مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات

المجلد 11 / العـدد: 01 جوان (2022)،
ص 565– 588

الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء الجماعات المحلية

" دراسة حول الخدمات العمومية الإلكترونية في البلديات "

E-government and its role in improving the performance of local authorities- A study on electronic public services in municipalities-

خوخاوي عائشة[1]*

[1] جامعة الجزائر03 (الجزائر)، aicha.khoukhaoui2018@gmail.com

تاريخ الاستلام: 12 /2022/02 تاريخ القبول: 2022/02/23 تاريخ النشر: 2022/06/01

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى إبراز مدى تأثير التطورات والتغيرات التي أحدثتها الثورة المعلوماتية والتكنولوجية على العمل الاداري، فالإدارة الالكترونية كمدخل حديث يعتمد على الأنظمة المعلوماتية والشبكات الإلكترونية في التواصل مع الزبون التي تسهم بشكل كبير في التقليل من التعقيدات البيروقراطية والاستغناء عن المعاملات الورقية وكذا رقمنة مختلف السجلات والعمليات الإدارية التي تعمل على تسهيل مختلف الخدمات وتحسينها بهدف الوصول إلى الجودة وكسب رضى الزبون.

وتعتبر الجماعات المحلية في الجزائر من أهم الهيئات الحكومية التي عمدت إلى رقمنة مختلف مصالحها باعتبارها الأقرب الى المواطن و الأكثر تعاملا معه بشكل دائم، حيث قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بانتهاج استراتيجية وطنية تهدف من خلالها الى عصرنة القطاع، وذلك عن طريق اطلاق عدة مشاريع تقوم أساسا على تقديم الخدمات العمومية بشكل الكتروني وهذا ما حاولنا التفصيل فيه من خلال عناصر هذه الدراسة بغرض التعرف على دور الادارة الالكترونية في تحسين الاداء على مستوى الجماعات المحلية .

كلمـات مفتاحيـة: الإدارة الإلكترونيـة، الجماعـات المحليـة، الخـدمات العموميـة الإلكترونيـة، البلديـة الإلكترونية، الرقمنة.

تصنيف JEL : XN2، XN1.

* **المؤلف المرسل**

Abstract:

The objective of this study is to highlight the impact of developments and changes brought about by the information and technological revolution on administrative work. Electronic management relies on information systems and electronic networks to communicate with customers, wich contribute significantly to reducing bureaucratic complications and eliminating paper-based transactions, as well digitizing the various records and administrative processes that facilitate and improve the delivery of various services for the quality and customer satisfaction.

In Algeria, local communities are considered one of the most important governmental bodies that have digitized the various interests as they are the closest to the citizen. We have tried to detail through the elements of this study in order to identify the role of electronic administration in improving performance of the local communities.

Keywords: electronic administration; local communities; electronic public services; electronic municipality; digitization.

Jel Classification Codes: XN1, XN2.

1.مقدمة

تعتبر الإدارة الإلكترونية من الاتجاهات الحديثة في العلوم الإدارية التي جاءت نتيجة التطورات الحاصلة في مختلف المجالات، حيث أصبح من الضروري التخلي عن أساليب العمل التقليدية وتبني أساليب وتقنيات حديثة من خلال الاستغناء التدريجي عن المعاملات الورقية التي ينجم عنها انتشار وتفشي ظاهرة البيروقراطية السلبية والتي تجعل المواطن في تذمر دائم من مخرجات الإدارة.

فتبني التكنولوجيات الحديثة في تقديم الخدمات المختلفة يسهم بشكل كبير في تلبية احتياجات الزبائن بالشكل المطلوب في أقل وقت ممكن وبتكاليف منخفضة وبجودة عالية، و الاعتماد على رقمنة الإدارة من خلال التواصل الإلكتروني في جميع المستويات كالهيئات الحكومية و المركزية و كذا المصالح و الهيئات المحلية و الإقليمية يعتبر أساسيا في الآونة الأخيرة.

والإدارة المحلية تعتبر الركيزة الأساسية في بناء الحكومات وتطورها لأنها الأقرب إلى المجتمع المحلي فمن خلالها يتم تلبية الحاجيات المختلفة للمواطنين والمؤسسات المختلفة، لذا فالأخذ بأسلوب الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي يسهم في عصرنة الإدارة المحلية بجانبيها الهيكلي والوظيفي.

و الجزائر تعتبر من بين الدول التي تسعى إلى عصرنة الإدارات العمومية من خلال تبني إصلاحات إدارية تهدف من خلالها إلى تحسين أداء المنظمات و تطوير هياكلها من أجل الوصول إلى جودة في الخدمات و كسب رضى الزبون ، و ذلك من خلال عدة مشاريع وبرامج أبرزها مشروع الإدارة الإلكترونية الذي جاء في 2013 ويتضمن عدة محاور هامة. و يعتبر العمل على تطوير الجماعات المحلية و تقريبها من المواطن من أهم ما تضمنته الإصلاحات الإدارية التي تبنتها الحكومة الجزائرية من خلال إصدار قوانين و تشريعات تهدف من خلالها إلى رقمنة مختلف الوثائق الإدارية و تقليص العديد من الملفات وكذا العمل على تعميم الخدمات الإلكترونية العمومية بغرض التواصل الدائم مع المواطن و تسهيل الحصول على الخدمات .

الإشكالية: كيف يمكن للإدارة الإلكترونية أن تسهم في تحسين أداء الجماعات المحلية في الجزائر؟

الأسئلة الفرعية:

أدرجنا ضمن هذه الإشكالية الرئيسية مجموعة من التساؤلات الفرعية:

فيما يتمثل الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية؟

ماهي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية المحلية؟

فيما تتمثل استراتيجيات التحول الإلكتروني في الجزائر؟

الفرضيات: يتطلب التحول الإلكتروني في الجزائر اتباع برامج و سياسات وطنية من خلال مخططات استراتيجية واضحة.

- تتحقق جودة الخدمات في الجماعات المحلية من خلال تطبيق أساليب إدارية حديثة .
- كلما توفرت الإرادة السياسية للتخلي عن أساليب العمل التقليدي كلما نجح تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية.

أهمية الدراسة : تكمن أهمية البحث في التعرف على مختلف الوسائل والتقنيات التي يتم من خلالها تحديث العمل الإداري و عصرنته و ذلك من أجل تسريع أداء الخدمات و تحسينها.

أهداف الدراسة: تسعى الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

- التعريف بالإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة الكفاءة وتحقيق الفعالية في الأداء.
- البحث عن الأسباب التي تجعل الإدارة المحلية في تخلف وركود دائمين ومحاولة إيجاد الحلول والبدائل التي تسهم في تنميتها وتطويرها من خلال الاستعانة بأساليب العمل الحديثة.

مننهجية الدراسة: اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة حالة من خلال التطرق إلى الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية في الجزائر وأهم البرامج والاستراتيجيات المنتهجة للتطبيق الواسع للتقنيات الحديثة على المستوى المحلي.

2. مفهوم الإدارة الإلكترونية

1.2 تعريف الإدارة الإلكترونية :

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة النشأة التي ظهرت في أدبيات الفكر الإداري المعاصر، والتي جاءت نتيجة التطور السريع في مختلف الأنشطة الإدارية من خلال استخدام التقنيات الرقمية وتكنولوجيا المعلومات، حيث تطرق إلى دراستها العديد من الباحثين والمفكرين كل حسب مجاله.

ونورد من خلال ما يلي أهم تعاريف الإدارة الإلكترونية وخصائصها:

الإدارة الإلكترونية هي : " منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب و الاستخدام الواعي لتطبيقات المعلومات و الاتصال في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة "(**رحاوي، 2017،ص107**).[1]

كما عرفها **عبد الرزاق السالمي** على أنها: " الاستغناء عن المعاملات الورقية و إحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و تحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية و معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا" (**السالمي ، 32،2008**) [2]

و لقد تطرقت العديد من المنظمات الدولية إلى تعريف هذا المصطلح، حيث عرفها البنك الدولي بأنها:

" مصطلح حديث يشير إلى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفاعلية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن "(**سوسن زهير، 2011،صفحة25**).[3]

في حين عرفتها المنظمة العربية للتنمية بأنها: " عملية استخدام المعلومات العريضة للأنترنيت والاتصال عبر الهاتف الجوال لامتلاكها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين، ورجال الأعمال ومختلف المؤسسات الحكومية ".

من خلال ما سبق يمكن إعطاء تعريف إجرائي للإدارة الإلكترونية حيث أنها "منهج وأسلوب إداري حديث يقوم على استخدام التكنولوجيات الحديثة في إنجاز مختلف المعاملات الإدارية بغرض تسهيل استفادة المواطن منها في أقصر وقت وبأقل التكاليف والسعي إلى القضاء على البيروقراطية السلبية التي تحول دون تلبية احتياجات العملاء بالشكل المطلوب".

أما فيما يخص خصائص وسمات الإدارة الإلكترونية، فهي تتميز بالعديد من الخصائص يمكن أن نوجز أهمها فيما يلي: (**الطعامنة والعلوش، 2004، صفحة11، 12**)[4]

-زيادة الإتقان .

-تخفيض التكاليف .

-تبسيط الإجراءات .

-تحقيق الشفافية .

من خلال التطرق إلى تعريف الإدارة الإلكترونية و إبراز أهم خصائصها، يمكن اعتبار هذا المصطلح أوسع وأشمل حيث يرتبط بصفة مباشرة بتقديم خدمات للجمهور في مختلف القطاعات باستخدام تقنيات حديثة، مما يجعلها تتميز عن غيرها من المصطلحات المتداخلة معها و المرتبطة بها كالحكومة الإلكترونية ، التجارة الإلكترونية ، الأعمال الإلكترونية .....إلخ .

2.2 أهداف و مبادئ الإدارة الإلكترونية:

أ- مبادئ الإدارة الإلكترونية :

يمكن تلخيص أهم المبادئ فيما يلي: (**عماري، 2017،صفحة32**) [5]

- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين .
- التركيز على النتائج.
- سهولة الاستعمال و الإتاحة للجميع
- التغيير المستمر
- تخفيض التكاليف.

ب–أهداف الإدارة الإلكترونية :تعتبر الإدارة الإلكترونية منظومة متكاملة جاءت لتحقيق أهداف عديدة نذكر أهمها فيما يلي:

–تركز الإدارة الإلكترونية على التقليل من التعقيدات الإدارية وتحقيق الاستفادة القصوى لعملاء المنظمة، وكذا تحقيق الفعالية في تقديم الخدمات للمستفيدين والاستغلال الأمثل للموارد، إضافة إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات في دعم وبناء ثقافة مؤسسة إيجابية لدى كافة العاملين، هذا ما يشجع على التعليم المستمر وبناء المعرفة. (**شاعو،2018،صفحة27**) [6]

–زيادة الوقت المتاح لتأدية الخدمة بحيث يمكن الحصول على الخدمة في أي وقت طوال اليوم دون الالتزام بساعات عمل رسمية محددة.

–إيجاد المناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمتواصل.

–تعزيز عملية الاتصال التنظيمي في مختلف المستويات وتسهيل تمرير المعلومات.

من خلال التطرق إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية يمكن أن نستنتج أن إنجاز مختلف المعاملات الإدارية و تقديم الخدمات للمواطن في ظل الإدارة التقليدية يتميز بالبطء و كذا التعقيدات و العراقيل البيروقراطية التي تحد من تلبية الاحتياجات والخدمات العامة بالشكل المطلوب ، أما الإدارة الإلكترونية فجاءت للتخفيف من مختلف التعقيدات والإجراءات الإدارية التي تتطلب وقتا طويلا لإنجازها و ذلك بغرض تحسين الأداء و تخفيض التكاليف وتسهيل الحصول على الخدمات المختلفة و تحسين جودتها على مستوى الإدارات العمومية المركزية واللامركزية منها التي تقدم خدمات عامة يوميا للمواطن .

3. مفهوم الجماعات المحلية : يقوم التنظيم الإداري للدول على وجود وحدات أو هيئات إقليمية تقوم بمباشرة المهام التي تخص الشأن العام المحلي ،من خلال وضع الخطط و البرامج التي تتناسب و

متطلبات المنطقة ، ويطلق على هذه الهيئات اسم **الإدارة المحلية** أو ما يعرف في الجزائر **بالجماعات المحلية** التي تعتبر القاعدة والمنطلق التي تتجسّد من خلالها الديمقراطية الشعبية ،فالإدارة المحلية لا تخلو من الأهمية كونها أكثر النظم الإدارية فعالية وديناميكية لأنها أقرب إلى المجتمع المحلي.

1.3 تنظيم الإدارة المحلية في الجزائر:

مفهوم الإدارة المحلية في الجزائر :(التعريف و الأهداف)

تختلف تسمية الإدارة المحلية من دولة إلى أخرى، ففي الجزائر يطلق عليها تسمية الجماعات المحلية التي تتكون من الولاية والبلدية و تضم مجموعة سكانية معينة تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و تحدد بموجب قانون.

وعبارة الجماعات المحلية ظهرت لأول مرة في الجزائر بمقتضى **المادة 54من قانون1947/09/20** التي تنص على أن: "الجماعات المحلية في الجزائر هي الولايات والبلديات" و بعد الاستقلال تم إنشاء جماعات محلية جديدة، فنشأت البلدية بموجب **الأمر 24/67 الصادر في 18 جانفي 1967** و نشأت الولاية بموجب **الأمر 38/69 الصادر في 23 ماي1969** ، و أصبحت الجماعات المحلية هي المسؤولة على تسيير المرافق العامة.

ومنذ 1967 اعتبرت الجماعات المحلية في الجزائر وخاصة البلدية حجر الزاوية في بناء الدولة والنظام السياسي الجزائري بهدف إشراك المواطنين في تسيير شؤونهم المحلية وتجسيد اللامركزية.

و تماشيا مع الإصلاحات السياسية والإدارية جاء **القانون البلدي رقم 08/1990 وقانون الولاية 09/1990** ليحدد مسارا جديدا في التنظيم الإداري المحلي **(ناجي، 2009،صفحة143)**. [7]

فالجماعات المحلية في الجزائر تعتبر نموذجا لتطبيق اللامركزية الإقليمية ، حيث تهدف إلى تقديم خدمات للجمهور بشكل فعال ، و تتمتع بمقومات تشكل ركيزة أساسية في تكوين الوحدات المحلية.

و كما أشرنا فالإدارة المحلية في الجزائر تتشكل من الولاية و البلدية كأهم وحدتين إداريتين دون تجاهل دور الدائرة كهمزة وصل بين البلدية و الولاية، إضافة إلى المقاطعات الإدارية المستحدثة داخل التنظيم الإداري اللامركزي، كما أشارت **المادة الخامسة عشر من دستور 1996** على أن الجماعات المحلية للدولة الجزائرية هي البلدية والولاية.

و تهدف الجماعات المحلية عموما إلى التخفيف من العبء الذي كان مركّزا في يد السلطة المركزية التي كانت تدير وتسير جميع شؤون البلاد من مركز واحد، و هذا ما يعطل إنجاز المشاريع و تحقيق مصلحة الأقاليم نظرا لاتساع الرقعة الجغرافية للوطن، مما فرض على الدولة توزيع المهام في إطار اللامركزية الإدارية وتقسيم البلاد إلى أقاليم، و توزيع الصلاحيات والوظائف بين الحكومة المركزية و الهيئات المحلية بعدما كانت مركّزة في يد السلطة المركزية. **(لكحل، 2009، الصفحة،28،29)** [8]

فالإدارة المحلية في الجزائر مرت بعدة مراحل في تطورها، حيث تميزت كل مرحلة بنوع خاص من التنظيم الإداري يرتبط بطبيعة تلك الفترة و أحداثها.

واعتبرت كل الدساتير والنصوص القانونية الواردة بعدة الاستقلال البلدية المؤسسة الأولى والأساسية في بناء الدولة، حيث منحها المشرّع وظائف واختصاصات مختلفة في ظل الفلسفة الاشتراكية وسياسة الحزب الواحد، لكن البلدية في تلك الفترة لم تمنح الحرية الكاملة في مباشرة صلاحياتها بل كانت أداة لخدمة وتنفيذ أهداف وبرامج الحزب، وكانت تمارس مهامها في ظل رقابة مشددة من طرف المركز. فالأخذ بالنظام اللامركزي بعد الاستقلال كان بصفة شكلية، لكن الجماعات المحلية وخاصة البلدية منذ 1962 لم تمارس دورها كهيئات مستقلة تملك سلطة صنع القرار إلاّ أنها كانت عبارة عن أجهزة لتنفيذ سياسات وتوجهات الحزب وخياراته، وبعد **دستور 1989** تم التخلي عن النظام الاشتراكي وسياسة الحزب الواحد، وتبني خيارات جديدة أثرت على البنية المؤسساتية للدولة.

2.3 البلدية و أهميتها في التنظيم الإداري الجزائري:

تعريف البلدية:

تعتبر البلدية الوحدة الأساسية للدولة، حيث تمثّل قاعدة اللامركزية الإقليمية إذ تعتبر حلقة وصل بين المواطن و السلطة المركزية ، من خلال وجود مجلس منتخب من طرف سكان الإقليم يتولى رسم السياسة العامة للبلدية و متابعة تنفيذها ، و ذلك بغرض تقديم الخدمات المختلفة و خلق البرامج و المشاريع التي تسهم في تحقيق التنمية المحلية.

وفيما يلي نورد أهم التعاريف التي جاء بها الباحثين في مجال العلوم القانونية و الإدارية، إضافة إلى أهم النصوص القانونية التي وردت في هذا المجال:

تعرف البلدية على أنها: " وحدة أو هيئة إدارية لامركزية إقليمية محلية في النظام الإداري الجزائري، بل هي الجهاز أو الخلية التنظيمية الأساسية والقاعدية سياسيا وإداريا واجتماعيا وثقافيا "**(عوابدي، 2005، صفحة280)** [9]

وجاء في **المادة الأولى من الأمر رقم 24/67 المؤرخ في 18 يناير 1967المتعلّق بقانون البلدية** بأن: " البلدية هي الجماعة الإقليمية السياسية و الإدارية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية الأساسية، تحدث بموجب قانون " **(قانون البلدية، 1967،ص90)**.[10]

و بعد التحول الذي عرفته البلاد والدخول في التعددية من خلال **دستور 1989**، صدر **القانون رقم 08/90 المؤرخ في 07 أفريل 1990 المتعلق بالبلدية** حيث عرف البلدية بأنها: "الجماعة الإقليمية الأساسية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتحدث بموجب قانون"**(قانون البلدية، 1990)** [11]. وقد نصت **المادة 15 من دستور سنة 1996** على أن:" الجماعات الإقليمية للدولة هي البلدية والولاية. البلدية هي الجماعة القاعدية ". كما نصت **المادة 16 من الدستور نفسه** على ما يلي: " يمثل المجلس المنتخب قاعدة اللامركزية و مكان مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون العمومية ". كما نصت **المادة 01 من القانون 11–10 المؤرخ في 22 يونيو 2011 المتعلق بالبلدية** على أن: " البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحدث بموجب قانون".

وجاء في نص **المادة 02 من نفس القانون** أن: " البلدية تشكل القاعدة الإقليمية اللامركزية ومكان ممارسة المواطنة حيث تشكل إطار مشاركة المواطنين في تسيير شؤونهم المحلية، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي "(**قانون البلدية، 2011**).[12]

و باعتبار أن البلدية تشكّل الوحدة الأساسية في بناء الدولة أولاها المشرّع أهمية من خلال تمكينها من العمل على تحقيق التنمية على مستوى إقليمها في حدود ما خوّله لها القانون و العمل على خدمة المواطن و الاستجابة لمتطلباته وذلك من خلال هيئات تتولى السهر على تسيير مختلف مصالحها.

1-هيئات البلدية:

يتكون التنظيم الإداري للبلدية من جهازين هما : المجلس الشعبي البلدي و الهيئة التنفيذية المتمثلة أساسا في رئيس المجلس الشعبي البلدي.

و تماشيا مع الإصلاحات السياسية التي عرفتها الجزائر صدرت العديد من القوانين التي تتناسب و التغيرات التي طرأت بعد 1989 ، و يعد **قانون 08/90 المتعلق بالبلدية** من أهم القوانين الصادرة في ظل التحول الديموقراطي ، فالبلدية تعتبر أول مؤسسة حكومية تعنى بالمسار الجديد باعتبارها أقرب هيئة من المواطن و مكان لممارسة الديموقراطية.

فقانون البلدية لسنة 1990 جاء بمبادئ جديدة تختلف عن تلك التي كانت تحكم النظام البلدي منذ 1962 .

2 -أهم التعديلات التي طرأت على التنظيم البلدي من خلال القانون الجديد 10/11:

يهدف القانون الجديد إلى تحديث الإدارة المحلية وعصرنتها وذلك من خلال ترقية دور ومكانة المجالس المحلية وجعل المواطن محور اهتمامها والعمل على تفعيل أسلوب الاستشارة.

و يمكن أن نوجز أهم الاصلاحات التي جاء بها القانون رقم 10/11 فيما يلي:

يحتوي هذا القانون على 220 مادة والتي صيغت وفقا لتصور جديد يستجيب للتحديات التي تعرفها الإدارة المحلية و يتماشى والتطورات الاقتصادية و الاجتماعية التي تشهدها البلاد، ويعتبر التواصل مع المواطن و الاهتمام بانشغالاته و ترقية أداء الإدارة المحلية من الأولويات التي تم التركيز عليها في القانون الجديد من خلال : التركيز على مشاركة المواطنين في تسيير الشؤون التي تهم الصالح العام المحلي ،إنهاء حالات الانسداد وكذا استحداث المندوبيات و الملحقات البلدية.

و في ظل مختلف التطورات التي مست الجانب الإداري أصبح من الضروري إدخال التكنولوجيات الحديثة و العمل بها على مستوى الجماعات المحلية.

ففيما تتمثل الإدارة الإلكترونية المحلية ؟ و ماهي أهم استراتيجيات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية الجزائرية ؟

4. الإدارة الإلكترونية كمدخل لتحسين أداء الجماعات المحلية :

1.4استراتيجية التحول الإلكتروني في الجزائر: يمثل التوجه نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر وسيلة لتمكين الدوائر الحكومية من أداء وظائفها وتنفيذ سياساتها بكفاءة وجودة عالية وتسريع

خدماتها من خلال اعتماد الإدارة الإلكترونية كأداة لتطوير وإصلاح الإدارات العمومية وهذا سعيا منها لمسايرة الدول المتطورة.

بدايات التحول الإلكتروني في الجزائر: عملت الجزائر على الاستفادة من خدمات شبكة الانترنيت و التقنيات المرتبطة بها ، من خلال ارتباطها بهذه الشبكة في مارس عام 1994 عن طريق مركز البحث العلمي و التقني **« CERIST » Centre de Recherche sur l'Information Scientifique et Technique** الذي تم إنشاؤه شهر مارس سنة 1986 من قبل وزارة التعليم العالي و البحث العلمي ، وكان من مهامه الأساسية إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية و دولية .(**بختي، 2002، الصفحة31**) [13]

و منذ سنة 1994 عرفت الجزائر تزايدا و تقدما هاما في مجال الاشتراك و التعامل بالأنترنيت، ففي نفس السنة ارتبطت بالأنترنيت عن طريق إيطاليا بسرعة تقدر بـ 9600حرف ثنائي في الثانية ، و قد تم ذلك في إطار مشروع تعاون مع منظمة اليونسكو بهدف إقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا **(Réseau d'Information Africain) (RINAF)**حيث تمثل الجزائر النقطة المحورية للشبكة في شمال إفريقيا .(**بوشارب، 2016 ،الصفحة253**) [14]

و مع صدور **المرسوم التنفيذي رقم 98/ 257 بتاريخ 25 أوت 1998** الذي يضبط شروط و كيفيات ممارسة خدمات الأنترنيت ، والمعدل و المتمم **بمرسوم تنفيذي تحت رقم 307/2000 بتاريخ 14 أكتوبر 2000** و الذي يحدد شروط وكيفيات إقامة خدمات الأنترنيت والاستفادة منها وحقوق والتزامات مقدمي الخدمة والإجراءات المتبعة للحصول على الرخصة وحالات سحبها ، كما أشار إلى ضرورة تشكيل لجنة منح الرخص لتقديم خدمات الأنترنيت، مما أدى إلى ظهور مزودين خواص وعموميون إلى جانب مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني مما أدى إلى زيادة مستخدمي الشبكة حيث وصل عدد الرخص الممنوحة إلى الخواص عبر كامل التراب الوطني إلى 65 نهاية 2001.

ومع عام 2000 بدأت الجزائر في خلق بيئة المنافسة وتحسين الوصول إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما في ذلك انتشار المهاتفة المتنقلة ،بالإضافة إلى عدة برامج ومشاريع تسعى من خلالها إلى توسيع الاستفادة من شبكة الأنترنيت حيث شرعت الجزائر في تنفيذ برنامج أسرتي 01 والذي

يهدف لتمكين كل أسرة جزائرية من الحصول على حاسب آلي وذلك في آفاق 2010، كما يعد البرنامج وسيلة لرفع معدل وصول المجتمع لشبكة المعلومات العالمية بحكم توفر العرض على التوصيل بشبكة الأنترنيت. بالإضافة إلى برنامج أسرتي 02 والذي يهدف إلى ربط كل المؤسسات التربوية بالتكنولوجيا الحديثة. (**بلقرع و العمري، 2017**) [15]

مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013: تعتبر وثيقة برنامج الجزائر الإلكترونية لسنة 2013 بمثابة الاستراتيجية المتكاملة والشاملة التي تهدف إلى تعميم استخدام التكنولوجيات الحديثة في كافة القطاعات في فترة زمنية محددة في البرنامج بخمس سنوات (2009-2013) بما يساهم في عصرنة الإدارة العمومية.

حيث بادرت بإطلاق هذا المشروع وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال في ديسمبر 2008 من خلال وضع خطة وطنية شاملة، أين كانت انطلاقة الاستراتيجية الوطنية المتعددة القطاعات بعد استغراقها مدة 6 أشهر من البلورة من طرف 300 خبير وإطار جزائري وضعوا نصب أعينهم هدف تحديد رؤية رامية لجعل المجتمع المعلوماتي والاقتصاد الرقمي في الجزائر أداة تأثير فاعلة في النمو الاقتصادي. (**بن زعمة، 2018 صفحة 49**) [16]

المحاور الرئيسية لمشروع الجزائر الإلكترونية :

تتضمن إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 13 محورا رئيسيا ترتكز خصوصا على ثلاث مواضيع تتمثل في : الإدارة الإلكترونية، المؤسسة الإلكترونية والمواطن الإلكتروني.

حيث تم تحديد لكل محور رئيسي مجموعة من الأهداف الرئيسية والأهداف الخاصة المزمع تحقيقها على مدى فترة 5 سنوات (2009-2013) مع ضبط وتحديد قائمة الإجراءات اللازمة للتنفيذ، وتتمثل هذه المحاور فيما يلي: (**هدار رانية، 2017،صفحة131**) [17]

1- تسريع استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية.

2- تسريع استعمال تكنولوجيات المعلومات والاتصال في الشركات.

3- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات المعلومات والاتصال.

4- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي.

5- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع و الفائق السرعة .

6- تطوير الكفاءات البشرية .

7- " تدعيم ثلاثية البحث – التطوير و الابتكار.

8- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني .

9- دعم الإعلام و الاتصال .

10-تثمين التعاون الدولي .

11-آليات التقييم و المتابعة .

12-تفعيل الإجراءات التنظيمية.

13-توفير الموارد المالية.

أ- أهداف برنامج الجزائر الإلكترونية 2013:

بينت وثيقة مشروع الجزائر الإلكترونية مجموعة من الأهداف تتمثل أهمها فيما يلي :

- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين حيث تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي يسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق و معلومات و التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية.
- التقليص من الإجراءات البيروقراطية المعقدة والعمل على الوصول إلى السرعة والدقة في اتخاذ القرارات وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف المجالات، والمساهمة في تجسيد العدالة الاجتماعية والمساواة، وكذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
- حماية المجتمع من آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود، وكذا ظاهرة الإرهاب التي تستعمل في الغالب تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.
- و تعبر أهم خطوة في تفعيل أهداف هذا المشروع هو العمل على عصرنة وثائق الهوية و السفر و الحالة المدنية ، حيث أصبح جواز السفر البيوميتري الإلكتروني عمليا خلال السداسي الأول من 2010، لتأتي بعده بطاقة التعريف البيوميترية الإلكترونية لتصبح عملية خلال الفترة 2011/2010، علما أنه في أوت 2009 تم الشروع في تجريب جواز السفر الإلكتروني في

عينة من البلديات و إطلاق نموذج لشهادة ميلاد " خاصة"، و عملية تصوير سجلات الحالة المدنية بواسطة السكانير على مستوى البلديات النموذجية ، في حين تمت برمجة رقمنة السجل الوطني للحالة المدنية في 2013.

ثانيا – آليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية:

1–الإجراءات المنتهجة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية لعصرنة الإدارة المحلية:

أصبح تعميم استعمال التكنولوجيا الحديثة ضروريا لتسريع تقديم الخدمات والحرص على جودتها خاصة على مستوى الإدارة المحلية التي تعتبر أقرب إلى المواطن، فتطبيق الإدارة المحلية الإلكترونية تسهم بشكل كبير في تخفيف الضغط الذي تعرفه مختلف مصالح الإدارة المحلية.

فالإدارة المحلية الإلكترونية هي: " استعمال الإدارة المحلية بمختلف وحداتها لتقنيات الإعلام والاتصال وخصوصا الأنترنيت والأنترانت بغية تحسين وتسريع تدفق المعلومات والخدمات إلى المواطنين والشركاء التجاريين والمستخدمين ومختلف الهيئات الحكومية ذات الصلة مع الإدارة المحلية وهذا بشكل يساعدها على بناء علاقات أفضل بسبب ما توفره التقنية من تناسق وسهولة، مما يؤدي إلى زيادة كفاءة وفعالية أعمال الإدارة المحلية "(**لطفي، 2007**).[18]

و من أمثلة الإدارة المحلية الإلكترونية **البلديات الإلكترونية**، ففي الجزائر ينصب الاهتمام بالإدارة المحلية الإلكترونية على البلديات باعتبارها الخلية الأساسية للدولة و الحلقة الأهم في تعاملها مع المواطن و ذلك من خلال الاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في تقديم الخدمات في أقصر وقت و في أي مكان و زمان و بأقل التكاليف.

وكانت الخطوة الأولى في طريق العصرنة في الجزائر بتجربة **أول بلدية إلكترونية** ترتكز على أساس تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث كانت بلدية باتنة أول بلدية طبق فيها مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية حيث أشرف وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال سابقا " موسى بن حمادي " يوم الإثنين 14 مارس 2011 بباتنة على تدشين أول بلدية إلكترونية الأولى من نوعها على مستوى الوطن مما سهل على مواطني هذه الجماعة المحلية استخراج وثائقهم بطريقة سريعة، حيث تم إصدار **أول شهادة ميلاد صنف "12 أس"** مستخرجة بطريقة إلكترونية في بضع ثوان على مستوى الشباك الإلكتروني وذلك بملحقة الحالة المدنية لحي 500 مسكن بمدينة باتنة

بعد هذه التجربة تم العمل على تعميم عمليات الرقمنة في البلديات تدريجيا على المستوى الوطني و ذلك بغرض تقريب الإدارة من المواطن من خلال توسيع الاستفادة من مزايا الإدارة الإلكترونية حيث شملت عدة مشاريع كإصدار جوازات السفر و بطاقات التعريف البيومترية (هذا ما سنحاول التفصيل فيه في العنصر الموالي).

2-المشاريع المدرجة في إطار تحسين الخدمة العمومية المحلية:

قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتسطير عدة مشاريع وبرامج تسعى من خلالها إلى رقمنة الخدمات الإدارية على مستوى الهيئات المحلية، من خلال توفير الوسائل التكنولوجية والبنى التحتية الإلكترونية اللازمة للتواصل بين الإدارة والمواطن.

وفيما يلي سنحاول التطرق إلى أهم المشاريع والإنجازات التي جاءت لتحسين أداء الجماعات المحلية:

أ- إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية: في إطار عصرنة الإدارة تم إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية حيث دخل حيز الخدمة ابتداء من 2014/02/15 (**قادة،163،2017**) [19]وهو نظام رقمي يتضمن كل العقود المسجلة بسجلات الحالة المدنية و التعديلات أو التصحيحات التي يتم تدوينها، و هو سجل مستحدث لدى وزارة الداخلية و الجماعات المحلية يرتبط بالبلديات و ملحقاتها الإدارية و كذا البعثات الدبلوماسية و الدوائر القنصلية، كما أنه سجل يربط بين المؤسسات العمومية المحلية لا سيما المصالح المركزية لوزارة العدل .(**خلفون و بوريش،2020**) [20]

بالإضافة إلى وضع ثلاث برمجيات على مستوى كل بلدية تتمثل في:

- برمجيات لتسليم الشهادات، برمجيات نقل الشهادات والتعديلات وبرمجيات تبليغ عن أخطاء محتملة أثناء الحجز أو النقل.

ترسل البلدية كل أسبوع ما استحدث في قاعدة البيانات المحجوزة (ولادات جديدة وبيانات هامشية) إلى السجل الوطني الآلي للحالة المدنية عبر الولاية عن طريق برمجيات نقل الشهادات .

ب- جواز السفر البيومتري الإلكتروني :

هو عبارة عن وثيقة هوية و سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا ، و تحتوي بصفة خاصة على صورة رقمية و شريحة إلكترونية للدولة الجزائرية ،مثلما تنص عليه توصيات و معايير المنظمة الدولية للطيران المدني (**OACI**)، و تم إطلاق أول جواز سفر بيومتري بداية من 05 جانفي 2012 و هذا على مستوى

48 موقعا نموذجيا ليتم تعميم العملية تدريجيا لتشمل كافة المقاطعات الإدارية ، الدوائر ، الممثليات الدبلوماسية و القنصليات ، و مع الآجال التي حددتها المنظمة الدولية للطيران بتاريخ 25 نوفمبر 2015 كتاريخ نهائي لمنع استعمال جواز السفر الكلاسيكي ، تم تسخير الكفاءات البشرية و الإمكانيات المادية و المالية لتحويل كل جوازات السفر الكلاسيكية إلى جوازات إلكترونية بيوميترية ،و ذلك بالاستعانة بمركزين بيوميتريين بالجزائر و الأغواط اللذان يوظفان ما يزيد عن 400 عامل و مهندس متخصصين يتحكمون في تقنيات و تجهيزات دقيقة فبفضل هذه المجهودات المبذولة تم التوقف عن التداول بجواز السفر العادي غير البيوميتري مع نهاية 2015.(**بن زعمة، مرجع سابق)** [21]

ساهم العمل بجواز السفر البيوميتري في تحقيق عدة أهداف نذكر أهمها:

- تسهيل إجراءات حصول المواطن على مختلف الوثائق الإدارية، حيث تم تخفيض آجال تسليم الوثائق البيوميترية من عدة أشهر إلى أسبوع واحد، خاصة بعد تحول استخراج وثائق جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية والبطاقة الرمادية لمصالح البلديات.
- استحدثت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية فرقا تقنية مجهزة بحقائب بيوميترية متنقلة لفائدة المرضى و المسنين و ذوي الاحتياجات الخاصة لتمكينهم من القيام بإجراءات استخراج مختلف الوثائق الإدارية كأخذ البصمات و التوقيع الإلكتروني، وكذا الصورة الرقمية من مقر سكناهم.
- التسجيل التلقائي عن بعد لبيانات الراغبين في جواز السفر البيوميتري ،حيث يمكن للمواطن أن يدخل هذه المعلومات من خلال الموقع المخصص على شبكة الأنترنيت، و من ثم يحدد تاريخ و وقت موعده و المكان (الدائرة أو البلدية) أين يجب عليه الحضور لمباشرة الإجراءات .

ج–بطاقة التعريف الوطنية البيوميترية الإلكترونية: بعد جواز السفر البيوميتري انتقلت وزارة الداخلية إلى أهم وثيقة لدى المواطن والإدارة، و يتعلق الأمر ببطاقة التعريف الوطنية البيوميترية التي تتميز بتأمين خاص بمكونات مؤمنة تتمثل في شريحتين الأولى مرئي و الأخرى خفية، تتضمن معلومات محددة عن المواطن تكون موجودة في المركز البيوميتري .

و تتضمن بطاقة التعريف البيوميترية الإلكترونية رقم التعريف الوطني إلى جانب رقم البطاقة ، و في هذا الإطار أطلقت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية **مشروع المواطن الإلكتروني** لأول مرة في الجزائر من خلال وضع رقم وطني لكل جزائري و جزائرية يكون مطبوعا على بطاقة التعريف البيوميترية يحل محل كل

الوثائق ، و الذي يختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة ، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق في مدة لا تتجاوز 30 ثانية .

فهذه الإجراءات تسهم بشكل كبير في تقليص الوثائق الإدارية المتعلقة بمختلف الملفات التي تهم المواطن إضافة إلى الملفات المتعلقة بإصدار جواز السفر و رخصة السياقة دون اللجوء إلى التحقيقات الأمنية ، و الاكتفاء ببطاقة التعريف الوطنية كبطاقة رقمية تكون صلاحيتها مدى الحياة . (بوعمامة و رقاد، 2014) [22]

د – رخصة السياقة البيوميترية الإلكترونية والبطاقة الرمادية الإلكترونية: عرف المشرع الجزائري رخصة السياقة البيوميترية بأنها:" ترخيص إداري يؤهل حائزه لقيادة مركبة ذات محرك في المسالك المفتوحة لحركة المرور، وتعد رخصة السياقة على دعامة تسمح بتسجيل المعلومات التي يحتويها هذا الملف بشكل إلكتروني، ويمكن القيام بتغيير الدعامة مع مراعاة التطورات التكنولوجية "(قانون رقم17-05، 2017)[23]

تم البدء في استخراج أول رخصة سياقة بيوميترية بالبلدية شهر جوان 2019 بناء على برقية من وزارة الداخلية والجماعات المحلية المتعلقة بتعميم إصدار الوثيقة عبر كل البلديات بعدما تم اعتمادها في بلديات مركز الولايات كمرحلة أولى لتقييم المنصة الإلكترونية والتأكد من استقرارها.

هذا بالإضافة إلى استحداث السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات، الأمر الذي يمكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم دون تحمل عناء التنقل إلى ولاية التسجيل الأصلية، إذ يتم على مستوى هذه المصلحة شطب البطاقة الرمادية التي يحوزها بائع المركبة وإصدار أخرى باسم المشتري بغض النظر عن ولاية تسجيل هذه المركبة، و ذلك بالاعتماد على السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات.

كما قامت الوزارة برقمنة وثائق البطاقة الرمادية، حيث كان يعتمد في السابق على نظام ممركز باستعمال أجهزة من نوع (HP) و نهايات طرفية (Des terminaux) موجودة في بعض الأماكن فقط (الولايات و الدوائر الإدارية بالعاصمة)، وتم حاليا استبدال ما كان متوفر من أجهزة (HP) بشبكة اتصال عن بعد (Accès à distance) مبنية بملقم يحتوي قواعد البيانات الخاصة بالبطاقات الرمادية ، تتصل به حسابات موجودة على مستوى البلديات و كذلك على مستوى الدرك الوطني الذي يستعملها في حالة التأكد و المراقبة .(عميرش، 2018،الصفحة178) [24]

هـ- التسجيل الإلكتروني للحج : شرعت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في عملية التسجيل الإلكتروني لقوائم الحج سنة 2016 و ذلك عبر كافة بلديات الوطن عبر موقع إلكتروني وذلك عن طريق فتح حساب على الموقع ، بعدما كانت عملية التسجيل بالمكاتب الخاصة بفروع تقدمها وزارة الشؤون الدينية للتسجيل في الحج .

إضافة إلى هذه المشاريع و البرامج التي تهدف إلى رقمنة مختلف العمليات الإدارية في الجماعات المحلية و خاصة البلدية نجد أيضا :

-الخدمات الإلكترونية التي يوفرها موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية : قامت الوزارة مؤخرا بتحديث الموقع لتمكينه من تقديم خدمات أكثر تطورا حيث تم بإصدار نسخة جديدة لموقع الوزارة في 02 جوان 2016. (**حديد ، و كريبط، 2017، الصفحة128**) [25]

ك- تطوير عملية الاتصالات أثناء الانتخابات : و ذلك من خلال شبكة داخلية (أنترانات) تتضمن برامج معينة يتم الاعتماد عليها أثناء الانتخابات .

ل- التراسل الإلكتروني : حيث تم تنصيب ملقم خاص بالبريد الإلكتروني يعمل على تزويد الدوائر بخدمات البريد الإلكتروني .

مما سبق يمكن القول أن المشاريع المسطرة في إطار عصرنة الجماعات المحلية جاءت لتحسين نوعية الخدمات العمومية المحلية من خلال العمل على رقمنة مختلف الوثائق الإدارية والسعي إلى إلغاء المعاملات الورقية التي تستغرق وقتا طويلا في أداء الخدمات مما يجعل المواطن في تذمر دائم على الإدارة المحلية التي تشكل محور و أساس التنمية في الدولة .

و هذا ما يدفعنا إلى البحث و التساؤل عن مدى نجاعة الخدمات العمومية الإلكترونية على المستوى المحلي و فيما تتمثل العراقيل التي تصادف تجسيدها على أرض الواقع ؟

و هذا ما سنحاول التعرف عليه في العنصر الموالي .

3-تقييم دور الخدمات العمومية الإلكترونية وجودة مخرجاتها:

أ- مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية:

1- تحسين وترقية الخدمات المقدمة

2- تخفيض التكاليف

3- التقليل من البيروقراطية ومحاربة الفساد والوساطة والمحسوبية.

ومن خلال ما سبق يمكن أن نلخص أهم مزايا وفوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية وخاصة على مستوى البلديات فيما يلي:

– تبسيط الإجراءات وتقديم خدمات بمقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية تحد من الأخطاء الإدارية وتمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمات.

– سرعة الاستجابة واحترام المواعيد، ويكون ذلك من خلال الاعتماد في تقديم الخدمات على تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة من أجل ربح الوقت و تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخير، بالإضافة إلى الاستغناء عن المعاملات الورقية و إحلال المكتب الإلكتروني عبر الشبكات الداخلية و شبكة الأنترنيت مما يؤثر إيجابيا على عمل البلديات .

بالرغم من المزايا و الفوائد التي تتحقق من خلال تطبيق و تبني أسلوب الإدارة الإلكترونية إلا أن هناك الكثير من العراقيل و المشاكل التي تحول دون تطبيق و توسيع العمل بمبادئ هذا الأسلوب بالشكل الصحيح .

فما هي أبرز المعوقات التي تحد من تجسيد مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي؟

ب– معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية :

1– المعوقات الإدارية والتنظيمية والتشريعية : (العمري، 2003، صفحة22) [26]

- سوء التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا وضعف الاهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية، وسوء التنسيق بين الإدارات الأخرى وندرة المعلومات.
- صعوبة إيجاد بيئة تشريعية و قانونية تتناسب و العمل الإلكتروني مما يتطلب جهدا ووقتا .

2– المعوقات المالية :

- تكلفة استخدام شبكة الانترنيت وقلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية و خاصة إنشاء الشبكات و ربط المواقع و تطوير الأجهزة.
- قلة الموارد المالية التي تحتاجها عمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي .

- **المعوقات البشرية والمادية:** لازالت الإدارة الجزائرية بمختلف مستوياتها تعاني من نقص الإطارات المؤهلة لاستخدام الأنظمة الإلكترونية بمقاييس عالمية وضعف البنية التحتية لشبكة الاتصالات في الإدارات وعدم تحديثها.
- عدم اقتناع بعض الموظفين والقيادات الإدارية بفكرة الإدارة الإلكترونية، وتخوفهم من التأثير على نمط عملهم وعدم قدرتهم على التخلي على أسلوب الإدارة التقليدية والتكيف مع الإدارة الرقمية إضافة إلى نقص الثقافة المعلوماتية أو ما يطلق عليها "بالأمية المعلوماتية " عند بعض العملاء وعدم الإلمام بكيفيات استخدام التكنولوجيات الحديثة ومحدودية استخدام الأنترنيت في الجزائر مقارنة ببعض الدول العربية.

المعوقات الأمنية :

- يعد الأمن المعلوماتي من أهم العوائق التي تواجه الإدارة الإلكترونية ، حيث أن هناك مجموعة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية ، و ما يترتب عنها من فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم، كما أن انعدام الثقة للزبائن في كثير من المعاملات الإلكترونية ، تعد من أبرز المعوقات الأمنية خاصة مع انتشار الفيروسات و برامج التجسس التي تهاجم أنظمة الكمبيوتر ،وكذا غياب الجانب التوعوي و نقص التشريعات لتنظيم مسائل الحماية .

5.الخاتــمة :

يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر عدة تحديات في مجالات مختلفة مما يعيق تنفيذ البرامج وتحقيق الأهداف المسطرة وفقا لمبادئ الإدارة الإلكترونية خاصة في ظل التطورات السريعة في التقنيات والتكنولوجيات الحديثة ، لذا فالدولة الجزائرية تسعى إلى تطوير مختلف هياكلها حتى تواكب مختلف التطورات التقنية ، و يمكن أن نلاحظ ذلك من خلال البرامج و المشاريع الضخمة التي تشرف عليها العديد من الوزارات كالمشاريع المسطرة من قبل وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بغرض تحسين أداء الإدارات المحلية عبر الوطن و العمل على تحسين جودة مخرجاتها و ذلك من خلال التحيين الدائم للبرمجيات و المعلومات وهذا كله من أجل الحصول على رضى العميل وتلبية احتياجاته بالشكل المطلوب.

فمن خلال الدراسة التي قمنا بها توصلنا إلى مجموعة من **النتائج** نذكر منها:

- أصبح الانتقال من العمل بالأساليب التقليدية في الإدارة إلى الأساليب الحديثة في التسيير والتواصل مع العملاء من خلال تبني مبادئ الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية في مختلف المجالات والمستويات الإدارية (إدارات مركزية أو لامركزية)، فإرساء الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية وخاصة البلديات التي تعتبر المؤسسة القاعدية الأولى والأساسية في بناء الدولة يعتبر ضروريا لتحسين أدائها وضمان جودة خدماتها.
- حققت الدولة الجزائرية قفزة نوعية وتطورا ملحوظا في استعمال التكنولوجيات والتقنيات الحديثة في التواصل مع العملاء في مختلف القطاعات ويبرز ذلك من خلال البرامج الوزارية المختلفة والتي تصب كلها في تقريب الإدارة من المواطن.

فوزارة الداخلية و الجماعات المحلية تبنت عدة مشاريع و عمليات بغرض تحسين الخدمة العمومية و عصرنة مختلف هياكلها خاصة من خلال رقمنة الوثائق و الملفات كاعتماد جواز السفر و بطاقة التعريف الإلكترونيين البيوميتريين وكذا رقمنة مختلف العمليات المتعلقة باستخراج وثائق الحالة المدنية حيث أصبح بإمكان المواطن استخراج الوثائق التي يحتاجها في ظرف وجيز في أي بلدية عبر الوطن دون التنقل إلى البلدية الأصلية .

- تجسيد مبادئ وأهداف الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية يتطلب توفير مجموعة من الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية للوصول إلى تحقيق الأهداف المطلوبة.
- هناك الكثير من المعوقات التي تحول دون التطبيق الجيد والفعال لأسلوب الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي وهذا ما يؤثر سلبا على نوعية الخدمات المقدمة.

التوصيات: من خلال النتائج التي توصلنا إليها وبهدف التغلب على المعوقات وتجاوز العقبات التي تقف أمام التطبيق السليم للإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية، نقترح مجموعة من التوصيات تتمثل فيما يلي:

- العمل على نشر الوعي الإلكتروني في كل المستويات الإدارية بداية من القادة والمديرين وكذا مختلف الأقسام والوحدات والتأكيد على ضرورة التخلي على المعاملات الورقية والأساليب التقليدية في

التعامل مع المواطن والاعتماد على التقنيات الحديثة، من خلال ترسيخ مبادئ إدارة التغيير ونشر ثقافة التجديد والتحسين بغرض مواكبة التطورات المتسارعة في المجال الإداري.

- الاعتماد على برامج التدريب والتأهيل وتحسين المستوى بغرض تمكين الموظفين من الاستعمال الجيد للأجهزة والبرمجيات الحديثة والتأقلم بشكل سهل وسريع مع التكنولوجيات الحديثة والمتطورة.

- الاستعانة بخبراء في الرقمنة وأنظمة المعلومات بغرض التحيين الدائم لمختلف البرمجيات والمواقع الإلكترونية ومختلف الخدمات الإلكترونية على مستوى البلديات من أجل زيادة الاتقان والدقة في المعلومة وتحسين مستوى الأداء والخدمات.

- ضرورة إعادة النظر في بعض القوانين والتشريعات الخاصة بالمعاملات الإلكترونية وإعادة تكييفها وفقا للإطار القانوني الذي يتلاءم مع البيئة المحلية في الجزائر، خاصة فيما يتعلق بالأسس والمعايير التي تحكم التوثيق الإجرائي للتعاملات الإلكترونية بما يضمن توفير الحماية والسرية للمعلومات الإلكترونية للمواطنين.

- الاستفادة من مختلف التجارب العالمية في مجال الاقتصاد الرقمي مع مراعاة خصوصيات البيئة الجزائرية.

- ضرورة تخصيص غلاف مالي لمتابعة وتصميم وتنفيذ المشاريع والبرامج الالكترونية وتطويرها على مستوى البلديات.

6. قائمة المراجع:

1- عبد الرحيم رحاوي ، خديجة قاسمي ،(2017)، **دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية** ،مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية ، العدد03 ،ص 107.

2- علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السالمي ،(2008) ،**الإدارة الإلكترونية** ،عمان: دار وائل للنشر، ص 32.

3- سوسن زهير المهتدي، (2011) ، **تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية** ، عمان : دار أسامة للنشر و التوزيع ، ص 25.

4- محمد محمود الطعامنة ، طارق شريف العلوش ، (2004) ، **الحكومة الإلكترونية و تطبيقاتها في الوطن العربي** ، القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، ص ص 11، 12 .

5- سمير عماري ، (2017) ، **دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي " دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية "** ، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف – المسيلة – ، ص 38.

6- أسماء شاعو ، (2018) ، **تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة الموارد البشرية "دراسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك فرع الاستكشاف ولاية بومرداس"** ، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية "تخصص إدارة الموارد البشرية " ، جامعة الجزائر 03 ، ص 27.

7- عبد النور ناجي ، (2009) ، **دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة (تجربة البلديات الجزائرية)**، مجلة دفاتر السياسة و القانون ، العدد الأول ، ص 143.

8- أحمد لكحل ، (2002) ، **دور الجماعات المحلية في مجال حماية البيئة في الجزائر** ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، جامعة الجزائر ، ص ص28، 29 .

9- عمارعوابدي ، (2005) ، **القانون الإداري –النظام الإداري** –، ط3 ،الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية ، ص 280.

10- ج ج د ش، (1967) ، **قانون رقم 67/ المتضمن قانون البلدية 24** ، الجريدة الرسمية عدد 06 بتاريخ 1967/01/18 ، ص 90.

11- ج ج د ش، (1990) ، **قانون رقم 08/90 المتضمن قانون البلدية** ، الجريدة الرسمية عدد 15 بتاريخ 1990/04/11.

12- ج ج د ش، (2011) ، **قانون رقم 10/11 المتضمن قانون البلدية** ، الجريدة الرسمية عدد 37 بتاريخ 22 يونيو 2011 ، ص 07.

13- ابراهيم بختي، (2002) ، **الأنترنيت في الجزائر** ، مجلة الباحث، العدد 01، جامعة ورقلة،ص 31.

14- أحمد بوشارب ، (2016) ، **مدى نجاعة التسيير الإداري في الجزائر باعتماد نظام الحكومة الإلكترونية** ، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير ، جامعة الجزائر 03 ، ص 253.

15- فاطنة بلقرع ، دلال بلعمري، هاجر قريشي ، (2017) ، **جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية** ،مجلة البديل الاقتصادي ، العدد 01 .

16- عبد القادر بن زعمة، (2018) ، **الحكومة الإلكترونية كأداة للتطوير الإداري بالإدارة المحلية "بلدية الجزائر الوسطى أنموذجا "** .أطروحة دكنوراه في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة الجزائر 03، ص 164.

17- رانية هدار، (2017) ، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر** .أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية ، جامعة باتنة 01 ،كلية الحقوق و العلوم السياسية ، ص 131.

18- علي لطفي ،(2007) ، **الحكومة الإلكترونية بين النظرية و التطبيق العملي** .المؤتمر العلمي السادس حول الإدارة العامة الجديدة و الحكومة الإلكترونية ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، دبي ، 09- 12 ديسمبر ، ص 03.

19- دليلة قادة ، (2017) ، **الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين الخدمة العمومية " دراسة حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية** ، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية ، جامعة الجزائر 03 ، ص 163.

20- فضيلة خلفون، رياض بوريش ، (2020) ،**تطور أداء الجماعات المحلية في الجزائر على ضوء مشروع الإدارةالإلكترونية** ،المجلة الجزائرية للأمن و التنمية ، العدد 16 ، ص 376.

21- عبد القادر بن زعمة ، (2018) ، **مرجع سبق ذكره** ، ص 165.

22- العربي بوعمامة ، حليمة رقاد ، (2014) ، **الاتصال العمومي و الإدارة الإلكترونية : رهانات ترشيد الخدمة العمومية**، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية ، العدد 09 ، ص 43.

23- ج.ج.د.ش،(2017) ، **القانون رقم 17-05 المؤرخ في 16 فيفري 2017 يعدل ويتمم القانون رقم 01-14 المؤرخ في 19 أوت 2001 والمتعلق بتنظيم حركة المرور عبر الطرق وسلامتها وأمنها**،ج ر العدد 12 الصادرة في 22 فيفري 2017.

24- حفصي عميروش ، (2018) ، **تأثير الثقافة التنظيمية على تفعيل الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية : دراسة ميدانية ببلديات إغيل علي ، آيت رزين وتازمالت (ولاية بجاية)**، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة الجزائر 03، ص 178.

25- نوفيل حديد ، و حنان كريبط، (2017) ، **الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية : دراسة تقييمية لموقع وزارةالداخلية و الجماعات المحلية** ، مجلة المؤسسة ، العدد 06 ، ص 128.

26- سعيد مهلا العمري ، (2003) ، **المنظمات الإدارية و الأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية** ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف للدراسات الأمنية ، ص22.