تطبيق نظام الإدارة الالكترونية كآلية حديثة لتفعيل دور الجماعات المحلية في الجزائر

Implementing the Electronic Management Activation System as a Mechanism to Activate the Role of Local Collectivities in Algeria

فاطمة نذار[1]* وعبد القادر بوغازي[2]

[1]جامعة عبد الحميد بن باديس(الجزائر)، fatmanedder@gmail.com

[2]جامعة عبد الحميد بن باديس(الجزائر)، abdelkader.boughazi @univ-most.dz

تاريخ الاستلام: 2021/05/09 تاريخ القبول: 2021/06/13 تاريخ النشر: 2021/09/20

ملخص:

أنتج التطور التكنولوجي الذي عرفه العالم ثورة علمية هائلة شملت العديد من المجالات لاسيما منها المجال الإداري فأضحت الإدارة تعتمد على الوسائل الحديثة التي أفرزتها ثورة المعلوماتية والاتصال، لذا كان لازما على العمل الإداري أن تنتقل من نمطه التقليدي إلى نمطه الحديث وفقا لمتطلبات معينة والجزائر كغيرها من بلدان العالم ورغبة منها في مواكبة التطورات.

والمستجدات الدولية الحاصلة اعتمدت على الإدارة الالكترونية في تعاملاتها من خلال سن جملة من التطبيقات بهدف تحسين وترقية أدائها وخدماتها العمومية أما الجماعات المحلية باعتبارها إدارة ممركزة ممثلة في الولاية والبلدية هدفها الرئيسي هو تقديم أفضل وأجود الخدمات نوعا وكما للمواطن من خلال تقريب الإدارة من المواطن، وسعيا منها في تعزيز الثقة بينها وبين هذا الأخير الذي يشكل محور اهتمام الإدارة أبت إلا وأن تكون السباقة في تطبيق الإدارة الالكترونية في مرافقها العامة.

كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية؛ الجماعات المحلية؛ الخدمة العمومية.

Abstract:

The technological development that the world has known has produced a huge scientific revolution that covered many fields, especially the administrative field. Management became dependent on modern means produced by the information and communication revolution, so it was necessary for the administrative work to move from its traditional style to its modern style according to certain requirements and Algeria, like other countries of the world, and in its desire to keep abreast of international developments and developments, has relied on electronic management in its dealings by enactinga number of applications in order to improve and upgrade its performance and public services As for local groups, as a centralized administration represented in the state and the municipality, their main goal is to provide the best and highest quality services to the citizen by bringing the administration closer to the citizen, and in an effort to enhance trust between them and the latter, which is the focus of the administration's interest Taking the lead in implementing electronic management in its public facilities

Keywords: Electronic Administration; Local Communities; Public Service.

***المؤلف فاطمة نذار طالبة دكتوراه علوم سياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة بن باديس– مستغانم.**

مقدمة:

تطبيق نظام الإدارة الالكترونية كآلية حديثة لتفعيل دور الجماعات المحلية في الجزائر

تعد الإدارة الالكترونية من أبرز إفرازات الثورة التكنولوجية، حيث أن التطور الهائل الذي عرفه العالم في ميدان المعلوماتية والاتصال أدى إلى قفزة نوعية في أداء الأعمال الإدارية والمرافق العمومية، مما أجبر هذه الأخيرة على ضرورة تغيير خدماتها من شكلها التقليدي إلى شكلها الحالي الحديث.

والإدارة المحلية التي تمثل مرفقا عاما يقدم خدمات يومية للمواطن، سلكت طريق التقدم العلمي والتقني في أداء مهامها معتمدة على ما يسمى بالإدارة الالكترونية متجاوزة بذلك كل الأشكال التقليدية معتمدة على وسائل مادية من أجهزة شبكات تشغيل وبرامج وأنظمة، وأخرى بشرية ممثلة في مهارات فردية ومرونة عالية في تلقي المعلومات وتوظيفها بشكل صحيح.

لذا أصبح لزاما على الإدارة المحلية الجزائرية التي تستمر في أداء وظائفها وفق معايير عالمية متقدمة أن تطلع على المستجدات المعاصرة التكنولوجية والتقنية خاصة في ميدان الاتصال، ونقل المعلومة بشكل سري وصحيح الأمر الذي يضفي عليها بريقا في التميز كما يفرض عليها صقل بعض المهارات ووضعها في مصب خدمة المواطن على 24 سا.

كل هذا الطرح يدفعنا إلى مناقشة الإشكالية التالية:

كيف تؤثر الإدارة الالكترونية على عمل الجماعات المحلية؟

وللإجابة عن هذه الإشكالية اعتمدنا على 03 محاور: الأول يعالج الأطر المفاهيمية والنظرية للدراسة من خلال التعريف بالإدارة الالكترونية والجماعات المحلية وكذا دراسة العلاقة بين المصطلحين.

والثاني سندرس فيه تطبيقات الإدارة الالكترونية على مستوى الجماعات المحلية في الجزائر، أما المحور الثالث فنحاول فيه تقييم تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجزائر وفي الخاتمة سنقدم جملة من الاقتراحات في ذات السياق.

وللإجابة عن هذه الإشكالية اعتمدنا على الفرضيات التالية:

الأولى الإدارة الالكترونية أداة فعالة وضرورة حتمية لعصرنة الإدارة العمومية.

أما الثانية هنالك علاقة طردية بين الإدارة الالكترونية وترشيد الخدمة العمومية.

المحور الأول: الإطار العام لدراسة مفهومي الإدارة الالكترونية، الجماعات المحلية والخدمة العمومية:

1/ نشأة الإدارة الالكترونية:

يشار إلى أن الإدارة الالكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة بمعنى أن التطور التكنولوجي اتجه منذ البدء إلى إحلاله محل العامل. وكان هذا في بدء العمليات التشغيلية والأعمال اليدوية النمطية، ثم انتقل إلى أعمال التخطيط والرقابة القابلة للبرمجة كما في التصميم والتصنيع وتخطيط التشغيل بمساعدة الحاسب، لينتقل إلى العمليات الذهنية المحاكية للإنسان من خلال الذكاء الصناعي الذي يحاكي الذكاء الإنساني سواء في الرؤية الآلية أو اللغة الطبيعية أو الأنظمة الخبيرة والإنترنيت وشبكات الأعمال هي التكنولوجيا الأرقى والأكثر عولمة وأسرع توصيلا والأكثر تشبيكا، وكل هذا يجعل الإدارة الالكترونية ذات أبعاد تكنولوجية أكثر من أي مرحلة تاريخية تعاملت فيها الإدارة مع التكنولوجيا، ولعل هذا يفسر أن التطور التكنولوجي في مجال الانترنت لا يقف عند الأجهزة وإنما يتجاوزها وبدرجة أكبر إلى البرمجيات التي تتعلق بالوظائف والعلاقات وإنجاز الأعمال والصفقات رقميا عن بعد[1] .

2/ تعريف الإدارة الالكترونية :

يعد مصطلح الإدارة الالكترونية من المصطلحات حديثة النشأة حظيت باهتمام العديد من الباحثين في ميدان الإدارة وعليه تعدد التعاريف وكتعريف بسيط يمكن القول أن الإدارة

الالكترونية هي تحسين الخدمات التي تقدمها الإدارة من خلال استعمال وسائل وتقنيات تكنولوجية حديثة و متطورة، فهي إذن إدارة بلا أوراق و لا زمان و لا مكان[2].

وعموما فان مفهوم الإدارة الإلكترونية أوسع من كونه مجموعة حواسيب برمجيات وانترنت وغيرها من التقنيات إذ أنها إدارة شاملة لمختلف أوجه العمليات اللوجيستية والأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وإدارة الإمداد وإدارة العلاقات العامة، وعرض التكنولوجيات الخاصة بالخدمات العامة و ضبط طلبات الحصول على الخدمات وتلبية حاجات عميل الإدارة وهو المواطن، وتنظيم العلاقة بين مؤسسات الدولة و القطاع الخاص والهيئات الرسمية وهذا كله يعطي للإدارة الإلكترونية العديد من التعاريف لعل أهمها:

- استخدام وسائل الاتصال التكنولوجي المتنوعة، والمعلومات في تيسير سبل الأداء الحكومي لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة و التوصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الالكترونية عبر بوابة واحدة [3].
- كما ينظر للإدارة الإلكترونية على أنها عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسات الإدارية بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل أداة جاهزة لربطها مع الحكومة الالكترونية لاحقا [4].

وهي البيئة التي تحقق فيها خدمات المواطنين و استعلاماتهم ، كما تحقق فيها الأنشطة الحكومية للجهة المعنية بذاتها، أو فيها الجهات الحكومية المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصالات عن بعد .

3/ تعريف الجماعات المحلية:

كانت مهمة الدولة فيما سبق تتمثل في الأمن و الدفاع، لكن تطورت مهمتها إلى الاعتناء بمسائل اجتماعية اقتصادية و ثقافية وغيرها ، هذا التنوع في النشاط والتعدد في المهام فرض عليها إنشاء هياكل لمساعدتها تعرف بالجماعات المحلية[5].

كما تعرف الإدارة المحلية على أنها تنظيم العلاقة الإدارية بين مركز الدولة و بين وحداتها الأخرى المنتشرة عبر إقليم الدولة وذلك بأسلوب وشكل يضمن بقاء السيادة للدولة مع ترك مجال أوسع للإدارة المحلية بدوام عمل الأجهزة الحكومية في المناطق الإدارية الخاضعة لها ومن أشخاص ينتمون إلى تلك البقع الجغرافية الذين قد يكونون أقدر على الإدارة وبالمقابل ترك الإدارة المركزية للدولة للتفرغ للشؤون العامة الأكثر أهمية والأكثر تعقيدا سواء على المستوى المحلي أو الإقليمي أو العالمي .

وتقوم الإدارة المحلية بوظيفة بين الحكومة المركزية في العاصمة وبين هيئات أخرى محلية تنتمي إلى أقاليم مختلفة في الدولة. وتعني أيضا إعطاء اختصاصات إدارية لسلطة محلية واحدة أو أكثر على حساب سلطات الإدارة المركزية [6].

وقد عرف المشرع الجزائري الجماعة المحلية في قانون البلدية في مادته الأولى: "على أنها الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة و تتمتع بالشخصية المعنوية و الذمة المالية المستقلة[7]. و في قانون الولاية عرفت الجماعة المحلية في المادة الأولى على:"أنها الدائرة الإدارية غير الممركزة للدولة وتشكل بهذه الصفة فضاء لتنفيذ السياسيات العمومية التضامنية و التشاورية بين الجماعات الإقليمية والدولة "[8].

كما تجدر الإشارة إلى أن أول ظهور لمصطلح الجماعات المحلية في الجزائر ظهر في عام 1947 بمقتضى المادة 54 منم قانون 1947/09/20 والتي تنص على أن:

" الجماعات المحلية في الجزائر هي البلديات و الولايات". وقد عرفها علماء الإدارة على أنها أسلوب بأنها ادري يتم بمقتضاه تقسيم إقليم الدولة إلى عدة وحدات ذات مفهوم محلي يشرف على إدارة كل وحدة هيئة محلية تمثل الإدارة العامة على أن تستقل هذه الهيئات بموارد مالية ذاتية و ترتبط بالحكومة بعلاقات يحددها القانون[9].

إن تعبير الجماعة المحلية تعبير اصطلاحي يراد به الهيئات الإقليمية المعترف بها قانونا والمخول لها إدارة و تسيير المرافق المحلية، كما تعرف أيضا على أنها مناطق محدودة تمارس نشاطها وفق هيئات منتخبة تحت رقابة وإشراف الحكومة المركزية.

وعليه يمكن تعريف الجماعة المحلية على أنها وحدات جغرافية مقسمة بين إقليم الدولة وهي هيئات مستقلة في الولايات والمدن تتولى شؤونها بالطريقة المناسبة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، فالجماعات الإقليمية من الأساليب الإدارية لتسيير الأقاليم المحلية. وقد عرفها أحد المفكرين الانجليز بأنها ذلك الجزء من الحكومة الأم أو الدولة، الذي يختص أساسا بالمسائل التي تهم سكان منطقة معينة أو مكان معين، إلى جانب المسائل التي يراها البرلمان ملائمة لإدارتها بواسطة سلطات محلية منتخبة تعمل عمل الحكومة المركزية[10].

ثالثا / الترابط و التداخل الحاصل ما بين الإدارة الالكترونية والجماعات المحلية:

للإدارة المحلية علاقة وطيدة بالتكنولوجيا فهي لا تستطيع و لو التوقف للحظة واحدة عن التطور وتحسين أدائها محاولة تحسين خدماتها معتمدة على وسائل علمية و تكنولوجيا حديثة و منه الاعتماد على تطبيقات جديدة تخدم العمل الإداري فقد تم الاعتماد فيما مضى على الفاكس والتلكس والهاتف الثابت و المحمول وحاليا يتم الاعتماد على أنظمة الاتصالات الحديثة و من ثم إدخال كالحاسوب الآلي الذي يستعمل في مختلف تطبيقات العمل الإداري .

نذكر منها الطباعة و تخزين الملفات تقنيا و استخراج النماذج و إجراءات إدارية أخرى كما تم استخدام الحاسوب الآلي في اتخاذ القرارات الإدارية من خلال وضع البيانات والمعلومات اللازمة ذات العلاقة أمام صاحب القرار بأسلوب دقيق وشامل وفوري قابل للتحديث يمكن مصدر القرار من اتخاذ القرارات .

كما يمكن تلخيص علاقة الإدارة الالكترونية بالجماعات المحلية في مصطلح ظهور الإدارة المحلية الالكترونية ، فالإدارة لم تكن في منحى عن التقدم التقني والمعلوماتي فأصبح الحاسوب الآلي جزءا رئيسا في بناء المنظمة الإدارية بل وأصبحت شبكات الاتصال التقني الخارجية العالميـة و الداخلية ركيزة أساسية في عمل الوحدات الإدارية في الدولة حيث أن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لا يمكن أن يتم بصورة مباشرة ولابد أن يتم على مراحل تخص الجانب التقني والجانب البشري مع عدم إغفال ضرورات الإصلاح الإداري اللازمة قبل البدء في تطبيق الإدارة الإلكترونية ميدانيا[11].

رابعا / تعريف الخدمة العمومية:

للخدمة العمومية عدة تعريفات يمكن سردها في النقاط التالية :

1- عرفها الفقيه **Jean LudovieSilicani** بأنها :" مجموعة النشاطات الضرورية الموجهة للمصلحة العامة تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة وفي ظروف مماثلة"[12].

2- كما عرفها خبراء الإدارة العامة على أنها :" الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين[13] ".

3- وقد عرفت الخدمة العمومية أيضا بأنها :" جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، وتتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها[14]".

رابعا / دواعي اعتماد الإدارة الالكترونية من قبل الإدارات المحلية:

إن التحول إلى الإدارة الالكترونية أصبح ضرورة حتمية فرضتها التغيرات العالمية ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات تعتبر أحد محددات النجاح لأي منظمة باختلاف أهدافها وقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقدم العلمي والتقني في المطالبة برفع جودة الخدمات ومنه الدعوة إلى التطور الإداري نحو الإدارة الالكترونية .

ومن تم فان عامل الوقت، الكلفة و الجهد أحد أهم المعوقات التي تلقى على عاتق الإدارات المحلية أعباء كبيرة وتعد معيارا مهما لتقييم المواطنين لكفاءة تلك الإدارات، ويمكن إبراز أهم الأسباب الداعية لاعتماد الإدارة الكترونية في الجماعات المحلية [15]:

- الإجراءات المعقدة و أثرها على زيادة تكلفة المعاملات الإدارية،
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة،
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء،
- صعوبة معرفة مواطن الخطأ و تداركها،
- ضرورة الاعتماد على قاعدة بيانات موحدة بين مؤسسات الجماعات المحلية لاختزال الوقت و الجهد و تجنب الازدواجية في الأداء.
- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات .

المحور الثالث: تقييم تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجزائر

أولا : تطبيقات الإدارة الإلكترونية [16]

إن الاستعمال المؤكد للتقنيات التكنولوجيا بقصد تقديم خدمات راقية للمواطنين أضحى مطلبا حتميا من أجل تقديم نتائج عملية في عدة مجالات فنجد :

- رفع مستوى الأداء : و نقصد بها سهولة انتقال المعلومة بدقة وسرعة بين الإدارات مما يتيح ربح الوقت والجهد الشيء الذي يقلص من ازدواجية إدخال البيانات والحصول على المعلومات بدقة بين المواطنين وموظفي الإدارة .
- زيادة دقة البيانات : إن إدخال البيانات بطريقة إلكترونية يسمح بإعطاء الأولوية للمعلومات المطلوبة بدقة،وبالتالي فان الثقة بصحة المعلومات والبيانات المتبادلة تكون مرتفعة والقرارات صائبة والنتائج مضمونة إلى حد كبير .
- تقليص الإجراءات الإدارية : بفضل المعلومات المخزنة في جهاز الكمبيوتر تستطيع الإدارات أن تقلص من الأعمال الورقية وتعبئة البيانات في كل مرة للحصول على الخدمة المطلوبة، كما أن كل الإدارات تستطيع أن تحصل على الوثائق المطلوبة من مصدرها دون تكليف المواطنين مشقة التنقل إلى المراكز الإدارية المختلفة للحصول على الوثائق المطلوبة.
- الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية : إن وجود قاعدة معلومات مع سهولة استخدامها وتوظيفها إلكترونيا وتزويد الجهات المختصة في كل مكان و في أي وقت بالمعلومات الضرورية للعمل، كلها عوامل تساعد حتما على توجيه الطاقات البشرية للعمل الإنتاجي، ولهذا فإن الاستثمار في الإنسان وفي الوقت والاعتماد على العناصر البشرية المؤهلة هي الأعمدة الرئيسية للارتقاء بجودة الخدمات العمومية.
- في مجال الاقتصاد والمال والأعمال :

- تتيح للمجتمع فرصة الانتقال التدريجي لاستخدام النقود الرقمية والمعاملات المالية الإلكترونية التي تسود الأسواق العالمية كخيارات أخرى بجانب البطاقات الإئتمانية.
- جذب رؤوس الأموال للاستثمارات المحلية نتيجة توفر البنية التحتية الإلكترونية اللازمة.
- التغلب على مشكلات ضيق السوق وصعوبات التسويق الخارجي من خلال دمج السوق المحلي بالسوق العالمي عبر الوسائل الإلكترونية.
- نمو قطاع الخدمات وتوفير فرص استثمارية جديدة على الأخص في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- تحقيق فائض من الموارد المالية.
- إتاحة الفرصة أمام الشركات الصغيرة للدخول في مجال الأعمال.
- تزايد قدرة المجتمع على المساهمة الإيجابية في الاقتصاد العالمي.
- تشجيع السوق الالكترونية عن طريق الشراء عن بعد وفق الدفع الالكتروني.

●<u>في مجال الثقافة والتعليم والبحث العلمي والتكنولوجيا:</u>

- توفير فرص أفضل للتعليم بكافة مستوياته.
- توفير فرص للتدريب المستمر في كافة المجالات.
- توفير فرص للمشاركة بالدراسات والأبحاث العلمية والتكنولوجية.
- الاستثمار الأمثل لنتائج الأبحاث والدراسات.
- إتاحة المعلومات العلمية والتكنولوجية الحديثة بصورة فورية من مراكز الأبحاث والمكتبات العالمية.
- توفير المرونة المطلوبة للتخطيط الأمثل لمتطلبات سوق العمل الحالي والمستقبلي .
- تقليص المتطلبات المالية للنهوض بمستوى التعليم.

– حضور الاجتماعات بطريق التحاضر عن بعد في نفس الوقت و في أماكن مختلفة عبر العالم.

- في مجال الاتصالات:

– خفض الانفاقين العام والخاص على الاتصالات الدولية.

– سرعة الانجاز والمتابعة الفورية للأداء الإداري.

– سهولة تبادل المعلومات وعقد الدورات والمؤتمرات العلمية والتكنولوجية والتجارية عن بعد.

- في مجال الخدمات الإدارية :

– انجاز المعاملات الإدارية للمواطنين.

– توفير البيانات والمعلومات والإحصاءات المتعلقة بقطاعات الدولة وبلغات عدة ونشرها لذوي الاختصاص والعامة، بهدف الدراسة والمعرفة وزيادة الوعي والاطلاع.

– تطوير التعامل الالكتروني لتوفير التبادل الفوري للمعلومات بين الجهات العمومية للدولة كالجهات الرقابية و القضائية.

– انجاز كافة المعاملات الإدارية وتقييمها.

– إزالة جميع المعوقات الناتجة عن صعوبات اختلافه اللغات، وتعدد مواقع المراجعة لانجاز المعاملات.

– اختصار الدورة الزمنية اللازمة للانجاز.

– الإلغاء التدريجي للنماذج والمستندات الورقية وتوسيع نظام التعامل غير الورقي.

– تقليل العبء على الموازنة العامة للدولة نتيجة توفر الجهد والمال والوقت اللازم لأداء الخدمات الإدارية.

– تسريع معالجة العوائق والأخطاء الواردة.

ثانيا و فيما يلي مثال حي عن تطبيقات الإدارة الالكترونية ميدانيا ومحليا من خلال الاطلاع على مهام مصلحة الحالة المدنية بولاية غليزان حيث يظهر ذلك في :

1/ انعكاسات عملية رقمنة سجل الحالة المدنية على الإدارة المحلية:

تعد عملية رقمنة سجلات الحالة المدنية خطوة مهمة نحو تحقيق مسار العصرنة الذي يفرضه الواقع بتحدياته ومن ذلك الإقتداء بالدول التي سبقتنا تجاربا نحو هذا المسار الذي يعد تجربة فريـــدة من نوعها والتي تؤدي إلى إعطاء رؤية واضحة لمستعمل المرفق العام عن الإدارة التي تحتاجها في مختلف تعاملاته و من ذلك:

- أقرت هذه الخطوة مبدأ تقريب الإدارة من المواطن خدمة لمصالحه و استجابة لطلباته، حيث قل تذمر المواطنين ونقصت الشكاوي المتعلقة بسوء تنظيم المرفق العام و سيره .
- الإستجابة السريعة والفورية لإحتياجات المواطنين بتفادي الطوابير الهائلة من المواطنين والتي كانت تشكل عائقا كبيرا في تحصيل ثقة المواطن بالإدارة.
- تحديث الإدارة بالاستغناء عن الأساليب القديمة في تلبية طلبات المواطنين حيث لم يعد هناك من داع للكميات الهائلة للوثائق و الوقت الكبير لملأها.
- توزيع المهام بين الأعوان العاملين بمصلحة الحالة المدنية بشكل أفضل مما كانت عليه الإدارة سابقا مما يسمح بتحديد مسؤولية كل عون اتجاه المهام المنوطة به.
- ورغم هذه الإيجابيات إلى أن الواقع أفرز جملة من المشاكل لازالت الإدارة تحاول جاهدة إيجاد الحلول لها منها [1]: نقص الأعوان المؤهلين لإنجاح هذه العملية ، حيث تفتقر أغلب بلديات الولاية إلى العنصر البشري حيث نميز اكتساح كبير للأعوان العاملين في إطار جهاز

المساعدة على الإدماج المهني على مستوى مصالح الحالة المدنية وهو ما يتنافى وطبيعة هذا العمل الذي يحتاج إلى أعوان دائمين في الوظيفة العمومية مؤهلين و ذوو خبرة مهنية .

- وجود أخطاء كبيرة أثناء عملية حجز شهادات الميلاد 12 العادية وهو ما يدفع المواطن إلى التوجه إلى المصالح القضائية المختصة بتكوين ملف إداري من أجل القيام بالتصحيحات اللازمة لذلك [17].

2/ أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية :

إن إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المرافق العمومية المحلية يوفر فرصا حقيقة وتثمينا لتحسين أداء الإدارة وخدماتها الموجهة للمواطنين بنسبة كبيرة حيث تسمح هذه التكنولوجيا بتوطيد العلاقة بين الإدارة والمواطن وذلك من خلال [18]:

- تقديم خدمات عن بعد دون التنقل إلى الشبابيك، وبدخول سهل يسمح يتجاوز المسافات الجغرافية و أوقات الفتح و الغلق.
- تحسين خدمات الإدارة من حيث نوعيتها وسرعتها.
- إمكانية تسوية بعض الإجراءات الإدارية و توجيه وإعلام المواطن و اطلاعه على كافة المعلومات المتعلقة بها.
- الانتقال من الإدارة المباشرة و جها لوجه إلى الإدارة عن بعد.
- تخفف أعباء كثرة الوثائق بالإدارات إلى حد كبير.
- تعتبر اختصار لمجهود الموظفين وربح الوقت.
- تطبيق الإدارة الالكترونية يوفر الشفافية إلى حد ما.

المحور الثالث: تقييم تطبيقات الإدارة الالكترونية

يمكن الحديث عن تقييم تطبيقات الإدارة الالكترونية من خلال التطرق إلى عوامل نجاح وفشل الإدارة الالكترونية ميدانيا:

1/ عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية:

- إيجاد بيئة مناسبة لنقل التجارب و الخبرات في مجال تطبيق الإدارة الالكترونية بين قطاعات الدولة المختلفة والشركات والمؤسسات الناشطة في مجالات تقنية المعلومات و الشبكات.
- تعميم الإدارة الإلكترونية لتشمل عدة قطاعات.
- إيجاد قناة مثالية بين القطاعات المختلفة في أنظمة الاتصالات ونظم المعلومات وذلك لنقاش مشاكلهم ومتطلباتهم وتفعيل دور وزارة وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات والغرف التجارية الصناعية لرعاية هذا القطاع الهام.
- المساهمة في تطوير نظم الاتصالات وتقنية المعلومات الخاصة بالخدمات الإدارة الإلكترونية من خلال طرح قضاياها للنقاش واستقطاب الخبرات المحلية والأجنبية للمشاركة في نقاش وتقديم الحلول المناسبة.
- إطلاع المشاركين على احدث النظم المعلوماتية والإدارية الحديثة وإثارة النقاش بينهم في سبيل تطبيق تلك النظم والاستفادة منهم كذلك عرض لتجارب النجاح المحلية والعالمية في تطبيقات الإدارة الإلكترونية.
- مناقشة التشريعات والأنظمة والقوانين اللازمة لضمان أمن وسلامة تبادل الوثائق والمعلومات ووضع الأسس والمعايير التي تحكم التوثيق الإجرائي للتعاملات الإلكترونية.
- مناقشة توافق نظم المعلومات وتوحيد البروتوكولات ووضع المعايير اللازمة لضمان بيئة إلكترونية متوافقة مع بين مختلف القطاعات [19].

- إعادة هندسة البنية التحتية للإدارات، والهياكل، والعمليات، والإجراءات بما يتناسب مع التكنولوجيا الحديثة، بحيث لا يقتصر التعديل على الإجراءات وتسلسل إنجاز المعلومات وإدخال الأجهزة المتطورة والمعدات الحديثة والبرمجيات اللازمة لتشغيلها بل ويشتمل أيضا على تغييرات في الهياكل وللبنى التنظيمية مع وإعادة النظر في توزيع المهام على الموظفين وتغيير طبيعة العمل نفسها لتكون أكثر فعالية وإنتاجية وأقل جهدا.
- بناء الثقة لدى المواطنين تجاه مشروع الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال نشر توعية عامة عن الإلكترونية ، وتعريف المواطنين على فوائد الإدارة الالكترونية من خلال الحصول على فوائد ملموسة متمثلة بإتمام المعاملات بدقة وسرعة وكذلك عن طريق مساهمة الصحافة المحلية في نشر الجوانب الإيجابية والنجاحات في استخدام الإدارة الإلكترونية، على أن يكون ذلك ضمن خطة تسويقية شاملة.
- وجود رؤية واضحة لمستخدمي الإدارة الإلكترونية، وتحديد الأهداف والنتائج المرجوة من الإدارة الالكترونية مع تخصيص مبالغ مالية لغرض تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية من خلال تبني الفكرة ودعمها من جهات سياسية مهمة في الدولة وكذلك رصد ميزانية مستقلة ومستمرة لتمويل المشروع [20].
- أن تلعب الدوائـــر المحلية دورا رئيسيا لنجـــاح الإدارة الإلكترونية فهـــي الأقرب للمواطنين ويمكن لهم توضيح الفرص التي توفرها لهم الإدارة الالكترونية.

2/عوامل فشل الإدارة الإلكترونية:

يعتبر الفشل مشكلة رئيسية ذات تكلفة مادية ومعنوية عالية وتهدم المصداقية والثقة بين المواطن والإدارة، ويمنع من إيصالا لإيجابيات المرجوة من الإدارة الالكترونية إلى المواطنين المستفيدين من الخدمة ، ولكن في نفس الوقت يمكن أن يكون الفشل قاعدة بناء للتعلم والاستفادة

والمساعدة في تحسين المشروع لاحقا ومن عوامل الفشل والتي تعتبر معوقات تقف في وجه المشروع نجد ما يلي :

- عدم وجود ضغط خارجي من قبل هيئات المجتمع المدني، والقطاع الخاص وكذا المواطنين يدفع الإدارة لتحسين أدائها من خلال خلق مبادرة قوية في هذا السياق.
- عدم وجود رغبة سياسية من قبل القادة السياسيين ومسئولي الدولة في التطوير وإنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية.
- عدم وجود رؤية إستراتيجية بعيدة المدى حول أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الإصلاحات الإدارية.
- ضعف إدارة التغيير والقيادة وعدم وجود دعم من قبل المسئولين، يظهر ذلك من خلال ضعف التخطيط، ضعف المتابعة والرقابة، والتنسيق بين الهيئات العمومية والقطاع الخاص.
- قصور وعدم واقعية التقييم: تقييم غير واقعي للوضع والإداري والمالي والاجتماعي بمعنى تحليل غير دقيق لنقاط القوة والضعف لمشروع الإدارة الإلكترونية.
- بنية تنظيمية ضعيفة: ضعف الوضع التنظيمي، أنظمة متجزئة، بنية أساسية غير كافية لدعم الإدارة الالكترونية.
- بنية تكنولوجية غير كافية و شبكة اتصالات ضعيفة، قلة في عدد أجهزة الحاسوب أي عدم توفر أجهزة حاسوب كافية داخل الإدارة.
- تكنولوجيا غير متجانسة : عدم التواصل بين أنظمة الحاسوب، وضعف الأنظمة من حيث التصميم والبرامج.
- ارتفاع التكلفة في شبكة الانترنيت مقارنة مع دخل الأفراد.

- تشتت الجهود المتواصل إلى تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية بين عدة جهات تدعي كلها المسؤولية الكاملة عن هذا الموضوع المهم، فأحيانا تحت وصاية وزارة الاتصالات والمعلومات وأحيانا تحت جهات غير متخصصة.
- ضعف القدرة على ترتيب أولويات الإدارة الالكترونية ، فأحيانا تنفق أموال طائلة على مشاريع ثانوية، في حين أن هناك حاجة لخدمات الكترونية أكثر أهمية وربما اقل كلفة وتعود بنفع أكثر على شريحة واسعة من المواطنين.

وتعود أسباب الفشل عموما إلى تأخر البلدان النامية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أعمالهم وإلى عدم جاهزية التنظيم وعدم تحديث التكنولوجيا المستخدمة، لذلك فإن النجاح أو الفشل مرهون بكمية ونوعية التغيير بين الوضع الحالي والوضع المطلوب.

وهنا نطرح السؤال التالي :كيف يتم تفادي فشلمشروع الإدارة الالكترونية ؟[21]

من أجل تفادي فشل مشروع الإدارة الالكترونية على القائمين على المشروع محاولة تقليص الفجوة بين النموذج والواقع المطلوب، ذلك أنه توجد فجوة لكل مشاريع الإدارة الالكترونية بين فرضيات التصميم وبين المطلوب والواقع وكلما زادت هذه الفجوة كلما اقترب المشروع من الفشل والعكس، وحتى تقل فرص الفشل وسد هذه الفجوة ، على القائمين دراسة مؤشرات الإدارة الإلكترونية دراسة جيدة وهي :

- المعلومات Information
- التكنولوجيا Technologie
- الإجراءات Processes
- القيم Values
- الأهداف Objectives

- مهارة العاملين Staff Skills

خاتمة:

من خلال الدراسة التي تطرقنا فيها إلى الإدارة الإلكترونية وطرق تطبيقها نجد أن ميلاد هذا المصطلح يرجع بالدرجة الأولى إلى ظاهرة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من خلال شبكة الانترنت ، لذا فانه من غير السهل القول أن الجزائر قد تحولت جل إدارتها إلكترونيا بشكل كامل و تام لأن الأمر الذي يستدعي تكافل الجهود الرسمية من خلال إعادة تأهيل المورد البشري و وضع خطط إستراتيجية من شأنها تسهيل تطبيق الإدارة الإلكترونية و تعميمها .

ومن أجل تفادي نقاط الفشل في تطبيق الإدارة الإلكترونية وجب على القائمين بالمشروع تحديد عوامل الفشل بهدف تطوير نقاط الضعف ومنه تقويتها مما يساعد على مضاعفة فرص نجاحه، يكون ذلك من خلال دراسة الايجابيات و السلبيات الناجمة عن تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية.

من بين المقترحات نجد منها ما يعتمد على العمل البشري ومنها ما يعتمد على العامل المادي:

- اعتماد سياسات و خطط من شانها أن تساهم في ترسيخ الإدارة الإلكترونية عمليا.
- توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا.
- توفير الاحتياجات المعلوماتية من قبل الإدارات من خلال تفعيل نظام شبكة الانترنت أي سرعة التدفق.
- القابلية في التطوير المستمر من خلال الاعتماد على النظم المفتوحة.
- توفير الاعتمادات المالية الكفيلة بتغطية مصاريف تطبيق الإدارة الالكترونية.

- سن تشريعات في هذا المجال من شأنها أن تسهل من عملية تطبيق الإدارة الالكترونية على أن تعمم على باقي المجالات مستقبلا، أو العمل على تطوير التشريعات و الأنظمة الإدارية لتتواكب مع التعاملات الالكترونية التي تفرضها الإدارة الالكترونية.
- ضرورة الاعتماد على العنصر البشري المؤهل في مجال الذكاء الإلكتروني من خلال القدرة على إلتقاط المعلومة و تحويلها إلى معرفة قابلة للإستخدام و إتقان مهارات الاتصال، وكذا التمتع بمهارات متميزة تختلف عن المهارات التقليدية والروتينية من خلال القدرة على التكيف والتعلم بسرعة بمعنى تكوين الموارد البشرية بما يتماشى مع المستجدات التكنولوجية و المعلوماتية وتفعيل الدورات التكوينية في هذا الخصوص .
- وضع إستراتيجية وخطة محكمة من أجل التحكم في الوسائل العلمية الحديثة.
- منح إمتيازات للموظفين المبدعين في مجال العلم والمعرفة من خلال تشجيع الابتكار والتطوير و العمل خارج الحدود الزمانية و المكانية للعمل إتقان العمل سواء كان ذلك في بيئة العمل التقليدية أو الافتراضية.
- ضرورة هيكلة الإدارات بما يتلاءم و المتطلبات الالكترونية.
- ضرورة وضع خطط استراتيجية شاملة من أجل التحول والتطبيق الفعلي لمفهوم الإدارة الالكترونية بشكل تدريجي يتماشى مع بيئة وخصوصية المجتمع وفق المعطيات المتاحة مما يضمن فعالية وسهولة الاستجابة للتطورات الالكترونية.

الهوامش:

[1]عبد الرحمن توفيق، مجلة المناهج التدريبية المتكاملة، الإدارة الالكترونية في شؤون الإدارة، مصر، ص ص. 42-44.

[2] مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، دار و مؤسسة رسلان للطباعة و النشر و التوزيع، دمشق،2011، ص 3.

[3] غريبي علي و رينوبة الأخضر،" إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الالكترونية و آفاق ترشيد" ، مجلة العلوم السياسية و الحضارة، العدد03، 2016، ص. 407 .

[4] مروان سليم أغا، خليل جعفر حجاج، رؤى علي كساب ،"العلاقة بين المتغيرات التنظيمية و تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية"، قطاع غزة ، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، 2012 ، المجلد 14، العدد1، ص ص. 80،79.

[5]بسمى عولمي، تشخيص نظام الإدارة المحلية و المالية في الجزائر، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، العدد4، ص. 258 .

[6] أسامة أحمد المناعسة و جلال محمد الزغبي، الحكومة الالكترونية بين النظرية و التطبيق، ص. 92 .

[7] قانون رقم 11-10 مؤرخ في 22 جوان 2011 يتعلق بالبلدية، ص. 5.

[8] قانون رقم 12-07 مؤرخ في 21 فبراير 2011 يتعلق بالولاية، ص.5.

[9] صالح ساكري، المعوقات التنظيمية و أثرها على الجماعات المحلية، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية و الإسلامية، جامعة باتنة، 2008، ص. 169 .

[10] Lesrousserces fiscale des collectivves,ha,,daoui sail,local,,e,oirefindes eTudes,1986,P02

[11] سامة أحمد المناعسة و جلال محمد الزغبي، مرجع سابق، ص ص. 98، 99.

-[12]-jean lodivicsilicani , la situation du service public et de la fonction publique en france , france , san date, P .1.

[13]عبد الكريم عشور، دور الإدارة في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر،مذكرة ماجستير، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة قسنطينة، 2010، ص.40.

[14] خالد روشو، إصلاح الإدارة العمومية في الجزائر بين تحسين الخدمة العمومية و تحديات الواقع، مجلة البحوث في العلوم السياسية، العدد 01، 2019 ، ص .47.

[15]زرزار العياشي ، من الحكومة المحلية إلى الحوكمة الإلكترونية للإدارات المحلية، جامعة سكيكدة، ص 103 . بتصرف

[16]سمير عماري، دور الإدارة الالكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير،كلية علوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة المسيلة، 2018 ، ص.130.

[17] تقرير صادر عن مديرية التنظيم و الشؤون العامة بولاية غليزان في شهر أكتوبر 2019.

[18] غنية نزلي، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية و السياسية، 2016 ، العدد 02، ص .188

[19] مختارحماد، تأثير الإدارة الالكترونية على المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير، كلية جامعة الجزائر3 ،2007 ، ص. 33.

[20] مختار حماد، مرجع سابق، ص. 34 .

[21] مختار حماد، مرجع سابق، ص. 34 .