

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير
جامعة أمحمد بوقرة (بومرداس) الجزائر

الملتقى الدولي العلمي حول:

جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية

حالة البلدان العربية

يومي 29-30 أكتوبر 2014

فعالية الحوكمة الإلكترونية في ترقية الخدمة العمومية: مع الإشارة إلى حالة الجزائر

THE EFFECTIVENESS OF E-GOVERNANCE IN UPGRADING THE PUBLIC SERVICE: THE CASE OF ALGERIA

أ. جلام كريمة

المركز الجامعي لغليزان، karima.djallam@gmail.com

الملخص:

في الفترة التي يعرف فيها العالم قفزة ونقلة غير مسبوقة من عالم مادي قائم على المادة إلى عالم رقمي قائم في بيئة افتراضية كان لزاما على الحكومات مجاراة هذه التغيرات وابتكار مفاهيم جديدة تتلاءم معها، وهو الأمر الذي جسده ظهور مفهوم الحوكمة الإلكترونية التي تهدف أساسا إلى تحسين علاقة الحكومة بالمواطنين من خلال تسهيل عملية الاتصال بهم وتقديم خدمات عمومية إلكترونية إليهم.

فمن خلال هذه الورقة البحثية هدفتنا إلى إبراز أهمية الحوكمة الإلكترونية ودورها في تحسين وترقية الخدمة العمومية مع الإشارة إلى حالة الجزائر في تطبيق الحوكمة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة الإلكترونية، الخدمة العمومية، تحسين الخدمة العمومية، تكنولوجيا المعلومات.

Abstract :

In the period in which the world knew a unsurpassed shift from physical world based on the material to a digital world existing in a virtual environment. Governments had to keep up with these changes and invent new concepts fit in with them, and that led to the emergence of the concept of e-governance, which aims primarily to improve the government's relationship with citizens by facilitating the process of contacting them and providing electronic public services to them .

through this paper we aimed to highlight the importance of e-governance and it's role in improving public service with referring to the reality of Algeria in the application of e-governance.

Key words: e-governance, public service, improving public service, information technology.

المقدمة:

تعاني الكثير من الدول النامية في العالم غياب التنظيم الإداري السليم ومن تفشي البيروقراطية والفساد الإداري، الأمر الذي بات يؤثر سلبا بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على علاقات المواطنين بالحكومة من جهة وكذلك في نوعية وجودة الخدمة العمومية المقدمة من جهة أخرى، ومن هنا كان لزاما على القطاع الحكومي أن ينتهج نفس أسلوب القطاع الخاص فيما يتعلق بالجودة والمساءلة وعمليات الرقابة والمراجعة وذلك من أجل ضمان جودة الخدمات المقدمة وتحقيق رضا المواطنين، فالقطاع الخاص قد عرف قفزة مهمة جدا بعد تطبيقه لمبادئ الحوكمة والتي كانت تهدف أساسا إلى تطوير الأداء وتحقيق الإفصاح والشفافية في المعلومات سواء المالية أو المحاسبية وكذلك تحقيق العدالة والانضباط بين جميع الأطراف الفاعلة في المنظمة.

فبعد الثورة التكنولوجية المذهلة التي عرفها العالم وظهور قنوات توزيع جديدة كالإنترنت، أصبح هناك تسابق وتسارع كبير من طرف جميع القطاعات في تطبيقها، وقد شمل ذلك القطاع الحكومي الذي بات مطالبا اليوم بالتكيف مع المتغيرات الجديدة والوقوف على متطلبات المواطنين المتغيرة، فتولد عن ذلك انضمام العديد من الجهات الحكومية إلى الفضاء الافتراضي بإنشاء مواقع الكترونية يقدمون من خلالها خدماتهم الإلكترونية ويعرضون فيها مختلف المعلومات الضرورية للمواطن بسرعة كبيرة وفي الوقت والمكان الذي يريده. فمن أجل ضمان تقديم خدمات عمومية إلكترونية بالجودة اللازمة وبالتكلفة الملائمة وبكفاءة عالية لا بد على القطاع الحكومي تطبيق الحوكمة في الحكومة الإلكترونية أو ما يعرف بالحكومة الإلكترونية والتي تعتبر الحل الأمثل لتحقيق الشفافية والمساءلة والعدالة، المساواة وتحقيق رضا المواطنين بعيدا عن كل مشاكل البيروقراطية والمحسوبة وغيرها. ومن هذا المنطلق جاءت هذه الورقة البحثية لتناقش هذه الأداة أو الوسيلة التي تعرف بالحكومة الإلكترونية لتبين دورها وأثرها في تحسين وترقية الخدمة العمومية المقدمة، مع إشارة إلى حالة الجزائر وما حققته من تقدّم في تطبيق واستخدام الحوكمة الإلكترونية. من هنا كان سؤالنا الرئيسي يدور حول:

كيف تعمل الحوكمة الإلكترونية على ترقية الخدمة العمومية؟

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة والوصول إلى هدف هذه الورقة البحثية قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاث

محاور رئيسية تتمثل في:

المحور الأول: مفاهيم حول الحوكمة الإلكترونية.

المحور الثاني: الحوكمة الإلكترونية وأثرها على ترقية الخدمة العمومية.

المحور الثالث: واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية.

المحور الأول: مفاهيم حول الحوكمة الإلكترونية

على الرغم من أقدمية مصطلح الحوكمة والذي يعود إلى القرن 13، إلا أن استخدامه وانتشاره على الصعيدين السياسي والاقتصادي لم يتبلور إلا في السنوات الأخيرة، وذلك في إطار التغير الحاصل في شكل وطبيعة دور الدولة، فعلى المستوى العملي لم تعد الدولة هي الفاعل الرئيسي في صنع وتنفيذ السياسات العامة بل أصبح هناك فاعلون آخرون مثل المنظمات، المؤسسات الدولية، القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني، فالحكومة، الحاكمة، الحكمانية، الحوكمة الإدارية كلها مصطلحات تعبر عن (Governance) والتي تعني الطرق والأساليب التي تستخدمها الحكومات في إدارة تفاعلاتها، شؤونها وأنشطتها (1: Annan, 1999)، أما الأمم المتحدة (UNESCAP, 2009) فتعرفها على أساس أنها عمليات صنع وتنفيذ (أو عدم تنفيذ) القرارات، كذلك هي تشير إلى الطريقة التي يقوم فيها كل من المسؤولين والمؤسسات الحكومية أو غير الحكومية بممارسة سلطاتهم من أجل رسم السياسات العامة وتقديم سلع وخدمات عمومية للمواطنين (8: Jacinto et al, 2009)، هذا ويمكن اعتماد تعريف كل من (4: kaufmann et al, 2010) كتعريف شامل لما سبق حيث يعرف الباحثون الحوكمة بأنها "الطريقة التي تمارس بها المنظمات السلطة في بلد ما"، وهذا يتضمن 3 مؤشرات وهي: 1- الطريقة التي تتم بها اختيار الحكومات، مراقبتها واستبدالها؛ 2- قدرة الحكومة في وضع سياسات رشيدة وفعالة؛ 3- احترام المواطنين ومؤسسات الدولة للمنظمات التي تدير التفاعلات الاجتماعية والاقتصادية فيما بينهم.

أما الحوكمة الإلكترونية فيعرفها (37: Singh & Yadav, 2001) بأنها عبارة عن "استخدام الإنترنت من قبل الحكومة لتقديم خدماتها للمواطنين، رجال الأعمال وأصحاب المصلحة الآخرين".

ويعرفها (2: Backus, 2001) بأنها "تطبيق للوسائل الإلكترونية في التفاعل* بين الحكومة والمواطنين والحكومة والشركات وكذلك في العمليات الحكومية الداخلية لتحسين الديمقراطية والحكومة ومختلف الأعمال الأخرى".

(2: Heeks, 2001) يعرف الحوكمة الإلكترونية بأنها عبارة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من

أجل دعم الحوكمة الرشيدة**، وتندرج تحت هذا التعريف العناصر التالية:

✓ الإدارة الإلكترونية: أي تحسين العمليات الحكومية من خلال خفض التكاليف وإدارة العمل الحكومي عبر

إجراء الاتصالات الإستراتيجية الممكنة داخل الحكومة؛

* يشمل التفاعل كل من تقديم السلع والخدمات، تبادل المعلومات، الاتصال والتعاملات المختلفة.

** كحال مفهوم الحوكمة لم يتفق الباحثون والممارسون لغاية اليوم على تعريف محدد للحكومة الرشيدة، فيعرفها مثلا (797: weiss, 2000) بأنها عبارة عن احترام حقوق الإنسان ولقواعد القانون، تعزيز الشفافية والقدرة على الإدارة العامة. أما الأمم المتحدة (UNESCAP, 2009) في تعريفها فهي تقدم 8 عناصر أساسية للحكومة الرشيدة وهي 1- المشاركة؛ 2- التوافق؛ 3- المساواة؛ 4- الشفافية؛ 5- الاستجابة؛ 6- الفعالية والكفاءة؛ 7- الإنصاف والشمول؛ 9- سيادة القانون.

✓ **المواطنون الإلكترونيون:** أي ربط المواطنون بالحكومة من خلال دعم الديمقراطية، الاستماع للمواطنين وتحسين الخدمات العامة؛

✓ **المجتمع الإلكتروني:** بناء تفاعلات خارج الحكومة كالعامل بشكل أفضل مع قطاع الأعمال وبناء الشراكات الحكومية والمجتمع المدني.

هذا ويشير (Coleman, 2006) في تعريفه للحكومة الإلكترونية إلى التقارب بين اتجاهين أساسيين في العمل الحكومي، أما الاتجاه الأول فهو يمثل الابتعاد عن مركزية القرار الحكومي نحو شبكات متعددة المراكز تقوم على أساس التفاعلات الأفقية بين مختلف الجهات الفاعلة داخل مجتمعات تتميز بالتعقيد، الديناميكية وتعدد الطبقات الاجتماعية. وأما الاتجاه الثاني فهو يركز على إعادة تشكيل العلاقات الحكومية سواء بين الحكومة والمواطنين أو بين الحكومة والشركات أو بين وداخل الحكومة نفسها وذلك كنتيجة للتطور والنمو التكنولوجي الكبير وما سينتج عنه من تغييرات في طريقة تقديم السلع والخدمات العمومية. فالحكومة الإلكترونية حسب (Coleman, 2006) لديها القدرة على تحسين أداء المؤسسات العمومية وجعلها أكثر شفافية واستجابة؛ تسهيل الاتصالات الإستراتيجية في الحكومة وتمكين المواطنين ومنظمات المجتمع المدني من الوصول إلى المعرفة والمصادر الحكومية الأخرى بطريقة مباشرة.

هذا وتشير المنظمة العربية للتنمية الإدارية إلى أن الحكومة الإلكترونية هي شبكة من المنظمات تشمل الحكومة، المنظمات غير الربحية وكيانات القطاع الخاص، والنموذج التطبيقي الشائع للحكومة الإلكترونية هو بوابة المعلومات الإلكترونية، حيث يمكن للمواطنين الوصول إلى مجموعة متنوعة من المعلومات والخدمات، ويشير استخدام مصطلح الحكومة الإلكترونية بدلا من الحكومة الإلكترونية إلى فكرة تغيير العلاقات المؤسسية وإشراك الشركاء، سواء من المجتمع المدني وقطاع الأعمال في الإدارة الإلكترونية، أما الحكومة الإلكترونية فهي تعبير أضيق نطاقا ويشير إلى العمليات الحكومية المحلية أو الإقليمية (ثابت جاسم؛ عصام احمد؛ أحمد حسن، 2012 : 287).

وترى الباحثة أن الحكومة الإلكترونية ما هي إلا استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحكومة بغرض تحقيق المشاركة، السهولة والبساطة، المساءلة، الشفافية والاستجابة في الحكم.

فالحكومة عموما تسعى إلى تحقيق رفع كفاءة أداء المؤسسات ووضع الأنظمة الكفيلة بتخفيف وتقليل تضارب المصالح والتصرفات غير المقبولة ووضع أنظمة للرقابة على أداء تلك المؤسسات ووضع هيكل يحدد توزيع كافة الحقوق والمسؤوليات وتحديد القواعد والإجراءات والمخططات المتعلقة بسير العمل داخل المؤسسة. ويمكن إجمال الأهداف التي يمكن تحقيقها نتيجة تطبيق نظم الحكومة بما يأتي: (ثابت جاسم؛ عصام احمد؛ أحمد حسن، 2012 : 284)

✓ تحقيق الشفافية والعدالة ومنح الحق في مساءلة المؤسسة للأطراف المعنية؛

✓ تحقيق الحماية اللازمة للملكية العامة مع مراعاة مصالح المتعاملين مع مؤسسات الدولة المختلفة والحد من استغلال السلطة في تفضيل المصلحة العامة؛

✓ زيادة معدلات الثقة في الاقتصاد القومي بما يساهم في رفع معدلات الاستثمار وتحقيق معدلات نمو مرتفعة في الدخل القومي.

المحور الثاني: الحوكمة الإلكترونية وأثرها على ترقية الخدمة العمومية.

قبل التعرف على أثر الحوكمة الإلكترونية على الخدمة العمومية وجب علينا أولاً التعرف على ماهية الخدمة العمومية والخدمة العمومية الإلكترونية وأهم مميزاتها، حيث يعرف كل من (Lovelock & Wirtz, 2004: 09) الخدمة بأنها "عبارة عن ذلك الفعل أو الأداء المقدم من طرف جهة معينة إلى جهة أخرى ... هو عبارة عن نشاط اقتصادي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء". أما مصطلح الخدمة العمومية أو المدنية فيوحي إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة (ثابت؛ إدريس، 2001: 455). (3 : HORGUES-DEBAT, 2007) يشير في تعريفه للخدمة العمومية إلى "تلك الخدمة التي تتميز بالتوافر أي تكون متاحة للجميع وتستند على مفهوم المصلحة العامة"، وتخضع الخدمة العمومية لمجموعة من القواعد الموضوعية لغرض المصلحة العامة، يمكن تلخيص أهمها في: مبدأ الاستمرارية أي ضمان سير إنتاج الخدمات العمومية دون انقطاع، مبدأ الملائمة والذي يعني تناسب إنتاج المصالح العمومية مع رغبات الجمهور ومبدأ المساواة والذي يعني إلغاء الفروق والامتيازات للأشخاص أمام المصلحة العامة الموضوعية للجميع (برائيس، 2007، 58). كما تعرف الخدمة العمومية كذلك بأنها "كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي. وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين". (Chevallier , 1971, 21)

أما الخدمة الإلكترونية فيعرفها كل من (Evanschitzky & Gopalkrishnan, 2007: 16) بأنها "تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونياً"، بالإضافة إلى أن كل من (Hahn and Kauffman, 2002) قد تبني نفس فكرة (Lovelock & Wirtz) بقولهما أن الخدمة الإلكترونية هي "ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية"، من خلال التعريف نستنتج أن الخدمة الإلكترونية ما هي إلا عملية ترجمة الأداء إلى أرقام خوارزمية عبر الشبكات والوسائل الإلكترونية موجهة نحو العملاء، وبناء على هذا يمكن القول أن الخدمة الإلكترونية العمومية ما هي إلا تقديم لخدمات عمومية من قبل الحكومة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مقدمتها شبكة الإنترنت.

في دراسة أجراها كل من (Pathak et al , 2008) بتوزيع 400 استمارة في كل من أثيوبيا وفيجي خلص الباحثون إلى الأثر الإيجابي للحكومة الإلكترونية على العمل الحكومي بشكل عام سواء في التخفيف من البيروقراطية في الحكم وتحقيق الكفاءة في العمليات أو من ناحية التحسين في الخدمات الإلكترونية المقدمة من حيث القدرة على تقديم الخدمات في الوقت المناسب، الكفاءة والجودة في الخدمات المقدمة، سهولة الاتصال بين المواطنين والحكومة وكذلك سهولة وصول المواطنين إلى المعلومات من خلال البوابات الإلكترونية الحكومية المختلفة، وهو الأمر الذي أدى إلى تحسين العلاقات بين الحكومة والمواطنين والحد من الفساد على حد سواء. وفي دراسة أخرى أجراها نفس الباحثين في غينيا الجديدة سنة 2010 خلصوا فيها أن هناك علاقة ايجابية وطردية بين تطبيق الحوكمة الإلكترونية وتحسين الخدمة العمومية بالإضافة إلى تحقيق رضا المواطنين، وأشار الباحثون إلى ضرورة توظيف الحوكمة الإلكترونية في جميع الإدارات العامة من أجل التخلص من مشاكل الفساد ورداءة جودة الخدمة العمومية المقدمة، وهي نفس الخلاصة التي خرجت بها دراسة (Naz , 2009). هذا ويشير (عاشور، 2010: 64) إلى أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الخدمات العمومية من شأنه أن يحقق عدة مزايا أهمها: تحقيق درجة عالية من الراحة والملاءمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه، أو الاتصال المباشر مع تسجيل السرعة في إنجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية وقلّة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الإلكترونية، كذلك توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري وكذلك البيروقراطية عبر توفير قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة.

المحور الثالث: واقع تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية.

1- واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر

في التقرير العالمي الأخير لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لسنة 2014 (GITR) الذي أصدره المنتدى الاقتصادي العالمي بالتعاون مع كلية الأعمال بجامعة انيساد أوضحت الأرقام بوضوح الوضعية المتدهورة التي تحتلها الجزائر عالميا من حيث مؤشر الجاهزية الشبكية (NRI)، بحيث احتلت المرتبة 129 من أصل 148 دولة في العالم، وفي المرتبة قبل الأخيرة عربيا متقدمة على ليبيا، وبحسب مؤشر الجاهزية الشبكية وفقا لأربعة محاور أساسية وهي:

1- محور الاستخدام التكنولوجي الذي يقيس مدى جاهزية الأقطاب الثلاثة للمحيط لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستفادة منها حيث صنفت الجزائر من حيث جاهزية الأفراد في المرتبة 104، ومن حيث جاهزية الشركات في المرتبة 147 ومن حيث جاهزية الحكومة في المرتبة 134 من أصل 148 دولة؛

2- محور الأثر التكنولوجي الذي يعكس أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المستويين الاجتماعي والتكنولوجي والذي احتلت فيه الجزائر المرتبة 138 عالميا؛

3- محور البيئة التكنولوجية الذي يضم مؤشري بيئة الأعمال والابتكار ومؤشر البيئة التشريعية والتنظيمية؛
 4- محور الجاهزية التكنولوجية الذي احتلت فيه الجزائر المرتبة 101، وهو مكون من مؤشرات المهارات والقدرة وكذلك مؤشر البنية التحتية للبلد والتي وضعت الجزائر في المرتبة 127 لتعكس لنا الغياب الملحوظ للشروط العامة الملائمة لقيام الأعمال الإلكترونية.

بالنسبة لمؤشر الابتكار العالمي فقد نشر عبر موقعه على الإنترنت الأرقام المتعلقة باستخدام التكنولوجيا في الجزائر وهي موضحة في الجدولين رقم (1.2).

الجدول رقم (01): تصنيف الجزائر حسب مؤشر الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (2014)

(من 135 دولة في العالم)

Rank	Country	Score	Value	Percentage Rank	Score View
91	Algeria	36.0	3.6	0.32	

Source : <http://www.globalinnovationindex.org/>

الجدول رقم (02): تصنيف الجزائر حسب مؤشر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (2014)

(من 135 دولة في العالم)

Rank	Country	Score	Value	Percentage Rank	Score View
111	Algeria	6.8	0.7	0.18	

Source : <http://www.globalinnovationindex.org/>

2- شبكة الإنترنت في الجزائر

لقد ورد في تقرير محاضرة الأمم المتحدة حول التجارة والتطور (تقرير الإعلام الاقتصادي 2009 الاتجاهات والتوقعات)، أنه تم تصنيف الجزائر من بين الدول الإفريقية الخمسة التي تجمع 90% من مستخدمي الإنترنت ذو التدفق السريع إلى جانب المغرب وتونس ومصر وجنوب إفريقيا.

وقد كان هذا نتيجة عدّة عمليات تحسين وتطوير وتنظيم وبذل مجهودات كثيفة من أجل تطوير وتوسيع شبكات الاتصالات الوطنية والدولية. وبالفعل منذ سنة 2008، تم ربط 1541 بلدية بالإنترنت بفضل شبكة الإنترنت ذو التدفق السريع وهذا ما سمح بوصول المنازل والشركات ومقاهي الإنترنت بهذه الخدمة حيث ارتفعت نسبة توفر الإنترنت ذو التدفق السريع في المنازل من 1% في 2005 إلى 20% في 2013.

فيما يتعلق بعدد أجهزة الإنترنت ذو التدفق السريع فلقد انتقلت من 56.000 جهاز في 2005 إلى 1.309.454 جهاز في نهاية شهر مارس 2013، إضافة إلى أنه مع انتشار شبكة الجيل الجديد من نوع MSAN، تم تشغيل 682540 خط، من بينها 50% تخص الإنترنت ذو التدفق السريع +ADSL2.

أما عن عدد زبائن الانترنت ذو التدفق السريع فلقد انتقل من 178.707 زبون في نهاية 2007 إلى 1.188.201 زبون في مارس 2013، بحيث أن 60 % منهم يستفيد من خدمة الانترنت ذو التدفق السريع مع مودم WIFI. وقد زاد الطلب على خدمة الانترنت خاصة في سنة 2008 عندما أجريت تخفيضات قدرها 50% على مجموعة عروض اتصالات الجزائر الخاصة بالانترنت ذو التدفق السريع.

في سنة 2003، كان أقصى تدفق الاتصالات على الشبكة الهاتفية هو 64 Kbps*** أما اليوم فيمكن أن يصل إلى 20 Mbps مع تكنولوجيا ADSL2+ (<http://www.algeriatelecom.dz/>)

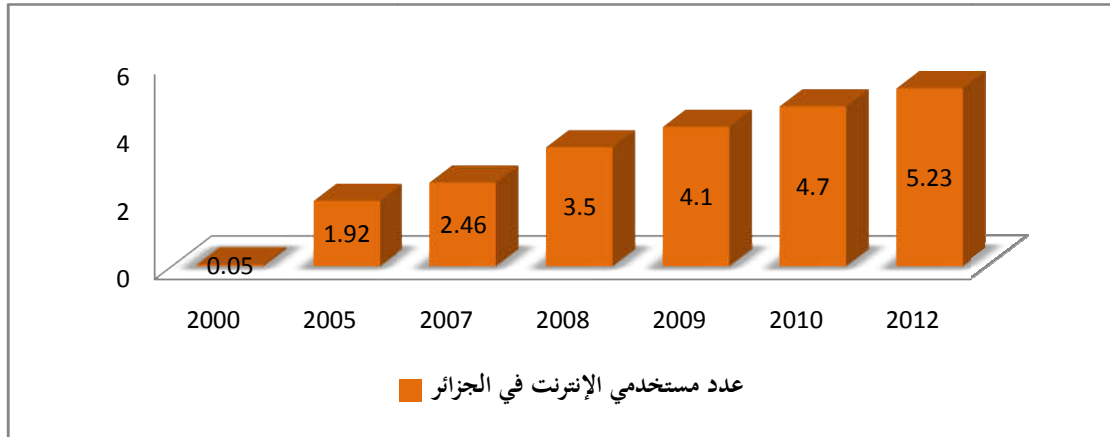
هذا ويوضح الجدول رقم (03) الشكل رقم (01) تطور عدد المستخدمين للإنترنت في الجزائر من خلال الإحصائيات التي نشرها موقع البنك الدولي في الفترة الممتدة من (2009-2012) بالنسبة لكل 100 شخص.

الجدول رقم (03): عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر

النسبة المئوية	عدد السكان	عدد المستخدمين	السنوات
0.2 %	31,795,500	50,000	2000
5.8 %	33,033,546	1,920,000	2005
7.3 %	33,506,567	2,460,000	2007
10.4 %	33,769,669	3,500,000	2008
12.0 %	34,178,188	4,100,000	2009
13.6 %	34,586,184	4,700,000	2010
14.0 %	37,367,226	5,230,000	2012

Source: <http://www.internetworldstats.com/af/dz.htm> , 15/06/2014.

الشكل رقم (01): عدد مستخدمي الإنترنت



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات الجدول رقم (03)

*** Kbps: Kilobytes (1024 Kilobytes = 1 Megabyte).

من خلال الشكل رقم (01) والجدول رقم (03)، يتضح لنا أن أعداد مستخدمي الشبكة العنكبوتية في الجزائر في تزايد مستمر على الرغم من مركزها الضعيف عالميا في سرعة تدفق الإنترنت، بحيث تشير الدراسة التقييمية الصادرة عن مكتب الدراسات (Net Index) الأمريكي الذي يعتمد على متابعة منتظمة لكافة شبكات الإنترنت عبر العالم أن الجزائر تحتل حاليا (لغاية مارس 2014) المرتبة 183 في العالم من حيث سرعة تدفق الإنترنت من أصل 190 دولة، بمعدل سرعة تدفق قُدِّر بـ 14، 1 ميغابايت في الثانية (<http://www.netindex.com>).

فبمقارنة المعدل الذي تسجله الجزائر والمعدل الذي تسجله هونج كونج والمقدر بـ 75.39 ميغابايت في الثانية، تتضح لنا الوضعية الصعبة والمتأزمة للإنترنت في الجزائر.

3- تطبيق الحوكمة الإلكترونية في الجزائر وأثرها على الخدمة العمومية

قامت الحكومة الجزائرية بالتخطيط لخلق الحكومة الإلكترونية والعمل على تعميم استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال من خلال مشروع "الجزائر الإلكترونية" والذي يهدف أساسا إلى تعزيز كفاءات الاقتصاد الوطني والمؤسسات والإدارة وتحسين قدرات التريبة والبحث والإبداع وتوفير خدمات الكترونية تعمل على تسهيل تعامل المواطن والشركات مع الإدارة العمومية، في مختلف المجالات. تم إطلاق المشروع نهاية 2008 لآفاق 2013، وتتلخص المؤشرات التي تم الاعتماد عليها في تقييم وضعية قطاع تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجزائر، حسب نص الوثيقة التي تعرض مضمون إستراتيجية "الجزائر الإلكترونية" (<http://www.mptic.dz/ar/IMG/pdf/e-algerie.pdf>) في: مؤشر الجدوى، النفاذ الرقمي، التحضير الإلكتروني، مؤشر نشر تكنولوجيات الإعلام والاتصال، بالإضافة إلى مؤشر التحضير الخاص بالحكومة الإلكترونية.

هذا ولقد تضمنت إستراتيجية الجزائر الإلكترونية، 13 محوراً رئيسياً، تحدد الأهداف الرئيسية والخاصة المزمع تحقيقها على مدى السنوات الخمس المقررة، بالإضافة إلى ضبط الإجراءات اللازمة لتنفيذها، وتتلخص هذه المحاور في استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية، تسريع استعمالها في الشركات، تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال ودفع تطوير الاقتصاد الرقمي، تعزيز الشبكة الأساسية للاتصالات ذات الدفع السريع والفائق السرعة، تطوير الكفاءات البشرية، دعم ثلاثية "البحث والتطوير والابتكار"، وضبط مستوى الإطار القانوني، بالإضافة إلى محور الإعلام والاتصال الذي يهدف إلى التحسيس بدور تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للجزائر، زيادة على تثمين التعاون الدولي في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصالات الذي يخص امتلاك التكنولوجيات والمهارات ذات الصلة من خلال المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية، كما تتضمن الإستراتيجية في آخر محور لها الجانب المرتبط بآليات التقييم والمتابعة، وتهدف إلى تحديد نظام مؤشرات معينة تعني بالمتابعة والتقييم وتسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

بعد مرور سنتين من إطلاق المشروع أصدرت هيئة الأمم المتحدة تقريرا حول المؤشر العالمي لمدى جاهزية وسرعة الحكومة الإلكترونية لعام 2010، احتلت الجزائر فيه المركز الـ 13 عربيا والـ 141 عالميا من إجمالي 184 دولة.

رغم حلول عام 2013 إلا أن الجزائر كانت لازلت تتخبط في مشاكلها المعهودة، لتظل جملة المشاريع المقررة مجرد

حبر على ورق لم يبصر أغلبها النور بعد، من بين الخدمات العمومية المزمع إطلاقها على المدى القصير نذكر ما يلي:

- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وجواز السفر الإلكتروني والتي تعتبر من أهم الخدمات التي يتطلع إليها

المواطنون باعتبار أنها سوف تخفض كثيرا من مشاكلهم وما يبذلونه من جهود معنوية ومادية في سبيلها؛

- مشروع رقمنة إمضاءات الجزائريين المقرر من طرف وزارة العدل بالاشتراك مع أحد المتعاملين العموميين والذي

ينص على تسهيل عملية استخراج مختلف الوثائق الإدارية والتمكّن من التعريف بالممضي، وكذلك من التعبير عن

موافقته بخصوص محتوى النص الممضي، حيث يتمتع الإمضاء الإلكتروني بنفس القيمة القانونية للإمضاء الخطي؛

- مشروع قوافل التدريب الإلكتروني، الذي يشمل حافلات مجهزة بأجهزة الحاسب الآلي وخدمات الإنترنت

السريع ووسائل التعليم الإلكترونية الحديثة، تجوب المناطق النائية والريفية لتدريب أبنائها وهي خطة مهمة للإسهام

في نحو أمية الحاسب الآلي في القرى؛

- مشروع الدفع الإلكتروني باستعمال الهواتف النقالة والإنترنت، أطلق هذا المشروع من طرف بريد الجزائر

بالاشتراك مع اتصالات الجزائر؛

- إنشاء مواقع إلكترونية تسمح للمواطنين بالحصول على المعلومات الخاصة بالخدمة العمومية على الإنترنت.


هذا ولقد صنف موقع المؤشر العالمي للابتكار الجزائر عام 2014 من حيث استخدام الخدمات الإلكترونية

الحكومية في المرتبة 128 من أصل 135 دولة، الأمر الذي يعكس لنا التقدم المتواضع الذي حققته الجزائر نحو استخدام

مفاهيم الحكومة الإلكترونية.

الجدول رقم (04): تصنيف الجزائر حسب مؤشر الخدمات الحكومية على شبكة الإنترنت

(من 135 دولة في العالم)

Rank	Country	Score	Value	Percentage Rank	Score View
128	Algeria	25.5	0.3	0.09	

Source : <http://www.globalinnovationindex.org/>

إن تطبيق الجزائر للحكومة الإلكترونية لا يزال في مراحله الأولى ولم يتمكن من أن يحقق فروقات واضحة على غرار

ما وصلت إليه الدول الأجنبية وذلك راجع لعدة أسباب ومعوقات نذكر منها: (ثابت جاسم؛ عصام احمد؛ أحمد حسن،

2012، 289)

- الخوف من التغيير؛

- تداخل المسؤوليات وضعف التنسيق؛

- غياب التشريعات المناسبة؛
- نقص الاعتمادات المالية؛
- قلة وعي الجمهور بالمميزات المرجوة؛
- غياب الشفافية ونفوذ مجموعات المصالح الخاصة؛
- معوقات انتشار الانترنت مثل التكلفة العالية والبطء الشديد في سرعة الإنترنت؛
- الرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية وعدم استيعاب أهدافها؛
- قلة الموارد المالية وصعوبة توفير السيولة النقدية؛
- التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير الإداري؛
- وجود الفجوة الرقمية بين أناس متخصصين في مجال التقنية وآخرون لا يفقهون شيئاً في أجدياتها.

الخاتمة:

نظراً للمعطيات الجديدة التي فرضتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكذلك الوضعية المتردية نوعاً ما التي يشهدها القطاع الحكومي في الدول النامية بشكل عام والجزائر بشكل خاص، بسبب الفساد والبيروقراطية وسوء تقديم الخدمات العمومية وما ترتب عنه من علاقات متوترة بين الحكومة والمواطنين فإن تطبيق الحوكمة الإلكترونية أصبحت ودون شك تمثل المستقبل في تحسين وترقية الخدمات العمومية المقدمة.

المراجع العربية:

1. ثابت، عبد الرحمان إدريس: " المدخل الحديث في الإدارة العامة"، الدار الجامعية، مصر، 2001.
2. محمد عصام أحمد، حسان ثابت حاسم وعلاء احمد حسن: " جاهزية الإدارات المحلية لاعتماد الحوكمة الإلكترونية - دراسة حالة في ديوان محافظو نينوي"، مجلة الإدارة الاقتصاد، العراق، العدد 93، 2012.
3. عبد القادر براينيس: "التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية -دراسة حالة البريد والاتصالات في الجزائر"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2007.
4. عاشور عبد الكريم: " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010.

المراجع الأجنبية:

5. Coleman.S:« African e-Governance - Opportunities and Challenges», University of Oxford, Oxford University press, 2006.
6. commission européenne: «Étymologie du terme gouvernance», voir le site : http://ec.europa.eu/governance/docs/doc5_fr.pdf, 16/08/2014.

7. De Ferranti, D, Jacinto.j, J, Ody.A & Ramshaw. G: « **How to Improve Governance: A New Framework for Analysis and Action**», Brookings Institution Press, Washington, 2009.
8. EVANSCHITZKY. H, GOPALKRISHNAN R. I: «**E-services- opportunities and threats** », Springer, USA, 2007.
9. HEEKS.R: «**Building e-Governance for Development: A Framework for National and Donor Action**», i-Government Working Paper Series, N°12, 2001.
10. HORGUES-DEBAT.J : « **Service public et au public : de quoi parle-t-on ? - Définition et classement des termes et des concepts** », Association pour le Développement en Réseau des Territoires et des Services (ADRETS) , 2007.
11. Jaques Chevallier : « **le service public** », 1^{er} édition , press universitaires de France, France, 1971.
12. Kaufmann. D, Kraay.A & Mastruzzi.M: «**The Worldwide Governance Indicators: Methodology and Analytical Issues**», Draft Policy Research Working Paper, 2010.
13. Kofi Annan: « **Preventing War and Disaster : Governance** », Annual Report on the Work of the Organization, 1999.
14. LOVELOCK. Ch & WIRTZ. J: «**Services Marketing: People, Technology, Strategy**», 5th edition, Prentice Hall, 2004.
15. Michiel Backus: «**E - Governance and Developing Countries : introduction and examples** », RESEARCH REPORT, N° 3, 2001.
16. NAZ.R : « **E-Governance for Improved Public Service Delivery in Fiji** », J. Service Science & Management, 2009, Vol 3.
17. Osorio.B, Dutta.S & Lanvin.B :«**The Global Information Technology Report 2014 - Rewards and Risks of Big Data**», world economic Forum & inseed (The Business school for the word), 2014, see the website:
<http://www.weforum.org/reports/global-information-technology-report-2014>,
 18/08/2014.
18. R. D. Pathak, G. Singh, R. F.I. Smith, and R. Naz and Belwal, R: «**E-governance, corruption and public service delivery: a comparative study of Fiji and Ethiopia**», Journal of Administration and Governance, Vol.3, N°1, 2008.
19. R. D. Pathak, G. Singh, R. F.I. Smith, and R. Naz :«**ICT for improved public service delivery in Papua New Guinea (PNG)**», Journal of Administration & Governance, Vol.5, N°1, 2010.
20. Singh.V.B & Yadav.N:«**E-Governance: Past, Present and Future in India**», International Journal of Computer Applications, Vol 53, N°7, 2012.
21. United nations (UNESCAP): « **what's good governance** », 2009, see the website: <http://www.unescap.org/sites/default/files/good-governance.pdf>,
 16/08/2014.

22. Weiss.T.G : « **Governance, good governance and global governance: Conceptual and actual challenges**», Third World Quarterly, Vol 21, N° 5, 2000.

مواقع الإنترنت:

23. <http://www.globalinnovationindex.org/>
24. <http://www.netindex.com>
25. <http://www.algeriatelecom.dz>
26. <http://www.internetworldstats.com>
27. <http://www.mptic.dz/fr/>