

دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الإدارة المحلية بالجزائر: دراسة حالة بلدية البلدية

The role of electronic administration in rationalizing the public service in Algeria: Blida municipality case study

نورة سليمان فيسة، جامعة الشلف (الجزائر)، n.slimanefissa@univ-chlef.dz

تاريخ إرسال المقال: 12-08-2021 تاريخ قبول المقال: 02-12-2021

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية باعتبارها أهم الاستراتيجيات التي تقرب المواطن من الإدارة، وكذا معرفة ما سيفرزه مشروع التحول الإداري الإلكتروني على مستوى مفهوم الخدمة العمومية باعتباره نموذج يوفر الكثير من فرص الوضوح والدقة في تقديم الخدمات العامة وانجاز المعاملات.

ولمعرفة مدى نجاح الإدارة العمومية الجزائرية في ترشيد خدماتها من خلال اعتمادها للإدارة الإلكترونية، اتضح أنه رغم تطبيق الإدارة الإلكترونية بالبلدية يعد نقلة نوعية في تحسين مستوى خدماتها المقدمة للمواطنين إلا أنه يوجد بعض النقائص التي من شأنها أن تعيق الهدف الأساسي المرجو الوصول إليه من خلال هذا التطبيق، والمتمثلة في عدم وجود احتياطات أمنية وقانونية صارمة متبعة من قبلها لردع مخترقي الأنظمة وحماية تعاملاتها منهم.

كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، البلدية، التكنولوجيا.

Abstract:

This study aims to learn about the role of e-administration in rationalizing the public service as it is one of the main strategies that approaches the citizen from the administration. It also aims to know what the e-administration transformation

project will produce at the level of the public service concept as a model that provides much clarity and accuracy in the delivery of public services and transactions.

And to find out how successful the Algerian public administration in the rationalization of its services through the adoption of e-administration, it has become clear that, although e-administration has been introduced in the municipality, which is a qualitative shift in improving the quality of its services to citizens, there are some shortcomings that could hamper the basic objective to be reached through this application. These shortcomings include the absence of strict security and legal precautions followed by it to deter the hackers and protect the dealings from them .

Key words: e-administration, public service, municipality, technology.

مقدمة:

إن التحديات الدولية المتزايدة على الصعيد السياسي والاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي والبيئي دفعت مختلف الحكومات إلى الإسراع في إيجاد نماذج لتسيير إدارتها من أجل التغلب على العراقيل المستجدة، ومواكبة هذه التحديات، وذلك من خلال عصرنة المعلومات واعتماد نظام معلوماتي، فالتطور الذي عرفه العالم في اواخر القرن العشرين في جميع مجالات المعرفة وتقنيات المعلومات والاتصالات أو ما يعرف بالثورة الإلكترونية التي مست كافة المجالات المختلفة في الحياة اليومية للأفراد محاولة خلق مجتمع معلوماتي يعتمد على الرقمنة نذكر منها : التجارة الإلكترونية ، الإدارة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني... الخ، حيث كان لزاما على الحكومات أن تواكب هذه التطورات من خلال تطبيق هاته المبتكرات واستخدامها وتطبيقها في صميم عمل الأجهزة الادارية الحكومية على المستوى الوطني أو المحلي ضرورة ملحة لإعادة النظر في أدائها تجاه تحقيق المصلحة الوطنية، وتعزيز رفاهية المواطنين أو على الأقل بالنسبة لبلادنا، وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات، خاصة تلك التي تقدمها الإدارة المحلية للمواطن الذي يطمح إلى تبسيط الإجراءات الإدارية وتقديم خدمات أكثر دقة، من خلال استغلال مصادر المعلومات المتاحة وتوظيف الموارد المالية والبشرية في إطار إلكتروني حديث يعمل على تقليص المسافات واختزال الزمن وتطور مستوى الخدمة العمومية وتحقيق المطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة والوصول إلى ترشيد الخدمة العمومية بالإدارة المحلية.

ومع إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية وترشيدها يستلزم ذلك تقديم تحسينات على شكل الخدمات المقدمة للمواطن ما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة والرقى بمستوى التعامل بهدف تقديم خدمة مميزة وذات جودة لكسب الرضا، وإنجاز مختلف المعاملات التي تساهم في القضاء على الإدارة التقليدية والذي يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية، ومن بينها الخدمة العمومية الإلكترونية التي تعد أساس ترشيد الخدمات العمومية وتحسينها والنهوض بجهودها، بما يؤسس لتطوير وتطبيق مفاهيم الحكم الرشيد.

وتعد البلدية الإلكترونية من بين التجارب المهمة التي سعت الجزائر لتطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارتها العمومية، حيث يمكن من خلال إصدار شهادة ميلاد في بضع ثوان فقط على مستوى مختلف فروع البلديات الإلكترونية والذي يوفر الخدمات الإلكترونية متعددة تسمح بإعداد وتسليم مختلف وثائق الحالة المدنية دون التنقل إلى المقر الرئيسي للحالة المدنية، وبالرغم من أن هذه التجربة تعد إنجازا رائدا في الجزائر إلا أن تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية واجه عدة تحديات وصعوبات والتي تستدعي القيام ببحوث ودراسات عميقة ودقيقة للتمكن من معرفة متطلبات ومرتكزات الإنجازات، وكذا مواصلة البحث من

أجل الكشف عن بعض التحديات والمعوقات التي تمنع تحقيق التحول نحو الخدمة العمومية الإلكترونية كأساس لترشيد الخدمة العمومية الإلكترونية.

الإشكالية:

وبناء على التطورات التطبيقية للإدارة الإلكترونية في منظمات الخدمة العمومية في الجزائر نطرح التساؤل الآتي: ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر؟ وما هي العوامل المساهمة في اعتماد الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية؟ وهل نجحت الإدارة العمومية الجزائرية من خلال تطبيقها للإدارة الإلكترونية من ترشيد خدماتها بالبلديات؟

الأهداف: نسعى للوصول من خلال دراستنا هذه إلى:

- التعريف بالإدارة الإلكترونية ودورها في ترشيد الخدمة العمومية؛
- التعرف على مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كألية لترشيد الخدمة العمومية؛
- معرفة أهم استراتيجيات الخدمة العمومية الإلكترونية الرشيدة من خلال تطبيقها للتكنولوجيا الحديثة.

المنهج:

تم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي الذي يركز على الوصف الدقيق والتفصيلي للموضوع محدد، وهذا بغية الوصول الى نتائج علمية بطريقة موضوعية، بالإضافة إلى منهج دراسة حالة بغرض جمع المعلومات والبيانات حول الحالة المدروسة لمصلحتي البيومترية والحالة المدنية البيومترية ببلدية البلدية.

العينة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على العينة المقصودة كوننا نبحت حول ترشيد الخدمة العمومية الإلكترونية فقد قمنا بدراسة مسحية لمصلحتي البيومترية ومصلحة الحالة المدنية البيومترية ببلدية البلدية والمكونة من 30 موظف موزعين على المصلحتين.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي:

قبل الإجابة على الأسئلة المطروحة في الإشكالية وتحليل الفرضيات نتناول المفاهيم الأساسية للمقال والمتمثلة في مفهوم الإدارة الإلكترونية والمفهوم الخدمة العمومية، بالإضافة إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتبارها الأساس في الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يشتمل المبحث على تقديم يتناول النقاط التي يتم عرضها ضمنه وفق التقسيم إلى مطالب.

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يكتب تقديم يبين محتوى المطلب والنقاط التي يتناولها.

تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية بدون حدود من أجل تحقيق الأهداف، وهي إدارة بدون أوراق أو زمان أو متطلبات كثيرة حيث أنها تعتمد على الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والرسائل الصوتية وهي مؤسسة شبكية ذكية تعتمد على عمال المعرفة¹. كما عرفت أيضا على أنها: "الاستغناء على المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة سلفا"².

ويتفق الباحثين حول تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية باعتبارها: "استخدام لكافة التقنيات الحديثة، وتوظيفها داخل المؤسسات على اختلافها من أجل تقديم خدمات أكثر فعالية وبأقل جهد ووقت ممكن"³. ومن خلال التعريف السابقة يتضح أن الإدارة الإلكترونية هي تقديم الخدمات للمواطنين إلكترونيا من خلال أجهزة إدارية مزودة بالتقنيات الحديثة، وتسهيل الحصول على الخدمات بسرعة ودقة وفي أي مكان أو زمان، مع ضمان السرية.

المطلب الثاني: مفهوم الخدمة العمومية

وهي مهمة عامة أو أداء خاص يقدم من قبل الدولة لجميع المواطنين لاستخدامها، كما تعرف أيضا على أنها: "نشاط ينفذ مباشرة من قبل الدولة وتحت رقابتها، تهدف إلى خدمة المصلحة العامة"⁴. والخدمة العمومية ميزتها تكاملية، فهي تتطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، بالنسبة للمدخلات هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجرى عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي كالاتي:

¹ - كلثوم الكبيسي: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير، قطر، 2008، ص 4.

² - علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السلطي، الإدارة الإلكترونية. عمان: دار وائل للنشر، 2008، ص 39-41.

³ - حسين حريم، مبادئ الإدارة الحديثة: النظريات - العمليات ووظائف المنظمة، ط1، عمان: دار حامد للنشر، 2006، ص 23.

⁴ - عبد الرحمان إدريس ثابت، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2001، ص 457، 458.

- 1- الأفراد:** يمثل الفرد (المواطن) طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عملية الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته، مثلا: عند دخول المريض إلى المستشفى، فإن العلاج والخدمات الصحية تجرى عليه بذاته، وينطبق هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة.
 - 2- الموارد:** حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة في المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص سيطرة السيارات، والخدمات العامة المختلفة عبر خطوط السكك الحديدية.
 - 3- المعلومات:** تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، ويطلق عليه عمليات تشغيل المعلومات ويعكس هذا الجانب الحديث للخدمة العامة محصلة التطور التكنولوجي للمعلوماتية والاتصال، مثلا ما تقدمه خدمات تحليل البيانات لدى مراكز البحوث المعلوماتية¹.
 - 4- الثقافة:** هي ذلك الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة، والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية².
 - 5- مصلحة الخدمة العمومية:** إن تحديد وضبط مفهوم الخدمة العمومية صعب، الخدمات هي نتاج نشاط لا يتحقق بمجرد ظهور الهياكل المادية، فلو نبحت في تحديد الخدمة العمومية من خلال مضمون المصلحة الوارد أعلاه، فإنه يبرز لدينا نتيجتين: بداية هذا المضمون متنوع، فهو يشمل كل قطاع نشاط إنساني (التعليم، المواصلات، الصحة، الإتصال... إلخ) كما أنه في أغلب الأحيان ومن المرجح أن يتم إنتاجها سواء من طرف الأفراد أو من قبل الهيئات العمومية.
- نستنتج إذن أن **الخدمة العمومية:** تمثل خدمة جوهرية ينظم الأفراد شؤونهم وفقها، وبالتالي تصبح الحاجة الماسة لحياة الإنسان وتأمين الحياة الكريمة والرفاهية التي يجب توفيرها لأغلبية المواطنين، والالتزام على أن تكون مصلحة غالبية الشعب تقوم بها الدولة بشكل دائم ومستمر مما يستدعي تماشيها مع تطور هذه الحاجات.

¹- نفس المرجع، ص 446 - 455.

²- أحمد درويش، "الشفافية والنزاهة حلمنا القادم". العدد 8، نشرية تكنولوجيا الإدارة، وزارة الدولة للتنمية الإدارية، مصر، 2007، ص3.

المطلب الثالث: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

التكنولوجيا هي مجموع الوسائل التي يستخدمها الإنسان لسيط سلطته على البيئة المحيطة به لتطويع ما فيها من مواد وطاقة لخدمته وإشباع احتياجاته المتمثلة في الغذاء والكساء والتنقل ومجموع السبل التي توفر له حياة رغبة متحضرة آمنة¹.

كما تعرف التكنولوجيا على أنها: الأجهزة والمعدات وما تنتجه من مواد وكذلك براءات الاختراع والامتياز والتراخيص التجارية والتعليمات الفنية وطرق التصميم كما تتضمن أيضا الجانب الإداري والتنظيمي والمتعلق بكيفية التسويق والدعاية وإدارة الأفراد والإدارة بشكل عام².

أما تكنولوجيا المعلومات فهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات والاتصال بتزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في جزء من عمليات التسيير الذي يعتمد على جمع ومعالجة وبيث المعلومات³.

وتركز على التقنيات المتعلقة باكتساب ونقل المعلومات بهدف حصول المنظمة على أفضل القرارات اللازمة لتقديم المنتجات والخدمات الجديدة، وتشمل عملية تجميع، معالجة وتوزيع المعلومات المناسبة لاسيما التقنيات المستندة على الحاسوب.

وبالتالي فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعني كافة الأمور التي تتضمن الحواسيب والأجهزة المساعدة لها، وشبكات الحواسيب بأنواعها المختلفة، ومعالجة البيانات والمعلومات بكافة أشكالها، وكافة المراكز والوظائف المتعلقة بالتكنولوجيا وخدمات التكنولوجيا في الأنظمة والمؤسسات، إضافة إلى البرامج والحزم البرمجية التي تستخدم في أداء الأعمال والوظائف، وتسويق المنتجات والخدمات، وكل ما يتعلق في ذلك من برامج وأجهزة ومعدات⁴.

¹ - محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، ط1؛ الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2009، ص13.

² - محمد الزعبي، التغيير الاجتماعي، القاهرة: دار الطليعة، 1998، ص85.

³ - محمد محمد الهادي، توجهات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة في مرافق المعلومات والمكتبات. ط1؛ مصر: المكتبة الأكاديمية، 2004، ص27، 28.

⁴ - سليمان مصطفى الداهمة، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات. ط1؛ الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2008، ص327.

وتشير أيضا إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات¹.

المبحث الثاني: مبادئ ومتطلبات الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال وذلك لإدارة علاقات المواطن بالمؤسسات، فقد كان تطبيقها بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة، ولهذا سنتناول في هذا المبحث مبادئ ومتطلبات الإطار الإلكترونية.

المطلب الأول: مبادئ الإدارة الإلكترونية: تتلخص أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية في ما يلي:

أولا: تقديم أحسن الخدمات للمواطنين:

وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب بيئة عمل فيما تتنوع في المهارات والكفاءات المهيأة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، لأن في الإدارة دائما يكون التركيز على توظيف المعلومات، واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة، وحسن استغلالها في بيئة الإدارة الإلكترونية.

ثانيا: التركيز على النتائج:

ويقصد بهذا المبدأ أن اهتمام الإدارة الإلكترونية ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، لأن المواطنين لا تهتم كثيرا فلسفة العمل أو الشعارات البراقة وإنما ما يهمهم بالدرجة الأولى هو الإتيان بالبرهان والدليل الفعلي على صحة العملية الإلكترونية وبروز نتائجها في أرض الميدان، فإذا قلنا مثلا: أن التكنولوجيا تم توطئتها بألمانيا واليابان قبل الحرب العالمية الثانية، فإذا انهيار الدولتين وانهزامهما في الحرب قد جاء لتبيين أن التكنولوجيا فعلا متوطنة في البلدين، وأن ألمانيا واليابان استردتا قوتها في أقل من نصف قرن.

ثالثا: سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع:

ويقصد بهذا المبدأ أن تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع في المنازل وفي العمل والمكتبات، وذلك لكي يتمكن كل مواطن من التواصل مع الإدارة الإلكترونية، وهذا على أساس سهولة الاستعمال بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة وإتمام الإجراءات بسلاسة وبساطة.

¹ - معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات - مدخل لتحقيق الميزة التنافسية. الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2002، ص253.

رابعاً: التغيير المستمر:

وهذا المبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء، سواء بقصد إرضاء الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة، وفي جميع الحالات، إذ أن الزبون هو المستفيد الوحيد والأول من هذا التحسين المستمر والمتواصل.

خامساً: تخفيض التكاليف:

وهذا يعني أن الاستثمار في التكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ينتج عنها تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء، وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد كبير من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم¹.

ونستخلص من هذه المبادئ أن أهداف الإدارة الإلكترونية يغلب عليها الطابع الاستراتيجي فالغاية هي استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات وزيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات للمواطنين بسهولة ويسر.

المطلب الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية: يقتضي التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية متطلبات عديدة من أهمها:

أولاً: المتطلبات الإدارية والأمنية:

تتحصر المتطلبات الإدارية والأمنية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في العناصر التالية:

1- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: والتي يمكن أن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط، المتابعة والتنفيذ لمشاريع الحكومة الإلكترونية، في هذه المرحلة لا بد من توفير الدعم، والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري، مع توفير مخصصات مالية لإجراء التحول المطلوب.

2- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: إذ لا بد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصال، بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة للكَم الهائل من الاتصالات، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات.

¹ - سميرة مطر المسعودي، المعوقات الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص لمدينة مكة المكرمة من نظر مديري وموظفي الموارد البشرية (رسالة ماجستير في العلوم الإدارية)، السعودية، 2008، ص 27-29.

3- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تاريخي: بإعادة تنظيم جوانب والمحددات الهيكلية، مختلف الوظائف الحكومية، مما يجعلها تتسجم ومبادئ الإدارة الإلكترونية.

4- الكفاءات والمهارات المتخصصة: وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة، تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني، ولها من الخبرة ما يمكنها أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات¹.

5- الإصلاح الإداري: في إطار الوصول إلى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة الإلكترونية، يقترح الدكتور السيد الباز ضرورة السيطرة والإصلاح الإداري، والذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الإلكترونية، وخبراء لتأمين المعلومات وحماية البرامج والتعاملات والوثائق أي محاولة إحداث تغييرات جذرية وجوهرية في المفاهيم الإدارية والتقنية².

ثانيا: المتطلبات السياسية:

حيث يترجمها وجود إدارة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الإلكتروني ومساندة مشاريع الإدارة الإلكترونية، عن طريق تقديم الدعم المادي والمعنوي للمساعدة على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية.

ثالثا: المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:

إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية (ثقافة تكنولوجية)، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على المشاريع الإلكترونية دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي³.

فمشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تمويل مادي يتلاءم مع الأسلوب التقني الحديث وتوفير كافة مستلزماته، إلا أن معظم الإدارات والقطاعات الحكومية تعاني من النقص في الإمكانيات المادية اللازمة

¹ عبد الستار العلي، المدخل إلى إدارة المعرفة، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2006، ص18-21.

² نفس المرجع، ص22.

³ عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت: دار الغرب الإسلامي، 2006، ص30-32.

لمثل هذه المشاريع، لذلك يستدعي الأمر تدعيم مالي من قبل مؤسسات فاعلة سواء عمومية أو خاصة وقيادات عليا قادرة على تحسين البنية التحتية للشبكات والاتصالات وما يترتب عنها من متطلبات واحتياجات لدعم إنشاء المشروع.

رابعاً: متطلبات البنية التحتية للاتصالات:

ترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم متكاملة، وأكشاك إلكترونية في الأماكن العمومية أو ما يعرف بمقاهي الانترنت، وأجهزة متنوعة للهاتف والفاكس، وتعمل نسبة الاتصالات على زيادة الترابط من مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة من خلال الاستفادة من الموارد البشرية ورأس المال، الاهتمام بإصلاح القطاع العام، واستخدام التكنولوجيا كأداة تمكينية.

وتختلف المتطلبات الإدارية الإلكترونية بين إلكترونية وأخرى، وهذا حسب برنامج التحول الإلكتروني، وتبعاً لحجم المشروع الذي يستهدف الأنظمة الكلية أو الجزئية لوظائف وأنشطة المنظمات الإدارية¹.

إن عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية شأنها شأن أي مشروع أو برنامج يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لطبيعة عمله، كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه، وبالتالي يحقق النجاح والتفوق، فالإدارة وليدة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية.

المبحث الثالث: أسباب التحول للإدارة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها:

المطلب الأول: أسباب التحول للإدارة الإلكترونية

إن موجة التحول أو التغيير في مجال تقديم وإيصال المعلومات، قد دفعت بجميع المؤسسات نحو الإدارة الإلكترونية، لذلك نجد عدة تطورات دفعت إلى اعتماد الإدارة الإلكترونية، وأهم هذه الأسباب أو الدوافع هي:

أولاً: تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به:

إن توظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة تتمثل في تحسين أداء المؤسسات، وإتاحة الفرص للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة².

¹ - نفس المرجع، ص 33، 34.

² - عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، ج 1، الإسكندرية: دار الفكر العربي، 2003، ص 48.

ثانيا: توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية:

والتي اعتبرت سببا للعديد من الدول في تحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدمتها من ناحية، ولإرضاء المواطن من ناحية أخرى، بعدما أصبح أمامه معيار يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما ما تقدمه الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها.

ثالثا: التحولات الديمقراطية:

وما رافقتها من إصلاحات إدارية مطلوبة من كل دولة ترغب في الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية أو تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية والدولية.

رابعا: حاجة الموظفين للدعم النوعي:

ويتم ذلك من خلال اعتماد قاعدة معلومات صلبة ونظام عمل متطور وحديث، وهذا يعد من الدوافع الرئيسية للإدارة الإلكترونية، حيث تركز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة عند تقديمهم للطلبات أو الحصول على خدمات، ويمكن تحسين هذه الخدمات من خلال الكفاءة، وتشديد المراقبة وإجراءات أفضل من خلال استخدام التقنيات التي تحسن من نوعية الخدمة.

خامسا: الكفاءة في تقديم الخدمات العامة:

تأخذ عدة أشكال منها تخفيف الأخطاء، وتحسين الدخل وأيضا تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية من خلال إعادة هندسة الإجراءات، وهذا يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف وإعطاء الفرصة للموظفين للحصول على مهارات جديدة وتطوير أنفسهم.

سادسا: التسويق:

ويشمل التعرف على أفضل الطرق للتعامل مع الأفراد والقطاع الخاص، وتحسين الدخل وتنمية الإحساس لدى المواطنين بأهمية تمركز الحكومة حوله وبالتالي أهميته كمواطن له حقوق وعليه واجبات.

سابعا: تقديم خدمات جديدة ومتطورة:

إن تقديم الخدمات بأفضل صورة هي من الأسباب الرئيسية للإدارة الإلكترونية، وترتكز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة عند تقدمهم للطلبات أو الحصول على خدمات ويمكن تحسين هذه الخدمات من خلال الكفاءة وتشديد المراقبة وإجراءات أفضل من خلال استخدام أحدث التقنيات¹.

¹ - رافيق بن مرسي، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، (رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية)، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011، ص127.

ثامنا: السيطرة الإدارية:

إن التقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الإلكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة، وتوقع الخلل، وتتبع معاملات المواطنين، كما تساهم في التقليل من البيروقراطية ويمنع احتكار الحكومة لصالح فئة معينة، وهذا ما يحقق تطورا اقتصاديا سريعا، واستقرارا أكبر.

تاسعا: الشفافية:

إن دعم الشفافية مرتبط بالفساد الحكومي يزيد من تعقيدات الإجراءات الروتينية، ويجعل من الديمقراطية هدفا مستحيلا، يقلل من المساعدات الخارجية للدول، فالإدارة الإلكترونية تقلل من الرشوى وتزيد من الشفافية.

عاشرا: التنمية الاقتصادية:

لها علاقة مباشرة بالشفافية فالدول تتطلع إلى التطوير الاقتصادي ليكون لها دافع قوي للاتجاه نحو مشروع الإدارة الإلكترونية، خاصة إن كانت تتطلع لجانب الاستثمارات الأجنبية، وتحسين صورتها أمام المستثمرين، فالإدارة الإلكترونية تحسن البيئة التحتية لتقديم الخدمات، وهذا جانب من جوانب التزامها بإجراء تغييرات للدخول إلى اقتصاد المعرفة¹.

فالتحول إلى الإدارة الإلكترونية يعتبر حتمية تفرضها التغيرات العالمية، حيث أصبح توظيف تكنولوجيا المعلومات أحد محددات النجاح لأي منظمة. وقد فرض التقدم العلمي والتقني برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، والتي تعد ضرورة حتمية للتطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية. حيث يتعبر عامل الزمن أهم عامل للتطور تنفيذ العمليات والخدمات بأحسن وأجود الطرق.

ومن خلال الدراسة الميدانية التي أجريناها ببلدية البلدية بمصلحتي البيومرتي ومصلحة الحالة المدنية من خلال توزيع مجموعة من الاستبيانات على موظفيها من أجل الإجابة على الأسئلة المطروحة في إشكالية المقال قمنا بتوظيف الجداول التالية لتوضيح أسباب التحول للإدارة الإلكترونية

جدول رقم (01) دور الخدمة العمومية الإلكترونية علاقة تحسين الكفاءة الموظفين في الإدارة

الحديثة بالتقليل من الفساد الإداري

المجموع		غير موافق		موافق		رفع الكفاءة تقليل الفساد الإداري
%	ت	%	ت	%	ت	

¹ - نفس المرجع، ص 49-53.

93.33	28	50	01	96,43	27	نعم تقلل من الفساد
6.67	02	50	01	3,57	01	لا تقلل من الفساد
100	30	100	02	100	28	المجموع

المصدر: من إعداد المؤلف بناءً على بيانات الدراسة الميدانية

يوضح لنا الجدول أعلاه مدى مساهمة الخدمة الإلكترونية بالبلدية في تحسين ورفع كفاءة الموظفين وعلاقته بتقليل الفساد الإداري بالبلدية حيث نجد أن 93.33% من أفراد العينة يرون أن تطبيق الخدمة الإلكترونية يقلل من الفساد الإداري في البلدية مقابل 6.67% منهم يرون عكس ذلك أي أن تطبيقها لا يقلل من الفساد.

هذه النسب تتوزع على دور تطبيق الخدمة الإلكترونية بالبلدية في رفع كفاءة الموظفين وفاعليتهم، حيث نجد 96.43% يرون أن لتطبيق الخدمة الإلكترونية بالبلدية دور كبير في رفع كفاءتهم وفاعليتهم مما يساهم في التقليل من الفساد الإداري، و 3.57% منهم يرون أنه لا توجد أية علاقة بين رفع أو تحسين كفاءتهم في التقليل من الفساد، مقابل 50% لا يوافقون أن هناك علاقة بين التقليل من الفساد ورفع كفاءتهم وفاعليتهم ومن خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية بالبلدية، في حين نجد 50% لا يرون في تطبيق الخدمة الإلكترونية أنها ترفع من كفاءتهم وفاعليتهم وبالتالي فإنها لا تقلل من الفساد الإداري.

نستنتج من خلال تحليل معطيات الإحصائية لهذا الجدول أن الخدمة العمومية الإلكترونية ترفع من كفاءة الموظفين لأن تعاملاتهم مع المواطنين تكون إلكترونية مما يسمح بتقليص نسبة الخطأ الذي قد يحدث في التعاملات الروتينية سواء كان عمدي أو غير عمدي، مما يؤدي إلى التقليل من الفساد الإداري وذلك نتيجة الرقابة التي تفرضها الإدارة الإلكترونية على موظفيها باعتبار أن كل الوثائق تكون في نظام معلوماتي خاص، مما يجعلها تساهم من جهة أخرى في إفادة المواطن والإدارة من خلال سرعة تلبية الحاجات والنزاهة والشفافية في تقديم الخدمة مع الحفاظ على السرية لأن فهم المواطن لكيفية الحصول على الخدمة لا يضطر الإدارة إلى إعادة شرحها له مما يسهل من عملية تلبية الطلب في أسرع وقت..

المطلب الثاني: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يواجه مجموعة من التحديات التي تحول دون تطبيقها، ومن ضمن هذه التحديات نذكر الآتي:

أولاً: المعوقات الإدارية: والتي تتمحور في النقاط التالية:

1- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة.

- 2- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية كدمج بعض الإدارات وتحديد السلطات وكذا العلاقات بين الإدارات.
- 3- غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو المنظمات الإلكترونية مستقبلا.
- 4- الاعتماد على الأساليب التقليدية في المستويات الإدارية والتنظيمية والتمسك بمبادئها.
- 5- مقاومة التغيير من قبل العمال سواء على مستوى المنظمات أو المؤسسات الوطنية، لاسيما ما تعلق منه بتطبيق التقنيات الحديثة، وهذا كله خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي¹.

ثانيا: المعوقات السياسية والإدارية: تتمثل في:

- 1- غياب إدارة سياسية فاعلة وداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة، ومواكبة العصر الرقمي.
- 2- غياب هيئات تنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني، والتي يجب أن تكون على مستوى المستويات العليا في الأجهزة الحكومية، والتي تساهم في تبادل التشاور السياسي وكذا لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية.
- 3- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية تحدد شروط التعامل الإلكتروني، كغياب تشريعات قانونية تمنع اختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية، كما تحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.
- 4- مشكل التوقيع الإلكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية، وصعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل².

ثالثا: المعوقات المالية والتقنية: والتي تتحدد في:

- 1- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية.
- 2- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات.
- 3- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية.
- 4- مشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.

¹ - محمد أحمد غنيم، نظرية دارون ونظرية التطور الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. مكتبة العصرية للسلسلة: دار الإدارة للبحوث والتدريب والاستشارات، 2009، ص342.

² - حمد قبيلان آل فصيح، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية: دراسة مسحية على ضباط شرطة المنظمة الشرقية (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2008، ص44.

5- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت نتيجة ارتفاع تكاليفها لدى الكثير من الأفراد.

رابعاً: المعوقات البشرية: والتي تتمثل في:

1- الأمية الإلكترونية لدى عديد الشعوب في الدول النامية وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
2- انعدام الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة، والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الإلكترونية.

3- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه أضعف من مشاريع الإدارة الإلكترونية.

4- مشكلة البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية الذي يجعل الآلة تحل محل الإنسان، وهذا ما يجعل الأفراد يرفضون التحول الإلكتروني خوفاً على مناصبهم وامتيازاتهم.¹

وعليه فإن الإدارة الإلكترونية تعد نقلة نوعية في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما أنها تمثل أسلوباً إدارياً متطوراً يعنى بتقديم الخدمات للمواطنين، وهذا بغية رفع كفاءة الأداء الحكومي وكذا تسهيل تلبية الحاجات الإدارية للأفراد من خلال اختصار الإجراءات الروتينية التي يعانون منها، حيث يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية توفر العديد من الإمكانيات التي تمكن من تقديم الخدمة المتميزة وذات الجودة العالية، مع تحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة، ووضع رؤية مستقبلية واستراتيجية واقعية على مستوى الدولة. إضافة إلى ذلك فإن التحول للإدارة الإلكترونية يحتاج إلى مجموعة من المقومات لضمان النجاح كالتزام القيادات السياسية ووضع خطط استراتيجية مع إعادة تأهيل الموارد البشرية وغيرها من المقومات الأخرى.

ويوضح الجدول الآتي العوامل المعيقة لخدمة الإدارة الإلكترونية بالبلدية، وذلك من خلال نتائج المتحصل

عليها الدراسة الميدانية التي أجريت ببلدية البلدية بالمصالح المحددة في عينة الدراسة:

جدول رقم (02) العوامل المعيقة للخدمة الإلكترونية بالبلدية ونتائج ضعف جاهزيتها

الناتج		تسرب المعلومات		انعدام الأمن والسرية		الأخطاء في الانجاز		المجموع	
العوامل		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
الأمية المعلوماتية		40	02	25	02	29.41	05	30	09
تذبذب تدفق شبكة الانترنت		/	/	37.5	03	47.06	08	36.67	11
قلة كفاءة الموظفين		60	03	37.5	03	23.53	04	33.33	10
لمجموع		100	05	100	08	100	17	100	30

المصدر: من إعداد المؤلف بناءً على بيانات الدراسة الميدانية

¹ - نفس المرجع، ص 45.

يوضح الجدول بعض العوامل التي قد تعيق من تطبيق الخدمة العمومية الإلكترونية بالبلدية حيث يرجع ذلك بأعلى نسبة قدرها 36,67% إلى تذبذب تدفق الانترنت، منها 47.06% ينتج عنه أخطاء في إنجاز الوثائق، و 37.5% يؤدي على انعدام الأمن والسرية في المعلومات. ونجد عامل قلة كفاءة الموظفين بنسبة 33.33%، والذي يترتب عنه تسرب المعلومات بنسبة 60%، وانعدام الأمن والسرية في التعاملات الإلكترونية بنسبة 37.5%، مقابل نسبة 23.53% للأخطاء المرتكبة في إنجاز الوثائق.

وقدر عامل الأمية الإلكترونية للموظفين بنسبة 30%، والذي ترتب عنه تسرب المعلومات بنسبة 40%، مقابل نسبة 29.41% أخطاء في إنجاز الوثائق المقدمة للمواطنين، وبنسبة 25% تسبب في انعدام الأمن والسرية في التعاملات الإلكترونية.

ومن خلال التحليل الإحصائي لبيانات هذا الجدول يتضح أن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدية ترجع لضعف جاهزية بنيتها وعدم تكوين وتدريب موظفيها في استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة، خاصة بالنسبة للموظفين أصحاب الأقدمية المهنية، هذا ما انجر عنه نتائج سلبية تتمثل في تسرب المعلومات الخاصة بالمواطنين عن طريق مخترقي الأنظمة مما يؤدي إلى انعدام الأمن والسرية في التعاملات الإلكترونية، وكذا الأخطاء التي قد يرتكبها الموظفون في إنجاز وثائق المواطنين إما في دقة البيانات والمعلومات الخاصة بالمواطنين أو في طريقة كتابة هذه البيانات.

المبحث الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية:

المطلب الأول: أسباب تدني الخدمة العمومية في الجزائر ومشاكلها:

يعود تراجع وتدني الخدمة العمومية في الجزائر لمجموعة من الأسباب والمشاكل هي:

- 1- إن التباطؤ في أداء الخدمة العمومية يرجع إلى قدم أنماط التسيير والتي تزيد من تعقيد الإجراءات والعمليات اللازمة لإنتاج الخدمة، دون أن ننسى أن قلة الابتكار والتطوير الناتج عن السياسات المخططة والمدروسة للتغيير في عمليات وإجراءات إنتاج وتقديم الخدمة العامة للجمهور.
- 2- سوء تقديم الخدمة العمومية والتميز في أداء الخدمة بسبب تفشي ظاهرة الوساطة، وكذا تفشي ظاهرة الفساد الإداري في الهياكل والعلاقات التنظيمية لوحدات الخدمة العمومية، كالإقبال على استخدام الرشوة من طرف بعض الموظفين ظنا منهم والافتتاع بأنه لا يمكن الحصول على أية الخدمة دون رشوة، الأمر الذي كانت له انعكاسات سلبية حادة على العاملين في هذه الوحدات وعلى قيم العمل وعلى مستوى أداء الخدمة العمومية، واقد يكون السبب فشل أجهزة الرقابة الداخلية والخارجية في تأدية وظائفها.
- 3- نقص البحوث والدراسات التي تتوافر بشكل كبير في المؤسسات والمنظمات الأكاديمية والبحثية.

- 4- ضعف نظم المتابعة والتقييم للخدمات العامة وتحقيق الرقابة الفعالة، بغرض التحقق من وصول هذه الخدمات للمواطنين وفقا للقوانين والتشريعات المنظمة لها.
- 5- سوء استخدام الموارد التنظيمية المتاحة في إنتاج وتقديم الخدمة العامة وذلك إما بسبب الإهمال واللامبالاة، أو عدم الخبرة والدراية.
- 6- افتقار الإحساس بالمظاهر الجمالية في الخدمة العمومية والتي يقصد بها نظافة وجاذبية المباني الخاصة بمنظمات الخدمة العمومية، وسوء مظهر المكاتب والعديد من العاملين.
- 7- عدم القدرة على المحافظة على المستوى الجيد للخدمة العمومية، نظرا لغياب المعايير الخاصة بالرقابة على جودة هذه الخدمة.
- 8- نقص التأطير وعدم الاهتمام بالتكوين إذ كان جهاز الوظيف العمومي مفتوحا بدون النظر في الشروط العقلانية في مسألة التوظيف.
- 9- غياب الاتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية وبين جماهير الخدمة العمومية الأمر الذي ينتج عنه وجود فجوة بين ما تم تقييمه من أداء للخدمات العمومية، وبين ما يتوقع المواطنون نحو هذه الخدمات¹.
- وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال إحدى أساليب التطور الإداري الحديث، فهي تساهم بشكل كبير وفعال في تحسين أنشطة مؤسسات الخدمة العمومية وكذا الخدمات المقدمة من طرفها.
- وقد تبين من خلال الدراسة الميدانية أن أسباب تدني الخدمة العمومية في البلدية من خلال الجدول رقم (03) تتمثل في ما يلي:

جدول رقم (03) أسباب تدني مستوى الخدمة العمومية في البلدية

الإجابة	ت	%
غياب النزاهة	8	26.67
غياب الشفافية	10	33.33
ضعف الرقابة	5	76.61
قلة خبرة الموظفين	7	23.33
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد المؤلف بناءً على بيانات الدراسة الميدانية

¹ - عدنان مريزق محمد، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، ط2؛ الجزائر: جسور للنشر والتوزيع، 2018، ص50-55.

يلاحظ من الجدول رقم (03) أن 33.33% من أفراد العينة يرجعون سبب تدني مستوى الخدمة العمومية إلى غياب الشفافية في حين يصرح 26.67% منهم أن ذلك يرجع إلى غياب النزاهة، ونسبة 23.33% وترى أن تدني مستوى الخدمة العمومية يرجع لقلة خبرة الموظفين في التعاملات الإلكترونية واستعمال التقنيات الحديثة اللازم اتباعها للحصول على الخدمات الإلكترونية للبلدية، وفي الأخير نسبة 16.67% ترجع ذلك إلى ضعف الرقابة.

نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن أسباب تدني مستوى الخدمة العمومية في البلدية يرجع بالدرجة الأولى إلى غياب الشفافية، حيث يمكن أن يكون ناتج عن عدم وجود المعلومات الصحيحة والدقيقة عن العمليات التي تقوم بها البلديات والولايات بسبب قلة الخبرة لبعض الموظفين وعدم إخضاعهم للتدريب والتكوين حول تقنيات الإدارة الإلكترونية الحديثة، والتي تعزز الشفافية، وهذا بدوره يساهم في غياب النزاهة ويسمح بانتشار الفساد خاصة في حال انعدام أو ضعف الرقابة، وبالتالي فإن غياب الشفافية في تعاملات المسؤول عند تقديم الخدمة تتجر عنه باقي الأسباب الأخرى.

المطلب الثاني: آليات التحول الإلكتروني في الإدارة العامة بالجزائر:

تماشيا مع تبني الجزائر لمشروع الإدارة الإلكترونية، توجهت الجزائر نحو ادخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الممارسات الإلكترونية وتعاملات الهيئتين مع المواطن واحلال التطبيقات الحديثة محل التطبيقات الكلاسيكية، وذلك من اجل مواكبة التطورات وترقية وظائف المؤسسات العمومية لكن البارز في تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية على المستوى المحلي وهو مشروع البلدية الإلكترونية "الذكية"، والتي تعرف على أنها نمط عصري ومتطور من الإدارة الرقمية، يتسم بالكفاءة في تقديم الخدمة والتفاعل مع المواطنين من خلال السماح لهم بالحصول على الخدمات والمعاملات باستعمال الانترنت، والتي تمثل الانتقال نحو نوع جديد من الخدمات الإدارية العصرية وهي الخدمات عن بعد، حيث سيستغني بواسطتها المواطن عن الاحتكاك مع أي طرف كان، وإبعاد التدخل البشري عن أداء الخدمة العمومية، ومنه القضاء على الممارسات البيروقراطية السلبية باعتماد آلية التوقيع الإلكتروني عن بعد للوثائق الإدارية. وهو الذي سيساهم في تحسين وترقية نظام تسيير البلدية وطريقة تعاملها مع محيطها، وذلك من خلال الاستغلال الامثل للبرمجيات والانظمة المعلوماتية بمرافقة كل الموظفين والاعوان لحسن استخدامها، إضافة إلى أداء الخدمات الإلكترونية باستعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال في العمل الاداري وتسهيل عملية وصول المواطنين للخدمة الإلكترونية، ويجب توحيد معايير وتطبيقات التسيير مع وضع الاجراءات اللازمة لحماية الانظمة من الاختراق وتجديد طرق العمل وطرق تسيير الوثائق (الارشيف الإلكتروني..).

ولتبنى مشروع الخدمة العمومية الإلكترونية فقد اعمدت الجزائر الآليات الآتية:

أولاً: تسريع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية:

حيث بدأت الجزائر في الاهتمام بهذه الاستراتيجية خلال سنة 2013، وهذا من خلال التحول إلى أساليب تنظيمية تتكيف وجودة الخدمة المرجو تقديمها للمواطنين من خلال إعطاء الأولوية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال باعتبارها تتيح توفر المعلومات في أي وقت وفي أي مكان، وقد وضعت الجزائر مجموعة من الأهداف التي تخدم هذا المشروع والتي تمثلت في:

1- استكمال البنى الأساسية للمعلومات.

2- نشر تطبيقات قطاعية متميزة مع وضع نظم إعلامية مندمجة.

3- تطوير الخدمات الإلكترونية لفائدة المواطنين والإدارات.

كأول نموذجين لتطبيق هذا المشروع نجد فقد حاول قطاع التكوين المهني: الشروع في بناء شبكة داخلية تعمل على الربط بين مهام كل مؤسسات القطاع ضمن برنامج واحد للتمكن من بناء قاعدة معطيات تركز على المعلومات المتعلقة بالجانب الإداري والتجهيزات والموارد البشرية التي تهتم بربط الهيكل الإداري بمستوياته داخل القطاعات، وكذا المعلومات المتعلقة بالجانب البيداغوجي وتسيير وهندسة التكوين الذي يحتوي على عدد من الفروع والتخصصات وغيرها.¹

هذا، وقد أخذت مؤسسة الضمان الاجتماعي مبادرة القيام بعملية إعادة التقييم للمشاركين في إطار بناء قاعدة معطيات وطنية لهم، ومن أهم مراحل تحول الخدمة العمومية داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي لتوجه نحو خدمات بطاقة الشفاء الإلكترونية للتأمينات الاجتماعية التي تسمح بالتعرف على هوية المؤمن اجتماعيا وذوي الحقوق، وتسهيل مستحقاتهم لدى مصالح الضمان الاجتماعي ومقدمي العلاج من خلال المعلومات المدونة بالشريحة الإلكترونية للبطاقة.²

¹ - مقدم عبيرات، زيد الخير ميلود، "متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة والكفاءات البشرية، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الإدماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2004.

² - وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني "التأمينات الاجتماعية للعمال الأجانب"، تعليمات استعمال بطاقة الشفاء للمؤمن اجتماعيا"، مطبعة الضمان الاجتماعي، 2007.

ثانيا: رفع كفاءات العاملين بالإدارة العمومية:

وهذا من خلال محاولة الجزائر لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحديث الممارسة الإدارية، وربط الهياكل الإدارية بكل القطاعات المعنية ضمن نظام شبكي¹، وكذا تركيز المحاور الرئيسية للاستراتيجية الإلكترونية الجزائرية على تطوير الكفاءات الاستراتيجية انطلاقا من تطوير الكفاءات البشرية وترقية البنى التحتية لها، من خلال إعادة النظر في برامج التعليم العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وكذا تلقينها لمختلف الفئات الاجتماعية بغية التعميم الأفضل والكمال لها وضمان تملكها بمختلف المستويات.

جدول (04) دور النشرات التوضيحية للخدمة الإلكترونية في إفادة المواطن والإدارة

المجموع		غير موافق		موافق		تقليل ضغط الإدارة الإفادة من خلال
%	ت	%	ت	%	ت	
56,67	17	25	01	61,54	16	سرعة تلبية الحاجات
30	09	25	01	30,77	08	النزاهة والشفافية في تقديم الخدمة
13,33	04	50	02	7,69	02	الحفاظ على السرية في التعامل
100	30	100	04	100	26	المجموع

المصدر: من إعداد المؤلف بناءً على بيانات الدراسة الميدانية

الملاحظ من خلال الجدول (04) أن 56,67% من المبحوثين يرون أن النشرات التوضيحية لكيفية الحصول على الخدمات إلكترونية تفيد المواطن والإدارة بسرعة تلبية الحاجات، حيث يصرح 61,54% من المبحوثين أنها تساهم في تقليل الضغط على الإدارة، ونجد 30% من المبحوثين يرون أن النشرات التوضيحية تساهم في تحقيق النزاهة والشفافية، منهم 30,77% يوافقون على أن تحقيق النزاهة والشفافية تساهم في تقليل ضغط الإدارة، في تقديم الخدمة، وفي الأخير نجد 13,33% يرون أنها تفيد في الحفاظ على السرية في التعامل، حيث يصرح 50% أن الحفاظ على السرية في التعامل ليس لها علاقة بتقليل الضغط على الإدارة.

ونستنتج من خلال تحليل بيانات هذا الجدول أن النشرات التوضيحية للخدمة الإلكترونية تفيد كل من المواطن والإدارة من خلال سرعة تلبية الحاجات والنزاهة والشفافية في تقديم الخدمة مع الحفاظ على

¹ - عبد القادر خلادي، "التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال ودورها في تطوير البحث في علوم الإدارة"، (تحدي استراتيجي للإدارة في الوطن العربي)، المؤتمر العربي الثالث للبحوث الإدارية والنشر، القاهرة، ص 05.

السرية لأن فهم المواطن لكيفية الحصول على الخدمة يجعل الإدارة لا تضطر إلى إعادة شرحها له مما يسهل من عملية تلبية الطلب في أسرع وقت وتساوم في فهم المواطن للقيام بالطلبات إلكترونياً دون أي صعوبة، وبالتالي تعد هذه الآليات من أهم الآليات التي تسهل تقديم الخدمة الإلكترونية العمومية في الإدارة المحلية، لأنها توفر للمواطن متطلباته دون صعوبات وفي زمن أقل مقارنة بالإدارة التقليدية.

المطلب الثالث: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية وترشيد الخدمة العمومية

أولاً: أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على فاعلية منظمات الخدمة العمومية:

إن التوجه نحو الخدمة العمومية الإلكترونية مكن الإدارة القائمة على توفيرها من تسهيل الخدمات بشكل أفضل للمواطنين، وتحقيق درجة عالية من الراحة والملاءمة مقارنة بتسليم الخدمة مباشرة، وكذا تحقيق سرعة في إنجاز المهام وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، كما أن الإدارة الإلكترونية تقلل من نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة وهذا راجع للدقة التي تتميز بها الأنشطة الإلكترونية إضافة إلى اختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة مما يقضي على مشاكل التعقيد الإداري.¹

كما أن تطبيق الإدارة الإلكترونية تعكس فاعلية منظمات الخدمة العمومية من خلال حرصها على تقديم أحسن الخدمات للمواطنين باعتمادها على الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تطور مهارات وكفاءات القائمين على تقديم الخدمة العمومية، وجعل اهتمامهم ينصب على تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت على أرض الواقع، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.²

ثانياً: الإدارة الإلكترونية وآفاق ترشيد الخدمة العمومية:

تعتمد الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية على مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يتطلب وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، والتي يمكنها متابعة كل معاملات المواطن بالنيابة عنه وهذا حتى بالنسبة لتلك التي تتم عبر أكثر من إدارة مما يضمن للمواطن إمكانية عدم الاضطرار للتنقل بينهما.³

¹ - شريفة رفاع، "نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية اندماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية"، مجلة الباحث، العدد 6، جامعة بجاية، 2008، ص 12.

² - عبد الناصر موسى، محمد قريشي، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي"، مجلة الباحث، العدد 9، جامعة بجاية، 2009، ص 23.

³ - ليان قطيني، "تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مراكز خدمة المواطن"، مؤتمر الشام الدولي الثالث للمعلوماتية، سوريا، 2006.

ومع زيادة اعتماد المؤسسات العمومية لأنظمة المعلومات وظهور خدمات المواقع الإلكترونية على مستواها، فقد أصبحت خدمة المواطن تتم عبر تلك المواقع وذلك من خلال استقبال طلب المواطن والرد عليه عبر الموقع ومن ثم تحويل نتائج وخلاصة التعامل بين المواطن والإدارة العمومية¹.
ومنه فإنه يمكن تلخيص مظاهر ترشيد الخدمة العمومية كأثر لتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال توظيف التكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:

1- الدقة، سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: إن دقة تقديم الخدمات العمومية في ظل الإدارة الإلكترونية تتحقق من خلال إنجاز المهام وفق مقاييس مضبوطة، وتحدد من خلال أنظمة معلوماتية معالجة بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة، أما بالنسبة لسرعة الاستجابة واحترام المواعيد فهي الأخرى تتحقق بدورها من خلال استخدام تقنية الشبكات الإلكترونية الموحد للأنشطة الإدارية والذي يسمح بتوفير الوقت بسبب سرعة الانجاز².

2- تقليص تكاليف الخدمة: ويكمن هذا في الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة العمومية من خلال اعتماد النوافذ والشبكات الإلكترونية دون الانتقال للمراكز الإدارية.

3- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: إن الاستغلال الكامل لتكنولوجيا المعلومات في أداء الخدمة العمومية يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة لاستحواذ الخدمة من جهة دون الأخرى³.

4- مردودية الخدمة العمومية: وتتعلق بمشاريع الخدمة العمومية ومختلف اسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين وكسب رضاه وثقته بمؤسسات الخدمة العمومية⁴.

جدول رقم (05) أهداف البلدية من تطبيق الإدارة الإلكترونية

الإجابة	ت	%
سرعة الرد على الشكاوى	02	6,67
جودة الخدمة	13	43,33

¹ عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، (مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية)، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2009، ص 63.

² مقدم سعيد، "التنمية والإدارة في الجزائر في ظل تحديات العولمة"، مجلة الإدارة، المجلد 16، العدد 1، 2006، ص 17.

³ شريفة رفاع، مرجع سابق، ص 11.

⁴ عبد الكريم عاشور، مرجع سابق، ص 67.

50	15	اختصار الوقت والجهد
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد المؤلف بناءً على بيانات الدراسة الميدانية

يلاحظ من الجدول (05) أن 50% من أفراد العينة يرون أن الهدف من الذي ترجو البلدية تحقيقه من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية يكمن في اختصار الوقت، بينما نجد نسبة 43,33% يرون أن هدف تطبيق الإدارة الإلكترونية يكمن في جودة الخدمة، في حين نجد 6,67% منهم يرونه يتمثل في سرعة الرد على الشكاوى.

نستنتج من خلال تحليل معطيات هذا الجدول أن البلدية تهدف من خلال تطبيقها للإدارة الإلكترونية إلى اختصار الوقت، والذي يمكن إدارة البلدية من تحقيق الاستجابة للمواطنين والإسراع في إنجاز وتقديم خدماتهم مع احترام المواعيد الخدمة دون تأخير، كما يهدف تطبيق الإدارة الإلكترونية بالبلدية إلى تقليص تكاليف الخدمة من خلال اتصال المواطنين عبر الخط دون الانتقال، والتوصل للخدمة مما يتيح تخفيض التكاليف واختصار الوقت الذي لا طالما طال بسبب الإجراءات الروتينية مع تحسين جودة الخدمة التي تقدمها كأهداف جوهرية، ففكرة الإدارة الإلكترونية بغرض إنجاز وإيصال خدماتها للمواطنين والمستفيدين كافة، كونها تلغي العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التقليل منه إلى أقصى حد ممكن، وهذا يساهم في الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في أداء المعاملات، مما يساهم في تسهيل المعاملات اليومية للأفراد والموظفين وحسن سيرها.

المطلب الرابع: تقييم الخدمة العمومية الإلكترونية بين الإيجابيات والسلبيات:

إن تطبيق الخدمة العمومية الإلكترونية في الإدارة المحلية يحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن، مع الاستخدام الأمثل للوقت والجهد والمال آخذين في الاعتبار وجود خطط بديلة أو طارئة، ويمكن ذكر بعض الإيجابيات والسلبيات التي تظهر أثناء تطبيق الإدارة الإلكترونية بالخدمة العمومية كغيرها من الخدمات والتي سنتطرق لها.

أولاً: الإيجابيات:

إن الهدف من تقديم خدمات عمومية إلكترونية هو توفير مجموعة من الفوائد التي تعود بالمنفعة على كل من المواطن والإدارة على حد سواء ونذكر منها:

1- رفع مستوى الأداء: وهذا يرجع إلى سهولة الحصول على المعلومات من المواطنين والإدارات بدقة وانتقالها بانسيابية بين مختلف الإدارات مع سرعة إنجاز الإجراءات.

2- زيادة دقة البيانات: إذ أن إدخال البيانات إلكترونيا يسمح بإعطاء الأولوية للمعلومات المطلوبة بدقة، لأن الخانات التي يقوم المواطن أو المتعامل مع الإدارة بملئها تسمح بالحصول على جميع المعلومات المطلوبة وبالتالي تكون الثقة بصحة المعلومات والبيانات مرتفعة.

3- تقليص الإجراءات الإدارية: إذ يمكن للإدارات وبفضل المعلومات المخترنة بجهاز الكمبيوتر مسبقا أن تقلص من الأعمال الورقية وتعبئة البيانات في كل مرة للحصول على خدمة ما، كما يمكن الإدارات العمومية من الحصول على الوثائق المطلوبة من مصدرها دون تكليف المواطنين مشقة التنقل إلى مختلف المراكز الإدارية للحصول عليها.¹

وعليه فإن فكرة الإدارة الإلكترونية سوف تؤدي إلى تسهيل إجراءات المعاملات الحكومية عبر شبكة الانترنت وبصورة تضبط العلاقة بين الجمهور والمواطنين، مع ضرورة توفر رقابة إدارية فعالة تعمل على إلزام الموظف بأداء واجبه بدقة وأمانة واحترام الجمهور الذي ما وجدت الوظيفة العامة إلا لخدمته.

4- إلغاء نظام الأرشيف الورقي: والذي سمح باستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة، ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أي وقت ممكن والاستفادة منها في أي مكان كان دون التكبد لمشقة الانتقال إلى مقر الحية الحكومية، والوقوف في الطوابير الطويلة مما يوفر وقت وجهد المواطنين.²

5- توسيع نطاق الممارسات الديمقراطية: حيث تسعى الإدارة الإلكترونية إلى إتاحة أكبر قدر ممكن من مشاركة الأفراد في إدارة الشؤون العامة، مما بالرضا عن حكوماتهم والافتتاح بأعمالها، وهذا ما يساهم في تعزيز الشفافية والنزاهة في مختلف المعاملات الإلكترونية، بما في ذلك إجراء انتخابات إلكترونيا.

ثانيا: السلبيات:

برغم الإيجابيات العديدة التي عرفتها الخدمة العمومية بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعتقد البعض أن اعتماد نظام الخدمة العمومية الإلكترونية يعمل على الحد من المشاكل والصعوبات التي

¹ - رابح الوافي، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية. (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير)، جامعة المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2019، ص 181-183.

² - حمادة مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية. (مذكرة ماجستير في العلوم السياسية)، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر، 2007، ص 71-74.

تواجه الإدارة، لكن ما نلاحظه على أرض الواقع يشير إلى أمر مختلف، حيث تعرف هذه الإدارة بعض السلبيات التي من شأنها أن تحد من فاعلية الخدمة العمومية ونذكر منها:

1- التجسس الإلكتروني وفقدان الأمان: سهولة اختراق الأنظمة وعدم وجود ضمانات لسرية وأمان المعلومات، وتتم هذه الأفعال بقصد الإضرار بالغير بطرق غير مشروعة مثل القرصنة، ويمكن تعريف القرصنة بأنهم من يحاولون الدخول لأنظمة الكمبيوتر والمعلومات بطريقة غير شرعية وذلك عن طريق البحث عن نقاط الضعف في أنظمة الحماية الأمنية.

2- ضعف التواصل الاجتماعي: تتيح الإدارة الإلكترونية إنجاز الأعمال والمهام التي تتطلب التعامل مع الجهات الحكومية عن طريق شبكة الإنترنت بالمنزل أو بالعمل، فلا يترتب على ذلك حاجة الذهاب إلى المصالح والجهات الحكومية، وبالتالي قلة الاحتكاك مع أفراد المجتمع، حيث تعد أماكن المراجعة في الدوائر الحكومية من أهم أسباب التواصل والتعارف الاجتماعي.

3- ارتفاع نسب البطالة: والتي تأثر سلبا على معدلات التوظيف في بعض القطاعات والتخصصات¹.

ويمكن أن نذكر لبيات أخرى للخدمة العمومية الإلكترونية والتي تتمثل في ما يلي:

- اقتطاع جزء كبير من ميزانية الدولة مما قد يؤثر على أولويات تنفيذ الخدمات العمومية.
- عدم قدرة جميع قطاعات المجتمع من التعامل معها نظرا لارتفاع نسبة الأمية الإلكترونية.
- عدم وجود حدود في التعاملات من خلال شبكة الانترنت حيث يفتح المجال أمام الجميع للتعامل بحرية.

- تبادل الوثائق إلكترونيا يحتوي على عدة عيوب أهمها السند القضائي المتاح في حالة نشوء أي نزاع قانوني وكذا مسألة التوقيع الإلكتروني².

الخاتمة

بناء على ما سبق فإننا نستخلص أن الخدمة العمومية وباعتبارها نشاطات مقدمة من قبل المؤسسات العمومية والتي تهدف إلى تحقيق المنفعة العامة كانت هي الأخرى بحاجة إلى عصرنتها وانتهاج آليات تسيير إدارية جديدة تتماشى مع التطور التكنولوجي لوسائل الإعلام والاتصال المستعملة

¹- فراحي وهيبة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية: دراسة حالة بلدية البويرة، (مذكرة ماستر في علوم التسيير)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، 2019، ص 22-24.

²- مختار حمادة، مرجع سابق، ص 44.

في الإدارات المحلية، ومن أهم هذه الأساليب نجد الإدارة الإلكترونية التي أصبحت أحد متطلبات الحداثة والتطور الإداري في كل العالم، حيث عملت الجزائر على تسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بإدارتها العمومية مع إعادة النظر في كفاءة العاملين بها، باعتبارها أحد المؤشرات الإيجابية التي تمنح مؤسسات الخدمة العمومية فرصة تحسين مستوى أدائها الذي يهدف إلى إحداث توافق مع مستجداتها وواقعها وتحسين مردود موظفي الخدمة العامة، بغية القضاء على مجموعة من الأسباب والمشاكل التي تم التطرق إليها سابقا والتي أدت إلى تدني الخدمة العمومية بها.

وقد كانت لهذه الخدمة الإلكترونية مجموعة من الآثار الإيجابية سواء بالنسبة للمواطنين أو للإدارة على حد سواء، إذ ساهمت في ترشيد الخدمة العمومية وتفعيلها بالمؤسسات العمومية، وخاصة في الإدارة المحلية (البلدية والولاية)، كما ساعدت أيضا في رفع مستوى الخدمات المقدمة من خلال سرعة الاستجابة لحاجيات الأفراد، والنزاهة في تقديم الخدمة إذ نجدها تساهم في التقليل من الفساد وذلك بنسبة 93.33%، إضافة إلى الدقة في تقديم الخدمات، وكل هذه النجاحات التي حققتها ترجع لاعتمادها على وسائل الاتصال والتكنولوجيا الحديثة، وكذا تفعيل مبدأ الاهتمام بالمواطن من خلال تحقيق رضاه، إلا أن كل تلك الإيجابيات لم تمنع من وجود بعض السلبيات وهذا راجع لانعدام الجاهزية الإلكترونية التامة بالجزائر وكذا الأمية الإلكترونية، إضافة إلى مشكلة الإثبات القانوني والإمضاء الإلكتروني، والتي تستوجب على الجزائر السعي من أجل تقاديها والعمل على تغيير وتحسن كل ما من شأنه أن ينقص من جودة الخدمة العامة الإلكترونية.

فالاهتمام بالعنصر البشري على مستوى الإدارة المحلية ضرورة ملحة باعتباره القاعدة والأداة التي تساهم في تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية عن طريق برامج التكوين والتدريب والتوعية للموظفين والقيادات الإدارية، وبالمواطن باعتبار أساس نجاح هذا المشروع مرتبط بوعي المواطن به وتفاعله معه، لذا وجب تكثيف حملات التوعية بأهمية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال، وما تقدمه من فوائد للأفراد والمؤسسات وإشراك المجتمع المدني والقطاع الخاص في هذا المجال.

الاقتراحات والتوصيات:

ومن خلال دراستنا يمكن ان توصي هذه الدرسي بما يلي:

- العمل على تخفيف أو القضاء على الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- زيادة الدورات تكوينية لموظفي الإدارات المحلية عموما والبلدية على وجه الخصوص في مجال الإدارة الإلكترونية من أجل القضاء على الأمية الإلكترونية؛

- تحسين مستوى البنية التحتية اللازمة داخل الإدارات المحلية من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية وتزويد المؤسسات بأجهزة الرقابة حتى تتمكن من ترشيد وتحسين الخدمة العمومية، باعتبار أن لضعف الرقابة تأثير بنسبة 76.61% على الخدمة العمومية بالبلدية؛

- زيادة عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي داخل الإدارات المحلية؛
- ضرورة توفير متطلبات نجاح الإدارة الإلكترونية ودراسة جميع المعوقات من أجل النجاح في اعتمادها بالبلدية؛

- إنشاء نظام معلومات إلكتروني لبلدية البلدية يحتوي على جميع المعلومات الخاصة بطريقة الحصول على الخدمات من غير التنقل إلى مقر البلدية لأجل ذلك؛
- تهيئة بيئة عمل مناسبة للموظفين من أجل تحسين الخدمة العمومية.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: النصوص القانونية:

1- وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني "التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء"، تعليمات استعمال بطاقة الشفاء للمؤمن اجتماعياً "، مطبعة الضمان الاجتماعي، 2007.

ثانياً: الكتب

2- الدلاهمة سليمان مصطفى، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات. ط1؛ الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2008.

3- الزعبي محمد، التغيير الاجتماعي، القاهرة: دار الطليعة، 1998.

4- السالمي علاء عبد الرزاق، خالد إبراهيم السلطي، الإدارة الإلكترونية. عمان: دار وائل للنشر، 2008.

5- الصيرفي محمد، إدارة تكنولوجيا المعلومات، ط1؛ الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2009.

6- العلي عبد الستار، المدخل إلى إدارة المعرفة، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2006.

7- الهادي محمد، توجهات توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة في مرافق المعلومات والمكتبات. ط1؛ مصر: المكتبة الأكاديمية، 2004.

8- بوحوش عمار، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت: دار الغرب الإسلامي، 2006.

9- بيومي حجازي عبد الفتاح، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية. ج1، الإسكندرية: دار الفكر العربي، 2003.

- 10- ثابت عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة. الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2001.
- 11- حريم حسين، مبادئ الإدارة الحديثة: النظريات - العمليات ووظائف المنظمة. ط1، عمان: دار حامد للنشر، 2006.
- 12- حيدر معالي فهمي، نظم المعلومات - مدخل لتحقيق الميزة التنافسية. الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2002.
- 13- عدمان مريزق محمد، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة. ط2؛ الجزائر: جسور للنشر والتوزيع، 2018.
- 14- غنيم أحمد محمد، نظرية دارون ونظرية التطور الإدارية الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. المكتبة العصرية السلسلة: دار الإدارة للبحوث والتدريب والاستشارات، 2009.
- ثالثا: الرسائل والمذكرات**
- 15- الوافي رابح، أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية. (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير)، جامعة المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2019.
- 16- بن مرسي رافيق، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق. (رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية)، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011.
- 17- حمادة مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية. (مذكرة ماجستير في العلوم السياسية)، جامعة الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام، 2007.
- 18- أحمد قبلان آل فصيح، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية: دراسة مسحية على ضباط شرطة المنظمة الشرقية. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2008.
- 19- سميرة مطر المسعودي، المعوقات الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص لمدينة مكة المكرمة من نظر مديري وموظفي الموارد البشرية (رسالة ماجستير في العلوم الإدارية)، السعودية، 2008.
- 20- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، (مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية)، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/2009.

- 21- فراحي وهيبة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية: دراسة حالة بلدية البويرة، (مذكرة ماستر في علوم التسيير)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البويرة، 2019.
- 22- كلثوم الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير، قطر، 2008.

رابعاً: المقالات

- 23- درويش أحمد، "الشفافية والنزاهة حلمنا القادم". العدد 8، نشرية تكنولوجيا الإدارة، وزارة الدولة للتنمية الإدارية، مصر، 2007.
- 24- رفيع شريفة، "نظرية الإدارة العامة الحديثة ودورها في معالجة إشكالية ادماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية"، مجلة الباحث، العدد 6، جامعة بجاية، 2008.
- 25- عبد الناصر موسى، قريشي محمد، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي"، مجلة الباحث، العدد 9، جامعة بجاية، 2009.
- 26- مقدم سعيد، "التمنية والإدارة في الجزائر في ظل تحديات العولمة"، مجلة الإدارة، المجلد 16، العدد 1، 2006.

خامساً: أشغال الملتقيات

- 27- خلادي عبد القادر، "التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال ودورها في تطوير البحث في علوم الإدارة"، (تحدي استراتيجي للإدارة في الوطن العربي)، المؤتمر العربي الثالث للبحوث الإدارية والنشر، القاهرة، 2010.
- 28- عبيرات مقدم، زايد الخير ميلود، "متطلبات التحضير النوعي للمؤسسة الجزائرية لتسيير المعرفة والكفاءات البشرية، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الإدماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2004.
- 29- قطيني ليان، "تطبيقات الحكومة الإلكترونية في مراكز خدمة المواطن"، مؤتمر الشام الدولي الثالث للمعلوماتية، _____، _____، وريا، 2006.

