المبحث الرابع: نطاق ومجالات تطبيق الحكومة الالكترونية ومعوقاتها في الجزائر

المطلب الأول: نطاق تطبيق الحكومة الالكترونية

إن الحديث على الحكومة الالكترونية، يؤدي بنا إلى التساؤل حول نطاق تطبيقها، وهذا من سنوضحه في المطلب الحالي.

الفرع الأول: أثر نظام الحكومة الالكترونية على القرار الإداري

من المسلم به في الإدارة أنه لا يمكن تحقيق تطور أو تنمية بدون قرارات، ولا يمكن إصدار قرارات بدون أن يكون هناك معلومات وبيانات كافية عن الموضوع محل القرار.

ولا شك أن نظام الحكومة الالكترونية بما يشمله من استخدامه لأحدث وسائل التقنية الحديثة سواء الحاسب الآلي أو غيره، يلعب دوراً هاما في عملية صنع القرارات الإدارية اللازمة لتحقيق المصلحة العامة، ويتضح ذلك من خلال عرض المراحل التي يتم بها صنع القرار:

+المرحلة الأولى: وهي متعلقة بالبحث عن أوجه القصور في الأداء والمشاكل المترتبة عليه، فيلاحظ أن نظام المعلومات المبنية على الحاسب الآلي تقوم بتخزين كميات هائلة من المعلومات التي يمكن أن تفيد صانع القرار في القيام بهذه الخطوة بسهولة، ويمكن عن طريق عرض البيانات المتعلقة بالخدمة التعرف على المشكلات التي تعوقها.

كما يساهم النظام في حل المشكلات؛ حيث أنه يوفر معلومات تغطى كافة الأنشطة في المنظمة بما تحقق من تكامل بين نظم المعلومات الوظيفية المختلفة، وتسهم بالتالي في التعرف على المشكلات وفهمها وتحديد حجمها والعوامل المسببة لها، وهيكلها أمور ضرورية للتوصل إلى الحل المناسب للمشكلات المعروضة.

+المرحلة الثانية: والمتعلقة بدراسة وفحص البدائل المتاحة لحل المشكلة، فإن نظام النماذج وذلك بما يشمله من إجراء التحليلات المطلوبة للمشكلة يقدم مجموعة من البدائل لحلها، ويقوم بترتيبها على أداء الخدمة وقيمة تكلفتها.

+المرحلة الثالثة: وتتعلق باختيار أفضل البدائل لحل المشكلة، حيث يتم إجراء التقييم الكمي لها، وبحث نتيجتها ومدى اتفاق تلك النتيجة مع طبيعة المشكلة، ويتم ذلك من خلال فحص المعلومات والبيانات المتعلقة بكافة البدائل.

+المرحلة الرابعة والأخيرة: وهي المتعلقة باتخاذ القرار؛ حيث تصدر الإدارة كلها مع فحص جميع البيانات والمعلومات الموجودة بالحاسب الآلي، إنما ليأتي هذا القرار متوافقاً مع المشكلة المعروضة ويقضي على العوائق الموجودة، ويعود ذلك بالدرجة الأولى إلى دقة المعلومات والبيانات المعروضة، وسرعة الانجاز وجودة الأداء بما يؤدي في النهاية إلى تقديم خدمة ممتازة للجمهور في أسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة، وهذا هو هدف الحكومة الالكترونية ومن أهم مميزاتها.

الفرع الثاني: أثر نظام الحكومة الالكترونية على المرفق العام

إن المرافق العامة تلعب دورا هاما في حياة الأفراد وذلك في كونها تقدم الخدمات التي تتعلق بها حياة الأفراد، ومن ثم فان استمرار أداء هذه المرفق في أداء أعمالها بانتظام أو إطراء يمثل أهمية كبرى.

ولذلك فإننا سوف نبين أثر نظام الحكومة الالكترونية على تطويع تفسير المبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة مع النظام الالكتروني.

أولاً- مبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد: وهو يعني استمرار المرافق العامة في أداء أعمالها بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد، وذلك لكونها تقوم بأداء خدمات أساسية لهؤلاء الأفراد يتوقف عليها إلى حد كبير تنظيم شؤون حياتهم، ومن ثم فإن تعطل هذه المرافق يؤدي إلى إخلال واضطراب في حياة المواطنين، وذلك مثلما يحدث عند انقطاع المياه أو الكهرباء عن المنازل. كما يترتب عنها عدة نتائج هامة منها تحريم الإضراب، وتنظيم استقالة الموظفين، نظرية الظروف الطارئة.

ويساعد هذا النظام على هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي، حيث يساعد كل من الفرد والمقاولين في الدخول على الموقع الالكتروني لقضاء خدماتهم،كما يساعد هذا النظام أيضا على التخفيف من حدة النتائج المترتبة على مخالفة مبدأ سير المرافق بانتظام واطراد، حتى ولو وقع إضراب من طرف الموظفين يمكن للشخص عن طريق الموقع الالكتروني الحصول على خدمة،كذلك يساعد الموظف في الرد على استفسارات المواطنين من خلال البريد الالكتروني،كما يمكن لطلاب الجامعات أن يسجلوا بإحدى الجامعات أو معرفة شروط التحاق بها عن طريق الدخول إلى موقعها.

ويمكن القول بأن هذا النظام يؤدي إلى التخلص من البيروقراطية في العمل، بما تشمله من بطء في الإجراءات وزيادة في الأعباء والتكاليف.

ثانياً- مبدأ المساواة أمام المرافق العامة: ويقصد به مساواة الأفراد الراغبين في الانتفاع بخدمات مرفق عام معين بالنسبة لهذه الخدمات، أو في تحمل أعباء الانتفاع بها دون تمييز بينهم بسبب الجنس أو غيره.

ويفرض هذا المبدأ تواجد الراغبين في الانتفاع بخدمات المرفق العام في الوضع والمركز الذي يحدده القانون أو لائحة المرفق، وأن تتوافر فيهم الشروط اللازمة للانتفاع بهذه الخدمات حتى يتمكنوا من الانتفاع بها، وتحمل نفقاتها على قدم المساواة دون تمييز.

ومما لا شك فيه أن تطبيق هذا النظام يؤكد ويدعم مبدأ المساواة وذلك بصورة كبيرة جداً، وذلك من حيث تقديم الخدمة آليا أو الكترونيا، وهذا من شأنه عدم وجود تمييز بين الأفراد في الحصول على هذه الخدمة، فكل من يستطيع التعامل مع الحاسب الآلي يمكنه الحصول على الخدمة المطلوبة (سحر قدوري الرفاعي، مرجع سابق، ص310 ،311).

ومن ناحية أخرى فإن استخدام هذا النظام يساعد على التخلص والقضاء على حالات المحاباة والوساطة في تقديم الخدمات، والتي كانت تميز بين الأفراد وفقا لمدى علاقتهم بالقيادات الإدارية.

المطلب الثاني: مجالات تطبيق الحكومة الالكترونية

فيما يخص مجالات تفعيل أو تطبيق الحكومة الالكترونية، فإنه تشمل تقريبا جميع المجالات التي تتعامل معها الحكومة التقليدية، وذلك وفق الامكانيات المتاحة خاصة من الناحية القانونية.

الفرع الأول: العقود الإدارية

العقود الإدارية هي؛ تلك العقود التي تكون الجهة الإدارية طرفاً فيها ويحكمها القانون الإداري وتخضع لرقابة القضاء الإداري نظرا لطبيعتها الإدارية، وعلى ذلك فهذه العقود يكون أحد أطرافها شخصا من أشخاص القانون العام، ويتعلق العقد بنشاط مرفق من المرافق العامة،كالتزويد بالمياه والكهرباء والغاز حيث لابد من أن يتم إبرام العقد حسب أساليب القانون العام، وتظهر فيه الجهة الإدارية بمظهر السلطة العامة ولذلك فإن العقد يتضمن شروطا غير مألوفة في عقود القانون الخاص.

ومن صور هذه العقود، عقد التزام المرافق العامة حيث يلتزم المتعاقد بالقيام بخدمة عامة للجمهور، تحت مسؤوليته المالية لفترة من الزمن مقابل أجرة أو رسم معين، وكذلك عقد الأشغال العامة وموضوعه القيام بعمل من

أعمال البناء أو التوريد أو النقل، وهذا لا يمنع من عدم وجود عقود غير مسماة حيث تكون الإدارة طرفا فيها بوصفها سلطة عامة.

لكن بتحول الإدارة إلى نظام الحكومة الالكترونية، ظهرت أنماط جديدة من العقود الإدارية وهي تلك العقود التي تتم عبر الانترنت في إطار التجارة الالكترونية أيا كان موضوعها، التي تقتضي مراجعة سريعة وشاملة للقواعد التي تحكم العقود الإدارية في إطارها العام التقليدي، ومثال ذلك ما قامت به السويد حيث تبنت الحكومة هناك مبادرة خاصة بإدارة وتنظيم المخزون الحكومي وعملية الشراء الحكومية من خلال شبكة الانترنت، وذلك بهدف خفض عمليات التخزين الحكومي (عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، شركة جلال للطباعة، الإسكندرية – مصر ،2003م، ص91).

الفرع الثالث :التعليم الالكتروني

من خلال مشروع الحكومة الالكترونية تم تحقيق العديد من المزايا المهمة جدا بالنسبة لمرفق التعليم، حيث تطورت أنظمة المؤسسات التعليمية وطرق التدريس بها، وتحولت شبكة الانترنت إلى وسيلة ضرورية في المدارس والجامعات تقدم كل ما يحتاجه الدارس من صور وتجارب وأبحاث ومعلومات وغيرها؛ وقد حققت هذه الشبكة تواصلاً مهماً بين الطالب والمدرس، ومن بينها أنه يمكن للطالب أن يستفسر عن الأمور الغامضة بخصوص موضوع ما، وتقريب المسافة بين المعلم والمتعلم (عبد الله عمر الفرا، المدخل إلى تكنولوجيا التعليم، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 1999، ص 81).

ويأتي التعليم عن بعد بديلاً عن التعليم التقليدي نظرا للتضخم السكاني وعجز الجامعات عن استيعاب الكم الهائل، وقد أثبتت البحوث التي أجريت على هذا النوع من التعليم على أنه يوازي أو يفوق في التأثير والفاعلية النظام التقليدي، وذلك عندما تستخدم فيه كل التقنيات بكفاءة.

وتجدر الإشارة إلى أن استخدام شبكة الانترنت في التعلم أدى إلى تطور مذهل وسريع في العملية التعليمية، كما أثر في طريقة أداء المعلم والمتعلم.

المطلب الثالث: المبادرات القانونية لإرساء دعائم الحكومة الالكترونية في الجزائر

حاول المشرع الجزائري عبر العديد من النصوص القانونية مسايرة التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، بهدف بناء مجتمع المعرفة من خلال سن مجموعة من القوانين، والتي تدخل ضمن الآليات التي تؤسس لفكرة الحكومة الالكترونية، ونذكر منها:

=قوانين تنظيمية:

*المرسوم التنفيذي رقم 98 – 275 المؤرخ في 25 أوت 1998م (الجمهورية الجزائرية الديمقراطية، مرسوم تنفيذي رقم 98 – 275 المؤرخ في 25 أوت 1998م المتعلق بضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات الانترنت واستغلالها، الجريدة الرسمية، العدد 36 ،26 أوت 1998م، ص05)، الذي يضبط شروط وكيفيات ممارسة خدمات الانترنت، وقد أنهى هذا المرسوم احتكار الدولة لقطاع الانترنت مما سمح بظهور مزودين جدد عموميون وخواص.

*المرسوم التنفيذي رقم 2000 – 307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000م (الجمهورية الجزائرية الديمقراطية، المرسوم التنفيذي رقم 2000 – 307 المؤرخ في 14 أكتوبر 2000م، الجريدة الرسمية العدد 60، 15 أكتوبر 2000م، ص15)، المحدد لشروط ومعايير تنظيم الانترنت والاستفادة منها، وحقوق والتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة وحالات سحبها،كما أشار إلى ضرورة تشكيل لجنة منح الرخص لتقديم خدمة الانترنت.

*القانون 03 – 2000 (آمنة بن عبد ربه، الجزائر في عصر المعلومات سنة 2013م حصيلة وآفاق، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر ،2005م – 2006م، ص41) الذي يتناول القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، المكرس للفصل بين وظائف المتعامل البريدي ومتعامل الاتصالات، فإعادة هيكلة وزارة البريد والمواصلات سمح بميلاد الجزائر للاتصالات وبريد الجزائر، وتم تحديد إطار دستوري لسلطة ضبط مستقلة وحرة وفتحت الأبواب للمستثمرين الخواص، وتكلفت بمنح الرخص للقطاع الخاص سواء المتعلقة بالهاتف النقال أو الثابت وترخيصات موزعي خدمات الانترنت ومراكز النداء.

=الثقة الرقمية ؛ وتعّرف على أنها تلك البيئة المعلوماتية التي تتمتع بخصائص الثقة التي تتميز بها البيئة الورقية، ومن عناصرها التصديق الالكتروني، والإمضاء الالكتروني (نذير غانم وعبد الحميد ريحان، ونبيل عكنوش وجميلة معمر،

"الثقة الرقمية ضمن استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013 (Algérie 2013 E-) واقعها ودورها في إرساء مجتمع المعرفة"، بحث مقدم للمؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، جامعة قسنطينة، معهد علوم المكتبات والتوثيق، 2013).

ولاستكمال الترسانة التشريعية للثقة الرقمية في استراتيجية الجزائر الالكترونية، عمل المشرع الجزائري على وضع مجموعة من القوانين منها:

-الاعتراف بحجية الكتابة الالكترونية؛ من خلال إصدار القانون رقم 05 – 10 بتاريخ 20 جوان 2005 والمتمم والمعدل للقانون المدني الجزائري، حيث انتقل المشرع من خلاله من النظام الورقي في الإثبات إلى النظام الالكتروني، أين أصبح للكتابة في الشكل الرقمي مكان ضمن قواعد الإثبات طبقا لنص المادة 323 مكرر من القانون المدني الجزائري، ويقصد بها الكتابة في الشكل الالكتروني ذات التسلسل في الأوصاف أو الأرقام أو أية علامات أو رموز ذات معنى مفهوم مهما كانت الوسيلة الالكترونية المستعملة ومهما كانت طرق إرسالها،كما يقصد بالوسيلة الالكترونية المستعملة القرص الصلب أو المرن أو في شكل رسائل الكترونية.

-التوقيع الالكتروني؛ اعتمد المشرع الجزائري التوقيع الالكتروني في نص المادة 2/327 من القانون المدني الجزائري، المعدلة بالقانون 05 – 10 المعدل والمتمم للأمر 75 – 58 المتضمن القانون المدني الجزائري، والتي تنص على أنه "يعتمد بالتوقيع الالكتروني وفق الشروط المذكورة في المادة323 مكرر، وذلك من أجل إضفاء الحجية على المحررات الالكترونية".

-التصديق الالكتروني؛ حددت ممارسة نشاط مقدمي خدمات التصديق الالكتروني بموجب المرسوم التنفيذي 07 – 162، وهو الأمر الذي يتطلب الحصول على ترخيص تمنحه سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية(ARPT) ، المرفق بدفتر الشروط الذي يحدد حقوق وواجبات مؤدي الخدمات والمستعمل لها، والأشخاص الذين يجوز لهم قانوناً ممارسة هذا النشاط بحيث يجب أن تتوفر فيهم نفس الشروط لممارس نشاط خدمة الانترنت.

وبالتالي فإن نشاط مقدمي خدمات التصديق يعتبر نشاطا اقتصاديا يخضع للقيد التجاري طبقا للقانون التجاري، وبالتالي تكون جهة التوثيق الالكتروني مسؤولة عن توثيق العقد الالكتروني، الأمر الذي يجعل الوضع تطبيقاً لمهمة الموثق العادي (نذير غانم وعبد الحميد ريحان ونبيل عكنوش وجميلة معمر، مرجع سابق).

=الدفع الالكتروني؛ تضمن القانون الجزائري مواد تتعلق بأنظمة الدفع الالكتروني، وفي سنة 2003 بدأ الاعتراف الرسمي بوسائل الدفع الالكتروني من خلال الأمر 03 – 11 المتعلق بالنقد و القرض (الأمر رقم 03 – 11 المؤرخ في 26 أوت 2003م المتعلق بالنقد والقرض، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية، المؤرخة في 27 أوت 2003، العدد 53، ص11)، من خلال المادة 69 التي تنص على أنه "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن الشخص من تحويل الأموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل".

=الجريمة الالكترونية؛ أمام الفراغ القانوني في مجال الجريمة الالكترونية تم إصدار القانون رقم 04 – 15 المؤرخ في 10 نوفمبر المعدل والمتمم لقانون العقوبات الذي ينص على حماية جزائية لأنظمة المعلوماتية، وذلك من خلال تجريم كل أنواع الاعتداءات التي تستهدف أنظمة المعالجة الآلية للمعطيات كالدخول غير المشروع لأنظمة المعلوماتية تغيير أو إتلاف المعطيات...، وفي سنة 2009 تم سن قانون الجريمة الالكترونية، القانون رقم 09 – 04 المؤرخ في 05 أوت 2009م المتضمن القاعدة الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها وتضمن القانون 19 مادة موزعة على ستة فصول.

المطلب الرابع: معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر

لقد تم إطلاق مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر منذ أكثر من ثلاثة سنوات لكنه لم يتجسد بعد على أرض الواقع وذلك بسبب جملة من العقبات نذكر من بين أهمها ما يلي:

-عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت.

-التأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية للوصول إلى ما وصلت إليه دول العالم المتقدم في هذا المجال.

-محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر، فنسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لا يزال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة، إذ تبلغ في المغرب على سبيل المثال14.36% في حين لا تتعدى 5.33% فقط في الجزائر وهذا نتيجة للأسباب السالفة الذكر (عامر خضير الكبيسي، السياسات العامة مدخل لأداء وتطوير الحكومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة – مصر، 2008م، ص164).

-التعاملات المالية الالكترونية لا تزال في بدايتها رغم مرور أكثر من ثلاثة سنوات على مشروع السلطات الجزائرية لتعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل المثال هناك فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين الذين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني والتأخر الكبير في تحسين حساباته.

-محدودية سن القوانين والأنظمة الخاصة بهذا المجال.

ومن العقبات التي تواجه تنفيذ السياسة العامة للحكومة الالكترونية:

=النقص في كفاءة الطاقات البشرية المؤهلة والقادرة على تنفيذ السياسات العامة، وخاصة المشاريع الفنية عالية المستوى.

=القصور في تهيئة الأجواء النفسية أو البيئية الممهدة لتنفيذ السياسات، ونقص حملات التوعية والتعبئة وإحداث التغيير مما يؤدي إلى مقاومتها.

=قد لا يكون التوقيت الذي حدد للسياسة العامة ملائماً أو ممكناً، أو هناك مستجدات طارئة تحول دون إمكانية الالتزام بالتوقيت المحدد كسقف زمني لترجمة السياسات العامة.

=كثيراً ما يتم الاهتمام والتركيز على الإجراءات وعلى الشكليات أو على الوسائل التي تستخدم في تنفيذ السياسات العامة على حساب الوقت والجهد الذي يخصص للعمليات أو الأهداف أو الغايات، فيتم إفراغ السياسات العامة من محتواها.

والمعوقات التي تواجه مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر لا تشذ عن هذه العقبات، الأمر الذي يتطلب البحث عن الحلول لها داخل هذا الإطار.