الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية

العراقيل و الحلول

(دراسة ميدانية على عينة من بلديات ولاية البليدة)

أسامة أحمد مسعود،
تحت تأطير
د : رابح الله عبد القادر،
جامعة البليدة 2 علي لونيسي

ملخص :

هدف هذا البحث لدراسة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية الجزائرية من خلال رصد أربعة أبعاد كبرى تتعلق بهذا الموضوع ألا وهي: الاتجاهات العامة للموظفين نحو الإدارة الالكترونية، و التغيرات الملاحظة بعد تطبيق الإدارة الالكترونية، والصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية، وأخيرا الحلول المقترحة من طرف الموظفين لتجاوز هذه الصعوبات. قمنا باستخدام استبيانا اشتمل على 11 بندا طبق على 38 موظفا من عمال المصالح البيومترية المكلفة باستخراج بطاقة التعريف و جواز السفر البيومتريين في ستة بلديات من ولاية البليدة و هي : (بني تامو – بوعرفة – الشريعة - البليدة– الشفة – أولاد يعيش)، وبعد تفريغ البيانات توصلنا إلى رضا وتأييد المواطنين لتطبيق الإدارة الإلكترونية،وأن هناك عدة تغييرات أحدثها تطبيق الإدارة الإلكترونية، كما توصلنا إلى ترتيب أهم العوائق التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية وأنسب السبل لتجاوز هذه المعوقات.

الكلمات المفتاحية : الإدارة العمومية الجزائرية، الإدارة الإلكترونية، وجهات نظر الموظفين، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية .

Résumé :

Le but de cette recherche est d'étudier la réalité de l'application de la gestion électronique dans l'administration publique algérienne en contrôlant quatre grandes dimensions liées à ce sujet: les attitudes générales des employés envers l'administration électronique, les changements observés après l'application de l'administration électronique, les difficultés, et en fin les solutions proposé par les fonctionnaires de l'administration électronique pour surmonter ces obstacles

Nous avons utilisé un questionnaire qui comprenait 11 items, qui a été appliqués à 38 employés des services biométrique chargés d'établir les cartes d'identité et passeports biométrique au niveau de 6 communes de la wilaya de Blida qui sont :(Béni Tamou , Bouarfa ,Chréa ,Blida , Chiffa ,OuledYaich). Après analyse des données nous avons conclus ce qui suit : Nous avons trouvé un niveau élevé

de satisfaction et de soutien des citoyens pour mettre en œuvre l'administration électronique, et que plusieurs changements ont été apportés après l'application de l'administration électronique. Nous avons détecté aussi les principaux obstacles à l'application de l'administration électronique et les moyens appropriés pour surmonter ces obstacles.

Motsclé : Administration publique algérienne ; Administration électronique ; Points de vue des employés ; Obstacles a l'application de l'administration électronique .

1-الإشكالية :

لقد كثر الحديث في الآونة الأخيرة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية، كما أن تطبيق هذه الأخيرة نتج عنه تغييرات في إجراءات التعامل مع المواطن الجزائري، لكن مع الإقرار بالتحسينات الموجودة في الواقع و الإيجابيات الملموسة لا نستطيع الجزم بأن الإدارة الإلكترونية قد حققت أهدافها و تجاوزت كل الصعوبات، خاصة وأن الجزائر في أول تجربتها في هذا المجال، فالإدارة الإلكترونية كما عرفها (أبو مغايض 2005م) « تعني تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية في الإدارة . و هذا يعني تحويل الدورة المستندية الورقية في المنظمة إلى دورة إلكترونية، وهذا ما يطلق عليه العمل الإلكتروني أو في الإدارة بلا أوراق، وتتعدى فكرة الإدارة الإلكترونية مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة، واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة » (العريشي،2008).كما تعرف الإدارة الإلكترونية للوثائق أو ما يعرف ب (GED) حسب (Liebert, 2008،Leroy،Desbestes)على أنها : « مجموعة من البرامج المشاركة في مختلف مراحل تجهيز الوثيقة، و بالتالي فهذا النظام يهدف إلى إدارة وتنظيم جميع الوثائق التي تنتجها الشركة «، فالإدارة الإلكترونية إذا تعني تحويل المعاملات الورقية التقليدية إلى معاملات إلكترونية وهذا يختصر على المواطن و الدولة عدة أمور من أهمها : إزالة المركزية كما كان سابقا أين يجب التنقل إلى الولاية الأم لاستخراج وثيقة الميلاد، توفير مكاتب الأرشيف، السرعة في وصول المعلومة، حماية المعلومات من القرصنة تكون بوسائل حديثة كالبرمجيات مثلا، و هذا مكسب للدولة و للمواطن بصفته المتعامل المباشر مع هذه المصالح الإدارية.

و في هذا السياق توصل بعض الباحثين إلى أن العمليات اليدوية غير التكنولوجية ما زالت تحتل مكانة كبيرة في الإدارة المحلية هذا إضافة إلى النقص الكبير في الوسائل التكنولوجية الحديثة بالإضافة إلى غياب الدورات التكوينية والتدريبية للموظفين، كما وجد

أن التكنولوجيات الحديثة تساعد الجماعات المحلية على التخفيف من الإجراءات الإدارية وأداء المهام بفعالية و سرعة ومرونة و شفافية إضافة إلى تقريب الإدارة من المواطن ورفع العوائق البيروقراطية .(بلحمري سمية،2013)، وفي دراسة أخرى حول «واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية « حالة الجزائر «، توصل الباحث إلى أن مشاريع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية تتباين من دولة إلى أخرى لاختلاف الإمكانات المادية والبشرية المتوفرة لديها، كما توصلت الدراسة إلى أن مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر يعد من المشاريع التنموية الكبرى التي توليها السلطات أهمية بالغة، بهدف اللحاق بركب مجتمعات المعرفة، كما توصلت إلى أنه رغم اهتمام الجزائر بالحكومة الإلكترونية، يلاحظ قصور في مجال البنية التحتية و غياب الوعي الثقافي والمعرفي لدى المواطنين بمزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية إلا أن الدراسة أغفلت تقديم رؤية مستقبلية للحكومة الإلكترونية بالدول العربية و الجزائر .(شريف بسام2011.)، وفي نفس الصدد قام للسبيعي (2005) بإنجاز دراسة حول « إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها « و توصلت الدراسة إلى توفر الإمكانات المادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور بدرجة متوسطة، و توفر الإمكانات البشرية بدرجة قليلة، وتوفر المتطلبات الإدارية بدرجة متوسطة، و من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور اختلاف الإجراءات الإدارية داخل الإدارة العامة للمرور، و غياب الحافز المادي وعدم وجود بنية تحتية متكاملة .(عبد العزيز فهد المغيرة.2010).

في النصف الثاني من تسعينيات القرن العشرين بدأت مشاريع إنشاء الحكومة الإلكترونية في العديد من الدول المتقدمة، أما بالنسبة للدول العربية فقد بدأت تظهر بوادر التجارب الأولى في بداية القرن الحادي و العشرين و هذا في كل من مصر وإمارة دبي والأردن وسوريا، وسرعان ما اقتنعت الدول العربية الأخرى بمميزات و فوائد هذا المشروع مما دفع إلى تبني الفكرة، والجزائر واحدة من هذه الدول التي تحاول تنفيذ هذا المشروع على أرض الواقع حتى تتمكن من الاستفادة من الإيجابيات التي يمنحها هذا المشروع، سواء على مستوى الحكومة أو على مستوى المتعامل، حيث أطلقت من خلال وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام والاتصال أحد الملفات الكبرى وهو مشروع برنامج الجزائر الإلكترونية 2008-2013 الذي تم التشاور فيه مع المؤسسات و الإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين العموميين و الخواص والجامعات و مراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، إذ شارك أكثر من 300 شخصا في طرح الأفكار ومناقشتها خلال 16 شهرا و قد تم تحديد مجموعة من الأهداف الرئيسية لهذا المشروع و هي : 1- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطن وأن تكون متاحة للجميع وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي يسعى من

خلالها إلى الحصول على وثائق و معلومات .2- التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية. 3- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.4- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا و المساهمة كذالك في تجسيد مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة على أرض الواقع، وكذا تحقيق السياسة الوطنية الحوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن . 5- حماية مجتمعنا و بلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة والعابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتنفيذ وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها. 6- القضاء على معاناة المواطن من جوانب الحياة اليومية، فالإدارة الإلكترونية توفر عن المواطن مشقة التنقل لاستخراج وثائقه أو لاستفسارات حول انشغالاته . (بن حامد.2013).

فأهمية هذا البحث تكمن في تحديد النقائص الموجودة و محاولة تقليصها بالقدر المتاح ومعرفة متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية، لكن الملاحظ أن وجهات نظر العمال نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية مختلفة بل ومتناقضة في بعض الأحيان، فمنهم من يرى أن الخلل في الإدارة الإلكترونية نفسها بدليل عدم اكتمال تطبيقها، ومنهم من يقول بضرورة تكافل الجهود والتنسيق بين الجهات المعنية بتطبيق الإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى وجوب وعي المواطن بمثل هذه الإدارات، ومنهم من يؤكد على أن هناك مشكل كبير يكمن في غياب التكوين و يعتبره نقطة مهمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية. و انطلاقا مما سبق يمكننا طرح التساؤلات الآتية :

- ما هي الاتجاهات العامة للموظفين نحو تطبيق الإدارة الالكترونية ؟
- ما هي التغيرات الملاحظة بعد تطبيق الإدارة الالكترونية؟
- ما هي الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العمومية ؟
- كيف يمكن تجاوز معيقات تطبيق الإدارة الالكترونية من وجهة نظر موظفي الإدارة العمومية الجزائرية؟

2-أهداف البحث :

- الاطلاع على اتجاه الموظفين العام نحو الإدارة الإلكترونية ويتضمن هذا الهدف أهداف الجزئية تتمثل في الاطلاع على درجة رضا المواطنين وتأييدهم لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- التعرف على التغيرات الملاحظة بعد تطبيق الإدارة الالكترونية كدرجة تقليص الإجراءات الإدارية و القضاء على البيروقراطية و توفير الوقت للموظف لإنجاز أعمال إضافية و مستوى تفويض المدراء للموظفين لاتخاذ القرارات وتخفيض مستوى الضغط على الموظفين وغيرها.
- التعرف على أهم الصعوبات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية من وجهة نظر الموظفين.

- كشف السبل التي تمكن من تجاوز المشاكل التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية من وجهة نظر الموظفين .

3- أهمية البحث :

- تتماشى أهداف الدراسة الحالية مع توجه الحكومة الجزائرية إلى الإدارة الإلكترونية وإدراجها ضمن جدول أعمالها للإدارات العمومية وخاصة الجماعات المحلية منها .
- تسهم هذه الدراسة في تحديد النقائص الموجودة ومحاولة تقليصها بالقدر المتاح بفضل كشف متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية .
- تبرز أهمية الدراسة الحالية بفعل قلة الدراسات الميدانية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية في الجزائر مما يجعل هذا العمل أكثر من ضرورة في الوقت الراهن باعتبار أنه سيثري المكتبة الجزائرية ويمهد الطريق لباحثين آخرين لتناوله بالدراسة خاصة في مجال علم النفس العمل و التنظيم. فقد نجد بعض البحوث التي تناولت موضوع الإدارة الالكترونية من منظور تقني (إعلام ألي) أو موضوع اقتصادي وإداري (العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم الإدارة) ولكن قل من تناوله من منظور العلوم النفسية.

4- الإطار المنهجي :

4-1-منهج الدراسة :

لقد تم تبني المنهج الوصفي في هذه الدراسة لكونه يتماشى مع طبيعة البحث وأهدافه، حيث قمنا بالرجوع للدراسات السابقة في الموضوع وبناء استبيان معتمدين على دراسة الدراسة الاستطلاعية وبعض الدراسات السابقة. وبعد تطبيق الاستبيان على 38موظفا من بلديات البليدة واسترجاع الاستمارات قمنا بتفريغ البيانات وتحليلها كميا بالاستعانة بالأدوات الإحصائية المناسبة وكيفيا بمقارنة النتائج التي توصلنا عليها بنتائج دراسات سابقة.

4-2-مجتمع و عينة البحث :

مجتمع البحث هو كل من بلديات (بوعرفة – بني تامو – الشريعة - البليدة– أولاديعيش – الشفة) التي تقع في ولاية البليدة، وقد قمنا باختيار عينة البحث المتكونة من38موظفا مقسمة على البلديات الستة وكلها من نفس المصلحة (البيومترية) المسؤولة عن استخراج بطاقة التعريف و جواز السفر البيومتريين.

4-3-أدوات جمع البيانات :

بغرض الاستبيان رجعنا إلى الدراسة الاستطلاعية وكذا لبعض الدراسات السابقة كدراسة (العاجز،2011) والتي عنوانها « دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية» و كذا دراسة (المسعودي، 2010) و التي عنوانها « معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري و موظفي الموارد البشرية».

ينقسم الاستبيان الذي قمنا بإعداده إلى 5 محاور هي :

أ-المحور الأول: متعلق بالمعلومات الشخصية وتتضمن : الجنس- السن – الحالة الاجتماعية – المستوى التعليمي – سنوات الخبرة – المستوى الوظيفي.

ب- المحور الثاني: **اتجاه الموظفين العام نحو الإدارة الإلكترونية ويتضمن 3 بنود:**

- اتجاه الموظفين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية (البند 1)
- رضا المواطن على تطبيق الإدارة الإلكترونية (البند 2)
- تأييد تطبيق الإدارة الالكترونية (البند 3)

ت- التغيرات الملاحظة بعد تطبيق الإدارة الالكترونية ويتضمن 7 بنود :

- تقليص الإجراءات الإدارية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية (البند 4)
- مساهمة الإدارة الإلكترونية في القضاء على البيروقراطية (البند 5)
- توفير الوقت للموظف لإنجاز أعمال إضافية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية (البند 6)
- تفويض المدراء للموظفين لاتخاذ القرارات في العمل في ظل الإدارة الالكترونية (البند 7)
- تخفيض مستوى الضغط على الموظفين بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية (البند 8)
- زيادة أوقت فراغ الموظفين في العمل في ظل الإدارة الالكترونية (البند 9)

ث-أهم الصعوبات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية من وجهة نظر الموظفين. ويتضمن سؤالا واحدا (السؤال 10)

ج-السبل التي تمكن من تجاوز المشاكل التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات العمومية الجزائرية من وجهة نظر الموظفين. ويتضمن سؤالا واحدا (السؤال 11)

تتم الإجابة على الاستبيان بالاختيار بين بديلين هي نعم أو لا حيث تعطى علامة 1 للإجابة بلا و 0 للإجابة بنعم .

- الخصائص السيكومترية لأدوات جمع البيانات :

أولا : حساب الثبات

البعد	معامل الثبات عن طريق ألفا	معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية
تطبيق الإدارة الإلكترونية	0.63	0.23
الإيجابيات	0.84	0.72
العراقيل	0.30	0.18
الدرجة الكلية	**0.82**	**0.54**

الملاحظ من خلال الجدول أن قيم الثبات عن طريق ألفا كرونباخ تراوحت بين 0.84 لبعد الإيجابيات و اما بعد العراقيل فقد كانت القيمة 0.30، وقدت جاءت الدرجة الكلية للإستبيان ب 0.82 .

الملاحظ من خلال الجدول أن قيم الثبات عن طريق التجزئة النصفية تراوحت بين 0.72 لبعد الإيجابيات، و0.18 لبعد العراقيل، وقدرت الدرجة الكلية للاستبيان ب 0.54.

ثانيا : حساب الصدق

البعد	معامل الصدق	مستوى الدلالة
تطبيق الإدارة الإلكترونية	0.66	0.01
الإيجابيات	0.74	0.01
العراقيل	0.35	0.05

الملاحظ من خلال الجدول أن قيمة صدق الإتساق الداخلي لبعد فعالية الإدارة الإلكترونية كانت 0.66 دالة عند 0.01، أما بعد الإيجابيات فقد كانت 0.74 دالة عند 0.01، و فيما يخص بعد العراقيل فقد كانت قيمته 0.35 دالة عند 0.05 .

6- مناقشة نتائج البحث :

6-1-اتجاهات الموظفين العام نحو الإدارة الإلكترونية:

- اتجاه الموظفين نحو تطبيق الإدارة العمومية
- رضا المواطن على تطبيق الإدارة الإلكترونية
- تأييد تطبيق الإدارة الالكترونية

	العبارة	البدائل	التكرارات	%
1	اتجاه الموظفين نحو الإدارة الإلكترونية	نعم	37	97
		لا	1	3
		المجموع	38	100
2	رضا المواطن بعد التحول من الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية	نعم	35	92
		لا	3	8
		المجموع	38	100
3	تأييد التحول إلى الإدارة الإلكترونية	نعم	38	100
		لا	0	0
		المجموع	38	100

2-6- التغيرات الملاحظة بعد إدخال الإدارة الالكترونية

- تقليص الإجراءات الإدارية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية
- مساهمة الإدارة الإلكترونية في القضاء على البيروقراطية و تعقيدات العمل اليومية
- توفير الوقت للموظف لإنجاز أعمال أخرى إضافية
- تفويض المدراء للموظفين في ما يخص اتخاذ القرارات في العمل في ظل الإدارة الالكترونية
- تخفيض مستوى الضغط على الموظفين
- زيادة أوقات فراغ الموظفين في العمل في ظل الإدارة الالكترونية

	العبارة	البدائل	التكرارات	%
4	تقليص الإجراءات الإدارية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية	نعم	35	92
		لا	3	8
		المجموع	38	100
5	مساهمة الإدارة الإلكترونية في القضاء على البيروقراطية و تعقيدات العمل اليومية	نعم	31	82
		لا	7	18
		المجموع	38	100
6	توفير الوقت لإنجاز أعمال إضافية	نعم	18	47
		لا	20	53
		المجموع	38	100
7	تفويض المدراء للموظفين في ما يخص اتخاذ القرارات في العمل في ظل الإدارة الالكترونية	نعم	17	45
		لا	21	55
		المجموع	38	100
8	تخفيض مستوى الضغط عند الموظفين	نعم	22	58
		لا	16	42
		المجموع	38	100
9	زيادة أوقات الفراغ الموظفين في ظل الإدارة الالكترونية	نعم	15	39
		لا	23	61
		المجموع	38	100

3-6- ترتيب الصعوبات التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين :

الصعوبة	%	الرتبة
نقص الإمكانات المادية والتجهيزات التكنولوجية الحديثة	25	1
البيروقراطية	18.75	2
نقص التكوين	12.75	3
إنقطاع في الشبكة الوطنية (الإنترانات)	12.5	4
نقص الكفاءة والوعي لدى بعض الموظفين والتعود على الإدارة الورقية	12.25	5
الابتعاد عن تبني أساليب تنظيمية تتماشى مع عصرنة قطاع الإدارة العمومية	6.50	6
البطْ والتماطل في تطبيق الإدارة الإلكترونية	6.25	7

4-6-كيفية تجاوز المعيقات التي تعيق تطبيق الإدارة الالكترونية من وجهة نظر الموظفين :

كيفية تجاوز المعيقات	الرتبة
إعطاء وقت أكثر و الصبر على الإدارة الإلكترونية فلا نزال في بداية الطريق	1
تجديد المعدات اللازمة لعمل أحسن	2
التنسيق بين الكفاءات	3
الحزم في تطبيق القانون على جميع الموظفين دون أي استثناء	4
توحيد الرموز على مستوى جميع الإدارات العمومية	5
التغيير من ذهنية بعض الموظفين	6
العمل على تكوين الموظفين كل بصفة دورية، أي التكوين المستمر للموظفين حتى يتمكنوا من مواكبة التغيرات التكنولوجية الحديثة	7

الاستنتاج العام :

هدف هذا البحث كشف وجهات نظر الموظفين نحو الإدارة الورقية والإدارة الإلكترونية من حيث الإيجابيات والعوائق والحلول المقترحة تشكلت العينة من 38 موظفا من موظفي البلديات في ولاية البليدة (بني تامو – بوعرفة – الشريعة - البليدة – الشفة – أولاديعيش)، يعملون في مصالح الوثائق البيومتري المكلفة بإستخراج بطاقة التعريف وجواز السفر

البيومتريين، حيث أجابوا على استبيان يتضمن 12 بندا. بعد تفريغ البيانات وتحليلها توصلنا إلى النتائج التالية:

1-الاتجاه العام للموظفين نحو تطبيق الإدارة الالكترونية:

من خلال إجابات المبحوثين يظهر لنا قبول وتأييد المواطنين نحو التحول من الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية، وهذا ما لاحظناه في الميدان ولعل رضا المواطن عن الإدارة الإلكترونية يرجع إلى التسهيل التي لاحظها المواطنون والتي ساهمت في ربح الوقت وتقليص المجهودات التي كانوا يقومون بها لاستخراج الوثائق الإدارية التي يحتاجونها كبطاقة التعريف وجواز السفر وغيرها.

النتيجة التي توصلنا إليها في هذا البحث توافق نتائج الدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع كدراسة (بكارة سارة حسنة،2011) المعنونة ب :»تسيير الجماعات المحلية في ظل تكنولوجيا الإعلام و الاتصال» و التي توصلت إلى أن التكنولوجيات الحديثة المطبقة في الجماعات المحلية تساعد في التخفيف من الإجراءات الإدارية وأداء المهام بفعالية و سرعة ومرونة وشفافية، إضافة إلى تقريب الإدارة من المواطن و رفع العوائق البيروقراطية .(في بلحمري سمية،2013). من هذا المنطلق فإن التكنولوجيات الحديثة كانت من وراء تحقق رضا المواطن عن تطبيق الإدارة الإلكترونية، حتى وإن مازلنا في بداية التحول نحو هذه تحقيق شامل للإدارة الالكترونية،إلا أن التحسن ملموس وموجود في أرض الواقع.

2-التغيرات الملاحظة في الإدارة العمومية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية :

من خلال إجابات أفراد العينة يظهر لنا تحسن في الإدارة العمومية والذي ينسب إلى الإدارة الإلكترونية،وهذا ما لمسناه من خلال الوقت المستغرق لإستخراج الوثائق (بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين).حيث تقلص بشكل كبير وكذا طريقة إيداع المواطنين لملفاتهم التي تم تنظيمها لتفادي الضغط والزحام . كما ساهمت الإدارة الإلكترونية –بحسب رأي أفراد العينة - في القضاء على البيروقراطية وهذا من خلال تسهيل إستخراج بعض الوثائق عن طريق تقليصها لدى إيداع الملفات وكذا التسجيل عن طريق الأنترنات، وهذا ما جعل المواطن يشعر بحدوث تغييرات مقارنة مع مرحلة ما كان معمول به الإدارة الورقية،

فتطبيق الإدارة الالكترونية ساهم في توفير الوقت للموظف لإنجاز أعمال أخرى إضافية وساهم في زيادة تفويض المدراء للموظفين في ما يخص اتخاذ القرارات، كما انه خفض من مستوى الضغط على الموظفين.

والنتيجة التي توصلنا إليها في هذه الدراسة تدعم نتائج الدراسات السابقة مثل دراسة «رشاد خضير وحيد الدايني» تحت عنوان : « أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة « والتي توصلت إلى أن التغيرات التي أحدثتها التكنولوجية في الإدارة الإلكترونية في مصرف الرافدين كان واضحا من وجهة نظر عينة

الدراسة فالتكنولوجيا الحديثة هي أساس الإدارة الإلكترونية وبسببها تحسن الأداء بالنسبة للموظف عن طريق التسهيلات التي أدخلت على سيرورة العمليات الإدارية مما انعكس على المواطن بالإيجاب.

فالإدارة الالكترونية تساهم في تقليص الإجراءات الإدارية، وهذا ما يخلق مناخا تنظيميا جديدا يعود تبالإيجاب على الموظف من حيث طبيعة العمل ووثيرته، بل وكذلك على طبيعة العلاقة بين الموظفين والمشرفين، ولعل هذا الموضوع (المناخ التنظيمي في ظل الإدارة الالكترونية) لازال يتطلب العديد من الأبحاث لاستقصاء كل أبعاد وخاصة من جوانبه النفسية الاجتماعية المتمثلة في طبيعة العلاقة بين العمال وطبيعة الإشراف في ظل الإدارة الالكترونية.

3-أهم الصعوبات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية من وجهة نظر موظفي الإدارات العمومية الجزائرية :

من خلال تحليل البيانات توصلنا إلى أن الموظفين رتبوا الصعوبات التي يواجهونها في ظل الإدارة كما يلي :

- نقص الإمكانات المادية فلا يمكن الحديث عن الإدارة الإلكترونية مع نقص إمكانات مادية، فالإدارة الالكترونية تتطلب تجهيزات حديث مرتبطة بتكنولوجيا الإعلام والإتصال، فالعتاد المستعمل في الإدارات العمومية ليس حديثا تماما حتى البرمجيات ليست فعالة إن صح التعبير، لهذا لازلنا متأخرين حتى في تحولنا إلى الأحسن.
- البيروقراطية تعتبر البيروقراطية من أكبر عوائق نحو التحول إلى الإدارة الإلكترونية وللأسف لازلت موجودة على الرغم من بداية تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- نقص التكوين فليس كل موظف يزاول مهنته قد تحصل على تكوين يغطي كل إحتياجات عمله، وهذا أمر يعرقل سير الإدارة الإلكترونية.
- انقطاعات في الشبكة الوطنية (الإنترانت) المتكررة تصعب من العمل في الإدارات العمومية، وهذا لا يوافق السير الحسن للإدارة الإلكترونية.
- نقص الكفاءة يؤثر في سير الإدارة الإلكترونية فعندما يكون الموظف غير كفء ولا يستطيع التحكم في الأجهزة عندئذ لا يمكن الحديث عن تطبيق سليم للإدارة الإلكترونية.
- الابتعاد عن تبني أساليب تنظيمية تتماشى مع عصرنة قطاع الإدارة العمومية.
- البطْ والتماطل في تطبيق الإدارة الإلكترونية

النتائج التي توصلنا إليها في هذه الدراسة لا تتفق تماما مع نتائج دراسة (المسعودي،2010) التي جاءت تحت عنوان : معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية

بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، والتي توصلت إلى أن المعوقات أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية بفعالية هي:

- المعوقات الإدارية جاءت في الترتيب الأول، كالبيروقراطية.
- المعوقات المالية في الترتيب الثاني، كنقص التجهيزات الحديثة.
- المعوقات البشرية في الترتيب الثالث، كنقص الكفاءات وطبيعة العلاقات في العمل.
- المعوقات التقنية في الترتيب الرابع، كالانقطاعات التي تعرفها الشبكة.

ولعل الاختلاف بين نتائج هذه الدراسة والنتائج التي توصلنا إليها يرجع إلى اختلاف فترة الانطلاق في تطبيق الادارة الالكترونية واختلاف الوسائل المادية والتكنولوجية المسخرة تطبيق الإدارة الالكترونية من دولة لأخرى.

4- سبل تجاوز المشاكل التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين :

بعد تفريغ البيانات قمنا بتحديد الصعوبات التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الموظفين وكانت كما يلي:

- إعطاء وقت أكثر و الصبر على الإدارة الإلكترونية، فلا نزال في بداية الطريق.
- تجديد المعدات اللازمة لعمل أحسن.
- التنسيق بين الكفاءات والهيئات المكلفة بتطبيق الإدارة الالكترونية غبر بلديات وولايات الوطن.
- الحزم في تطبيق القانون على جميع الموظفين دون أي استثناء.
- توحيد الرموز على مستوى جميع الإدارات العمومية.
- التغيير من ذهنية بعض الموظفين الذين ألفوا العمل في ظل الإدارة الورقية لمدة الطويلة.
- العمل على تكوين الموظفين بصفة دورية، فالتكوين المستمر يساعد الموظفين على مواكبة التغيرات التكنولوجية الحديثة.

إن العمل على تطبيق أحسن للإدارة الإلكترونية مزال مستمرا أو بالأحرى لا يزال في بدايته نظرا لوجود عوائق تقنية كالانقطاعات المتكررة في الشبكة الوطنية (الانترانت)، وتختلف المدة الزمنية من بلدية إلى أخرى فيما يخص استخراج وثيقتي بطاقة التعريف وجواز السفر البيومتريين، وهذا راجع لعدة عوامل أهمها عدد المواطنين وكفاءة الموظف كما يوجد عامل مهم ألا و هو وضعية العامل اتجاه خدمته، ففي غالب الأحيان نجد في مصالح (البيومتري) موظف أو اثنين دائمين وباقي الموظفين يعملون في إطار عقود

مؤقتة أو عقود ما قبل التشغيل، وهذا يؤثر سلبا على العامل وعلى أدائه ومن ثم على نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في هذه المصالح.

النتائج التي توصلنا إليها في هذه الدراسة تختلف مع نتائج دراسة (المسعودي،2010) التي جاءت تحت عنوان : معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري و موظفي الموارد البشرية والتي توصلت إلى أن السبيل الأهم لتجاوز العوائق التي تعرفها تطبيق الإدارة الالكترونية هو تخفيف الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وهذا النتيجة تؤكد اختلاف الأوليات وطبيعة العوائق التي تعرفها تطبيق الإدارة الالكترونية في كل من السعودية والجزائر.

في ختام هذا البحث يمكننا القول أن تجربة الإدارة الالكترونية في الإدارة الجزائرية زالت تجربة فتية تتطلب العديد الدعم من كل الجهات، ونحن من جانبنا حاولنا المساهمة بإنجاز هذا البحث الذي لا يعدو أن يكون منطلقا لانجاز بحوث أخرى يتم فيها دراسة المناخ التنظيمي الملائم لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر والسير بها قدما نحو تحقيق الفعالية بغرض الوصول إلى تقديم خدمة ذات جودة عالية للمواطن الجزائري.

المراجع :

1. محمد بن سعيد محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية و التعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)، رسالة ماجيستر، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية و التخطيط، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية .2008 .
2. سميرة مطر المسعودي , معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية . مكة- السعودية 2010 . الجامعة الافتراضية الدولية (المملكة المتحدة).
3. بلحمري سمية,الموارد البشرية و مدى استفادتها من تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الجماعات المحلية (دراسة حالة بلدية و ولاية الشلف) رسالة ماجيستر ,كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ,التخصص تسيير المالية العامة,جامعة أبي بكر بلقايد .تلمسان. الجزائر 2013 .
4. عزب محمد عزب، أساسيات الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية القاهرة – مصر الطبعة الأولى 2013 دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع .
5. عبد العزيز فهد المغيرة، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية، رسالة ماجيستر، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية – الرياض .2010.
6. أمينة بن حامد، الحكومة الإلكترونية- تجربة الجزائر للتحول نحو الحكومة الإلكترونية – مذكرة ماستر، كلية الحقوق و العلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.2013.
7. إيهاب فاروق مصباح العاجز, دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة -الإلكترونية»دراسة تطبيقية على وزارة التربية و التعليم العالي-محافظات غزة»,رسالة ماجستير,كلية التجارة : قسم إدارة الأعمال .الجامعة الإسلامية غزة,فلسطين 2011.
8. أحمد شريف بسام، "واقع الحكومة الإلكترونية في الدول العربية " حالة الجزائر " دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيات المعلومات و الإتصالات "، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر-3-، 2010-2011.
9. مروش أمال، « الإدارة الإلكترونية وفعالية التسيير في المؤسسة الجزائرية « دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الإجتماعي CNAS أطروحة دكتورة تخصص علم الإجتماع العلاقات العامة والإتصال .جامعة البليدة 02 قسم العلوم الإجتماعية 2016.
10. 10-Géraldine DESBETES ; Lucile LEROY ; Anne-Gaëlle LIEBERT : La Gestion Electronique des documents Typologie des systèmes d'information .Master 2 GIDE ;Université de Lille 3 .UFR IDISTMars 2008.