مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي
ISSN 1112-9255
المجلد7،العدد3 – ديسمبر 2020
OEB Univ. Publish. Co.

واقع رقمنة الجماعات المحلية الجزائرية وتحديات تحسين الخدمة العمومية في ظل الثورة التكنولوجية وتأثيرات التحول الرقمي العالمي

The reality of the digitization of Algerian local groups and the challenges of improving public service In light of the technological revolution and the effects of the global digital transformation

فوزية صادقي*، جامعة قسنطينة-3-، الجزائر.
sadkifouzia07@gmail.com

تاريخ التسليم:(2020/02/08)، تاريخ المراجعة:(2020/03/23)،تاريخ القبول:(2020/05/09)

ملخص :

ساهمت عدة متغيرات وأبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية في إحداث طفرة نوعية في مجال هذه التقنيات الإلكترونية أو ما يعرف بالرقمنة حيث يتطلب تشخيص واقع الرقمنة في الجماعات المحلية وموقع الجزائر من التحول الرقمي،لربط دور هذا الأخير في تحسين الخدمة العمومية، بإعتبار أن العمليات الإدارية أصبحت أكثر تعقيدا للتحول من الأعمال الإدارية التقليدية العاجزة عن إرضاء المواطن إلى خدمات رقمية تتسم بالسرعة والكفاءة العالية وهذا جاء نتيجة عدة إرهاصات وتجارب تقنية ناجحة في مجتمعات أكثر تطورا حتّم ضرورة خوض غمار التجربة الرقمية في الجزائر.

الكلمات المفتاحية:الخدمة العمومية، الجماعات المحلية، التحول الرقمي، التكنولوجيات الحديثة، البنية التحتية الرقمية.

Abstract :

Several variables and political , economic and social dimensions have contributed to a qualitative leap in the field of these electronic technologies, or what is known as digitization, as it requires diagnosing the reality of digitization in local groups and the location of Algeria from digital transformation, to link the latter's role in improving public service, given that administrative processes have become more complex To switch from traditional administrative work that is unable to satisfy the citizen to fast and high-quality digital services, this came as a result of several advances and successful technical experiences in more developed societies that necessitates going through the digital experience in Algeria.

Keywords : public service, local communities, Digital transformation ,modern-technologies,digital infrastructure.

* المؤلف المراسل: فوزية صادقي ،الإيميل: sadkifouzia07@gmail.com

مقدمة:

تراهن الجماعات المحلية في الجزائر على عدة تحديات وجب عليها تجاوزها في ظل البيئة الاتصالية الحديثة التي تتميز بالتفاعلية والآنية ،خاصة مع تفعيل التكنولوجيات الحديثة والانتقال نحو رقمنة في عديد القطاعات،فهي تعمل ضمن الإمكانيات المتاحة والمتوفرة في حدود اختصاصاتها محليا ،ويبقى العامل التقني رهانا حقيقيا أثناء محاولتها تجسيد الخطط والسياسات على أرض الواقع ،فعند تأهيل الكوادر البشرية يتطلب ذلك أغلفة مالية ضخمة يصعب تغطيتها ،كذلك غياب الخبرة الكفيلة بتعزيز أداء المؤسسات العمومية وإيصالها بقاعدة رقمية فعّالة تربط جميع المجالات ،حتى وإن كانت المبادرات الأولية عبارة عن استخراج بعض الوثائق البيومترية من قاعدة بيانات إلكترونية،إلا أن الرقمنة أثناء الإنجاز هي أعمق من ذلك بكثير ،لذلك تحاول الجزائر انتهاج إستراتيجيات اتصالية ناجحة ،تمكنها من تحسين الخدمات العمومية .

ليبقى المواطن يعاني من طوابير قصد الحصول على الوثائق ،بسبب غياب قاعدة رقمية تربط المؤسسات المختلفة ببعضها البعض، وهشاشة النظام الاتصالي وغياب التنسيق بين المواطن والمؤسسات العمومية.

2 إشكالية:

تبحث عديد المؤسسات لتقديم خدمات عمومية بطرق أكثر تطورا بإستعمال تقنيات عديدة وبرامج وأنظمة رقمية من أجل تحقيق أهداف المؤسسة ورفع أدائها ،وبما يضمن تحسين الخدمة العمومية ،بما في ذلك الجانب البرمجي (البرمجيات ونظم قاعدة البيانات،) والجانب المادي(شبكة الحواسيب

فالرقمنة تمثل أسلوبا جديدا لتقديم الخدمة للمواطن وتهدف لرفع كفاءة المؤسسات العمومية ورفع الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة سهلة للاستفادة من الثورة الرقمية الهائلة استوجب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتغيير أسلوب العمل وأداء الخدمات سواء عبر قنوات الاتصال الداخلي أو الخارجي بما يمكّن من تسيير إجراءات تقديم الخدمة بحيث تصبح أكثر كفاءة ،بالإضافة إلى تلبية كافة الاحتياجات والخدمات من خلال التركيز على استخدام البرامج وتطبيقات الحاسوب بكفاءة عالية لرفع مستوى الأداء وتقريب الإدارة من المواطن

حيث تأثرت الحياة العامة للمواطنين بالتقنيات الحديثة للإعلام والاتصال وأثرت هذه الأخيرة على تطلعاتهم ونوعية الخدمات العمومية ،ليتقاطع ذلك مع رغبة الدولة نحو التقدم والرقي وتحسين المرفق العام للمواطن،وذلك بتبني التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات العمومية المختلفة والتي أثرت عن كيفية أداء الخدمة العمومية ومستوياتها .

حيث أصبحت الوسائل التكنولوجية في العصر الحالي صلب الحياة اليومية ،خاصة بتقنياتها الحديثة والمتطورة وحلت محل طرق الحوار المباشر،حيث تطورت وسائله وتعددت حسب الظروف الزمنية والمكانية ،تلك التقنيات لا تخلو من هدف تحسين الخدمات لبعث مؤسسات عصرية ،فتعمل تلك الوسائل لتحقيق التنمية في كل المجالات خاصة وأنها تقرب الإدارة من المواطن.

فكيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية ؟

انطلقت الباحثة من مجموعة فرضيات ملخصة كالآتي:

الفرضية العامة: نص الفرضية" تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات

الفرضية الأولى للدراسة: يمكن التنبؤ بوجود علاقة إرتباطية بين غياب الرقمنة وتدني مستوى الخدمة العمومية بالجماعات المحلية.

الفرضية الثانية للدراسة: يمكن التنبؤ بوجود علاقة إرتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة المورد البشري ومستوى الخدمة العمومية.

الفرضية الثالثة للدراسة: يمكن التنبؤ بأنّ تفعيل البنية التحتية الرقمية يساهم في مواجهة عراقيل تحسين مستوى الخدمة العمومية.

أهداف الدراسة:

يحاول موضوع الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية:

-إزالة الغموض على الموضوع و تعريف الرقمنة ودورها في تحسين الخدمة العمومية .

-الوصول إلى نجاعة الإدارة المحلية بفضل انتهاج الرقمنة كأحد الآليات المهمة في تحسين الخدمة العمومية المقدمة.

- عرض النماذج الناجحة في مجال الخدمات العمومية التي تنتجها الإدارة المحلية، ومقارنتها ميدانيا بالنموذج الجزائري

* تسعى الدراسة العملية لرصد حقائق نظرية عن الموضوع محل الدراسة والتأكد منها مبدئيا حسب طبيعة الموضوع وذلك وفقا للأهداف المسطرة من قبل الباحث وعلى هذا الأساس تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف.

* الجانب النظري: لأنه ما من موضوع إلا وله نقطة بداية محددة ينطلق منها، فلا يمكن أن ينشأ من فراغ نظري أو منهجي ولهذا كان من الطبيعي الاستعانة بالمداخل النظرية لتحقيق المزيد من التفسير والموضوعية في دراسة إستراتيجيات الرقمنة في الإدارة الجزائرية ودورها في تحسين الخدمة العمومية في ظل البيئة الإتصالية الحديثة، واعتمادها على التكنولوجيات الحديثة وتصديها للمعوقات البيروقراطية التي تقف كحاجز أمام الدور الفعال للإدارة الرقمية .

فالاستعانة بالخلفية النظرية يعد ضرورة علمية وعملية تضمن التكامل للوصول من الجانب النظري إلى الجانب التطبيقي وما بيناه في هذه الدراسة هو الجانب النظري فقط.

1- محاولة التطرق إلى موضوع الرقمنة من جوانب عديدة ومختلفة وتبيان أثر ذلك على تحسين الخدمة العمومية وصورتها الداخلية والخارجية بالتعرف على أهم الوسائل التي تعتمدها لكسب ثقة الجمهور وتبني المهنية في وظائف الإدارة و ذالك من أجل التصدي للمعوقات البيروقراطية.

2- تجسيد مبادئ وأسس الإدارة الرقمية وضرورة الإهتمام بالدور الفعلي للرقمنة والإعتماد عليها وذلك لتحسين أدائها لكسر كل الحواجز التي يمكن أن تعيق التعامل مع الجمهور الخارجي.

3- إبراز بعض الملامح المهمة للرقمنة الإدارية وضرورة الإعتماد عليها وذلك للنهوض بالمؤسسات من مختلف المعاملات والمظاهر السلبية التي قد تعتريها خاصة ما تعلق بالمظاهر البيروقراطية.

4- الوصول إلى فهم ميداني لمدى تأثير التكنولوجيات الحديثة واستراتيجية تفعيلها بما يخدم المؤسسة بصفة خاصة.

5- تسليط الضوء على فعالية كل فرد ينتمي إلى المؤسسة حسب الهيكل التنظيمي وما قد ينتج عنه وإعطاء الصورة العامة للمؤسسة لأن هذه الأخيرة تعتبر مرآة تعكس صورة موظفيها.

6- محاولة إعطاء توجيهات بقدر الإمكان للمسيرين في وضع اليد على نقاط الضعف التي تتبع عن عدم الإهتمام بتوظيف استراتيجيات الرقمنة في المؤسسة والوقوف على نقاط القوة بوجودها ومحاولة تعميمها على كافة الإدارات الجزائرية ومن ثمة جعل محور الاهتمام في المستقبل يدور حول وجود الرقمنة داخل كل مؤسسة وضرورة القضاء على التأثير السلبي للبيروقراطية.

7- الوصول إلى نتائج واقتراحات وتوصيات تفيد الإدارة بما فيه المؤسسات، وأن تحاول تفعيل الدور الإيجابي للرقمنة وتوفير كل السبل مواجهة مظاهر البيروقراطية داخل الإدارة الجزائرية والقضاء على العراقيل التي من شأنها أن تحد من نشاطات الإدارة وفعاليتها

- أهمية الدراسة

يعد موضوع الرقمنة في الإدارة الجزائرية وعلاقته بالخدمة العمومية ذا أهمية كبيرة،انطلاقا من أولوية التوجه نحو تحسين الخدمات العمومية وتقديمها بشكل رقمي وبالتالي فأهمية هذه الدراسة تأتي من العناصر التالية:

*جدية موضوع الرقمنة في الإدارة الجزائرية وآفاق تحسين الخدمة العمومية الذي ميز الفترة الحالية واندماج التكنولوجيات الحديثة المتطورة في الخدمات الإدارية.

*قلة الدراسات حول موضوع دور الرقمنة وعلاقتها بالخدمة العمومية في الجوانب الأكاديمية المعالجة للموضوع،مما جعله يكتسب نوعا من الغموض لدى العديد من الدارسين وبالتالي الأهمية تكمن في محاولة إزالة الغموض على هذا النوع من الدراسات يتطلب البحث والتدقيق في دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، فإذا تأملنا في مشكلة البحث قيد الدراسة، فإننا سنجدها تتمحور حول إشكالية تكمن في سوء توظيف الرقمنة في الإدارة الجزائرية وعدم تفعيل الدور الحقيقي لها في أغلب الأحيان سواء كان هذا النشاط على المستوى الداخلي للإدارة أو على المستوى الخارجي .

- يكتسب هذا الموضوع أهمية من أهمية التكنولوجيات الحديثة في الإدارة الجزائرية، خاصة وأنها الشريان بين المؤسسة وجمهورها، باعتبار أن المهنية في الإدارة الجزائرية تستدعي فعالية الادارة الرقمية

وهو ما يثبته فشل المؤسسات التي لا تتبناها ولا تواكب التطورات الحديثة داخل هيكلها التنظيمي ونقص الإمداد بالتكنولوجيا، فنجاح أي مؤسسة يتوقف على جدوى وفعالية هذه الإدارة.

– كما تكمن أهمية الدراسة في تعرضها لموضوع مهم في تطوير الإدارة، خاصة وأننا نلاحظ في وقتنا الحالي أن معظم المؤسسات إن لم نقل كلها بأمس الحاجة إلى إدارة رقمية ،شرط أن توكل إليها مهامها الجوهرية وأن تتصدى في المقابل لتلك المعوقات البيروقراطية التي تحد من نشاطها وتجعل الإدارة لا تحقق أهدافها المرسومة.

الأدوات المستخدمة لجمع البيانات: الملاحظة بالمشاركة،استمارة الاستبيان،المقابلة النصف موجهة ،عينة الدراسة عشوائية لأنها تظم عينة من الموظفين بمديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية بسكرة 70 مفردة، وعينة عشوائية لـ147 لمجموعة من الأفراد الذين يقصدون مديرية التنظيم والشؤون العامة (المؤسسة محل الدراسة ،وتم قياس العلاقة بين المتغيرات واختبار صحة تم تفريغ البيانات من خلال استخدام والبرنامج الإحصائي.spss).

وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد أحد أهم مناهج البحث العلمي ،ويعود السبب الرئيسي وراء شيوع استخدام هذا المنهج للمرونة الكبيرة الموجودة فيه ولشموليته الكبيرة ،يتمكن الباحث من خلال المنهج التحليلي يستطيع الباحث دراسة الواقع بشكل دقيق حتى يتعرف الباحث على الأسباب التي أدت إلى حدوث الظاهرة ويساهم في اكتشاف حلول لها،ومن خلال المنهج الوصفي التحليلي يستطيع الباحث تحليل الظاهرة المدروسة، وبعد أن ينتهي من دراسة هذه الظاهرة يقوم بعقد المقارنات بينها وبين الظواهر الأخرى ومن ثم يحللها ،لكونه طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم ،وهذا بالاعتماد على جمع المعلومات وتحليلها.

الذي يركز على الوصف الدقيق والتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد للوصول إلى نتائج عملية بطريقة موضوعية،ويتجلى الاعتماد على هذا المنهج من خلال وصف خصائص الإدارة الرقمية و تناول مفهوم الخدمة العمومية وآليات تطبيق الرقمنة ضمنها والكيفيات التي تطبق بها الرقمنة.

هذا المنهج يسمح لنا باستخدام مختلف المصطلحات والجداول الإحصائية وكذلك تحليل الوثائق ونتائج الرسومات التخطيطية والمنحنيات البيانية إنطلاقا من تحويل المعلومات الكيفية الناتجة عن أدوات البحث (المقابلة نصف الموجهة، إستمارة الإستبيان) إلى كميات قابلة للعد والقياس وتفسير نتائجها وفق نظريات الدراسة والمقاربات النظرية،رصد كل المعلومات المتعلقة بتحسين الخدمة العمومية واستخدامات الرقمنة التي سمحت بالإنتقال من الإدارة التقليدية إلى إدارة رقمية .

1- واقع الجماعات المحلية الجزائرية في ظل التطور التكنولوجي :

إن إسناد مهمة تطوير الجماعات المحلية عن طريق تفعيل الرقمنة يعد أمرا ضروريا ،يقتضي مرافقتها بجملة من الآليات،بدءا بالتأطير القانوني والتنظيمي خاصة فيما يتعلق بتحسين الخدمة العمومية وتحقيق التنمية ،أين يتقاطع دورها مع باقي القطاعات .

حيث شهدت الجزائر تحولا كبيرا في المجال الإداري من الإدارة التقليدية إلى الرقمنة ورصد إمكانيات تطبيقها ميدانيا ،من خلال مجموعة من المشاريع لرقمنة الإدارة المحلية والتي تجسدت في: الحالة المدنية ،بطاقة ترقيم السيارات ورخص السياقة وجوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية ومؤخرا تمت رقمنة مكتب الانتخابات إلا أن العملية مازالت لم تستوفي جميع جوانبها بعد، في المقابل نجد مشروع الرقمنة قد نجح إلى حد بعيد في مكاتب مصالح التنظيم من خلال مجموعة من الوثائق المقدمة ، وهذا المشروع من شأنه أن يعود بالفائدة على الحكومة ويحسن الخدمات المقدمة للمواطنين ،على حد سواء عن طريق عصرنة الإدارة بتطبيق تكنولوجيات المعلومات وتقريب الإدارة من المواطن والابتعاد عن البيروقراطية ،لكن إنجاز هذا لا ينفي وجود مجموعة من العوائق والنقائص التي يجب تجاوزها من طرف المنظومة الإدارية خصوصا في الشق البشري والتقني لتوفير البنية الشاملة لتحقيق عملية الرقمنة .

1- 1 خصائص الإدارة المحلية ومقوماتها:

تتميز الإدارة المحلية بخصائص تنفرد عن الإدارة المركزية من أهمها :

-قربها من الأفراد يجعلها تصل إلى أعماق حياتهم السياسية والاجتماعية والاقتصادية.

- هدفها تنمية المجتمعات المحلية لتوفر للفرد معيشة أفضل.

- تعمل على تكييف النظام الإداري ليلاءم الأفراد دون تطويع الأفراد ليتكيفوا مع الإدارة .

- اشتراك الأفراد في إدارة الأمور ذات الأهمية المحلية لأن الأفراد أقدر على معرفة حاجاتهم وكيفية تلبية هذه الاحتياجات.

- تدعيم الروابط الاجتماعية بين أفراد المجتمعات المحلية وتوفير أسباب التنمية الاجتماعية السلمية وخاصة في مجتمعات المدينة التي يعاني فيها السكان من ضعف الشعور بالانتماء إلى المجتمع بالإضافة إلى تغيير أنماط العلاقات الاجتماعية بين الأفراد

-إثارة الحماس والتنافس بين أفراد المجتمعات المحلية المختلفة لتحقيق أكبر قدر من النهوض بمجتمعاتهم معتمدين في ذلك على مجهوداتهم الذاتية(عليوة،2017، http://www.elahdath.net/national/6506)

1-2 واقع الخدمة العمومية في الجزائر

أولا : نقص الاهتمام بالجانب الاتصالي والإعلامي للمواطن:

نقص في إعلام المواطنين حول مختلف الخدمات الإدارية والشروط التنظيمية اللازمة للاستفادة من بعض الخدمات ،كذلك نقص وغياب وسائل توجيه المواطن على مستوى بعض الهيئات ،وأحيانا وجود وسائل تقليدية غير حديثة و غياب الاتصال الفعال الذي يثمن مجهود الإدارة ،فيما يخص خدمات المرفق العمومي التي يقدمها ،نقص الكفاءة للأعوان والموظفين مما سبَّبَ ضعف إنفتاح الإدارة على المحيط الاجتماعي وغياب الرؤية الشاملة للخدمات الإدارية ،مع وجود بعض الإجراءات الإدارية المتخذة بصفة

انفرادية ،وغياب الوسائل والأطر والكفاءة اللازمة وهذا ما يؤدي إلى غياب معلومات دقيقة عن الخدمات التي تقدمها مختلف المصالح الإدارية ،وينعكس ذلك على جودة الخدمات التي قدمها هذه المرافق العمومية(يوسفي،(د.ت)،ص40)

ثانيا: ضعف التكفل بانشغالات المواطنين بشكل مناسب:

سارعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية إلى معالجة النقائص التي تسود نشاط المرافق الإدارية ،خاصة وأن أغلب الموظفين الذين يقومون باستقبال المواطنين للتكفل بانشغالاتهم غالبا ما يفتقدون للمؤهلات والقدرات التي تسمح لهم بالاستقبال وبالمعالجة الملائمة لطلبات المواطن والتكفل بانشغالاته لذلك أدرجت عدة إصلاحات قصد تعزيز الثقة بين المواطن والإدارة (بوسماح،2003،ص45)

-البطء في أداء الخدمة العمومية لأسباب تعود إلى طول وعقيد الإجراءات والعمليات اللازمة لإنتاج الخدمة وسوء في تسيير الخدمة العمومية.

-التميز في أداء الخدمة بسبب تفشي ظاهرة الوساطة.

- غياب الاتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية وبين جماهير الخدمة،الأمر الذي ينتج عنه فجوة بين ما يتم تقديمه من أداء للخدمات العمومية ،وبين ما يتوقع المواطنون نحو هذه الخدمات.

-افتقار الابتكار والتطوير الناتج عن السياسات المخططة والمدروسة للتغيير في عمليات وإجراءات إنتاج وتقديم الخدمة العامة للجمهور.

- الغياب الكامل للبحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية التي تقدم الخدمة العمومية وعدم الاهتمام بالاستفادة من مثل هذه البحوث والدراسات التي تتوافر بشكل كبير في المؤسسات والمنظمات الأكاديمية البحثية.

- ضعف نظم المتابعة والتقييم للخدمات العمومية وتحقيق الرقابة الفعالة،بغرض التحقق من وصول هذه الخدمات للمواطنين وفقا للقوانين والتشريعات المنظمة لها .

-سوء استخدام الموارد التنظيمية المتاحة في إنتاج الخدمة العمومية وذلك لما يسبب الإهمال واللامبالاة أو عدم القدرة على المحافظة على المستوى الجيد للخدمة العامة نظرا لغياب المعايير الخاصة بالرقمنة على وجود هذه الخدمة.

2- أولوية تطبيق الرقمنة في الإدارة المحلية لتحسين الخدمة العمومية:

سعت الدولة الجزائرية بشتى الطرق لتحسين الخدمة العمومية خاصة على مستوى الإدارة المحلية ،حيث استفادت من تجارب ناجحة في هذا المجال، بداية من تأطير وتكوين الكفاءات البشرية على الخدمات الرقمية،ورصدها الأغلفة المالية الخاصة بذلك لتمكين الإدارة المحلية وتقريبها من المواطن،فإعتماد التكنولوجيات الحديثة في المجال الإداري أصبح ضرورة حتمية ، لخلق تحول نوعي ليس مع الوظائف الحكومية والإدارية فحسب بل التأسيس لمجتمع معلومات له القدرة على التعامل مع المستجدات التقنية ،بما يساهم في خلق شراكة بين جل القطاعات والمؤسسات ،وهذا لن يتأتى إلا عن

طريق خلق بنية تحتية تقنية وهذا ما جعل مسألة الأمن المعلوماتي رهانا من خلال أخذ الدولة الجزائرية أولوية التأسيس لنظام قانوني كفيل بحماية الإدارة الرقمية من مخاطر البيئة الإلكترونية من مخاطر القرصنة والتجسس الإلكتروني.

وبناءا على مبررات أساسية أدت إلى أولوية اعتماد الرقمنة منها :

-وقوع الجماعات المحلية تحت ضغوط مستمرة من أجل تحسين خدماتها وذلك بسبب كثرة التعقيدات في مجال التعاملات في الإدارات المختلفة.

-تنامي البيروقراطية بصورة يومية ،حيث تعاني الأجهزة الحكومية من تدني مستوى الأداء في خدمات المواطنين بسبب الإجراءات الروتينية والأساليب اليدوية .

-زيادة تكلفة أداء الخدمة.

-تعطل الأعمال وتعرض الوثائق للتلف.

-تعدد المكاتب التي يضطر المواطن للذهاب إليها للحصول على خدمات.

- تسارع التقدم التكنولوجي مما أدى إلى ضرورة الاستجابة والتكيف مع المتطلبات البيئية المحيطة لذلك يعتبر تطبيق أساليب الرقمنة في كثير من المنظمات والمجتمعات سبيلا يحتم على الدول اللحاق بركب التطور تجنبا لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية.

-حاجة الموظفين في الجماعات المحلية إلى التعاملات السريعة وبشكل مضمون عبر قاعدة رقمية(مختار ،**2000**،ص81)

3- علاقة النظام السياسي بالإدارة المحلية واعتمادها على الرقمنة:

توجد علاقة وثيقة بين الإدارة المحلية والنظام السياسي بحيث ترتبط الأهداف السياسية في الإدارة المحلية بمبدأ تشكيل الجماعات الإقليمية بالانتخاب وهذا المبدأ يحقق أهداف منها:

1- الديمقراطية: تعتبر الديمقراطية الهدف الرئيسي الذي تسعى إلى تحقيقه الإدارة المحلية وتتمثل هذه الديمقراطية من خلال المجالس المحلية المنتخبة بواسطة المجتمع المحلي المنتخبة بواسطة المجتمع المحلي ،لتتولى الحكم والإدارة في هذه المجتمعات ،وكثيرا ما يقال أن اللامركزية الإقليمية هي المدرسة النموذجية للديمقراطية ،وأن ديمقراطية الجماعات المحلية تعتبر جزءا لا يتجزأ وقاعدة لنظام الحكم الديمقراطي بالدولة كلها، وتفعيل الرقمنة يمكن من إشراك المواطنين في إدارة وحداتهم الإقليمية ليساهموا في العمل السياسي .

2- الإدارة المحلية تقوي النظام السياسي والاقتصادي والاجتماعي باعتمادها الرقمنة وذلك عن طريق التوزيع السريع وبطرق رقمية للاختصاصات بدلا من تركيزها في العاصمة ،مما يظهر أثره في مواجهة الأزمات والمصاعب التي قد تتعرض لها الدولة.

3- تدعم رقمنة الإدارة المحلية الوحدة الوطنية والتكامل القومي ،من خلال تأكيد الوحدة الوطنية ،بحيث يعد التقسيم الإداري وسيلة لإضعاف مراكز القوة التي تكون قائمة ،كما تسعى الهيئات اللامركزية

لاستخدام الموارد المتاحة وتحسين الخدمات العمومية للمواطنين بأيسر الطرق ويتحقق ذلك من خلال كفاءة الإدارة. (سعداوي،2009،ص187)

4- رهانات وتحديات تفعيل الرقمنة في الإدارة المحلية :

يعتبر توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخلا يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة ممارسة الأعمال الحكومية ،كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها ،وبالتالي تمكينها من تنفيذ سياساتها وخططها بكفاءة كما وجدت عدة إرهاصات محورية أدت إلى التوجه نحو الرقمنة لتحسين الخدمات العمومية ، ولعل تزويد الجزائر بشبكة الانترنت عاملا حاسما في ذلك لأن الحكومة الجزائرية إعتمدة المعلومات العلمية والتقنية واهتمت بدعم التكنولوجيا .

*تحديات تتعلق باعتماد الجزائر بنية تحتية رقمية.

يرتبط الارتقاء بمستوى تطوير الاتصال في الإدارات العمومية ،كمطلب أساسي لكل إستراتيجية رقمية لأي دولة في العالم بضرورة وجود سياسة وطنية تهتم بالتكنولوجيا وأطر إدارتها ،لذلك توجهت الجزائر نحو مواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل أساسي يعبر عن الرغبة في التأسيس لثقافة وممارسة الأعمال الحكومية كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها وتنفيذ سياساتها وخططها بفعالية أكبر ،انطلقت بوادر إرساء البنية التحتية الإلكترونية في مؤسسات الدولة ببدء تنفيذ السياسة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تقوم على تطوير البنية القاعدية للاتصالات وتأسيس مجتمع معلومات وتطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات الإعلام والاتصال (ممدوح،2009/2008،ص270)

*كما تعد أنظمة الحماية عند اعتماد التكنولوجية الحديثة أحد المطالب المهمة في المؤسسات ، بدعم نظام يحمي السندات والملفات لتصبح أكثر أمانا ضد القرنصة خاصة في المعاملات المالية بين المؤسسات.

*الجانب الرقابي يعد جانبا مهما في استخدامات التكنولوجيا في المؤسسات.

* الجانب المادي والتجهيزات بالمعدات التقنية.

*الجانب البشري وتحديات التدريب والتكوين على استعمال التكنولوجيا.

تسعى الجزائر في مقابل ذلك لتبني إستراتيجية رقمية لتطوير المؤسسات وتوظيف التكنولوجيا بشكل هادف قصد تحقيق الانسجام والتكامل بين الجماعات المحلية وفي كل القطاعات الأخرى، ولأن هذا المجال في تغيير وتجديد يومي ،وجب إعتماد الجزائر على تجارب ناجحة في هذا المجال أمرا ضروريا ،لما له من فوائد على المؤسسات سواء عند وضع السياسات أو أثناء مراحل تحقيق أهدافها(الخطيب ،ومحرم، 1996،ص14)

5. تحليل النتائج:

من خلال إختبار الفرضية الأولى تبين أن الرقمنة تساهم بدرجة كبيرة في عصرنة الإدارة وتحسين الخدمة العمومية،وبعد تحليل فروض الدراسة إحصائيا تبين أن هناك العديد من التحديات التي تواجه الجماعات المحلية في الجزائر ،حيث تساهم في تحسين الخدمة العمومية والانتقال من الادارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية ومنها تحديات مادية ،تحديات بشرية ،تحديات تقنية رغم وجود التجهيزات وصعوبة في الإستيعاب الشامل لكل المواطنين وتمكنهم من التكنولوجيات الحديثة ،لذلك وفرت الجزائر عدة إمكانيات مادية لتفعيل الرقمنة كما عملت على استخدام التكنولوجيا عبر توفير بنى تحتية وإعداد كوادر بشرية متخصصة ومؤهلة لمثل هذه التقنيات ،وأصبح تفعيل الرقمنة في الإدارة المحلية ضروريا ،وذلك قصد تحسين الخدمة العمومية المقدمة للأفراد، خاصة أن تحدي رقمنة الجماعات المحلية في الجزائر يبقى رهانا حقيقيا، في سبيل ترقيتها إلى مصاف المؤسسات المتطورة القادرة على تقديم خدمات أفضل للمواطنين وتحسين الخدمة العمومية،والتواصل المباشر معهم وتفعيل مشاركتهم ،كما تعد مسألة الرقمنة ضمن أولوية المؤسسات العمومية ألا أن هناك فجوة بين الطموح والواقع لتنشيط إسهاماتها في تحسين الخدمات من جانب وحدات الإدارة المحلية التي تعاني عدة مشاكل حالت دون تحقيق الأهداف المرسومة ،على غرار تعدد الأجهزة الرقابية لوحدات الإدارة المحلية سواء من قبل السلطات التنفيذية ،التشريعية والقضائية على المستويين المركزي والمحلي ،وهذا التعدد في أجهزة التنظيم والرقابة يحد من استقلال وحدات الإدارة المحلية في إدارة شؤونها واستخدام مواردها في تحسين الخدمة العمومية، وتعد التكلفة الباهظة للتجهيزات وعجز الإدارة المحلية عن توافر الموارد المالية عائقا أمام تنفيذ خططها وسياساتها ،لأن اعتماد الرقمنة يتطلب موارد ماليا ضخمة يرافق ذلك تأطير للكوادر البشرية اللازمة لذلك .

*كما أن الجزائر على غرار دول العالم تسعى لإرساء نظام لا مركزي للجماعات المحلية عن طريق تفعيل الرقمنة والتي تجلت من خلال منح الجماعات المحلية كل الوسائل التي تمكنها من القيام بمهامها ،خاصة وأنها مؤسسات أكثر تشعبا وتداخلا من حيث التنظيم ،التمويل والتسيير وكونها مجالا لتفاعل عدة قطاعات وأجهزة إدارية وهيئات منتخبة مما يفقدها في بعض الأحيان للتنسيق والتجانس وهذا على حساب مصلحة المواطن ،لأن مختلف التحولات التي عرفها التنظيم الإداري والنظام القانوني للجماعات المحلية في الجزائر جاءت مسايرة للمتطلبات المتجددة لتلبية حاجات المواطنين وتحسين الخدمة العمومية.

خاتمة:

نخلص من هذه الدراسة أن عديد الدول سارعت في تطوير الجوانب الإدارية تزامنا مع متطلبات العصر المعلوماتي ،وهذا حتى تتمكن من تقديم وظائفها المختلفة بجودة عالية،فراهنت على عدة تحديات خاصة في الجماعات المحلية الذي اتصف دوما بالبيروقراطية و تأخر إجراءات الحصول على الخدمات ،ومع والولوج للثورة المعلوماتية تحتم على كل الدول أن تعيد هيكلت المؤسسات بما يتلائم مع متطلبات الثورة الرقمية والتقنية ،وما يساعد على تفعيل أداء العنصر البشري بإختصار الجهد والوقت ،وذلك بفضل

العمل الرقمي وقيام معظم الأنشطة عبر الحاسوب الشخصي، واستنادا لهذا التحول الهائل رسمت الحكومة الجزائرية عدة إستراتيجيات ،سياسات ومخططات لمواكبة الرقمنة والإستفادة من النماذج الريادية الناجحة في المجال التكنو- إداري ،حيث أطلقت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية مشروع الموطن الإلكتروني ،الذي يختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة ،ويمكنه من إستخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام رقمي يعمل على إصدار مختلف الوثائق في مدة زمنية قصيرة، وهذا ما يخفف من معانات المواطن الجزائري أثناء إستخراجه للوثائق الإدارية ،من أهم هذه التوصيات :

-حل مشكلة الجانب التقني الذي تحتاجه الإدارات المحلية والذي يبقى عائقا أمام تحقيق السياسات المقترحة خاصة وأن هذا الجانب يحتاج أغلفة مالية ضخمة.

-تأطير الكوادر البشرية وتأهيلها بما يتلاءم مع عمليات الرقمنة، وتمكينهم من العمليات الإدارية واستخدام أنظمة إلكترونية داخل الإدارة المحلية عبر كامل التراب الوطني.

-*إيجاد بنية قاعدية قوية واسعة ومتكاملة.

*الانفتاح على الاقتصاد الجديد مع ضرورة الاستثمار في العنصر البشري عن طريق استغلال الرأسمال الفكري.

*عصرنة الشبكة الوطنية للاتصالات بإدخال التكنولوجيات الجديدة وربطها بالرقمنة بشكل مكثف.

*رفع طاقة الشبكة الوطنية للاتصالات .

*التعجيل في استخدام التكنولوجيا في الإدارة العامة، بإنفاق ميزانيتها الضخمة على تطوير الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

*ضرورة استخدام الرقمنة لتحسين الخدمة العمومية في الجماعات المحلية:تعتبر هذه التقنية تحولا أساسيا في أساليب تنظيمها وعملها مما يجعلها تعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتكييف الخدمة المقدمة للمواطنين بشكل أنسب أوفي هذا السياق تم وضع مخططا لتحقيق أهداف محددة تخص الجوانب التالية:

*استكمال البنى التحتية للمعلومات .

*نشر التطبيقات الإلكترونية الأكثر أمانا أمام عمليات القرصنة والتشويش

*وضع نظم معلوماتية مندمجة وتطوير الخدمات المقدمة للمواطن من أجل خدمة أفضل وأسرع للمواطن ،ومن أجل توظيف التكنولوجيا الحديثة وإستغلالها لمسايرة العصر المتحول بسرعة نحو الفتوحات العلمية الحديثة من مبتكرات وإبداعات لم تحدث تغييرا على الحاجة في حد ذاتها ،بل إمتد تأثيرها إلى تغيير أساليب الحياة عند الإنسان وضبطه مع المستجدات العلمية الحديثة ،مما أدخل على حياة الإنسان تغييرا جذريا

ومشروع الإدارة الرقمية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة العمل كي يم تحقيق النجاح والتفوق واستغلال الوقت والمال والجهد .

تتيح الرقمنة فرصة تطبيق نظم الإدارة الحديثة المعتمدة على برمجيات تحقق التكامل بين أجزاء وفعاليات المنظمة الواحدة بما يمنع التناقض بينها ويحقق استكمال متطلبات أداء عالي الجودة والكفاءة.

-تطوير التعامل بين الجهة الإدارية وجمهور المتعاملين معها ،وتتضمن كذلك تطوير أنماط التعامل والعلاقات بين أجزاء المنظمة ذاتها وأقسامها الداخلية من ناحية ،وبين المنظمات والجهات الإدارية من ناحية أخرى.

– التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الأكثر تطورا ليس فقط أساسها الحاسبات وشبكة الانترنت وشبكات الاتصالات وغيرها من الجوانب الفنية رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الحديثة ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتسانده وتدعمه بكل قوة لغرض تحقيق مسؤوليتها الرئيسية وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة والإتقان في العمل.

قائمة المراجع:

– بوسماح،أمين.(2003)،المرفق العام في الجزائر،(ط.02)،ترجمة رحال بن أعمر،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر.

– ممدوح، خالد.(2009)،البلديات والمحليات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة،القاهرة ،المنظمة العربية للتنمية.

– عليوة،عبد الحق،أهمية الخدمة العمومية،جريدة الأحداث ، 2017/11/30 ، http://www.elahdath.net/national/6506

– سعداوي،محمد.(2009/2008)،انعكاسات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية على أداء المرافق العمومية ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير،فرع إدارة أعمال ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة الجزائر.الجزائر.

– الخطيب،محمد فتح الله، ومحرم صبحي.(1996)،الاتجاهات المعاصرة في الحكم المحلي،القاهرة، دار النهضة العربية .

– مختار، هشام أمين.(2000)، تخطيط وتنمية المجتمعات الجديدة في جمهورية مصر، رسالة دكتوراه منشورة ،كلية الهندسة،جامعة القاهرة ، مصر.

– يوسفي،كريمة.(د.ت)،الإدارة ودولة القانون في الجزائر ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام،فرع الدولة والمؤسسات العمومية،الجزائر.