

الإدارة الإلكترونية كدعمية لعصرنة البلدية - دراسة حالة بلدية حجرة النص

E-management as a pillar of municipal modernization -Case Study of Hadjet Ennous.

-بلقاسم بومعزة / مخبر تسيير الجماعات المحلية، المركز الجامعي تيبازة، ط.دكتوراه، belkacem.boumaza@cu-tipaza.dz

-كمال العقريب / مخبر الاقتصاد الرقمي، المركز الجامعي تيبازة، أستاذ محاضر أ، elakrib.kamel@cu-tipaza.dz

تاريخ النشر: 2020/01/23

تاريخ القبول: 2020/01/08

تاريخ الإرسال: 2019/09/28

ملخص

هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع الإدارة الإلكترونية في البلدية ودورها في عصرنة هذه الأخيرة من خلال التعرف على مدى جاهزية بنيتها التحتية ودرجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في ممارساتها الإدارية وتعاملاتها مع المواطن وكذا إحلال التطبيقات الحديثة مكان الإدارة الكلاسيكية، كما تطرقت إلى أهم معوقات نجاح المشروع وسبل تجاوزها. أظهرت الدراسة جاهزية البلدية لتبني الإدارة الإلكترونية من خلال توفر أحدث مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعوزه الباحثان للأريحية المالية التي تتمتع بها للبلدية وبالمقابل يبقى المورد البشري سؤاء من حيث العدد أو الكفاءة يمثل هاجسا حقيقياً أمام نجاح المشروع.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، البلدية الإلكترونية، الخدمة العمومية الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الرقمنة.

تصنيف JEL: M15 ، L86

Abstract

The study aimed to diagnose the reality of e-management in the municipality and its role in modernizing the latter, through getting acquainted with the readiness of its infrastructure and the degree of its adoption of information and communication technology with citizens, as well as replacing classical management with modern applications, as it touched on the most important Obstacles to the success of the project and ways to overcome them.

The study showed the readiness of the municipality to adopt e-management through the availability of the latest components of ICT lacking researchers for the financial comfort of the municipality and in return the human resource, both in terms of number and efficiency, remains an obsession with the success of the project.

Key words: E-management, E-municipality, E-public service, information and communication technology, digitization.

Jel Classification Codes : M15, L86

- توطئة (مقدمة):

فتحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال آفاقا جديدة وواسعة للتعامل مع تعقيدات الإدارة الكلاسيكية من خلال ما يعرف بالإدارة الإلكترونية والتي تكمن فلسفتها في إعادة هيكلة الأعمال الإدارية بشكل إلكتروني ربحا للجهد وتوفيرا للوقت والتكلفة وتحسينا للخدمة وما يرافقها من قضاء على مختلف أشكال الفساد الإداري. وتعد الحلول الرقمية التي توفرها الإدارة الإلكترونية ركيزة جوهرية لتطور الإدارة العمومية التي أولت لها الدولة عناية خاصة وهذا لمواكبة التطورات الناتجة عن العولمة ومظاهرها من جهة وكذا استعادة ثقة المواطن من جهة أخرى والتي زعزعتها البيروقراطية والمحسوبية وغيرها من المظاهر السلبية التي تتسم بها الإدارة التقليدية. وتعتبر البلدية أهم حلقات التواصل بين مراكز القرار في الدولة والمواطنين وهذا ما جعلها تحظى بالاهتمام تمهيدا للوصول إلى البلدية الإلكترونية باعتبارها مؤسسة عصرية تقدم خدمات راقية تستجيب لتطلعات متلقيها.

الإشكالية:

وبناء عليه وفي ضوء الجهود المبذولة تبرز لنا إشكالية هذه الدراسة على النحو التالي: ما هو واقع الإدارة الإلكترونية في البلدية؟ وينبثق عن هذا السؤال المحوري الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى جاهزية البلدية لتبني الإدارة الإلكترونية؟
- إلى أي مدى تم تبني تطبيقات الإدارة الإلكترونية في البلدية؟
- ما هي معوقات تحسيد مشروع الإدارة الإلكترونية في البلدية؟

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من كونها تناول توجّها حديثا في الإدارة تمخّض عن التطور المتسارع في التكنولوجيا فهو محلّ إهتمام الدول على المستوى الكلي أو الجزئي ويُعتبر مقياسا لتطور الأجهزة الإدارية؛

- تناولت أهم رابط في علاقة الدولة بمواطنيها وهي البلدية حيث تعتبرها الحكومة نواها الصلبة لإعادة بناء الثقة المتزعزعة من جرّاء الفساد الإداري الذي فرضه التسيير التقليدي؛
- يعتبر الموضوع حديث نسبيا ومجالاً خصباً للبحث العلمي بما يمكن أن يقدمه من قيمة مضافة للباحثين في الجانب العلمي الأكاديمي والمهنيين الممارسين في الجانب الميداني التطبيقي.

أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذا الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- توضيح المفاهيم ذات الصلة بالإدارة الإلكترونية؛
- التعرف على مدى جاهزية البلدية تقنيا وبشريا لتبني الإدارة الإلكترونية؛
- تشخيص واقع الإدارة الإلكترونية في البلدية من خلال مدى تبني تطبيقاتها عوض المعالجة اليدوية؛
- تحديد أهم العوائق التي تواجه المشروع ومحاولة تقديم حلول للنهوض به.

الدراسات السابقة:

يمكننا عرض جملة الدراسات السابقة ذات الصلة كالآتي:

■ دراسة عبان عبد القادر (2016)، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر- دراسة سيولوجية ببلدية الكاليتوس الجزائر العاصمة، أطروحة دكتوراه بجامعة محمد خيضر بسكرة، تطرقت الدراسة الى البحث في التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر من خلال محاولة الاجابة على الاسئلة التالية:

- هل هناك امكانية لتطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر؟
- ما درجة مساهمة الإدارة الإلكترونية في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر؟
- هل هناك علاقة ارتباطية بين درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية ودرجة مساهمتها في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر؟

تطرق الباحث الى قياس درجة تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر من خلال البلدية موضحا متطلبات ومعوقات التطبيق كما تم قياس مدى رضا المواطنين عن نوعية الخدمات المقدمة.

خلصت الدراسة الى ان الادارة الجزائرية لازالت رهينة الاجراءات الكلاسيكية التقليدية وأن البيئة لا تزال غير مواتية لإرساء قواعد الادارة الالكترونية وأن التحول لا يزال ضعيفا من خلال هشاشة البنية التحتية وغياب الأطر التنظيمية وكذا غياب الوعي التكنولوجي لدى المواطن.

■ دراسة بوزكري جيلالي (2016)، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و آفاق، أطروحة دكتوراه منشورة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال والتسويق، بجامعة الجزائر 3.

تطرق الباحث من خلال الدراسة إلى تبيان مدى استجابة المؤسسات الجزائرية بمختلف أنواعها لتطبيقات الإدارة الإلكترونية وكذا التطلعات التي تسعى الى تحقيقها وحاول الإجابة عن الأسئلة التالية:

- إلى أي مدى بلغ تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية؟

- ما هي أساسيات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية؟

- كيف تعاملت المؤسسات الجزائرية مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية؟

- ما هي أهم العقبات التي واجهت المؤسسات الجزائرية في سعيها لتطوير إدارتها؟

- ما هي الاستراتيجيات المسطرة لتطوير الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية ؟

تناولت الدراسة في مراحل سريانها أساسيات الإدارة الإلكترونية وسبل دعمها و كذا التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية كما تم إسقاط الجانب النظري على مجموعة من المؤسسات الجزائرية و محاولة التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية وآفاقها بشكل عام وخلصت الدراسة الى ان الجزائر واجهت عدة عقبات للتحول نحو الإدارة

الإلكترونية وتم الخروج بتوصيات أهمها زرع الثقافة الالكترونية في المجتمع وتقديم الدعم المالي للمؤسسات الفاعلة في مجال تكنولوجيا المعلومات وكذا تدريب وتكوين الموظفين لتهيئتهم لتبني التوجه الجديد.

■ دراسة سلامة عبد المجيد (2018)، تطبيقات الإدارة الإلكترونية وأثرها على إدارة الجماعات المحلية، مقال علمي منشور في مجلة الحقوق والحريات، العدد الخامس جامعة محمد خيضر بسكرة، حيث هدفت الدراسة الى الوقوف على مراحل تطبيق الادارة الالكترونية في الجماعات المحلية والآثار المترتبة عليها من حيث النجاحات والإخفاقات والعوامل التي أدت الى ذلك. وخلصت الدراسة الى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية على الكثير من الإدارات ومنها الجماعات الإقليمية كان له الوقع الايجابي على الادارة وعلى المواطن من خلال زيادة في الإتقان وخفض في التكاليف وتبسيط في الاجراءات وتحقيق الشفافية وأوصت الدراسة بضرورة توسيع الوسط المفتوح للإدارة الإلكترونية للجماعات الإقليمية حتى تحقق الإدارة الإلكترونية الجوارية، ضرورة الاستفادة من التقنيات الصوتية والمرئية في إدارة الجماعات الإقليمية تكوين العنصر البشري (منتخبين ومعينين) في ميدان الإدارة الالكترونية وسبل الاستفادة منها وتحسيسهم بفائدتها.

■ دراسة بملول سمية (2017)، تطبيق الادارة الالكترونية على مستوى الجماعات المحلية بين عصنة المرافق العمومية ومحاربة البيروقراطية الادارية، مقال علمي منشور في مجلة الفكر العدد 16 جامعة محمد خيضر بسكرة، حيث هدفت الدراسة الى محاولة التعرف على كيفية تطبيق الادارة الالكترونية في الجماعات المحلية وقد خلصت الدراسة الى أن المشروع سجل قفزة نوعية على جميع المستويات وساهم بدرجة كبيرة في الارتقاء بالجماعات المحلية ومرافقها العمومية الى مستوى مهم ساهم في تحسين علاقة المواطن بالإدارة والتخلص من عبء البيروقراطية وآثارها السلبية غير أن العملية لا يزال يكتنفها الكثير من الخلل وتحتاج الى مزيد من العناية. وقد أوصت الدراسة بضرورة تحسين المنظومة القانونية للجماعات المحلية بما يخدم التحول الرقمي، إشراك العنصر البشري في عملية التخطيط للتحول نحو الادارة الالكترونية وإحاطته بمزيد من العناية خصوصا ما تعلق بالتكوين والتدريب، وكذا ربط الجماعات الإقليمية بجميع المؤسسات والهيئات العمومية ذات الصلة للاستفادة من مزايا الادارة الالكترونية.

■ دراسة حاحة عبد العالي ومناصرة شهرزاد (2018)، البلديات الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية الإلكترونية مقال علمي منشور في مجلة الحقوق والعلوم السياسية العدد 11، جانفي 2019، تطرقت الدراسة الى انعكاس تطبيق الجزائر لنظام البلديات الالكترونية كآلية للإصلاح الاداري القائمة على تسخير تكنولوجيا الاعلام والاتصال في ادارة المرافق العامة، على ترقية وتبويد الخدمة العمومية على المستوى المحلي، كما تطرق الباحثان الى أهداف ومتطلبات التحول نحو البلديات الالكترونية وكذا أثر هذا التوجه على الخدمة العمومية المحلية.

خلصت الدراسة الى وجوب توافق التوجه الحديث للإدارة مع ظروف المجتمع وتوجهاته والقضاء على الامية الالكترونية في أوساطه اضافة الى ضرورة إعداد خطط واستراتيجيات متكاملة كفيلة بانتشال مشروع رقمنة البلديات ودفعه قدما كما أوصت الدراسة بتقديم الدعم المادي الكافي لتغطية عملية التحول نحو الادارة الالكترونية والعمل على تأهيل المورد البشري من خلال الدورات التدريبية بالإضافة الى العمل على حماية المعلومات والبيانات الالكترونية.

■ دراسة الوافي رابح وشريط صلاح الدين (2017)، استخدام الادارة الالكترونية في الجماعات المحلية بين الواقع والمأمول، مقال علمي منشور في مجلة المعارف العدد 23، ديسمبر 2017، تطرقت الدراسة الى البحث في واقع وتطلعات الادارة الالكترونية في الجماعات المحلية من خلال التعرف على تطبيقاتها ومجالات إستخدامها كما حاول الباحثان الوصول إلى مدى نجاح التجربة الجزائرية في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الادارات المحلية والتنبؤ بمستقبل المشروع آفاقه في ظل التغيرات المتسارعة.

خلصت الى كون تكنولوجيا المعلومات والاتصال قاسم مشترك في جلّ المؤسسات العمومية والخاصة كما أصبح التوجه نحو إرساء قواعد الادارة الالكترونية في الجماعات المحلية ضرورة حتمية تفرضها التغيرات العميقة في البيئة خاصة ما تعلّق بالتكنولوجيا كما أن الادارة الالكترونية تؤثر بشكل كبير ومباشر في الخدمة العمومية المحلية.

1- الإدارة الإلكترونية:

1-1- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية (e-management)، مصطلح مستحدث في العلوم الإدارية يشير إلى إحلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بما توفره من حلول رقمية مكان التعاملات الكلاسيكية في الإدارة وقد جاءت تعريفاته متباينة وفق نظرة المفكرين إليه، فقد عرفها نجم عبود أنها "إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الإتصال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعرفي هو العامل أكثر فعالية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاءة في إستخدام مواردها". (عبود، 2009، صفحة 157)، كما أورد السالمي تعرفه بأنها "عملية ميكنة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل إستخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً". (السالمي، 2006، صفحة 34)، بينما عرفها يوسف كافي كونها "وسيلة لرفع مستوى أداء الإدارة لتحقيق الكفاءة والفاعلية وليست بديلاً عنها ولا تهدف إلى إنهاء دورها، وإن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيؤدي إلى إدارة بلا أوراق، إدارة بلا مكان، إدارة بلا زمان، وإدارة بلا تنظيمات جامدة". (كافي، 2011، صفحة 9)

واستناداً على ما سبق وغيره، يمكننا تعريف الإدارة الإلكترونية أنها إمتداد للمدارس الإدارية وتشكل منهاجاً حديثاً ومعاصراً يعتمد على الإستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال للوصول إلى إدارة مرنة بلا أوراق ولا تعقيدات وغير مقترنة بزمان أو مكان لتحقيق الشفافية والسرعة والدقة والحدّ من التكلفة في تقديم الخدمة، ويجدر التنويه أنه وعكس ما يعتقد الكثيرون فإن الإدارة الإلكترونية تعتمد على رأس المال الفكري بشكل رئيس في إنجاحها وإحلال تطبيقاتها بالشكل السليم لأنها تعتمد الشبكية في هيكلها عوض الهرمية وهذا ما يتطلب مورداً بشرياً عالي الكفاءة لإنجاحها.

1-2- الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية:

لا يزال الجدل قائماً بين المفكرين بخصوص التمييز بين المفهومين، إذ يرى فريق منهم أن الإدارة الإلكترونية جزء من الحكومة الإلكترونية ويقتصر دور الأولى في تهيئة الشبكة الداخلية للمؤسسات وتوفير الظروف المناسبة لإعداد

قواعد البيانات وبمجرد تبادلها ومشاركتها في الشبكة الخارجية التي تضم مختلف شبكات مؤسسات الدولة فإننا ندخل إلى نطاق أشمل وأوسع يسمى الحكومة الإلكترونية. وبالموازاة يقف الفريق الآخر متشبّثاً بأفكاره وقناعاته وهو التصوّر الذي تبناه الباحثين في هذه الدّراسة، ومفاده أن الإدارة الإلكترونية منهج إداري حديث ومدخل تنطوي تحته مجموعة من التطبيقات المترابطة والمشكّلة له كالحكومة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، الصحة الإلكترونية... وغيرها، فالأولى هي الأصل وباقي التطبيقات بمثابة الفروع أو الأنماط التي تنبثق منها ولا يمكننا بأي حال تصوّر حكومة الكترونية بدون إدارة الكترونية بصفتها منظومة شاملة متكاملة هدفها تحويل الأعمال الإدارية التقليدية إلى معاملات تعتمد التكنولوجيات الحديثة في قيامها وتداولها. (لكحل، 2018، الصفحات 47-48)

1-3- أسباب حتميّة التحوّل نحو الإدارة الإلكترونية:

أصبح التحوّل نحو الإدارة الإلكترونية تحصيل حاصل بعدما قطعت فيه الدول المتقدمة وحتى السائرة في طريق النمو أشواطاً كبيرة، أصبغت على إدارتها مزيداً من الشفافية والفعالية وسهولة الإفصاح وبالتالي فلم يعد يُنظر إلى الأمر كخاصية للرفاهية بل حتميّة تفرضها التغيرات المتسارعة للبيئة خاصة ما تعلق بالتقدم العلمي في التكنولوجيا الرقمية وانتشار إستعمالها، فمُتلقي الخدمة أصبح أكثر إدراكاً ووعياً وتطلّباً نظراً للعديد العوامل المتعلقة أساساً بالاحتكاك المباشر أو الافتراضي بحثيات حياة باقي الشّعوب، كما كان للهيئات الدولية دوراً في التحوّل بسبب ضغوطها كحال المنظمة الدولية للطيران المدني التي فرضت تأمين الوثائق الخاصة بالسفر للحدّ من التزوير.

إضافةً إلى ما سبق ساهمت عوامل أخرى في هذا التحوّل منها (غريبي و زينوبة، 2016، صفحة 417):

- جهود الإدارة الكلاسيكية واتسام تعاملاتها بالتعقيد مما يزيد في الوقت والتكلفة والجهد؛
- تفشي أشكال الفساد الإداري من رشوة ومحسوبية وبيروقراطية داخل الهياكل الإدارية؛
- صعوبة تحديد مصدر الأخطاء مما يحدّ من فعالية المساءلة القانونية؛
- صعوبة توحيد الوثائق والمستندات والإجراءات والمعاملات خاصة بين المؤسسات المماثلة؛
- التكيف مع مظاهر العولمة التي صنعت من العالم قرية صغيرة وما يتطلبه من تواصل مستمر.

1-4- خصائص الإدارة الإلكترونية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بإمكانية إنهاء المعاملات بشكل آليّ يتسم بالسرعة والدقة وتلافي الأخطاء البشرية وهذا باستخدام وسيط الكتروني بين الإدارة بصفتها مُورداً للخدمة والمواطن أو العميل بصفته مُتلقياً لها وبالتالي فتغيب عن الممارسة الإدارية صفة العلاقة المباشرة وهو جوهر التحوّل، وقد أورد مدحت محمد أبو النصر هذه الخصائص في السياق الآتي (أبو النصر، 2017، صفحة 171):

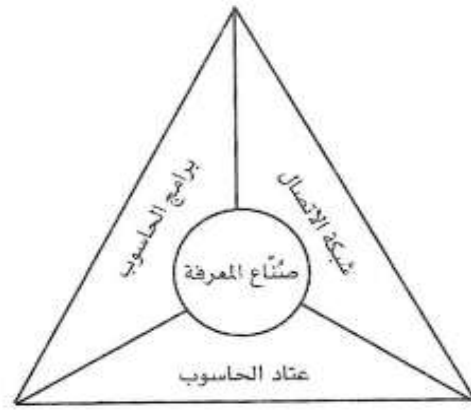
- الإدارة الإلكترونية وسيلة لرفع أداء وكفاءة المنظمة وليست غاية في حد ذاتها؛
- إدارة بلا أوراق، حيث يتم استخدام الأرشيف الإلكتروني، البريد الإلكتروني، الرسائل الصوتية ونظم تطبيق المتابعة الآلية بدلا من الأوراق؛
- إدارة بلا زمان، تعمل على مدار اليوم والشهر والسنة دون انقطاع؛
- إدارة بلا مكان، تعتمد التقنيات الحديثة عوض التواصل المباشر؛
- إدارة بلا تنظيمات جامدة، تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والذكية وتعتمد صناعة المعرفة؛

- إدارة تعتمد على الأنظمة الإلكترونية مثل نظم المتابعة الفورية، الجودة الشاملة، الذاكرة المؤسسية.

1-5- عناصر الإدارة الإلكترونية:

- يرى غالب سعد غالب ياسين أن الإدارة الإلكترونية تتكون العناصر التالية: (ياسين، 2005، صفحة 14)
- عتاد الحواسيب Hardware: ويتمثل في المكونات المادية كالحوادم أو المزودات servers، الحواسيب المكتبية والمحمولة، الهواتف الذكية، إضافة إلى الملحقات كالتابعات وآلات النسخ والمسح وغيرها.
- البرمجيات: وتنقسم إلى نوعين، أولها أنظمة التشغيل وهي برمجيات قاعدية مثل ويندوز (windows)، لينوكس (linux)، للحواسيب أو أندرويد (Android) للهواتف الذكية واللوحات الإلكترونية والنوع الثاني يتمثل في التطبيقات كمستعرضات الإبحار في الواب مثل كروم (chrome)، فايرفوكس (firefox) وبرامج التواصل، البريد الإلكتروني وغيرها إضافة إلى قواعد البيانات.
- شبكة الاتصالات بنوعها الداخلي والخارجي (الانترنت والاكسترنات) بما فيها شبكة الانترنت. ويقع في قلب هذه المكونات صنّاع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية فهم من يوظف ويسير هذه التوليفة ويضمن تكاملها.

شكل رقم (01): عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر: سعد غالب ياسين، 2005، ص 14.

II- البلدية:

II-1- مفهوم البلدية:

عرّف المشرّع البلدية بموجب القانون 10-11 المتعلق بقانون البلدية بأنها "الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة الجزائرية وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحديث بموجب القانون" كما جاء في المادة الثانية منه أن البلدية هي القاعدة الإقليمية اللامركزية ومكان لممارسة المواطنة وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية". وذكرت المادة السادسة أن للبلدية إسم وإقليم ومقر رئيسي، وأتبعتها المادة الحادية عشر "تشكل البلدية الإطار المؤسسي لممارسة الديمقراطية على المستوى المحلي والتسيير الجوّاري". (الجزائر، 2011، الصفحات 7-8)

وقد أورد عبد الوهاب بن بوضياف (بن بوضياف، 2014، صفحة 7) أنها القاعدة الإقليمية اللامركزية، وتتمتع بسلطة أخذ القرار وبهامش واسع من حرية تسيير مصالحها مع إخضاعها إلى رقابة مؤسسة بموجب القانون والأنظمة تهدف أساسا إلى ضمان احترام القانون والمصلحة العامة وتنشيط وتنسيق أعمال البلدية.

II-2- البلدية الإلكترونية:

لم يعد بإمكان البلدية أن تقتصر دور المتفرّج وسط بيئة تتسم بالتسارع الحثيث في استخدام التكنولوجيا وتغلغلها في شتى مفاصل الحياة الإنسانية، فالمجتمع أصبح يعي جيدا الإمكانيات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال للارتقاء بالإدارات العمومية من خلال الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية في مزاولة نشاطاتها وتقديم خدماتها والتعريف بها. وقد أولت الحكومة إهتماما خاصا بعصرنة البلدية من خلال تبني إصلاحات إدارية عميقة بغية النهوض بها وتمكينها من تقديم خدمة راقية تستجيب للتطلّعات.

إذن فمفهوم البلدية الإلكترونية يتعدى كونها إدارة تستخدم التكنولوجيا في معاملاتها وتقديم خدماتها إلى كونها نمط عصري ومتطور من الإدارة يتسم بالكفاءة في تقديم الخدمة وتتفاعل بشكل كبير مع مواطنيها وغيرهم من طالبي الخدمة وتتيح لهم إصدار الوثائق وإتمام المعاملات والحصول على معلومات باستخدام هواتفهم الذكية أو الحواسيب بشكل دائم وسريع على المنصات الإلكترونية المتاحة على شبكة الانترنت. وفي الجزائر تم إطلاق مشروع البلدية الإلكترونية في جانفي 2019 مُجسّدة في الشبّك الوحيد وهو تطبيق يقضي على المسار البيروقراطي الطويل الذي كان يسلكه الملف المودع ويتمكن المواطن بموجبه من متابعة تقدّم إنهاء المعاملة عن طريق الانترنت. (وكالة الأنباء الجزائرية، 2019)

II-3- أهداف البلدية الإلكترونية:

يهدف الانتقال من البلدية التقليدية إلى الإلكترونية الانتقال من تقديم الخدمات بالطرق التقليدية إلى الطرق الإلكترونية من خلال تطبيقات الحواسيب والهواتف الذكية أو المنصات الإلكترونية على شبكة الانترنت إضافة إلى توظيف وسائل الاتصال العصرية الأخرى في العملية بما يعود بالنفع على الجهتين، الإدارة بتخفيض التكاليف وتبسيط الخدمة والمواطن بتسهيل الإجراءات وتسريعها وتلاشي الأخطاء. وقد أورد عباس بدران، مدير مركز دراسات الحكومة الإلكترونية في لبنان مجموعة من الأهداف الإستراتيجية للبلدية الإلكترونية تتضمن مايلي: (بدران، 2011)

- الإقتراب من المواطن عبر بناء بوابة الكترونية؛
- تخفيف الأعباء سواءاً على المواطن أو على الموظفين بإتاحة الاستثمارات الإلكترونية؛
- الانتقال من الخدمة اليدوية إلى الخدمة الإلكترونية؛
- الترويج والنشر الإلكترونيين؛
- التماسي مع التطورات الحاصلة في البيئة.

II-4- إستراتيجية الجزائر في تبني الإدارة الإلكترونية بالبلديات:

إن التحول السريع والمتواصل للمجتمع الجزائري تولّدت عنه إحتياجات جديدة للمواطنين في جميع المجالات، الشيء الذي إستوجب إعادة النظر في أعمال الإدارة لتكييفها مع المستجدات والتكفل بجميع مراحل هذا التطور الطموح. وتحتسداً لهذا الطرح على أرض الواقع إتخذت الدولة ممثلة في وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة

العمرائية عديد الإجراءات للقضاء على مختلف الظواهر السلبية التي ولّدها المعالجة اليدوية للملفات الإدارية على مستوى البلدية، ومن هذه الإجراءات توفير البيئة المناسبة لعصرنة الإدارة من خلال التخلي التدريجي عن النمط الكلاسيكي واستبداله بالتسيير الآلي والاستغلال الأمثل للتكنولوجيا المتطورة في الإدارة. ولعلّ أهم التغييرات التي تم تبنيها وزارة الداخلية ما تعلّق بالشبّاك الإلكتروني وهو عبارة عن حلّ تقني يعمل على استقبال طلبات الوثائق وتسجيلها بصفة آنية في قاعدة معطيات مركزية وهذا باستغلال الشبكة الوطنية المؤمنة للتدفق العالي والسجلّ الوطني الآلي للحالة المدنية وتكمن الأهداف المنتظرة حسب إستراتيجية الوزارة من هذا التحوّل فيما يلي: (بدوي، 2017)

- تحسين العلاقة بين الدولة والمواطن؛
 - فتح المجال للولوج الكلي إلى عالم الإدارة الإلكترونية؛
 - السرعة في دراسة ومراقبة البيانات ومعالجة الملفات والقضاء على التزوير؛
 - إعفاء المواطن من تقديم الوثائق المتوفرة في قاعدة المعطيات والملء اليدوي للاستمارات؛
 - تقليص الأخطاء وتجويد الخدمة.
- وقصد إنجاح مشروع العصرنة وبلوغ أهداف الإدارة الإلكترونية في البلدية دعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في مراسلتها إلى الولاة ورؤساء المجالس الشعبية البلدية إلى ضرورة انخراط وتبني جميع الموظفين عبر كل المستويات لاستراتيجية مرتكزة على ثلاث محاور (زقان، 2018):
- الاستغلال الأمثل للبرمجيات والأنظمة المعلوماتية: من خلال مرافقة كل الأعوان والموظفين من أجل الاستعمال الجيد والسليم لهذه الأنظمة؛ تحديد مستويات المسؤولية ضمن الأنظمة؛ تمكين المسؤولين من استغلال لوحة القيادة التي توفرها الأنظمة للمساعدة في اتخاذ القرار.
 - الخدمات الإلكترونية: وهذا باستعمال تكنولوجيايات الإعلام والإتصال في العمل الإداري؛ تحسين الخدمات الإدارية المقدمة؛ تسهيل عملية وصول المواطنين إلى الخدمة الإلكترونية (المواقع الإلكترونية، البريد الإلكتروني، البوابات...).
 - وضع معايير للتسيير وتوحيد تطبيقاتها: وهذا من خلال اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية الأنظمة من الاختراق؛ تحديد طرق العمل (الانترانات، الانترنت، البريد الإلكتروني...); تسيير الوثائق الإدارية (الأرشفة الإلكتروني، الحفظ...); شروط الاستقبال.

III- واقع الإدارة الإلكترونية في البلدية محل الدراسة:

III-1- متطلبات إرساء الإدارة الإلكترونية في البلدية محل الدراسة:

يحتاج إنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية إلى تهيئة البيئة التي يتفاعل معها بدءاً بتعزيز التكنولوجيا الحديثة من خلال توفير بنية تحتية قادرة على إحتواء المشروع إضافة إلى موظفين منفتحين على التكنولوجيا مؤهلين فكرياً وتقنياً للتعامل معها وهذا باستقطاب وتوظيف عناصر تتمتع بدرجة عالية من الكفاءة والمهارة وتعميم ثقافة التدريب والتأهيل. من جهة أخرى يجب نشر الوعي التكنولوجي والثقافة الإلكترونية بشكل واسع داخل المجتمع فالأفراد المتعاملون مع الإدارة الإلكترونية وجب عليهم أن يكونوا مؤهلين لذلك. فما مدى توفر هذه العناصر وغيرها من المتطلبات في البلدية محل الدراسة؟

III-1-1- العناصر المادية، الشبكات وقواعد البيانات:

من خلال ملاحظتنا الشخصية وتشخيصنا للبنية التحتية في البلدية محل الدراسة إستنتجنا توفر هذا العنصر بمستوى عال من حيث الجودة أو العدد مُبيناً كما يلي:

- عتاد الإعلام الآلي: تتوفر البلدية على أربع مزودات من علامة HP Prliant Gen9 لتسيير قواعد البيانات وعلى 65 حاسوباً منها 07 محمولة، All in one 10 والباقي مكتبية؛ كلها أصلية من علامتي Hp و Dell، إضافة إلى 24 طابعة من علامتي Hp و Canon منها 06 متعددة المهام كما يوجد 04 ناسخات و 04 أجهزة مسح (scanner).

- الشبكة الداخلية (LAN) والخارجية (WAN): تتوفر البلدية على أربع شبكات داخلية، الأولى لاسكية (wifi) مخصصة للاتصال بشبكة الأنترنت لاسلكياً، الثانية شبكة داخلية سلكية تربط جميع الحواسيب (عدا تلك المخصصة للشبكة الوطنية المؤمنة أو المتصلة بالمزودات) وبعض الطابعات للولوج إلى شبكة الأنترنت ولتشارك الملفات والملحقات بين الموظفين في حدود معينة. الشبكة الثالثة مخصصة لربط حواسيب مصلحة الحالة المدنية بمزود داخلي يتيح إدارة قواعد بيانات المواطنين المولودين بالبلدية أو المقيمين بها واستخراج الوثائق الخاصة بهم. أما الشبكة الرابعة فمخصصة لمصلحة البيوميتري ومكتب تنقل الافراد والمركبات، وهي متصلة مع مزود داخلي لإدارة الملفات الإلكترونية للمصلحتين. بينما تستعمل الشبكة الخارجية للاتصال خارجياً بالشبكة الوطنية المؤمنة للولوج إلى قواعد البيانات المركزية على مستوى الوزارة وكذا تحويل الملفات إلى المركز الوطني للوثائق والمستندات المؤمنة قصد إستخراج الوثائق البيوميتري، ويكون الإتصال بالألياف البصرية. إذن فجميع مكاتب البلدية متصلة بشبكتي الأنترنت والشبكة الوطنية المؤمنة وهما شبكتان مستقلتان عن بعضهما ولا يمكن بأي حال أن يتصل حاسوب بالشبكتين في آن واحد لدواعي أمنية. (خلفي، 2019)

- برامج الحاسوب: تم تنصيب أنظمة تشغيل مايكروسوفت أصلية في جميع الحواسيب متمثلة في ويندوز بنسخته السابعة والثامنة وتم إستبعاد ويندوز 10 بسبب ثغرات أمنية في النظام إضافة الى مختلف البرامج الملحقة كالأوفيس، الأكروبات، المتصفحات وبرنامج الحماية ضد الفيروسات كاسبرسكي أنترنت سكيورتي. أما بالنسبة للمزودات فتم تنصيب ويندوز سرفر 2012 (windows server) كنظام تشغيل وبرنامج (Microsoft SQL 2008) لإدارة قواعد البيانات. (خلفي، 2019)

جدول رقم (01): مدى توفر العناصر المادية والشبكات المكونة للإدارة الالكترونية في البلدية محل الدراسة.

العدد	التعيين	عدد المكاتب	عدد الحواسيب	عدد المزودات	عدد الطابعات والملحقات	مآخذ الشبكة
العدد المفترض	25	65	04	32	65	
العدد الحقيقي	25	70	04	32	85	
الفارق	0	0	0	0	20+	
نسبة التغطية	%100	%107.69	%100	%100	%100	%130.76

المصدر: من إعداد الباحثين إعتماًداً على تصريحات مهندس الاعلام.

نلاحظ من خلال الجدول رقم(01) توفر العناصر المادية الضرورية المكونة للإدارة الالكترونية في البلدية محل الدراسة، حيث ومن مجموع 65 حاسوباً الواجب توفرها نلاحظ فائضاً بخمسة (05) حواسيب غير مستغلة تم

تخصيصها لتعويض الأجهزة التي يمكن أن يعترضها العطب، كما أن البلدية تتوفر على مزودين (02) لتسيير قواعد البيانات قيد الخدمة وإثنين (02) آخرين إحتياطيين لضمان ديمومة الخدمة عند أية مشكلة وكذلك الحال بالنسبة لمآخذ الشبكة حيث تبلغ نسبة التغطية 130.76% بمعنى وجود مقابس إحتياطية تستغل في حال دخول حواسيب جديدة ضمن نطاق الشبكة أو تعطل أحد المقابس.

III-1-2- العنصر البشري:

يعتبر المورد البشري بمثابة العنصر المحوري والحلقة الأهم في معادلة الإدارة الإلكترونية ولكن للأسف لا يزال مستوى الاهتمام بهذا الأخير متدنياً سواءً من حيث جودته باعتباره إحدى مخرجات منظومة تعليمية غير متفاعلة مع محيطها من جهة، وكذا من حيث إعادة تأهيله عن طريق مختلف برامج التكوين والتدريب، فمن مجموع 50 موظفاً نجد 5 موظفين لهم مؤهلات علمية تمكنهم التعامل مع مختلف ظروف العمل التي يفرضها التحول نحو الإدارة الإلكترونية بحكم تخصصاتهم بتعداد مهندس وثلاث تقنيين ساميين وتقني في الإعلام الآلي، أما الدورات التدريبية فقد تم تكوين موظفي مصلحة البيومتری وتنقل الأفراد والمركبات للتعامل مع التطبيقات الإلكترونية الخاصة بالمصلحتين وهو الاستثناء الوحيد ويبقى عبء تكيف الموظفين مع المستجدات ملقاً على عاتق المهندس في غياب أطر واضحة وبرامج لتكوين الموظفين وتحسين أدائهم. (قعوب، 2019)

جدول رقم (02): مدى توافر العنصر البشري المكوّن للإدارة الإلكترونية في البلدية محل الدراسة.

العدد	التعيين	عدد المكاتب	عدد الموظفين	عدد الموظفين المتخصصين	عدد الموظفين المؤهلين للتعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية
العدد المفترض	25	80	15	50	
العدد الحقيقي	25	50	05	25	
الفارق	0	30-	0	0	
نسبة التغطية	100%	62.50%	33.33%	50%	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على وثائق مقدمة من طرف مصلحة المستخدمين وتصريحات الأمين العام لبلدية.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) أن العدد الحقيقي للموظفين المشكلين للعنصر البشري في البلدية محل الدراسة يمثل 62.50% من العدد المفترض أي بعجز يقدر بـ 37.50% وهو ما يشكل حاجساً أمام سريان الخدمة العمومية بالشكل اللازم في مختلف المصالح، بينما تقدر نسبة الموظفين المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المهندسين أو التقنيين بـ 33.33% وهي نسبة ضئيلة جداً ولا تستجيب للمتطلبات البشرية لإرساء قواعد الإدارة الإلكترونية في البلدية وهو نفس الحال تقريباً بالنسبة للموظفين المؤهلين للتعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية والتي تمثل 50% من إجمالي الموظفين.

III-2- تطبيقات (ملايح) الإدارة الإلكترونية في البلدية:

III-2-1- بطاقة التعريف وجواز السفر الإلكترونيين البيومترين: وضعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية تحت تصرف المواطنين موقع الكتروني على شبكة الأنترنت لطلب ومتابعة الملف الإلكتروني لاستخراج الوثيقتين، وهذا من خلال إنشاء ملف تعريف بالتسجيل في الموقع للتعرف على الوثائق المطلوبة ومعايير الصور قبل رفعها

(upload)، ملء إستمارة طلب إلكترونية وطبعها واختيار مركز لإيداع الملف واستكمال الإجراءات في المنصة الإلكترونية البلدية والمتعلقة بأخذ البصمات البيومترية والتوقيع الإلكتروني. أما في حالة حيازة جواز سفر بيومتري فيمكن طلب بطاقة التعريف مباشرة بملء استمارة إلكترونية على الموقع واختيار مركز لاستلامها، وفي كل الحالات يتلقى المواطن رسالة على هاتفه لاستلام وثائقه. (وزارة الداخلية والجماعات المحلية، 2018)، هذا ويمكن لبعض الفئات المتمثلة أساساً في الأشخاص المسنين أو المرضى أو المقعدين أو المتواجدين بالمستشفيات الاستفادة من خدمات المحطة البيومترية المتنقلة التي توفرها الولاية لمصالح البلديات تحت الطلب لإعفاء المذكورين من عناء التنقل إلى البلدية قصد إستكمال إجراءات حصولهم على وثائقهم البيومترية (صداد، 2019)

III-2-2- رخصة السياقة البيومترية والبطاقة الرمادية الإلكترونية: إستكمالاً لمسعى البلدية الإلكترونية، تم البدء بإستخراج أول رخصة سياقة بيومترية بالبلدية شهر جوان 2019 بناءً على برقية وزارة الداخلية والجماعات المحلية المتعلقة بتعميم إصدار الوثيقتين عبر كل البلديات بعدما تم إعتمادها في بلديات مركز الولايات كمرحلة أولى لتقييم المنصة الإلكترونية والتأكد من إستقرارها، كما سيتم استبدال البطاقة الرمادية في شكلها الحالي ببطاقة إلكترونية لتحسين الخدمة العمومية من جهة والقضاء على تزوير وثائق المركبات من جهة أخرى وهذا قبل نهاية سنة 2019 لتليها عملية دمج جميع وثائق المركبة (التأمين، المراقبة التقنية) في البطاقة المذكورة لاحقاً. (ولد إشيحان، 2019)

III-2-3- رقمنة الحالة المدنية: قامت البلدية ابتداءً من 2012 بمسح جميع العقود الواردة في السجلات وتخزينها في مرزود داخلي (server)، لإعادة إستخراجها عند الطلب للمواطنين المولودين والمقيمين بالبلدية كمرحلة أولى، تلتها عملية إنشاء سجل إلكتروني وطني على مستوى الوزارة يتم تحديثه ثلاث مرات أسبوعياً يحوي بيانات جميع البلديات عبر التراب الوطني وبهذا يمكن لأي مواطن إستخراج الوثائق والعقود من أي بلدية أو ملحقة دون تكبد عناء الإنتقال والسفر إلى محل الإقامة أو الولادة، كما تم إستحداث رقم تعريفي وطني وحيد لكل مواطن يتبعه مدى الحياة لحماية جميع الإجراءات والمعاملات التي يُستعمل فيها ويتم تسجيله في الوثائق الرسمية لتسهيل عمليات البحث وتقليص الأخطاء وتفاذي عمليات التزوير وانتحال الهوية. (إسعاد، 2019). بالموازاة يبقى المواطن في انتظار إستخراج العقود والوثائق عن بُعد والذي يعتبر إنتقالاً نحو جيل جديد من الخدمات الإدارية العصرية التي ستُخلص المواطن من أي تصرف بيروقراطي بفضل حذف التدخل البشري المباشر في تقديم الخدمة وهنا تكون الإدارة قد قطعت شوطاً مهماً في الخدمة الإلكترونية.

III-2-4- التسجيل الإلكتروني للحج: تم البدء في التسجيل الإلكتروني للحج بالبلدية موسم 2016 لتخفيف عبء استخراج مختلف الوثائق والوقوف بالطابور لاستكمال إجراءات التسجيل اليدوي، وتتم العملية حالياً إمّا من طرف المعني بملء إستمارة إلكترونية على موقع وزارة الداخلية أو بالتسجيل في منصة إلكترونية بلدية بطريقة بسيطة وسريعة باستغلال السجل الوطني الإلكتروني وتُتبع العملية بإجراء قرعة إلكترونية لاحقاً. (ولد إشيحان، 2019)

III-2-5- الإعلان (الإشهار) الإلكتروني: إعتمدت البلدية سياسة "إعلان بدون ورق" من خلال الترويج لنشاطاتها وبث إعلاناتها عبر شاشة عرض عملاقة منصبة أعلى مقر البلدية إضافة إلى شاشات تلفزيونية ولوحات إلكترونية كبيرة الحجم في واجهات ومداخل المقرات التابعة لها ويتم التحكم في محتوى العرض عن طريق أجهزة حاسوب ببرامج خاصة. كما إستغلّت البلدية وسائط العالم الافتراضي بإنشاء موقع الكتروني على الواب سنة 2008

إضافة إلى صفحة تفاعلية على موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك لتلقى الاقتراحات والمساهمة في إثراء مختلف النقاشات الهادفة إلى الخروج برؤية مجتمعية توافقية حول تسيير البلدية، كما تم وضع رقم أخضر (مجاني) للاتصال بمصالح البلدية للاستفسار أو التبليغ أو تقديم مقترحات أو ملاحظات. (أحفير، 2019)

III-2-6- الحماية والأمن: تم تغطية مقر البلدية وباقي المؤسسات والمنشآت التابعة لها بكاميرات عالية الدقة إضافة إلى مجسات ومتحسسات الحرائق متصلة بمنبه صوتي؛ وفي حالة رصد أي مشكلة يتم الإتصال آليا بأرقام هواتف المسؤولين كونها تعمل وفق نظام في الحاسوب. أما الأمن الإلكتروني فجميع أجهزة الحواسيب بما فيها الخوادم منصّب عليها برامج مكافحة الفيروسات والتجسس وهذا لحماية الأجهزة وقواعد البيانات من أي برامج مضرّة أو محاولة اختراق. (خليفة، 2019)، أما الوثائق الإلكترونية والبيومترية فهي مشفرة ويستلزم تسليمها فكّ الرموز الأمنية بتطبيق خاص من طرف المهندس المسؤول عن المخطط البيومترية. (جوجو، 2019)

III-2-6- تطبيقات التسيير: إضافة إلى مسعى الوزارة في عصرنة الإدارة، إنتهجت البلدية بمبادراتها الخاصة سياسة الإدارة الإلكترونية في تسيير مصالحها من خلال ما يلي (زراولة، 2019):

- برنامج التأشير الإلكتروني وإعداد الأجور: يتم تأشير حضور وانصراف الموظفين والعمال إلكترونيا بجهاز قراءة البصمة للحد من الغيابات ومغادرة مقر العمل قبل الوقت ويتم إستغلال مخرجات هذا البرنامج لحساب الراتب الشهري ومنحة المردودية آليا دون تدخل بشريّ إلا في الحالات الإستثنائية.

- برنامج تسيير المسار المهني: يهدف البرنامج إلى تسيير الحياة المهنية للموظفين والعمال كالتربص، الترسيم، الترقية في الرتبة أو الدرجة، العطل بأنواعها أو الإحالة على التقاعد؛

- برنامج تسيير الحظيرة والمخزن: يعمل البرنامج على تسجيل وقت خروج ودخول المركبات بأنواعها وكذا تتبع مسارها وتحديد مواقعها وسرعة سيرها للحد من إستعمال عتاد البلدية للأغراض الشخصية ومراقبة سلوك السائقين، أما برنامج تسيير المخزن فيمكننا من معرفة النقص في المقننات وإتاحة الفرصة لطلبها قبل نفاذها والتعرف على مكان تخزينها؛

- برنامج إعداد الميزانية: برنامج يُعنى بتحضير مختلف الميزانيات (الميزانية الأولية، الميزانية التكميلية، الحساب الإداري بشكل آلي؛

- برنامج مصلحة التعمير: خاص بمتابعة المشاريع، يمكننا من التعرف بنقرة واحدة على نسب تقدم الأشغال بمختلف المواقع، الآجال المفترضة لاستكمالها ومختلف عراقيل الانجاز؛

- بالإضافة للتطبيقات السابقة وفّرت الوزارة الأنظمة المعلوماتية التالية: تسيير الشواطئ؛ النظافة والمحيط؛ تسيير المدارس الابتدائية؛ تسيير التراث؛ تسيير أملاك البلدية المنتجة للمداخيل؛ تسيير مصلحة الانتخابات؛ الخدمة الوطنية وأخيرا نظام معلوماتي لمتابعة ملف الصفقات العمومية.

IV - الطريقة والأدوات:

تمّ إختيار بلدية حجرة النص لإجراء الدراسة كون هذه الأخيرة رائدة على مستوى ولاية تيارازة في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير مصالحها والتواصل مع مواطنيها فقد كانت سبّاقة الى إنشاء موقع إلكتروني وصفحة فيسبوك سنة 2007 كما إستخدمت تقنيات السمععي البصري في تواصلها من خلال الشاشات والألواح

الالكترونية إضافة الى إقتنائها لمختلف البرامج المعلوماتية الخاصة بالتسيير وهذا لتمتّعها بأريحية مالية نظير العوائد الجبائية المتأتية من شركة كهرباء حجرة النص الواقعة بإقليمها وهي شركة متعددة الجنسيات متخصصة في إنتاج الطاقة الكهربائية اعتماداً على الغاز الطبيعي.

وقصد معالجتنا لإشكالية الدّراسة، تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي من خلال الوصف الدقيق للظاهرة محل الدراسة والتعبير عنها تعبيراً كمياً ونوعياً اعتقاداً أنّ الأسلوب الأنسب للإلمام بجوانب الموضوع. وبالموازاة تم الاعتماد على الادوات التالية لجمع المعلومات:

- **الملاحظة بالمشاركة**، وهي قيام الباحث بالمشاركة الفعلية في الظاهرة محلّ الدراسة وهذا ما يتيح له الحصول على معلومات وفيرة ذات مصداقية كونها مستقاة من الواقع الحقيقي دون تصنّع.
- **فحص الوثائق والسجلات**: وهذا من خلال الإطلاع المباشر على مختلف المراسيم والقوانين والأوامر والتعليمات والناشير والمراسلات الصادرة والواردة المتعلقة بالموضوع (الورقية منها والإلكترونية).
- **المقابلة**: تُعدّ المقابلة أبرز أدوات البحث العلمي وهي إستجواب مجموعة من الأفراد الذين يكونون على دراية كافية بالموضوع محلّ الدراسة بطرح مجموعة من الأسئلة عليهم ، فهي تتيح للباحث الحصول على معلومات صادقة ودقيقة من المصدر كونها تعطي الفرصة لإعادة صياغة السؤال والاستدراك وتخفيف المبحوث على الإجابة والوصول إلى المقصود.

V- تحليل نتائج المقابلة:

تم إختيار المبحوثين اعتماداً على مواقعهم وإلمامهم المفترض بجوانب الموضوع وهم: رئيس المجلس الشعبي البلدي؛ الأمين العام؛ نائب الرئيس المكلف بعصرنة الإدارة؛ المكلف بتسيير الارضية البيومترية؛ رؤساء المصالح والمكاتب أو المكلفون بتسييرها (المصلحة البيومترية؛ الإعلام الآلي؛ الحالة المدنية؛ تنقل الأشخاص والمركبات؛ الشؤون الإجتماعية؛ الموارد البشرية).

- هل تتوفر البلدية على معدات حديثة وكافية لإرساء قواعد الإدارة الإلكترونية؟

أجمعت إجابات المستجوبين على توفر البلدية على أحدث معدات الإعلام الآلي ذات خصائص حديثة ومن علامات أصلية بدءاً بالحواسيب (بنوعها المكتبية والمنقولة)؛ الخوادم؛ الطابعات؛ آلات النسخ والمسح؛ الهاتف؛ الفاكس؛ شاشات عرض الكترونية؛ أجهزة قراءة البصمة، أقفال إلكترونية، أجهزة الحماية البصرية، خاصة بعد أن حظيت البلدية بمدخيل جبائية معتبرة من مشروع كهرباء حجرة النص (عبارة عن شركة متعددة الجنسيات لإنتاج الطاقة الكهربائية) مكّنتها من تجهيز مصالحها بأحدث الوسائل التكنولوجية لتحسين ظروف العمل.

- هل تتوفر البلدية على كادر بشري ملائم من حيث العدد والكفاءة لتبني الإدارة الإلكترونية؟

أكد جميع المستجوبين على النقص الملحوظ في الموارد البشرية وهو ما يتنافى مع التوجه الإداري الحديث المرتكز أساساً على الكفاءات البشرية، إلى درجة أنّ هناك موظفين يقومون بمهام عديدة وأحياناً متعارضة مع التنظيم الساري المفعول بسبب نقص الموظفين، وهذا راجع إلى تجميد التوظيف في الإدارات العمومية منذ أواخر سنة 2014 رغم توفر بعضها (مثل البلدية محلّ الدراسة) على الاعتمادات المالية اللازمة لعمليات التوظيف وهو ما جعل هذه الإدارات

تسير بخطوات متناقلة ولا يمكنها تطعيم مصالحها بإطارات مؤهلة لمسايرة التغيرات العميقة وأبرزها الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية.

- هل هناك برامج تدريبية على تطبيقات الإدارة الإلكترونية؟

إلتمسنا من خلال الإجابات نقصا كبيرا في برامج التدريب سواءً ما تعلق منها بتطبيقات الإدارة الإلكترونية أو غيرها إذا إستثنينا الاجتماعات الدورية لمسيرى المخططات البيومترية أو بعض الموظفين لتدريبهم على التطبيقات التي دخلت مؤخرا حيز الخدمة (جواز السفر وبطاقة التعريف ورخصة السياقة الإلكترونية).

- هل الهيكل التنظيمي ملائم لتبني الإدارة الإلكترونية؟

تم توجيه هذا السؤال الى المسؤولين (الرئيس ونائبه والأمين العام) وجاءت الإجابات متطابقة بأن التنظيم الساري المفعول غير قادر على مجارة التغيرات الحاصلة في الإدارة فالهيكل التنظيمي الحالي يعود لأكثر من إثنا عشر سنة وهو لا يتوافق تماما مع متطلبات إرساء قواعد عصرة الإدارة وقد قامت البلدية باقتراح هيكل تنظيمي جديد سنة 2012 إلا أنه لم يتم إعماله.

- ماهي أشكال التفاعل الالكتروني للبلدية؟

جاءت الردود حول هذا السؤال متباينة بين خدمات التواصل الالكتروني سواءً عن طريق الموقع الالكتروني أو صفحة البلدية على موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك إضافة إلى البريد الالكتروني وشاشات العرض التي تُستغل أساسا في الإعلان ونقل المعلومة إلى المواطن.

- ما هي أشكال وتطبيقات الإدارة الإلكترونية في البلدية؟

أجمعت الإجابات على تبني الإدارة الإلكترونية في البلدية بشقين الأول متعلق بالخدمات التي أطلقتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية عبر كامل بلديات الوطن كالثائق البيومترية الإلكترونية ورقمنة سجلات الحالة المدنية والبريد الالكتروني المؤمن (الشبكة الوطنية المؤمنة)، والثاني مبادرة محلية كمختلف برامج التسيير (تسيير المسار المهني، الأجور، التأشير الالكتروني للحضور، تسيير المخزن، تسيير الخطيرة، إعداد الميزانيات) إضافة إلى أشكال التفاعل الالكتروني المذكورة سابقا.

- هل هناك وعي مجتمعي كافي وتجاوب من طرف المواطنين مع الإدارة الإلكترونية؟

إتفق المستجوبون أن المواطن يستحسن أي تطوّر في الخدمة خاصة وقد عانى من ويلات البيروقراطية وأشكال الفساد الإداري لكن وعيه وتجاوبه لا يزال ضعيفا كون الإدارة الجزائرية لا تزال بعيدة عن تبني مفاهيم الإدارة الإلكترونية كإستراتيجية شاملة، بل تبتتها كتحسينات في طريقة التسيير.

- هل توفر البلدية حماية كافية للعناصر المادية ولقواعد البيانات الخاصة بالإدارة الإلكترونية؟

إعتبر المستجوبون أن العناصر المادية وغير المادية محمية بشكل كافي من خلال أجهزة الحماية البصرية (الكاميرات) وأبواب فولاذية تفتح بأقفال الكترونية إضافة إلى أجهزة إستشعار الحركة والحرائق وكلها موصولة بنظام إنذار، أما ما تعلق بالحماية الإلكترونية فجميع الأجهزة محمية بمضادات الفيروسات Kaspersky Internet Security بما فيها نسخة مخصصة للشبكات، إضافة إلى الحفظ الدوري لنسخة من قاعدة البيانات لاستغلالها في حالة حدوث مشاكل، إضافة إلى عزل الشبكات عن بعضها.

– ما هي المعوقات التي تقف في وجه الإدارة الإلكترونية البلدية؟

جاءت الإجابات متباعدة بين عدم توفر الإرادة السياسية على المستوى المركزي (بالشكل الكافي) وبقاء البلديات رهينة القرارات الفوقية دون استقلالية تسييرها رغم مبدأ لامركزيتها وهنا تم الاستشهاد بمثال رفض مبادرة البلدية للتكفل بشبكة Wi-Max والتي تُمكن الجمهور من الإتصال مجاناً بالانترنت ضمن الحدود الجغرافية للبلدية، كما تم طرح مشكل تدني التدفق الذي يُعَدُّ من بين الأضعف في العالم وهنا يتبين ضعف البنية التحتية للبيئة الحاضنة للإدارة الإلكترونية. كما أضاف المستجوبون عدم الاهتمام الكافي من طرف المواطن من خلال مقترحات محلية تساهم بالارتقاء بالخدمة العمومية وهو ما يَدُلُّ على تفشي الجهل الإلكتروني في أوساط المجتمع إستناداً إلى نقص التفاعل في الموقع الإلكتروني وصفحة الفيسبوك. المشكل الآخر يتعلّق بالموارد البشرية فمن جهة تم تجميد التوظيف في الإدارات العمومية رغم أنّ التحوّل إلى الإدارة الإلكترونية يتركز على العنصر البشري المؤهل، ومن جهة أخرى تم طرح مشكل عدم توافق بيئة العمل الجديدة مع مؤهلات المتخرجين و نقص التدريب والتأهيل قبل وبعد التوظيف.

VI – الخلاصة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة تشخيص واقع الإدارة الإلكترونية في البلدية كونها توجه إداري حديث يرمي إلى إصلاح المنظومة الإدارية وتحسين مخرجاتها من خلال الإستخدام الواسع والأمثل لتكنولوجيا المعلومات والإتصال بما يعود إيجاباً على الجميع، الإدارة بترشيد تكاليفها وتجويد خدماتها والمواطن بصفته متلقياً للخدمة، وقد بينت الدراسة إختلالاً في التركيبة البشرية للبلدية محلّ الدراسة عموماً وبصفة خاصة ما تعلّق بالكفاءات التي يمكنها التعامل مع التعقيدات الفنية لتطبيقات الادارة الإلكترونية وهو ما من شأنه أن يرهن نجاح وتقدم المشروع رغم توفر العناصر الأخرى بشكل جيّد. واستناداً الى ماسبق توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- توفر العناصر الغير بشرية وجاهزية البلدية من هذه الناحية (معدات تكنولوجيا المعلومات والإتصال، الشبكات، البرمجيات وقواعد البيانات)؛
- عدم تخلص البلدية من قيود مركزية القرار وبقاء تطورها مرهوناً بالسياسات العامة للحكومة وهذا ما لمسناه في عدم تمكنها من تعديل هيكلها التنظيمي وتجميد التوظيف ورفض مشروع شبكة (Wi-Max).
- عدم تبني الدولة للإدارة الإلكترونية كإستراتيجية إدارية شاملة بل كتحسينات لنمط التسيير الكلاسيكي أثر على الإدارة البلدية كونها مرتبطة بسياساتها العامة؛
- نقص الوعي المجتمعي بأهمية الإدارة الإلكترونية وتفشي الجهل الإلكتروني؛
- نقص التكوين والتدريب لتأهيل الموظفين وتمكينهم من التفاعل الايجابي والمساهمة في إنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية رغم إعتبار المورد البشري أهم مرتكزاتها؛
- رغم أهمية الأشواط المقطوعة والمتمثلة أساساً في إحلال برامج وتطبيقات الحاسوب في تسيير مختلف المصالح، تبقى البلدية بعيدة عن تبني مفاهيم الإدارة الإلكترونية بالشكل الصحيح فرغم توفر العناصر المذكورة يبقى العامل البشري (المعرفة الفنية) يشكل هاجساً أمام تطور المشروع.

التوصيات:

- على ضوء النتائج المتوصل إليها، وبغية التغلب على المعوقات التي تُقوّض الجهود المبذولة في مسعى تبني الإدارة الإلكترونية في البلدية، توصي الدراسة بما يلي:
- تبني إستراتيجية تنمية الموارد البشرية وتأهيلها كبديل عن عملية التوظيف الجمّدة على المستوى المركزي وهذا بتوفير برامج التكوين والتدريب لكل الموظفين لتحسين مستواهم وتحديد معارفهم خاصة ما تعلق بالتكنولوجيات الحديثة؛
- تحفيز الموظفين للانخراط الجادّ في مسعى الإدارة الإلكترونية بكلّ الأشكال الممكنة؛
- العمل على تبني هيكل تنظيمي مرّن لاستيعاب وإحلال مفاهيم الإدارة الإلكترونية في البلدية؛
- نشر الوعي الإلكتروني وتعميق فكرة ضرورة التحوّل نحو الإدارة الإلكترونية في أوساط المجتمع من خلال التجمعات واستغلال الواقع الافتراضي لتحفيز المواطنين للانخراط في مسعى المجتمع الإلكتروني؛
- إثراء الموقع الإلكتروني للبلدية بإمكانية تحميل الاستثمارات وتحديد المواعيد وغيرها من الخدمات الممكنة؛
- الإطلاع على التجارب الدولية الناجحة لاستقاء الخبرة وريح الوقت والجهد مع مراعاة الخصوصيات وتجنب التقليد الأعمى.

■ قائمة المراجع

- بلقاسم ولد إشيحان. (17, 5, 2019). واقع الادارة الالكترونية في البلدية (مقابلة شخصية). (بلقاسم بومعزة، المحاور)
- رشيد جوجو. (5, 2, 2019). برقية رسمية. تحميل وثبيت الملفات الخاصة بالرموز الامنية . تيبازة: مديرية المواصلات السلوكية واللاسلكية.
- سعد غالب ياسين. (2005). الادارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية. الرياض: معهد الادارة العامة للطباعة والنشر.
- عباس بدران. (2011). البلدية الالكترونية-مراحل التطور. تاريخ الاسترداد 15, 7, 2019، من مركز دراسات الحكومة الالكترونية لبنان: www.egovconcepts.com /كتيب-البلدية-الالكترونية-مراحل-التطور/
- عبد الوهاب بن بوضياف. (2014). معالم لتسيير شؤون البلدية. عين مليلة، الجزائر: دار الهدى.
- علاء عبد الرزاق السالمي. (2006). نظم إدارة المعلومات. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية.
- علي غربي، و الأخضر زينوبة. (2016). إصلاح الخدمة العمومي من خلال الادارة الالكترونية وآفاق ترشيدها. مجلة العلوم الاسلامية والحضارة ، الصفحات 403-437.
- عمار صداد. (4, 2, 2019). برقية رسمية. استعمال المحطات البيومترية المتنقلة . تيبازة: مديرية التنظيم والشؤون العامة.
- قانون قانون 10-11. (22, 6, 2011). يتعلق بالبلدية. الجريدة الرسمية . الجزائر: الجريدة الرسمية العدد 37 بتاريخ 03 جويلية 2011.

- كهينة خليف. (2019, 6 2). واقع الادارة الالكترونية في البلدية (مقابلة شخصية). (بلقاسم بومعزة، المحاور)
- محمد أحفير. (2019, 7 2). واقع الادارة الالكترونية في البلدية (مقابلة شخصية). (بلقاسم بومعزة، المحاور)
- محمد زراولة. (2019, 7 2). واقع الادارة الالكترونية في البلدية (مقابلة شخصية). (بلقاسم بومعزة، المحاور)
- محمد زقان. (2018, 6 28). مراسلة رسمية. وضع حيز التنفيذ استراتيجية عصنة الادارة . تيبازة: المفتشية العامة للولاية.
- محمد لكحل. (2018, 6 1). الإدارة الالكترونية وأثرها في تحقيق جودة الخدمة العمومية-حالة الجزائر. مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة ، الصفحات 45-61.
- مدحت محمد ابو النصر. (2017). التدريب عن بعد بوابتك لمستقبل أفضل. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- مصطفى يوسف كافي. (2011). الإدارة الإلكترونية. دمشق: دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.
- نادية قعوب. (2019, 6 19). واقع الادارة الالكترونية في البلدية (مقابلة شخصية). (بلقاسم بومعزة، المحاور)
- نجم عبود. (2009). الإدارة والمعرفة الإلكترونية: "الإستراتيجية، الوظائف، المجالات". عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- نسيمه إسعاد. (2019, 6 13). واقع الادارة الالكترونية في البلدية (مقابلة شخصية). (بلقاسم بومعزة، المحاور)
- نور الدين بدوي. (2017). الشباك الالكتروني للوثائق البيومترية. تاريخ الاسترداد 5 6 2019، من وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية: <http://www.interieur.gov.dz/images/guichet-electronique-ar.pdf>
- وزارة الداخلية ووزارة الداخلية والجماعات المحلية. (2018). جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية. تاريخ الاسترداد 15 2 2019، من وزارة الداخلية والجماعات المحلية: <https://passeport.interieur.gov.dz/Ar/Inscription/BaBou>
- وكالة الأنباء وكالة الأنباء الجزائرية. (2019, 1 2). البلدية الالكترونية الشباك الموحد.. تاريخ الاسترداد 7 18 2019، من وكالة الأنباء الجزائرية: www.aps.dz/ar/sante-science-technologie/65454-2019-01-16-13-46-27