المحور الرابع: معوقات تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية

يعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية جملة من المعوقات على مختلف الأصعدة، وأول ما يصطدم به هذا المشروع في الجزائر وفي غيرها من الدول ذات الوضعية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والعلمية المماثلة هو الأمية الإلكترونية والحاجز أو الفجوة الرقمية وكذا الفجوة الاجتماعية، وفي هذا الإطار يرى الأكاديمي الأمريكي P. Straussman أن خرافة هذا العصر هي اعتبار التكنولوجيا حلا لكل المشاكل، لأنه من السهل اقتناء الأجهزة لكن تحويل المعطيات إلى شيء مفيد يتطلب قدرا كبيرا من الذكاء والتركيز من جانب المورد البشري.

الفرع الأول: المعوقات الإدارية

تتمثل في ضعف اهتمام الإدارة العليا بمتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية وتعقد الإجراءات الإدارية، وافتقار التشريعات واللوائح المنظمة لبرامج الإدارة الإلكترونية، وكذا انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.

وهناك من أرجع سوء التفاعل هذا إلى الثقافة العربية، بحكم فالقائد الإداري العربي إذ توجد لديه محددات راسخة تؤثر في قراراته والتي تأخذ الطابع التقليدي والمحافظة على القديم، وبالتالي تقع المقاومة للتغيير التنظيمي من طرفه ومن طرف العاملين معه، خاصة إذا كان هذا التغيير يعبّر عن مشروع للتحديث ونقل التكنولوجيا وتطبيقها، ضف إلى ذلك أن

المدير وصانع القرار في الإدارة العربية لا يستطيع أن يعمل بطريقة مستقلة عن العائلة والجماعة التي ينتمي إليها، وبالتالي فهو يخضع لضغوطها ويقبل توجيهاتها، وإن اختلفت مع واجباته المهنية، هذا من جهة.

ومن جهة أخرى تعرف الثقافة العربية من الالتباس بخصوص العلاقة مع الزمن في أبعاده الثلاث، الماضي والحاضر والمستقبل، حيث لا يزال التوجه نحو المستقبل ضعيفا مقارنة مع قوة التعلق بالماضي، وهذا ما يؤثر على قبول القائد العربي للتغيير والتجديد في نظم الإدارة.

وإلى ظاهرة الثقافة العربية تضاف مشكلة شخصنة الإدارة، حيث تصبح الإدارة تفسير حسب رؤية القائد الإداري أو المدير، لذلك ترتبط مجالات الإبداع الفكري والتكنولوجي في كثير من الأحيان بالقادة الإداريين أكثر من ارتباطها بالعمل المؤسساتي التنظيمي الهادف، ولا أدل على ذلك من أن المسؤول الإداري الذي يعين في منصب جديد أول ما يقوم به هو تهديم كل ما بناه سلفه والانطلاق من جديد، فما أن تتوضح لديه المشكلات الحقيقية وتبرز له معالم معالجتها، ويبدأ أحيانا في الخطوات العملية الأولية حتى تتم إقالته.

بالإضافة إلى أن بعض المسؤولين يعتبرون بأن المعلومات أداة فعالة للسلطة، وأن أي تفريط فيها عن طريق إتاحتها عبر تقنيات الإدارة الإلكترونية هو تفريط في أهم أدوات نفوذهم ومكانتهم داخل الهيكل الإداري الذي يشتغلون فيه، فعدم القدرة على مواكبة التطور يولّد رغبة في النكوص عنه أو التخفيف من حدته أو حتى إفراغه من محتواه، وأصحاب

المصالح يرون في التجديد ما يهدد أوضاعهم، وفاقدو الكفاءات يشعرون بأنهم مهمشون، وكل ذلك ينسف المشاريع الإصلاحية وتصيب ثمار التطوير بالفساد، وكل ذلك يتطلب إعداد برنامج تثقيفي وتأهيلي لكافة الإداريين لدمجهم في هذا المشروع عن وعي وقناعة ونشر فكر وثقافة العمل الالكتروني في أوساطهم.

الفرع الثاني: الدخول إلى الشبكة l'accès au réseau

يواجه تعميم شبكة الأنترنت تحديات ضعف البنية التحتية، فلا تتصل كل العائلات في الجزائر بشبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية، بسبب ارتفاع تكلفة الأجهزة والمعدات، ومشاكل التشغيل، وتكلفة خدمات الصيانة، وسرعة تطور أجهزة الحاسب الآلي وأنظمتها، ولا يقتصر المشكل على المناطق النائية فحسب، بل يشمل حتى المدن الكبرى التي يصعب فيها الحصول على خط هاتفي، لذا فلا بد أن يترافق تجهيز الإدارة معلوماتيا بتوسيع قاعدة المستفيدين من هذه التقنية بسهولة وبتكلفة معقولة، وذلك بتخفيض أو بحذف الضرائب الجمركية والضريبية على القيمة المضافة المطبقة على العداد المعلوماتي، وكذا إعادة النظر في التعريفة الهاتفية التي تجعل الارتباط بشبكة الانترنت صعب المنال، فقد أثبت التقرير الصادر عن المنتدى الاقتصادي الدولي (دايفوس)، بأن الجزائر تحتل المرتبة 111 عالميا في مجال مالكي أجهزة الكمبيوتر، وتحتل المرتبة 88 عالميا في مجال عدد المشتركين في

شبكة الأنترنت، والمرتبة 91 عالميا في مجال عدد مستخدمي الأنترنت، وتحتل المرتبة 123 عالميا في مجال استخدام الأنترنت في المدارس.

أما عربيا فلا يزال العالم العربي يعاني من نقص في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومن عدم توفر جميع المعدات مقارنة مع الدول الأخرى، وعدم توفر شبكة الأنترنت في كثير من المناطق في العالم العربي.

بالإضافة إلى ذلك توجد فجوة رقمية في الدول العربية فيما بينها، فدول كالإمارات العربية المتحدة والبحرين والكويت ولبنان وقطر قطعت أشواط كبيرة في تنمية وتطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات، في حين أن دول أخرى كالجزائر وليبيا واليمن ماتزال فيها نسبة التعاملات الإلكترونية ضعيفة، وفي هذا الإطار تشير الإحصائيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال العربي لسنة 2012، على أن السعودية تحتل المرتبة الأولى من حيث مستخدمي الأنترنت بأكثر من 31 مليون شخص وتحتل قطر المرتبة الثانية وتليها الإمارات بتعداد 3 مليون و86 ألف مستخدم للأنترنت، أما الجزائر فتحتل المرتبة الثالثة عشر.

الفرع الثالث: صعوبة فهم المضمون

يواجه تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية صعوبة فهم المضمون، فليس كل من يستطيع الدخول إلى الشبكة قادر على فهم المضمون، فالتعامل الورقي يعرف تحديات، فما بال القراءة التفاعلية والوثائق الإلكترونية، ولعل هذه المشكلة تبرز أكثر عند ربطها بالفقر

المعلوماتي والمعرفي باللغات المختلفة حيث أن نسبة 80% من المعلومات هي بلغات غير العربية، وهذا ما يصعب التعامل مع الوسط الإلكتروني.

ضف إلى أن العمل الإلكتروني يتطلب توافر مهارات عالية في الموظفين لا تقتصر على المهارات الإدارية فقط بل يلزم الجمع بينها وبين المهارات التكنولوجية حتى يمكن التعامل مع نظم الشبكات التي توفر الاتصالات الواسعة داخل الإدارة وخارجها، وبذلك يقل التوجع نحو التخصص وتقسيم العمل، في المقابل يزيد التوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الإدارية، كما أنه عمل يحتاج إلى سرعة التصرف لعلاج المشكلات الطارئة بسرعة دون الرجوع إلى الإدارة في أغلب الأحيان، لذا تقل سيطرة القيادات الأعلى ونقل المستويات الرقابية.

وهو ما يفسر عدم تطور مردودية وجودة الخدمات المقدمة من طرف الإدارة الجزائرية، رغم الأموال الطائلة التي تم صرفها في اقتناء المعدات المعلوماتية والبرمجيات على مدى عدة سنوات، فبعض الحواسيب لا تستغل الآن إلا لأغراض الطباعة، والبرنامج المتبع في مجال استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال بالإدارة الجزائرية يتميز بعدم التنسيق بين الإدارات في شتى مكونات المعلومات من معدات وبرمجيات ودراسات، بل أن كل وزارة أو إدارة تتبع منهجية وخطة عمل حرة غير مرتبطة بالأهداف والتوجهات العامة للحكومة، مما جعل الجزائر تحتل المراتب الأخيرة عالميا، وهي التي صنفت في المرتبة 113 عالميا في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال من بين 133 دولة في العالم، حيث أشار التقرير

الصادر عن المنتدى الاقتصادي الدولي (دايفوس) بأن الجزائر قد تراجعت خلال سنة واحدة بست مراتب كاملة، وبأنها في تراجع مستمر في ميدان التكنولوجيا الحديثة واستعمالاتها، فبعد أن كانت تحتل المرتبة الثمانون في 2008/2007 والمرتبة 108 في 2009/2008 وصلت سنة 2010/2009 للمرتبة 113، كما أظهر التقرير بأن الجزائر احتلت المرتبة الأخيرة من مجموع الدول التي مستها الدراسة في مجال تأخر استعمال التكنولوجيات الحديثة في مجال الأعمال، وهي من بين آخر الدول في مجال استعمال التكنولوجيا على مستوى الحكومة حيث احتلت المرتبة 126 عالميا.

لقد أضحت الجزائر في تدهور مستمر خاصة في ظل عودة قطاع التكنولوجيا الحديثة في قطاع الهاتف الثابت والأنترنت إلى شبه أحادية، حيث أصبحت اتصالات الجزائر الشركة الوحيدة تقريبا للعمل في القطاع بعد رحيل كل من مؤسسة "لكم" للهاتف الثابت وتوقف المتعامل الخاص "ايباد" عن العمل واختفاء عدد كبير من مزودي خدمات الأنترنت عن نشاطهم في السنوات الأخيرة.

الفرع الرابع: الصعوبات السياسية والاجتماعية والاقتصادية

تعاني الإدارة المحلية الإلكترونية من تحديات سياسية واجتماعية واقتصادية تتباين وفقا للمستوى الاجتماعي والثقافي والعادات والتقاليد السائدة في كل منها.

– فغالبا ما يرتبط التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية بالقرار السياسي المركزي، إذ لا تملك وحدات الإدارة المحلية حرية اتخاذ قرار تحويل عملها إلى الأسلوب الإلكتروني، لأن دورها تنفيذي فقط أما القرارات الاستراتيجية فتوضع من طرف السلطة المركزية.

– نقص الموارد المالية لدى الإدارة المحلية، وتدني مستوى الأداء الحكومي وتركيز جهود التنمية في المدن الكبرى باعتبارها واجهة الدولة.

– نقص الوعي السياسي لدى مختلف فئات المجتمع المحلي، وهو العائق الذي يقف في وجه تحقيق التكامل بين فئاته والمشاركة في تقديم الخدمة الإلكترونية، التي يتطلبها تطبيق الإدارة الإلكترونية.

– تعاني الهيئات المحلية من مشكل اقتصادية كالبطالة ونقص الاستثمارات وانخفاض مستوى المعيشة ونقص الامكانيات، مما يجعل الجهود تركز على إشباع الحاجات الأساسية للمواطنين، الذين لا يكترثون في هذا الوضع للتطور التكنولوجي ولا يدخلونه ضمن أولوياتهم، فيعزفون بالتالي عن الاندماج في مجتمع المعلومات.

– تعاني الهيئات المحلية من القصور في تدفق البيانات والمعلومات من الإدارة المركزية، ما يعوق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي.

وقد دفعت هذه العوائق بالدكتورة إيمان عبد المحسن زكي إلى التأكيد على أن المركزية الشديدة التي تعاني منها الإدارة المحلية هي من أهم التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية، واقترحت نتيجة لذلك تحقيق اللامركزية على المستويين الأفقي والرأسي:

- المستوى الأفقي: من خلال تمكين المجالس المحلية من وضع الخطط والبرامج ونظم الإدارة والسياسات التي تتناسب مع ظروفها البيئية الخاصة، واللامركزية بهذا المعنى لا تتطلب تعديلات تشريعية وتنظيمية إنما تتطلب مشاركة الوحدات المحلية في اتخاذ القرار.
- المستوى الرأسي: من خلال نقل السلطات والوظائف والمسؤوليات والموارد من الحكومة المركزية إلى الإدارة المحلية، مما يتطلب إجراء تعديلات قانونية وتشريعية وهيكلية.

الفرع الخامس: أمن المعلومات

أمن المعلومات هو تأمين الحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات والأجهزة، وتسريع الأنظمة وسن قوانين السلامة ووصول المعلومات للمستفيدين، ومن المعروف أن أي جهات حاسب آلي يتم توصيله بشبكة الأنترنت يمكن اختراقه خلال ثلاثة أيام إذا كان خاليا من برامج الحماية ونظرا لعدم وجود نظام معلوماتي كامل وخال من الاختراقات، ولكن ولحفظ سرية المعلومات ينبغي اتخاذ الإجراءات التالية:

1 التحديث المستمر لأنظمة التشغيل للحواسيب الآلية.

2 -التحديث المستمر للبرامج المضادة للفيروسات.

3 -تركيب جدار بين المستفيدين ومصادر المعلومات، لصد محاولات القرصنة والاختراق.

4 -اعداد نسخ احتياطية للمعلومات الهامة وحفظها في أماكن آمنة.

5 -ينبغي أن تتكون كلمة المرور أو كلمة السر من ست خانات على الأقل وأن تكون مزيجا الأحرف والأرقام ويفضل عدم التكرار.

6 -استخدام البطاقة الذكية أو الممغنطة أو البصمات.

7 -سن التشريعات والقوانين التي تحفظ حقوق الناس وتنفيذها وعدم التساهل بها.

ساهمت هذه العقبات وغيرها في تَذَيُّل الجزائر ترتيب الدول وفقا لتقارير الأمم المتحدة، وهي التقارير التي تعكس تنافسية الدول الأعضاء بالأمم المتحدة البالغ عددهم 193 دولة، في مجال جاهزية وقدرات الإدارات الوطنية لاستخدام الاتصالات وتكنولوجيات المعلومات لتقديم الخدمات العامة في إطار الإدارة الإلكترونية، والتي تعتمد على مؤشر تنمية الإدارة الإلكترونية (EGDI)، والذي يبنى على ثلاث مؤشرات هي مؤشر البنية التحتية(TII)، مؤشر رأس المال البشري (HCI) ومؤشر خدمة الأنترنت (OSI). ولتبيان ترتيب الجزائر وفقا لتقارير الأمم المتحدة، سنركز على تلك الصادرة ابتداء من 2014، حيث تصدر هذه التقارير مرة كل سنتين.

-ترتيب الجزائر من خلال تقرير 2014

احتلت الجزائر وفقا لتقرير 2014 المرتبة السادسة عشر (16) عربيا والثلاثين بعد المائة (130) عالميا، فيما احتلت الإمارات العربية المتحدة الثانية (2) عربيا بعد البحرين والمرتبة الثانية والثلاثين (32) عالميا.

- ترتيب الجزائر من خلال تقرير 2016

احتلت الجزائر وفقا لتقرير 2016 المرتبة الخامسة عشر (15) عربيا والمرتبة الخمسين بعد المائة 150 عالميا، فيما احتلت الإمارات العربية الثانية (2) عربيا، والخامسة والعشرين (25) عالميا.

-ترتيب الجزائر من خلال تقرير 2018

احتلت الجزائر وفقا لتقرير 2018 المرتبة الثانية عشر (12) عربيا والثلاثين بعد المائة (130) عالميا، حيث سجل مؤشر تنمية الإدارة الإلكترونية (EGDI) 0.4227، وسجل مؤشر خدمة الأنترنت (OSI) 0.2153، وسجل مؤشر البنية التحتية(TII) 0.3839، أما مؤشر رأس المال البشري (HCI) فسجل 0.6640، أما الإمارات العربية فاحتلت المرتبة الأولى (1) عربيا والمرتبة الواحدة والعشرون عالميا، حيث سجل مؤشر EGDI 0.8295، وسجل مؤشر OSI 0.9444، وسجل مؤشر TII 0.8564، فيما سجل مؤشر HCI 0.6877، وحيث يكون مؤشر EGDI عالي جدا إذا سجل أكثر من 0.75، ويكون عالي إذا تراوح بين 0.5 و0.75، ويكون متوسط إذا تراوح بين 0.25 و0.5، ويكون ضعيف إذا سجل أقل من 0.25. لذلك نقول بأن الجزائر تتذيل ترتيب الدول، لأنها احتلت عام 2018

المرتبة 12 عربيا من بيت 17 دولة، فلم تسبق إلا ليبيا وسوريا والعراق والسودان واليمن، وكلها دول في حالة حرب، أما دوليا فاحتلت المرتبة 130 من بين 193 دولة.