



تكنولوجيا المعلومات والاتصال وآليات تحسين الخدمة العمومية في الادارة المحلية -البلدية
نموذجا -

information and communication technology and mechanisms to improve public service in the local administration -the municipality as a model-

عبد الحكيم عمارية¹، رشيدة سبتي²*

¹كلية علوم الاعلام والاتصال - جامعة الجزائر 03، Ammaria.abdelhakim@univ-alger3.dz

²كلية علوم الاعلام والاتصال - جامعة الجزائر 03، sebti.rachida@univ-alger3.dz

تاريخ الاستلام: 2019/12/16 تاريخ القبول: 2020/01/12 تاريخ النشر: 2019/12/28

ملخص:

شهدت المؤسسات العمومية بما فيها الإدارة المحلية تسارعا في الأونة الأخيرة في مجال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي أدت إلى تحول جذري في العمل لا سيما في نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين، إذ سطرت الحكومة لنفسها منذ سنوات برنامجا جديدا في مجال الاتصالات يسمى "الجزائر الالكترونية" في محاولة لتعميم استخدام التكنولوجيا الحديثة في مختلف الإدارات والمؤسسات، هذا المشروع من شأنه أن يسمح برفع كفاءة الإدارة العمومية الجزائرية وتحولها إلى إدارة حديثة الكترونية تعتمد على موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم خدماتها وتسيير أعمالها الإدارية بكفاءة وفعالية، وبالتالي تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الآليات والتدابير المتخذة والمطبقة على ارض الواقع لتحسين الخدمة العمومية في الإدارة المحلية وخاصة البلديات وإبراز التحديات التي تواجهها في ظل التطور التكنولوجي والتحول الرقمي الذي تشهده الإدارة المحلية والذي يعتبر انجع طريقة لتجويد الخدمة المقدمة للمواطن وكذا عصرنة الإدارة المحلية من جميع النواحي في ظل البيئة الرقمية كحتمية وضرورة لا بد منها.

كلمات مفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الخدمة العمومية، الإدارة المحلية الالكترونية، البلدية.

Abstract:

The public institutions, including the local administration, has seen great acceleration in recent years in the application of ICTs, which has led to a total transformation in work, especially in the quality of services provided to citizens, since the government has for years made a new programme in the telecommunications sector called « E-ALGERIA », in an attempt to generalize the use of various modern technologies in various department and institution. This project will allow the increase the efficiency of the algerian public administration and its transformation into a modern electronic management based on information and communication technology resources, to provide its services to citizens efficiently, consequently, this study aims to know the mechanisms and measures taken and applied on the ground to improve public service in local administration, especially municipalities, and highlight the challenges they face in light of technological development, the digital transformation witnessed by the local administration, which is considered the most effective way to improve the service provided to the citizen as well as modernizing the local administration in all respects in light of the digital environment as an imperative and a necessity.

Keywords: information and communication technology, modernization, public service, Electronic local administration, municipal.

مقدمة

تشهد الألفية الثالثة نموا متسارعا في المعطيات المعرفية والثقافية والمعلوماتية وانتشار شبكة الانترنت ومختلف تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إذ أدى ذلك إلى تغيير جذري في كيفية ممارسة المهام الإدارية والتنظيمية سواء على مستوى القطاع العمومي أو الخاص أو المختلط، كما أدى هذا التحول إلى ضرورة إيجاد اطر تنظيمية وتشريعية تنبثق من الحقائق المتصلة بالثورة الالكترونية وواقعها وأهميتها ومشكلاتها، ولا شك في أن تحدي هذه التكنولوجيا هو التحدي الأكبر في حياتنا عموما، إلا أن هذا التحدي هو الأكبر أيضا بالنسبة للإدارة ، فمع التكنولوجيا الحديثة تتعالى الأصوات ليس فقط من اجل رقمنة الأعمال وإنما الأهم تجاوز الإدارة من خلال رقمنتها وانجاز وظائفها بطريقة الكترونية يمكن أن تستغني عن الإدارة ومبادئها المتعارف عليها وأساليبها المألوفة حتى الآن .

وفي ظل المعطيات التكنولوجية والتطورات الكمية والنوعية التي شهدتها العالم مؤخراً في مجال الاتصالات والخدمات الالكترونية المختلفة أدى إلى إقبال المؤسسات المختلفة على الاستثمار الالكتروني وتوسيع قاعدة العمل به، إذ ساعد ذلك في تسهيل انسياب حركة الخدمات وتعميق سلسلة المفاهيم الإدارية والإنتاجية في إطار أعمال الشبكات أو الأنشطة الالكترونية والتي أصبحت بديلاً استراتيجياً لأساليب وأنماط الإدارة التقليدية، ولم يكن هذا التحول حكرًا على دولة أو منطقة أو منظمة دون أخرى، وأصبحت عملية استخدام التكنولوجيا المشار إليها ممكنة كبنية تحتية للشروع بتطبيق الإدارة الالكترونية في القطاع العمومي وغيره.

وهذا ما اتجهت إليه الجزائر في السنوات الأخيرة ضمن مشروع الجزائر الالكترونية وتقريب الإدارة من المواطن، رغبة منها في مسايرة التكنولوجيا الحديثة وأتمتة الإدارة وعصرنتها والانتقال من إدارة تقليدية تعتمد على الأساليب التقليدية والإجراءات الروتينية إلى إدارة حديثة الكترونية بوسائلها وتقنياتها قصد تحسين الخدمة العمومية ورقمنتها.

الإشكالية:

تواجه المؤسسات العمومية بما فيها الإدارة المحلية عديداً من التحديات نتيجة التغيرات والتطورات التكنولوجية، والتي باتت تشكل واقعا جديداً يفرض عليها إعادة النظر في كافة مكوناتها وأساليب ممارستها، ووجدت نفسها مجبرة على مسايرة هذه التحديات الجديدة والبحث عن السبل الكفيلة بتحقيق بقاءها واستمرارها في تقديم الخدمات، حيث عرفت الإدارة المحلية ومنها البلدية محاولات عدة من أجل تحسين خدماتها، وفي هذه الحالة أصبحت الإدارة أمام ثقافة جديدة حيث وجدت نفسها ملزمة على التأقلم مع الثورة التكنولوجية الجديدة، وذلك بإنشاء أساليب ونظم جديدة لتقديم خدماتها بغية تحقيق الصالح العام، وأمام هذا الوضع فالإدارة المحلية مطالبة بمراجعة سياستها في مقابل طلبات المواطن المتزايدة، وذلك بتحسين خدماتها وتنوع سبل تقديمها في ظل توفر الوسائل التكنولوجية.

وفي إطار هذه المستجدات التي يطغى عليها الطابع التكنولوجي، جاء عملنا هذا لتسليط الضوء على بعض الآثار التي تحدثها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جانب من أهم جوانب تقديم الخدمات العمومية ألا وهو جانب الإدارة المحلية (البلدية) وعلى هذا تمحورت إشكالية بحثنا حول التساؤل الرئيسي التالي: ما هي الإجراءات والأساليب المتبعة لتحسين الخدمة العمومية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية وبالأخص البلدية؟

ولعالجة هذه الإشكالية نطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية:

1- ما أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات وخاصة في الإدارة المحلية؟

2- ما علاقة التكنولوجيا بعصرنة الخدمة العمومية؟

3-ما هي أهم المشاريع المطبقة في الإدارة المحلية وخاصة البلدية لتحسين الخدمة المقدمة للمواطن؟

حيث قمنا بتقسيم الدراسة الى ثلاثة محاور:

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال المفهوم والأهمية.

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية.

المحور الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحول الى الإدارة المحلية الالكترونية.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى مجموعة من الأهداف أهمها:

- الإشارة إلى الحكومة الالكترونية كآلية لعصرنة المؤسسات العمومية، وتجربة رائدة في التطوير والتنمية.

- الوقوف على الإجراءات المتخذة والمشاريع المطبقة على ارض الواقع في قطاع الإدارة المحلية وخاصة البلديات قصد عصرنتها وتطويرها وآثارها وانعكاساتها على الخدمة العمومية.

- توضيح الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية وعصرنة البلدية الجزائرية والقضاء على الأساليب التقليدية الممارسة فيها.

- معرفة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية وخاصة البلديات ومدى استفادتها من تطبيقاتها وبرامجها

- التعرف على الخدمات الالكترونية التي تقدمها البلدية الجزائرية.

1.تكنولوجيا المعلومات والاتصال: المفهوم والأهمية

1.1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تعد تكنولوجيا المعلومات واحدة من أبرز المعايير التي تستخدم في المؤسسة لتحقيق الكفاءة والفاعلية إذ ازدادت أهميتها تدريجيا نتيجة عدة أسباب لعل من أبرزها التطور الهائل الذي مر به علم الحاسوب.(الشمائلة، 2015، الصفحات 28-29)ولقد تعددت التعريفات التي تخص تكنولوجيا المعلومات، من بين تلك التعريفات التي تنص على أن: "تكنولوجيا المعلومات هي البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفعالية".(الطائي، 2013، الصفحات 58-59)

أما روجر كارتر فيعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كتابه المعنون (The Information Technology) بأنها: "الأنظمة والأدوات المستخدمة لتلقي، تخزين، تحليل، وتوصيل المعلومات في كل

أشكالها، وتطبيقاتها لكل جوانب حياتنا.(الطاهر، 2013، صفحة 30)

وتكنولوجيا المعلومات واحدة من الأدوات الرئيسية التي يستثمرها الإنسان، وخاصة المدراء في الشركات والمؤسسات لكي يواجهوا التغييرات والتطورات المحيطة بهم، ويتعايشوا معها، بل واستثمارها في تحسين الأداء وتقديم أفضل المنتجات والخدمات.(قنديلجي و الجنابي، 2015، صفحة 32)

ويمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي مجموعة الأدوات والأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها، وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم، أو استقبالها من أي مكان في العالم (الشريف، 2014، صفحة 34). انطلاقاً من هذه التعاريف السابقة يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها: الآلات أو الأجهزة أو الوسائل التي تساعد على جمع، تخزين، تحليل، معالجة، وتوصيل المعلومات في كل أشكالها سواء مكتوبة أو مسموعة أو مرئية إلى كل من هو في حاجة إليها. وبعبارة أخرى تشير تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط ومختلف المعدات التي تستخدم في الاتصال.

ولقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثيرات جوهرية في النظم الإدارية من أهمها:

- تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والفنية والمادية المتاحة للمنظمة والعمل على تنميتها كما وكيفا.

- خلق قنوات اتصال جديدة من خلال شبكات الحاسبات والاتصالات سواء على مستوى المنظمة أو خارجها مما مكن من زيادة سرعة تدفق ومعالجة المعلومات وتطوير أساليب إدارية حديثة كالاتتماعات والتفاوض وعقد الصفقات عن بعد.

- مساعدة المديرين على التخلص من أعباء المهام الروتينية مما أتاح لهم إمكانية استخدام فائض في أوقاتهم للعمل في مجال التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات ولقد انعكس ذلك بشكل واضح في رفع كفاءة الإدارة العليا

- ساهمت في زيادة قدرة النظم الإدارية على التكيف السريع مع بيئة العمل الإداري، من خلال توفير وسائل اقتصادية فعالة لتخزين واسترجاع ومعالجة البيانات، وتقديمها إلى متخذ القرار في الوقت المناسب (السعيد، 2013، صفحة 23).

2.1 أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمؤسسات:

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما تبلغه من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات، حيث يستطيع الأفراد الاتصال فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى الخصائص التي تمتاز بها هذه الأخيرة. فمن خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن لمختلف المنظمات الاتصال بأفضل المعلومات والمعارف المتاحة ويمكنها أيضاً نشر الرسائل الخاصة بحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها، وتعمل

أيضا على زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال وتقاسم المعلومات والمعارف وهذا إذا ما كان جميع الأشخاص لهم إمكانيات المشاركة والاستفادة من هذه التكنولوجيا(الشمالية، 2015، الصفحات 98-99) وتؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا كبيرا في تحديث وتطوير إدارة الأعمال وتؤدي إلى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات العمل، ويمكن ملاحظة هذا من خلال أنها :

- تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية، كما تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم بالإضافة إلى هذا فتكنولوجيا المعلومات تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات تقليص حجم التنظيمات الإدارية.(مسلم، 2015، صفحة 127)

والاستعانة بالتكنولوجيات الحديثة يمكن أن يؤدي دورا بارزا في تعزيز قدرات الأجهزة المحلية في الجزائر، من خلال توفير العديد من الوسائل التي تسهم في تفعيل الخدمات المقدمة للمواطنين، وتحقيق قدر عال من المرونة في الاتصالات سواء كانت الداخلية او الخارجية ومعالجة نواحي القصور التي يمكن ان تظهر في عمل هذه الأجهزة، وتوفير وقت للعاملين من اجل اداء أعمال أكثر إبداعية بدلا من قيامهم بأعمال تكرارية يمكن للحاسب القيام بها بسهولة، إضافة إلى إتاحة الفرصة أمام المواطنين لإبداء آرائهم وتقديم شكاوهم وإيصال أصواتهم للجهات المعنية، وبالتالي يوفر هذا الشكل من العمل شفافية مطلقة أمام أصحاب المصالح المختلفة داخل المجتمع.

هذا وتعتبر الإدارة المحلية حقا خصباً لتبسيط الإجراءات والمعاملات الإدارية، وبناء على ذلك فإن الأجهزة المحلية يجب أن تأخذ باستخدام التكنولوجيا الحديثة ووسائل الاتصال وهو ما يستلزم بالضرورة إتاحة الفرصة لموظفي الأجهزة المحلية للالتحاق بالبرامج التدريبية ذات العلاقة لتحسين الأداء واكتساب خبرات ومهارات جديدة تتماشى مع التكنولوجيا الحديثة واكتساب ثقافة تكنولوجية تؤهله لإنجاز مهامه وتعاملاته الإدارية.

3.1 أسباب التسارع في التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال

نظرا للتأثيرات المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في حياتنا المعاصرة بمختلف جوانبها، هناك عدد من الاعتبارات التي يمكن أن تمثل أسباب نحو التوجه إلى استخدام وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومن بين هذه الأسباب نجد:

- تطورات الانترنت المتلاحقة وتفاعلاتها التكنولوجية: فالثورة الحاصلة في مجال شبكات المعلومات المحوسبة والاتصالات محورها الانترنت، فالتفاعلات والتدخلات التكنولوجية أو الرقمية في العقد الماضي أصبح حقيقة واضحة وواقع مجسد.

- ظهور وتطور اقتصاد المعرفة: ويتمثل بظهور اقتصاديات أساسها المعلومات والمعرفة، وظهور منتجات وخدمات جديدة.

- التحولات في مشاريع الأعمال: فبظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال جعلت بالإمكان القيام بالأعمال خارج حدود الشركة وبنفس الكفاءة تقريبا في قيامها بالأعمال داخل الشركة بالرغم من تعاملات الشركة وارتباطاتها بمحيطها الخارجي.

- ظهور ما يسمى بالشركة الرقمية: كل التغييرات التكنولوجية التي أتينا على ذكرها، مصحوبة بإعادة تصميم منظمي أسامي، يمكن أن تؤمن للمنظمة ظروف مناسبة باتجاه الشركة أو المنشأة الرقمية فإجراءات العمل الرئيسية تنجز من خلال الشبكات في المنظمة.(قنديلجي و الجنابي، 2015، الصفحات 33-35)

- تحسين الخدمات: بحيث لعبت التكنولوجيا دورا أساسيا في تحسين الخدمات القائمة واستحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل.

- السيطرة على التعقيد: لقد أثبتت كل المعطيات أن تكنولوجيا والاتصال هي أفضل سلاح تشهده المؤسسات في وجه ظاهرة التعقيد الذي بات يعترتها، حيث لجأت المؤسسات إلى التوجه والتسارع نحوها كونها عاملا مساعدا وفعالاً في حل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.(مسلم، 2015، صفحة 128)

- توجه المؤسسات بمختلف أنواعها على اكتساب هذه التكنولوجيا لما لها من مزايا مهنية ومكاسب مادية.(الطائي، 2013، صفحة 143)

ويعود سبب هذا الاندفاع المتزايد نحو الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى أن كثيرا من مدراء المؤسسات وخبراء الاستراتيجية يعتقدون أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحل كثيرا من مشاكل العمل وتوفر لمنظمات الأعمال تحقيق الميزة التنافسية، كما يعتبرونها من الأصول غير الملموسة التي إذا أحسن استخدامها سوف تؤدي إلى زيادة قدرة مصادر المنظمة الأخرى(الغالي و الحسنوي، 2007، الصفحات 164-165) واستنادا لما سبق يتضح أن توجه المؤسسات نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوظيفها في مختلف عملياتها الإدارية والاتصالية كان ذلك نتيجة عدة عوامل وأسباب فرضت نفسها على هذه المؤسسات كان أبرزها التطور السريع لمختلف الوسائل التكنولوجية ومساهمتها في تنمية وتطوير المؤسسات وانتقالها من مؤسسات تقليدية تعتمد على الأساليب التقليدية في إنجاز أعمالها إلى مؤسسات حديثة رقمية تركز على مختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة والتي تؤدي بالضرورة الى تحسين جودة الخدمات المقدمة ورفع مستوى الاداء في المؤسسات، وهذا يتطلب توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من موارد مادية وبرمجية ووسائل الاتصال بالإضافة إلى هذا لا بد من توفر مورد بشري يكون على درجة من الكفاءة والقدرة على استخدام هذه التكنولوجيا.

4.1 الإدارة وأهميتها في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

أصبحت الإدارة اليوم تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال كعصب أساسي في عملياتها المختلفة، بشكل أعطى للإدارة بعدا ومفهوما جديدا في قوة اتخاذ القرار، عن طريق المعلومات والإحصائيات والتقارير التي تعالج المعلومات بقوة ودقة وسرعة، لذلك لا يمكننا اليوم أن نجد إدارة ناجحة لا تكون التقنيات المعلوماتية والاتصالات عصبها الأساسي. ويمكننا أن نلخص الجوانب الأساسية لاستثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطور وقوة الإدارة في النقاط التالية:

- السرعة والفاعلية والمرونة في اتخاذ القرار بفعل تقنيات المعالجة السريعة والتنقل السريع للمعلومات.

- القوة الهائلة لتقنيات المعلومات في إعداد التقارير ومعالجة كم هائل ولحظي من المعلومات، والحصول على الإحصائيات والمؤشرات المناسبة بسرعة بالغة، تعطي فاعلية ومرونة عالية في سرعة التقييم واتخاذ القرار.

- بناء بنك معلومات لإدارة معلومات المؤسسة، يعطي حياة وديناميكية لاستثمار هذه المعلومات في تطوير بنية الإدارة وحركة المعلومات الإدارية وفعاليتها.

- خروج الإدارة عن واقع التشتت وبطئ الحركة وعشوائية الكادر البشري الواسع، وتركيز الجهد على نمذجة العمل الإداري من خلال البرامج والتطبيقات المعلوماتية العالية (الخوري، 1998، الصفحات 219-220) وفي هذا الإطار يجب على الإدارات في عصرنا الحالي مواكبة التطور النوع والكمي الهائل في مجال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والاستجابة الفورية للمتطلبات والتحديات التي تفرضها البيئة الحالية، فتكنولوجيا المعلومات ومسألة تعميمها على جميع الإدارات والمؤسسات أصبح ضرورة لا مفر منها، وسيكون لها الأثر الإيجابي على هذه المؤسسات وعلى المواطنين وعلى مسار التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد، لأن هذا التوجه بات ضروريا لهيئة الظروف لبناء مؤسسات وإدارات إلكترونية قوية قادرة على مواجهة التحديات والقدرة على المنافسة في ظل التطورات التكنولوجية الراهنة

2. تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية:

1.2 مفهوم الخدمة العمومية:

تعتبر الخدمة نشاط أو منفعة يؤديها طرف لآخر، وتتسم بأنها غير ملموسة ولا يترتب على تقديمها أي نوع من أنواع الملكية، ويعرف البعض الخدمة على أنها "ذلك النشاط الغير ملموس الذي يقدم للمنتفع ويهدف إلى إشباع حاجاته ورغباته". (مصطفى، 2008، صفحة 63)

ويعرف philipkotler الخدمة بأنها: «نشاط أو انجاز مرتبط بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف آخر وتكون أساساً غير ملموسة، ولا ينتج عنها أي ملكية، وان إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي أو لا يكون» (kotler, 2009, p. 452)

أما بالنسبة للخدمة العمومية فتعرف على أنها "تلك الخدمة التي تعد تقليدياً خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والخدمات العامة للجمهور". (مريزق، 2015، صفحة 14)

إذن فالخدمة العمومية هي وجه من أوجه نشاط المرافق العمومية الحكومية أو المفوضة من طرفها لتقديم خدمة عمومية، فيصبح مصطلح الخدمة العمومية هي تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العمومية الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة. (عشور، 2010، صفحة 40)

2.2 تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بعصرنة الخدمة العمومية:

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصالات وشبكات الكترونية في مجال الخدمات العمومية يحقق مزايا عديدة، إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة، السرعة في انجاز المهام، وأداء الخدمات أو الحصول عليها أو طلبها، والسهر على إشباع رغبة المواطن، كما تؤدي إلى محدودية وقلّة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الالكترونية، توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري والمرضى البيروقراطي، من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصال قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة، والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكارية. فلا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق تطوير نوعي وعصرنة على مستوى المؤسسات والإدارات العمومية، وتقديم بديل للنماذج القائمة في صورتها التقليدية، حيث تعد التقنية الحديثة آلية للتغيير التنظيمي، إذ بإمكانها تغيير طريقة عمل الأفراد داخل المؤسسات العمومية وعلى رسالة أو هدف المنظمة من خلال تغيير الظروف وإزالة المشكلات والعوائق التي تواجهها. (سالي و قاسمية، 2015، الصفحات 351-352)

في الأخير يمكن القول أن الارتقاء بمستوى الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين يأخذ أبعاداً ومعاني جديدة، تبعاً للتطورات والتغيرات على المستوى العالمي والمحلي، وخاصة التكنولوجيا منها والتي أصبحت المؤسسات أمام تحدي ورهان توظيفها في مختلف أعمالها وخدماتها، حيث ظهر نوع جديد من الخدمات ألا وهو الخدمة العمومية الالكترونية والتي هي نتاج الإدارة الالكترونية. كآلية أثبتت العديد من المؤسسات نجاعتها في خلق نمط جديد من الخدمات العمومية، يدعم عناصر النزاهة، الشفافية، العدالة، سرعة الاستجابة لحاجيات الأفراد، والاهتمام بالمواطن الذي يمثل محور التنمية

المحلية، وتفعيل مبدأ التوجه بالمواطن داخل مراكز ومؤسسات الخدمة العمومية. والانتقال نحو الخدمة العمومية الالكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المؤسسات العمومية والمواطنين، ومن ثم الوصول إلى السرعة في انجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر وبجودة عالية، فيتم بذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة، وهو ما يؤدي إلى حل مشاكل الطابور، ومختلف العراقيل البيروقراطية.

3- تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحول إلى الإدارة المحلية الالكترونية:

أدت التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى ظهور العديد من التحديات التي أصبحت تواجه مختلف المؤسسات والإدارات ومنها الإدارة المحلية نظرا لعلاقتها وارتباطها بالعديد من الأطراف، اذ تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصال للإدارة المحلية فرصة التحول إلى الإدارة المحلية الالكترونية وذلك من خلال التحول إلى الأعمال الالكترونية والتعامل الالكتروني بين العاملين في الوحدات الإدارية هذا من جهة ومن جهة أخرى تتمتع بنوع من المرونة والسرعة في إيصال المعلومات إلى المواطنين وكيفية التعامل مع المؤسسات الأخرى في ظل البيئة الرقمية ومتطلباتها.

1.3 تعريف الادارة المحلية الالكترونية:

إن مفهوم الإدارة الالكترونية المحلية من المفاهيم التي اختلف فيها الباحثون وذلك بسبب حداثها وتعدد أبعادها ومضامينها ، وبالتالي يمكن تعريف الإدارة الالكترونية المحلية على أنها " استعمال الإدارة المحلية بمختلف وحداتها لتقنيات الإعلام والاتصال وخصوصا الانترنت بغية تحسين وتسريع تدفق المعلومات والخدمات إلى المواطنين والشركاء التجاريين والمستخدمين ومختلف الهيئات الحكومية ذات الصلة مع الإدارة المحلية، ويكون هذا بشكل يساعدها على بناء علاقات أفضل بسبب ما توفره التقنية من تناسق وسهولة، بالإضافة إلى السرعة مما يؤدي إلى زيادة كفاءة وفعالية أعمال الإدارة المحلية.(ناصر وقداوي، 2017، صفحة 94)

كما يمكن تعريف الإدارة المحلية الالكترونية بأنها " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال (خاصة تطبيقات الانترنت) المبنية على شبكة المواقع الالكترونية لدعم وتعزيز حصول المواطنين على الخدمات التي تقدمها الإدارة المحلية، إضافة إلى تقديم الخدمة لقطاع الأعمال والدوائر الحكومية المختلفة بشفافية وكفاءة عالية وبما يحقق العدالة والمساواة.(قادة، 2017، صفحة 665)

2.3 شروط وتحديات التحول الناجح للإدارة المحلية الالكترونية

إن الانتقال إلى الإدارة المحلية الالكترونية ليس بالأمر البسيط، بل يتطلب مشروع برنامج ذو إمكانيات وكفاءات عالية المستوى ويستخدم فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يتضمن مجموعة من العناصر التي تتكامل فيما بينها لتحقيق الأهداف المرجوة وتمثل هذه العناصر فيما يلي:

- إصدار القوانين وتحديد الأنظمة والإجراءات التي من شأنها تسهيل التحول نحو نظام الإدارة الالكترونية وتلبية متطلبات التكيف معه.

- بناء نظام معلومات متطور وتحديثه وفقاً للمتغيرات مع ضرورة اتصافه بالشمولية لكافة البيانات والمعلومات، الحداثة، السرعة، السهولة في التخزين، الاسترجاع، الاستعمال، والجاهزية لمختلف الأغراض.

- التوعية الاجتماعية بثقافة الإدارة الالكترونية ومتطلباتها نظراً لأن التحول نحو إدارة الكترونية للجماعات المحلية مفهوم متكامل من القيم، الأهداف، الوسائل والنظم، وبالتالي تحتاج ترجمتها لواقع عملي إلى جهود ومتطلبات عديدة يأتي في مقدمتها وعي الجمهور بطبيعة هذا التحول والاستعداد النفسي، السلوكي، وغير ذلك من متطلبات التكيف معه.

- وضوح إستراتيجية التحول: ويقصد بها ضرورة وجود استراتيجيات واضحة المعالم تتماشى وتتطابق مع التطورات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- ضرورة تحقيق المشاركة الإيجابية بين مختلف أعضاء المجتمع والإدارة المحلية من أجل إرساء قواعد سليمة للإدارة الالكترونية. (الوافي، 2015، الصفحات 98-99)

- توفير البنية التحتية الأساسية المتمثلة أساساً في أجهزة الكمبيوتر والشبكات الداخلية والخارجية.

- إعادة هندسة مختلف العمليات التي تجسد خدمات الإدارة المحلية مع الأخذ بعين الاعتبار متطلبات البرمجيات التي سوف يتم الاعتماد عليها في تقديم الخدمة الكترونياً.

- إعداد تطبيقات برمجية لكافة إجراءات أعمال الوحدة المحلية والخدمات المقدمة للجمهور.

- بناء قواعد المعطيات وإدخال الكم المتراكم من البيانات.

- تطوير منافذ تقديم الخدمة من خلال فتح موقع الكتروني خاص بالوحدة المحلية للتعريف بها وبالخدمات التي تقدمها مما يسهل تفاعلها مع الجمهور المطلوب.

- التدريب والتنمية البشرية وهذا هو التحدي الأساسي، حيث يجب أن يقتنع الموظف الذي كان يقدم الخدمة تقليدياً بأنه أصبح مجبراً على تقديمها الكترونياً وهذا ما يتطلب منه حداً معيناً من الكفاءة والمهارة في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.

وضمن مفهوم الإدارة المحلية الإلكترونية يمكنها ممارسة التطبيقات الالكترونية التالية:

- البريد الإلكتروني بين الوحدات المحلية.

- أنظمة المحاسبة والموازنة.

- اجتماعات المجالس المحلية عبر الانترنت.

- بناء أنظمة المعلومات الجغرافية.

إن تطبيق هذه الإجراءات الكترونياً يعزز من كفاءة الإدارة المحلية ويزيد من فعاليتها وقدرتها على تقديم أحسن الخدمات في الوقت المناسب، ومن هنا يتضح لنا التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترشيد وتطوير العمل الإداري أصبح اختياراً لا يخضع للرفض، وإنما ضرورة ملحة للإدارة

العمومية الجزائرية التي تعد مرحلة اولية من مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية.(كنوش و بلحمري، 2015، الصفحات 368-387)

لقد تغير في الآونة الأخيرة أسلوب إدارة البلديات من الادارة الورقية المكتوبة وكل ما تحمله من تعقيدات روتينية مستهلكة للوقت والجهد والتكلفة والمتشعبة الأخطاء الى تقديم الخدمة عن طريق الوسائل التكنولوجية والاتصالات والمعلومات والانترنت، غير ان هذه القفزة الفريدة من نوعها لم تتجسد على ارض الواقع بالكيفيات المرجوة والمنشودة، حيث شرع في العمل بها دون مراعاة بعض الشروط اللازمة لسيرها، اذ تتطلب إدارة هذه المعرفة جملة من الشروط يستوجب الأخذ بها نذكرها على سبيل المثال وليس الحصر:

- تحمس وإرادة كبيرة من طرف المسؤولين لتحقيق الحكومة الالكترونية.
- وجوب تطوير التشريعات والقوانين الخاصة بهذا النظام.
- ضرورة زرع ثقافة الحكومة الالكترونية لدى المواطن مع تمكينه من التعامل معها.
- توفير شبكة اتصال فعالة وسريعة وتوفير الحماية والأمن وسرية المعلومات.
- تنشيط الهيكل التنظيمي وجعله أكثر ملائمة مع إعادة تأهيل الموارد البشرية وعصرنتها .
- تفترض إدارة المعرفة التحول من الهيكل التنظيمي العمومي إلى الهيكل الأكثر تفلطحاً، والتحول إلى اللامركزية وتدفق وانتشار معرفي يغطي المؤسسات والجماعات ككل.(محامد، 2015، الصفحات 76-

(77)

3.3 الإدارة المحلية والتوجهات الرئيسية نحو رقمنتها وعلاقتها بتجويد الخدمة العمومية:

شهد قطاع الإدارة المحلية تطوراً وتحولاً بارزاً خلال السنوات الأخيرة، وهو دليل على الجهود المبذولة في إطار تحديث ورفع كفاءة الإدارة المحلية، وتسهيل تقديم الخدمات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن، وعكف قطاع الداخلية والجماعات المحلية على تطوير أداء الجهاز الإداري في إطار مخطط وطني لتبسيط الإجراءات بعنوان "تقريب الإدارة من المواطن" هدفه تسهيل وتسريع عمليات استخراج الوثائق الإدارية على مستوى مصالح البلديات والدوائر والولايات ومن بين المشاريع نجد:

1.3.3- مشروع البلدية الالكترونية: ان البلدية الالكترونية تتحقق من خلال إدراك حقيقة ان العالم اليوم ومستجداته أصبح يحكم على المجتمع بأنه متقدم ومتميز بتوافر عدة شروط أساسية وهي : المسائلة والشفافية والحكم الراشد وتمثل هذه ركائز البلدية الالكترونية، ومن اجل تجسيد حلم البلدية الالكترونية قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتوفير كافة الوسائل التكنولوجية اللازمة في عملية الاتصال والتواصل بين الإدارة والمواطن لإنشاء نظام الإدارة الالكترونية ومنه ضمان توفر قنوات الاتصال من حواسيب وهواتف وشبكة انترنت عالية التدفق قادرة على نقل البيانات بشكل متبادل بين المصالح الإدارية والمواطن، ولتنفيذ مشروع البلدية الالكترونية يستلزم

توفر مجموعة من الخصائص والمقومات في مقدمتها توديع الأوراق واستبدالها بالحواسيب الآلية وتوفر الإدارة على الأرشيف الإلكتروني والبريد والمفكرات الإلكترونية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية، بالإضافة إلى التخلص من محدودية الزمن والمكان بحفظ جميع هذه الخدمات على الوسائل التكنولوجية الحديثة، ناهيك عن التخلص من النظم الإدارية الروتينية الجامدة وكذا الرقي بالعلاقة الرابطة بين الإدارة والمواطن بتبسيط إجراءاتها الإدارية وتعزيز الشفافية لتخفيض حدة النزاعات بين الطرفين في الإدارة الكلاسيكية، ولتجسيد مشروع البلدية الإلكترونية شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإحداث ثورة تكنولوجية في مطلع عام 2017 ومحاولة تعميم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جميع البلديات، ويجري العمل حول نظام معلوماتي للبلدية والولاية والمعروف بالبلدية الإلكترونية والولاية الإلكترونية، وبالتالي ستصبح كل مصالح البلدية والولاية تسير بشكل آلي من خلال متابعة تسيير كل شؤونها، (عبد اللطيف ، 2018، الصفحات 137-139) هذا بهدف الوصول الى بلدية الكترونية صفر وثيقة والمبنية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للقضاء على البيروقراطية والمحسوبية وكل الآفات التي كان يعرفها المواطن وكذا القضاء على كل ما هو ورتقي، كما يهدف مشروع البلدية الإلكترونية الى الربط بين مختلف مصالح البلدية ومصالح القطاعات الأخرى، بهدف تكريس التضامن والعمل المشترك بين مختلف القطاعات.

وتبرز أهمية البلدية الإلكترونية من خلال فوائد تطبيقها وهي كما يلي:

- تكون الإدارة في البلدية الإلكترونية أكثر شفافية في التعامل وأكثر وضوحاً وتلغي الوساطة والمحسوبية والمجاملة ومن ثم القضاء على البيروقراطية.
- يسمح مفهوم الإدارة الإلكترونية بتنظيم العمليات وتحسين الأداء الوظيفي والعمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.
- تحفيز المواطنين لاستخدام البلدية الإلكترونية وبالتالي إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات.
- توحيد الجهود وتوحيدها تحت بوابة الكترونية واحدة.
- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين البلدية الإلكترونية محلياً والحكومة الإلكترونية مركزياً وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات.
- إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات عديدة مثل إدخال المعلومات وتشغيل وصيانة البنية التحتية للبلدية الإلكترونية وأمن المعلومات. (موفق عبد القادر، 2015)
- ان البلدية الإلكترونية ليست شعاراً يرفع بل عملية معقدة تتطلب توافراً وتهيئة الظروف اللازمة من بنية تحتية تكنولوجية ومورد بشري مؤهل يتمتع بثقافة تكنولوجية ووعي معلوماتي إضافة إلى

التنظيم القانوني والتشريعي، كل هذه المؤهلات والظروف تحتاج الى إرادة وإدارة وتصميم لدى الجهات المسؤولة ووجود رغبة حقيقية والتزام باستخدام تلك التقنيات يكون قائما على قيادة إدارية لها الرؤية الثاقبة، فغياب القيادة الإدارية الفعالة وافتقاد التنظيم القانوني والتشريعي، وعدم نضج الوعي الجماهيري، بالإضافة إلى عدم تحقيق البنية الأساسية الفنية المناسبة يصبح من الصعب تطبيق البلدية الالكترونية بنجاح. فالتحول من الإدارة المحلية التقليدية الى الإدارة المحلية الالكترونية ليس فقط أساسها التكنولوجيا ومختلف الشبكات رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة المحلية الالكترونية، ولكنها بالدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتسانده، وتدعمه بكل قوة لغرض تحقيق مسؤوليتها الرئيسية وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم.

2.3.3- مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية وثائقها:

في سياق عصرنة الجماعات المحلية، قامت وزارة الداخلية باتخاذ العديد من الإجراءات في سبيل تقديم خدمة عمومية نوعية للمواطنين، الذين أصبح بإمكانهم استخراج جميع الوثائق المتعلقة بالحالة المدنية من أقرب بلدية ممكنة بغض النظر عن البلدية التي ولدوا فيها، زيادة على بطاقات التعريف الوطنية وجوازات السفر البيومترية، وهذه العملية استأصلت الطوابير التي كانت تشهدها الدوائر والبلديات على حد سواء.

كما كان لقرارات عصرنة أداء الإدارة المحلية وإلغاء العديد من الوثائق في تكوين الملفات الإدارية وكذا الاستعانة بالخدمات عبر الانترنت وإلغاء التصديق على النسخ طبق الأصل، أثارا ايجابية على مستوى الإدارة المحلية والمرافق العمومية، حيث أصبح في الإمكان طلب وثائق هامة دون تكبد عناء التنقل من خلال بوابات الكترونية وفتحها وزارة الداخلية كبطاقة التعريف الوطنية البيومترية، كما يتيسر حاليا استخراج وثائق بصفة آنية كالبطاقات الرمادية.

وقامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة ومن بين أهم الانجازات: رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به.

ومكن هذا الانجاز المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن، وسمح للجالية الجزائرية المقيمة بالخارج من تقديم طلب الحصول على عقد الميلاد خ12 مباشرة عبر خدمة الانترنت والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها، بالإضافة إلى إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم بمركباتهم بصفة آنية ودون التنقل إلى ولاية التسجيل. وتم كذلك

إدراج خدمات جديدة عبر الانترنت تمكن طالبي جواز السفر البيومترى من متابعة مراحل معالجة ملفاتهم، ومتابعة طلب بطاقة التعريف البيومترية، وأصبح استخراج وثائق كجواز السفر وبطاقة التعريف ورخصة السياقة لا يستغرق أكثر من أسبوع بعدما كانت في الماضي تتطلب عدة شهور قد تصل في بعض الأحيان إلى سنة كاملة (<http://www.aps.dz>، بلا تاريخ)

ويحظى قطاع الإدارة المحلية بأهمية خاصة في برامج الحكومة في مجال عصنة وتحسين الخدمة العمومية وخاصة البلدية نظرا لكونها أكثر قربا من المواطن، حيث تم إقرار عدة تدابير تمس تقديم الخدمات العمومية خصوصا فيما يتعلق بتكوين الملفات الإدارية الخاصة بجواز السفر البيومترى، بطاقة التعريف الوطنية العادية والبيومترية، بطاقة ترقيم السيارات. مع الأخذ بعين الاعتبار الأثر الكبير الذي يتركه إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على نوعية وجودة الخدمة العمومية الإدارية وعلى تخفيف الإجراءات الإدارية. وفي هذا المجال يحظى قطاع الإدارة المحلية بأولوية مطلقة حيث يعمل القطاع على عدة جهات مختلفة هي:

- لا مركزية الخدمات الإدارية: المتعلقة ببطاقة التعريف الوطنية، بطاقة تسجيل المركبات، رخص السياقة التي كانت مضمونة من طرف مصالح الدائرة وتم تحويلها إلى البلديات، وهذا الإجراء الذي سمح بتقريب الإدارة من المواطن أكثر.

- رقمنة سجلات الحالة المدنية وربط مختلف القطاعات بالسجل الوطني الآلي للحالة المدنية

- متابعة عمليات العصنة المتعلقة ب:

- انجاز بطاقة التعريف البيومترية الالكترونية والتي شرع في تسليمها منذ جانفي 2016 والتي تعتبر بطاقة مطابقة لأحدث المعايير العالمية حيث تعتمد على تكنولوجيا تسمح بالاستعمال المتعدد لمختلف الخدمات التي توفرها القطاعات الأخرى، من خلال احتوائها على شريحة الكترونية تمكن المواطن من تحميل مختلف البيانات. حيث يمكن اعتبار البطاقة مفتاح المواطن للولوج لمختلف الخدمات الالكترونية المتوفرة على الخط. وفي نفس الإطار يعمل قطاع الإدارة المحلية على تجسيد مشروع رخصة السياقة البيومترية وكذا بطاقة ترقيم السيارات الالكترونية والعمل على التطوير المستمر لها وذلك بإدخال تحسينات هامة منذ انطلاق العملية مثل إدخال البيانات على الخط (عبر الانترنت) دون الحاجة إلى التنقل. وهذا ما تشهده اليوم حيث يمكن للمواطن التقدم لدى مصلحة الوثائق البيومترية على مستوى البلدية لاستخراج مختلف وثائق التي يحتاجها.

- استحداث مركز النداء لوزارة الداخلية: في إطار تسهيل عملية الإصغاء للمواطنين من خلال الاستماع إلى انشغالاتهم وشكاويهم او تزويدهم بالمعلومات حول الخدمات المقدمة من طرف قطاع الداخلية والجماعات المحلية، حيث تم استحداث مركز النداء لوزارة الداخلية والجماعات المحلية الرقم الأخضر(1100) للرد على استفسارات وشكاوي المواطنين وتزويدهم بالمعلومات المطلوبة.

- الرفع من مردودية الخدمة العمومية وعصرنتها: وفي إطار اشمل من عصرنة الخدمة العمومية، يعمل قطاع الإدارة المحلية على الرفع من مردودية الخدمة العمومية وعصرنتها من خلال عصرنة وسائل العمل وهذا بالسعي إلى وضع نظام البلدية الالكترونية والذي هو عبارة عن نظام معلومات مدمج يجمع كل الخدمات التي تقدمها البلدية.(رحال، 2017، الصفحات 48-51) ومن خلال هذه المشاريع المطبقة في البلدية لا بد على هذه الأخيرة بتأطير الموارد البشرية العاملة بها، وذلك من خلال التكوين المستمر وخاصة في المجال التكنولوجي والذي يعتبر احد الأعمدة الأساسية في تنمية الموارد البشرية وتطوير المؤسسة، إضافة إلى التحفيز الذي يؤدي حتما إلى مردودية عالية والفعالية الإدارية المتوخاة من الموظفين العاملين والذي ينعكس حتما على تقديم الخدمات للمواطنين .

3.3.3- مشروع الشبكات الالكترونية :

تكملة لمسار إجراءات العصرنة الذي أصبح من السمات الحسنة لعمل مصالح وزارة الداخلية وما أحدثته من انطباعات حسنة بفضل نجاعة طرق وأساليب التكفل بمصالحهم وإرساء قواعد عمل عصرية مدعومة بمراد بشرية مؤهلة، أحدثت وزارة الداخلية الشبكات الالكترونية الموحد للوثائق البيومترية (جواز السفر- بطاقة التعريف الوطنية- رخصة السياقة) وسيتم توسيعه بصفة تدريجية لوثائق أخرى .

ان الشبكات الالكترونية للوثائق البيومترية هو حل الكتروني يرتكز في عمله على مقاطعة ومقارنة قاعدة معطيات الوثائق البيومترية المنجزة سلفا مع معطيات السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بصفة آلية، وبالتالي فان هذه المقارنة ستسمح بالتأكد بصفة آنية من صحة المعلومات الخاصة بطلب الوثيقة. وفي حالة وجود اختلاف في المعطيات او خطأ ما فان الحل يرفض آليا الطلب المقدم لاستخراج الوثيقة البيومترية ويهدف الشبكات الالكترونية إلى:

- السرعة في دراسة ومراقبة البيانات ومعالجة الملفات.
- إعفاء المواطن من تقديم كل الوثائق الموجودة في قاعدة المعطيات ما لم يتم تغيير بياناتها.
- إعفاء المواطن من المأل اليدوي لاستمارة طلب الوثائق البيومترية
- حذف عملية اخذ البيانات البيومترية للمرة الثانية من المواطنين الحائزين سلفا على الوثائق البيومترية
- تقليص الأخطاء الناتجة عن الحجز لان الحل يعتمد على الاطلاع المباشر على قواعد المعطيات المركزية
- اقتصاد الوقت الذي كان مخصصا في السابق لعمليات حجز البيانات (apcaisebt.dz, 2019)

وفي إطار محاولة تعميم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف المؤسسات والإدارات العمومية وسعياً لتطبيق والتحول للإدارة الالكترونية والانتقال من التسيير الكلاسيكي الى التسيير الالكتروني، ومن جملة الإجراءات والمشاريع المطبقة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية مشروع الشبكات الالكترونية للوثائق البيومترية، حيث يعتبر حل تقني يعمل على استقبال طلبات مختلف الوثائق البيومترية على مستوى البلديات ومعالجتها آلياً، وهذا ما يفتح المجال تدريجياً للولوج الى عالم الإدارة الالكترونية وتحسين ظروف الاستقبال والعلاقة بين الإدارة والمواطن، ويعتبر هذا التغيير الذي أقرته البلدية في مسارها المهني والذي من شأنه أن يحقق تقليصاً كبيراً في أوقات انجاز المعاملات والتسليم مقابل تحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين وتقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق البيومترية بديلاً عن الوثائق الورقية.

إذ وفي قطاع الإدارة المحلية يلاحظ تسجيل بعض النتائج الملموسة في حق المواطنين من خلال الخدمات المقدمة ومحاولة تحسينها وذلك بإدخال التكنولوجيا الحديثة على مختلف الأعمال الإدارية ومحاولة التوجه نحو الإدارة المحلية الالكترونية، وفي مقابل ذلك فان تطوير وتحسين الخدمة العمومية ليس فقط باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ولكن أيضاً بمشاركة من تقدم لهم الخدمات وهم المواطنون، وفي هذا الصدد يعتبر فتح قنوات الاتصال المختلفة والإعلام والمشاركة المباشرة وغير المباشرة وتحديثها عبر آلياتها المختلفة وتفعيلها من أهم مداخل إصلاح وتحسين أداء الإدارة المحلية، من اجل التعرف بدقة على احتياجاتهم وطلباتهم وإشراكهم في تحديد الأولويات وتنفيذها والذي يمثل اقتراباً هاماً لتحسين الخدمة العمومية

الخاتمة: من خلال دراستنا لموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في رفع كفاءة الإدارة المحلية وتحسين الخدمة العمومية يتضح لنا أن هذه الأخيرة لقيت اهتماماً خاصاً من قبل الدول والحكومات من بينها الجزائر التي حاولت مسيرة التطورات التكنولوجية الحديثة وتوظيفها في مختلف الإدارات والمؤسسات العمومية التي تسير في الاتجاه الصحيح نحو العصرية والتحول الى ما هو أفضل وأحسن، إذ تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال قاسماً مشتركاً في اغلب هذه المؤسسات، حيث أتاحت هذه التكنولوجيا العديد من المزايا لهذه المؤسسات من بينها تحسين صورة مخرجاتها وأدائها وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات، فتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذه المؤسسات أحدث تغييرات على مستوى العمل الإداري والخدمات المقدمة مما أدى إلى ظهور مفاهيم جديدة من بينها الحكومة الالكترونية، الخدمات الالكترونية والتي تمثل من إفرزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تعتبر فرصة ذهبية خاصة للدول النامية إذا ما أحسن استغلالها وتوظيفها من اجل عصرية وتطوير مؤسساتها. ويمكن القول أنها أثبتت نجاعتها وفعاليتها على مستوى مؤسساتنا بصفة عامة وبالأخص الإدارة المحلية سواء من ناحية التسيير الإداري او الخدمات المقدمة للمواطنين

التي عرفت تحسنا ملحوظا مقارنة بالسنوات السابقة وبالتالي آن الأوان لوضع نهاية لممارسة العمل الحكومي بالطرق التقليدية وتبني أشكال جديدة تتواءم مع عصر المعرفة والعولمة .
قائمة المراجع:

- (1) احمد اشرف السعيد. (2013). تكنولوجيا المعلومات في المجال الامني. الطبعة 1. الاسكندرية: مكتبة الاسكندرية للتزويد.
- (2) حسن جعفر الطائي. (2013). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. الطبعة 1. عمان: دار البداية للنشر والتوزيع.
- (3) حسن عبد الله مسلم. (2015). ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات الطبعة 1. عمان: دار المعترف للنشر والتوزيع.
- (4) دليلة قادة. (2017). الانترنيت وتغيير عمل الادارة المحلية مع عرض نموذج الادارة الالكترونية المحلية لولاية بومرداس. مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، المجلد 6 العدد 2.
- (5) راجح الوافي. (2015). محاولة ارساء الادارة الالكترونية في الجماعات المحلية (مذكرة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة اكلي محند اولحاج البويرة.
- (6) رشيد سالمي، واسماء قاسمية. (2015). ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال. مجلة التنمية البشرية -بحوث ودراسات-العدد3.
- (7) عامر ابراهيم قنديلجي، وعلاء الدين عبد القادر الجنابي. (2015). نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات (الإصدار 7). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- (8) عبد الرزاق رحال. (2017). كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجلفة.
- (9) عبد العزيز الشريف. (2014). الاعلام الالكتروني. الطبعة 1. الاردن: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.
- (10) عبد القادر موفق . (2015). البلدية الالكترونية كألية لتعزيز الشفافية الادارية والمالية في البلديات الجزائرية. مجلة العلوم الانسانية.العدد40.
- (11) عبد الكريم عشور. (2010). دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر (مذكرة ماجستير). كلية العلوم السياسية ، قسنطينة .
- (12) عدنان مريزق. (2015). التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة. الطبعة 1. الجزائر: جسور للنشر والتوزيع.
- (13) ماهر عودة الشمايلة وآخرون. (2015). تكنولوجيا الاعلام والاتصال. الطبعة 1. عمان: دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع.
- (14) محمد كنوش سمية بلحمري. (2015). استخدام الموارد البشرية لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في الجماعات المحلية. مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات.العدد8.
- (15) محمد محمود مصطفى. (2008). التسويق الاستراتيجي للخدمات . عمان : دار المناهج .

- (16) محمد ناصف، و عبد القادر قداوي. (2017). اهمية الانتقال من الادارة المحلية التقليدية الى الادارة المحلية الالكترونية. مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية. العدد 1.
- (17) محمد يخلف. (2014). العلاقات العامة. الطبعة 1. الجزائر: دار التنوير.
- (18) مصطفى عبد اللطيف . (2018). البلدية الالكترونية كآلية لتجويد الخدمة ورؤية مستقبلية واعدة - تجربة بلدية دبي وامكانية الاستفادة منها. مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والادارية. العدد 3.
- (19) ميمون الطاهر. (2013). الاتصالات عن بعد واثرها على الاقتصاد المحلي. الاسكندرية: مؤسسة الثقافة الجامعية.
- (20) كريم حسن الغالي، ابراهيم رسول هاني الحسناوي. (2007). تكنولوجيا المعلومات والابعاد الاساسية للتنمية البشرية في الوطن العربي. ملتقى الاستثمار في بنية المعلومات والمعرفة. القاهرة.
- (21) هاني شحادة الخوري. (1998). تكنولوجيا المعلومات على اعتاب القرن الحادي والعشرين. الطبعة 1. دمشق: مركز الرضا للكمبيوتر..
- (22) يعي لعمارة محامد. (2015). الحالة المدنية في الجزائر دراسة ميدانية على عينة من بلديات الوطن (اطروحة دكتوراه). جامعة وهران.
- 23) kotler, p. (2009). *marketing management*. paris: pearson education .
- (24) . تاريخ الاسترداد 03 09 2019 . [http:// www.aps.dz](http://www.aps.dz)
- 25) (2019, 11 20). apcaisebt.dz.