

تحديات رقمنة الإدارة المحلية في الجزائر  
-دراسة تحليلية لواقع نظام المعلومات الإلكتروني في البلدية-  
**The challenges of digitizing local administration in Algeria**

ريم مدوش	شوقي جدي	خالد رجم
جامعة البلديّة 2 الجزائر <a href="mailto:madoucherym@gmail.com">madoucherym@gmail.com</a> تاريخ النشر: 15 / 12 / 2021	جامعة تبسة الجزائر <a href="mailto:chawkidjeddi@gmail.com">chawkidjeddi@gmail.com</a> تاريخ القبول: 19 / 19 / 2021	جامعة سطيف 1 الجزائر* <a href="mailto:redjemkhaled@gmail.com">redjemkhaled@gmail.com</a> تاريخ الاستلام: 15 / 10 / 2021

ملخص: هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على مدى مساهمة نظام المعلومات الإلكتروني في تفعيل الممارسات الإدارية في الإدارة المحلية وذلك من وجهة نظر صانعي القرار و مستخدمي النظام، إذ حاولنا تحليل واقع النظام المعلوماتي الإلكتروني الموجود في الإدارة المحلية (بلدية النزلة ولاية ورقلة)، أما بالنسبة للفعالية فحاولنا قياسها من خلال توزيع استبيان على مستخدمي النظام والذين كان عددهم من (42) موظف، و قد توصلنا الى ان لاستخدام نظام المعلومات الإلكتروني بالبلدية أثر ايجابي على الممارسات الإدارية، إذ ان النظام يساهم في فعالية الممارسات الادارية خاصة بما يتعلق في تقديم الخدمات للمواطنين بالسرعة والدقة المطلوبة، لكن لايزال يعاني من بعض الصعوبات والسلبيات من اهمها ضعف الثقافة التكنولوجية للأفراد الناتج عن نقص التدريب اضافة إلى ضعف نظام الحماية.

الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات الإلكتروني، الإدارة الإلكترونية، الإدارة المحلية، الممارسات الإدارية.

تصنيف JEL: M31.M15

**Abstract:** The study aimed to identify the extent of the contribution of the electronic information system in activating administrative practices in the local administration from the point of view of decision makers and users of the system, as we tried to analyze the reality of the electronic information system in the local administration (Municipality of Nazla, Wilaya of Ouargla), as for the effectiveness, we tried It was measured by distributing a questionnaire to the users of the system, who numbered (42) employees, and we concluded that the use of the electronic information system in the municipality has a positive impact on administrative practices, as the system contributes to the effectiveness of administrative practices, especially with regard to providing services to citizens with speed and accuracy. required, but still suffers from some difficulties and negatives, the most important of which is the weak technological culture of individuals resulting from the lack of training, in addition to the weakness of the protection system.

**Keywords:** electronic information system, E-management, local administration, administrative practices.

**Jel Classification Codes:** M15. M31

**1. مقدمة**

أصبحت المعلومات موردا من الموارد الأساسية للنظم الاقتصادية وللمؤسسات بصورة خاصة ، فلكي تحافظ المؤسسات على البقاء و الاستمرار يلزم لها أن تجمع ، تعالج و تخزن كل ما تستطيع الحصول عليه من المعلومات التي تخدم أنشطتها، ومن هنا نشأت الحاجة إلى نظم القيام بهذه الوظائف و بث هذه المعلومات، من خلال نظم معلومات فاعله و رشيدة سواء على المستوى الكلي (الوطني) مثل أنظمة المعلومات السكانية، نظم المعلومات الصحية ، نظم المعلومات الصناعية ونظم المعلومات التعليمية.....الخ، أو على المستوى الجزئي (المؤسسات)، وعليه وجب على المؤسسات مواكبة هذا التطور و محاولة الاعتماد على الأنظمة المعلوماتية الحديثة من اجل تفعيل الممارسات الادارية، و عملية اتخاذ القرار، التي تؤثر ايجابا على الأداء.

وبناء على مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

الى أي مدى يساهم نظام المعلومات الالكتروني في تحسين الممارسات الادارية في الادارة المحلية؟

**الإشكاليات الفرعية:**

1. ما هو واقع نظام المعلومات المحوسب (الالكتروني) في الادارة محل الدراسة؟
2. كيف يساهم نظام المعلومات المعتمد في البلدية من تحسين الممارسات الإدارية؟

**الفرضيات:**

1. تتميز مكونات نظام المعلومات المعتمد بالتفاوت من حيث الحداثة اذ تتميز الاجهزة بالقدم، في حين يتوفر على برامج حديثة.
2. تساهم نظم المعلومات المحوسبة وتقنياته بالبلدية بكفاءة بالنسبة لبعض المجالات (تخفيض التكاليف والحد من البيروقراطية، في حين ليست بالمستوى المطلوب بالنسبة لبعض المجالات الأخرى (المحاسبة، الجانب التقني...).

**أهداف البحث:**

- 1- تحليل واقع نظام المعلومات الالكتروني بالبلدية؛
- 2- الوقوف على فعالية عملية الانتقال إلى الرقمنة في مصالح الحالة المدنية؛
- 3- تقييم مدى مساهمة نظام المعلومات الالكتروني في تحسين الممارسات الادارية في البلدية محل الدراسة.

**الإطار النظري:**

2. تعريف نظام المعلومات الالكتروني (المحوسب):

يمكن تعريف نظام المعلومات فنيا كمجموعة من المكونات المترابطة تهدف إلى جمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات لدعم القرار والتحكم في المؤسسة. وبالإضافة إلى دعم عملية صنع القرار، التنسيق، والسيطرة، فإنها تساعد الإدارة العليا على تحليل المشاكل والموضوعات المعقدة بتوفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب. (رجم، 2012، ص 41)

### 3. متطلبات أمن نظام المعلومات المحوسب:

يمثل الهدف من أي برنامج امن يعد لنظام المعلومات حماية المنظمة أو المنشأة المعنية بتقليل المخاطر التي قد تأثر على توافر المعلومات وسريتها وسلامتها بمستوى مقبول ومحدد. (الشراي، 2008، ص208) وعليه يجب على المؤسسة وضع قواعد السلامة وإتباع السياسات الأمنية وفق المعايير المتعارف عليها لضمان السير السليم للنظام ولضمان أمنية نظام المعلومات يجب دراسة وتحليل العناصر التالية: (Ayari, 2014,p14)

- التحكم بالوصول: إذ تمكن من التحكم بمكونات البرامج أو مكونات الأجهزة من حيث المنع أو السماح للوصول إلى مصادر الشبكة ويمكن تمثيلها بالبطاقات الذكية أو أجهزة البصمة أو يمكن أن تكون أجهزة الاتصال الشبكي؛
- إثبات الصلاحيات: وهي عملية التحقق من صلاحيات المستخدمين على مصادر الشبكة ويتم تحديد المستخدم من خلال استخدام اسمه وكلمة السر أو البطاقات الذكية ويتم بعد ذلك إعطاؤه الصلاحيات بناء على هويته.
- التدقيق: وهي عبارة عن عمليات التأكد وتتبع الصلاحيات عن طريق مراقبة الموارد والشبكة وتعتبر من أهم الأمور في مجال أمن الشبكة حيث يتم التعرف على المخترقين ومعرفة الطرق والأدوات التي تم استخدامها للوصول إلى الشبكة. (الحمادي، 2010، ص 18)

### 4. تعريف الإدارة الالكترونية

يعتبر اصل كلمة الادارة الالكترونية اشتقاق من المصالح E-Government الحكومة الالكترونية اي ان الادارة الالكترونية هي جزء من هذا الأخير(قمره النذير، 2020، ص1037)، يمكن تعريف الإدارة الالكترونية على أنها نسخة افتراضية عن الإدارة التقليدية، حيث أن الأولى تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال دون فوارق زمنية ولا مكانية، في حين الثانية تتواجد بشكل مادي في أجهزة الدولة؛ وتُعرف على أنها: "تنفيذ كافة المعاملات والخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو قطاعات الأعمال من خلال شبكات المعلومات وقواعد البيانات باستخدام وسائل الاتصال الحديثة، الأنترنت، الإنترنت، الإكسترنات والهواتف بما يدعم كفاءة وفعالية الأداء الحكومي في إطار من التفاعل بين طالب الخدمة ومقدمها". (مزغيش وليد، مولاي أحمد مدغري، 2020، ص232)

### 1.4 خصائص ومميزات الإدارة الالكترونية:

- تتميز الإدارة الالكترونية بخصائص ومميزات تجعلها في مركز أسمى من حيث الخدمات وجودتها مقارنة بالإدارة التقليدية، ويعود ذلك لانعدام أي فوارق زمنية ومكانية بين مؤدي الخدمة والمستفيد منها، ومن بين أبرز خصائص ومميزات الإدارة الرقمية ما يلي: (مزغيش وليد، مولاي أحمد مدغري، 2020، ص233)
- السرعة في الأداء: فبحلول الإعلام الآلي ومختلف أنظمتها محل العمل التقليدي المادي، أضحت الخدمة تُؤدى في وقت قياسي، حيث أن تقنيات المعلومات والاتصا تتميز بالسرعة، مما يجعل مرتفقي الإدارات يُلبون حاجاتهم في وقت قصير جدا ودون الحاجة للوجود الشخصي أحيانا؛

- الإلتقان تساهم الإدارة الالكترونية في اتقان الخدمات محل الأداء، نظرا لما تمتلكه من تقنيات آلية في مجال سير الخدمات والتصحيح الآلي للعبثات والعيثرات التي قد تحدث من خلال الأداء التقليدي للخدمات
- تخفيض التكاليف :إن استخدام الآليات التقليدية في المجال الإداري يشكل عائقا من حيث التكاليف المرتفعة، لعله أبرز مثال عن ذلك ما يتم استهلاكه من أوراق وطابعات ضف إلى ذلك تعدد الموظفين القائمين على أداء خدمة واحدة نظرا لكثافة طالبها مقابل بطئ أدائها، في حين أن الإدارة الالكترونية تساهم بشكل واضح في تخفيض التكاليف، ويظهر ذلك من خلال القيام بمختلف العمليات عن طريق الإعلام الآلي، مما يوفر المستلزمات التقليدية من أوراق وحبور ويقلل من عدد الموظفين، كما أن التقليل من استخدام الورق يعالج مشكلة حفظ وتوثيق المعاملات (الأرشيف الورقي)؛
- تجسيد الشفافية والقضاء على الفساد الإداري :إن الإدارة الالكترونية تتميز في بعض الخدمات بإمكانية أدائها دون وجود أي علاقة مباشرة بين طالب الخدمة والموظف الذي يقع عليه أداء الخدمة، وبالتالي كل ما قل الاحتكاك بين الطرفين تقل إمكانية فرص الفساد بينهما، وبالتالي القضاء نسبيا على الفساد بمختلف أشكاله بما في ذلك الرشوة والمحسوبية، كما أن الخدمات الرقمية تتيح للجميع اللوج إلى مختلف المواقع الإلكترونية الرسمية للإدارات، وبالتالي الإحاطة بكافة المعلومات والإجراءات المرتبطة بالخدمة المراد الحصول عليها، مما يؤدي إلى توفر عنصر أساسي وبارز في المعاملات الإدارية ألا هو عنصر الشفافية الإدارية؛
- بساطة واختصار الإجراءات الإدارية :تساهم الإدارة الالكترونية في تبسيط واختصار الإجراءات الإدارية المختلفة، وبالتالي القضاء على البيروقراطية تدريجيا، حيث أن الأداء الإلكتروني للخدمات الإدارية يمكن ان يقتصر الأداء على موظف واحد من خلال العودة لمختلف قواعد البيانات المعدة مسبقا والمعتمدة عليها، في حين أن الإدارة التقليدية قد تتطلب في غالب الأحيان العودة للعديد من الموظفين لأداء خدمة واحدة، نظرا لما في ذلك من تعقيد للإجراءات من استخراج الوثائق والتوقيع عليها، والتصديق، أو حتى الرجوع إلى الموظفين الأسى في الدرجة وفقا للسلطة الرئاسية؛

##### 5. دور نظام المعلومات المحوسب في تفعيل وترشيد الخدمة العمومية:

قبل التطرق إلى جملة الأدوار يجب في البداية القول أن خبراء الإدارة العامة يعرفون الخدمة العمومية على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب و الإلتزام في منح توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين، مع إدخال مفهوم نظام المعلومات المحوسب كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات بما ينتج عنه تطوير المهام و الأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الحكومية، وبذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الالكترونية، وهذا بهدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات للحكم الراشد (الشفافية الرقابة، المحاسبة روح المسؤولية، دولة الحق والقانون، سرعة الاستجابة للخدمات العامة).

(العربي بوعمامة، رقاد حليلة، 2014 ص40)

وحسب الدكتور عمار بوحوش فإنه يلخص هذه المبادئ فيما يلي: (عمار بوحوش، 2006 ص189)

- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: (Citizen oriented) – وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.
  - التركيز على النتائج: (Results oriented) حيث ينصب اهتمام الإدارة العامة الالكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة) دفعا للفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف الغاز، لتسديد الرسوم، والفواتير المطلوبة.
  - سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: أي إتاحة تقنيات الحكومة الالكترونية للجميع في المنازل والعمل.
  - تخفيض التكاليف: يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف.
  - التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.
6. بعض تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية:
- بادرت الحكومة بفضل استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية إلى:
    - إزالة شهادة الميلاد عقد خاص (S12) من ملف حيازة بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري واستبدالها بشهادة ميلاد عادية تحمل رقم 7؛
    - التقليص من مددة دراسة ملفات حيازة على البطاقة الرمادية إلى يوم واحدة في الحالات العادية وذلك بعد تعميم اصداها من طرف البلديات وهو ما يدخل ضمن تقريب الإدارة من المواطن؛
    - حذف استمارة المعلومات من ملف حيازة بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتريين بعدما تم تعميم الشبكات الإلكترونية؛
    - إلغاء اخذ البيانات البيو مترية للذين يحوزون على وثيقة بيو مترية؛
    - تخفيف الملف للذين يطلبون تجديد جواز السفر البيومتري وتقليصه فقط في جواز السفر البيومتري المنتهي الصلاحية ووصل الضرائب وصورة شمسية فقط؛
    - لأول مرة في الجزائر تسجيلات الخاصة بقرعة الحج كانت لموسم 2016 عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية؛
    - تسليم أول بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية: يوم السبت 30 جانفي 2016 في الجزائر العاصمة، بعدها تم تعميمها للذين يحوزون على جواز سفر بيومتري وذلك في سبتمبر 2016 وذلك باستعمال المعطيات الخاصة بهم التي هي في المركز الوطني للسندات والوثائق المؤمنة لإعداد بطاقاتهم وذلك بطلبها عبر موقع الوزارة. (موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية وتهيئة الإقليم)

- انطلقت منذ عام 2016 عملية التسجيل لقرعة الحج إلكترونيا، حيث شرعت في ذلك وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية على مستوى جميع بلديات الوطن دون استثناء، وهي العملية التي ساهمت في تجنب التنقل للبلديات والانتظار في الشبايك للتسجيل لقرعة الحج، كما أن النتائج يتم نشرها بالطريقة نفسها؛
- رقمنة العمليات المرتبطة بالانتخابات: تم إطلاق برنامج على مستوى جميع بلديات الوطن يهدف إلى تنظيم وضبط عملية مراجعة القوائم الانتخابية بصورة فعالة وبشكل يقضي على البيروقراطية من خلال عملية الإلغاء التلقائي لكل تسجيل مزدوج، وكذلك عملية النقل التلقائي من بلدية إلى أخرى في حالة تغيير مكان الإقامة دون الحاجة إلى اللجوء إلى البلدية محل التسجيل الأول لطالب الشطب من القائمة الانتخابية فيها. كما تم ربط البلديات بالولاية، وبالجهاز المركزي على مستوى الجزائر العاصمة في عملية حساب النتائج الانتخابية على المستوى المحلي مما يساهم في تسهيل عملية تجميع النتائج. (مزغيث وليد، مولاي أحمد مدغري، 2020، ص 238)

إن عصرنة الإدارة تحمل أبعادا اقتصادية، حيث أن الأموال الهائلة التي كانت تخصص سابقا لاقتناء الورق يمكن أن توظف في جوانب أخرى يحتاجها المواطن في مجال التنمية: فالإدارة الإلكترونية وتعميمها في البلديات أصبح ضرورة لا مهرب منها، وسيكون لها أثر إيجابي على حياة المواطنين وعلى مسار التنمية الاجتماعية والأقتصادية للبلاد، لاسيما في ظل التطورات التكنولوجية الهائلة والسريعة التي يشهدها العالم، لأن هذا التوجه بات ضروريا لتهيئة الظروف لبناء إدارة جزائرية قوية.

إن الهدف المتوخى من عصرنة ورقمنة البلديات هو الوصول إلى إدارة الكترونية، الى جانب تسهيل حصول المواطن على وثائقه في زمن وجيز، وبالمقابل لا بد أن يكون المتعاملون والمواطنون قادرين على استخدام تقنيات حديثة حتى يتجسد مشروع البلدية الإلكترونية.

## 7. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يجابه تطبيق الإدارة الإلكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر، تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل مبادرة، وعموما يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض أغلب برامج الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

1-المعوقات الإدارية: تتجه بعض الدراسات إلى تحديد، ومحاولة حصر المعوقات الإدارية في تطبيق: الإدارة الإلكترونية، وترجعها إلى الأسباب الآتية:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية؛
- عدم القيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية، من إضافة أو دمج بعض الإدارات، أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات، وتدقيق العمل بينها؛
- غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

- المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية؛
- شدة مقاومة التغيير في المنظمات الحكومية بالأخص ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي؛
- **2- المعوقات السياسية والقانونية:** تشمل هذه المعوقات ما يلي:
  - غياب الإرادة السياسية الفاعلة، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الالكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة؛
  - **3- المعوقات المالية والتقنية:** حيث تتمحور حول:
    - ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الالكترونية، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الالكتروني؛
    - قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذلك كفاءة عالية؛
    - ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية؛
    - صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت، نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد؛
    - معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة. (عاشور عبد الكريم، 2010، ص38)
  - **4- معوقات تعود لفشل النظام المعلوماتي:**
    - وهناك مجموعة من العوامل التي من شأنها أن تسبب في فشل نظام المعلومات تتمثل فيما يلي: (احمد مؤيد عطية الحياي، نجله يونس محمد المراد، 2009، ص23-24)
      - الاهتمام بالأجهزة وليس بالأهداف؛
      - عدم توافر القدرات الفنية الملائمة؛
      - النزاع بين أخصائيي ومستخدمي نظم المعلومات؛
      - عدم التخطيط لتصميم نظام المعلومات؛
      - عدم التحديد الدقيق لإمكانيات نظام المعلومات؛
      - العمل برد الفعل بدلا من العمل بالمبادرة أو المشاركة؛
      - الفشل في تهيئة الظروف المحيطة المدعمة لنجاح النظام؛
      - التقدير الخاطئ للاحتياجات المنظمة مستقبلا من المعلومات؛
      - عدم تكوين المزيج المتكامل من الأفراد والأجهزة والمعدات والإجراءات؛
    - **5- المعوقات البشرية:** ويمكن تحديدها في الآتي:
      - الأمية الالكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة؛

- غياب الدورات التكوينية، رسكلة موظفي الإدارة، والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الالكترونية؛
  - الفقر وانخفاض الدخل الفردي، أدى الى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الالكترونية؛
  - تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه) فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفقدتها (أدى إلى ازدياد حدة التفرق، وأضعف مشاريع الإدارة الالكترونية؛
  - إشكالات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الالكترونية، وحلول الآلة محل الإنسان، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الالكتروني خوفاً عن امتيازاته ومنصبه؛
- 6-التحديات الأمنية: تتمثل في:

- التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية، خوفاً عما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية ويمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الالكترونية، مثل التحويلات الالكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان، أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية، حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها؛ وجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي:

-العنصر المادي : من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات ؛

-العنصر التقني : باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات ؛

- العنصر البشري : بالعمل على تنمية مهارات ، ورفع قدرات ، و خبرات العاملين في هذا المجال لكن الإشكال الذي يحتاج إلى نقاش هو كيف يمكن تحقيق التنسيق ، والانسجام بين هذه العناصر ، في ظل التباين بين محددات كل عنصر منها ، خاصة أمام مشكل الفجوة الرقمية ، وضعف مؤشرات الجاهزية ، وتباين مستوى التقدم التقني بين دول متقدمة وأخرى نامية.

الجانب التطبيقي:

### 1. نبذة عامة حول بلدية النزلة (ورقلة)

بلدية النزلة من أكبر بلديات الجزائر تعرف بكتافها السكانية ونشاطاتها المهنية التقليدية والثقافية المتعددة والتي تستمد جذورها الغابرة من القرن السابع للهجرة، ولحسن موقعها الجغرافي فهي تعتبر نقطة تربط بين القرى الجنوبية والشمالية للمقاطعة الإدارية تقرت.

تقع بلدية النزلة شمال الصحراء أي في الشمال الشرقي للجزائر، وهي من أهم بلدان وادي ريغ يحدها شمالا كل من بلديتي تقرت وتبسست، جنوبا بلدية تماسين، وشرقا بلدية النقر، وغربا دائرة الحجيرة، إذ تربع على مساحة قدرها 132,15 كلم<sup>2</sup> و يبلغ عدد سكانها 57579 نسمة و مقسمين إلى أربعة تجمعات تجمع الرئيسي بالنزلة و التجمعات الثانوية (عين الصحراء حي الحرية، و سيدي مهدي). تضم أزيد من 342 عاملا.

2. ادوات الدراسة:

اعتمدنا في الدراسة على المقابلة مع مستخدمي النظام لتحليل واقع نظام المعلومات الموجود، إضافة إلى استعمال اداة الاستبيان لقياس مدى مساهمة نظام المعلومات الالكتروني في تحسين الممارسات الادارية.



### 3. تحليل و اقع نظام المعلومات الالكتروني في البلدية:

#### 1.3 الجانب المادي (الأجهزة): تحتوي بلدية النزلة على كل العناصر المادية المكونة للنظام (اجهزة

اعلام آلي، خادم، طابعات، مصور ضوئي، شبكة داخلية، انترنت، اكسترانت) ولكن معظمها ليس حديث أو ذو جودة عالية.

#### 2.3 البرنامج المستخدم بالحالة المدنية:

إن نظام المعلومات في مصالح الحالة المدنية يرتكز في الأساس على سجلاتها المقيدة بخط اليد ويعتبر ضابط الحالة المدنية هو المسؤول الرئيسي على هذه السجلات وهذا ما ورد في المادة 06 من الأمر 20-70 المؤرخ في: 19/02/1970، أن جميع عقود الحالة المدنية تسجل في كل من بلديات القطر في ثلاثة (03) سجلات يتكون كل سجل من نسختين وهي:

"سجل عقود الميلاد" "سجل عقود الزواج" "سجل عقود الوفاة.

وقبل أن يتم العمل بهذه السجلات توضع بمكتب رئيس المحكمة قبل بداية السنة الجديدة لترقيمها والتأشير عليها من الصفحة الأولى إلى الصفحة الأخيرة، في الفاتح من كل سنة جديدة تمسك السجلات ويكون تحرير العقود على النحو التالي: تكتب العقود في السجلات الواحد تلو الأخرى وذلك بالترتيب دون إحداث أي تشطيب أو حشر أو ترك بياض أو الكتابة بين الأسطر.

تختم السجلات في نهاية كل سنة وتحديدا في 31 من شهر ديسمبر، وتقفل من طرف ضابط الحالة المدنية، وبعد مرور شهر واحد تودع نسخة من السجلات لدى مصلحة الحالة المدنية للعمل بها، وفي نفس الوقت ترسل النسخة الثانية إلى مصلحة الحالة المدنية لدى المجلس القضائي لدائرة اختصاص البلدية.

#### 3.3 رقمنة سجلات الحالة المدنية:

نظرا لأن مصلحة الحالة المدنية تحتوي على أرشيف سجلات ذات قيمة إدارية وتاريخية كبيرة والتي تقدر بـ 3337 سجل و1371350 شهادة، فإنها اتجهت إلى رقمنة هذا الرصيد من أجل تسهيل عملية الوصول إلى السجلات وتحقيق احتياجات المواطنين في أقل وقت وجهد، ثم الحفاظ على السجلات من التلف نتيجة كثرة الاستعمال العشوائي لها والتخفيف على الموظفين.

#### 1.3.3 خطوات رقمنة سجلات الحالة المدنية:

بدأت أول مرحلة في عملية الرقمنة ابتداء في 2010 حيث قامت بلدية النزلة بـ:

- تكوين العمال المخصصين لعملية الرقمنة على استخدام الحاسوب دامت هذه الدورة حوالي 30 يوما.
- إعداد دفتر الشروط لعملية الرقمنة وإنجاز الشبكة المحلية حيث قامت بفتح مناقصة ونشرها في الجرائد اليومية.
- تكليف مصلحة الإعلام الألي للبلدية لدراسة بعض التجارب الرائدة في عملية الرقمنة سواء على المستوى الوطني أو الدولي؛
- ثم تلها المرحلة الثانية وهي مرحلة اختيار البرنامج فبعد فتح الأظرفة ومقارنة العروض تم اختيار برنامج الذي أعدته مؤسسة MEDIA GIGA، وتمثل الأسباب في انتقاءه فيما يلي:

- ان البرنامج يتوافق مع المواصفات الموضوعة في دفتر الشروط الخاصة بعملية استخراج وثائق الحالة المدنية؛
  - أن البرنامج ثنائي اللغة – عربي فرنسي؛
  - سهولة استخدام البرنامج وقابليته للتعديل والتحديث؛
  - يحتوي البرنامج على مجموعة من المقاييس التي تساعد مستخدميه على رقمنة السجلات بطريقة جيدة وسليمة وتمثل فيما يلي:
- 1-وحدة المسح والرقمنة (MODULE DE NUMERISATION)؛
  - 2-وحدة التوجيه للعقود المرقمنة (MODULE D 'INSERTION)؛
  - 3-وحدة الحجز (MODULE DE SAISIE)؛
  - 4-وحدة التثبيت والحفظ النهائي (MODULE DE VALIDATION)؛
  - 5-وحدة المراقبة والبحث (MODULE DE CONTROLE ET DE RECHERCHE)؛
  - 6-وحدة الإدارة والإحصاء للعقود المرقمنة؛
  - 7-وحدة التحويل والتحكم في حجم الوثائق؛

أما المرحلة الثالثة فهي مرحلة تطبيق البرنامج، حيث انطلقت في 16 أبريل 2011، أين سخرت بلدية النزلة كل الشروط المادية والبشرية لإنجاح عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية.

#### 4.3 أهم السياسات الأمنية المتبعة لحماية النظام:

توفر البلدية العديد من أساليب الحماية للأنظمة المعلومات والمتمثلة في:

- وجود مضاد للفيروسات بالخوادم؛
  - توفير رقم سري خاص بكل مستعمل للنظام لوحده؛
  - غرفة الخوادم تحتوي على أجهزة التبريد؛
  - منع إدخال حامل المعلومات (Flash Memory) بالحواسيب لأي سبب من الأسباب.
4. الاستبيان: تتضمن الاستمارة مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالموضوع، حيث تتكون الاستمارة في قسمها الأول من مجموعة من الأسئلة التي توضح خصائص عينة البحث من سن، الجنس، مستوى تعليمي، وعدد سنوات الخبرة، حيث تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين المختصين في الموضوع وقد تمت صياغة أبعاد الاستمارة على أساس المحوريين التاليين:

**المحور الأول:** فعالية نظام المعلومات الالكتروني بالبلدية ويتكون من 20 سؤال؛

**المحور الثاني:** مدى استفادة الموظفين من تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المتعلقة بالقرارات والممارسات الإدارية 11 سؤال.

وقد كانت الإجابات على كل فقرة مكونة من 03 إجابات غير موافق، موافق بدرجة متوسط، موافق. حيث تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة بالبلدية، وهم الموظفين الخاصين بنظام المعلومات الالكتروني وعددهم 47 موظف وموظفة، وتم استرجاع 42 استمارة، أي بنسبة استجابة 89.36%.

#### 1.4 تحليل نتائج الاستبيان:

سوف نتطرق في هذا الجانب إلى النتائج المتحصل عليها من عملية التحليل الإحصائي، وقد استعملت الأدوات التالية:

- التوزيع التكراري، والنسب المئوية للمتغيرات الديمغرافية؛
- المتوسط الحسابي المرجح، والانحراف المعياري؛
- معامل الارتباط Sperman.

#### 1.1.4 نتائج المحور الأول: فعالية نظام المعلومات الالكتروني بالبلدية

##### الجدول (1): نتائج المحور الأول

المحور الأول: فعالية نظام المعلومات الالكتروني بالبلدية		المقيا س	غير موا فق	موافق بدرجة متوسط	مواف ق	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الاتجاه
<b>البعد الأول: الأجهزة</b>								
1. يعتمد نظام المعلومات الحالي بشكل أساسي على الحاسوب	التكرار	1	14	27	2.62	0.53	موافق	
	النسبة %	2.4	33.3	64.3				
2. المعدات المستخدمة حاليا تتناسب وطبيعة العمل، وتوفر القدرة اللازمة للتشغيل	التكرار	7	18	17	2.24	0.72	موافق بمتوس ط	
	النسبة %	16.7	42.9	40.5				
3. تعتبر المعدات المستخدمة حاليا من أفضل وأحدث تكنولوجيا متوفرة في السوق	التكرار	18	20	4	1.67	0.65	موافق بمتوس ط	
	النسبة %	42.9	47.6	9.5				
4. القدرة التخزينية للأجهزة المستخدمة مناسبة وتؤدي أغراض الحفظ بكفاءة	التكرار	7	27	7	1.95	0.66	موافق بمتوس ط	
	النسبة %	16.7	64.3	16.7				
5. تتميز المعدات المستخدمة بالمرونة الكافية بحيث يمكن تعديل استخدامها	التكرار	9	22	9	1.90	0.79	موافق بمتوس ط	
	النسبة %	21.4	52.4	21.4				
<b>البعد الثاني: الشبكات</b>								
1. يستخدم النظام الحالي لتبادل ونقل المعلومات شبكة اتصال محوسبة محلية مرتبطة بجميع الدوائر والبلديات في	التكرار	15	14	10	1.74	0.91	موافق بمتوس ط	
	النسبة %	35.7	33.3	23.8				

الجزائر							
غ موافق	0.70	1.50	5	11	26	التكرار	2. يستخدم النظام الحالي لتبادل ونقل المعلومات شبكة اتصال محوسبة محلية مرتبطة بجميع الأقسام بالبلدية
			11.9	26.2	61.9	النسبة %	
موافق بمتوس ط	0.85	1.74	10	12	19	التكرار	3. سرعة تدفق المعلومات في الشبكة والتي لها علاقة بالعتاد المستعمل من كوابل قوة الخادم (server) لها أثر على التعامل مع الموقع الالكتروني
			23.8	28.6	45.2	النسبة %	
موافق بمتوس ط	1.38	1.93	10	11	20	التكرار	4. شبكة الاتصالات المستخدمة لنقل البيانات والمعلومات كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة في الوقت المناسب
			23.8	26.2	47.6	النسبة %	
موافق بمتوس ط	0.93	1.76	12	10	18	التكرار	5. يتم الاستناد إلى قاعدة بيانات مركزية في الحصول على المعلومات
			28.6	23.8	42.9	النسبة %	
<b>البعد الثالث: البرامج</b>							
موافق بمتوس ط	0.81	1.86	11	14	17	التكرار	1. تتميز البرامج المستخدمة بتمكين أكثر من مستفيد بالاتصال معا في وقت واحد
			26.2	33.3	40.5	النسبة %	
غ موافق	0.93	1.64	9	13	16	التكرار	2. تمكن البرامج المستخدمة من التبادل المرن للمعلومات بين مستخدمي النظام
			21.4	31	38.1	النسبة %	
موافق بمتوس ط	0.86	1.88	13	11	18	التكرار	3. تساعد البرمجيات المستخدمة في التقليل من استخدام الورق في المراسلات بين الدوائر والأقسام المختلفة
			31	26.2	42.9	النسبة %	
موافق بمتوس ط	0.95	1.86	14	10	16	التكرار	4. تتميز البرامج بكشف أي أخطاء عند إدخال البيانات وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء
			33.3	23.8	38.1	النسبة %	

**البعد الرابع: السياسات الأمنية**

موافق بدرجة متوسطة	0.86	1.81	12	10	20	التكرار	1. تقوم المؤسسة بوضع قواعد خاصة بحماية امن المعلومات ومعاينة الموظفين المخلين بها
			28.6	23.8	47.6	النسبة %	

متوسطة بدرجة موافق	0.89	2.02	17	9	16	التكرار	2. فصل وظيفة مراقبة النظام عن وظيفة إدخال المعلومات (أي الذي يدخل المعلومات ليس نفسه هو من يراقب النظام)
			40.5	21.4	38.1	النسبة/٪	
متوسطة بدرجة موافق	0.81	1.86	10	17	14	التكرار	3. تقوم المؤسسة بالتحديث المستمر والصيانة الوقائية للنظام (الأجهزة والبرامج)
			23.8	40.5	33.3	النسبة/٪	
غ موافق	0.74	1.52	6	10	26	التكرار	4. يوجد زيارات دورية للصيانة الوقائية تقوم بها المؤسسة المنتجة للنظام
			14.3	23.8	61.9	النسبة/٪	
متوسطة بدرجة موافق	0.91	1.71	12	7	22	التكرار	5. توفر المؤسسة برمجيات لحماية الشبكة من الاختراق
			28.6	16.7	52.4	النسبة/٪	
متوسطة بدرجة موافق	0.83	1.85				المجموع: المحور الأول	

المصدر: اعداد الباحثين بناء على مخرجات spss

#### 2.1.4 مناقشة المحور الأول:

##### ◀ الأجهزة:

الفقرة الأولى: من الجدول رقم (1)، نلاحظ أن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات الفقرة الأولى كان 2.62 بانحراف معياري قدر بـ 0.72، وهو ما يدل على أن الأغلبية متفقون على اعتماد نظام المعلومات الحالي على الحاسوب.

الفقرة الثالثة: نلاحظ أن الانحراف المعياري قدره 0.65 من الجدول رقم (1)، والمتوسط الحسابي المرجح لإجابات الفقرة الثالثة كان 1.67 وهو ما يدل على موافقة العينة بدرجة متوسطة على توفر البلدية على معدات ذات تكنولوجيا متطورة.

الفقرة الخامسة: من الجدول رقم (1)، نلاحظ أن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات الفقرة الخامسة كان 1.90 بانحراف معياري قدر بـ 0.79، وهو ما يوافق الإجابة السائدة [موافق بدرجة متوسطة]، على أن الأجهزة مرنة بشكل كافي وعدم قابليتها للتعديل.

### ◀ الشبكات:

**الفقرة الثانية:** من الجدول رقم (1)، نلاحظ أن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات الفقرة الثانية كان 1.50 بانحراف معياري قدر بـ 0.70، وهو ما يوافق الإجابة السائدة [غير موافق]، مما يدل على أن النظام الحالي لا يستخدم لنقل المعلومات شبكة اتصال مرتبطة بجميع الأقسام بالبلديات.

**الفقرة الثالثة:** من الجدول رقم (1)، نلاحظ أن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات الفقرة الثالثة كان 1.74، بانحراف معياري قدر بـ 0.85، وهو ما يوافق الإجابة الغالبة [موافق بدرجة متوسطة]، مما يدل على أن العينة ليست راضية بشكل كلي على أن تدفق المعلومات له أثر على التعامل مع الموقع الإلكتروني.

### ◀ البرامج:

**الفقرة الأولى:** من الجدول رقم (1)، نلاحظ أن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات الفقرة الأولى كان 1.86، بانحراف معياري قدر بـ 0.81، وهو ما يوافق الإجابة الغالبة [موافق بدرجة متوسطة]، مما يدل على أن اختلاف المستجوبين في الإجابة على هذه الفقرة.

**الفقرة الثانية:** من الملاحظ أن المتوسط الحسابي المرجح لهذه الفقرة هو 1.64، ذلك ما يوافق الإجابة الغالبة [غير موافق]، مما يدل على أن البرامج المستخدمة لا تمكن من تبادل المعلومات بين مستخدمي النظام.

**الفقرة الثالثة:** من خلال الجدول رقم (1)، يتضح أن العينة موافقة بدرجة متوسطة على هذه العبارة، أي بين موافق ومعارض على أن البرمجيات تساعد على التقليل من استخدام الورق في المراسلات بين الدوائر والأقسام.

### ◀ السياسات الأمنية:

**الفقرة الأولى:** تدل الفقرة الأولى على تعارض المستجوبين في الآراء، وذلك على أن المؤسسة تقوم بوضع قواعد خاصة بحماية أمن المعلومات ومعاقبة المخلين بذلك.

**الفقرة الثانية:** تشير الفقرة الثانية إلى ما يدل على تعارض آراء المستجوبين حول وظيفة فصل مراقبة النظام عن إدخال المعلومات فقد صوت بذلك (40.5%)، بينما عارض (38.1%)، ويدعم ذلك أن المتوسط الحسابي 2.02 والذي يشير إلى الاتجاه موافق بشكل متوسط ونسبة (21.4%) بالرفض المطلق.

**الفقرة الخامسة:** في هذه الفقرة كانت نسبة المتوسط الحسابي المرجح 1.71 وانحراف معياري قدر بـ 0.91، وهي نسبة توافق الإجابة السائدة [موافق بدرجة متوسطة]، على أن المؤسسة توفر برمجيات لحماية الشبكة من الاختراق.

3.1.4 نتائج المحور الثاني: مدى الاستفادة من نظم المعلومات الالكتروني في تحسين الممارسات الإدارية

الجدول (02): اجابات افراد العينة على المحور الثاني

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط المرجح	موافق بشكل متوسط	غير موافق	المقياس	مدى الاستفادة من نظم المعلومات الالكتروني في تحسين الممارسات الإدارية
موافق	0.66	2.60	9	4	التكرار	1. يساعد نظام المعلومات على تحسين الممارسات الإدارية
			21.4	9.5	النسبة/	
موافق	0.70	2.55	9	5	التكرار	2. يساعد نظام المعلومات على تخفيض تكاليف العمل
			21.4	11.9	النسبة/	
موافق بمتوسط	0.85	2.26	12	8	التكرار	3. توجد استفادة ملموسة من نظام المعلومات في اتخاذك للقرارات في مجال عملك
			28.6	19	النسبة/	
موافق بمتوسط	0.84	2.21	11	11	التكرار	4. تساعد نظم المعلومات على سرعة وصول المعلومات والتوجهيات من الرؤساء للمرؤوسين
			26.2	26.2	النسبة/	
موافق بمتوسط	0.79	1.76	20	13	التكرار	5. المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات تتناسب القرارات المتخذة
			47.6	31	النسبة/	
موافق بمتوسط	0.89	1.71	15	15	التكرار	6. التقارير التي يوفرها نظام المعلومات الحالي تعتبر شاملة بالنسبة للمشكلة محل القرار
			35.7	35.7	النسبة/	
موافق بمتوسط	0.79	1.90	19	12	التكرار	7. يوفر النظام لك معلومات في الوقت المناسب لصنع قرار معين
			45.2	28.6	النسبة/	
موافق بمتوسط	0.89	2.21	10	10	التكرار	8. تساعدك البرامج والأجهزة على إرسال واستقبال المعلومات بسهولة
			23.8	23.8	النسبة/	
موافق بمتوسط	0.84	2.23	11	7	التكرار	9. تساعدك نظم المعلومات المحوسبة في تلبية خدمات وطلبات المواطنين بسرعة والدقة المطلوبة.
			26.2	16.7	النسبة/	
موافق	0.74	2.50	9	6	التكرار	10. يساهم استخدام نظام المعلومات

			21.4	14.3	النسبة/	المحوسب في رفع كفاءة الممارسات الإدارية.
موافق بمتوسط	0.79	2.20				المجموع:

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss

#### 4.1.4 مناقشة المحور الثاني:

الفقرة الأولى: من الجدول رقم (02)، نلاحظ أن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات العينة على الفقرة الأولى كان 2.60 بانحراف معياري قدره 0.66، وهو ما يوافق الإجابة بالأغلبية بالموافقة أن نظام المعلومات المحوسب يساعد على تحسين الممارسات الإدارية.

الفقرة الثانية: من الجدول رقم (02)، نلاحظ أن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات العينة على الفقرة الأولى كان 2.55 وهو ما يوافق الإجابة بالموافقة على سؤال هذه الفقرة.

الفقرة الخامسة: من الجدول رقم (02)، أرى بأن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات المستجوبين هو 1.76، بانحراف معياري قدره 0.79، وهي نسبة تتوافق مع الإجابة [موافق بدرجة متوسطة] على المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات المحوسب تتناسب مع نوع القرارات التي المتخذة.

الفقرة السابعة: أرى بأن المتوسط الحسابي المرجح لإجابات المستجوبين هو 1.90، وهو ما يندرج تحت الإجابة [موافق بدرجة متوسطة]، على أن النظام الحالي يوفر معلومات في الوقت المناسب لصنع قرار ما، أي أن المستجوبين في تعارض بين موافق ورافض ومحايد على هذه العبارة.

الفقرة العاشرة عشر: يتفق الموظفون على أن استخدام نظام المعلومات المحوسب يساهم في رفع كفاءة الممارسات الإدارية وذلك نسبة إلى المتوسط الحسابي المرجح 2.50.

#### 5.1.4 نتائج الارتباط بين المحور الأول والمحور الثاني حسب معامل سبيرمان

الجدول (03): الارتباط بين المحور الأول والمحور الثاني حسب معامل سبيرمان

المحور الثاني: مدى الاستفادة من نظم المعلومات الالكتروني في تحسين الممارسات الإدارية		
المحور الأول: فعالية نظام المعلومات الالكتروني بالبلدية	Correlation Coefficient	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000
**معامل الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01		
المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج spss		



وفق الجدول رقم (03) أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.01$ )، بين نظام المعلومات الالكتروني بالبلدية (أجهزة، شبكات،...) ومدى الاستفادة منها في تحسن الممارسات الإدارية (\*\*828)، وقيمة معنوية (0,000)، مع ذلك فان نتائج الاجابات على الاستبيان تبين أن نظام المعلومات الالكتروني المعتمد بالبلدية مقبول بدرجة متوسطة، وكذلك محدودية نتائجه بالنسبة للممارسات الإدارية و قلة فعاليته، لذلك فقد أظهرت نتائج المقابلة نية متخذي القرار و القائمين على نظام المعلومات الالكتروني بالبلدية على محاولة تطوير هذا النظام و معالجة الثغرات الموجودة و تحسينها و ذلك بغية تحسين الممارسات الإدارية و تقديم خدمات عمومية أكثر جودة و سرعة و كفاءة.

## 5. الخلاصة

حاولنا في هذه الدراسة ابراز اهمية نظام المعلومات المحوسب (الالكتروني) ودوره في بيئة عمل المؤسسات الحكومية، وبالخصوص الإدارة المحلية اذ ان الوزارة الوصية تسعى الى عصنة الانظمة الادارية للوصول الى ادارة الكترونية فعالة لجميع الممارسات الادارية من اجل توفير خدمة ذات جودة للمواطنين، ولكن لا تزال هناك عدة عراقيل تحول دون للوصول الى الفعالية المطلوبة، وهذا ما توصلنا اليه في دراستنا التي قمنا بها في بلدية النزلة المقاطعة الإدارية تقرت-ورقلة،- حيث أن البلدية تحوز على نظام معلومات الكتروني ذو كفاءة متوسطة من ناحية مكوناته، لكن من ناحية الفعالية فنقول انه قد ساهم الى حد ما في تحسين الممارسات الادارية وخاصة الخدمات المقدمة للمواطنين، وعليه يمكن تلخيص اهم النتائج فيما يلي:

- يساهم نظام المعلومات الالكتروني في البلدية في تحسين الممارسات الادارية من خلال الدقة والسرعة في الأداء لكن لم يصل للفعالية المطلوبة؛
- ساهم نظام المعلومات الالكتروني بالبلدية في توفير الخدمات للمواطنين بالسرعة والدقة المطلوبة، مع انه هناك العديد من الأخطاء على مستوى وثائق الحالة المدنية ناتجة عن سوء في الرقمنة (خاصة عملية الارشفة الالكترونية للوثائق)؛
- أن النظام الحالي في البلدية نظاما متوسط الفعالية في إنتاج المعلومات اللازمة لصنع القرارات، لذلك فهو يؤثر على سرعة أداء العمل بشكل ملحوظ، ولا يغطي المجالات والتطبيقات كافة لجميع مصالح البلدية (مثلا لا يتوفر على برامج الصفقات، الأجور والرواتب، الفواتير...)، إذا فهو لا يعتبر نظاما متكامل؛
- ضعف قاعدة البيانات اذ انها لا تحتوي على كل المعلومات التي تساعد على اتخاذ القرارات (ضعف التحديث، تكرار المعلومات، ضياع المعلومات...)
- لا توجد شبكة تربط بين أقسام ومصالح البلدية للقيام بالمهام وتسهيل الاتصال؛
- كثرت الأعطال التي يتعرض لها النظام سواءا في الشق المادي او البرمجي يؤثر بشكل كبير على فعالية النظام وهذا ما يؤثر ايضا على الممارسات الادارية بشكل سلبي، بالإضافة الى طول مدة اكتشاف وتصحيح الأعطال على مستوى النظام؛
- نقص الدورات التكوينية للموظفين الخاصين بمجال نظام المعلومات الالكتروني؛
- عدم الالتزام بالسياسات الأمنية، وغياب الرقابة؛

- عدم وعي مستخدمي نظام المعلومات الالكتروني بأهمية الحماية الالكترونية للنظام (الامن الالكتروني)، خاصة وان قاعدة البيانات تحتوي على معلومات شخصية للمواطنين وتعتبر حساسة وسرية؛
- غياب التخطيط السليم لعملية الانتقال نحو تطبيق رقمنة السجلات؛
- نظام المعلومات المحوسب يتطلب العمل على التخفيف من شدة مقاومة التغيير الذي أفرزته الثقافة التقليدية للإدارات الحكومية، لان هذه المقاومة من قبل الموظفين من شأنها أن تجعل نظام المعلومات الالكتروني لا يحقق الأهداف المرجوة منه.

## 6. المراجع

1. خالد رجم (2012)، أثر نظام معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين، دراسة حالة مؤسسة شي علي، مذكرة ماجستير، جامعة ورقلة.
2. فؤاد الشراي، (2008)، نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع عمان – الأردن.
3. Ayari amani, (2014), audit de sécurité du système informatique de MTIC " mémoire de mastère professionnel « Nouvelles Technologies des Télécommunications et Réseaux » Université virtuelle de Tunis.
4. علي حسن أحمد الحمادي، (2010)، أنموذج مقترح لإدارة امن المعلومات والاتصالات في ظل البيئة الشبكية، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الكويت.
5. قمره النذير، (2020)، مساهمة الادارة الالكترونية في محاربة الفساد الاداري، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، جامعة باتنة، المجلد 7 العدد 1.
6. مزغيش وليد، مولاي أحمد مدغري، (2020)، رقمنة الإدارة الجزائرية أي فعالية؟ \_ الإدارة المحلية نموذجا\_، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الخامسة حول: أداء المؤسسات في ظل الاقتصاد الرقمي، جامعة ورقلة.
7. العربي بوعمامة، رقاد حليلة، (2014)، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية – جامعة الوادي.
8. عمار بوحوش، (2006)، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت.
9. موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية وتهيئة الإقليم، [www.interieur.gov.dz](http://www.interieur.gov.dz)، consulté : (le25/04/2020 à 14h00)
10. عاشور عبد الكريم، (2010)، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة.
11. احمد مؤيد عطية الحياي، نجله يونس محمد ال مراد (2009)، مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية ودورها في الإبداع والتميز، المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة العلوم التطبيقية الخاصة إدارة منظمات الأعمال: التحديات العالمية المعاصرة، الأردن.