

تاريخ القبول: 2020/02/24

تاريخ الإرسال: 2019/10/07

تاريخ النشر: 2020/04/26

## الخدمة العمومية الإلكترونية في الجماعات المحلية، الواقع والمأمول E-public service in local communities, reality and hope

بومعزة بلقاسم<sup>1</sup>، العقريب كمال<sup>2</sup>المركز الجامعي مرسلي عبد الله تيبازة، <sup>1</sup> belkacem.boumaza@cu-tipaza.dzالمركز الجامعي مرسلي عبد الله تيبازة ، <sup>2</sup> elakrib.kamel@cu-tipaza.dz

### الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى تشخيص واقع الخدمة العمومية الإلكترونية في الجماعات المحلية من خلال التعرف على مدى تبني تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الممارسات الإدارية ودورها في تجويد الخدمة، ولبلوغ الهدف تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي كما تم الاستعانة بالملاحظة، فحص الوثائق والمستندات وكذا المقابلة الشخصية للمسؤولين للحصول على معلومات صادقة من المصدر .

أظهرت الدراسة تحوُّلاً إيجابياً في نوعية الخدمة المقدمة كما أسهمت التقنيات الحديثة في إضفاء مزيد من الشفافية وتلافي الأخطاء وسهولة المحاسبة مما أسهم في زيادة فاعلية الإدارة المحلية، والتي تبقى رغم ذاك بعيدة عن التجارب الدولية في المجال، بسبب تحديات ومعوقات متعددة تُقوّض المجهودات المبذولة لعصرنتها، ويأتي في مقدمتها نقص المورد البشري الكفاء الذي يعد ركيزة العملية.

**الكلمات المفتاحية:** الخدمة العمومية الإلكترونية، الجماعات المحلية، البلدية الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

### Abstract:

This study aimed at diagnosing the reality of E-public service in local communities by identifying the extent of adopting information and communication technology in management practices and their role in improving the service. To achieve the goal, the descriptive analytical method was adopted, were also used observation, examining documents and interviews with officials to obtain honest information from the source.

The study showed a positive change in the quality of service provided. the modern technologies contributed to more transparency, avoidance of mistakes and easy accountability, which increase the efficiency of local administration. In spite of that the latter remains far from international experiments in the field, and this is due to various challenges and constraints that undermine the efforts made to modernize it, foremost of which is the lack of efficient human resource, which is the mainstay of the process.

**Keywords:** E-public service, local communities, E-municipality, information and communication technology.

المؤلف المرسل: بومعزة بلقاسم، الإيميل: [belkas2010@gmail.com](mailto:belkas2010@gmail.com)

## 1. مقدمة:

فرضت التغيرات المتسارعة في البيئة وعلى رأسها التقدم التكنولوجي ومظاهر العولمة على الإدارة أن تتكيف مع المستجدات خاصة وأنّ المواطن أصبح أكثر وعياً وتطلباً، كونه يدرك تماماً ما يمكن للتكنولوجيا الحديثة أن تقدّمه في سبيل ترقية الخدمة الإدارية العمومية والتي لطالما اتسمت بالبيروقراطية والمحسوبية وشتى أشكال الفساد الناجم عن المعالجة الكلاسيكية للملفات. وتتلخص فلسفة الخدمة العمومية الالكترونية في إعادة هيكلة الاعمال الادارية بتوظيف تكنولوجيا المعلومات

والاتصال بشكل واسع ربحا للجهد والوقت وتخفيفا للتكاليف إضافة الى تحقيق الشفافية وسهولة الافصاح. وعلى هذا الاساس أولت الدولة بالغ الاهمية لعصرنة قطاع الجماعات المحلية وتحديد البلديات بصفتها همزة الوصل الاساسية بين المواطن والإدارة المركزية بعد تبني مسعى لامركزية الخدمة بتحويل مختلف المعاملات الادارية التي كانت تتم سابقا على مستوى الدوائر والمديريات الولائية الى مصالح البلديات.

### إشكالية الدراسة:

على ماسبق تبرز معالم إشكالية دراستنا المتمثلة في: ما هو واقع الخدمة الإلكترونية في الجماعات المحلية؟ وينبثق عن هذا السؤال المحوري الاسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى جاهزية الجماعات المحلية لتبني الخدمة العمومية الالكترونية؟
- ماهي ملامح الخدمة العمومية الالكترونية في الجماعات المحلية؟
- ما هي أهم العوائق والتحديات التي تواجه الخدمة العمومية الالكترونية في الجماعات المحلية؟

### أهمية البحث:

يستمد البحث أهميته من النقاط التالية:

- كون الخدمة العمومية الالكترونية محطّ إهتمام الدولة والمواطن على حدّ سواء وكونها وسيلة إحداث قطيعة مع التسيير الكلاسيكي وما يرافقه من فساد إداري أثقل كاهل المواطن؛
- كونه يتناول حلقة أساسية في علاقة الدولة بمواطنيها وهي الإدارة المحلية؛

- يعتبر الموضوع حديث نسبيا ومجال خصب للبحث العلمي بما يمكن أن يقدمه من قيمة مضافة للباحثين في الجانب الأكاديمي والمهنيين لممارسين في الجانب الميداني العملي.

#### أهداف البحث:

نسعى من خلال هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إزالة الغموض حول الخدمة العمومية الالكترونية والمفاهيم ذات الصلة؛
- التعرف على مدى جاهزية الجماعات المحلية لتقديم الخدمات الالكترونية؛
- تشخيص واقع الخدمة الالكترونية في الجماعات المحلية؛
- تحديد معوقات الخدمة الالكترونية في الجماعات المحلية وسبل التغلب عليها.

#### منهج وأدوات الدراسة:

قصد معالجتنا إشكاليتنا تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي من خلال الوصف الدقيق للظاهرة محلّ الدراسة والتعبير عنها كميا ونوعيا كونه الأنسب للإلمام بجوانب الموضوع. وتم الاعتماد على الأدوات التالية لجمع المعلومات:

- **الملاحظة بالمشاركة:** ويقوم بموجبها الباحث بالمشاركة الفعلية في الظاهرة محل البحث للحصول على معلومات وفيرة ذات مصداقية كونها مستقاة من الواقع الحقيقي الغير مصطنع، فالباحثين في هذه الحالة يشاركان الموظفين في مختلف مراحل تقديم الخدمة وبالتالي يتكوّن تصوّر فعلي للظاهرة المدروسة؛

- **فحص الوثائق والسجلات:** وهذا من خلال الاطلاع المباشر على مختلف القوانين والأوامر والتعليمات والمناسير والمراسلات (الورقية منها والالكترونية) المتعلقة بموضوع الخدمة الالكترونية في الجماعات المحلية؛

- **المقابلة الشخصية:** تُعدّ المقابلة الشخصية أبرز أدوات البحث العلمي وهي عبارة عن حوار يقوم من خلاله الباحث باستجواب المبحوثين بطرح مجموعة من الأسئلة

تتيح له الحصول على معلومات صادقة من أفراد معينين لهم علاقة مباشرة بالموضوع محل الدراسة ولديهم فهم عميق للموضوع.

## 2. الخدمة العمومية في ظل التكنولوجيا:

### 1.2 الخدمة العمومية:

تباينت تعريفات المفكرين والباحثين للخدمة العمومية حسب بيئة وزاوية نظر كلّ منهم الى الموضوع لكن تتفق في جوهرها كونها مجموعة من المهام الملقاة على عاتق الدولة والأنشطة التي تقوم بها خدمة للصالح العام وتلبيةً لحاجات وتطلعات مواطنيها دون تمييز، فهي تتميز بالشمولية وتتمثل في أيّ عمل صادر من الجهات الرسمية سواءً كان بمقابل أو بدون مقابل.

فقد عرفها خبراء الإدارة بأنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.<sup>1</sup> وعرفها المرسي سيد حجازي بأنها تلك التي تعد تقليدياً خدمة فنية، تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجات عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة العامة.<sup>2</sup> كما عرفت بأنها تلك الخدمات التي تقدم في إطار جماعي وعام بحيث يتم توفيرها لجمهور المواطنين بشكل إلزامي من طرف الدولة ووفق مبدأ المساواة التي ينص عنها القانون، كما أنها تستغل خارج قواعد السوق بحيث تحمل الدولة على عاتقها مسؤولية توفيرها وتقديمها ومراقبتها<sup>3</sup>؛ من خلال التعاريف السابقة وغيرها يمكننا القول أن الخدمة العمومية ترتبط بأمرين: أولهما صدورهما من جهة حكومية أو رسمية، وثانيهما أنها موجهة للمنفعة العامة.

## 2.2 الخدمة العمومية الالكترونية:

يعد مفهوم الخدمة العمومية الالكترونية مفهوماً معاصراً وحديثاً نسبياً، جاء مرافقاً للتطور الذي عرفته الإدارة العمومية من خلال استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الممارسات الإدارية بغية تحسين الخدمة وترقيتها والقضاء على أشكال الفساد الإداري المرتبط بالتسيير الكلاسيكي والمتمثل أساساً في الرشوة والمحسوبية والبيروقراطية السلبية. وعلى هذا الأساس عمدت الدول والحكومات الى اعتماد هذا النمط الجديد في إنتاج الخدمة وتقديمها تكريساً لمبادئ الفعالية، الشفافية، الإفصاح...، وهذا تحقيقاً لهدف ترشيد الخدمة العمومية.

وقد تم تعريفها بكونها مجموعة من النشاطات التي يتولد عنها تأثير وعلاقة تبادلية بين الزبون من جهة والهيكل والموارد البشرية من جهة أخرى، عن طريق وسائل وأساليب الكترونية<sup>4</sup>، كما يمكن تعريف الخدمة العمومية الإلكترونية على أنها كل تلك الخدمات التي يمكن تقديمها إلكترونياً، وهي كذلك 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<sup>5</sup>؛ وبالتالي يمننا القول باختصار أن الخدمة العمومية الالكترونية هي عبارة عن تقديم الخدمة من طرف الجهات الرسمية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

## 3.2. الإدارة الالكترونية:

يعد مصطلح الإدارة الالكترونية من المصطلحات الحديثة في علم الإدارة ويقصد به التحول نحو الرقمنة وتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال بما توفره من مميزات مكان التعاملات التقليدية في الإدارة، وقد أورد المفكرون عدة تعريفات للمصطلح كلٌ حسب نظرته للموضوع، فقد عرفها السالمي بأنها "عملية ميكنة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية

وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الالكترونية لاحقاً<sup>6</sup>، كما عرفها نجم عبود "إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الاتصال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعرفي هو العامل أكثر فعالية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاءة في استخدام مواردها"<sup>7</sup>. وأورد يوسف كافي أنها وسيلة لرفع مستوى أداء الإدارة لتحقيق الكفاءة والفاعلية وليست بديلاً عنها ولا تهدف إلى إنهاء دورها، وإن تطبيق الإدارة الالكترونية سيؤدي إلى إدارة بلا أوراق، إدارة بلا مكان، إدارة بلا زمان وبلا تنظيمات جامدة.<sup>8</sup>

وعليه نستنتج أن الإدارة الالكترونية إمتداد طبيعي للمدارس الإدارية فهي تشكل توجهها حديثاً ومعاصراً في علم الإدارة يسعى للوصول إلى إدارة مرنة بلا أوراق ولا تعقيدات وغير محددة بزمن أو مكان لتحقيق الشفافية والسرعة والدقة والحد من التكلفة في تقديم الخدمة.

#### 4.2 تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يعد مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال متعدد المعاني وبالتالي فتندرج ضمنه عدة تخصصات، ظهر مفهومه مفهومه الأصلي في الولايات المتحدة الأمريكية باسم "تكنولوجيات الإعلام" الناتجة عن دمج الحواسيب بالخطوط الهاتفية وفي اليابان باسم "الكمبيوتر والاتصال" وفي بعض دول أوروبا باسم "الاتصال عن بعد والمعلوماتية" إلى أن تطوّر وشاع في أوروبا بالتسمية الحالية. وتم تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها عبارة عن ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وعبارة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها من خلال وسائل تقنية حديثة ومتطورة وسريعة وهذا من خلال الاستخدام المشترك للحاسبات ونظم

الإتصالات الحديثة. أمّا Jaune LAUDON و Kenneth LAUDON فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغيرات الجيدة والعالم الرقمي على أنها أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمسة مكونات أساسية (العتاد المعلوماتي؛ البرمجيات؛ تكنولوجيات التخزين؛ تكنولوجيا الإتصال؛ الشبكات).

من خلال ما سبق، يتبين أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال عبارة عن مجموعة من الأدوات التقنية الحديثة والمتطورة تعمل على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها وإيصالها باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة.<sup>9</sup>

### 1.3. مفهوم الإدارة المحلية:

يرى الزعبي أن الإدارة المحلية أسلوب إداري يقسم إقليم الدولة بمقتضاه إلى وحدات ذات مفهوم محلي، تتمتع بشخصية اعتبارية وتمثلها مجالس منتخبة من أبنائها لإدارة مصالحها تحت إشراف ورقابة الحكومة المركزية.<sup>10</sup> ويمكننا تعريف الإدارة المحلية كونها تنظيم إداري لامركزي ضمن إقليم معين يكون واسطة بين الحكومة والمواطنين فهدف الإدارة المحلية تطبيق السياسات العامة في محيط إقليمها والاستجابة لتطلعات المواطنين ونقل إنشغلتهم.

### 2.3 الإدارة المحلية الالكترونية:

عرفها حجازي عبد الفتاح بيومي بأنها تلك الجهود الإدارية التي تضمن للإدارة المحلية تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكة الانترنت مع ضمان سرية نقل المعلومات.<sup>11</sup>

ويمكننا القول ببساطة أنها استعمال الإدارة المحلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لممارسة نشاطاتها وإنهاء معاملاتها والتعريف بخدماتها بشكل أكثر كفاءة وفعالية. ورغم أن الإدارة المحلية تتكون من الولاية والبلدية يتوسطهما هيكل إداري تابع للولاية

يتمثل في الدائرة والتي تلعب دور الوسيط، إلا أنّ إهتمام الدولة بالادارة الالكترونية المحلية متركز على البلديات بصفقتها النواة الصلبة للدولة والحلقة الاله في تعاملها مع المواطن خاصة مع مسعى لامركزية الخدمات التي حوّلت بموجبها مجمل التعاملات الادارية التي كانت تتم سابقاً بمقر الولايات والدوائر الى البلديات لتقريب الادارة من المواطن من جهة وللقضاء على أشكال البيروقراطية من جهة أخرى، وعليه فإنّ مفهوم الادارة المحلية الالكترونية يحولنا آليا إلى البلدية الالكترونية كونها المقصودة حسب مقتضيات الواقع.

### 3.3 البلدية الالكترونية:

أصبح لزاما أن تتكيف البلدية مع مقتضيات التغيير التي فرضتها العولمة والتطور السريع في التكنولوجيا الحديثة التي انتشرت في شتى مفاصل الحياة الإنسانية، فالمواطن أصبح يعي جيدا الإمكانيات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال للارتقاء بالإدارات العمومية من خلال الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية في مزولة نشاطاتها وتقديم خدماتها والتعريف بها. وقد أولت الحكومة اهتماما خاصا بتحديث البلدية من خلال تبني إصلاحات إدارية عميقة بغية النهوض بها وتمكينها من تقديم خدمة راقية تستجيب لتطلعات المواطن.

إنّ مفهوم البلدية الالكترونية يتعدى كونها إدارة تستخدم التكنولوجيا في معاملاتها وتقديم خدماتها إلى كونها نمط عصري ومتطور من الإدارة يتسم بالكفاءة والفاعلية في تقديم الخدمة وتتفاعل بشكل كبير مع مواطنيها وغيرهم من طالبي الخدمة وتتيح لهم إصدار الوثائق وإتمام المعاملات والحصول على معلومات باستخدام هواتفهم الذكية أو الحواسيب بشكل دائم وسريع على المنصات الالكترونية المتاحة على شبكة الانترنت. وفي الجزائر تم إطلاق مشروع البلدية الالكترونية في جانفي 2019 مجسدة في الشباك الوحيد وهو تطبيق يقضي على المسار

البيروقراطي الطويل الذي كان يسلكه الملف المودع ويتمكن المواطن بموجبه من إيداع أو طلب أي وثيقة، ملف أو رخصة لأي مصلحة ومتابعة مستوى تقدم إنهاء المعاملة عن طريق موقع على شبكة الانترنت.<sup>12</sup>

#### 4. دوافع ومراحل الانتقال نحو الخدمة العمومية الإلكترونية:

##### 1.4 دوافع الانتقال إلى الخدمة العمومية الإلكترونية:

لم يعد يُنظر إلى فكرة الانتقال إلى تقديم الخدمة العمومية إلكترونيا كخاصية للرفاه الإداري بل أصبح التحوّل مفروضاً لاجتماع عديد من الأسباب في مقدماتها التغيرات المتسارعة للبيئة خاصة ما تعلقّ بالعولمة والتقدم التكنولوجي المرتبط بالثورة المعرفية، ومن أهم الأسباب التي فرضت هذا الانتقال ما يلي:<sup>13</sup>

- الخدمة العمومية الكلاسيكية ولدت جموداً إدارياً واتسمت تعاملاتها بالتعقيد مما يزيد في الوقت والتكلفة والجهد؛

- تقشي أشكال الفساد الإداري في ظل المعالجة التقليدية للملفات من رشوة ومحسوبية وبيروقراطية؛

- كثرة الأخطاء أثناء تقديم الخدمة وصعوبة تحديد مسؤوليتها؛

- صعوبة توحيد الوثائق والمستندات والإجراءات والمعاملات بين المؤسسات المماثلة والخدمات المتشابهة.

- ظهور حركات الإصلاح والتطوير الإداري مثل إدارة الجودة الشاملة وتعاضم دور شبكات المعلومات الذي أدى إلى ترسيخ قيم جديدة مثل المساءلة، الشفافية والمشاركة.<sup>14</sup>

##### 2.4 مراحل الانتقال إلى الخدمة العمومية الإلكترونية:

تمر عملية الانتقال من الخدمة العمومية الكلاسيكية إلى الإلكترونية بعدة

مراحل متسلسلة ومتراطة يمكن إدراجها كما يلي:<sup>15</sup>

أ. إقرار الإدارة العليا بضرورة التغيير: تعتمد عملية التحول على إدراك المسؤولين في أعلى الهرم التنظيمي بضرورة التغيير والتطوير وحتمية التحول إلى اعتماد التكنولوجيا الرقمية في إنتاج وتقديم الخدمة العمومية من خلال رؤية واضحة وتصوّر لكيفية الانتقال وهذا لرسم سياسة كفيلة بتحويل جميع المعاملات الإدارية التقليدية إلى إلكترونية من جهة، ولتقديم الدعم اللازم من إمكانيات بشرية ومادية من جهة أخرى.

ب. تأهيل المورد البشري: يعتبر المورد البشري محور معادلة الانتقال إلى الخدمة العمومية الإلكترونية كونه يمثل البنية الإنسانية والوظيفية للمنظومة الإدارية الإلكترونية لذا يجب الاهتمام بتدريبه وتأهيله ليكون قادراً على التعامل مع التقنيات الحديثة والقيام بالأنشطة والمهام الإلكترونية التي يفرضها التحول.

ت. توثيق وتطوير إجراءات العمل: تعتمد هذه المرحلة على تطوير وتجديد العمليات الإدارية وتوثيقها إلكترونياً بما يتناسب مع الانتقال إلى الخدمة العمومية الإلكترونية. ث. توفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال: تُعبر البنية التحتية عن الجانب المحسوس في المنظومة الإدارية الإلكترونية وتتمثل في الحواسيب بأشكالها وأنواعها والملحقات كآلات الطبع، النسخ، المسح والتصوير إضافة إلى شبكات الاتصال وما يرافقها من أجهزة ومستلزمات.

ج. الأرشفة والتوثيق الإلكترونيين: يتم في هذه المرحلة تحويل جميع الوثائق والمستندات والسجلات التي يُعتمد عليها لإنتاج الخدمة من ورقية إلى إلكترونية وهذا باستعمال المسح الضوئي وتخزينها في وسائط مخصصة والرجوع إليها عند الحاجة. ح. البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً: تتم في هذه المرحلة البداية الفعلية بإنتاج الخدمة العمومية الإلكترونية من خلال إعطاء الأسبقية للمعاملات الأكثر تداولاً كونها أكثر إهداراً للوقت وأكثر تكلفة وصولاً إلى المعاملات الأقل انتشاراً.

5. واقع الخدمة العمومية الإلكترونية في الجماعات المحلية:

**1.5 متطلبات إرساء قواعد الخدمة العمومية الإلكترونية في الجماعات المحلية:**

إن تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية يركز على قواعد الإدارة الإلكترونية ومدى توفر العناصر الأساسية المكونة لها سواءً المادية أو البشرية وكذا تهيئة البيئة بدءاً بتعزيز استخدام التكنولوجيا الحديثة من خلال توفير بنية تحتية قادرة على احتواء مشروع العصرية إضافة إلى موظفين مؤهلين فكرياً وتقنياً للتعامل مع التكنولوجيا وهذا باستقطاب وتوظيف عناصر تتمتع بدرجة عالية من الكفاءة والمهارة وتعميم ثقافة التدريب والتأهيل. من جهة أخرى يجب نشر الوعي التكنولوجي والثقافة الإلكترونية بشكل واسع داخل المجتمع فالأفراد المتعاملون مع الإدارة الإلكترونية وجب عليهم أن يكونوا مؤهلين لذلك.

قصد تشخيص واقع الخدمة العمومية الإلكترونية والتعرف على مدى توفر عناصر الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية، اعتمدنا على الملاحظة المباشرة والملاحظة بالمشاركة إضافةً إلى المقابلة الشخصية لمهندسي الإعلام الآلي لبلديات دائرة شرشال والأمناء العاميين لبلديات سيدي غيلاس وحجرة النص ومسلمون وقوراية إضافة إلى رئيس مصلحة الشبكات بمديرية الاتصالات السلكية واللاسلكية لولاية تيزازة للوقوف على توفر عناصر إنتاج وتقديم الخدمة إلكترونياً.

**أ. العناصر المادية، الشبكات وقواعد البيانات:**

**أ.1. العناصر المادية:** تتوفر الإدارات محل الدراسة على عتاد كافي وبخصائص تقنية حديثة في لمصالح والمكاتب التي ركزت عليها وزارة الداخلية والجماعات المحلية اهتمامها ويتعلق الأمر بالحالة المدنية، بطاقة التعريف وجواز السفر البيومترين الإلكترونيين إضافة إلى مكاتب تنقل الأفراد والمركبات (رخصة السياقة والبطاقة الرمادية). إذ ألزمت الوزارة جماعاتها المحلية التقيّد بدفتر شروط يوضّح نوع العتاد الواجب اقتناؤه ومختلف الخصائص التقنية المتعلقة به، كما وقّرت اعتمادات

مالية عن طريق الولاية مخصصة للبلديات العاجزة عن توفيرها بميزانياتها الخاصة؛ أما التجهيزات التي تدخل ضمن ما يعرف بالعتاد الحساس كقارئات البصمة، الكاميرات العالية الدقة، قارئات الشرائح الإلكترونية فتم توريدها من طرف الوزارة مروراً بمصالح الولاية نظراً لخصوصيتها من جهة وضماناً لتوحيد خصائصها بما يتناسب مع التطبيقات البرمجية المعتمدة<sup>16</sup>. وتتمثل العناصر المادية المكونة لمنظومة إنتاج وتقديم الخدمة العمومية الإلكترونية في المصالح المذكورة في:<sup>17</sup>

-المزودات: وهي عبارة عن أجهزة حاسوب كبيرة الحجم ذات قدرات هائلة على تخزين ومعالجة البيانات وهي بمثابة حاسوب مركزي يتصل بمجموعة حواسيب ثانوية؛

-الحواسيب: تعتبر أجهزة الكمبيوتر الوسيط الرئيسي المستعمل لإنتاج وتقديم الخدمة العمومية الإلكترونية فهي تستعمل لمعالجة الملفات الإلكترونية وتخزينها في أقراص المزودات والولوج إليها واسترجاعها عند الحاجة؛

-الملحقات: تتمثل في الطابعات، الناسخات والمساحات الضوئية إضافة إلى قارئات البصمة والشرائح الإلكترونية، أجهزة التصوير؛

-أجهزة الاتصال: تشمل على أجهزة المودم والروتر، أجهزة قراءة وتحويل إشارة الألياف الضوئية، الفاكس، إضافة إلى مختلف التوصيلات السلكية والاجهزة المرافقة لها.

يجدر بالذكر أنّ المصالح المذكورة آنفاً مدعّمة بشكل جيّد بخصوص العناصر المادية سواءً ما تعلق بالعدد أو الخصائص التقنية، بينما نجد تبايناً في المصالح الأخرى حسب القدرات المالية لكل بلدية.

أ.2. الشبكات: تنقسم الشبكات الى قسمين داخلية وخارجية، تستخدم الداخلية لربط المزودات والحواسيب والملحقات ببعضها وهذا لتشارك الملفات والولوج الى قاعدة

البيانات وكذا الاتصال بالانترنت، وتستخدم في الربط إما مجموعة من الاسلاك النحاسية وهو ما يعرف بالشبكات السلكية أو مرسلات ومستقبلات الإشارة وهو ما يعرف بالشبكات اللاسلكية (الواي فاي غالباً)؛ أما الشبكات الخارجية فتستخدم الألياف البصرية في توصيلاتها وهي تستخدم للربط بين مختلف المقرات كالاتصال بمصالح الولاية أو الوزارة عن طريق الشبكة الوطنية المؤمنة أو الاتصال بمزودات اتصالات الجزائر للولوج الى الانترنت. وتعتبر شبكات الاتصال بمثابة الشرايين المغذية لمختلف المعدات فدورها الرئيس نقل المعلومات من وإلى مختلف الحواسيب والمحطات والمقرات.<sup>18</sup>

أ.3. البرامج والتطبيقات: تعتبر البرمجيات والتطبيقات الجانب غير الملموس من البنية التحتية اللازمة لإنتاج وتقديم الخدمة العمومية الالكترونية وهي تنقسم إلى نوعين، النوع الأول يتمثل في أنظمة التشغيل وهي برامج قاعدية تعتبر بمثابة الروح التي تسري في الحواسيب بمختلف أنواعها وأشكالها وأشهرها برنامج ويندوز بمختلف نسخه وإصداراته، أما الثاني فيتمثل في التطبيقات كمتعرضات الإبحار في الواب، برامج التّواصل، البريد الالكتروني وغيرها إضافة إلى برامج الحماية من الفيروسات والاختراق. ويضاف إلى ما سبق قواعد البيانات التي تتمثل أساساً في مجموع الوثائق والعقود والمستندات والملفات الالكترونية المخزنة في أقراص مخصصة للغرض في المزودات أو في الحواسيب.<sup>19</sup>

ب. الموارد البشرية: يعتبر المورد البشري بمثابة العنصر المحوري والحلقة الأهم في سلسلة إنتاج وتقديم الخدمة العمومية الالكترونية ولكن للأسف لا يزال مستوى الاهتمام به متدنياً سواءً من حيث جودته باعتباره إحدى مخرجات منظومة تعليمية غير متفاعلة مع محيطها من جهة، وكذا من حيث إعادة تأهيله عن طريق مختلف برامج التكوين والتدريب، فجميع الإدارات محلّ الدراسة تشتكي نقصاً فادحاً في بنيتها

الوظيفية ومواردها البشرية يرجعها المسؤولون عن تسيير الموارد البشرية في الإدارات المذكورة إلى تجميد التوظيف منذ 2014 وعدم تمكنهم من تطعيم مصالح الجماعات المحلية بكفاءات تساهم في إرساء قواعد الخدمة الإلكترونية والتي تتطلب موظفين مؤهلين للتعامل مع مختلف ظروف العمل التي يفرضها التحول نحو النمط من الخدمة، أما الدورات التدريبية، فيعتبر تكوين موظفي مصلحتي البيومتري وتنقل الأفراد والمركبات للتعامل مع التطبيقات الإلكترونية الخاصة بالمصلحتين الاستثناء الوحيد في غياب أطر واضحة وبرامج لتكوين الموظفين وتحسين أدائهم. وبالتالي وعكس التطلبات السابقة يعتبر المورد البشري نقطة ضعف الخدمة العمومية الإلكترونية في الجماعات المحلية.<sup>20</sup>

### 2.5 تطبيقات الخدمة العمومية الإلكترونية في الجماعات المحلية:

III-2-1- بطاقة التعريف وجواز السفر الإلكترونيين البيومتريين: وضعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية تحت تصرف المواطنين موقع الكتروني على شبكة الأنترنت لطلب ومتابعة الملف الإلكتروني لاستخراج الوثيقتين، وهذا من خلال إنشاء ملف تعريفى بالتسجيل في الموقع للتعرف على الوثائق المطلوبة ومعايير الصور قبل رفعها (upload)، ملء إستمارة طلب إلكترونية وطبعها واختيار مركز لإيداع الملف واستكمال الإجراءات في المنصة الإلكترونية البلدية والمتعلقة بأخذ البصمة البيومترية والتوقيع الإلكتروني. أما في حالة حيازة جواز سفر بيومتري فيمكن طلب بطاقة التعريف مباشرة بملء استمارة إلكترونية على الموقع واختيار مركز لاستلامها، وفي كل الحالات يتلقى المواطن رسالة على الهاتف لإعلامه بضرورة التقرب إلى البلدية المختارة لاستلام وثائقه. (وزارة الداخلية والجماعات المحلية، 2018)، هذا ويمكن لبعض الفئات المتمثلة أساساً في الأشخاص المسنين أو المرضى أو المقعدين أو المتواجدين بالمستشفيات الاستفادة من خدمات المحطة البيومترية المتنقلة التي

توفرها الولاية لمصالح البلديات تحت الطلب لإعفاء المذكورين من عناء التنقل الى البلدية قصد استكمال إجراءات حصولهم على وثائقهم البيومترية.<sup>21</sup>

III-2-2-2- رخصة السياقة البيومترية والبطاقة الرمادية الإلكترونية: استكمالاً لمسعى البلدية الإلكترونية، تم البدء باستخراج أول رخصة سياقة بيومترية بالبلدية شهر جوان 2019 بناء على برقية وزارة الداخلية والجماعات المحلية المتعلقة بتعميم إصدار الوثيقتين عبر كل البلديات بعدما تم اعتمادها في بلديات مركز الولايات كمرحلة أولى لتقييم المنصة الإلكترونية والتأكد من استقرارها، كما سيتم استبدال البطاقة الرمادية في شكلها الحالي ببطاقة إلكترونية لتحسين الخدمة العمومية من جهة والقضاء على تزوير وثائق المركبات من جهة أخرى وهذا قبل نهاية سنة 2019 لتليها عملية دمج جميع وثائق المركبة (التأمين، المراقبة التقنية) في البطاقة المذكورة لاحقاً.<sup>22</sup>

III-2-3- رقمنة الحالة المدنية: قامت البلديات ابتداء من 2012 بمسح جميع العقود الواردة في السجلات وتخزينها في مزود داخلي (server)، لإعادة استخراجها عند الطلب للمواطنين المقيمين كمرحلة أولى، تلتها عملية إنشاء سجل إلكتروني وطني على مستوى الوزارة يتم تحديثه ثلاث مرات أسبوعياً يحوي بيانات جميع البلديات عبر التراب الوطني وبهذا يمكن لأي مواطن استخراج الوثائق والعقود من أي بلدية أو ملحقة دون تكبد عناء الانتقال والسفر إلى محل الإقامة أو الولادة، كما تم استحداث رقم تعريف وطني وحيد لكل مواطن يتبعه مدى الحياة لحماية جميع الإجراءات والمعاملات التي يُستعمل فيها ويتم تسجيله في الوثائق الرسمية لتسهيل عمليات البحث وتقليص الأخطاء وتفاذي عمليات التزوير وانتحال الهوية.<sup>23</sup>، بالموازاة يبقى المواطن في انتظار استخراج العقود والوثائق عن بُعد والذي يعتبر انتقالاً نحو جيل جديد من الخدمات الإدارية العصرية التي ستُخصّص المواطن من أي

تصرّف بيروقراطي بفضل حذف التحدّل البشري المباشر في تقديم الخدمة وهنا تكون الإدارة قد قطعت شوطاً مهماً في الخدمة الإلكترونية.<sup>24</sup>

III-2-4- التسجيل الإلكتروني للحج: تم البدء في التسجيل الإلكتروني للحج بالبلدية موسم 2016 لتخفيف عبء استخراج مختلف الوثائق والوقوف بالطابور لاستكمال إجراءات التسجيل اليدوي، وتتم العملية حالياً إمّا من طرف المعني بملء إستمارة إلكترونية على موقع وزارة الداخلية أو بالتسجيل في منصة إلكترونية بلدية بطريقة بسيطة وسريعة باستغلال السجل الوطني الإلكتروني وتُتبع العملية بإجراء قرعة إلكترونية لاحقاً.<sup>25</sup>

#### - الخلاصة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على واقع الخدمة العمومية الإلكترونية في الجماعات المحلية كونها حلاً ناجعاً لإصلاح ما أفسدته مظاهر البيروقراطية الناتجة عن الخدمة الكلاسيكية وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- توفر العناصر الغير بشرية والمتعلقة بالمتطلبات المادية والشبكات وجاهزية الجماعات المحلية من هذه الناحية (معدات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الشبكات، البرمجيات وقواعد البيانات) كون الوزارة أولت اهتمامها من هذا الجانب برصد الاعتمادات المالية اللازمة؛
- عدم تخلص الجماعات المحلية من قيود مركزية القرار وبقاء تطورها مرهوناً بالسياسات العامة للحكومة.
- عدم تبني الدولة للإدارة الإلكترونية كإستراتيجية إدارية شاملة بل كتحسينات لنمط التسيير الكلاسيكي أثر على الخدمة العمومية الإلكترونية وحدد مجالاتها.
- نقص الوعي المجتمعي بأهمية الخدمة العمومية الإلكترونية وتفشي الجهل الإلكتروني؛

- نقص التكوين والتدريب لتأهيل الموظفين للانخراط في مسعى الخدمة العمومية الالكترونية رغم اعتبار المورد البشري أهم مرتكزاتها؛
- رغم النتائج المحققة والمتعلقة أساسا في إحلال برامج وتطبيقات الحاسوب لإنتاج الخدمة العمومية في الجماعات المحلية، تبقى هذه الأخيرة بعيدة عن تبني مفاهيم الإدارة الإلكترونية والتي تتيح لها إنتاج وتقديم خدمة راقية ذات جودة.

#### التوصيات:

- على ضوء النتائج المتوصل إليها، وبغية ترقية مسعى الخدمة العمومية الالكترونية في الجماعات المحلية، توصي الدراسة بما يلي:
- تبني إستراتيجية تنمية الموارد البشرية وتأهيلها وهذا بتوفير برامج التكوين والتدريب لكل الموظفين لتحسين مستواهم فيما تعلق بالتكنولوجيات الحديثة؛
- تحفيز الموظفين للانخراط الجاد في مسعى عصنة الادارة المحلية.
- نشر الوعي الإلكتروني والثقافة التكنولوجية في المجتمع وتعميق فكرة ضرورة التحول نحو الخدمة العمومية الإلكترونية؛
- الإطلاع على التجارب الدولية الناجحة لاستقاء الخبرة وريح الوقت والجهد مع مراعاة الخصوصيات وتجنب التقليد الأعمى.

#### المراجع:

1. العربي بوعمامة، و حليلة رقاد، " الاتصال العمومي والادارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 13، 2015.
2. المرسي السيد حجازي، " إقتصاديات المشروعات العامة النظرية والتطبيق"، الدار الجامعية، الاسكندرية، ص40.
3. اسماعيل شريف، " أساسيات التسيير العمومي. الجزائر"، دار قرطبة للنشر والتوزيع، ص182.

4. عبد القادر برانيس، " تسويق الخدمات والخدمات العمومية"، مكتبة الوفاء القانونية، ص46.
5. كريمة جلام، "فعالية الحوكمة الالكترونية في ترقية الخدمة العمومية مع الإشارة إلى حالة الجزائر" مقدمة ضمن الملتقى الدولي العلمي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الالكترونية حالة البلدان العربية، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2014.
6. علاء عبد الرزاق السالمي، " نظم إدارة المعلومات"، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، ص34.
7. نجم عبود، " الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية، الوظائف، المجالات"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ص157.
8. مصطفى يوسف كافي، " الإدارة الإلكترونية، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، ص9.
9. رشيد سالمى، و أسماء قاسمية، "ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال"، مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الدولي حول المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية، جامعة لونيسى علي البليدة، 2015.
10. محمد ناصف، و عبد القادر قداوي، "أهمية الانتقال من الادارة المحلية التقليدية الى الالكترونية"، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد1، العدد1، 2017.
11. حجازي عبد الفتاح بيومي، "الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح" دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، ص 450.
12. وكالة الأنباء وكالة الأنباء الجزائرية، " البلدية الالكترونية الشباك الموحد"، تاريخ الاسترداد 18 7, 2019، على الرابط [www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/65454-2019-01-16-13-46-27](http://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/65454-2019-01-16-13-46-27)
13. علي غريبي، والأخضر زينوبة، "إصلاح الخدمة العمومية من خلال الادارة الالكترونية وآفاق ترشيدها"، مجلة العلوم الاسلامية والحضارة، العدد3، 2016.
14. حمد صبري محمود، و السيد محمود البحيري، " اتجاهات معاصرة في إدارة المؤسسات التعليمية"، عالم الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة، ص144-145.
15. مصطفى عليان ربحي، " البيئة الالكترونية"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ص35-37.

16. عبد القادر بوشامي، "الخدمة العمومية الالكترونية في الجماعات المحلية"، مقابلة شخصية، المحاور: بلقاسم بومعزة، 2019.
17. كهينة خليفي، "الخدمة العمومية الالكترونية في الجماعات المحلية"، مقابلة شخصية، المحاور: بلقاسم بومعزة، 2019.
18. كهينة خليفي، مرجع سابق.
19. غنية أحفير، "الخدمة العمومية الالكترونية في الجماعات المحلية"، مقابلة شخصية، المحاور: بلقاسم بومعزة، 2019.
20. نادية فغوب، "الخدمة العمومية الالكترونية في الجماعات المحلية"، مقابلة شخصية، المحاور: بلقاسم بومعزة، 2019.
21. عمار صداد، "استعمال المحطات البيومترية المتنقلة"، برقية رسمية، مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية تيبازة، 2019.
22. بلقاسم ولد إشبحان، "الخدمة العمومية الالكترونية في الجماعات المحلية"، مقابلة شخصية، المحاور: بلقاسم بومعزة، 2019.
23. نسيمة إسعاد، "الخدمة العمومية الالكترونية في الجماعات المحلية"، مقابلة شخصية، المحاور: بلقاسم بومعزة، 2019.
24. أمحمد بوريح، "الخدمة العمومية الالكترونية في الجماعات المحلية"، مقابلة شخصية، المحاور: بلقاسم بومعزة، 2019.
25. بلقاسم ولد إشبحان، مرجع سابق.