

أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر
بقلم /: عبد السلام عبد اللاوي
أستاذ محاضر قسم ب
جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة

الملخص:

في ظل التطور العلمي والتكنولوجي الكبير الذي يمس مختلف جوانب الحياة ومنها الإدارة العمومية، تعمل الحكومة الجزائرية على الإرتقاء بالخدمات العمومية عبر رقمنة الإدارة وإستخدام الوسائل التكنولوجية العصرية، وهذا بقصد ربح الوقت والجهد والتكلفة ومواكبة المتطلبات المجتمعية المتزايدة مع محاولة اللحاق بركب العالم المتطور، هذا المسعى وإن بدأت تظهر أولى الخطوات فيه من خلال رقمنة سجلات الحالة المدنية وبيومترية جواز السفر وبطاقة التعريف، إضافة إلى رقمنة قطاع العدالة وبعض القطاعات الأخرى كوزارة التربية، إلى أن التحدي لايزال صعبا لوجود العديد من العراقيل كالمشاكل المرتبطة بشبكات الأنترنت وشبكات الألياف البصرية، إضافة إلى الصعوبات المرتبطة بالمؤهلات البشرية والإمكانيات المادية،

With the great scientific and technological development that affects various aspects of life, including public administration, the Algerian government is working on improving public services through the digitization of management and the use of modern technological means, and the intent to gain time and effort, cost and keep up with the growing societal requirements with an attempt to catch up with the developed world This end and that began the first steps which appear through the digitization of civil status records and biometric passport and identity card, in addition to the digitization of the justice sector and some other sectors such as the Ministry of Education, noted that the challenge is still difficult because there are many obstacles Kalmhaki associated networks, the Internet and fiber optic networks, in addition to difficulties associated with human qualifications and physical capabilities,

مقدمة :

تعمل الحكومة الجزائرية في الآونة الأخيرة جاهدة لإصلاح الإدارة العمومية قصد مواجهة التحولات الدولية وقوانين المنافسة العالمية، وهذا في ظل إنتشار ثورة إلكترونية في كل القطاعات، تقابلها تحديات أمام زيادة متطلبات الأفراد إداريا وإقتصاديا، ورواج إستخدامات الرقمنة على أوسع نطاق.

إن إدخال تكنولوجيا المعلومات في تسيير الإدارات ثورة حقيقية في عالم الإدارة، مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء بأدائه، وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة ودقة عالية من خلال رقمنة كل القطاعات في كل الإدارات، من أجل تبسيط الإجراءات الإدارية وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة للاستفادة من متطلبات العمل في وقت قصير وجهد بسيط وتكلفة أقل¹.

وتمخض عن استعمال تكنولوجيا المعلومات في تسيير الإدارات العديد من المفاهيم الجديدة منها البلدية الذكية، الحكومة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية والاقتصاد الإلكتروني، وهي مصطلحات ومفاهيم حديثة فرضت نفسها وفرضت تغييرا جذريا في ممارسة المهام الإدارية،

هذا ما يستدعي البحث في أهمية التكنولوجيا في الإدارة الجزائرية من خلال البحث عن واقع الرقمنة الإدارية بالجزائر إنطلاقا من الإشكالية التالية:

فيما تكمن أهمية الرقمنة الإدارية بالنسبة للخدمة العمومية بالجزائر وما هو مستقبلها وماهي التحديات التي تواجهها؟

المحور الأول : مفاهيم عامة حول الرقمنة الإدارية والخدمة العمومية

أولاً: تعريف الرقمنة الإدارية : كثيرا ما يتم الربط بين الرقمنة الإدارية والإدارة الإلكترونية بحيث يشير الكثير من الباحثين إلى نفس المعنى للمفهومين فالرقمنة الإدارية هي الإدارة الإلكترونية وتعرف بأنها: "إستراتيجية إدارية لعصرنة المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل

للمواطنين والمؤسسات، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية و المعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال أمثل للوقت و المال والجهد و تحقيقا للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة، كذلك عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها "عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية وبدون استخدام الورق و Management Paperless ومن هنا نقول أن الإدارة الإلكترونية تتمثل في "استغلال الوسائل الإلكترونية الحديثة في تقديم الخدمات الإدارية من أجل تسهيل المعاملات الإدارية وتوفير الوقت والجهد، كما يعرف بعض المختصين الإدارة الإلكترونية، بأنها إدارة بلا ورق ووسيلة لرفع أداء وكفاءة السلطة، وتعتمد أساسا على الوسائل التكنولوجية 2،

ثانياً: أهداف الرقمنة الإدارية:

- (1) تقليل كلفة الإجراءات الإدارية و ما يتعلق بها من عمليات.
- (2) زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين و الشركات و المؤسسات.
- (3) استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أنّ قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة و تضطّرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
- (4) إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية و النفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- (5) القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد و تسهيل تقسيم العمل و التخصص به.
- (6) التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث.
- (7) إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي و استبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق و المقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة و نشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن و الاستفادة منها في أي وقت كان .

ثالثاً: تعريف الخدمة العمومية هي الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين ضمن نطاق سلطتها، إما بشكل مباشر من خلال القطاع العام

أو عن طريق تنظيم تقديم الخدمات، كما تعرف الخدمات العموميّة على أنها كلّ خدمة تقدّمها المؤسسات العموميّة للعموم أو جهة معيّنة تحت إشراف الدولة ورقابتها وهي تهدف إلى المنفعة العامّة مثل المحافظة على الممتلكات أو الدفع بالحركيّة الإقتصادية أو المصالح الحياتيّة للمواطنين، لذلك فإنّ المؤسسات العموميّة مقسّمة حسب اختصاصاتها وهنا يمكن ذكر البعض منها وبعض الخدمات التي تقدّمها 3.

وهي أيضا جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن إستغلالها إلا في إطار جماعي، تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة والتي ينص عليها القانون ، ويكون من الضروري إستغلالها بمعزل عن قواعد السوق، تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها، من حيث أدائها ومراقبتها، وتعتبر الخدمات العامة مهمة لأسباب وطنية قد ترتبط بأساسيات ضمان الدولة لحقوق الإنسان.

رابعا : أنواع الخدمة العمومية

تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية ، المنظمة من طرف الدولة يمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية :

الخدمات الإدارية : مثلا خدمة الحالة المدنية بالبلديات ، ...
الخدمات الإجتماعية والثقافية : مثلا خدمة التمدرس الإلزامي ، الخدمات الصحية ،

الخدمات الصناعية والتجارية : مثلا خدمة مؤسسة المياه ، خدمة مؤسسة الكهرباء والغاز ،

ومن ثم فإننا يمكن أن نميز من ناحية ثانية بين ثلاثة أنواع من الخدمات العمومية وفق التصنيفات التالية :

1. من حيث طبيعة الخدمة المقدمة : نجد صنفان ، خدمة فردية وخدمة جماعية .

2. من حيث طبيعة إستهلاك الخدمة : نجد صنفان ، خدمة ذات إستهلاك إجباري وخدمة ذات إستهلاك اختياري 4

3. من حيث طريقة تحمل تكلفة الخدمة : نجد في هذه الحالة ثلاثة أصناف من الخدمات :

أ- خدمة مجانية: (تقدم دون مقابل ، تتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية للدولة) مثلا حملات التلقيح ، الأمن العمومي ، الإنارة العمومية ... الخ

ب - خدمة بالمقابل: (يتحمل تكلفتها كلياً وبشكل مباشر المستفيد منها)
 مثلاً الكهرباء المنزلية
 الهاتف العمومي، الماء الشروب ... الخ.
 ج- خدمة مدعمة: (يتحمل تكلفتها جزئياً المستفيد منها والباقي دعم حكومي لها) مثلاً النقل العمومي،
 السكن ، السلع الإستهلاكية الأساسية كمادة الحليب والخبز ... الخ.
 كما يذهب البعض إلى تصنيف الخدمة العمومية إلى صنفين وفق المعيار التسويقي :

الصنف الأول : يتمثل في الخدمات غير المسوقة **marchand non** المقدمة والمفروضة على الجميع (مواطنين ومقيمين)، من قبل القوة العمومية، والحصول عليها مجاني، وإنتاجها يمول بواسطة أموال عمومية مغذاة من الإيرادات العامة للدولة (من الحصيلة الجبائية خصوصاً).

مثلاً: الأمن، الدفاع ، خدمات البلدية ، الإنارة العمومية ، النظافة العمومية ، حماية البيئة... الخ

الصنف الثاني: يتمثل في الخدمات المسوقة والمقدمة للأفراد بشكل اختياري، وطريقة الحصول عليها بمقابل يغطي إجمالي تكلفة الخدمة المقدمة (مثلاً: الكهرباء، الغاز، الماء... الخ) ، أو تكون مدعمة جزئياً من الخزينة العمومية (مثلاً: نقل عمومي، سلع وخدمات، تذكرة الدخول للمتحف والملاعب،... الخ)5

المحور الثاني : رهانات الرقمنة و العصرنة في الإدارة العمومية

بالجزائر

أولاً: رقمنة الإدارة العمومية الجزائرية من خلال البرنامج الخماسي

2010-2014. يعتبر البرنامج الخماسي 2010-2014 برنامجاً

طموحاً أقره الرئيس عبد العزيز بوتفليقة، ورُصد له مبلغ 682 مليار دولار وذلك للإرتقاء بالجزائر إلى مصاف الدول الراقية. وقد شمل هذا البرنامج مختلف المجالات والأصعدة على المستوى الإداري والاجتماعي والإقتصادي والبشري، وقد كان للإدارة العمومية نصيبها من هذا البرنامج سعياً إلى رقمنتها وعصرنتها من أجل التكفل الأفضل بإحتياجات المواطن وبالتالي ضمان أكبر قدر من التطور والإستقرار والإنسجام

الإجتماعي، لذا كان على الإدارة العمومية السهر على تقديم خدمة عمومية ذات نوعية وسريعة وجيدة مع الحرص على إحترام وتقدير المواطنين سعياً لتطوير سبل التواصل والحوار بين الإدارة العمومية والمواطنين،

وتعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن الورشات الكبرى التي باشرت فيها الدولة.

ولتحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية، اتخذت السلطات العمومية جملة من التدابير من شأنها أن تسمح بتسهيل الأمور للمواطن ورفع العوائق البيروقراطية من أجل تقليص الشرخ الموجود بين الإدارة والمواطن، ومن أجل ذلك تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي، وهي ديناميكية أطلقت قبل عدة أشهر، على غرار رقمنة سجل الحالة المدنية، حيث انطلقت عملية تجريبية على مستوى بلديتي حسين داي وباب الواد بالجزائر العاصمة قبل تعميمها تدريجياً على كامل التراب الوطني، كما وضعت الدولة الخطوة الأولى في طريق العصرية بافتتاح أول بلدية الكترونية بالجزائر، بالمقر الفرعي الإداري لحي 500 مسكن بباتنة⁶.

فالبلدية الالكترونية المرتكزة أساساً على التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال، ستسمح بسحب الوثائق الإدارية خلال ثوان فقط، على مستوى الشبكات الالكترونية. وهي تقنية تجسد أيضاً إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية، دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى مقر الحالة المدنية الرئيسي بالبلدية كما هو عليه الحال الآن.

إن لجوء الدولة إلى الإدارة الذكية سيخلص لا محالة من الممارسات السلبية كالبيروقراطية والرشوة والفساد الإداري، وفي الإطار كان وزير الداخلية والجماعات المحلية، نور الدين بدوي، قد أكد على أن الحكومة تهدف إلى إدارة إلكترونية عصرية سريعة مبنية على تكنولوجيات الإعلام والاتصال، مشيراً إلى فتح ورشة جديدة لتنفيذ الإدارة الإلكترونية على جميع المستويات، ويكفي المواطن بطاقة التعريف البيومترية ورقمه الوطني لحل جميع مشاكله⁷، وفي هذا السياق، إتخذت وزارة الداخلية عديد الإجراءات في سبيل تقديم خدمة عمومية نوعية للمواطنين، الذين أصبح بإمكانهم استخراج جميع الوثائق المتعلقة بالحالة

المدنية من أقرب بلدية ممكنة بغض النظر عن البلدية التي وُلدوا فيها، زيادة على بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية، وهذه العملية إستأصلت الطوابير التي كانت تشهدها الدوائر والبلديات على حد سواء⁸. ولم يقتصر تعميم الإدارة الإلكترونية على البلديات والجماعات المحلية، حيث عرف قطاع العدالة في الجزائر قفزة نوعية في مجال تحسين الخدمة العمومية من خلال عمليات العصرنة التي شملته، حيث يعد نظام الإمضاء والتصديق الإلكتروني للوثائق القضائية بمثابة ثورة حقيقية في مجال القضاء وتحسين الخدمة العمومية للمواطن، الذي أصبح في إمكانه الحصول على شهادة الجنسية وشهادة السوابق العدلية عبر البريد الإلكتروني فقط، وفي سياق الخدمة العمومية، تعمل وزارة التربية الوطنية هي الأخرى مثل باقي القطاعات الوزارية على رقمنة القطاع الخاص بالتلاميذ والمستخدمين والهياكل التربوية، حيث شرعت في العملية منذ شهور، والعملية لا تزال متواصلة.

ثانيا: أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة الخدمات العمومية: إن

الاهتمام بالتكنولوجيا سيعطي الإدارة دفعة قوية لتنظيم وترشيد أعمالها حيث يرى العديد من الخبراء الاقتصاديين، أن عصرنة الإدارة تحمل أبعادا اقتصادية، حيث أن الأموال الهائلة التي كانت تخصص سابقا لاقتناء الورق يمكن أن توظف لجوانب أخرى يحتاجها المواطن في مجال التنمية⁹. ، وفي هذا الشأن، يقول الخبير الاقتصادي والوزير الأسبق بشير مصيطفي، "أن تنمية مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخدامها بشكل فعال سيدفع نحو الدخول إلى إدارة فعالة قوية لتنظيم وترشيد أعمالها" كما أشار أيضا " أن الإدارة الإلكترونية وتعميمها في كل القطاعات الإدارية أصبح ضرورة لا مهرب منها¹⁰، وسيكون لهما أثر إيجابي على حياة المواطن وعلى مسار التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد، لاسيما في ظل التطورات التكنولوجية الهائلة والسريعة التي يشهدها العالم، مضيفا أن هذا التوجه بات ضروريا لهيئة الظروف لبناء إدارة جزائرية قوية"¹¹.

ويرى ذات الخبير، أن الهدف المتوخى من عصرنة ورقمنة الإدارة هو الوصول إلى إدارة إلكترونية، إلى جانب تسهيل حصول المواطن على

وثائقه في وقت زمني وجيز، وبالمقابل يقول ذات الخبير " لايد أن يكون المتعاملون والمواطنون قادرين على استخدام التقنيات الحديثة".
وبلغة الأرقام، فإن نسبة تغطية البلديات المقدره بـ1541 بلدية بالوسائل التكنولوجية قدر في البلديات الكبرى بـ90% خاصة في العاصمة والولايات المجاورة لها، وبالنسبة للبلديات النائية توجد وسائل تعرقل العملية منها خطوط الإنترنت12.

ثالثا: نماذج من الرقمنة الإدارية "نموذج ولاية الجزائر": تعتمز ولاية الجزائر العاصمة، منذ بداية مخططها للعصرنة والارتقاء لمصاف عواصم دول البحر المتوسط، إلى توسعة مجالاتها المختلفة بين تهيئة نسيجها العمراني وتوسعة شبكة النقل والنهوض بالجانب الاقتصادي والاجتماعي للمنطقة، وكذا تطوير وتحسين وتسريع المردودية في أداء الخدمات وعصرنة الإدارة من خلال تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالبلديات والدوائر الادارية، بهدف تقريب الإدارة من المواطن وتقديم خدمة نوعية للقضاء على البيروقراطية والمحسوبية، من أجل إنشاء "الإدارة الذكية" التي تسعى وزارة الداخلية لإنشائها وتعميمها على باقي ولايات الوطن في أسرع وقت ممكن13.

إن تجسيد برنامج وزارة الداخلية والجماعات المحلية الخاص برقمنة الخدمات الإدارية بالبلديات والدوائر الادارية للجزائر العاصمة، بدأ بالفعل من خلال توفير الوسائل التكنولوجية واللوجيستكية اللازمة في عملية الاتصال والتواصل بين الإدارة والمواطن لإنشاء نظام الإدارة الالكترونية، ومنه ضمان توفر قنوات الاتصال من حواسيب وهواتف وشبكة أنترنت عالية التدفق والأقمار الصناعية القادرة على نقل البيانات بشكل متبادل بين المصالح الإدارية والمواطن، مرفوقة بدرجة من الأمان لحمايتها من الاختراق، وهو ما تسعى لإنجازه لجنة الاتصال وتكنولوجيات الإعلام لولاية الجزائر العاصمة، حيث تراهن مصالح ولاية العاصمة بالتنسيق مع الوزارة الوصية على تنفيذ برنامج مخطط العصرنة القاضي في فروع برنامج تكنولوجي، تسعى اللجنة الولائية للاتصال وتكنولوجيات الإعلام إلى تجسيده على أرض الواقع عبر بلديات ودوائر العاصمة، حيث يواجه المشروع العديد من الصعوبات والعوائق، بدءا من ضيق مقرات البلديات ودوائرها، مرورا إلى افتقار

أغلبيتها لشبكة الأنترنت أو انقطاعاتها المتكررة، وصولاً إلى نقص تأطير وتكوين العاملين، في حال الوصول إلى البلدية الذكية والبرنامج التكنولوجي الذي ارتأت اللجنة إلى رسمه على أرض الواقع، من أجل إحقاق عاصمة البلاد بمصاف الدول المتطورة تزامناً مع الإصلاحات التي أقرتها الوصاية منذ أزيد من سنة في ما يخص رقمنة البلديات والمحاكم ومجالس القضاء، بعد أن أصبح بإمكان المواطن استخراج شهادة الجنسية عن بعد، وهذا ما تسعى اللجنة إلى تحقيقه في الأفق في مجال استخراج وثائق الحالة المدنية، بعد تحويل البلدية الكلاسيكية إلى الذكية، هذه الأخيرة تتواصل مع مقاطعاتها الإدارية والولائية عن طريق قاعدة بيانات وشبكة الألياف البصرية، لاسيما بعد إحقاق خدمة استخراج الوثائق البيومترية بها بعد أن كانت حكرًا على الدوائر الإدارية¹⁴

المحور الثالث: معوقات استخدام الرقمنة في الإدارة العمومية بالجزائر

أولاً : مشكلة ربط الإدارة الذكية بشبكة للألياف البصرية من بين المشاكل التي وقفت عليها لجنة الاتصال وتكنولوجيات الاعلام للمجلس الولائي للعاصمة مثلاً خلال خرجاتها الميدانية، افتقار أغلبية فروع البلديات والدوائر إلى شبكة الألياف البصرية، كما هو حال بلدية بئر توتة التي تضم لوحدها ما يزيد عن 72 ألف نسمة، بالمقابل ملحقة واحدة مبربوطة بالألياف بصرية، في حين تبقى الملحقتان الأخريان غير مزودتين بالشبكة، بالرغم من أن العملية الربط التي تقوم بها مؤسسة "اتصالات الجزائر" انطلقت منذ أزيد من سنة، حسب ما أكده رئيس اللجنة. كما أن بلدية بئر توتة ليست الوحيدة التي تعاني من هذا المشكل فغيرها الكثير من البلديات على غرار العاشور، الخرايسية، بابا حسن، الدويرة، الدار البيضاء، الحراش، براقى وغيرها، التي تفتقر كل ملحقاتها السبعة إلى الألياف 15 ، ما يشكل عائقاً بالنسبة للجنة في حال تم تطبيق برنامجها التكنولوجي في إطار هذا المشروع في المستقبل القريب، إلى جانب المعاناة التي يتكبدها المواطن من أجل التنقل إلى غاية البلدية الأم لاستخراج وثائقه المرجوة، وعن سبب عدم إيصال الفروع والملحقات بشبكة الألياف البصرية، فتبرأ أغلبية الرؤساء منه، ملقن المسؤولية على مؤسسة "اتصالات الجزائر" التي كلفت بهذه المهمة، وكان الأميال والولاية المنتدبون قد ألقوا في وقت سابق مشكل التأخر في ربط فروع

مؤسساتهم العمومية بشبكة الألياف البصرية بالمؤسسة الوصية، بينما ردت مؤسسة اتصالات الجزائر القيمة على المشروع السبب إلى مشكل الإمكانيات والأجهزة المستعملة لربط البلديات بفروعها التي لا تكفي لجميعها، كما تحدثت عن مشاكل تقنية وأخرى تتعلق بالبلدية ومدى دراستها للمشروع 16 ،

وإن كان هذا هو الحال في العاصمة التي أختيرت كنموذج فإن المشاكل في الجزائر العميقة، خاصة المناطق النائية لا تنتهي بغياب أبسط مقدمات إستخدام التكنولوجيا، فالكثير من المناطق تشهد إنقطاعات متكررة للكهرباء خاصة في فصل الصيف إضافة إلى ضعف وإنعدام التغطية بشبكات الهاتف النقال ما يدل بضرورة على ضعف الأنترنت أو إنعدامه، فالحقيقة أن التجربة الرقمية في الجزائر لانزال في بدايات الطريق مع بعض البلديات في العاصمة فقط 17.

ثانياً: مشكلة عدم توفر المعدات التكنولوجية الحديثة وسرعة تدفق الأنترنت

لايزال أغلبية سكان العاصمة محرومين من خدمة الأنترنت بسبب عدم ربط بلدياتهم بهذه الشبكة، على غرار بلديات بئر توتة، الخرايسية، المعالمة وغيرها من البلديات شبه الريفية ، ما يحتم عليها إجبار المرافقين لعملية العصرية وربط شبكة الأنترنت والألياف البصرية، وكذا قاعدة البيانات المتمثلة في مؤسسة "اتصالات الجزائر" تقديم خدمة نوعية للبلديات من أجل تفادي الانقطاعات المتكررة للشبكة، التي تؤثر على البرنامج من جهة وعلى المواطن من جهة أخرى، لاسيما بعد تجسيد البرنامج الذي يعتمد بالدرجة الأولى على شبكة الأنترنت 18.

وبحديثنا على المواقع الالكترونية التي من المفروض توفرها في كامل البلديات، نجد أن 80 بالمائة من البلديات لا تملك موقعا الكترونيا، أما البلديات التي تملكه، فتعد على الأصابع وشكلي فقط، فمن بين 57 بلدية أربع أو خمس بلديات فقط تملك موقعا باستثناء بعض المبادرات الشخصية التي يقوم بها بعض الشباب لنشر بعض المستجدات والانشغالات ببلدياتهم، وحتى إن توفرت الشبكة في بلديات أخرى، إلا أن مسؤوليها لم يكلفوا أنفسهم عناء تزويدها بمواقع إلكترونية لإيصال كافة المعلومات للمواطن والتواصل المباشر معه، والتكفل الأفضل بانشغالاته

في أقل وقت ممكن، حيث يبقى المواطن رهينة أساليب الاتصال التقليدية، التي تضطره إلى التنقل إلى مقر البلدية لطرح انشغاله على رئيس البلدية، الذي لا يحظى في أغلبية الأحيان باستقباله، خاصة إذا لم تكن الزيارة خلال يوم الاستقبال¹⁹.

إن الحديث عن معوقات تطبيق الرقمنة الإدارية بالجزائر يقودنا إلى ضرورة توفير الموارد البشرية المؤهلة من طاقات تمتلك معرفة بالمجال المعلوماتي على غرار المبرمجين، موظفي الشبكات، الصيانة، التأمين والحماية وغيرها، وكذا توفير جميع الوسائل التكنولوجية واللوجيستية اللازمة لإنجاح مشروع الرقمنة، كما يستلزم تنفيذ برنامج البلدية الذكية، كنموذج في العاصمة مثلا مجموعة من الخصائص والمقومات التي جاء في مقدمتها توديع عهد الأوراق واستبدالها بالحواسيب الآلية وتوفير الإدارة على الأرشفة الالكترونية والبريد والمفكرات الالكترونية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية، بالإضافة إلى التخلص من محدودية الزمن والمكان بحفظ جميع هذه الخدمات على الوسائل التكنولوجية الحديثة، ناهيك عن التخلص من النظم الإدارية الروتينية الجامدة، وكذا الرقي بالعلاقة الرابطة بين الإدارة والمواطن بتبسيط إجراءاتها الإدارية وتعزيز الشفافية لتخفيف حدة النزاعات الناشبة بين الطرفين في الإدارة الكلاسيكية²⁰ ، ولترتقي بالخدمة إلى مستوى العالم الرقمي الذي أضحي يرسم معالم العواصم الدولية، لابد أن يعتمد البرنامج بالدرجة الأولى على تطبيق تكنولوجيات الإعلام في الإدارة العمومية، عن طريق خلق قاعدة بيانية خاصة بالبلدية تحتوي على جميع المشاريع ومشاكل البلديات²⁰،

ثالثا : المعوقات البشرية والمالية:

أ_ المعوقات البشرية: تعد العناصر البشرية من أبرز العناصر التي تقود مجتمعاتها إلى تحقيق التقدم والرقي في مختلف المجالات إلا أن النقص في عدد الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية ، أصبح أمر تعاني منه أغلب الدول إلى أن وبالأخص الدول النامية²¹. ويؤكد الباحثون على أن النقص في الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع العصر الرقمي يعد معوقا يواجه المؤسسات عند ممارستها لتكنولوجية الحديثة ومن أبرز تلك المعوقات البشرية ما يلي:

1 الأمية المعلوماتية : الأمية التكنولوجية عبارة عن " جهل عدد غير قليل من أفراد المجتمع بالتطورات التكنولوجية الحديثة وعدم معرفتهم التعامل معها واستخدامها) " فالمجتمع الجزائري خاصة الفئات الكبيرة في السن تعاني من أمية في التعامل مع الحاسوب 22 ،

2 العائق اللغوي: هناك من الباحثين من يشير إلى أن من القيود التي تحد حاليا من انتشار استخدام

الشبكة العنكبوتية في الجزائري هو قيد اللغة فلا بد لمن يستخدم الشبكة أن يتقن اللغة الإنجليزية ولا يمكن أن يستغني المستخدم تماما عن اللغة الإنجليزية حتى ولو كان يتقن الفرنسية، حيث أنه حتى الآن ما يزيد عن 95% من المعلومات المنشورة هي معلومات اللغة الإنجليزية.

3 مقاومة التغيير والخوف منه: تعد مقاومة التغيير والتجديد من أهم المعوقات التي تواجه معظم الإدارات الجزائرية وذلك عندما يجهل الأفراد الهدف من التغيير وطبيعته وكذلك الخوف من فقدان مراكزهم ووظائفهم الحالية مما يجعلهم يقاوموا كل تغيير داخل منظماتهم ،

ب المعوقات المالية: إن مشروع مثل مشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى أموال ضخمة تتلاءم مع هذا الأسلوب التقني الحديث وتوفير كافة مستلزماته، لكن تعاني معظم الإدارات والقطاعات الحكومية من النقص في الإمكانيات المادية اللازمة لمثل هذه المشاريع ، خاصة مع أزمة التقشف

حيث يشير الباحثون إلى أن من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ضعف الدعم السياسي والمالي، لذا لا بد من أن يدعم المشروع سياسيا من قبل القيادات العليا ويدعم ماليا ليؤمن له فرصة الاستمرار والتطور 23 .

مع ضرورة مشاركة أو إشراك القطاع الخاص في الاستثمار والتمويل من تحسين للبنية التحتية للشبكات والاتصالات والقيام بعمليات صيانة الأجهزة، وإنشاء معاهد التدريب الخاصة بالحاسب الآلي .

خاتمة:

في الأخير يجدر بنا أن نؤكد على أن الإدارة العمومية الجزائرية في حاجة كبيرة إلى تغيير جذري لوضعيتها في التسيير وأن هناك ضرورة لتحديد الإستراتيجية الملائمة لتطورها ووضع مخطط علمي وواقعي

يهدف لوضع نهاية للتخلف الإداري وجعل إدارة الغد أكثر تكيفاً وحدثاً مع التطور العلمي والتكنولوجي ومع متطلبات النظام الإقتصادي والإجتماعي وحتى السياسي الحالي والمستقبلي للجزائر. ومن خلال التصريحات والإجراءات والمشاريع المتخذة من طرف الدولة الجزائرية حول ضرورة عصنة الإدارة العمومية وتخليصها من البيروقراطية والفساد وتجديد ثقة المواطن فيها ومواكبة التطورات العالمية في مجال الإدارة، نرى أن الإدارة العمومية الجزائرية، ربما تسير في الاتجاه الصحيح نحو الرقمنة والعصنة والتحول إلى ما هو أفضل وأحسن، ولعل البدايات الأولى لظهور البلدية الذكية بولاية باتنة يبعث على التفاؤل ويعطي إنطباعاً أننا في الطريق الصحيح، خاصة مع ماسبقها من رقمنة سجلات الحالة المدنية، وإستخراج جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية، وكذا إنتشار إستخدام الرقمنة في الكثير من الإدارات العمومية والوزارات القطاعية، كما هو عليه الحال مع التصديق الإلكتروني في وزارة العدل، وقاعدة البيانات الرقمية في وزارة التربية.

إن هذه النماذج وإن كانت جيدة تبعث على التفاؤل إلا أن الواقع يشير إلى أن الإستمرارية تحتاج للتغلب على صعاب شتى ، تتمثل أساساً في العزلة التي تميز الجزائر العميقة بنقص شبكات الأنترنت والهاتف وشبكات الربط بشبكة الألياف البصرية، إضافة إلى نقص المؤهلات البشرية والإمكانات المادية مع أزمة التقشف.

التهميش :

- 1- مجلة الحياة: مقال للكاتبة: رزاقى جميلة "التحول نحو "الإدارة الإلكترونية" مخرج الجزائر لمواجهة التحديات الاقتصادي" العدد 354 ، الأثنين 21 مارس 2016
- 2- شنوفي نور الدين مقال بعنوان "المناجمنت العمومي"، الجمهور المستهدف الموظفين المرشحون لرتبة المتصرف، جامعة التكوين المتواصل 2009_2010
- 3- شنوفي نوردين نفسه
- 4- شنوفي نوردين نفسه

5-L. Boyer·M. poirée، Eliesalin : précis d'organisation et le gestion De la production، ed . d'organisation . paris1982 . p63

- 6- مديرية المالية وزارة الداخلية و الجماعات المحلية (الملتقى الدولي للجماعات المحلية بسكرة أفريل 2001 و CNES 18^{eme} SESSION
- 7- هاني عرب، تسيير الإدارة العامة، موقع إلكتروني 27/09/201 ، 11:15 الرابط

8-http://www.nauss.edu.sa/Ar/DigitalLibrary/ScientificTheses/Documents/m_as_16_2010.pdf

9- طارق المجذوب : الإدارة العامة و العملية الإدارية، منشورات الحلبي بيروت، لبنان 2003، ص 121

10- Commission "finances locales "projet d'étude 30^{ème} session juillet 2016

11- عبد الرزاق الشبخلي : الإدارة المحلية، دار المسيرة للنشر، عمان 2011، ص 63

12- قانون رقم 10/11 المؤرخ 22 يونيو 2011 المتعلق بالبلدية .

13- قانون 07/12 المؤرخ في 21 فبراير 2012 المتعلق بالولاية .

14- علي السلمي : إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية، دار غريب القاهرة 2009، ص 13

15- جاسم مجيد، أساسيات علم الإدارة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2012

16- طارق المجذوب، الإدارة العامة، العملية الإدارية والوظيفة العامة والإصلاح الإداري، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، 2000

17- مجلة الحياة:المرجع السابق، مقال للكاتبة: رزاقى جميلة "التحول نحو "الإدارة الإلكترونية" مخرج الجزائر لمواجهة التحديات الاقتصادي" العدد 354 ، الاثنين 21 مارس 2016

18- مقبول الهادي:التصنيف النموذجي للجماعات المحلية، المركز الوطني للدراسات

CNEEAP الجزائر 2011

19-Azeddine Abdennour- réunion sur les priorités en gouvernance de l'innovation et de l'administration publique dans la région de la méditerranée, naples, 17-20 mai 2004

20- عبدالرزاق الشبخلي : المرجع السابق، ص 72

21- لعرابي كريمة، دور القيادة في التغيير التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، 2009.

22- فوزي حبيش، الإدارة العامة والتنظيم الإداري، دار النهضة العربية، بيروت، 1991

23- عز الدين عبدالنور: المرجع السابق

تهدف إلى إقامة نظام مصرفي آمن و مستقر لأن النظام المالي السليم هو الذي يضمن تخصيص أمثل للموارد المالية المتاحة و بالتالي تحقيق معدلات نمو مرتفعة في الإقتصاد القومي.