

جودة أداء الإدارة المحلية في ظل ممارسات الإدارة الإلكترونية في الجزائر The Quality of the Performance of the Local Administration Under the Practices of Electronic Administration in Algeria

د/ بن عمر عواج^{1*}، ط.د/ محمد لعربي²

¹جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، (الجزائر)، benamar.aouedj@univ-tlemcen.dz

مخبر الحقوق والحريات العامة، جامعة أبي بكر بلقايد، جامعة تلمسان

²جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، (الجزائر)، mohamed.larbi@univ-tlemcen.dz

تاريخ النشر: 2021/06/07

تاريخ قبول النشر: 2021/05/24

تاريخ الاستلام: 2021/04/30

ملخص:

في إطار حتمية الاعتماد على ممارسات الإدارة الإلكترونية بالمنظمات المعاصرة، وفي ظل سعي الحكومات إلى الاستجابة إلى رغبة المواطن في حصوله على أفضل الخدمات من جهة، أو إلى مواكبة التطور التكنولوجي العالمي في هذا المجال من جهة أخرى. هدفت هذه الدراسة إلى إثراء المجال المعرفي لتشخيص السبل المنوطة بضبط الأسس المعتمدة لتحديد الاتجاهات الحديثة في تسيير شؤون الوحدات المحلية بما يتماشى ومتطلبات المجتمع، وذلك من خلال الاعتماد على متغير الإدارة الإلكترونية وما له من مزايا لتحسين الأداء بالإدارة المحلية، مع دراسة أهم متطلبات تطبيق هذه التكنولوجيا وأهم التحديات التي تواجهها بالإدارة المحلية بالجزائر.

الكلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية؛ الإدارة المحلية؛ تحسين الأداء؛ جودة الأداء؛ الجزائر.

Abstract:

In the framework of the imperative to rely on electronic management practices in contemporary organizations, as governments seek to respond to the citizen's desire for better services, and keeping up with the global technological development in this field. This study aimed at enriching the field of knowledge to diagnose the means entrusted with adjusting the approved foundations for identifying modern trends in conducting the affairs of local units in line with the requirements of society, this is through relying on the electronic management variable and its advantages to improve performance in the local administration, and studying the most important requirements for the application of this technology and the most important challenges facing the local administration in Algeria.

Keywords: Electronic Management; Local Administration; Performance Improvement; Performance quality; Algeria.

* المؤلف المرسل

1. مقدمة:

لقد كان للعلومة أثرا بالغا في ظهور اتجاهات حديثة تعنى بدراسة الوحدات المحلية وتفاعلاتها لمواكبة التطور اللامتناهي في طرق التسيير الإداري العالمي والوطني والمحلي؛ وعلى هذا الأساس، سعت الحكومات في وقتنا المعاصر إلى إرساء آلية الاعتماد على الإدارة الإلكترونية وما تتضمنه من أسس ومتطلبات من شأنها تعزيز أداء الإدارة المحلية بإجراءات وضوابط تكيف مع المستجدات البيئية المتماشية ومتطلبات المجتمع المحلي من خلال وضع استراتيجيات وسياسات تطور من خلالها نشاطات الإدارة المحلية.

من ذلك، تكمن أهمية هذه الدراسة في محاولة إثراء المجال المعرفي لتشخيص السبل المنوطة بضبط الأسس المعتمدة لتحديد الاتجاهات الحديثة في تسيير شؤون الوحدات المحلية بما يتماشى ومتطلبات المجتمع، كما نسعى من خلال جزئيات هذا البحث التطرق إلى الجانب المهم في سلم أولويات التنمية المحلية والمتمثل أساسا في متغير ممارسات الإدارة الإلكترونية - الناتجة عن التطور التكنولوجي المستمر - وما لها من تأثير على تعزيز وتحسين الأداء في الإدارة المحلية.

وتأسيسا على ما سبق، وبغية إبراز أهمية تفعيل إطار عام للإدارة الإلكترونية وفق نمط ممارسات يتضمن في ثناياه تعزيز وتحسين أداء الإدارة المحلية، ارتأينا طرح الإشكالية التالية:

ما هي الأسس والمستلزمات التي يمكن من خلالها ضبط ممارسات الإدارة الإلكترونية بما يضمن تحسين أداء الإدارة المحلية الجزائرية؟

وسنحاول الإجابة على الإشكالية من خلال التطرق إلى المحاور التالية:

- مفهوم الإدارة الإلكترونية؛
- الإدارة المحلية في الجزائر بين التنظير والواقع؛
- تحسين أداء الإدارة المحلية في ظل تحديات ممارسات الإدارة الإلكترونية.

2. مفهوم الإدارة الإلكترونية:

لقد اضطرت الحكومات المعاصرة لاعتماد مفاهيم ومناهج وفلسفات إدارية حديثة تدعو إلى التكيف والتأقلم مع البيئة الخارجية بما تحمله من متغيرات مستمرة، ومن بين هذه المصطلحات "الإدارة الإلكترونية" التي تم انتهاجها في معظم بلدان العالم كسياسات إصلاح أو استراتيجيات تنموية أو كسياسات عامة لمتطلبات المجتمع المدني الذي يعرف تطورا ملحوظا في المجال الرقمي، وسوف نتطرق إلى هذا المتغير من خلال دراسة تعريف الإدارة الإلكترونية وتحديد أهدافها بالإضافة إلى مختلف الممارسات المطبقة عليها، وكوظيفة إدارية مكتملة سوف نعرج على مفهوم التنظيم الإلكتروني.

1.2 تعريف الإدارة الإلكترونية:

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: "مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الانترنت والاتصالات الإلكترونية عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة، لتقديم جميع الخدمات والمعاملات للأفراد والحصول على المعلومات في شتى المجالات بيسر وسهولة¹.

كما تشير الإدارة الإلكترونية إلى ذلك التعامل مع الموارد المعلوماتية التي تعتمد على الانترنت وشبكات الاتصال، وتميل إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها².

كما تعرف على أنها استخدام وسائل اتصال تكنولوجية متنوعة والمعلومات في تسيير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية، ذات القيمة والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة³.

كما عرفت بأنها: "عملية إدارية قائمة على الإمكانيات المتميزة لشبكة الانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة"⁴.

2.2 أهداف الإدارة الإلكترونية:

- للإدارة الإلكترونية مجموعة من الأهداف يمكن إيجازها فيما يلي⁵:
- إدخال كافة الأنظمة الإلكترونية كأجهزة الحاسب الآلي، والآلات التكنولوجية الحديثة بدلا من الأوراق والدفاتر والأدوات التقليدية؛
 - تطوير نظام العمل بالأقسام المختلفة الأمر الذي يؤدي في نهاية الأمر إلى انجاز كافة المهام والوظائف المطلوب أدائها في الوقت المحدد لها؛
 - إتاحة الفرصة أمام الموظفين للنقاش والترابط وتبادل الآراء عبر شبكة الإنترنت؛
 - التخلص من النفقات الزائدة التي تتحملها الإدارة العليا نتيجة لإتباع الأساليب التقليدية؛
 - اعتماد الموظفين على شبكة الإنترنت في استجلاب الأفكار والطرق الحديثة وطرحها للتطبيق على أرض الواقع؛
 - سهولة الحصول على المعلومات بدلا من تخزينها بالطرق التقليدية أصبحت متاحة من خلال شبكة الإنترنت؛ إضافة إلى زيادة قدرة الشركات على التنافس مع غيرها و تحسين مستواها الاقتصادي.

3.2 ممارسات الإدارة الإلكترونية:

تستخدم المنظمات المعاصرة مجموعة من الممارسات في مجال الإدارة الإلكترونية وذكر بعضها في النقاط التالية⁶:

- **التوظيف الإلكتروني**: بدأت المنظمات في استعمال أجهزة الكمبيوتر كأداة للتوظيف عن طريق الإعلان عن الوظائف، حيث أصبحت العديد من المواقع الإلكترونية المتاحة لأصحاب المؤسسات والمرشحين للوظائف وذلك لنشر الوظائف ومراجعة السير الذاتية للمتقدمين.

- **التدريب والتطوير الإلكتروني**: يشير التدريب الإلكتروني إلى مجموعة من برامج التدريب والتعليم الإلكتروني، إذ يتم استعمال الأجهزة الإلكترونية والتطبيقات والعمليات لإنشاء المعرفة وإدارتها، والتعليم الإلكتروني.

حيث أن ممارسة الإدارة الإلكترونية بشكل فعال يتطلب تكوين الكفاءات وفق متطلبات التطور التكنولوجي وما تشمله من تطبيقات وبرامج رقمية على الكمبيوتر بذاته أو على شبكات الإنترنت أو الأنترنت.

- **تقييم الأداء الإلكتروني**: يسمح نظام الإدارة الإلكترونية بإجراء تقييم الأداء بالكامل عبر الأنترنت، حيث تستفيد المنظمات من كمية المعلومات المتاحة لها بشكل رقمي، والذي يتيح لها تحليل سهل لمختلف المسائل مثل احتياجات التدريب والأداء وكفاءة نتائج الأداء.

4.2 التنظيم الإلكتروني:

يعتبر التنظيم الإلكتروني وظيفة إدارية مكملة لوظيفة التخطيط حيث يحوله إلى واقع قابل للتنفيذ، ونتيجة للتغيرات والتطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية وقادر على مسايرة مختلف المستجدات، حيث أصبح هذا التنظيم يعرف بالتنظيم الإلكتروني ويمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال النقاط التالية⁷:

- التنظيم الإلكتروني هو تنظيم مرن يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الأفراد؛
- الربط الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية وهذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة؛
- تحقيق متغيرات مهمة في قوة العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة ويتجسد في جانبين:
 - استخدام عمال ذوي تخصصات ومهارات عالية؛
 - استخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب.

3. الإدارة المحلية في الجزائر بين التنظير والواقع:

تمثل الإدارة المحلية صورة من صور اللامركزية الإدارية ونظام الجماعات المحلية، وتنقل إلى هذه المنظمات بعض صلاحيات الأجهزة الحكومية في المجال التنفيذي، مع عدم تمتعها بصلاحيات التشريع، كما تتميز بقدر من الاستقلال التنظيمي والإداري والمالي في مجال التنفيذ. وعلى غرار باقي دول العالم، سعت الجزائر إلى عصرنة الإدارة ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الحواسيب والاتصال، وبالتالي رسم مجموعة من السياسات الإصلاحية لتطوير نظم خدماتها المحلية ما يتماشى ومتطلبات المجتمع. وستنطلق في هذا المحور إلى دراسة الإطار المفاهيمي لمتغير الإدارة المحلية وكذا الواقع الذي تشهده الجزائر في مجال الوحدات المحلية، وذلك من خلال النقاط التالية:

1.3 مفهوم الإدارة المحلية:

ضمن هذه النقطة سوف نتطرق لبعض التعريفات والخصائص التي شملها مفهوم الإدارة المحلية، بالإضافة إلى دراسة الوظيفتين الأساسيتين للإدارة المحلية والمتمثلتين في الوظيفة التنموية والوظيفة السياسية.

- تعريف الإدارة المحلية:

تعرف الإدارة المحلية على أنها شخصية اعتبارية قانونية ذات ذمة مالية مستقلة، وتملك أجهزة إدارية ومالية وصلاحيات لها مدى من الاستقلال تحدده الحكومة المركزية⁸.

ومن الباحثين من عرف الإدارة المحلية بأنها أسلوب من أساليب العمل الإداري الذي ينصب على توزيع اختصاصات الوظيفة بين السلطة المركزية وبين هيئات أو مجالس منتخبة أو مستقلة عن السلطة المركزية، ولكنها تباشر اختصاصها في هذا الشأن تحت إشراف ورقابة الدولة المتمثلة بسلطتها المركزية⁹.

وقد انتهت هيئة الأمم المتحدة إلى تعريف الإدارة المحلية بأنها مجموعة الأجهزة المحلية الفنية والتنفيذية أي كانت صورتها أو على اختلاف مستوياتها الموجودة في إطار الدولة وفي مستوى أدنى من الحكومة المركزية القومية في الدولة الموحدة أو أدنى من حكومة الولاية في الدولة الفدرالية، وتتولى إدارة الشؤون والخدمات العامة ذات الطابع المحلي فيه سلطة محلية منتخبة كلها أو معظمها، وتمارس اختصاصاتها عن طريق النقل أو التفويض في الاختصاصات المخولة لها بموجب الدستور أو القوانين¹⁰.

- خصائص الإدارة المحلية:

تتميز الإدارة المحلية بمجموعة من الخصائص، وسنذكر أهمها على النحو التالي¹¹:

- منطقة النشاط محددة جغرافياً؛

- وجود الشخصية المعنوية لهذه المنطقة لمزاولة نشاطاتها المحلية؛
 - وجود هيئات منتخبة تمثل السكان المحليين؛
 - الرقابة والإشراف المركزيين.
- وظائف الإدارة المحلية:**
- للإدارة المحلية وظيفتين أساسيتين وهما¹²:
- **الوظيفة التنموية:** وهي المسؤولة عن تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال إدارة عملية التنمية المحلية، ويمكن تقسيمها إلى:
 - وظائف مرتبطة باحتياجات السكان المباشرة؛
 - وظائف مرتبطة بالتخطيط المستقبلي والتنمية.
- الوظيفة السياسية:** وتتمثل أساسا فيما يلي:
- تحقيق الديمقراطية السياسية محليا عن طريق التمثيل العادل لأفراد المجتمع في المؤسسات السياسية؛
 - دفع السكان المحليين إلى المساهمة والمشاركة الفعالة في أداء وممارسة دورهم السياسي؛
 - تدريب القيادات السياسية على مستوى المجتمع.

2.3 تنظيم الإدارة المحلية في الجزائر:

من أجل تحقيق الوظائف التنموية والسياسية للإدارة المحلية بالجزائر قام المشرع بالاعتماد على وحدتين إداريتين هما الولاية والبلدية.

- الولاية:

ورد تعريف الولاية في قانون الولاية بأنها "جماعة عمومية إقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتشكل مقاطعة إدارية للدولة"¹³، فالولاية إذن هي وحدة إدارية من وحدات الدولة، وهي ذات الوقت شخص من أشخاص القانون الإداري.

والولاية هي الجماعة الإقليمية للدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، وهي أيضا الدائرة الإدارية غير الممركزة للدولة وتشكل بهذه الصفة فضاء لتنفيذ السياسات العمومية التضامنية والتشاورية بين الجماعات الإقليمية والدولة، وتساهم مع الدولة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحماية البيئة وكذا حماية وترقية وتحسين الإطار المعيشي للمواطنين¹⁴.

للولاية هيئتان هما المجلس الشعبي الولائي، والوالي، وتتوفر الولاية بصفتها الجماعة الإقليمية اللامركزية، على ميزانية خاصة بها لتمويل الأعمال والبرامج المصادق عليها من المجلس الشعبي الولائي ولاسيما تلك المتعلقة بما يأتي:

- التنمية المحلية ومساعدة البلديات؛
- تغطية أعباء تسييرها؛
- المحافظة على أملاكها وترقيتها.

كما تكلف الولاية بصفتها الدائرة الإدارية، بالأعمال غير الممركزة للدولة وتساهم في تنفيذ السياسات العمومية ضمن الإطار المحدد لتوزيع صلاحيات ووسائل الدولة بين مستوياتها المركزية والإقليمية¹⁵.

- البلدية:

البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، وهي القاعدة الإقليمية للامركزية، ومكان لممارسة المواطنة، وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية، وتساهم مع الدولة، بصفة خاصة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والأمن وكذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسينه¹⁶.

وبشكل عام، فإن للبلدية مجموعة من الأهداف تتمثل أساسا في النقاط التالية¹⁷:

- تساهم البلدية في تخفيف الأعباء الملقة على عاتق السلطة المركزية والارتقاء بالدولة وتقوية بنيتها الاقتصادية والسياسي؛
- يعمل نظام البلدية على تطوير التنظيمات الإدارية، وخاصة في الوقت الحاضر الذي تعقدت فيه الوظيفة الإدارية، وتنوعت فيه المرافق العامة تحت تأثير السياسات التي تتبعها الدول المعاصرة؛
- البلدية هي حلقة الوصل بين السلطة المركزية والهيئات المحلية ممثلة الشعب؛
- يعمل نظام البلدية إلى منح الوحدات المحلية الاستقلال في إدارة المشروعات والمرافق المحلية المتصلة اتصالا مباشرا بالحاجات العامة، وهذا الاستقلال للوحدات المحلية يساهم من دون شك في تبسيط الإجراءات، وتجنب التعقيد والأنظمة الروتينية والبطء في صدور القرارات المتعلقة بالمصالح والشؤون المحلية؛
- يحقق نظام البلدية العدالة في توزيع النفقات العامة فلا تطغى مرافق العاصمة والمدن الكبرى على مرافق الأقاليم كما هو الحال لو أخذ بنظام المركزية الإدارية؛
- توفر البلدية تشكيلة واسعة من الخدمات العامة تشمل شق الطرقات وتعبيدها وتخطيط المدن، والصحة العامة، والتخلص من النفايات، ومنح التراخيص... الخ.

4. تحسين أداء الإدارة المحلية في ظل تحديات ممارسات الإدارة الإلكترونية:

إن توظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ممارسات الأجهزة المحلية في الجزائر يعتبر نقطة الانطلاق نحو عصريّة الإدارة المحلية، غير أن ما يمكن أن نشير إليه هو أن الجزائر بقيت بعيدة في مجال استعمال التكنولوجيا الحديثة خصوصا في قلب مؤسسات الدولة، حيث احتلت المرتبة 129 عالميا وفق الترتيب العالمي حول تكنولوجيا المعلومات لسنة 2014 الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي، وبالتالي تكون الجزائر أمام تحد كبير لمواكبة التطور الحاصل في تكنولوجيا الاعلام والاتصال؛ ما يستدعي الحاجة لإعداد بيئة مناسبة تساهم في التمكين وإطلاق قدرات التكنولوجيا وتسخيرها لتعزيز الثقة، بما يتضمن ذلك من دعم التقنيات على غرار الانترنت فائق السرعة والاتصال اللاسلكي وإطار العمل الملائم لمعالجة مسائل الأمن والخصوصية والقدرة على الاتصال¹⁸.

من أهم الإنجازات في هذا المجال عمل الحكومة الجزائرية على تحسين المرافق العمومية وجعلها تتميز بالفاعلية والشفافية بتجسيد عدة مشاريع بهدف عصريّة المرفق العام وجعلها إدارة إلكترونية من خلال إدخال التكنولوجيا الحديثة مما يوفر خدمات راقية للمواطن وكذلك التقليل من حجم البيروقراطية التي كثيرا ما كانت عائقا يؤثر في مصداقية المرفق العام؛ ولعل من أهم الإنجازات في هذا المجال يمكن ذكر رقمنة سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني ووحدات السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط البلديات وملحقاتها الإدارية¹⁹.

1.4 العوامل المؤثرة على الأداء:

باعتبار أن الأداء يشير إلى محصلة قدرة المؤسسة على استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة، فالأداء هو انعكاس كيفية استخدام المؤسسة لمواردها المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها²⁰.

هناك العديد من العوامل والمؤثرات التي من شأنها التأثير على أداء الإدارة المحلية باعتبارها مؤسسة من المؤسسات، وفيما يلي نقدم أهم هذه العوامل²¹:

– العوامل التقنية:

- وهي مختلف القوى والمتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المؤسسة وتضم ما يلي:
- نوع التكنولوجيا سواء المستخدمة في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات؛
- نسبة الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال؛
- تصميم المؤسسة من حيث المخازن، الورشات، التجهيزات والآلات؛

– العوامل البشرية:

- وهي مختلف القوى والمتغيرات التي تؤثر على استخدام المورد البشري في المؤسسة وتضم:
 - التركيبة البشرية من حيث السن والجنس؛
 - مستوى تأهيل الأفراد؛
 - التوافق بين مؤهلات العمال والمناصب التي يشغلونها والتكنولوجيا المستخدمة؛
 - نظامي المكافآت والحوافز؛
 - الجو السائد بين العمال والعلاقة السائدة بين المشرفين والمنفذين.

– العوامل التكنولوجية: وتتمثل فيما يلي²²:

- مدى المواكبة للتقدم التقني؛
- أثر التقنية على أداء المؤسسة؛
- مدى الاهتمام في توظيف التقنية لحياة أفضل.

2.4 مزايا جودة الأداء بالإدارات المحلية:

إن أداء تحسين الخدمة ليس مفهوما جديدا، فشرركات ومؤسسات ومنظمات كثيرة حول العالم قد باشرت تطبيقه منذ سنوات لتحسين أداء العمل فيها ويعتبر تحسين أداء الخدمة مقوم أساسي للإدارة الحديثة يهدف إلى تحسين إجراءات العمل من خلال تحديد الغايات والأهداف وتعريف الاستراتيجيات، وإزالة جميع العقبات الموجودة التي تؤثر على سير العمل، وذلك باستخدام أحدث الوسائل التكنولوجية لتطوير الإدارة بشكل يستجيب لاحتياجات المستفيدين من خدماتها، خاصة بعد أن أصبح تحسين أداء الخدمة ضرورة حتمية في الإدارة الحديثة، وينعكس دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة في المزايا التي تتمتع بها الإدارة الحديثة بعد نجاحها فيما يلي²³:

- رضا المستفيدين من الخدمات بتحسين أداء الخدمات؛
- الحلول القطعية للمشاكل في العمل سواء بالنسبة للموظفين أو لطلبي الخدمات؛
- استخدام إجراءات ودورات عمل جديدة؛
- بناء وتدريب مهارات جديدة ذات كفاءة عالية؛
- اختصار الوقت والجهد والمال سواء بالنسبة للموظفين أو المستفيدين من أداء الإدارة للخدمات.

5. الخاتمة:

تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة مهمة وحاسمة لتطور المرفق العام في الجزائر، حيث أوضحت ضرورة من ضرورات العصر نظرا للدور الكبير لهذه التكنولوجيا في تحسين خدمات المرافق المختلفة، فهو مطلب فرضته التحولات التي عرفتها المجتمعات المعاصرة من أجل الارتقاء بالخدمات التي تقدمها المرافق العمومية الجزائرية. من هنا كان لزاما على المشرع الجزائري سن مجموعة من السياسات الحكومية، لاسيما على المستويات المحلية وذلك من خلال بعض البرامج والتطبيقات التي كان أثرها واضحا سواء بالنسبة للعاملين في هذا القطاع، أو بالنسبة للمستفيدين من هذه الخدمات، حيث أصبحت معظم الوثائق الإدارية المستخرجة من البلدية تقدم بشكل سريع وفق جودة عالية.

وعليه، فإن ممارسات الإدارة الإلكترونية بالإدارة المحلية كالبديلة والولاية استطاعت أن تخفف من انتشار الكثير من المظاهر السلبية مثل البيروقراطية والرشوة والمماطلة في إصدار وثائق الحالة المدنية، وبالتالي فإن تحسين أداء الإدارة المحلية وفق ممارسات الإدارة الإلكترونية يشمل العديد من المتطلبات كالهياكل القاعدية والتجهيزات الإلكترونية والربط بمختلف الشبكات الداخلية (Intranet) منها والخارجية (Internet)، بالإضافة إلى أهم عنصر ألا وهو تكوين المورد البشري على هذه التكنولوجيا وتحسين المستوى لتفعيل هذه السياسات.

وكاقتراحات لهذه الدراسة ارتأينا تقديم دراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية والمتضمنة مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في خلق بيئة مشاركة إلكترونية ناجحة، ويمكن للإدارة المحلية في الجزائر أن تحذو حذو ذلك من أجل تحقيق التنمية الشاملة المستدامة²⁴:

- وضع أطر عمل قانونية ومؤسسية لتمكين حرية المعلومات والخصوصية وحماية البيانات من أجل ضمان بيئة آمنة للمشاركة الإلكترونية؛
- تمكين الأفراد عبر تنمية القدرة من أجل المعرفة بوسائل التواصل الرقمي لتعليم المواطنين ودعم تطوير المهارات ونقل المعرفة والامتداد الذي يساهم فيه الجمهور العام؛
- إكمال مبادرات الحكومة الإلكترونية الحالية والبرامج والقنوات التي يستخدمها المواطنون فعليا لإظهار مدى الرؤية وإنشاء علاقة أقوى وثقة الجمهور العام بأقل تكلفة؛
- تعزيز استخدام تقنيات الإعلام والاتصال وأدوات التواصل الرقمي والاجتماعي لتدعيم انتشار المعلومات وإشراك المواطن.

6. الهوامش:

- 1- محمد المتولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية. بحث قدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته شرطة دبي في الفترة من 24 إلى 26 أبريل 2003، ص.180.
- 2- حسين محمد الحسن، "الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات". عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2011، ص.42.
- 3- حماد مختار، "تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرافق العامة وتطبيقاتها في الدول العربية"، مذكرة ماجستير غير منشورة. قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2006-2007، ص.05.
- 4- كافية عيدوني، بن حجوبة حميد، "الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وآفاق)"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية. جامعة عباس لغرور خنشلة، ع.2، ديسمبر 2017، ص.221.
- 5- محمد أحمد سمير، الإدارة الإلكترونية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2008، ص.64.
- 6- غني دحام الزبيدي، محمد حسين ناظم عباس، "دور ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في استدامة رأس المال المعرفي، بحث ميداني في جامعة بابل"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية. ع.25، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2019، ص.30.
- 7- موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة"، مجلة الباحث. ع.09، الجزائر، 2001، ص.94.
- 8- محمد محمود الطعامة، "نظم الإدارة المحلية: المفهوم والفلسفة والأهداف"، ورقة مقدمة في الملتقى العربي الأول حول نظم الإدارة المحلية في الوطن العربي. سلطنة عمان: صلالة، 18-20 أوت 2003، ص.08.
- 9- حسين مصطفى حسين، الإدارة المحلية المقارنة. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1982، ص.17.
- 10- صبحي محرم، نظام الحكم المحمي. القاهرة: سلسلة المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1961، ص.5.
- 11- أحمد رشيد، نظرية الإدارة العامة، السياسة العامة والإدارة. ط.5، الجزائر: دار المعارف، 2006، ص.44.
- 12- حسام قضب، "تقييم كفاءة وفاعلية الآليات المحلية لصناعة القرار في إدارة العمران الحضري"، المؤتمر العربي الإقليمي حول موضوع: تحسين الظروف المعيشية من خلال التنمية الحضرية المستدامة. ديسمبر، 2000، ص.52.
- 13- عذراء عيواج، "واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية: دراسة ميدانية بلدية قسنطينة"، مذكرة ماجستير غير منشورة. قسنطينة: جامعة منتوري، 2008-2009، ص.136.
- 14- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، رئاسة الجمهورية، الأمانة العامة للحكومة، قانون الجماعات الإقليمية، قانون رقم 07-12 مؤرخ في 21 فبراير 2012 يتعلق بالولاية. المادة:1، ص.5.
- 15- المرجع نفسه. المواد من 2؛ 3؛ 4، ص.5.
- 16- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، رئاسة الجمهورية، الأمانة العامة للحكومة، قانون الجماعات الإقليمية، قانون رقم 10-11 مؤرخ في 22 يونيو 2011 يتعلق بالبلدية. المادة: 1؛ 2؛ 3، ص.5.
- 17- خالدة سمارة الزعبي، تشكيل المجالس المحلية وأثره على كفاءتها (دراسة مقارنة). الإسكندرية: منشأة المعارف، 1984، ص.60.

- 18- وفاء معاوي، "نحو تفعيل أداء الإدارة المحلية في الجزائر، في ظل مقاربة الحوكمة الإلكترونية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية. ع. 10، جانفي 2015، ص.102.
- 19- حكيمه جاب الله، "تطبيقات الإدارة الإلكترونية للمرفق العام في الجزائر"، مداخلة مقدمة لدى المؤتمر العلمي الدولي حول موضوع: النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع وتحديات. جامعة محمد بوضياف المسيلية: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 26-27 نوفمبر 2018، ص.14.
- 20- عربوة محاد، "دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعة الغذائية"، مذكرة ماجستير غير منشورة. جامعة فرحات عباس سطيف: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم الاقتصاد وعلوم التسيير، 2019، ص.2.
- 21- عبد المالك مزهودة، "مفهوم الأداء بين الكفاءة والفاعلية"، مجلة العلوم الإنسانية. ع.01، 2001، ص.93.
- 22- أحمد شمس الدين بوعرار، "مدى فعالية مراجعة العمليات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية"، مذكرة ماجستير غير منشورة. جامعة الدكتور يحيى فارس المدية: معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2007، ص.6.
- 23- سليمة بن حسين، "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية. ع.07، 2014، ص.223.
- 24- منظمة الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية، دراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية، حكومة الكترونية من أجل المستقبل الذي نتطلع إليه. نيويورك: الأمم المتحدة، 2014، ص.90.

7. قائمة المراجع:

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، رئاسة الجمهورية، الأمانة العامة للحكومة، قانون الجماعات الإقليمية، قانون رقم 07-12 مؤرخ في 21 فبراير 2012 يتعلق بالولاية.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، رئاسة الجمهورية، الأمانة العامة للحكومة، قانون الجماعات الإقليمية، قانون رقم 10-11 مؤرخ في 22 يونيو 2011 يتعلق بالبلدية.
- الحسن، حسين محمد. "الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات". عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2011.
- الزبيدي، غني دحام، محمد حسين ناظم عباس. "دور ممارسات إدارة الموارد البشرية الإلكترونية في استدامة رأس المال المعرفي، بحث ميداني في جامعة بابل"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية. ع.25، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2019.
- الزعبي، خالدة سمارة. تشكيل المجالس المحلية وأثره على كفاءتها (دراسة مقارنة). الإسكندرية: منشأة المعارف، 1984.
- الطعامنة، محمد محمود. "نظم الإدارة المحلية: المفهوم والفلسفة والأهداف"، ورقة مقدمة في الملتقى العربي الأول حول نظم الإدارة المحلية في الوطن العربي. سلطنة عمان: صلالة، 18-20 أوت 2003.
- المتولي، محمد. إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية. بحث قدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمتها شرطة دبي في الفترة من 24 إلى 26 أبريل 2003.

- بن حسين، سليمة. "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات الإدارية"، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية. ع.07، 2014.
- بوغرار، أحمد شمس الدين. "مدى فعالية مراجعة العمليات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية"، مذكرة ماجستير غير منشورة. جامعة الدكتور يحيى فارس المدية: معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2007.
- جاب الله، حكيم. "تطبيقات الإدارة الإلكترونية للمرفق العام في الجزائر"، مداخلة مقدمة لدى المؤتمر العلمي الدولي حول موضوع: النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع وتحديات. جامعة محمد بوضياف المسيلة: كلية الحقوق والعلوم السياسية، 26-27 نوفمبر 2018.
- حسين، مصطفى حسين. الإدارة المحلية المقارنة. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1982.
- رشيد، أحمد. نظرية الإدارة العامة، السياسة العامة والإدارة. ط.5، الجزائر: دار المعارف، 2006.
- سمير، محمد أحمد. الإدارة الإلكترونية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2008.
- عبد الناصر، موسى ومحمد قريشي. "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة"، مجلة الباحث. ع.09، الجزائر، 2001.
- عيدوني، كافية، بن حجوبة حميد. "الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وآفاق)"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية. جامعة عباس لغرور خنشلة، ع.2، ديسمبر 2017.
- عيواج، عذراء. "واقع العلاقات العامة في الإدارة المحلية الجزائرية: دراسة ميدانية بلدية قسنطينة"، مذكرة ماجستير غير منشورة. قسنطينة: جامعة منتوري، 2008-2009.
- قضب، حسام. "تقييم كفاءة وفاعلية الآليات المحلية لصناعة القرار في إدارة العمران الحضري"، المؤتمر العربي الإقليمي حول موضوع: تحسين الظروف المعيشية من خلال التنمية الحضرية المستدامة. ديسمبر، 2000.
- محاد، عريوة. "دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعة الغذائية"، مذكرة ماجستير غير منشورة. جامعة فرحات عباس سطيف: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2019.
- محرم، صبحي. نظام الحكم المحمي. القاهرة: سلسلة المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 1961.
- مختار، حماد. "تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرافق العامة وتطبيقاتها في الدول العربية"، مذكرة ماجستير غير منشورة. قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2006-2007.
- مزهودة، عبد المالك. "مفهوم الأداء بين الكفاءة والفاعلية"، مجلة العلوم الإنسانية. ع.01، 2001.
- معاوي، وفاء. "نحو تفعيل أداء الإدارة المحلية في الجزائر، في ظل مقارنة الحوكمة الإلكترونية"، مجلة العلوم القانونية والسياسية. ع.10، جانفي 2015.
- منظمة الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاجتماعية والاقتصادية، دراسة الأمم المتحدة حول الحكومة الإلكترونية، حكومة الكثرونية من أجل المستقبل الذي نتطلع إليه. نيويورك: الأمم المتحدة، 2014.