

مشاكل تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

دراسة حالة بعض البلديات بولاية سطيف

Problems of applying electronic management in Algeria A case study of some municipalities in the state of Sétif

د. مهملّي الوزناجي/مخبر الشراكة والاستثمار في الفضاء الأورومغاربي، جامعة سطيف 1، الجزائر.

mwaznadji@yahoo.fr

ط.د. لعيدودي رشدي¹ / جامعة سطيف 1، الجزائر

rochdimaster@hotmail.fr

تاريخ النشر: 2022/06/16

تاريخ القبول: 2022/06/12

تاريخ الإرسال: 2022/02/19

ملخص

هدفت هذه الدراسة البحثية إلى محاولة حصر أهم المشاكل التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر في ظل التخلص من منطق الشباك وتحسين الخدمات.

تمت دراسة بعض بلديات سطيف بإجراء مقابلة مع مسؤوليها، وتم التوصل إلى بعض النتائج من أهمها صعوبة الدخول للشبكة وعدم الثقة بالتعاملات الإلكترونية ونقص وعي المواطنين.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، العمل الإداري، شبكة الاتصالات،

تصنيف JEL : M15، J53

Abstract:

The aim of this research study is to try to identify the most important problems that face the application of electronic management in Algeria in light of the elimination of the logic of the networks and improves services.

Some municipalities in the state of Sétif were interviewed by their officials, and some results were reached, including the difficulty of entering the network, the lack of confidence in electronic transactions, and the lack of awareness among citizens.

Keywords: *electronic management, administrative work, telecommunication network*

Jel Classification Codes : *M15, J53*

¹ المؤلف المرسل: لعيدودي رشدي، الإيميل: *rochdimaster@hotmail.fr*

I- تمهيد :

إن التطور الحاصل في جميع الميادين وتشابك العلاقات بين الدول، وبين الأفراد والمنظمات داخل الدولة الواحدة، أدى إلى إبراز الأهمية البالغة للمعلومة باعتبارها عصب حياة ، فأصبح البحث عن طرق إيصالها ومعالجتها يمثل الشغل الشاغل لمن يبحث عن تحقيق أكبر درجة من التسهيلات في الحياة المعيشية للأفراد والمجتمعات، وهذا ما أدى إلى ثورة هائلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، خاصة في العقود الأخيرة، والتي نتج عنها ظهور الشبكة العالمية للاتصالات (الإنترنت)، أو ما يعرف بالشبكة العنكبوتية، والتي ساهمت بشكل كبير في تحويل الدول إلى مجتمعات رقمية، مستفيدة بذلك من اقتصاد في الوقت والتكلفة .

لقد غدا استعمال تكنولوجيا المعلومات اليوم جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية للفرد، حيث أسقطت هذه التكنولوجيا على جميع الميادين، وأبانت عن فعالية كبيرة في القيام بمختلف الوظائف في شتى المجالات، ومن بين هذه المجالات التي مستها هذه التكنولوجيا، المجال الإداري فقد غزت مختلف جوانبه وانتقل هذا المجال من الأساليب التقليدية للتسيير والتي تعتمد على المعاملات الورقية وما ينجر عنها من إهدار للوقت والتكلفة إلى الأساليب الحديثة المبنية على الإدارة الإلكترونية للأعمال والوظائف.

إن العالم اليوم أصبح بفعل تكنولوجيا الإعلام والاتصال منظمة واحدة، تحتم على جميع الدول مواكبة هذا التطور بهدف الاستفادة منه، ومن بين هذه الدول الجزائر، التي انتهجت في السنوات الأخيرة توجهها يقضي بعصرنة الإدارة والتوجه أكثر نحو تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية، وتبني إستراتيجية جديدة ترمي إلى التخلص من منطقتي الشباك ومن منطق التسيير التقليدي الذي أفرز العديد من الممارسات السلبية كالبيروقراطية والرشوة وغيرها من مظاهر الفساد الإداري، ولكن أي مشروع جديد لابد أن تصادفه العديد من المشاكل سواء ما تعلق منها بالمشروع في حد ذاته أو بالمحيط الذي يطبق فيه

1.I - إشكالية البحث :

بناء على ما سبق يمكننا طرح التساؤل التالي:

ماهي المشاكل التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

وللإجابة عن التساؤل الرئيسي، يمكننا طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مدى جدية السلطات الوصية في الجزائر في اتباع نهج الإدارة الإلكترونية ؟

- ما مدى وعي المواطن الجزائري في المشاركة في تبني أسلوب الإدارة الإلكترونية؟

2.I فرضيات الدراسة

- توفر الدولة الجزائرية كل الإمكانيات لا نجاح تبني أسلوب الإدارة الإلكترونية.

- المواطن الجزائري على قدر كاف من الوعي اتجاه أهمية تبني أسلوب الإدارة الإلكترونية.

I. 3 أهمية الدراسة

يحتل موضوع الإدارة الالكترونية أهمية بالغة بالنسبة للموظف والمواطن على حد سواء، فالانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية يعتبر من أهم التطورات التي حصلت على مستوى الإدارة العمومية الجزائرية، والذي تسعى من خلاله الجزائر إلى مواكبة العصر من خلال تطبيق تكنولوجيا المعلومات .

I.4 أهداف الدراسة

هناك مجموعة من الأهداف التي نصبوا إلى تحقيقها من خلال هذه الورقة البحثية والتي تتمثل في :

- تبيان المفاهيم المتعلقة بالإدارة الالكترونية.
- التعرف على واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.
- التعرف على المشاكل التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.

I.5 منهج الدراسة

من أجل معالجة المشكلة والوصول إلى الهدف المنشود تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، ومنهج دراسة الحالة حيث تم استعمال المقابلة كأداة لجمع البيانات.

I.6 هيكل الدراسة

للإجابة على هذا السؤال تم تقسيم الورقة البحثية إلى ثلاث نقاط رئيسية هي:

أولاً: مفهوم الإدارة الالكترونية.

ثانياً : واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.

ثالثاً : المشاكل التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.

I.7 الدراسات السابقة

1- دراسة الشيكري أيوب(2019)، المعنونة ب " الإدارة الالكترونية في الجزائر ، تطبيقات وتحديات "، الدراسة عبارة عن مقال منشور في مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات ، حيث عالجت الدراسة إشكالية حول مدى مساهمة تبني مشروع الإدارة الالكترونية في تطوير الجهاز الإداري للمؤسسات الجزائرية، وتطرق فيها الباحث إلى أهم ملامح الإدارة الالكترونية في الجزائر، وكذا مؤشرات تطورها، وقد توصل الباحث إلى أن ما تم تحقيقه لا يتعدى تطبيقات جزئية حول رقمنة بعض الإدارات والخدمات فقط، وذلك نتيجة لعدة صعوبات وعراقيل لم تسمح بتطور الإدارة الالكترونية في الجزائر.

2- دراسة عبان عبد القادر(2016) ، " تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، دراسة سوسيوولوجية ببلدية الكاليتوس"، الدراسة عبارة عن أطروحة دكتوراه بجامعة محمد خيضر بسكرة، انطلق فيها الباحث من

تساؤل رئيسي مفاده " ما هي التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟" حيث تطرق الباحث الى مختلف الجوانب والمفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية، إضافة إلى استعمال أداة الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات حول البلدية محل الدراسة، وقد توصل الباحث إلى نتيجة مفادها أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر تواجه مجموعة من التحديات، منها تحديات بشرية تتمثل في عدم توفر اليد العاملة المؤهلة الكترونيا، وتحديات تنظيمية تتمثل في نقص الإجراءات والاستراتيجيات الإدارية، بالإضافة الى التحديات الاجتماعية والمتمثلة نقص الوعي لدى المواطنين بأهمية استعمال التكنولوجيا الحديثة .

II- مفهوم الإدارة الإلكترونية؛

II-1- تعريف الإدارة الإلكترونية

إن أصل كلمة الإدارة الإلكترونية مشتق من اللغة الإنكليزية (e-management)، ظهر في البداية في الولايات المتحدة الأمريكية. ومن تعاريفها أنها: "تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر، سواء من الأفراد أو المنظمات بما يؤدي إلى دعم واستمرار العلاقات فيما بينهم، من خلال استخدام شبكات الاتصال الإلكترونية، وعموما كل نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بغية تعزيز دور الإدارة الإستراتيجية، وتحسين العملية الإنتاجية، وزيادة كفاءة وفعالية الأداء في الإدارة، وانجاز العمل بها بسرعة وبكفاءة وبأقل التكاليف". (رحال، 2007، صفحة 88)

وإدارة الإلكترونيات هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف.

وتعتبر منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية أن هذا المفهوم الجديد يتضمن ثلاث عناصر أساسية وهي: الشفافية أي التعرض لاختبار الجمهور، وسهولة المنال في كل وقت وفي كل مكان (وفي هذا الإطار يعتبر تقريب الإدارة من المواطن وتسهيل حصوله على خدماتها عاملا فعالا لتحقيق التنمية المستدامة وجعل الإدارة تستجيب لمتطلبات الشفافية والفعالية والنزاهة)، والاستجابة للأفكار والتطلعات الجديدة.(M.E.A.E)

إن مفهوم الإدارة الإلكترونية يشمل الشفافية و"سهولة المنال" و"الاستجابة للأفكار والتطلعات الجديدة"، مما يسمح بفهم جوانب أخرى من التفاعل بين الإدارة والجماعة التي تخدمها، خاصة أمام اتساع المفهوم الديمقراطي للحكم وارتفاع المستوى الثقافي للشعوب وازدياد وعيهم بمشاكلهم وحاجاتهم الاجتماعية، والصحية، والإدارية، والثقافية، والاقتصادية. وتزايد المنظمات التي تدافع عن حقوقهم ومصالحهم وتطالب بالجودة والشفافية وسرعة الأداء كإحدى أسس الحكم الرشيد(مرضي، 2007، صفحة 225).

وعرفت أيضا بأنها: "استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان، بما يتيح لجميع الإداريين التعامل الفوري والآني مع بعضهم البعض، لتحقيق

الأهداف المشتركة، وضمان مصالح الإدارة والعملاء، باستثمار الجهد والوقت والحيز والكيونة الاقتصادية، وتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع دون الحاجة إلى العودة في مهام كثيرة إلى المراكز القيادية العليا، باعتبار ذلك من مقومات اللامركزية (أحمد، 2009، صفحة 25).

وإن محاولات تطبيق الإدارة الإلكترونية لا تزال في بداية الطريق وهي في الوقت ذاته أحدث مداخل الإصلاحات السياسية والإدارية الرامية لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين باستخدام التكنولوجيا الحديثة كالإجابة الصوتية (الهاتف) وأكشاك المعلومات التي يمكن للمواطنين الوصول إليها بسهولة والاستفادة منها كقاعات الانترنت والمكاتب المتنقلة.

II-2- أهداف الإدارة الإلكترونية

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق الأتي: (زكي، 2009، صفحة 45)

✓ تحسين الخدمات، من خلال خفض التنقل، والتوصيل في أي وقت وأي مكان، وسهولة الوصول إلى المعلومات.

✓ التقرب من المواطنين.

✓ التقليل من التعقيدات الإدارية التي يمر بها القرار الإداري.

✓ انجاز العمل في وقت قياسي (خلال الأربع والعشرين ساعة في اليوم وطيبة الأيام السبعة للأسبوع) بمجرد الرجوع لقاعدة البيانات المعدّة سلفا في الإدارة والتي تعد بمثابة تفويض للموظف والذي يتخذ قراره على أساسه، بدلا من الرجوع إلى الرؤساء الإداريين، كما هو الحال في الإدارة التقليدية (مطر، 2008، صفحة 56)

✓ التخلّص من تعقيدات الرقابة الإدارية التقليدية واستبدالها برقابة أسهل وأدق.

✓ إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء، والقدرة على استيعاب أكبر عدد من العملاء في وقت واحد دون حاجة للانتظار في صفوف طويلة تعرقل العمل الإداري.

✓ تساهم الإدارة الإلكترونية الرشيدة في تحقيق الأهداف السياسية والاقتصادية الدقيقة للسلطات العمومية كمحاربة الفساد.

✓ تقليص نفقات الانجاز بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، الذي يستهلك قدر كبير من الأوراق والمستندات والأدوات المكتبية، وعلب الحفظ والأرشفة، وريح النفقات الناتجة عن تضخيم الهياكل الإدارية العديمة الجدوى، والتي تتسم بالاكتمال والبطالة المقنّعة (أحمد، 2009، صفحة 74).

✓ تفادي تضييع الوقت الذي يمكن تقييمه من الناحية الاقتصادية من أجل البحث عن الوثائق واستخراج السجلات من الأرشيف، مع ما يلزم ذلك من مخاطر فقد الأرشيف وتلفه، وتمزيق بعض أوراقه وما يحتاجه ذلك من نفقات لإعادة إصلاحه.

✓ معالجة البيروقراطية والرشوة.

II-3- مبررات ظهورها الإدارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها

من أهم مبررات ظهور نظم الإدارة الإلكترونية هي تطوير علاقة المواطن بالإدارة وتحسين خدماتها العامة المقدمة لهم، ومن بينها مثلا التسجيل المدني كإصدار شهادات الميلاد، جوازات السفر وبطاقات التعريف البيوميترية، عقود الزواج، شهادات الجنسية، وصحائف السوابق العدلية وعموما كل وثائق الحالة المدنية، وكذلك الأمر في المجالات التعليمية والصحية والاجتماعية، وكل تلك الخدمات التي يمكن تحويلها إلى خدمات إلكترونية تسلم عن طريق المكاتب اللاورقية، الشيء الذي يؤدي إلى تقليص الروتين الإداري وتخفيض تكلفة انجاز وتنفيذ التعاملات وتسريع وقت الانجاز ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارة العمومية.

وترتبط الإدارة الإلكترونية بعلاقات متعددة مع قطاع الأعمال لما لها من أدوار خاصة مراقبة عمليات الاستيراد والتصدير وتسهيلها، ومراقبة خدمات المؤسسات والشركات الخاصة في مجال التصريح بالعمال، والفوترة والتهرب الضريبي، وكذا تبسيط إجراءات الحصول على التراخيص وعقود الامتياز والتحكم الجيد في عمليات المناقصات والمزايدات، ومن شأن العمل بتكنولوجيات الإدارة الإلكترونية كذلك أن يساعد على استيعاب كل تلك الأدوار لتعزيز الشراكة مع مؤسسات وشركات القطاع الخاص بكل مرونة وشفافية، خاصة عبر النشر الإلكتروني للإعلانات والتشريعات والقوانين لتحقيق أفضل مستويات النجاح، وتنمية قدراتها على الإنتاج وتطويره.

ومن أجل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، لا بد من تحقيق المراحل التالية:

✓ أتمتة مؤسسات الدولة وتحويل جميع معلومات الحكومة ووزاراتها الورقية إلى معلومات إلكترونية.

✓ تأمين البنية التحتية الضرورية لربط كافة مؤسسات الدولة بشبكة معلومات واحدة وتبادل المعلومات بين مختلف الجهات.

✓ تحديد جميع التعاملات بين المواطن وكل مؤسسة وتحويلها إلى تعاملات إلكترونية.

وتتطلب الإدارة الإلكترونية توفر بنية شبكية تحتية قوية وسريعة وأمنة وبنية معلوماتية قوية نظم معلومات قوية ومتوافقة فيما بينها وكادر بشري استثماري مدرب على استخدام التقنيات الحديثة وكادر بشري تقني قادر على القيام بعمليات الدعم الفني المستمر وتطوير النظم المعلوماتية المختلفة.

II-4- سلبيات الإدارة الإلكترونية

يمكن ذكر أهمها فيما يلي:

- ✓ المخاطر المترتبة عن الأخطاء التقنية والتي تحدث نتيجة خلل فني أو عيب في اشتغال الأجهزة المعلوماتية أو في مصادر التغذية الكهربائية أو الصيانة.
- ✓ تحويل الأرشيف إلى أرشيف الكتروني قد يعرضه لمخاطر كبيرة تكمن في التجسس عليه وكشفه ونقله أو حتى إتلافه.
- ✓ إمكانية المساس بالحقوق الخصوصية، فالإدارة الإلكترونية تكاد تشمل كل مظاهر حياة الفرد الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، الشيء الذي قد ينجم عنه الحد من استقلال الفرد وتقييد حريته.
- ✓ البطالة التي تنجم عن حوسبة ورقمنة الخدمات العمومية.

III. واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

أطلقت الجزائر خلال السنوات الثلاث الأخيرة عدّة إجراءات في إطار التوجّه نحو الإدارة الإلكترونية، حيث أتاحت استخراج العديد من الوثائق الإدارية إلكترونياً، بالإضافة إلى رقمنة مجموعة من الخدمات التي أصبح بإمكان المواطنين الاستفادة منها عبر الإنترنت، غير أن أغلب الجزائريين ظلّوا متمسكين بالطرق التقليدية والتنقل إلى مقر الإدارة لإتمام الإجراءات التي تلزمهم.

إن الأساليب التي تم انتهاجها في إطار الإدارة الإلكترونية كعصرنة خدمات الحالة المدنية مثلاً عن طريق نظام جواز السفر، وبطاقة التعريف البيومترية، وتقنية استصدار وثائق الحالة المدنية الأصلية دون التنقل لمكان المولد.

إن التحوّل إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى العديد من المراحل من أجل تحقيق الأهداف المرجوة منها تبدأ بقناعة الإدارة وتوفيرها على رؤية واضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى معاملات الكترونية، وتوفير الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة لذلك، وتدريب وتأهيل الموظفين باعتبارهم العنصر الأساسي في هذا التحوّل (محافظي)، إضافة إلى توعية المواطن وإرشاده لأنه ظل متمسكاً بالإدارة التقليدية؛ فعلى سبيل المثال على مستوى مكتب بريد الجزائر يستقبل موظفون بتدمر مئات المواطنين القادمين يومياً من أجل الاطلاع على كشوفات حساباتهم البريدية الجارية، في حين أنه بإمكانهم إجراء هذه العملية في بيوتهم ومن هواتفهم المحمولة. ولا يقتصر الأمر على المتقاعدين وكبار السن فقط، بل ينطبق أيضاً على الموظفين والشباب أيضاً الذين يبدو أنهم لم يسمعوا بعد بهذه الخدمات من قبل أو لا يتقنون بها.

إن عزوف بعض الجزائريين عن التوجّه نحو الإدارة الإلكترونية لم ينحصر في مشكلة ثقة فقط في مؤسسة بريد الجزائر، وإنما يظهر أيضاً في باقي الخدمات التي توفرها جهات أخرى، وعلى رأسها وزارة العدل الجزائرية التي أتاحت طلب واستخراج مجموعة من الوثائق إلكترونياً، مثل استخراج القسيمة رقم 3 لصحيفة السوابق

القضائية وشهادة الجنسية الجزائرية، بالإضافة لخدمة تصحيح الأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية وسحب نسخة طبق الأصل من مرسوم التجنس وغيرها من الخدمات، إن هذه الإجراءات غير كافية لكون الملايين من الجزائريين مازالوا غير قادرين على استخدام مواقع الإنترنت ويحتاجون إلى مرافقة من أجل هذا التحول، رغم مشكلة نقص التكوين، ومشكلة ضعف الإنترنت وغياب الثقة إلا أن المؤسسات الجزائرية تبدو عازمة على دفع الجزائريين نحو الإدارة الإلكترونية إجباريًا، عن طريق إقرار إلغاء العمل بالطرق التقليدية؛ حيث دعت مؤسسة بريد الجزائر مؤخرًا زبائنها إلى تسجيل طلباتهم للحصول على البطاقة الذهبية عبر موقعها الإلكتروني لأنها ستعمل بصفة تدريجية على إنهاء صلاحية بطاقات الدفع القديمة، وهو الأمر نفسه الذي شرعت في تطبيقه مصالح الحالة المدنية، من خلال رفض بطاقة التعريف التقليدية وإجبار أصحابها على تقديم طلباتهم الإلكترونية للحصول على بطاقة تعريف بيومترية.

أما فيما يخص التعاملات المالية الإلكترونية فلا تزال في بدايتها وتسير بوتيرة بطيئة رغم تعميم التعاملات المالية الإلكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل المثال إن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية فيسحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني والتأخير الكبير في الوصول لحساباتهم.

IV. المشاكل التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

✓ هناك العديد من المشاكل التي تواجه الجزائر في تطبيق الإدارة الإلكترونية منها:

مشكلة الدخول للشبكة: لازال تعميم استخدام شبكة الانترنت يواجه تحديات ضعف البنية التحتية، فليست كل العائلات في الجزائر موصولة بشبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية. حيث احتلت الجزائر في مجال عدد المشتركين في شبكة الانترنت تحتل المرتبة 88 عالميا، وفي مجال مستخدمي الانترنت تحتل المرتبة 91 عالميا (الخبر، 2010، صفحة 6).

✓ صعوبة فهم المضمون: ليس كل من يستطيع الدخول للشبكة قادر على فهم المضمون، فالتعامل الورقي يعرف عدة تحديات، فالمشكلة ستكون أعقد عند الحديث عن القراءة التفاعلية والوثائق الإلكترونية.

✓ فالإدارة الجزائرية تسعى إلى التقدم في مجال تكنولوجيا المعلومات والنهوض بالمجتمع الجزائري والمشكلة ليست في عدم وجود التجهيزات وإنما في استغلالها؛ حيث أن بعض الحواسيب لا تستغل إلا لأغراض الطباعة فقط.

✓ عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر وبفلسفة الإدارة الإلكترونية وعدم قدرتهم على التخلي عن نمط الإدارة البيروقراطية المتعارف عليها لأن حركتهم في مجال الإدارة العامة مقيدة نظرا لمسؤولياتهم عن قراراتهم أمام السلطات الوصية والرأي العام، وهو ما قد يؤدي إلى وجود مقاومة من جانب العاملين للأفكار والممارسات

الإدارية الإلكترونية الجديدة فكما يقال: "محاولة تطبيق أفكار جديدة بواسطة رجال يعتنقون أفكارا قديمة هي مضیعة للجهد والوقت"(القصي، 2000، صفحة 229).

✓ بطء عملية اتخاذ القرارات وعمليات الإصلاح والاندماج بالإضافة إلى طغيان البيروقراطية في الجانب الإداري، وانخفاض مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاتها.

✓ ضعف المستوى التعليمي والثقافي للمجتمع الجزائري رغم ارتفاعها ملحوظ في السنوات الأخيرة في مقابل تواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الإلكتروني.(مرسلي، 2011، صفحة 161)

ولتحديد أهم المشاكل التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر تم القيام بإجراء مقابلة مع مسئولی بعض البلديات بولاية سطيف وتم طرح عليهم أسئلة كالتالي:

❖ ماهي المؤشرات الدالة على تطبيق البلدية للإدارة الإلكترونية؟

جاءت جل الإجابات أن المؤشرات الدالة على تطبيق البلديات للإدارة الإلكترونية تتمثل في:

- استخراج الوثائق الإدارية من خلال جهاز الحاسوب.
- وجود موقع إلكتروني يتوفر على كافة المعلومات والوثائق الإدارية التي يحتاجها المواطن بكثرة.
- وجود إذاعة إلكترونية تعرف المواطنين بالخدمات التي تقدمها البلدية.
- وجود مجلة شهرية وجريدة سنوية تحت مسمى نافذة المواطن تحتويان على جميع الأعمال والمداوات التي تمت على مستوى البلدية.
- التواصل مع المواطنين من خلال مواقع التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني.

❖ هل ترون أن هناك إقبال كبير من طرف المواطنين على موقع البلدية؟

جاءت اغلب الإجابات أن هناك إقبال كبير من طرف المواطنين على مواقع البلديات، ويتم معرفة ذلك من خلال البريد الإلكتروني الذي يرسله المواطن أو التعليقات الموجودة على موقع التواصل الاجتماعي ويتم تبادل الآراء ووجهات النظر مع المواطنين.

❖ هل يتم تحديث بصورة مستمرة الموقع الإلكتروني للبلدية؟

وجاءت اغلب الإجابات أنه يتم تحديث الموقع الإلكتروني للبلديات من أجل مواكبة الأحداث المتغيرة و المتسارعة وحتى يمكن للمواطن أن يطلع على آخر الأخبار والمعلومات التي يتطلبها، لذلك فإن المعلومات الموجودة على موقع البلدية يمكن أن تكون يومية أو أسبوعية أو شهرية بحسب ما تتوافر عليه البلدية من مستجدات وأجندات تهم المواطنين بالدرجة الأولى.

❖ هل تعاني البلدية من نقص التجهيزات أو شبكة الانترنت؟

وجاءت اغلب الإجابات أنه لا توجد نقائص على مستوى البلدية تتعلق بالتجهيزات أو شبكة الإنترنت من أجل تطبيق مشروع البلدية الإلكترونية، لأنها تتوفر على معدات وأجهزة حواسيب جديدة و متوفرة على مستوى جميع المكاتب الإدارية، لكن هناك نقص في كفاءة الموظفين في تطبيق الإعلام الآلي.

❖ لماذا لا يتعامل المواطنون مع الموقع الإلكتروني للبلدية؟

وجاءت اغلب الإجابات أن غالبية أفراد المجتمع لا يثق في الإنترنت و بالتعاملات الإلكترونية وإنما يأتي مباشرة لمقر البلدية، وأن غالبية أفراد المجتمع لا يمتلكون مثل هذه التكنولوجيا الأمر الذي يجعلهم لا يواكبون التقدم التكنولوجي وهذا راجع لعدم تدخل الدولة في تخفيض أسعار التكنولوجيا حيث تتطلب نوعا من دعم الدولة لها حتى يستطيع غالبية أفراد المجتمع امتلاكها، وعدم وعي المواطنين بدرجة كبيرة حول مدى وجود بلدية إلكترونية مطبقة في بلديتهم الأمر الذي يزيد في تعقيد تطبيق البلدية الإلكترونية نظرا لغياب الوعي الاجتماعي حولها.

❖ هل تقدم البلدية حوافز للعاملين في مجال العمل الإلكتروني؟

وجاءت اغلب الإجابات عدم وجود الحوافز المادية والمعنوية للعاملين في البلدية للتحويل إلى العمل الإلكتروني بالرغم من وجود محاولات لتطوير العمل الإداري والانتقال إلى العمل الآلي لكن يبقى عنصر التحفيز غائبا وبدرجة كبيرة.

❖ هل توجد برامج حماية ووقاية من القرصنة الإلكترونية في البلدية؟

وجاءت اغلب الإجابات بأنه لا توجد برامج حماية ووقاية من القرصنة الإلكترونية التي يمكن أن تطل موقع البلدية وتحصينه من الهجمات الإلكترونية التي تضر بالبيانات الموجودة فيه.

V. خاتمة

إن الإدارة الإلكترونية في الجزائر لازالت في مهدها ولا زالت بذرتها الإدارية تنمو وبشكل بطيء مقارنة مع الدول العربية والأجنبية التي كانت السباق في تبني مدخل الإدارة الإلكترونية ضمن ما يسمى بعملية الترقية الإدارية وتطوير الخدمات وتحسينها بشكل يرقى إلى مستوى طموحات المواطن ووفق ما تتطلبه حاجاته التي تتميز بالتغير المستمر، لذا كان لزاما على الإدارات الجزائرية مواكبة تلك التغيرات المستمرة لحاجات المواطن بالشكل والكيفية التي تتماشى معها، ولكن يبقى الأهم هو وضع الخطوات الأولى في هذا المسعى، لأن أي تغيير لا بد أن تصاحبه مقاومة من بعض الأطراف التي هي إما غير قادرة على مواكبة التكنولوجيا نتيجة لضعف التكوين، وإما مستفيدة من الوضع الحالي، والذي هو في الغالب يخدم المصالح الضيقة لهته الأطراف، وكحوصلة لهذه الدراسة يمكن حصر النتائج في النقاط التالية:

- الإدارة الإلكترونية أسلوب حديث يسمح باقتصاد الوقت والجهد والتكلفة

- الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين جودة الخدمة العمومية .

- إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر يواجه مجموعة من المعوقات تتمحور حول سيطرة الذهنيات القديمة للتسيير سواء من طرف المواطن أو من طرف موظفي الإدارات العمومية ، إلا أن هذه الممارسات مالمها الزوال الحتمي، باعتبار أن النشء الصاعد حالياً منسجم تماماً وتلقائياً مع تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

VI. توصيات

لنجاح الإدارة الإلكترونية في الجزائر لابد من:

- ✓ نشر فكر وثقافة التغيير بين الإداريين وتهيئتهم لتقبّل العمل الإلكتروني، والعمل على التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصالات.
- ✓ التحول من العمل اليدوي القائم على الوثائق والمستندات الورقية إلى النظم الإلكترونية القائمة على الوثائق والمستندات الإلكترونية.
- ✓ لكي تتمكن الإدارة من التحول من منطق الشباك إلى منطق المساعد والمرافق للمواطن، وكي تتمكن الإدارة من اعتماد وتطبيق هذا المنطق الجديد لا بد من القيام باستثمار حقيقي لتكوين إطارات فنية متعددة التخصصات.
- ✓ يتطلب الأمر تمتعها بقدر من المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات بالإضافة إلى توافر الثقة والأمان والسرية في الخدمات الإلكترونية لجلب المواطن المحلي للتعامل الإلكتروني.
- ✓ لابد من قيام الإدارات بحملات اشهارية للتعريف بالإدارة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها.
- ✓ تشجيع الإشهار الإلكتروني في الأماكن العمومية وداخل البلديات.

VII. قائمة المراجع

باللغة العربية

1. ايمان عبد المحسن زكي. (2009). الحكومة الإلكترونية (مدخل إداري متكامل) ، منشورات جامعة الدول العربية، سلسلة بحوث ودراسات، العدد 457. مصر.
2. جريدة الخبر. (27, 03, 2010).
3. رضا محافظي،. (بلا تاريخ). *عصرنة الادارة أم عصرنة الاداريين؟* تم الاسترداد من [HTTP://WWW.NESASY.ORG](http://www.nesasy.org)

4. رفيق بن مرسل. (2011). الأساليب الحديثة للتنمية الادارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مولود معمري . الجزائر.
5. سليمان رحال. (2007). موقع الحكومة الالكترونية من الحكم الراشد، بحث مقدم في الملتقى الدولي حول الحكم الرشيد واستراتيجيات التغيير في العالم النامي، كلية الاداب والعلوم الاجتماعية ، جامعة سطيف.
6. عصام عبد الفتاح مطر. (2008). الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق. مصر: دار الجامعة الجديدة.
7. غازي عبد الرحمان القصي. (2000). حياة في الادارة، الطبعة الخامسة. الاردن: المؤسسة العربية للدراسات والنشر .
8. محمد سمير أحمد. (2009). الإدارة الإلكترونية. الأردن: دار المسيرة .
9. مصطفى مرضي. (2007). الحكم الراشد، متطلباته ومواقفه في ضوء التجربة الجزائرية، بحث مقدم في الملتقى الدولي حول الحكم الرشيد واستراتيجيات التغيير في العالم النامي، كلية الاداب والعلوم الاجتماعية، جامعة سطيف .، (صفحة 225).

باللغة الأجنبية

1. M.E.A.E. (s.d.). *MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE*. Consulté le 08 08, 2016, sur [HTTP://WWW.DIPLOMATIE.GOUV.FR](http://www.diplomatie.gouv.fr)