الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر

E-management as a mechanism to improve the performance of local groups in Algeria

ط د. بهلول خيرة[1]، د. سماعيل عيسى[2]

[1] المركز الجامعي تيسمسيلت، aa2713668@gmail.com

[2] المركز الجامعي تيسمسيلت، smaissa.doc@gmail.com

تاريخ الإرسال: 2020/04/06 تاريخ القبول:2020/05/20 تاريخ النشر: 2021/11/30

ملخص:

في ظل التطورات التكنولوجية المتلاحقة والمتجددة والتي تزامنت والجهود المبذولة من طرف الدولة الجزائرية لتحسين أداء الجماعات المحلية وتطوير الخدمة العمومية والمرفق العام، اتجهت جهود الجزائر إلى الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ودمجها في المؤسسات العمومية والإدارة المحلية بهدف تطوير الوظائف الإدارية كالقضاء على البيروقراطية كتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

لقد سعت الحكومة الجزائرية إلى ذلك بجملة من الإصلاحات سواء كانت في الجانب الفكري أو في الجانب الممارساتي، ولقد تمت هذه الإصلاحات في القوانين والتشريعات بما يخدم بنية التغيير، ومست هذه الإصلاحات عدة قطاعات وأخذ قطاع وزارة الداخلية والجماعات المحلية حصة أكبر من جملة الإصلاحات الإدارية في الجزائر.

كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الرقمنة، الإدارة المحلية، تطوير الأداء.

Abstract:

The Algerian state is making efforts to improve the performance of local groups and develop the public service and public utility in light of the successive and renewable technological developments, Algeria is also working to focus on information and communication technologies and integrate them into public institutions and local administration,

With the aim of developing administrative functions such as eliminating bureaucracy, such as improving services provided to citizens.
The Algerian government has sought this with a set of reforms, whether on the intellectual side or on the practice side, these reforms were implemented in both aspects and legislations to serve the intention of change. These reforms affected several sectors, and the Ministry of Interior and local groups took a larger share of all administrative reforms in Algeria.
Keywords: *Electronic Management, Digitization, Local Management, Performance Development.*

1- المؤلف المرسل: د. سماعيل عيسى، **الإيميل:** smaissa.doc@gmail.com

مقدمة :

يشهد القرن الحادي والعشرون ثورة علمية هائلة في جميع المجالات، هذه الثورة العلمية تحمل في طياتها متغيرات عديدة من أهمها الثورة التكنولوجية، وخاصة في مجال التقني الرقمي وتقنية الاتصالات والمعلومات.

وفي ظل هذا التقدم العلمي وظهور ما يسمى التقنية الرقمية أو الإلكترونية، كان لا بد لدول العالم أن تتجه نحو الاستفادة من هذه التقنية في كافة المجالات، بما في ذلك المجالات الإدارية، فأدخلت هذه التقنية الرقمية في مختلف المجالات وأبرزها الإدارة المحلية.

ولقد سعت الحكومة الجزائرية إلى الولوج إلى العالم الإلكتروني بهدف تقديم وإيصال المعلومات والخدمات إلكترونيا للمستفيدين في كافة المجالات، وإعادة تعريف العلاقة بين الإدارة والمواطن وهي حتمية تفرضها المتغيرات العالمية لتحقيق العصرنة الإدارية، وتحسين الخدمة العمومية، ولكون الجزائر جزء من العالم فهي معنية كغيرها بمواكبة المتغيرات المتسارعة التي أفرزتها العولمة، فهي مطالبة بعصرنة خدماتها ومرافقها العمومية، وإيجاد حكومة إلكترونية تبنت مشروع الإدارة الإلكترونية.

وهذه الورقة البحثية تهدف إلى تسليط الضوء على مدى أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية في الجزائر، والمساعي التي بذلت في هذا المجال، والمعيقات التي تحول دون تطوير هذا التطبيق، وعليه كانت إشكالية هذه الدراسة كالآتي:

كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الجماعات المحلية بالجزائر؟

ولدراسة مختلف النقاط السابقة تم إتباع المنهج الوصفي والذي يعتمد على وصف المفاهيم الواردة في الدراسة بهدف تحديد ملامحها وتحليلها ومن ثم الخروج بعلاقة بين المفاهيم الأساسية في هذا البحث.

وللإجابة على هذا التساؤل تم تقسيم هذه الورقة البحثية إلى المحاور التالية:

المحور الأول: أساسيات حول الإدارة الإلكترونية.

المحور الثاني: رقمنة الإدارة الجزائرية.

المحور الثالث: تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر.

1. أساسيات حول الإدارة الإلكترونية.

1.1. تعريف الإدارة الإلكترونية:

تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية كافة (الإجراءات الطويلة باستخدام الأوراق) إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، باستخدام تقنيات الإدارة وهو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق، وهي الإدارة التي تقوم على استخدام الانترنيت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة من (تخطيط إلكتروني، تنظيم إلكتروني، قيادة إلكترونية، رقابة إلكترونية).[1]

وهي كذلك عملية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة هياكل الإدارة بالمنظمة لتنفيذ الأعمال فيها إلكترونيا، باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية مثل: الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني، والأدلة، والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ...).[2]

أو هي عبارة عن عملية إعادة هندسة للأعمال والعلاقات الحكومية وذلك بتفعيل تقنية المعلومات والاتصال لتحويلها إلى صيغة إلكترونية، لتقديم الخدمات

الحكومية إلى الأفراد وقطاع الأعمال بكفاءة عالية، كما أنها تهدف إلى جعل الحصول على الخدمات أكثر شفافية وسرعة ومسؤولية لتوفير احتياجات المجتمع وتحقيق طموحاته، وذلك من خلال تقديم خدمات عامة فاعلة ومتقنة، وخلق تفاعل رقمي بين الأفراد وقطاع الأعمال والوحدات الحكومية.[3]

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية من شكلها التقليدي إلى أعمال وخدمات تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك لتعزيز الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين والمؤسسات مع الحكومة والإدارات، وذلك باستخدام تقنيات الانترنيت وشبكات الأعمال في إنجاز وظائف الإدارة، ومشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وزيادة الشفافية.

2.1. مبررات تطبيق الإدارة الإلكترونية: لتطبيق الإدارة الإلكترونية يوجد عدة مبررات تتمثل في:[4]

- الإجراءات والعمليات المعقدة والأثر الذي تتركه على زيادة كلفة الأعمال؛
- ارتجالية القرارات والتوصيات الفورية التي من شأنها إحداث حالة عدم التوازن عند تطبيق تلك القرارات؛
- ضرورة قيام الإدارة بتوحيد البيانات ولكل المستويات؛
- العمل على توظيف استعمال تقنية تطور المعلومات والاعتماد عليها في اتخاذ القرارات؛
- توفير البيانات وجعلها في متناول عموم الموظفين؛
- توفير التواصل المستمر بين الموظفين للتعرف على نطاق العمل واتساعه؛
- ازدياد المنافسة بين الإدارة، وضرورة وجود آلية للتمييز داخل كل المؤسسات الساعية للتنافس في مجال العمل الإداري.

3.1. خصائص الإدارة الإلكترونية: يمكن حصر أهم الخصائص التي تميز الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:[5]

- إنها عملية إدارية وهذا يعني لأنها لا تخرج عن نطاق خبرتنا الواسعة في الإدارة، سواء في تحديد أو رسم السياسات وتوجيه الموارد وفق خيارات إستراتيجية وعملية الرقابة عليها؛
- الإمكانيات المتميزة للانترنيت والشبكات والأعمال التي تفسر البعد الإلكتروني في مصطلح الإدارة الإلكترونية؛
- تتميز أعمال الإدارة الإلكترونية، بانتفاء وعدم وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل حيث توجد هذه الأخيرة معا وفي نفس الوقت في شبكات الاتصالات الإلكترونية؛
- ممارسات الإدارة الإلكترونية تشير إلى إنجاز كل الأعمال والمعاملات بين أطراف التعامل، من خلال وسيط إلكتروني؛
- يستطيع أحد أطراف التعامل في الإدارة الإلكترونية إرسال رسالة إلكترونية إلى عدد لا نهائي من المستقبلين لها في نفس الوقت دون الحاجة إلى إعادة إرسالها في كل مرة، مما يؤدي إلى تحقيق التفاعل الجماعي المتوازي بين فرد ومجموعة ما؛
- تسليم المنتجات غير المادية في الإدارة الإلكترونية يمكن أن يتحقق من خلال شبكات الاتصالات الإلكترونية (مثال الفاكس)؛
- تتم عملية معالجة المشاكل في الإدارة الإلكترونية باستخدام الكمبيوتر عبر المسافات البعيدة مما يؤدي إلى استبعاد الكثير من الأحوال المادية والبشرية أو التقليل من استخدامها إلى أقل قدر ممكن؛
- هي إدارة بلا أوراق حيث تتكون من الأرشيف، البريد، المفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية؛
- هي إدارة بلا مكان تعتمد على الهاتف المحمول والمؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد؛

- هي إدارة بلا زمان تعمل 24 ساعة على 24 ساعة و 7 أيام على 7 أيام فنحن ننام وشعوب أخرى تعمل، لذلك يجب العمل المتواصل لمدة 24 ساعة؛
- هي إدارة بلا تنظيمات جامدة فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

4.1. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية: هناك عدة معوقات نوجزها في:[6]

- الرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية وعدم استيعاب أهدافها؛
- عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية أو التساهل في تطبيقها؛
- قلة الموارد المالية وصعوبة توفير السيولة النقدية؛
- التمسك بالمركزية وعدم الرضى بالتغيير الإداري؛
- النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليلها للعنصر البشري؛
- وجود الفجوة الرقمية بين الناس متخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يفقهون شيئا من إيجابياتها؛
- أمن المعلومات في تأمين الحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات والأجهزة وتشريع الأنظمة وسن القوانين السلامة ووصول المعلومات للمستفيدين.

2. رقمنة الإدارة الجزائرية.

توجهت الجزائر، مع بداية الألفية الثالثة، في إطار الإصلاحات الإدارية، إلى السعي لمواكبة التطور الإلكتروني الذي يشهده العالم، حيث ركزت على تطبيق الرقمنة على مستوى جميع هياكل وأجهزة الدولة، وذلك عن طريق إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال على القطاعات المستهدفة، وذلك بغية التجسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية في سبيل ترشيد الخدمة العمومية.

وفي هذا السياق، حاولت العديد من القطاعات العمومية الشروع في تطبيق الإدارة الإلكترونية وذلك من أجل توفير خدمة إلكترونية بمستوى جيدة وبسرعة، وأهم هذه القطاعات سوف نتناولها وفق الآتي:

1.2. قطاع البريد والمواصلات: كان قطاع الربد والمواصلات يخضع إلى غاية 2000 لأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 الذي يمنح وزارة البريد والمواصلات مهمة تحديد سياسة القطاع ويعطيها دور المنظم والمتعامل. بحيث كانت الخدمات البريدية والاتصالية من صلاحيات الوزارة لا غير.

وفي عام 2000 وافقت الحكومة على إجراء إصلاحات معمقة لقطاع البريد والمواصلات من أجل مواكبة تحديات القرن 21 وضم الجزائر لمجتمع المعلومات، جاءت هذه الإصلاحات نتيجة لضرورة ضمان التنافسية والتنوع داخل الاقتصاد الجزائري بمؤسساته وكذا إعطاء الأولوية لتطوير قطاع الاتصالات الموسوم بالتنافسية والحيوية، وقد أخذت لنفسها موقعا ضمن سياق العولمة المتنامية والتحضير لانضمام الجزائر للمنظمة العالمية للتجارة وكذا التفاوض من أجل اتفاق شراكة مع الاتحاد الأوروبي[7].

كما جاء تحديد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية في قانون رقم 18-04، إلى ما يأتي:[8]

- تحديد الشروط التي من شأنها تطوير وتقديم خدمات البريد والاتصالات الإلكترونية ذات النوعية مضمونة في ظروف موضوعية وشفافة وغير تمييزية في مناخ تنافسي مع ضمان المصلحة العامة؛
- ترقية تطوير الاتصالات الإلكترونية واستعمالها؛
- تحديد الشروط العامة للاستغلال نشاطات البريد والاتصالات الإلكترونية من طرف المتعاملين؛
- تحديد إطار وكيفيات ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد والاتصالات الإلكترونية؛
- تحديد الإطار المؤسساتي لسلطة ضبط مستقلة؛
- ضمان توفير الخدمة الشاملة.

2.2. قطاع البنوك: إن تطوير الخدمة المصرفية في الجزائر له أثر كبير على الاقتصاد الجزائري كما أن له أهمية بالغة على الجهاز المصرفي تبرز فيما يلي:[9]

- محاربة الاقتصاد الموازي؛
- إيجاد وتطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر؛
- المساهمة في نجاح الحكومة الإلكترونية؛
- بناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر؛
- تعزيز الشفافية من خلال استعمال شبكة الانترنيت؛
- تفعيل بورصة القيم المنقولة من خلال إقامة سوق مالية إلكترونية وإقامة أنظمة دفع إلكترونية.

3.2. قطاع العدالة: يعتبر تحديث قطاع العدالة بمثابة المحرك الأساسي لتحقي أي تنمية اقتصادية واجتماعية في البلاد، نظرا لحيوية وأهمية قطاع العدالة ومساسه بمختلف نواحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية، من أهم الأهداف والأولويات التي تستلزمها ضروريات تحديث وعصرنة هذا القطاع، اعتبارا لما يقدمه استعمال التكنولوجيا الحديثة من قيمة مضافة لأداء المرفق القضائي سواء على مستوى الفعالية، أو النجاعة أو الشفافية، أو تحسين جودة الخدمات القضائية، وتدخل هذه الجهود في إطار سعي وزارة العدل إلى الارتقاء لأعلى مستويات التواصل والتفاعل مع المواطنين والمرتفقين.

ويعتبر إصلاح العدالة أحد المحاور الكبرى للإصلاحات الوطنية التي التزم بها وباشرها رئيس الجمهورية السابق، وكانت أول خطوات الإصلاح تنصيبه للجنة الوطنية لإصلاح قطاع العدالة بتاريخ 20 أكتوبر 1999وبعد ثمانية أشهر من العمل قدمت هذه اللجنة بتاريخ 11 جوان 2000 تقريرا قدمت فيه العديد من الاقتراحات قصد القيام بإصلاح فعلي لهذا القطاع، ومن بين المقترحات التي قدمتها اللجنة ضرورة استحداث مديرية عامة جديدة مكلفة بتحديث قطاع العدالة.[10]

4.2. قطاع التعليم العالي والبحث العلمي: إن المنافسة في عالم اليوم يقف على من لديه الرقمنة، حيث تتطلب قوة عالية التأهيل ومتنوعة المعارف، وهذا بدوره يتطلب نسقا للتعليم العالي على قدر عال من الجودة يرسي دعائم النقد والإبداع، ويزود الإدارات بالمهارات والمعارف، لكن حال التعليم العالي الجزائري، مازال بعيدا على تلك المساهمة الفاعلة المنتظرة منه على صعيد تمويل عملية الرقمنة والتطور، وبناءا عليه فقد بات ملحا على الجزائر أن تمنح مؤسسات التعليم العالي الجزائرية رؤيا جادة لإصلاح جذري وشامل للتعليم العالي بما يضمن تسهيل عملية تفعيل الإدارة الإلكترونية، لأن التعليم الرقمي أسلوب يستخدم لإيصال المعلومة للمتعلم ويتم فيه استخدام آليات الاتصال الحديثة واستخدام التقنية بجميع أنواعها في إيصال المعلومة للمتعلم بأقصر وقت وأقل جهد وأكبر فائدة،[11]ولقد لجأت الجزائر إلى هذا النوع من التعليم في السنوات الأخيرة وذلك تزامنا للتطور الحاصل في مجال الرقمنة في العالم، وعليه كان المرسوم التنفيذي رقم 19 – 198 إلى تحويل المدرسة التحضيرية في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير إلى مدرسة عليا للتسيير والاقتصاد الرقمي،[12] إضافة إلى قرار وزاري مشترك مؤرخ في 24 أكتوبر سنة 2018 والذي يتضمن إنشاء مصلحة مشتركة للبحث لدى مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني.[13]

5.2. قطاع التربية: سجل قطاع التربية الوطنية في الجزائر انفتاحا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كغيره من القطاعات الأخرى، ولإبراز ما قام به هذا القطاع من مبادرات الخدمة العامة الإلكترونية كمدخل لترقية ما يقدمه للطلبة، ويمكن رصد أهم هذه الخدمات على مستويين:[14]

- **مستوى التعليم النظامي:** هنا تسجل مبادرات محتشمة لا تتعدى شكل الخدمات الظرفية مثل ما يتعلق الأمر بالإعلان عن نتائج شهادة التعليم الأساسي، وشهادة البكالوريا على شبكة الهاتف النقال موبيليس، أو على شبكة الانترنت؛

- **مستوى التعليم عن بعد:** يقدم هذا المستوى خدمات عامة إلكترونية للطلبة الذين يتلقون دروس التعليم عبر الديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد (التعليم بالمراسلة)، إذ يتيح الموقع الإلكتروني الخاص بالديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد خدمات إلكترونية للمسجلين بالمركز، تتعلق بإمكانية التسجيل وسحب الاستمارة الإلكترونية، إضافة إلى التعريف بالمركز، وفتح فضاء إلكتروني للاتصال به والاستعلام، مع توفير خدمات الدروس المقررة وفق المنهاج التربوي، وغيرها من خدمات تعلم الإعلام الآلي واللغات الأجنبية، كما يقدم الموقع جملة من الفروض والامتحانات للتحميل إلكترونيا، وغيرها من الخدمات.

3. تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية بالجزائر.

الإدارة المحلية هي تلك المناطق المحدودة والتي تمارس نشاطها المحلي بواسطة هيئات منتخبة من سكانها المحليين تحت رقابة وإشراف الحكومة المركزية.[15] وفي الآونة الأخيرة شهدت الإدارة المحلية في الجزائر فكرا وممارسة سلسلة من التطورات خاصة بعد حتمية الولوج إلى عالم التقنيات الحديثة في مجال الاتصالات والمعلومات، وضمن مبادرة التحول الرقمي ودفعا لمخططات التحول لخدمة محلية إلكترونية وبالتالي تحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة للمواطن في ظل تحسين وتطوير المرفق العام، فلقد تبنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر وبالتنسيق مع إداراتها الإقليمية ووزارة البريد والاتصال وعبر الوطن جملة من الإصلاحات والإجراءات التي بإمكانها تسريع تطبيق تقنية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذا الجزء المهم من الإدارة العمومية في الجزائر باعتبارها تمثل الإدارة الأقرب للمواطن.[16]

1.3. مساعي الجماعات المحلية من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية:

تحقيقا للمساعي التي سعت إليها وزارة الداخلية والجماعات المحلية العديد من الإنجازات الرامية لعصرنة الجماعات المحلية ومرافقها العمومية أهمها:[17]

- رقمنة سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث سجل وطني آلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به؛
- إنشاء سجل وطني آلي لترقيم المركبات والذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية دون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل؛
- إدراج العديد من الخدمات الإلكترونية عبر الانترنت على غرار طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وجواز السفر البيومتري عبر الانترنت ومتابعة مراحل الإجراءات دون تحمل عناء التنقل؛
- إنشاء مرصد وطني للمرفق العام لدى الوزير المكلف بالداخلية والجماعات المحلية والذي يضطلع بجملة من المهام أهمها تلك المتعلقة بعصرنة المرفق العام ويكلف في هذا المجال بدراسة واقتراح كل تدبير من شأنه المساهمة في قيام الإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية بتنفيذ برنامجها الخاص بعصرنة المرفق العام بهذه الصفة كل تدبير من شأنه:

- تحفيز وتطوير الإدارة الإلكترونية بإدخال التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال؛
- تحفيز وضع أنظمة وإجراءات فعالة للاتصال قصد ضمان إعلام المواطنين حول خدمات المرفق العام، وتحسين حصول المستعملين على المعلومة وجمع أرائهم واقتراحاتهم والرد على شكاويهم.

2.3. بوادر الإنتقال إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية في الجزائر:

أخذت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على عاتقها مسألة النهوض بالإدارة المحلية بالجزائر، إذ يعد البرنامج الخماسي (2010 – 2014) برنامجا طموحا، حيث رصد له مبلغ 682 مليار دولار، وقد شمل مختلف المجالات، وكان للإدارة قسط منه، ويهدف إلى مايلي:[18]

- استكمال الإصلاحات المؤسساتية مع مراجعة قانون البلدية والولاية؛

- تحسين وعصرنة المصالح العمومية من خلال إدخال الإدارة الإلكترونية؛
- تاهيل الموارد البشرية، حيث تم تكوين العديد منهم ليسهل عليهم التأقلم مع الإجراءات الجديدة الخاصة بتطبيقات الإدارة الإلكترونية؛
- تنفيذ الإجراءات المتعلقة بعصرنة استخراج الوثائق الإدارية وتحديث بطاقات الهوية الإلكترونية والبيومترية؛
- تقريب الإدارة من المواطن من خلال استخراج الوثائق الإدارية وتحديث بطاقات الهوية الإلكترونية والبيومترية؛
- تقريب الإدارة من المواطن من خلال استخراج الوثائق آليا كشهادة الميلاد، عقد الزواج،...ويمكن استخراجهم من جميع أنحاء القطر الجزائري؛
- ائتمان وثائق البطاقة الرمادية (Carte Grise) حيث كانت سابقا بنظام (HP) أما حاليا فتستعمل شبكة قواعد مبنية على قواعد البيانات؛
- التراسل الإلكتروني والفضاء الإعلامي المفتوح؛
- مجال الانتخابات إذ أصبح يتم صب المعلومات والإحصائيات بين البلديات على مستوى الولاية ثم على المستوى الوطني.

والهدف من كل هذه الإجراءات أيضا هو الوصول إلى تحقيق البلدية الإلكترونية، حيث بلغت نسبة معتبرة بتغطية البلديات المقدرة بـ (1541) بلدية بالوسائل التكنولوجية، إذ بلغت لنسبة 90% في البلديات الكبرى كالعاصمة. في حين تبقى البلديات النائية تعرف نقصا كبيرا بسبب ضعف توصيله بشبكة الانترنيت.

3.3. بعض تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية:

بادرت الحكومة بفضل استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية إلى:[19]

- إزالة شهادة الميلاد الخاصة من ملف الحيازة على بطاقة التعريف الوطنية، واستبدالها بشهادة الميلاد العادية رقم 12؛

- التقليص من مدة دراسة ملفات الحيازة على البطاقة الرمادية إلى يوم واحد في الحالات العادية، وإلى 21 يوما في حالات بيع السيارات ما بين الولايات؛
- حذف شهادة الجنسية الجزائرية من ملفات تجديد بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر؛
- تخفيف ملف تجديد رخصة السياقة إلى صورتين شمسيتين، شهادة طبية، طابع ضريبي ورخصة السياقة القديمة؛
- لأول مرة في الجزائر، التسجيلات الخاصة بقرعة الحج لموسم 2016 غير موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية عن طريق الانترنت، وستعقب عملية التسجيل الإلكتروني في الموسم الموالي القرعة الإلكترونية عبر جميع البلديات؛
- تسليم أولى بطاقات التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية، يوم السبت 30 جانفي 2016، بالجزائر العاصمة لمجموعة رمزية من الصحافيين والأئمة والفنانين والتلاميذ المترشحين لامتحان البكالوريا 2016 قبل أن توسع العملية إلى بقية المواطنين.

4.3. عوائق نجاح مشروع البلديات الإلكترونية بالجزائر: يتطلب تنفيذ مشروع البلديات الإلكترونية عدة عوامل للنجاح منها توفر البنية التحتية، تأهيل الكوادر البشرية إلى أن الواقع كشف عدة صعوبات حالت دون تقديم خدمة ذات جودة ولعلى أهم هذه العوائق:[20]

- **توفير بنية تحتية:** تشمل البنية التحتية مختلف الأجهزة من حواسيب، والناسخ، الطابعات، والكوابل، وكذا شبكة الانترنت، إلا أن البلدية سجلت انقطاعات في الشبكة العنكبوتية –الانترنت- وهذا ما يعطل العملية؛
- **غياب القوانين:** إن تقديم خدمات إلكترونية يحتاج إلى سن قوانين لحماية، ومحاربة التزوير، وكذا زيادة الموثوقية في التوقيع الإلكتروني؛
- **الإجراءات البيروقراطية:** إن طباعة الوثائق البيومترية، سبب طول مدة تسليم الوثائق أكثر، وهذا لغياب التسليم اليومي للوثائق بالنسبة للمناطق البعيدة؛

- **نقص كفاءة الموارد البشرية:** تحتاج تطبيقات البلديات الإلكترونية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي يقصد بها امتلاك التقنيات الحديثة بالإضافة إلى تمكين الموارد البشرية من استخدامها للتحول من العمل اليدوي إلى الإلكتروني وقد غفلت الجهات المسؤولة على هذا الأخير اعتبارا منها أن اقتناء الوسائل الحديثة كافي لإنجاح العملية وهو ما تسبب في أخطاء كثيرة؛
- **نسخ الأخطاء الموجودة في السجلات:** فقد تسبب هذا في نقل الأخطاء الموجودة في الأسماء من السجل إلى قاعدة البيانات وبالتالي كانت طباعة البطاقات خاطئة وقد يتطلب إعادة التصحيح عدة أسابيع.

5.3. عصرنة المرفق العام: تنفيذا لمخطط عمل الحكومة الذي يهدف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية وجعله يتميز بالفعالية والشفافية، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة منذ سنة 2014. وتهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية. ومن أهم هذه الإنجازات ما يلي[21]:

- رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على مستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به. ولقد مكن هذا الإنجاز من:
  - تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل؛
  - تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص (12 خ) مباشرة عبر خدمة الانترنيت والحصول عليه من الممثلية الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.
- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل؛

- توفير الخدمات الإلكترونية من خلال:
  - خدمة جديدة عبر الإنترنت تمكن طالبي جواز السفر البيومتري من متابعة مراحل معالجة ملفاتهم؛
  - تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص (12خ) مباشرة عبر خدمة الانترنيت والحصول عليه من الممثلية الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

الخاتمة:

تعتبر الإدارة المحلية والجماعات المحلية خصوصا من أكثر المؤسسات التي تحتاج إلى إدخال الرقمنة في إداراتها وذلك بما يتناسب مع التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك بهدف تقديم خدمة مميزة للمواطن وفي مدة وجيزة وبجهد أقل.

ومن أجل هذا التحول لا بد على الحكومات التوجه نحو إرساء آليات الإدارة الإلكترونية، مع توعية المجتمعات بضرورة أهميتها ومتطلباتها في حياتهم اليومية، وعليه يجب أن تسعى هذه الحكومات إلى توفير التقنيات والوسائل اللازمة من أجل إنجاح هذه العملية، وذلك بتوفير التكنولوجيا اللازمة ومواكبة مستجداتها.

والجزائر كغيرها من البلدان كانت من الدول السباقة في تبني مشروع الإدارة الإلكترونية في جميع قطاعاتها كالتعليم والإدارة وخصوصا الجماعات المحلية، وذلك من خلال إيجاد صيغ لعصرنة إداراتها العمومية، أي إنشاء ما يعرف بالبلديات الإلكترونية، وهذا لتقليل البيروقراطية الحاصلة وتحقيق الشفافية في مختلف الميادين.

النتائج:

- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر فيما يخص في العلاقة بين المواطن والإدارة، وذلك من خلال التحول إلى عصرنة إدارة الجماعات

المحلية، بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى فعالية الأجهزة الإدارية أثناء تأدية مهامها؛

- إن تكييف الأعمال مع متطلبات المواطن، وتحسين الخدمات المقدمة ، وتفادي ضياع الوقت والتبذير عند الإنجاز، تعتبر من الشروط الضرورية التي لا بد أن تستجيب لها الجماعات المحلية؛
- تعمل الإدارة الإلكترونية على التغلب على العديد من المشاكل التي تعيق عمل الجماعات المحلية مثل عامل الوقت، جودة الخدمة، وأمن المعلومات؛
- الإدارة الإلكترونية تقلل الضغوطات على مستوى شبابيك الخدمة على مستوى الجماعات المحلية؛
- تجاوز الأخطاء التي كانت تحصل أثناء العمل بالطرق اليدوية، مع توفير درجة عالية من الدقة في أداء الجماعات المحلية.

التوصيات:

- ضرورة اهتمام المؤسسات الجزائرية وخصوصا الجماعات المحلية وذلك بتبني وتأهيل وتعزيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية ومحاولة الاستفادة من تطبيقاتها في تحسين خدمات الإدارة تجاه المواطن؛
- ضرورة نشر الوعي الإلكتروني سواء للعاملين أو المواطنين وتزويديهم بمعارف جديدة تسمح بتجسيد الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية؛
- التأكيد على رفع ثقافة التعامل والحوار مع المواطنين لتفادي التصادم الذي يعيق السير الحسن للخدمة في الجماعات المحلية؛
- جلب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية للجماعات المحلية من مدراء وإستشاريين وخبراء لتطوير البرامج ومواكبة مختلف التطورات التكنولوجية.

التهميش و الإحالات :

[1] محمد شوّاي، أحلام، 2016، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه، مجلة جامعة بابل، المجلد 24، العدد 04، ص 3390.

[2] مدحت، محمد، 2016، الحكومة الإلكترونية، الأردن، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ص ص : 85 – 86.

[3] حسن مسلم،عبد الله، 2015، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات،الأردن، دار المعتز للنشر والتوزيع، ص205.

[4] سرحان الحمداني،أحمد، 2019، فاعلية الإدارة الإلكترونية، مجلة جامعة تكريت للحقوق، المجلد 03، العدد 02، ص 98.

[5] كافي، مصطفى يوسف، 2018، الإصلاح والتطوير الإداري بين النظرية والتطبيق، سوريا، دار ومؤسسة رسلان للنشر والتوزيع، سوريا، ص ص: 193 – 194.

[6] محمد سمير، أحمد، 2009، الإدارة الإلكترونية، الأردن، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، ص 74.

[7] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، تطور قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر منذ 1962،على الرابط:
https://www.mpttn.gov.dz/ar/content(consulté le 20/02/2020)

[8] قانون رقم 18-04 مؤرخ في24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو 2018، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 27.

[9] بحوصي مجدوب، عبد العزيز سفيان، 2013، واقع آفاق البنوك الإلكترونية: مع الإشارة إلى مستقبلها في الجزائر، المجلة العربية الدولية المعلوماتية، مجلد 02، العدد 03، ص 65.

[10] بلجراف سامية، 2017، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في قطاع العدالة في الجزائر، المؤتمر الدولي حول: الإدارة الإلكترونية بين الواقع والحتمية، ، جامعة البليدة 02، الجزائر، ص ص: 528 – 529.

[11] حميدوش علي، 2019، دور التعليم الرقمي في جودة التعليم العالي: رصد للتجارب وانتقاء الأفضل، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، العدد 08، ص 116.

[12] المرسوم التنفيذي رقم 19-198 مؤرخ في 7 ذي القعدة عام 1440 الموافق 18 يوليو سنة 2019، الجريدة الرسمية رقم 45 الصادرة في 17 يوليو سنة 2019.

[13] القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 24 أكتوبر 2018، الجريدة الرسمية رقم 14 الصادرة في 28 فبراير سنة 2019.

[14] عشور، عبد الكريم، 2010، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص: الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، ص 153.

[15] يرقي، جمال، 2014، الإدارة المحلية "البلدية" والرقابة المالية عليها في الجزائر، دراسات إفريقية، العدد 51، ص 92.

[16] رفاع، توفيق، 2019، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، العدد 03، ص 151.

[17] بهلول، سمية، 2017، تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية: بين عصرنة المرافق العمومية ومحاربة البيروقراطية الإدارية، مجلة المفكر، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 16، ص 742.

[18] الرزقي، كتاف، 2016، الإدارة الإلكترونية وفعالية التنظيم في الإدارات العمومية الجزائرية، مجلة دراسات حول الجزائر والعالم، مركزالبحوث والدراسات حول الجزائر والعالم، الجزائر، المجلد 01، العدد 04، ص ص: 25 – 26.

[19] سايح جبور علي، 2017، الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر، مجلة الهقار للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي علي كافي بتندوف، العدد 01، ص ص: 19- 20.

[20] بلاغماس بركة، شريف فطيمة، عداد رشيدة، 2017، عرض تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية: تجربة الجزائر، المؤتمر الدولي المحكم حول: الإدارة الإلكترونية بين الواقع والحتمية، جامعة البليدة 02، الجزائر، ص 217.

[21] وزارة الداخلية والجماعات المحلية، عصرنة المرفق العام، على الرابط:
http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/-ملفات/242-عصرنة-المرفق-العام.html (consulté le 23/02/2020)