دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الجماعات الإقليمية بالجزائر

The role of electronic administration in improving the performance of regional groups

- حملة عز الدين، جامعة بليدة 2، a.hamla@univ-blida2.dz
- بوعلي عبد النور، جامعة محمد بوقرة بومرداس، a.bouali@univ-boumerdes.dz

تاريخ إرسال المقال: 2021/07/28 **تاريخ قبول المقال:** 2022/02/11 **تاريخ نشر المقال:** 11/05/2022

الملخص:

يتطلب تحسين الأداء للجماعات الإقليمية في الجزائر إدخال مجموعة من التغيرات في الخدمات التي تقدمها مع القيام بتطوير وإصلاح جذري على مستوى الإدارة في الجماعات الإقليمية وقد اتجهت الجزائر إلى الاستعانة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وإلى تكوين العامل البشري من أجل إصلاح الخدمة العمومية وذلك بتطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية لتسهيل الحصول على الخدمة العمومية ولكسب رضا المواطنين وتحريك عجلة التنمية على المستوى المحلي، حيث أصبح المواطن يلمس نوعاً من التحسن في أداء الإدارة المحلية وهذا ناتج عن استخدام الإدارة الالكترونية، ورغم هذه المجهودات المبذولة من طرف الجزائر إلا أنها لم تقطع شوطاً طويلاً في مجال عصرنة الإدارة المحلية، فهي مازالت بحاجة إلى مزيد من بذل الجهد أكثر لتطوير البنية التحتية والرقي بها، لذلك حاولنا من خلال هذه الدراسة الإطلاع على مدى تطبيق الإدارة الالكترونية وآلياتها لدى الجماعات الإقليمية في الجزائر، وإبراز مختلف العراقيل نحو السير في عصرنة الإدارة وأهم الحلول الممكنة لتفادي هذه العراقيل.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الجزائرية، الجماعات الإقليمية، الإدارة الالكترونية، تكنولوجيا الإعلام.

***Abstract**:*

Improving the performance of regional groups in Algeria requires the introduction of a set of changes in the services they provide with a radical development and reform at the level of management in the regional groups. Algeria has turned to the use of information and communication technology and to the formation of the human factor in order to reform the public service by applying electronic management at the level of groups To facilitate access to public services, to gain citizens' satisfaction, and to move the wheel of development at the local level, the citizen has become aware of a kind of improvement in the performance of the local administration, and this is the result of the use of electronic administration, and despite these efforts made by Algeria, they did not go a long way in the field of modernization. The local

administration, it still needs to make more effort to develop and upgrade the infrastructure, so we tried through this study to see the extent of the application of electronic administration and its mechanisms to the regional groups in Algeria, and to highlight the various obstacles towards the modernization of the administration and the most important possible solutions to avoid this hurdles.

***Key words**: the Algerian government, regional groups, electronic management, media technology.*

مقدمة:

تعد الجماعات الإقليمية الخلية الأساسية للدولة والإدارة الأقرب إلى المواطن وهي الهيئة التي تقوم بتقديم خدمات إدارية للمواطن ، يقاس رضا المواطنين عن الدولة بمدى جودة الخدمات التي تقدمها الجماعات الإقليمية للمواطن، ومع تطورات التي شهدها العالم في مجال الخدمات العمومية دفع بالدولة إلى التحسين من جودة الخدمات التي تقدمها اعتمادا على الإدارة الالكترونية التي أحدثت ثورة في مجال الإدارة ، حيث قامت بإلغاء كل طوابير الانتظار التي أحدثتها الإدارة التقليدية ، فقد قامت الإدارة الالكترونية بتسهيل الأعمال الإدارية ، وتقاس جودة الخدمات العمومية والمرفق العام بما يقيس رضا المواطنين على جودة ونوعية الخدمات المقدمة له.

فقد اتجهت مختلف الإدارات العمومية نحو الاستثمار في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالاعتماد على برمجيات وشبكات الاتصال وإنشاء البوابات الالكترونية التي تسهل من عملية الاتصال بين الجماعات الإقليمية والمواطن وهذا لتقريب المواطن أكثر من الإدارة المحلية، وذلك طمعا في كسب رضاهم وولائهم وإشراكهم في عملية تحسين الخدمة العمومية.

لذا حظيت الإدارة الالكترونية بالعديد من الدراسات والأبحاث باعتبارها الشكل الجديد للإدارة ، فقد قامت العديد من الدول بصياغة البرامج والاستراتيجيات للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك لتحقيق المزيد من المكاسب للإدارة المحلية وللمواطنين على حد سواء، فقد أصبحت العمومية مقدمة على الخط فاليوم يمكننا م استخراج العديد من الوثائق بنقرة واحدة عن طريق الانترنت، كما ساهمت في تطوير أداء المهام والأنشطة الإدارية الداخلية. ومن خلال هذه المقدمة نقوم بطرح الإشكالية الآتية:

إلى أي مدى تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الجماعات الإقليمية بالجزائر ؟

وفي محاولة للإجابة على الإشكالية قمنا بطرح الأسئلة الفرعية الآتية:

- ماذا نعني بالإدارة الالكترونية ؟ وما هو الفرق بينها وبين الإدارة التقليدية ؟
- ما هي مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجماعات الإقليمية ؟

- ما هي معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجماعات الإقليمية ؟

- **محاور الدراسة:** محاولة للإجابة على الإشكالية وقصد الإلمام بموضوع الدراسة ارتأينا تقسيم الدراسة إلى المحاور الآتية:
  - ماهية الإدارة الالكترونية؛
  - تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجماعات الإقليمية الجزائرية؛
  - عوامل أخفاق الإدارة الالكترونية في الجماعات الإقليمية والحلول المقترحة لها.

المحور الأول: ماهية الإدارة الالكترونية

تشكل الإدارة الالكترونية أداة فعالة لإصلاح الدولة وإدارتها وكذا تقديم خدمات عمومية ذات جودة عالية، ذلك أنها تسمح بتحقيق عدة ايجابيات تتعلق بتخفيض تكاليف الإجراءات والوثائق الورقية، تحقيق الربح في الإنتاجية والربح في الوقت والجهد ، وتحسين جودة الخدمات المقدمة والحصول على معلومات موثوقة.

1. مفهوم الإدارة الالكترونية

للإدارة الالكترونية عدة تعاريف ونذكر أهمها فيما يلي:

تعرف الإدارة الالكترونية: بأنها إدارة المعلوماتية التي تعتمد على الانترنت وشبكات الاتصال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعرفي هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاءة في استخدام مواردها[1].

كما عرفت أيضا على أنها: " التبادل غير المادي لمختلف البيانات الرقمية بين مختلف الإدارات العمومية والتبادل بين الإدارة العمومية والمواطن، ولا يجب أن يتوقف هذا التبادل بوضع نماذج المعاملات الإدارية عبر شبكة الانترنت فقط، بل يجب أن تشمل وضع مختلف العمليات الإدارية من خلال استخدام مختلف الأنظمة الآلية للمعلومات لتوريد نموذج المعاملات "[2].

وعرفت كذلك: عملية ميكنة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الالكترونية لاحقا[3].

ويعرف نجم عبود الإدارة الالكترونية: " تلك العملية الإدارية القائمة على الإفادة من الإمكانات المتميزة للانترنت وشبكة الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة من اجل تحقيق الأهداف "[4].

وتعرف الإدارة الالكترونية على أنها: " منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد أو المؤسسات باستخدام كل الوسائل الالكترونية، مثل: البريد الالكتروني والتحويلات الالكترونية للأموال، وتبادل الالكتروني للمستندات والفاكس والنشرات الالكترونية، وأية وسائل الكترونية أخرى "[5].

كما عرفت أيضا على أنها: " التبادل غير المادي لمختلف البيانات الرقمية بين مختلف الإدارات العمومية والتبادل بين الإدارة العمومية والمواطن، ولا يجب أن يتوقف هذا التبادل بوضع نماذج المعاملات الإدارية عبر شبكة الانترنت فقط، بل يجب أن تشمل وضع مختلف العمليات الإدارية من خلال استخدام مختلف الأنظمة الآلية للمعلومات لتوريد نموذج المعاملات "[6].

يمكن تعريف الإدارة الالكترونية على العموم بأنها وبكل بساطة الانتقال من انجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الالكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد، وبمعنى أخر " فالإدارة الالكترونية " هي إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصياً لانجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والطاقات، فالإدارة الالكترونية تقوم على مفهوم جديد ومتطور يتعدى المفهوم الحديث "اتصل ولا تنتقل" وينقله خطوة إلى الأمام بحيث يصبح " ادخل على الخط ولا تدخل في الخط "[7].

وانطلاقا من هذه التعريفات نخلص إلى أن الإدارة الالكترونية تتميز بمجموعة من الخصائص أهمها:

أ. **الشمولية:** أي أنها تغطي كل زوايا الحياة في المجتمع وتنطبق على كل مراحل العمل الإداري؛

ب. **التكامل:** فهي نظام متكامل يسعى إلى تحقيق أهداف متكاملة ومحددة؛

ت. **الانفتاح:** لأنها نظام مفتوح على البيئة التي تعمل وتؤثر فيها وهي في تفاعل مستمر معها؛

ث. **المستقبلية:** فالإدارة الالكترونية دائما للمستقبل، فالتنبؤ بالمستقبل والعمل عليه من الواجبات الأساسية للإدارة الالكترونية[8].

2. **مبادئ الإدارة الالكترونية:** وتتمثل فيما يلي[9]:

- إزالة الفجوة التنظيمية بين الإدارة في الأعلى والعاملين في الأسفل؛
- إلغاء التقسيم التقليدي بين الإدارة؛
- إعادة بناء الأدوار والوظائف؛
- إحلال الآلة محل العامل، واستخدام البرمجيات التي تتعلق بالوظائف والعلاقات، وانجاز الأعمال والصفقات رقميا عن بعد؛
- تبادل البيانات الكترونيا لتغطي جميع العاملين في الشركة، وعلاقات الشركة مع الموردين والعملاء والمجموعة المشتركة من الشركات؛

- التفاعل الآلي.

3. الفرق بين الإدارة الالكترونية والإدارة التقليدية

هناك تطابق بين المفهومين في كون كليهما عبارة عن نشاط يقوم على انجاز الأعمال لتحقيق الأهداف المرجوة، لكنهما يختلفان في الطريقة ووسيلة انجاز تلك الأعمال.

حيث أن المفهوم التقليدي للإدارة تعبر عن الوظيفة أو المركز الذي يشغله الأفراد الذين يمارسون الأعمال الإدارية في المؤسسات، كما تم التعبير عنها بأنها علم وفن أو نظام يتم الوصول من خلاله إلى الهدف في الوقت المناسب مع الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.

أما بالنسبة للإدارة الالكترونية فما هي إلا استخدام أحسن للوسائل وشبكات الاتصالات المتطورة للوصول إلى الهدف المرجو تحقيقه.

وفيما يلي أهم الفروقات بشكل مختصر بين الإدارة الالكترونية والإدارة التقليدية حسب الجدول:

جدول 1: يوضح أهم الفرو قات بين الإدارة التقليدية والإدارة الالكترونية

الإدارة التقليدية	الإدارة الالكترونية
التنظيم الهرمي	التنظيم المصفوفي (المشروعي)
الهيكل القائم على الوحدات	الهيكل القائم على فرص العمل الجماعية
الوحدة التنظيمية الواحدة	وحدات تنظيمية مصغرة
التنظيم الرأسي	التنظيم الأفقي
الهيكل المحدد	الهيكل غير المحدد
التقسيم الإداري التقليدي	التنظيم الخلوي
سلطة الأوامر الخطية	القيادة الاستشارية
الرئيس المباشر الواحد	الرؤساء المتعددون
التعليمات الحرفية	السياسات المرنة واجتهادات الأفراد
قواعد الإجراءات المحددة	إدارة الذات والفرق المدارة ذاتيا
انفراد القيادة بالقرار	القرار بالمشاركة
مركزية السلطة	تعدد مراكز السلطة
التحكم في المعلومات وسريتها	الشفافية وإتاحة المعلومات للاستفادة منها

المصدر: حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية " المفاهيم - الخصائص – المتطلبات "، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص: 92.

4. أهداف تطبيق الإدارة الالكترونية

ارتبط تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى الهيئات والمنظمات الإدارية بالعديد من الأهداف التي تضيق وتتوسع من دولة إلى أخرى ومن هيئة إدارية إلى أخرى داخل نفس الدولة، وفيما يخص الجماعات

الإقليمية فان أهداف ربطها بالإدارة الالكترونية عديدة ومتنوعة تضيق وتتوسع حسب أهمية الجماعات الإقليمية وحجم المهام المعهود لها، وبالربط بين أهداف تطبيق الإدارة الالكترونية بصفة عامة والجماعات الإقليمية بصفة خاصة يمكننا تحديد أهم هذه الأهداف في:[10]

- تخفيف الإجراءات الإدارية وعصرنة خدمات المرافق العمومية المحلية؛
- محاربة البيروقراطية الإدارية والتقليل من تعقيدات الأعمال الإدارية وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به؛
- تطوير مختلف الهيئات الإدارية التابعة للجماعات الإقليمية باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة، الأمر الذي من شأنه تطوير العمل الإداري وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظفين الإداريين وخلق جيل جديد والكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة؛
- الانجاز السريع للأعمال الإدارية واختصار زمن تنفيذ مختلف الإجراءات، وفتح المجال لإمكانية تنفيذ الأعمال الإدارية عن بعد؛
- تقليل ساعات العمل داخل المنظمات والهيئات الإدارية وزيادة كفاءة العمل وتعاملات الهيئات والمنظمات الإدارية مع المرتفقين؛
- الحد من المعاملات المباشرة بين الموظفين والمرتفقين إلى أقصى حد ممكن، الأمر الذي يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية واستخدام النفوذ؛
- خلق تواصل بين إدارات الجماعات الواحدة بشكل يسمح بتقديم خدمات أفضل ومتابعة كل الجماعات الإقليمية على مستوى مركزي والاستفادة من خبرات بعضها البعض.

5. ايجابيات وسلبيات تبني الإدارة الالكترونية

رغم تعدد ايجابيات الإدارة الالكترونية مثل إمكانية تقديم الخدمات طوال اليوم وخلال كامل أيام الأسبوع من خلال بوابات الكترونية موحدة، مع تقليل تكلفة الخدمات وتبسيط العمليات والإجراءات وما ينتج عنها من اختصار للوقت والتخلص من بيروقراطية الأداء مع تفعيل مبدأ الشفافية والنزاهة والمساءلة، بالإضافة إلى الحفاظ على البيئة من خلال تقليل من كمية الورق المستعمل وتشجيع روح المقاولاتية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتحقيق التفاعل والتواصل بين الحكومة والموطنين وبين الحكومة ومختلف المؤسسات، مع تحقيق مبدأ إرضاء الزبون من خلال جعل المواطن محور الخدمة العمومية، غير أن العديد من الانتقادات توجه إلى الإدارة الالكترونية ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:[11]

- انقطاع التيار الكهربائي أو توقف البطاريات الاحتياطية المساندة؛
- رداءة البرمجيات المطبقة أو ضعف صيانتها؛
- التكلفة الباهظة التي لا تتحملها معظم الدول والمؤسسات الكبرى؛

- البطالة الناجمة عن تخفيض من حجم اليد العاملة؛
- زيادة التبعية، حيث بزيادة استعمال هذا النظام من طرف دول العالم الثالث فإنه ستزداد تبعيتها للدول الغربية، مما يترتب عنه انعكاسات سلبية خاصة في مجال الأمن والاقتصاد؛
- ضعف تغطية الانترنت وجودتها في العديد من الدول وتذبذبها من منطقة إلى أخرى.

المحور الثاني: تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجماعات الإقليمية الجزائرية

إن الجزائر ومنذ استقلالها تبنت نظام الجماعات الإقليمية كنمط تنظيمي وإداري للقيام بتنمية اقتصادية محلية تهدف من خلاله إلى تحقيق وتطبيق برامج التنموية ضمن المخططات الوطنية وهذا ما يقودنا إلى التعرض لمفهوم هذا النظام ودوره في تحقيق تنمية اقتصادية محلية.

كما تعد الجماعات الإقليمية جزء من النظام الإداري للدولة، فهي الخلية الأساسية لإدارة التنمية المحلية وتعرف على أنها هيئة مستقلة إدارياً ومالياً عن الحكومة المركزية، كما أنها عبارة عن وحدة جغرافية مقسمة من إقليم الدولة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي.

وتعد البلديات القاعدة الأساسية للامركزية الإدارية، حيث أن البلدية تلعب دور كبير في مجال التنمية حيث أصبح من الصعب الحديث عن البلدية دون التنمية أو عن هذه الأخيرة دون البلدية، ويدخل تحت صلاحيتها كما حددها مؤتمر الصومام كل الأعمال المدنية التي تتعلق بحياة ومعيشة السكان والمواطنين بما في ذلك الأرياف والقرى، ويعرفها القانون 08-99 أنها الجماعة الإقليمية الأساسية وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتحدث بموجب قانون وللبلدية إقليم واسم ومركز.

الإدارة الالكترونية رهان الدولة تسعى لتحقيقه منذ سنوات، وهذا لتمكين المواطنين من مستوى عال في أداء الخدمة الإدارية، وفي هذا السياق، وزارة الداخلية اتخذت عديد الإجراءات في سبيل تقديم خدمة عمومية نوعية للمواطنين، الذين أصبح بإمكانهم استخراج جميع الوثائق المتعلقة بالحالة المدنية من اقرب بلدية ممكنة بغض النظر عن البلدية التي ولدوا فيها، زيادة على بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية، وهذه العملية استأصلت الطوابير التي كانت تشهدها الدوائر والبلديات على حد سواء[12].

ولا احد ينكر أن وزارة الداخلية كانت من أكثر القطاعات التي سارعت بتوسع في تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع في هذا الإطار و التي تتمثل خاصة في:

1. رقمنة الحالة المدنية

ويتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات المدنية بصفة دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية، أو من اجل

تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ الكترونية على شبكة الانترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن من حفظها أو طباعتها.

إن هذه التقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية، وتستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادات الزواج والوفاة ثم السعي فيما بعد إلى تمديد العملية إلى كافة الوثائق.

2. جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين

لكي يتمكن أي مواطن من الاستفادة من خدمة الجواز السفر البيومتري، عليه أولا أن يسجل لإنشاء ملف تعريف خاص به على الموقع، ثم يقوم بمختلف الخطوات التي تمكنه من الحصول على هذه الوثيقة عن طريق ملء استمارة بيانات الشخصية، ليحصل على موعد ومكان اخذ الوثيقة، كما يمكن للمواطن من تحميل صورة رقمية، إذا كانت الصورة الأولى غير مطابقة للمعايير والمواصفات المطلوبة، بالإضافة إلى خدمة متابعة طلب جواز السفر البيومتري الالكتروني[13].

كما تعد بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الالكترونية وثيقة مؤمنة تماما وذات شكل أكثر مرونة طبقا لأخر تكنولوجيا في العالم، حيث تحتوي بالأخص على شريحة الكترونية وصورة رقمية تضمن للمواطنين الإتمام السريع لمختلف الإجراءات اليومية بسبب استخداماتها المتنوعة في الربط البيني بين القطاعات الأخرى.

3. البلدية الذكية

بهدف إرساء مبادئ الإدارة الالكترونية تعمل وزارة الداخلية على تطبيق مفهوم الحكامة الالكترونية على المستوى المحلي وهذا بتطبيق "البلدية الالكترونية" حيث سيتم تطوير نظمها المعلوماتية وتطبيقها في مختلف المجالات إلى جانب سعيها لإنشاء الشباك الالكتروني الموحد لمختلف الخدمات الإدارية والذي سيسمح باقتصاد الوقت في معالجة الطلبات وتخفيف الإجراءات على مستوى كل البلديات والشروع في تقديم خدمات عن بعد لصالح المواطن دون تنقله للمصالح البلدية بفضل التوقيع الالكتروني على الوثائق الإدارية.كما تهدف الوزارة إلى إنشاء بوابة الكترونية موحدة تشمل كافة المصالح العمومية من شأنها التسهيل للمواطن للحصول على المعلومة " بنقرة واحدة" وكذا تطوير الخدمات الإدارية،ما من شأنه إضفاء " مصداقية ومرونة أكثر للإدارة".

إلى جانب هذا فقد قامت الوزارة على وضع حيز الخدمة رخصة السياقة البيومترية وبطاقة ترقيم العربات الالكترونية، كما سيكون بالإمكان استخراج بعض الوثائق عبر الخط مثل شهادة الميلاد الالكترونية، والذي يعتبر مشروعا استراتيجيا تسعى الوزارة لتجسيده قبل نهاية السنة الجارية،وتهدف من خلال هذا

المشروع إلى التقليل من طوابير الانتظار وربح الوقت، وكذا حماية الاقتصاد الوطني من التبديد والتهرب، وتقديم خدمة عمومية جديدة للمواطن متطورة،وذات نوعية بعيدا عن تعقيدات البيروقراطية[14].

بعض تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجماعات الإقليمية

بادرة الحكومة، بفضل استخدام تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجماعات الإقليمية إلى[15]:

- إزالة شهادة الميلاد الخاصة من ملف الحيازة على بطاقة التعريف الوطنية، واستبدالها بشهادة الميلاد العادية رقم 12.
- التقليص من مدة دراسة ملفات الحيازة على البطاقة الرمادية إلى يوم واحد في الحالات العادية، والى 21 يوما في حالات بيع السيارات ما بين الولايات. ورقمنة وثائق البطاقة الرمادية حيث كان يعتمد في السابق على نظام ممركز باستعمال أجهزة من نوع (HP) ونهايات طرفيةِ (Des terminaux) موجودة في بعض الأماكن فقط (الولايات والدوائر الإدارية بالعاصمة)، أما حاليا ومنذ وقت ليس بالبعيد فقد تم استبدال ما كان متوفر من أجهزة (HP) بشبكة اتصال عن بعد تحتوي على قواعد البيانات الخاصة بالبطاقة الرمادية، تتصل به حاسبات موجودة على مستوى البلديات وكذلك على مستوى الدرك الوطني، الذي يستعملها في حالة التأكد والمراقبة، وبذلك فهذه العملية قد حققت نجاحا كبيرا بتقليص الوقت المستغرق في استخراج هذه الوثيقة ونقص الضغط الذي كانت تتميز به المصالح المختصة سابقا.
- حذف شهادة الجنسية الجزائرية من ملفات تجديد بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر.
- تخفيف ملف تجديد رخصة السياقة إلى صورتين شمسيتين، شهادة طبية، طابع ضريبي ورخصة السياقة القديمة.
- تسجيلات الخاصة بقرعة الحج عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات الإقليمية عن طريق الانترنت.
- بطاقة التعريف الوطنية بيومترية وجواز سفر بيومتري ورخصة السياقة بيومترية.

إن عصرنة الإدارة تحمل أبعادا اقتصادية، حيث إن الأموال الهائلة التي كانت تخصص سابقا لاقتناء الورق يمكن إن توظف لجوانب أخرى يحتاجها المواطن في مجال التنمية، فالإدارة الالكترونية وتعميمها في البلديات أصبح ضرورة لا مهرب منها، وسيكون لها اثر ايجابي على حياة المواطن وعلى مسار التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد، لاسيما في ظل التطورات التكنولوجية الهائلة والسريعة التي يشهدها العالم، لأن هذا التوجه بات ضروريا لتهيئة الظروف لبناء إدارة جزائرية قوية.

إن الهدف المتوخى من عصرنة ورقمنة البلديات هو الوصول إلى إدارة الكترونية، إلى جانب تسهيل حصول المواطن على وثائقه في وقت زمني وجيز، وبالمقابل لا بد أن يكون المتعاملون والمواطنون قادرين على استخدام التقنيات الحديثة حتى يتجسد مشروع البلدية الالكترونية.

المحور الثالث: عوامل أخفاق الإدارة الالكترونية في الجماعات الإقليمية والحلول المقترحة لها

كما نعلم أن عوامل القوة والنمو تقابلها عوامل الإخفاق، هذه الأخيرة هي نتاج ردة فعل البيئة التي تطبق فيها الإدارة الالكترونية من جهة ونتاج هذا النمط من الإدارة في حد ذاته من تعقيدات ونظم تقنية من جهة ثانية وبمعرفة هذين المنتجين يمكن اقتراح حلول وتبني استراتيجيات لتجاوز عوامل الإخفاق وهذا ما سنتحدث عليه في هذا المحور.

1. عوامل إخفاق الإدارة الالكترونية في الجماعات الإقليمية:

وتتمثل في قلة موارد المالية للجماعات الإقليمية وفي صعوبة توفيرها، كم أنها متمسكة بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير الإداري، إضافة للنظرة السلبية لمفهوم الإدارة الالكترونية، من حيث تقليلها للعنصر البشري ناهيك عن الإخطار التي تهدد امن المعلومات وشيوع وتوسع الوسائل التقنية لمعالجة وتخزين البيانات وتداولها والتفاعل معها عبر شبكات المعلومات وتحديدا الانترنت وبذلك احتلت أبحاث ودراسات امن المعلومات مساحة كبيرة وأمست احد الهواجس التي تؤرق مختلف الجهات فضمان عناصر امن المعلومات كلها أو بعضها يعتمد على المعلومات محل الحماية واستخداماتها وعلى الخدمات المتصلة بها.

2. أهم الحلول المقترحة لحل مشاكل الإدارة الالكترونية بالجماعات الإقليمية

إن أهم المعوقات المذكورة هو الأمن ألمعلوماتي فعملية تحديد المخاطر بتصور كل خطر قد يمس المعلومات محل الحماية أو يهدد أمنها، ابتداء من انقطاع الكهرباء عن الكمبيوتر إلى مخاطر اختراق النظام من الخارج، مرورا بإساءة الموظفين استخدام كلمات السر العائد لهم، كيف يتم توفي الحماية لما نرغب بحمايته من المخاطر التي تم تحديدها –وسائل الحماية–؟ وهنا تلجأ الجماعات الإقليمية إلى اختيار وسائل الحماية حسب الميزانية المخصصة لذلك وحسب جودة برامج الحماية فالبطاقات الذكية المستخدمة للتعريف، ووسائل التعريف البيولوجية التي تعتمد على سمات معينة في شخص المستخدم متصلة ببناء البيولوجي ومختلف أنواع المنتجات التي تزود بكلمات سر أنية أو وقتية متغيرة الكترونيا وبرمجيات كشف ومقاومة الفيروسات الالكترونية الضارة ومرورا بالجدران النارية والتي عندما يتم تدفق البيانات بين الشبكات تقوم هذه بترشيح البيانات المدخلة والمخرجة.[16]

تعتبر وسائل حماية مبتكرة وفعالة، أما بالنسبة للموارد المالية، فالنتائج مهمة دائمًا، إذا تم تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح، فإن تأثيرها المالي سيقلل من التكاليف وجودة الخدمة في المستقبل وعلى المدى الطويل.

الخاتمة:

إن انتشار البيروقراطية في الجماعات الإقليمية وبطأ العمليات الإدارية دفع بالدولة إلى تبني نظام الإدارة الالكترونية في جميع الميادين والأعمال الإدارية في المؤسسات الحكومية لاسيما البلدية ولولاية، وذلك تسهيلا للأعمال الإدارية وتقديم خدمات سريعة وذات جودة عالية لاسيما في البلدية والولاية من أجل إعادة الثقة للمواطنين وكسب رضاهم والقضاء على المحسوبية والمماطلة في استخراج الوثائق وتسهيلاً للخدمة العمومية التي كانت تشهد طوابير من الانتظار سابقاً، ومن خلال هذه الورقة البحثية وصلنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات ندرجها في النقاط الآتية:

النتائج:

- إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية في البداية يحتاج إلى مشاريع مالية ضخمة معتبرة بهدف دفع عملية التحول، ولكن انتهاج نموذج الإدارة الالكترونية في الجماعات الإقليمية سيوفر ميزانيات مالية ضخمة مستقبلا.
- من الواضح ومما سبق ذكره جهود الدولة الجزائرية في التوجه نحو الإدارة الالكترونية، وهو ما يعتبر دليلا قويا للتكفل بمشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر وهذا ما يعكس وبصورة واضحة المساعي الجزائرية في تطوير وعصرنة الإدارة بما يتماشى والتطورات المحلية والإقليمية والدولية في ذات المجال والسعي للولوج إلى عالم الإدارة الرقمية.
- تعتبر الإدارة الالكترونية أسلوباً جديداً من أساليب العمل الإداري الذي يقوم على التقنيات الحديثة والإدارة الالكترونية في الجزائر لا تزال في بداية خطواتها الأولى، إلا أن ذلك لم يمنع من سرعة انتشارها واستخدامها.

التوصيات:

- لتحقيق الولوج إلى العالم الرقمي بطريقة مرنة وفعالة يجب توفير البنية التحتية للاتصالات لكي لا تكون عائق أمام تنفيذ وتطبيق هذا المشروع المهم، كما يجب أن يكون مشروع التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية ذا رؤية شاملة، تبدأ من أعلى المستويات في الدولة إلى أدناها، وذلك بتضافر الجهود، وللوصول إلى تنمية إدارية شاملة ضمن إستراتيجية واضحة على المدى الطويل.

- إن التحول نحو الإدارة الالكترونية للجماعات الإقليمية يجب أن يكون وفق خطط مدروسة، ويجب أن تضمن هذه الخطط إنشاء وإدارة المواقع الالكترونية بالشكل الذي يرتقي إلى تطلعات المواطنين، بحيث تسمح هذه المواقع بوصول المعلومات للجميع ولا تكون حكرا لفئة معينة، كما تضمن الاستجابة لجميع طالبي الخدمات دون محاباة ودون توقف أو انقطاع.
- الحرص على تدريب وتكوين الموظفين في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلى تقنيات الإدارة الالكترونية كما يجب على الدولة تنشئ قوانين واللوائح التنظيمية بما يساهم في التحول والرقي بالإدارة الالكترونية لضمان سير الحسن للعمل ولمحاربة ظاهرة الجريمة الالكترونية وحماية المعلومات الشخصية للأفراد.
- يعترض الخدمة الالكترونية في الجزائر ضعف حجم الاستثمارات في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الأمر الذي يشكل تهديدا لواقع الجاهزية الالكترونية للجماعات الإقليمية، كما أنها تعاني من مشكل الأمية الالكترونية التي تكاد تمس معظم شرائح المجتمع، إذ لابد من الاهتمام بمشكل الأمية الالكترونية، وذلك بدعم برامج التعليم الخاصة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال وذلك بهدف خلق مجتمع قادر على التواصل والتعامل مع التقنيات الحديثة.

الهوامش:

1. فضيلة خلفون ورياض بوريش، إستراتيجية عصرنة أداء الجماعات المحلية بالجزائر على ضوء مشروع الإدارة الالكترونية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 08، العدد 16، جانفي 2020، ص: 372.
2. محمد بن سعيد القريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسية بنين، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة تربوية وتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية، 2008، ص: 12.
3. علي سايح جبور، الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الالكترونية بالجزائر، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي تندوف، العدد 01، ديسمبر 2017، ص: 06.
4. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية " الإستراتيجية-الوظائف-المجالات "، دار اليازوري، عمان، 2009، ص: 157.
5. حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية " المفاهيم –الخصائص –المتطلبات "، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2011، ص: 41.
6. علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص: 34 .
7. فداء حامد، الإدارة الالكترونية - الأسس النظرية والتطبيقية - دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية، 2015، ص: 208.
8. سمية بهلول، دور الإدارة الالكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم القانونية، تخصص إدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة-1-، الجزائر، 2018/2017، ص: 65.
9. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية " إدارة بلا أوراق-إدارة بلا مكان-إدارة بلا زمان- إدارة بلا تنظيمات جامدة "، دار ارسلان للطباعة والنشر، دمشق، سوريا، 2011، ص: 47.
10. سمية بهلول، تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية بين عصرنة المرافق العمومية ومحاربة البيروقراطية الإدارية، مجلة المفكر، العدد 16، ديسمبر 2017، ص: 740-741.
11. فائزة عدمان، توفيق رفاع، الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، جامعة محمد بوقرة بومرداس، العدد الثالث، جوان 2019، ص: 147-148.
12. علي سايح جبور، مرجع سابق، ص: 19- 20.

13. نوفيل حديد، حنان كريبط، الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الالكترونية - دراسة تقييمية للخدمات الالكترونية بموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، مجلة المؤسسة، العدد السادس، 2017، ص: 130.
14. محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الالكترونية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص: 120.
15. علي سايح جبور، مرجع سابق، ص: 22.
16. محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009، ص: 71.

قائمة المصادر والمراجع:

1. نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الالكترونية "الإستراتيجية–الوظائف–المجالات"، دار اليازوري، عمان، 2009.
2. حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية "المفاهيم –الخصائص –المتطلبات"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان–الأردن، 2011.
3. علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2008.
4. فداء حامد، الإدارة الالكترونية –الأسس النظرية والتطبيقية، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، المملكة الأردنية الهاشمية، 2015.
5. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية "إدارة بلا أوراق–إدارة بلا مكان–إدارة بلا زمان– إدارة بلا تنظيمات جامدة"، دار ارسلان للطباعة والنشر، سوريا ، 2011.
6. محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الالكترونية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
7. محمد سمير احمد، الإدارة الالكترونية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2009.
8. فضيلة خلفون ورياض بوريش، إستراتيجية عصرنة أداء الجماعات المحلية بالجزائر على ضوء مشروع الإدارة الالكترونية، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 08، العدد 16، جانفي 2020.
9. علي سايح جبور، الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الالكترونية بالجزائر، مجلة المقار للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي تندوف، العدد 01، ديسمبر 2017.
10. سمية بهلول، تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية بين عصرنة المرافق العمومية ومحاربة البيروقراطية الإدارية، مجلة المفكر، العدد 16، ديسمبر 2017.
11. فائزة عدمان وتوفيق رفاع، الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى قطاع الداخلية والجماعات المحلية، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، العدد الثالث، جامعة محمد بوقرة بومرداس، جوان 2019.

12.نوفيل حديد وحنان كريبط، الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الالكترونية دراسة تقييمية للخدمات الالكترونية بموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، مجلة المؤسسة، العدد السادس، 2017.

13.سمية بهلول، دور الإدارة الالكترونية في تفعيل أداء الجماعات الإقليمية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم القانونية، تخصص إدارة محلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة-1-، الجزائر، سنة 2018/2017.

14.محمد بن سعيد القريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسية بنين، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة تربوية وتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية، 2008.