عصرنة الإدارة المحلية"مقاربة لترشيد الخدمة العمومية"

ملال مختارية،

ط.د في السياسات العامة المحلية،
شعبة العلوم السياسية،جامعة الدكتور مولاي الطاهر،سعيدة.الجزائر

تحت إشراف :الدكتور جمال زيدان

Abstract

The local administration is a branch of the public administration, which is concerned with the local affairs of the citizens, subject to the same transformations Changes in the theoretical and applied field of public administration, especially at the beginning of the third millennium, and the technological developments in the world. Has contributed to the introduction of modern alternatives in the performance of public services quantitatively, qualitatively and temporally within the framework of what is known as electronic management In line with the developments in the field of management, Algeria has adopted the applications of electronic management at the level of its local administration, especially municipalities And what they represent as local administrative units closest to the Algerian citizen In this article, we will present a vision on the modernization of local administration in accordance with the approach of rationalizing the public service, based on the fundamental essence of achieving citizen satisfaction and gaining confidence in the direction of management.

Keywords: Electronic management. Municipality.Public service. Citizen.

الملخص

تعتبر الإدارة المحلية احد فروع الإدارة العامة، التي تهتم بالشؤون المحلية للمواطن على المستوى الإقليمي، وبالتالي فهي تخضع لنفس التحولات و التغيرات التي يشهدها المجال النظري و التطبيقي للإدارة العامة خاصة مع مطلع الألفية الثالثة وما يعرفه العالم من تطورات تكنولوجية ،ساهمت في طرح بدائل حديثة على صعيد أداء الخدمات العمومية كميا،نوعيا و زمانيا في إطار ما يعرف بالإدارة الالكترونية. و تماشيا مع التطورات في مجال الإدارة اعتمدت الجزائر تطبيقات الإدارة الالكترونية على مستوى إدارتها المحلية لاسيما البلديات وما تمثله كوحدات إدارية محلية الأكثر قربا من المواطن الجزائري. و عليه سيتم في هذا المقال تقديم رؤية حول عصرنة الإدارة المحلية وفقا لمقاربة ترشيد الخدمة العمومية القائمة على جوهر أساسي مفاده تحقيق رضا المواطن وكسب ثقته اتجاه الإدارة.

الكلمة المفتاحية:*الإدارة الالكترونية*.البلدية. الخدمة العمومية.*المواطن*.

المقدمة :

شهد العالم تغيرات وتطورات ارتبطت بظهور التكنولوجيات الحديثة، حيث مس هذا التغيير والتطور جميع المجالات،المرتبطة بأداء الخدمة العمومية و تسيير المرافق العامة الاقتصادية، الاجتماعية و الإدارية هذه الأخيرة التي سعت مع مطلع الألفية الثالثة إلى تبني و تعزيز مبادئ إدارة الجودة الشاملة و ترشيد أداء الخدمة العمومية من خلال استخدام التكنولوجيات الحديثة على صعيد العمليات الإدارية وفق المدخل البنيوي الوظيفي في إطار ما يعرف بالإدارة الالكترونية التي خلقت نقلة نوعية في العمل الإداري التقليدي الذي كان مبنيا على الإدارة الالكترونية، مع العلم أن القطاع الخاص كان سباقا في استخدام تطبيقات هذه الأخيرة والتي تعني على حد تعبير الباحثة اميناتا بال Aminata BAL

" l'usage des technologies de l'information et de la communication(TIC), et en particulier de l'Internet en tant qu'outil visant à mettre en place une administration de meilleure qualité "[1]

فحوى هذا التعريف أن الإدارة الالكترونية تنبني على استخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال الحديثة من اجل تسهيل و ترقية أداء الخدمات العامة للمواطن وهي بذلك"عملية ديناميكية مستمرة لتحسين انجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصالات وفي مقدمتها شبكة الانترنت".[2]مع العلم ان تطبيقها يشمل مستويات الإدارة العامة المركزية واللامركزية أو ما يعرف بالإدارة المحلية.

فالجزائر مثل غيرها من الدول وبحكم تأثرها بالتغيرات الحاصلة في مجال الإدارة ولتحقيق خدمة عمومية ترقى إلى تطلعات المواطنين انتهجت هذا المسار من خلال إستراتيجية تجعل من الإدارة المحلية إدارة تتميز بأسلوب العصرنة بحكم أنها أكثر احتكاكا بالمواطن المحلي و الادرى بشؤونه واهتماماته.هذا من جهة ومن جهة ثانية لتحسين الخدمة العمومية وفقا لمبدأ الرشادة في التسيير. من هذا المنطلق يستوجب البحث في هذا المقال طرح الإشكال التالي: **إلى أي مدى استطاعت الإدارة المحلية الجزائرية تحقيق الرشادة في الخدمة العمومية وفقا لإستراتيجية الإدارة الالكترونية؟**

وللإجابة على هذه الإشكالية سوف يتم تقسيم مادة موضوع الدراسة إلى المحاور التالية:

المحور الأول: آليات عصرنة الإدارة المحلية

المحور الثاني: الخدمة العمومية على مستوى البلدية في الجزائر وفقا لمبادئ الإدارة الالكترونية

المحور الثالث: معوقات عصرنة الإدارة المحلية في الجزائر

1- المحور الأول: آليات عصرنة الإدارة المحلية

يقصد بعصرنة الإدارة عملية التكيف مع التغيرات الحاصلة على مستوى البيئة الداخلية و الخارجية من خلال تبني وسائل وأساليب تسيير حديثة، قائمة على ثقافة جديدة تحكمها التكنولوجيا وتحويل المعرفة إلى خدمات ترقى إلى تطلعات المواطن وتنال رضاه.[3]

فالمواطن الجزائري كثيرا ما عان من مشاكل البيروقراطية وكثرة الوثائق الإدارية وضياع للوقت والتكلفة والأخطاء التي تمس الوثائق الإدارية، على

[1] Aminata BAL , Quelques réflexions sur l'administration électronique, **Revue française d'administration publique**, n°110, (2004),p 3.

[2] - ياسين سعد غالب ،**الإدارة الالكترونية**، عمان:(دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع)، 2010، ص 27.

[3] - فتيحة فرطاس ، "عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين"، **مجلة الاقتصاد الجديد**، المجلد 02، العدد15، (2016)، ص 313.

مستوى مؤسسات الوحدات المحلية بما فيها البلدية، الأمر الذي جعل من التغيير والانطلاق في بوادر المكتب الالكتروني أمرا ضروريا من اجل تقديم خدمة عمومية ذات جودة وبتكلفة اقل.هذا ما أدى إلى إدخال الإدارة الالكترونية إلى الإدارة المحلية وفقا لآليات تتمثل في :

1-الآليات القانونية:

إن التحول من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الالكترونية يتطلب مجموعة من النصوص القانونية والتنظيمية الجديدة تتماشى مع هذا التحول، والتي تعتبر الأرضية التي يبنى عليها مشروع الإدارة الالكترونية، إضافة إلى استخدام مفاهيم جديدة للقرارات الإدارية والعقود الإدارية، خصوصا مع ازدهار ما يسمى بالتجارة الالكترونية[4].

ولهذا كان ضمن برامج مشروع الجزائر الالكترونية 2013 **برنامج تطوير التشريعات:** والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية وتطوير التشريعات. حيث صدر قانون رقم 15-04 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق أوّل فبراير سنة 2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني،[5] تتويجا للعديد من النصوص التنظيمية التي سبقت صدوره على مستوى قطاع وزارة الداخلية اين ظهرت عدة قوانين وتنظيمات خاصة بالوثائق البيومترية ومنها:

-القانون رقم 03 - 14 مؤرخ في 24 ربيع الثاني عام 1435 الموافق لـ 24 فبراير سنة 2014، يتعلق بسندات ووثائق السفر.[6]

-القرار مؤرّخ في 9 ذي القعدة عام 1431 الموافق 17 أكتوبر سنة 2010، يحدّد المواصفات التقنية لمستخرج عقدا الميلاد الخاص باستصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر.

-القرار مؤرّخ في أوّل صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني.

-القرار مؤرّخ في أوّل صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة2011، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني.

-القرار مؤرخ في 22 جمادى الثانية عام 1432 الموافق 25 مايو سنة 2011 يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر.

2-الآليات السياسية:

تتمثل في وجود الإرادة السياسية من طرف النخبة الحاكمة لتبني مشروع الإدارة الالكترونية، فان التزام القيادة السياسية الحاكمة بالجهود الرامية إلى عصرنة الإدارة المحلية تعتبر من العناصر الأساسية لنجاح الإدارة الالكترونية على مستوى هياكل الإدارة العامة،[7]. وهذا ما جاء في سياق الإصلاحات السياسية والإدارية لسنة 2011، والتي باشرها رئيس الجمهورية الحالي عبد العزيز بوتفليقة في ضرورة العمل على محاربة كل مظاهر البيروقراطية و الإداري وتقديم

---

[4]- طارق المجذوب ، **الإدارة العامة والوظيفة العامة و الإصلاح الإداري**، الطبعة 01، (بيروت:منشورات الحلبي الحقوقية، 2005)، ص 923.

[5]-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، البرلمان ،قانون 04/15 ،صادر في 2015/02/01 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الالكتروني،(**الجريدة الرسمية**،العدد 6 الصادر يوم(2015/02/10)،ص6.

[6]-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، ،قانون 03/14 ،المؤرخ في 2014/02/24 يتعلق بسندات و وثائق السفر،**الجريدة الرسمية**،العدد 16 ،الصادرة في (2014/03/23)،ص4.

[7]- حماد مختار ،" تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية"، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر يوسف بن خدة، (2006-2007)، ص 18.

خدمات ترقى لرضا المواطن، من خلال عصرنة المرفق العام و تيسير تقديم الخدمة العمومية للمواطن.

3-الآليات البشرية:

يشكل المورد البشري مقوما أساسيا في التنظيم الإداري بحكم أنه العامل المحوري الذي يتأثر بالتغييرات التي تطرأ على التنظيم و المؤثر فيها على حد سواء ، مما يستوجب أن يكون هذا المورد على مستوى الإدارة جاهزا ومتلائما مع التطورات لاسيما مع التطور التكنولوجي في وسائل الإعلام و الاتصال و الذي اقتحم مجالات العمل الإداري، فالأمي في بداية القرن الواحد والعشرين هو الذي لا يعرف استخدام المعلوماتية في حياته الخاصة والمهنية، فالإدارة العامة لابد عليها من محو هذه الأمية لنجاح مشروع الإدارة الالكترونية وبناءا على هذا عمدت الجزائر من خلال مشروع الجزائر الالكترونية برنامج قائم على تنمية الكوادر البشرية، وهذا من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية، بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الالكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل، التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية، والتي تشارك في مشروع الحكومة الالكترونية، بهدف القدرة على الإدارة والتسيير حسب الاختصاص.[8] فالإدارة الالكترونية لا تدير نفسها بل تحتاج إلى قدرات بشرية كفوءة تحسن استخدام الكمبيوتر والتكنولوجيات الحديثة، وللخروج من بوتقة الموظف التقليدي إلى العصري لابد من إعداد برامج وخطط للتدريب وتأهيل الموظفين على مستوى البلدية لتقديم خدمات ذات جودة.

4-الآليات التقنية والتكنولوجية:

لا يمكن عصرنة قطاع الإدارة المحلية دون وجود الوسائل التكنولوجية والتقنيات الحديثة التي يحتاجها المكتب الالكتروني لتقديم الخدمات للمواطنين.وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية، والتي يقصد بها الجانب المحسوس في الإدارة الالكترونية من تأمين أجهزة الحاسب الآلي وربط شبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها وتامين وسائل الاتصال الحديثة[9]. بمعنى أن الإدارة لابد أن تعمل على تطوير شبكات الاتصالات لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الانترنت.بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسوب آلي ومعدات وأنظمة البيانات والبرامج وتوفير خدمات البريد الرقمي.وهذا ما جاء في محتوى مشروع الجزائر الالكترونية تحت مسمى **برنامج التطوير الفني**.

5- الآليات المالية:

يحتاج أي مشروع إلى موارد مالية لإنجاحه وتوفير كل مستلزمات هذا المشروع ، فالانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية يتطلب موارد مالية هائلة لإنجاح هذا التحول.

المحور الثاني :الخدمة العمومية على مستوى البلدية في الجزائر وفقا لمبادئ الإدارة الالكترونية:

لقد أضحى بمكان و الجزائر تلج الألفية الثالثة، ضرورة ترشيد و تحسين أداء الخدمة العمومية على مستوى جماعاتها المحلية و في مقدمتها البلدية ، كوحدة إقليمية قاعدية قريبة من المواطن منوطة بتلبية حاجياته بأسرع وقت و أحسن جودة و أقل تكلفة، وهذا لا يتأتى في ظل إدارة تقليدية شابها مع العقود الزمنية الأخيرة مظاهر سلبية في التسيير الإداري كالمحسوبية والفساد والبيروقراطية وغيرها، بالإضافة إلى تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية التي أضحى استعمالها في معالجة المعلومات وفي مجال الإدارات بصفة عامة والإدارة المحلية بصفة خاصة يؤدي دورا متميزا في تقديم الخدمات

[8]- فتيحة فرطاس ، مرجع سابق، ص 317.

[9]- محمد سمير أحمد ، **الإدارة الالكترونية**، (عمان:دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009)،ص،ص 71-72.

بكل كفاءة وفعالية[10]. وللحديث عن الخدمة المقدمة في البلدية وفقا لنظام الإدارة الالكترونية ، لابد من التطرق لأهم المبادئ التي تبنى عليها.

أولا:مبادئ الإدارة الالكترونية:

تتلخص مبادئ الإدارة الالكترونية الحكومية حسب الدكتور عمار بوحوش في الآتي:[11]

1-تقديم أحسن الخدمات للمواطنين:تهدف الإدارة الالكترونية إلى تقديم خدمات للمواطنين بشكل لائق وبمواصفات تتفق مع الجودة.وهذا الاهتمام يتطلب خلق بيئة مناسبة للعمل تتنوع فيها المهارات والكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيات الحديثة.

2-التركيز على النتائج:ونقصد بهذا المبدأ اهتمام الإدارة الالكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع، لان المواطن لاتهمه فلسفة العمل أو الشعارات البراقة بقدر ما يهمه الواقع العملي من خلال الخدمات المقدمة له من العمليات الالكترونية.

3-سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع:أي العمل على توفير تقنيات الحكومة الالكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات مما يسهل على المواطن إمكانية التواصل مع الإدارة العامة في أي وقت وأي مكان.

4-تخفيض التكاليف:وذلك من خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

5- التغيير المستمر:المبدأ الأساسي في الإدارة الالكترونية التي تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء بهدف كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.[12]

ثانيا :الخدمة العمومية على مستوى البلدية :

تعتبر البلدية الركيزة الأساسية للتنظيم المحلي والجماعة القاعدية الأكثر قربا من المواطن، والأعلم بانشغالاته أكثر من الجهات المركزية، كما تعد مكانا لممارسة المواطنة وإطارا للمشاركة في تسيير الشؤون العمومية من طرف المواطنين.[13] ولهذا عمدت السلطات إلى وضع مشروع الجزائر الالكترونية (2008-2013)، كإستراتيجية لتطبيق مبادئ الإدارة الالكترونية على مستوى الإدارات العمومية. وبما آن البلدية تعتبر إدارة عمومية فقد خضعت لنظام العصرنة وفقا لنظام الإدارة الالكترونية، بغية تقديم خدمات أفضل للمواطن تجعل علاقته بالإدارة المحلية مبنية عل الثقة و تعزز قيم المواطنة؛ في هذا إطار دشنت أول بلدية الكترونية بالجزائر يوم 14 مارس 2011، بالمقر الفرعي الإداري لحي 500 مسكن بباتنة، وبحضور وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال **موسى بن حمادي، أين** أصدرت أول شهادة ميلاد (خ12) مستخرجة بطريقة الكترونية في بضع ثوان فقط على مستوى الشباك الالكتروني.

وهذه التقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى المقر الرئيسي للحالة المدنية، هذه البلدية الالكترونية الممثلة كتجربة رائدة تستطيع

---

[10]- محمد الهادي محمد ، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**، الطبعة 01، (عمان:دار الشروق للنشر، 1989)، ص 48.

[11]- عمار بوحوش ، **نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين**،(بيروت: دار الغرب الإسلامي، 2006)، ص 189.

[12]- عبد الكريم عاشور ،"دور الإدارة الالكترونية في ترييد الخدمة العمومية في الوم أ والجزائر"،رسالة ماجستير في العلوم السياسية العلاقات الدولية،جامعة منثوري،قسنطينة،2009،ص 15.

[13]-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،البرلمان، القانون رقم11-10، المؤرخ في 22جوان 2011، المتعلق بالبلدية، **الجريدة الرسمية**، العدد37، الصادرة في (03 جويلية 2011).

أيضا إصدار في نفس الظروف شهادات الزواج والوفاة.[14]

بالإضافة مشروع **المواطن الالكتروني**[15] الذي أطلقته وزارة الداخلية في أواخر سنة 2013، ولأول مرة في الجزائر والذي يختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الالكترونية وفق نظام الكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق في مدة لا تتجاوز 30 ثانية.وهذا من شانه تخفيف معاناة المواطن مع الوثائق المستخرجة من مصالح البلدية ، كما تم تعميم استخراج مختلف وثائق الحالة المدنية مثل :شهادات الميلاد رقم 13، على مستوى بلديات القطر الوطني بداية 2014،حيث يمكن للمواطن المقيم ببلدية غير البلدية المولود بها استخراج شهادة الميلاد الخاصة به مكان التواجد الجغرافي للبلدية.

وقد شهدت سنة 2015 تسريع وتيرة عصرنة الإدارة المحلية بقصد ترشيد الخدمة العمومية، من خلال جملة من التدابير تمثلت في تخفيف آجال منح جواز السفر البيومتري، حيث تم تداول أول جواز سفر بيومتري الكتروني بداية من تاريخ 5يناير سنة 2012.وبطاقة التعريف الوطنية البيومترية وهي بطاقة رقمية تكون مدة صلاحيتها مدى الحياة. وتتمثل هذه التدابير في صدور مرسوم تنفيذي في جويلية 2015، يتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية، بهدف التخفيف من حجم الإجراءات الإدارية. حيث ألزم هذا المرسوم الولايات والدوائر والبلديات والوزارات ومختلف الإدارات العمومية التابعة لها بعدم الاشتراط من المواطن تقديم وثائق الحالة المدنية مثل :مستخرجات عقود الميلاد والزواج والوفاة، وهذا بعد ربطها بسجل وطني آلي للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية والجماعات المحلية.

وفي ذات السياق، تم إحداث إجراء جديد يمكن من خلاله للمواطن استخراج بطاقة التعريف البيومترية من البلدية عوضا من مصالح الدائرة ،حيث تم تخصيص لهذا الغرض عدة مكاتب على مستوى مصلحة البيومتري : وهي مصلحة تابعة لمكتب التقنين والشؤون العامة،وضعت حيز الخدمة الأرضية تطبيقا لتعليمات وزير الداخلية والجماعات المحلية ،وفقا لما جاء في البرقية رقم **23532** المؤرخة في **2015/11/04**.مجهزة بكل الوسائل الضرورية التي تساعد الموظفين على أداء مهامهم.ومس هذا الإجراء كذلك جواز السفر البيومتري والبطاقة الرمادية.

ناهيك عن خدمات جديدة تتمثل في طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الالكترونية للأشخاص المتحصلين على جواز السفر البيومتري ، حيث بإمكانهم طلبها مباشرة عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، دون التنقل إلى مصلحة الوثائق البيومترية.[16] وهذا يدخل في إطار مشروع البلدية الرقمية التي سيتم إحداثها في الجزائر مطلع 2018،حيث سيكون هناك اعتماد نظام رقمي يسمح للمواطن بتقديم طلبه المتعلق باستخراج بطاقة التعريف البيومترية أو جواز السفر دون التنقل إلى مصالح البلدية.

فبالنظر في مبادئ الإدارة الالكترونية وبالخصوص مبدأ تقديم أحسن الخدمات للمواطنين وإسقاطها على البلدية في الجزائر ،نرى أن مازالت هناك مشاكل في هذا السياق،وهذا راجع إلى عدة عراقيل وقفت

[14]- موقع بوابة المواطن ، شوهد يوم 02-11-2017، الساعة 15:00 في:http://www.elmouwatin.dz

[15]- العربي بوعمامة ، رقاد حليمة، "الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، **مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية** ،جامعة الوادي، العدد09،(ديسمبر 2014)، ص 43.

[16]-موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية ، شوهد يوم :03-11-2017،الساعة 22 :00 في: http://www.interieur.gov.dz

حاجزا أمام عصرنتها مما انعكس سلبا على رشادة الخدمة العمومية.

3 - المحور الثالث:معوقات عصرنة الإدارة المحلية في الجزائر

رغم ولوج الجزائر في عالم الإدارة الالكترونية إلا انه مازالت تعاني الإدارة العامة على مستوى المحلي من معوقات تقف حاجزا أمام تحقيق بلدية الكترونية رقمية تتوفر فيها كل معايير الرشادة في تقديم الخدمة العمومية ومن بين هذه المعوقات مايلي:

1-المعوقات البشرية:

يعد العنصر البشري من أهم المقومات التي تقود إلى نجاح الإدارة الالكترونية على مستوى الإدارة المحلية، إلا أن النقص في عدد الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية أصبح أمرا تعاني منه أغلب الدول النامية [17]. والجزائر مثل غيرها من الدول النامية تواجه هذا المشكل على مستوى البلدية في ظل غياب المورد البشري المؤهل لتقديم خدمات عمومية ترقى لتطلعات المواطن، خاصة بعد تبني سياسة التوظيف القائمة على أساس عقود ما قبل التشغيل جعل الكم يغلب على النوع.بالإضافة إلى نقص الدورات التدريبية على كيفية استخدام تقنيات الإدارة الالكترونية.حيث احتلت الجزائر المرتبة 132 من مجموع 182 دولة في مؤشر رأس المال البشري حول جاهزية الدول للحكومة الالكترونية حسب مؤشرات الأمم المتحدة.[18]

2-المعوقات التقنية:

- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم قنوات التواصل عبر الانترنت،
- عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسساتها.
- وجود اختلاف المواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة بالربط بينها.
-غياب الوعي لدى موظفي الإدارة المحلية في الحفاظ على الأجهزة الالكترونية باعتبارها ليست ملكه الخاص.
-محدودية تدفق خدمات الانترنت بالإدارة المحلية مما يشكل عائقا في تقديم الخدمات للموطنين.

3- المعوقات الاجتماعية والثقافية:

تتصل بالقيم والعادات الاجتماعية والثقافية السائدة في المجتمع ،فالمواطن الجزائري في ظل رداءة الظروف الاجتماعية المتعلقة بالبطالة والفقر ونقص الإمكانيات لا يكون لديه اهتمام بمجتمع المعلومات وليس ضمن أولوياته.

*إضافة إلى انتشار الأمية الالكترونية في المجتمع الجزائري، حيث بقي المواطن الجزائري دائما في النظرة التقليدية القائمة على التوجه إلى البلدية لاستخراج الوثائق الإدارية بالرغم من إمكانية التعامل عن بعد عبر شبكة الانترنت والمواقع المخصصة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية.أي عدم وجود ثقافة معلوماتية لدى المواطن الجزائري مما شكل فجوة رقمية.

4- المعوقات المالية:

إن مشروع الإدارة الإلكترونية يتطلب أموال ضخمة من أجل توفير الوسائل اللازمة، وصيانة الأجهزة التي تتعطل، وجلب التكنولوجيات الحديثة، لكن من المتعارف عليه ان البلدية الجزائرية معظمها تعرف عجزا في الميزانية وتبقى مواردها المالية تعتمد بدرجة كبيرة على دعم الدولة، وهذا ما يشكل عائقا

---

[17]- محمد السيد القزاز بدر ، **الإدارة الالكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري**، (الإسكندرية : دار الفكر الجامعي، 2016)، ص 408.

[18]- عبد الله، حاج سعيد "**تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر**"، **مجلة الإنسان والمجال**، معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية، المركز الجامعي نور البشير بالبيض/العدد 02، (أكتوبر 2015)، ص 25.

أمام عصرنة الإدارة المحلية خاصة في ظل الأزمة المالية التي تعيشها الدولة.

5- المعوقات الإدارية :

- عشوائية التخطيط بدلا من الاعتماد على خطط واستراتيجيات محكمة تساعد على مواجهة التحديات الحاصلة والتغيرات السريعة في مجال التكنولوجيات الحديثة بالإضافة إلى عدم وجود تنسيق بين مختلق الإدارات العمومية.

-عدم وجود قيادة إدارية رشيدة ولديها قناعة بالتمسك بنمط الإدارة البيروقراطية بدلا من الفلسفة الجديدة للمكتب الالكتروني.

.بالإضافة إلى عوائق تشريعية قائمة على عدم وجود بيئة عملية الكترونية محمية وفقا لأطر قانونية.

الخاتمة:

تهدف الإدارة الالكترونية بالدرجة الأولى للاستجابة لتطلعات المواطنين وتقديم الخدمة وفقا لمبادئ الحكم الراشد القائمة على :المشاركة، الشفافية، حكم وسيادة القانون، حسن الاستجابة، التوافق، المساواة وخاصة في تكافئ الفرص، الكفاءة والفعالية، المساءلة والمحاسبة، الرؤية الإستراتيجية.وهذا ما سعت إليه الجزائر في إطار عصرنة الإدارة المحلية من خلال تقديم خدمات للمواطنين على مستوى البلدية تتطلع لاهتمامات المواطن المحلي وتخفف عليه عبء الإجراءات الإدارية وتحقق له جودة في الخدمات المقدمة،وهذا من شأنه تعزيز قيم المواطنة وتفعيل التنمية التي يعد معيار الخدمة العمومية مؤشرا هاما في تحديد مدى تحقيق هذه الأخيرة من عدمه.وقد بلغت الجزائر خطوات مهمة في هذا المجال إلا أن هناك مجموعة من العراقيل التي تقف أمام تحيق الرشادة في الخدمة العمومية.

التوصيات :

من خلال هذه الورقة العلمية سيتم اقتراح مجموعة من التوصيات وتتمثل في :

- تعزيز الدورات التدريبية لموظفي الإدارة المحلية (البلدية) في مجال استخدامات تكنولوجيا المعلومات.
- ضرورة قيام حملات توعية، وتقديم شرح للمواطن حول أي خدمة الكترونية جديدة تتم على مستوى البلدية، وذلك من قبل وسائل الإعلام والجمعيات الثقافية، أي الوعي الالكتروني.
- ضرورة مشاركة القطاع الخاص في تمويل والاستثمار من اجل تحسين البنية التحتية للشبكات والاتصالات والقيام بعمليات صيانة الأجهزة.
- وضع ترسانة قانونية جيدة تتماشى مع التغيرات الحاصلة في مجال تطبيقات الإدارة الالكترونية.

قائمة المراجع

1.النصوص القانونية:

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،البرلمان، قانون رقم11-10، المؤرخ في 22جوان 2011، المتعلق بالبلدية، **الجريدة الرسمية**، العدد37، (03 جويلية 2011).
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، ،قانون 03/14 صادر في 2014/02/24، المتعلق بسندات ووثائق السفر ،**الجريدة الرسمية**،العدد16، (2014/03/23)
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون 04/15 صادر في 2015/02/01 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الالكتروني،**الجريدة الرسمية**،العدد 6 الصادر يوم (2015/02/10).

2. الكتب

- السيد القزاز بدر محمد ، **الإدارة الالكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري**، الإسكندرية :(دار الفكر الجامعي، 2016).

- المجذوب طارق ، **الإدارة العامة والوظيفة العامة والإصلاح الإداري**، ط1،بيروت: (منشورات الحلبي الحقوقية ،2005) .
- بوحوش عمار ، **نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين**، بيروت: (دار الغرب الإسلامي2006).
- سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية، عمان:(دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،2010).
- محمد سمير أحمد،**الإدارة الالكترونية**،(عمان:دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009).
- -محمد محمد الهادي،**تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها** ،ط01،(عمان:دار الشروق للنشر،1989).

3. الدوريات:

- **باللغة العربية**
- العربي بوعمامة، رقاد حليمة، "الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، **مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية**، جمعة الوادي،العدد09، (ديسمبر 2014).
- حاج سعيد عبد الله، "تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر"، **مجلة الإنسان والمجال**، معهد العلوم الإنسانية والاجتماعية، المركز الجامعي نور البشير بالبيض، العدد 02،(أكتوبر 2015).
- فرطاس فتيحة،" عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين"، **مجلة الاقتصاد الجديد**، المجلد 02، العدد15، (2016).

باللغة الأجنبية:

- Aminata BA , Quelques réflexions sur l'administration électronique, **Revue française d'administration publique**, n°110,(2004) .

4-الرسائل الجامعية:

- حماد مختار، "تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها **في الدول العربية**"، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر يوسف بن خدة، 2006-2007.
- 14- عاشور عبد الكريم،"دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الوم أ والجزائر"،رسالة ماجستير في العلوم السياسية العلاقات الدولية،جامعة منثوري،قسنطينة،2009.

5. المنشورات الإلكترونية

- موقع بوابة المواطن،شوهد في 2017/11/02 في: http://www.elmouwatin.dz
- موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية ،شوهد يوم 2017-11-03،الساعة22:00 في: http://www.interieur.gov.dz