعاً¹. وإذا كان معدل الإنجاز هذا مقبولاً، حتى لو استغرق الأمر أكثر من 9 سنوات للوصول إليه، فإن المعدل العام لرقمنة الإدارة العامة لا يزال هامشياً، ويقدر بـ 28٪ اعتباراً من 31 مارس 2018 وتتويجا لعملية رقمنة الإدارة العامة يتوافق مع عرض جميع الخدمات عبر الإنترنت في بوابة واحدة، باتباع ممارسات البلدان المتقدمة وأيضاً من جيراننا تونس والمغرب.

موقع بوابة الحكومة التونسية ذو أهمية ملحوظة وكفي فقط أن تفعل الشيء نفسه في الجزائر فهو مجهز بمحرك بحث، وهو متجر شامل يوفر 353 خدمات للمواطنين، 178 للشركات و 97 للزوار ما مجموعه 628 الخدمات بين المعلوماتية والتفاعلية. لكن العدد الفعلي للخدمات في الخط هو 463 حيث يتم تقديم العديد من الخدمات في وقت واحد على سبيل المثال للمواطنين والزوار.

ويتم تصفية الخدمات:

-بواسطة المتلقي.

-حسب الموضوع: الصحة، التوظيف، النقل، العدالة، الاقتصاد، أي 21 موضوعاً.

-حسب دورة الحياة: الولادة، الزواج، التقاعد، الدراسات، ... أي 15 قسمًا.

- من قبل الوزارات ورقم 27، بما في ذلك الرئاسة.

الغرض من هذه البوابة هو الاقتراب من المواطن، لتقديمه كل الخدمات والمعلومات التي يمكن أن تخدمه في أي وقت، وخاصة توجيهه في حالة عدم معرفته الإدارة التي يجب الاتصال بها. وهذا نمط تصميم البوابة، على غرار المغرب، والذي تم تصميمه على غرار فرنسا يقدم خدمتين إضافيتين:

-خطاب، يتضمن جميع نماذج الطلبات المراد كتابتها وعرضها على الإدارة.

-محامي، والذي يحسب المبلغ الواجب دفعه لإدارة معينة في حسب ملف المواطن أو الحقوق والتعويضات التي يجب الحصول عليها، ولا يزال موقع الخدمة العامة الجزائري الذي يدعى المواطن في مرحلته الأولى. هذا يجمع فقط 14 خدمة عبر الإنترنت و 5 نماذج، لكن العدد الإجمالي للخدمات هو 294 بفارق 275 خدمة يتم الوصول إليها من خلال مواقع الإدارة العامة، ويلاحظ أنه لم يتم تجميعها بعد في نافذة واحدة.

¹ www.mpttn.gov.dz.

كما نجد جميع الخطوات التفصيلية لإنشاء الأعمال التجارية وفقا للحالة القانونية المعقدة، والوثائق الواجب تقديمها، والإدارات للتشاور، ومتوسط زمن الاستجابة... ولكن لا توجد حتى الآن خدمة تفاعلية تتيح على سبيل المثال حجز اسم الشركة مع خدمات السجل التجاري عبر الإنترنت.

إنك يوفر موقع المواطن معلومات عديمة الفائدة إلى حد ما، وهو مليء بالنصوص التنظيمية قليلة الفائدة ولا مصلحة للمواطن. كما لم يتم تحديث العديد من الأقسام الأخرى حتى الآن منذ تاريخ 2010/2011، كما أن اسم الموقع نفسه مشكوك فيه بعض الشيء. إنه يشبه تقييد الوصول إلى هذا بوابة للجزائريين المقيمين فقط في الجزائر. والجمهور الذي يمكنه الوصول إليه هو نوعي للغاية وكدليل على ذلك أنه لم يتم ذكر الموقع بعد في محركات البحث، بسبب اسمه وكذلك بالعدد الضئيل من مستخدميه

سابعاً: العقبات التي تحول دون استمرارية العملية.

تواجه رقمنة الإدارة العامة قيوداً متعددة تبطئ مشروع "الجزائر الإلكترونية" الشامل. يمكن إنجازها في

النقاط التالية:

1- الأزمة التي تمر بها البلاد ونضوب الموارد. للسيطرة على العجز في الميزانية، سواء في التسيير أو التجهيز. ففي السنة المالية 2018، سجل القطاع انخفاضاً بنسبة 3٪ في مصروفات التسيير ولا توقعات للنفقات ولكن مجرد إعادة تقييم لتجديد المقاعد التنفيذية المدرجة في قسم البنية التحتية الإدارية في ميزانية الدولة¹. ومع ذلك، تم الانتهاء من البنية التحتية فقط بنسبة تصل إلى 25 ٪، وحتى المحاور الأخرى تتطلب محمد الجميع بدرجات متفاوتة من النفقات والحد الأقصى لمعدل تحقيقها 37٪.

2- ندرة الموارد البشرية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويرجع ذلك جزئياً إلى هروب المهارات التي تميزت بها بلادنا خلال الفترات الماضية. ففي خلال الفترة 1992 - 1996، غادر من المتخصصين 3000 في الكمبيوتر ليستقروا في فرنسا، وعلى مر السنين خلقت فجوة لن تملأها معاهد التدريب بسهولة.

3- البيروقراطية وإجراءات التنفيذ المرهقة، حيث يجب أن نتذكر أن مشروع "الجزائر 2013" يهدف إلى الحد من الآثار الضارة للبيروقراطية على حياة المواطنين وعلى تطور الاقتصاد، وتم إطلاقه في 2009 بينما كانت الهياكل غير كافية والمسؤولون الحكوميون يمارسون بيروقراطية مستدامة للغاية.

وكما كان المشروع متعدد القطاعات، تم إشراك مختلف الإدارات الوزارية، والتي كل منها لا يزال يعمل وفقاً لطريقة الإدارة القديمة والمرعبة والصلبة، فكان من الصعب للغاية إجراء التنسيق الفعال، وبالتالي عدم وجود رؤية مشتركة أو التصرف وفقاً لاستراتيجية واحدة.

4- ارتفاع تكلفة الوصول إلى الإنترنت وهو قيد على المواطن، حيث أن معدل تغلغل الإنترنت هو 45.5 ٪، للمستخدمين بالهاتف الثابت والمتنقل مجتمعين، وهو معدل بالأحرى مقبول، ومع ذلك، تغلغله من حيث عدد المشتركين في شبكة الإنترنت الثابتة غير محدود مقارنة بعدد السكان حوالي 7.3 ٪، والتي لا تزال منخفضة جداً. بحيث المواطن أو يمكن للشركة الوصول إلى خدمة عامة عبر الإنترنت، يجب أن تستفيد أولاً من اتصال صحيح وسريع ولسلس، ودفع ثمن الإنترنت بتكلفة معقولة. سعر واحد تمثل حزمة الإنترنت عبر الهاتف المحمول. 1 جيجابايت 5.55٪ من الحد الأدنى للأجور في الجزائر عندما يكون 2.1٪ فقط في تونس و 2.3٪ في مصر. و

¹ Www.joradp.dz.

0.4٪ في المغرب. أما بالنسبة للإنترنت الثابت، فإن تكلفة يمثل اتصال 20 ميجابت في الثانية في الجزائر 21٪ من الدخل الشهري بينما يبلغ 4.5٪ فقط تونس و 2.9٪ في مصر. ولا يتم تفسير هذه الأسعار باهظة الثمن بشكل متزايد من خلال التكلفة العالية من الاتصال، والذي يتناقص يوما بعد يوم في السوق الدولية بسبب التطورات التكنولوجية، ولكن بسبب ارتفاع الطلب الذي زاد بنسبة 50 إلى 60٪ سنويا منذ 2011 ولا يستطيع المشغلون المحليون الوفاء بها .

الخاتمة:

لقد أصبحت رقمنة الإدارة في الجزائر حقيقة فرضها الواقع؛ رقمنة الخدمات للحد من الأوراق، والسماح للمستخدمين الوصول إلى خدمات متعددة بسرعة أكبر، دون الحاجة إلى السفر. لكن تبقى العديد من المواقع غير مكتملة أو لم تبدأ بعد. على وجه الخصوص الخدمات المقصودة لتسهيل إنشاء الأعمال التجارية أو تلك التي تسمح لها بتنفيذ عملياتها الحالية مثل إعلان ضرائبهم أو دفع فواتيرهم. تم تقديم الدفع الإلكتروني بالكامل في الآونة الأخيرة، فقط عدد قليل من الإدارات المعنية، تعميم هذه العملية لا يزال بعيدا جدا.

مع نضوب الموارد، يتعلق السؤال الأساسي بتمويل هذه المشروعات، على افتراض أن مشروع الرقمنة نفسه يحافظ على أهميته الاستراتيجية.

ولم تعد الدولة قادرة على الاستثمار في أن تكون المستثمر الوحيد في تنمية البلاد. والبديل الواضح هو إشراك الشركات المصنعة الخاصة، وليس فقط في قطاع الاتصالات، هم أصحاب رأس المال والمستفيد النهائي من أي تحديث جلبت إلى قطاعاتهم. والعقبة الأكثر إزعاجا لتحديث لا تزال الإدارة ضعيفة التفاعل وثقلها في تنفيذ الخطط التي تسببت فيها جزئيا بسبب استمرار البيروقراطية ومركزية صنع القرار من الوهم التفكير في النجاح في الرقمنة الكاملة للإدارة دون تغيير وضعها أولاً عمل قديم وعفا عليه الزمن.

قائمة المصادر والمراجع

- بن مسعودة أمال: أثر الأزمة الأمنية على التنمية المحلية في الجزائر، مذكرة ماستر جامعة سعيدة 2018
- هشام السرخي: الثورة الرقمية في العالم ومدي أهميتها لمتخلف القطاعات.
[/http://channelpostarabia.com/2013/09/19/](http://channelpostarabia.com/2013/09/19/)

- مجبور فايزة: إصلاح الدولة ومكافحة الفساد في الجزائر. مذكرة ماجستير جامعة تيزي وزو 2015.
- عبد الرحيم محمد: الإدارة العامة الجديدة (NPM) http://dr- New Public Management (NPM) ama.com/?p=9734

- يونس سعدي: نتائج التحول الرقمي في الجزائر "Community Manager" منصة العصر في الجزائر
- بن مسعودة أمال: أثر الأزمة الأمنية على التنمية المحلية في الجزائر، مذكرة ماستر جامعة سعيدة 2018. ص ص 61-

.67

- تقرير لمنظمة الأمم المتحدة يبرز جهود الجزائر في مجال الحوكمة الإلكترونية -
<http://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/60067-2018-09-02-18-05-02>

- الملتقى الدولي الثاني حول لتحول الرقمي في المؤسسة: فرص وتحديات يومي 17-18 نوفمبر 2018
/https://www.aljazairalyoum.com -community-manager-%D9%85
www.joradp.dz
www.mpttn.gov.dz/fr/content/inditeurs-
www.fr.tunisie.gov.tn
- البوابات الفرسية www.service-public.fr
- مارن مولايزن: الرقمية، السياسات الذكية يمكنها التخفيف من ألم الارتباك التكنولوجي قصير الأجل وتمهد الطريق للمكاسب
طويلة الأجل، التمويل والتنمية يونيو 2018.

- Bekhechi-Chouikhi&Banmansour, 2014
nouveau management public (NMP)
- Bekhechi-Chouikhi&Banmansour, 2014
- <https://www.business4lions.com/2018/07/Management-by-objectives-and-results.html>
- www.theinclusiveinternet.eiu.com.
- <https://www.itu.int>
- OECD, 2017.
- www.mpttn.gov.dz.
- www.joradp.dz.