

الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين أداء الخدمات العمومية في الإدارة المحلية في الجزائر

E-Administration As An Approach To Improving Public Services Performance In Local Administration In Algérie

بلقاسمي حميدة،

جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة2،

hamida.belkacemi@univ-constantine2.dz

بشائية سعد

جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة،

bensaadsaad17@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2025/09/18

تاريخ القبول: 2025/12/25

ملخص:

شهدت الإدارة المحلية خلال السنوات الأخيرة عديد الإصلاحات التي باشرت بها الدولة الجزائرية بهدف تحسين أداء الخدمة العمومية والرامية إلى معالجة الاختلالات والنقائص التي تعترضها، وذلك من أجل ترقية العلاقة بين الإدارة والمواطن بصفته مرتفقا ومستفيدا من شتى الخدمات، حيث تم اتخاذ جملة من الإجراءات والتدابير وتسخير إمكانيات معتبرة لعصرنة أداء الخدمة العمومية وتكثيف عملية رقمنة الإدارة ضمن مسعى التحول إلى الإدارة الالكترونية والوصول إلى إدارة لاورقية (Paperless Management) كمدخل لتجاوز المظاهر السلبية للبيروقراطية وتدني مستوى الخدمات المقدمة للمواطن وكذا مواكبة التطور المتسارع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. الكلمات المفتاحية: إدارة إلكترونية، إدارة محلية، تحسين الخدمة العمومية، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين أداء الخدمات العمومية في الإدارة المحلية في الجزائر.
بلقاسمي حميدة، بشاينية سعد

Summary:

In recent years, local administration has witnessed a series of reforms initiated by Algeria in the field of improving public service performance, aiming to address the imbalances and shortcomings it faces, in order to promote the relationship between the administration and the citizen as a user and beneficiary of various services. A series of procedures and measures were taken and significant capabilities were harnessed to modernize public service performance and intensify the process of digitizing the administration within the effort to transition to electronic administration and achieve paperless administration (Paperless Management) as an approach to overcome the negative aspects of bureaucracy and the low level of services provided to citizens, as well as to keep pace with the rapid development in the field of information and communications technology and the growing aspirations of citizens to use it.

Keywords: E-Administration, Local Administration, Improving Public Service, Information and Communication Technology

أولاً. مقدمة:

في عصر المعلومات والتطور المذهل للتكنولوجيات الحديثة، وتدخلها الشامل في كافة مناحي الحياة، لم تعد الوسائل الإدارية القديمة فاعلة لتعامل الإدارة مع المستجدات في محيطها، لقد دفعت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال الإمكانيات الهائلة التي توفرها نحو إحداث نقلة غير مسبوقة في مجال الخدمات، من خلال الطاقات التخزينية الكبيرة فضلاً عن سرعة المعالجة وإمكانية تبادل ونقل البيانات والمعطيات بسرعة فائقة نحو أي مكان باستخدام شبكات الاتصالات.

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية هي استجابة حتمية فرضتها التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتنامي تطلعات المواطنين إلى الاستفادة من تطبيقاتها، حيث فرض على الحكومات استخدامها لتلبية تلك التطلعات من جهة، والارتقاء بمستوى جودة الخدمة العمومية المقدمة من جهة أخرى، وفي هذا الصدد عمدت الجزائر إلى إطلاق مشروعها "الجزائر الإلكترونية 2013" والذي ساهم في إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتعزيز استعمالها الواسع في الإدارات العمومية، لإحداث التحول المنشود في آليات وأساليب تنظيمها وعملها، وتقديم خدمات أفضل للمواطنين لا سيما من خلال استحداث الخدمات الإلكترونية.

لا شك أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يمكن أن يؤدي إلى تحسينات كبيرة بالنسبة لنوعية وجودة الخدمات المقدمة وتيسير الحياة اليومية للمواطنين، ومع الاستعمال المكثف للهواتف الذكية والتطبيقات الرائدة، يمكن أن تمهد الطريق للتحول إلى الإدارة الذكية بكل ما تحملها من أدوات ورؤى تنقل الخدمات العمومية إلى مستويات عالية.

الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين أداء الخدمات العمومية في الإدارة المحلية في الجزائر.
بلقاسمي حميدة، بشاينية سعد

لذا، فإن اختيار معالجة هذا الموضوع تحديدا جاء نتيجة اهتمام شخصي، كوني إطار بمصالح مديرية الإدارة المحلية، إذ تسنى لي ملاحظة حجم الجهود المبذولة والإمكانيات المسخرة للمضي قدما في مشروع التحول إلى الإدارة الالكترونية والرقى بمستوى الخدمات المقدمة.

1- إشكالية البحث:

توصف علاقة الإدارة المحلية بالمواطن بأنها علاقة متشابكة ومتعددة المستويات، لارتباطها بحجم الأدوار التي تلعبها في حياة الأفراد والجماعات وتسيير وتنظيم الشؤون العامة على المستوى المحلي، كما أنها تمثل الصورة المباشرة للحكومة أمام المواطنين، لقد تعددت محاولات الإصلاح التي قادتها الجزائر منذ الاستقلال، من أجل حل المشكلات التي تعترى العلاقة إدارة-مواطن، لكن بالرغم من كل الجهود التي بذلت، بقيت الإدارة المحلية تعيش مشكلات حقيقية، مثل ضعف الخدمات العمومية المقدمة، التعقيد الإداري، وانتشار البيروقراطية والممارسات السلبية كالمحسوبية والمحاباة والواسطة، وباختصار الفشل في تحقيق أهداف التنمية، والتي أثرت بصفة مباشرة على كفاءتها في تسيير وتدير الشأن العام المحلي، ما انعكس سلبا على مستوى خدماتها وعلاقتها بالمواطن نظرا لاستحالة استقامة حياته وعيشه لاحتكاكه اليومي بهذا المرفق الحيوي.

فمن مهام الإدارة المحلية تلبية احتياجات المجتمع المحلي وتحسين أوضاعه، وتقديم خدمات عمومية تستجيب لتطلعاته، وتشير الخدمات العمومية كما عرفها الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة أنها "أي خدمة أو نشاط متعلق بالمصلحة العامة يتم القيام به تحت سلطة الإدارة"¹، وهي بذلك تمثل جوهر عمل الحكومة، وتعتبر الخدمة العمومية واحدة من أوجه نشاط المرافق العامة كونها "كل نشاط تضطلع به الإدارة بنفسها أو بواسطة

أفراد عاديّين تحت إشرافها وتوجيهها بقصد إشباع الحاجات والخدمات العامة للجمهور"².

إن التحول إلى الإدارة الالكترونية يمكن أن يشكل نقلة فارقة في ممارسة الإدارة المحلية لأنشطتها ووظائفها، وترقية أدائها في مختلف المجالات الإدارية، والاجتماعية، والاقتصادية من خلال تقديم خدمات عمومية أفضل قياساً لما تقدمه الإدارة التقليدية، وتيسير الحصول على الخدمات، واختصار الوقت والجهد والتكاليف عبر استخدام الحواسيب أو الهواتف الذكية التي تمكن المستخدمين من الوصول إلى الخدمات عن بعد، وكذا إتاحة الاطلاع الواسع على المعلومات عن الخدمات أو برامج ونشاطات الوحدات المحلية.

ومع تطور مفهوم الخدمة، الذي أصبح خدمة القيمة المضافة والتي تظهر في استخدام التكنولوجيا العالية واللمسة الفنية العالية، وبذلك أصبحنا في عصر الخدمات المصممة والمطورة والمقدمة على نحو منتظم"³، وهو مفهوم مختلف كلياً عن منهج الخدمات العامة التقليدية من حيث جعل المواطن محور اهتمامها، وعلى تعزيز الصالح العام من خلال تصميم الخدمات وتوفيرها بصورة شاملة بهدف توفير خدمات أفضل، وبعبارة أخرى فإن الإدارة المحلية مطالبة اليوم بأن تتكيف باستمرار مع الواقع الجديد لخلق القيمة، وأن تحافظ على توافقها مع البيئة المحيطة بها ومستجداتها، وأن تستجيب لتوقعات المواطنين المتنامية، وذلك لتصل إلى إنتاج "القيمة العامة" (Public Value) وفقاً لمنهج تشاركي"⁴.

إن نجاح الإدارة المحلية يتوقف على مدى رضا المستفيد والمواطن عن الخدمات المقدمة إليه، إذ بات يتطلع لأن يصبح مستفيداً ومشاركاً في عملية التطوير والتحسين وأن يعبر عن رأيه في كل ما يقدم له من خدمات، وأن تكون ذات جودة. ومن ثم فإن كفاءتها أصبحت تقاس بمدى قدرتها على النهوض بمهامها ومجابهة مختلف التحديات التي تواجهها وليس فقط

الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين أداء الخدمات العمومية في الإدارة المحلية في الجزائر.
بلقاسمي حميدة، بشاينية سعد

بالسلطة التي تتمتع بها، لذلك فإن السؤال الرئيسي يدور حول: كيف يمكن أن تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية في الإدارة المحلية؟

2-أهمية البحث:

تكمن أهمية هذا البحث من تناوله موضوع بأهمية الإدارة الالكترونية والمساهمات التي يمكن أن تحققها في تحسين أداء الخدمة العمومية في الإدارة المحلية، في وقت تتسارع فيه التكنولوجيا وتتسع مجالاتها يوما عن آخر، ويكتسي البحث أهميته من الإضافات التي يقدمها سواء على مستوى المفاهيم والأفكار المتناولة والنتائج المحققة والتي يمكن أن تكون ذات فائدة على المستوى العملي.

3-أهداف البحث:

في عصر المعلومات، تلعب التكنولوجيا دورا حاسما من خلال الحلول التي توفرها للتعامل مع المشكلات التي تواجه البشرية في مختلف المجالات، إن المجال الإداري ليس استثناء، وقد اتجهت الإدارة المحلية للاستفادة من التقدم التكنولوجي الحاصل، من خلال تبني مفهوم الإدارة الالكترونية لتحسين كفاءة وفعالية أدائها، وتحسين الخدمات المقدمة وتقليل التعقيدات الإدارية والتخلص من البيروقراطية المستشرية، بالإضافة إلى تعزيز التواصل وتبادل المعلومات مع المستفيدين لتحقيق المزيد من الشفافية والانسجام.

وفي هذا السياق، ارتأينا تقديم هذا البحث وفق المحاور التالية:

1- أولا-الإدارة التقليدية والإدارة الالكترونية.

2- ثانيا-ما هي الإدارة الالكترونية؟

3- تعريف الإدارة الالكترونية.

4- مهام الإدارة الالكترونية.

5- مزايا التحول إلى الإدارة الالكترونية.

- 6- ثالثا-متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية.
- 7- رابعا-واقع استخدام الإدارة الالكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر.
- 8- خامسا-تقييم تبني الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية في الإدارة المحلية في الجزائر.
- أولا-الإدارة التقليدية والإدارة الالكترونية:
- الإدارة التقليدية مقابل الإدارة الالكترونية؟ توصف الإدارة التقليدية بأوصاف كثيرة لا حرج علينا في ذكر بعضها دون أن نتوسع في ذلك كثيرا:فهي مكلفة على الصعيد الإنساني والاقتصادي والاجتماعي، فهي هرمية في صنع التعليمات وإعطاء الأوامر، وتتأسس على نظام من الرقابة الصارمة دون أن تسجل فعالية عالية في الأداء، وهرمية السلطة ومركزية اتخاذ القرارات وتعتمد وسائل تقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل المختلفة، وعلى الصعيد الاقتصادي توصف بأنها تستخدم الورق في إنجاز المعاملات الإدارية وهو أمر مكلف جدا، و يسود و ينتشر هذا الأمر في جميع بلدان العالم الثالث وقارة إفريقيا بالخصوص وفي الجزائر أيضا، ولهذه الأسباب وغيرها تسارع الدول السالفة الذكر الخطى وتضاعف جهودها للتولوج والاستفادة من مشروع عصنة الإدارة أو ما يعرف بالإدارة الالكترونية.
- البديل: الإدارة الالكترونية! إذ لا يخفى أن موضوع التحول إلى تطبيق الإدارة الالكترونية يحظى بأهمية متزايدة على الأقل خلال العقدين الاخيرين، ذلك أن بلدان العالم الثالث ومن بينها الجزائر التي عانت ولا زالت تعاني من تأرجح الآمال مع كل خطاب سياسي ومشروع اجتماعياقتصادي يهدف إلى معالجة أسباب التأخر والمضي قدما بخطى ثابتة نحو الإقلاع الاقتصادي والاجتماعي بسبب أن البنى الاجتماعية والاقتصادية والسياسية ناهيك عن التنظيمية والإدارية لا زالت تعاني من التشتت وضعف الأداء وعدم الفعالية

الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين أداء الخدمات العمومية في الإدارة المحلية في الجزائر.
بلقاسمي حميدة، بشاينية سعد

وحتى معاداة الجديد، فالكثير من المشاريع الوطنية الإصلاحية استعصت عليها الثقافة الاجتماعية و العادات والتقاليد في العمل والتنظيم السائدة في المجتمع والتي تعادي كل جديد، عملا بالمثل القائل: " في القديم روح الشعوب". فلقد واجهت الجزائر غداة الاستقلال أكثر المعضلات تعقيدا: التركيبة الاستعمارية الطويلة والثقيلة: فقر وتخلّف وجهل وغياب الإدارة الوطنية، فضلا عن ضعف بنى الدولة على شتى الصعد. فطرح تساؤل جوهري ومصيري يتكون من متغيرين متباعين، هما كالآتي:

طرحنا مسألة: من أين وكيف نبدأ بناء الدولة الجديدة والفتية ثم الانطلاق نحو التنمية هل نبدأ:

أ- بمشروع تنمية الإدارة، غير الموجودة أصلا نتيجة الاستعمار الطويل، والتي سوف تتولى هي بنفسها بناء الدولة الجزائرية المستقلة.

ب- أم الانطلاق في التنمية الوطنية وبناء الدولة بالاعتماد على الإدارة التي ورثتها الجزائر بعد رحيل الاستعمار الفرنسي بكل سلبياتها والاختلالات التي تعرفها، على أمل اندماجها في تحمل مسؤولية التنمية الوطنية؟⁵

وقبل الذهاب بعيد بين ثنايا هذا العمل، نشير إلى أنه لم تتغير كثيرا أسباب وأدوات مسار التطور التاريخي السياسي والاجتماعي للأمم والمجتمعات في بلدان العالم الثالث قاطبة، فلا زالت كماشة الجهاز الإداري البيروقراطي (المعنا السلبى للمفهوم) تشد المجتمع والدولة وتفرض عليهما سرعة التغير وكمية التطور التي تحددها لهما بنفسها. ولم تفارق بلدان العالم الثالث مبدأ القناعة الذي يؤكد أن عامل الإدارة وتسيير شؤون المجتمع والدولة من أهم عوامل التغير الاجتماعي وما المفاهيم المتداولة حين مناقشة سير المجتمعات مثل: التغير والتقدم والتطور والنمو، إلا أدوات لقياس مستوى وديناميكية وحياة المجتمعات. وفي هذا الصدد، كثيرا ما

ركز علماء علم الاجتماع على مؤشر التنظيم، تنظيم جميع مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والتربوية والثقافية.

لقد كان لاكتشاف عنصر التنظيم وتغلغله في جميع مناحي الحياة الاجتماعية أثرا واسعا ومفصليا في حياة المجتمعات الإنسانية وفي هذا تسابقت وتفاوتت المجتمعات بالأمس واليوم. إذ سيطر الفكر التنظيمي على مجالات الحياة حتى غدا التنظيم مفتاح التقدم. ومن البديهي أن نخرج في هذا المقام بين ثنايا هذا التحليل للحديث عن المجال الذي يمثل بؤرة اهتمامنا في هذا المقال وهو التنظيم الإداري والإدارة.

لهذا السبب عد تاريخ الإدارة في المقام الأول، تاريخ السلطات والمسؤولين الحكوميين الذين يعدون قرارات السلطة السياسية وينفذونها، ثم تطور ليغدو تاريخ المؤسسات والهياكل والأجهزة البيروقراطية وتنظيم الخدمات (...). وهو اليوم تاريخ الوقائع والآليات القائمة والمؤسسات وسلوك الأشخاص الذين قادوا هذه المؤسسات على اختلاف أنشطتها وأحجامها. حتى اكتست الإدارة في العصر الحديث أهمية بالغة وهيتعكس في إطارها وملامحها نوع الحضارة ومستواها ومدى التقدم وطبيعته في ذلك القطر بكثير من الدقة والأمانة. ولقد أصبحت الإدارة بمفهومها الموضح أعلاه- في طبيعة العوامل التي تحرك مسيرة المجتمع والدولة، وبالتالي تسهم في تقرير مصيره تخلفا إلى الوراء أو اندفاعا إلى الأمام". وخلاصة القول إن الإدارة في حالة بلدان العالم الثالث لا زالت تشكل منتج عسير للغاية، وتدرك الدولة عندنا كم هو الأمر معقد في مسعاها للتحويل إلى الإدارة الحديثة: الإدارة الالكترونية؟ وفي هذا الصدد ثمة العديد من الأسئلة تتطلب الإجابة عنها مثل:

ما هي الإدارة الالكترونية؟ ما طبيعتها وما فائدها؟ ما الإطار الاجتماعي الذي يجب تهيئته لإنباتها في المجتمع الجزائري؟ وما هي المكاسب التي سوف تجنيها

الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين أداء الخدمات العمومية في الإدارة المحلية في الجزائر.
بلقاسمي حميدة، بشاينية سعد

الجماعات المحلية والمواطن من هذا المشروع الكبير؟ كثيرة هي الأسئلة التي
تثيرها تطبيقات هذا المشروع؟
ثانيا- ما هي الإدارة الالكترونية؟
1-تعريف الإدارة الالكترونية:

تعددت التعاريف لتحديد ماهية الإدارة الالكترونية والشائع أنها مدخل من
مداخل الإدارة الحديثة تعمل على استيعاب واستخدام تقنيات المعلومات
 والاتصالات في أداء الوظائف والعمليات الأساسية للإدارة والأنشطة
الالكترونية، وكما سبق أن قلنا أن الإدارة ليست بمعزل عن التطورات
الحاصلة في محيطها الاجتماعي والاقتصادي والتكنولوجي فهي تتأثر به وتؤثر
فيه، وتعرف كذلك بأنها "قضاء وظائف ومهام المصالح الحكومية سواء فيما
يتعلق بخدمة الجمهور، أو فيما يخص علاقاتها مع بعضها البعض بطريقة
الالكترونية، وذلك عن طريق تسخير تقنية المعلومات ووسائل الاتصالات
الحديثة في أداء هذه المهام"⁶، وهي أيضا "تبادل غير ورقي لبيانات العمليات
وذلك باستخدام التبادل الالكتروني للبيانات ⁷ Data Electronique
(EDI) Interchange، من خلال استغلال نظم المعلومات للتحويل تدريجيا إلى
إدارة لا ورقية بالكامل.

كما عرفتها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCDE) بأنها تعني "
استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخصوصا الانترنت كأداة تسمح
بخلق إدارة أفضل"⁸.

ويمكن حصر مختلف تعريفات الإدارة الالكترونية ضمن ثلاثة
مجموعات رئيسية⁹:

-الأولى: تعرف الإدارة الالكترونية بأنها تقديم خدمات على الخط (en ligne)
من خلال الانترنت وغيرها من الأنشطة المرتبطة بالإنترنت كالاستشارة
الالكترونية (consultation électronique).

-الثانية: تعرف الإدارة الالكترونية بأنها استيعاب الإدارة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال. بحيث تعطى الأولوية إلى تقديم الخدمات والمعالجة، والتعريف الواسع يشمل جميع جوانب نشاط الإدارة.

-الثالثة: تعرف الإدارة الالكترونية بأنها القدرة على تحويل الإدارة العامة من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهي تستخدم لوصف شكل جديد من أشكال الإدارة محورها تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإيجاد الجوانب المرتبطة عادة باستخدام الانترنت.

هل هي إدارة إلكترونية أم حكومة إلكترونية؟

في الواقع، إن الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية مفهومان يتداخلان ويتشابهان في الكثير من النقاط المتعلقة بالأهداف والوسائل، غير أنه في إطار التدقيق في مصطلح "الإدارة الالكترونية" يرى البعض أن تعبير الإدارة الالكترونية هو المصطلح الأقرب لتحقيق التوافق بين عناصر التعريف، على أساس أن المراد ليس ممارسة السلطة بطريقة الكترونية، وإنما المقصود إدارة الأمور بطريقة الكترونية سواء على المستوى الحكومي أو المحلي¹⁰، فبعد التدقيق في المصطلح، نجد أنه مشتق من الكلمة الانجليزية (e-government) لكن خلال نقل المصطلح إلى العربية لم يتم مراعاة المعنى، فترجم هذا المصطلح بشكل جامد، لذا فإن استخدام مصطلح الإدارة الالكترونية بدلاً من مصطلح الحكومة الالكترونية خاصة في المنطقة العربية والإقليمية يعود لعدة أسباب أهمها أن مصطلح الحكومة الالكترونية مرتبط في الأذهان بالعمل السياسي في حين أن عمل الحكومة يشمل العمل الإداري أيضاً، كما أن تعبير الحكومة هو تعبير محدود بحد ذاته، حيث العلاقة لا تكون مع جميع الناس وإنما مع مؤسسات وهيئات محددة ومعلومة، على عكس الإدارة الذي

الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين أداء الخدمات العمومية في الإدارة المحلية في الجزائر.
بلقاسمي حميدة، بشاينية سعد

يعبر عن إطار مفتوح وواسع يطال جميع المستويات في الدولة ويشمل جميع الناس في علاقاته¹¹.

في حين يرى البعض أن العلاقة بين المفهومين هي علاقة الجزء بالكل، فالإدارة الالكترونية هي الجزء وتعني "تحويل جميع العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة الكترونية باستخدام التطورات التقنية الحديثة"، أما الحكومة الالكترونية فهي تمثل الكل، وهذا يعني أن الإدارة الالكترونية هي مرحلة سابقة من الحكومة الالكترونية¹².

2- مهام الإدارة الالكترونية:

يمكن أن نبرز عدة مهام للإدارة الالكترونية¹³، التي يمكن للإدارة المحلية الاستفادة منها، أهمها:

-تفيد الإدارة الالكترونية في ديمومة تعبئة النشاط التنظيمي في الإدارة المحلية، وذلك من خلال استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات العمومية، إذ يمكن لموظف واحد إنجاز المعاملة وتقديم الخدمة لطلالها من خلال الرجوع إلى قاعدة البيانات، كما أن الإدارة الالكترونية يمكنها تجاوز نطاق الزمكان من خلال توفير الخدمات الالكترونية على مدار 24 ساعة وإمكانية الوصول إليها من أي مكان متى كان طالب الخدمة متصلا بشبكة الانترنت، ولا شك أن إنجاز المعاملات الكترونيا قد لا يستغرق من المستفيد غير دقائق معدودة، مما يوفر عليه الوقت والجهد في التنقل إلى مقر الإدارة، وربما انتظار الدور مع غيره من المراجعين، وانتظار الموظف للتأكد من توفر الشروط والوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة وإنجاز المعاملة، كما يتيح من جهة أخرى للإدارة تخفيف الضغط على المكاتب الناتج عن كثرة المراجعة وتوفير وقت الموظفين وطاقاتهم لأداء مهام أخرى.

-تحقيق الكفاية في إنجاز المهام، إذ تعد الإدارة الإلكترونية آلية لرفع أداء وكفاءة الإدارة المحلية، فهي إدارة بلا ورق لاعتمادها وسائل الكترونية لحفظ وتخزين المعطيات (نسخ رقمية)، كما يتيح استغلال قواعد البيانات القيام بالمهام الإدارية المسندة إليها بسرعة وفعالية، والانتقال من الخدمات ذات العمليات البيروقراطية البطيئة إلى خدمات مبسطة وسريعة، يمكن الوصول إليها بسهولة عبر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتوفير خدمات أكثر كفاءة وأقل تكلفة.

-سهولة التكيف مع التغيرات التكنولوجية ذلك أن مساهمة التطور التكنولوجي واقتناء المستحدث من الأجهزة والبرامج المطورة من الأمور ذات الأهمية البالغة لمواصلة السير بنجاح في ركب الإدارة الإلكترونية، وهو ما سينعكس مباشرة بالرفق بالعمل الإداري والتنظيمي للوحدات المحلية، خاصة مع توفر العنصر البشري المؤهل والقادر على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة، عبر برامج تدريبية يستطيع الموظف من خلالها تطوير المهارات المطلوبة وإكسابه الثقافة الإلكترونية للتعامل مع نسق عمل الإدارة الإلكترونية، وضمان التحسين المستمر لأدائه.

-الرجوع إلى أساليب التنظيم المبتكرة أثناء إنجاز المهام، إذ تعتبر الإدارة الإلكترونية نموذج أو نمط إداري جديد، لقد ساهم استخدام التقنيات الحديثة في تغيير لاف في مضامين ووظائف العملية الإدارية الكلاسيكية، من حيث تخطيط وتنظيم وتوجيه الرقابة على الموارد من أجل تحقيق الأهداف.

- تعبئة السكان المحليين في إطار الالتزام بفلسفة وقيم الإدارة المحلية. إن الإدارة الإلكترونية من شأنها أن ترفع من سقف التوقعات فيما يتعلق بالتشاور ومشاركة المستفيدين¹⁴، فالديمقراطية الإلكترونية هي المشاركة العامة والجانب السياسي للثورة التكنولوجية (الرقمية)، وهي تشير إلى

الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين أداء الخدمات العمومية في الإدارة المحلية في الجزائر .
بلقاسمي حميدة، بشاينية سعد

الأنشطة التي تزيد من مشاركة المواطنين بما في ذلك الاجتماعات الافتراضية، الحملات الالكترونية، وسياسة التغذية الراجعة، ومنتديات استطلاعات الرأي والوصول إلى جداول أعمال الاجتماعات ومحاضرها¹⁵، كما توفر الإدارة الالكترونية وسيلة مباشرة إلى جانب الصحف والإذاعة والتلفزيون للترويج للأعمال والبرامج والمشاريع المحلية، ونشر المعلومات لتوسيع التفاعل وتبادل المعلومات من أجل خلق التعاون والانسجام مع قطاعات واسعة ومتنوعة من المجتمع.

- مواكبة الإدارة المحلية للتحويلات الاقتصادية والاجتماعية التي تجري في الوطن كله بالنظر إلى شساعة الجزائر، ذلك أن الإدارة الالكترونية تعتبر إحدى مفاهيم الثورة الرقمية التي تقود المجتمع إلى عصر المعرفة، بما توفره من مضامين معلوماتية هائلة ومتنوعة عن الأفراد والمتعاملين على المستويين المحلي والوطني تعكس صفات، وخصائص، وحاجات وتطلعات فئات مختلفة من المجتمع، حيث يمكننا الاعتماد على هذه المعلومات كمورد جوهري في تطوير الإدارة المحلية لمواجهة التحديات (الحالية والمستقبلية) في محيطها، من خلال تكوين قاعدة معلوماتية واستخدامها كأداة تساعد المسؤولين في تحديد الأولويات في مجال التنمية، وتخصيص الموارد بشكل أمثل. وكذا تحسين متابعة ورقابة الآليات التي تسمح بتلبية متطلبات وحاجات المواطنين.

إن تطبيقات الإدارة الالكترونية في الإدارة المحلية سوف تكون تعبيرا واستجابة لحاجات المواطنين وتطلعاتهم المتنامية نحو استخدام التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات وتسهيل الحصول عليها من جهة، واستغلالها من جهة أخرى في توصيل حاجاتهم ومشكلاتهم والتعبير عن آرائهم حول جودة الخدمات المقدمة والمساهمة النشطة في تطويرها وتحسينها وتحقيق التنمية القائمة على مقاربة تشاركية.

3-مزايا التحول إلى الإدارة الالكترونية:

إن مزايا تطبيق الإدارة الالكترونية لا تحصى ولا تعد، ويمكن لنا من خلال تجربتنا في ميدان العمل الإداري بالإدارة المحلية، أن نقدم بعض المزايا التي يمكن الاستفادة منها:

-يتيح تطبيق الإدارة الالكترونية إمكانيات غير محدودة لتحسين الخدماتالعمومية التي تقدمها الإدارة المحلية خاصة من حيث تقليص الوقت والجهدللحصول على الخدمات من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليص عدد الوثائق الإدارية المطلوبة.

- تحسينكفاءة وفعالية أداءالوحدات المحلية.

-تحقيق سرعة تبادل المعلومات بين الإدارة المحلية ومختلف الجهات والمصالح، بما يؤدي إلى ربح الوقت لصالح تسريع إطلاق المشاريع التنموية وتجاوز العراقيل البيروقراطية وتحقيق الأهداف الاقتصادية من خلال الاستغلال الأمثل للبرامج.

- تدعم مرونة الإدارة الالكترونية استحداث وابتكار أساليب عمل جديدة وملائمة قائمة على استغلال قواعد البيانات والبرامج المعلوماتية في أداء المهام الادارية.

- تساعد الإدارة الالكترونية في تحقيق أهداف محددة، مثال: تسمح تطبيقية المدارس الابتدائية -على مستوى مديرية الإدارة المحلية-بمتابعة عمليات الإطعام، والتدفئة والنقل المدرسي إلى تحسين استغلال الاعتمادات المالية وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للمتمدرسين.

-توفير كم هائل من البيانات والمعلومات المتنوعة التي يمكن استغلالها في تحسين عملية اتخاذ القرارعلى المستوى المحلي.

-يمكن للإدارة الإلكترونية أن تكون أداة هامة لإصلاح الإدارة المحلية وتوسيع تطبيق اللامركزية الإدارية.

الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين أداء الخدمات العمومية في الإدارة المحلية في الجزائر.
بلقاسمي حميدة، بشاينية سعد

-تدعم الإدارة الالكترونية زيادة مشاركة المواطنين في عملية صناعة القرار على المستوى المحلي، كما تعد نواة لتطبيق الديمقراطية الالكترونية.
-يمكن أن تساعد الإدارة الالكترونية في استرجاع الثقة بين الإدارة المحلية والمواطن.

إن بناء الثقة بين الإدارة المحلية والمواطن يعد أمرا أساسيا للحكم الرشيد. ويمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تسهم في ذلك عن طريق تيسير مشاركة المواطنين في العملية السياسية، وتشجيعهم على التفكير بشكل بناء في قضايا الصالح العام على المستوى المحلي، والعمل على إنشاء إدارة يسهل الوصول إليها عن طريق استخدام الحلول الالكترونية لتمكين المواطنين من الاطلاع على المعلومات بما يكفل العدالة والمساواة للجميع وإلغاء الوساطة والمحسوبية وجعل الإدارة أكثر مساءلة أمام مواطنيها والمساعدة على الحد من حجم الفساد.

ثالثا-متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية:

إن مشروع التحول نحو تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى الإدارة المحلية يقتضي منها مراعاة مجموعة من المتطلبات الأساسية لضمان نجاحه، والمتمثلة في الآتي:

1-توفر البنية التحتية المؤهلة: إذ لا يمكن لأي دولة تطبيق الإدارة الالكترونية دون أن تتوفر على البنية التحتية التي تؤهلها لإطلاق مشروع التحول إلى الإدارة الالكترونية، من ذلك شبكة حديثة وفعالة للاتصالات وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية، التي توفر إمكانيات محفزة لنقل وتبادل المعلومات بين الإدارة المحلية نفسها بمختلف هياكلها ومستوياتها من جهة ومع المواطنين والمتعاملين من جهة أخرى.

2-توفر الإرادة السياسية القوية: والتي تترجم رغبة السلطات العليا في البلاد بالتحول إلى تطبيق الإدارة الالكترونية، إذ يتطلب إطلاق المشروع تحديد مسؤول أو إنشاء هيئة أو تشكيل لجنة تتولى الإشراف على العملية¹⁶؛ وتقييم مراحل ومستويات التنفيذ التي وصلت إليها، وكذا تشخيص المشكلات والعقبات واقتراح الحلول المناسبة لتجاوزها، وفي مختلف مراحل التطبيق، ولكن أيضا ضخ المبالغ اللازمة من أجل اقتناء الوسائل والأجهزة الالكترونية الحديثة وذات المواصفات الفنية العالية، وكذا مواكبة كل تطور في مجال التكنولوجيا الحديثة و"الإدارة الالكترونية" على مستوى العالم.

3- توفر الشروط التقنية والفنية اللازمة للاستفادة من الخدمات الالكترونية: من وسائل إلكترونية حديثة ومزودي خدمات الانترنت ومشغلي الهاتف، فتفعيل استخدام الإدارة الالكترونية يحتاج كشرط أساسي تعميم استخدام الأفراد لأجهزة الكمبيوتر الشخصية و الهواتف المحمولة، ويتعين على السلطات في هذا الشأن إطلاق خطط تحفيزية من أجل تشجيع المواطنين على اقتناء واستخدام الأجهزة الالكترونية، كما أن مراعاة شركات الاتصالات ومشغلي الهاتف تطبيق أسعار معقولة قدر الإمكان لخدمة الاشتراك بالشبكات تتيح لفئات واسعة من الناس التفاعل الايجابي مع الإدارة الالكترونية.

4-توفير الإطار القانوني الملزم لعملها: إذ يتوجب إدخال التعديلات المطلوبة على التشريعات والنصوص القانونية بما يضمن تنظيم وتسهيل عمل الإدارة الالكترونية وإضفاء المشروعية والمصادقية اللازمة على عملياتها وإجراءاتها وكافة النتائج القانونية المترتبة عنها.

5-تأهيل الأفراد: ويشمل تأهيل وتدريب الموظفين على الاستعمال السليم والفعال لأجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات

الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين أداء الخدمات العمومية في الإدارة المحلية في الجزائر .
بلقاسمي حميدة، بشاينية سعد

لتحقيق مستوى عال من أداء الخدمات وضمان الاستخدام الأمثل للأجهزة، والعمل على نشر ثقافة استخدام " الخدمات الالكترونية" لدى المواطنين أيضا.

6-توفير الأمن الالكتروني: إن توفير الحماية على نظم المعلومات الالكترونية من شأنه معالجة مخاوف المستخدمين تجاه الخدمات الالكترونية وبناء ثقة المواطنين، حيث أن استخدام الحلول الأمنية بما فيها التوقيعات الرقمية والتشفير، وأسماء المستخدمين، وكلمات وأرقام تعريف الأفراد وغيرها، وبثها وتخزينها الكترونيا، يمكن أن يساعد في تحقيق هدف الأمن باعتباره شرطا لتطبيق الإدارة الالكترونية¹⁷.

7-التعريف بالإدارة الالكترونية والترويج للخدمات الالكترونية: قصد ضمان الاستخدام الواسع من المواطنين وذلك من خلال تنفيذ حملات إعلامية عبر تجنيد جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة وتلفزيون وصحف...الخ، والحرص على الجانب الدعائي من خلال إبراز المزايا المتعددة من تطبيقها، كما يجب مراعاة تصميم الخدمات بما يتناسب مع ثقافة عامة الناس مما يتيح جعل استخدام الإدارة الالكترونية سهلا ومبسطا.

رابعا-واقع استخدام الإدارة الالكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر.
عرفت الإدارة المحلية استحداث وتجسيد عدة مشاريع في إطار عصرنة وتحديث خدماتها، معتمدة في ذلك على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة واستغلال نظم المعلومات والاتصالات في مجال حفظ ومعالجة وتبادل البيانات، وذلك بهدف تحسين أداء الخدمة العمومية وتمكين المستفيدين من تلقي خدمة ذات جودة تستجيب لطموحاتهم ورغباتهم، ومن أهمها:

1-إستحداث الرقم التعريفي الوطني الوحيد لكل الأشخاص الطبيعيين من جنسية جزائرية:وكذا لكل الرعايا الأجانب المولودين بالجزائر والمقيمين

فيها بصفة دائمة، يشتمل على كل الوثائق الرسمية للهوية والتنقل والسفر للمواطنين الجزائريين¹⁸.

2- استحداث السجل الآلي للحالة المدنية (Registre National de L'Etat Civil Automatisé)

تم إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية (سجل رقمي) لدى وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية بموجب القانون 08/14، عبر عملية رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية (الميلاد، الزواج، الوفاة) على المستوى الوطني من خلال حجز البيانات والمسح الضوئي للسجلات من طرف البلديات مكان الميلاد، وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به، حيث تم تكوين قاعدة معطيات وطنية شاملة (1541 بلدية) شكلت نقطة الانطلاق في التطبيق الفعلي للإدارة الالكترونية، وقد مكنت استغلال السجل الآلي المواطنين من استخراج وثائق الحالة المدنية (ميلاد، زواج، وفاة) الخاصة بهم بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون الحاجة إلى التنقل إلى بلدياتهم الأصلية، وكذا تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص (12خ) مباشرة عبر خدمة الانترنت والحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

كما مكن استحداث السجل الآلي طالبي الخدمات، من الاستفادة من عدة إجراءات تخفيفية، لعل أهمها¹⁹:

- إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

- تقليص عدد الوثائق الإدارية الصادرة عن مصالح الحالة المدنية من 29 إلى 14 وثيقة.

- إلغاء شرط المصادقة على نسخ الوثائق الأصلية المسلمة من طرف الإدارات العمومية.

الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين أداء الخدمات العمومية في الإدارة المحلية في الجزائر.
بلقاسمي حميدة، بشاينية سعد

-تمديد أجل التصريح بالولادات والوفيات بالنسبة للمواطنين القاطنين بالجنوب إلى 20 يوما بدل يوم واحد كما كان معمول به من قبل.
- تسهيل إجراءات تصحيح الأخطاء الموجودة بوثائق الحالة المدنية.
-تمديد مدة صلاحية عدة وثائق:على غرار جواز السفر البيومتري(من 05 إلى 10 سنوات)، عقد الميلادإلى عشر سنوات بعد أن كان سنة واحدة سابقا، إضافة إلى إلغاء تحديد أجل صلاحية شهادة الوفاة بعدما كان سنة واحدة من قبل أصبح غير محدد الأجل.

- توسيع التفويض بإمضاء وثائق الحالة المدنية وتصديق الوثائق الإدارية.
- استحداث خدمة الشباك الوحيد(Guichet unique) على مستوى البلديات، وتكمن أهمية هذا الإجراء أنه من خلال جهاز كمبيوتر واحد، مزود ببرنامج خاص بتسليم الوثائق، وموضوع على مستوى شبك الحالة المدنية، يمكن للمواطن الحصول -من نفس الموظف -على مجموع وثائق الحالة المدنية دون أن يضطر للانتقال من شباك إلى آخر.

3-البطاقة المعلوماتية الخاصة بترقيم المركبات:

وتحتوي على مجموع المواصفات التقنية للمركبات التي تتواجد ملفاتها على مستوى الولايات والمقاطعات الإدارية والدوائر وكذا المعلومات الخاصة بمالكها،والذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترخيم لمركباتهم بصفة آنية دون الحاجة إلى تنقلهم إلى ولاية التسجيل وكذا القضاء علىمشكلة تأخر الرد على طلبات تأكيد ترقيم المركبات المحولة مابين الولايات.

4-استحداث الوثائق البيومترية الالكترونية:

تم اعتماد استخراج الوثائق البيومترية لأهميتها في خلق حركية جديدة في الحياة اليومية للمواطن،وقد شملت العملية الوثائق التالية:
أ-جواز السفر البيومتري الالكتروني:

ويعد وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا، يحتوي بصفة خاصة على صورة رقمية وشريحة إلكترونية مطابقة للمعايير المعتمدة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني، وبحلول سنة 2015 تم تحويل كل جوازات السفر العادية إلى جوازات إلكترونية وبيومترية.

-استحداث خدمة جواز السفر البيومتري "الخدمة المتميزة" (Service Premium) بداية سنة 2017، لاستصدار جواز السفر البيومتري وفقا للإجراء السريع وهذا في أجل أقصاه 05 أيام.

ب- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية:

تم استحداثها بموجب المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 18 افريل سنة 2017، وهي وثيقة فردية تثبت هوية صاحبها وتسلم لكل مواطن جزائري بدون شرط السن، وتحدد مدة صلاحيتها بـ 10 سنوات ابتداء من تاريخ إعدادها بالنسبة للأشخاص البالغين 19 سنة فأكثر و 05 سنوات بالنسبة للقصر، وتسلم مرفقة برمز سري-في ظرف مغلق-يوضع تحت مسؤولية صاحبها أو وليه الشرعي، ويستعمل هذا الرمز السري من أجل الولوج إلى الخدمات الإلكترونية.

ج- بطاقة السياقة البيومترية الإلكترونية:

جاء قرار إصدار بطاقة السياقة البيومترية في الجزائر في إطار تحديث وتطوير الخدمات الإدارية وتعزيز السلامة المرورية والأمن، وقد تمت المرحلة الأخيرة لتعميم إصدار رخص السياقة البيومترية بتاريخ 05 جويلية 2024 عبر كامل بلديات الوطن.

5- تطوير نظام لخدمة العلاقة بين الإدارة المحلية والمواطن:

في إطار تقريب الإدارة من المواطن، تم تطوير أنظمة لخدمة علاقات المواطنين، من خلال تسهيل عملية الوصول إلى الإدارة وكسر الطابع الإجرائي الذي لطالما ميز علاقتها بالمواطن، بطريقة تؤدي إلى الوصول عن بعد وبصفة

الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين أداء الخدمات العمومية في الإدارة المحلية في الجزائر.
بلقاسمي حميدة، بشاينية سعد

مجانية إلى المعلومات الإدارية، وتقديم انشغالاتهم وشكاويهم والتكفل بمعالجتها، وذلك عبر فتح قنوات تواصل متعددة وإنشاء منصات خدمتية على الانترنت لهذا الغرض، من ذلك:

أ- إنشاء مركز النداء (Centre d'appels "1100"):

وضعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية تحت الخدمة مركز نداء (بتاريخ 04 جانفي 2015) للرد على انشغالات المواطنين، وتزويدهم بالمعلومات الخاصة بتكوين الملفات الإدارية التي يحتاجونها، وذلك بهدف القضاء على البيروقراطية وتسهيل وصول المعلومة للمواطن عبر مختلف أنحاء الوطن، حيث يمكن الاتصال مجانا بهذا المركز عن طريق تشكيل رقم الهاتف الأخضر (1100)، من الساعة الثامنة (08:00) صباحا إلى غاية الساعة (19:00) مساء بالنسبة للشكاوى، في حين يتم الرد على مكالمات الحصول على المعلومات ووثائق تكوين الملفات بطريقة آلية 24 ساعة/24 ساعة.

ب- خدمة الشباك عن بعد:

قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية بإطلاق خدمة "الشباك عن بعد" (جوان 2021) التي تتيح للمواطن إيداع مختلف الملفات ذات الصلة بصلاحيات الإدارة المركزية والولاية والبلدية، عبر أرضية رقمية وضعت لهذا الشأن على الموقع الالكتروني للوزارة (www.interieur.gov.dz)، ويتعلق الأمر في مرحلة أولى بخمسين (50) ملفا يمس مختلف جوانب الحياة الاجتماعية والاقتصادية للمواطنين. هذا ويتيح موقع وزارة الداخلية، عدة خدمات عبر الانترنت، منها:

- طلب عن بعد وثائق الحالة المدنية (ميلاد، زواج، وفاة). بما فيها شهادة الميلاد الخاصة.

- تمكن من طلب جواز السفر وأخذ موعد، ومتابعة طالبي جواز السفر البيوميتري لمراحل معالجة ملفاتهم، وتجديد جواز السفر.
- خدمة طلب بطاقة التعريف الوطنية البيوميتريّة (للمواطنين الحائزين على جواز سفر بيوميتري) دون التنقل إلى المصالح البيوميتريّة ومتابعة طلب بطاقة التعريف الوطنية البيوميتريّة.
- متابعة طلب رخصة السياقة البيوميتريّة وذلك من خلال إدخال رقم تسجيل الطلب، ولاية الإيداع، تاريخ الإيداع ثم تأكيد الطلب.
- خدمة إجراءات: وهي دليل شامل للوثائق والإجراءات الإدارية الخاصة بمصالح وزارة الداخلية، ما يتيح للمواطنين الحصول على المعلومات اللازمة قبل تقربهم الإدارة المعنية.

ج-البوابة الالكترونية الرسمية لعرائض المواطنين(نشكي):

تم إطلاق البوابة الالكترونية الرسمية لعرائض المواطنين(نشكي) سنة 2021، وهي فضاء رقمي موضوع تحت تصرف المواطنين والمتعاملين يمكنهم من توثيق عرائضهم وشكاوهم لدى مختلف مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، إذ يكفي الدخول إلى الموقع الالكتروني الرسمي لوزارة الداخلية، ثم الدخول إلى البوابة الالكترونية لعرائض المواطنين (nechki.interieur.gov.dz) وملئ الاستمارة بالمعلومات المطلوبة وإرسالها.

خامسا-تقييم تبني الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية في الإدارة المحلية في الجزائر:

لاشك أن هذا التحول باتجاه تطبيق الإدارة الالكترونية يمكن ان يشكل نقلة فارقة في مستوى كفاءة وفعالية أداء الإدارة المحلية في الجزائر وبلوغ خدمات عمومية ذات جودة، تتجلى في اختصار الوقت والجهد والكلفة من خلال إمكانية الحصول على الخدمات بصفة آنية، تبسيط الإجراءات الإدارية، وتقليص

الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين أداء الخدمات العمومية في الإدارة المحلية في الجزائر.
بلقاسمي حميدة، بشاينية سعد

عدد الوثائق الإدارية المطلوبة للحصول على الخدمات وتقريب الإدارة من المواطن بهدف توفير الخدمات على مدار 7 أيام/24 ساعة، إضافة إلى الدقة في انجاز المعاملات وتقليل الأخطاء، فضلا عن تحسين أساليب ونظم العمل وذلك باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة ونظم المعلومات والاتصال في مجال حفظ ومعالجة وتبادل البيانات، من خلال استغلال قواعد البيانات كالسجل الآلي للحالة المدنية والبطاقات الرقمية المختلفة على غرار البطاقة المعلوماتية الخاصة ببطاقات ترقيم المركبات، والبطاقة الرقمية للمستفيدين من منحة التضامن... الخ، بما يؤدي الى تسريع حصول المواطنين على الخدمات، كما سينعكس من جهة أخرى على تقليص وقت وجهد الموظفين لإنجاز المهام المطلوبة والتقليل من استعمال الورق.

كما يحقق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مستوى عال من الشفافية يتيح للمستخدمين الوصول إلى المعلومات بسهولة ويسر، والاطلاع عليها يتم نشره عبر المواقع الالكترونية والصفحات الرسمية للإدارة المحلية، وكذا استغلال النظم المعلوماتية في التكفل الأمثل بشكاوى المواطنين على غرار (تطبيقية نشكي) التي تفسح مجالا واسعا للتعبير عن انشغالهم دون الحاجة الى استقبالهم من قبل المسؤولين المحليين، فضلا عن تفعيل المقاربة التشاركية في تحديد الاحتياجات والأولويات التنموية الحقيقية للمجتمع المحليما سيسمح باسترجاع تدريجي للثقة بين الإدارة المحلية والمواطن،

غير أن تطبيق الإدارة الالكترونية يواجه جملة من الصعوبات سواء تلك المتصلة بالجانب التنظيمي وكذا القانوني بسبب عدم مواكبتها للتغيرات الحاصلة، أو التحديات المالية بتوفير الاعتمادات اللازمة، وكذا التقنية منها التي تفرض على الإدارة المحلية مواكبة مستمرة للتطور التكنولوجي الحاصل للاستفادة من مميزاته وإمكانياته في تحسين كفاءة وفعالية أدائها، بالإضافة

الى التحديات البشرية المتصلة بتأهيل العنصر البشري القادر على الاستغلال الأمثل للتكنولوجيات المستخدمة في تحسين أداء الخدمات العمومية، وهو ما يقتضي بالضرورة متابعة مستمرة لعملية التحول إلى تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة المحلية واتخاذ الإجراءات والتدابير اللازمة لمعالجة كل النقائص المسجلة على مختلف المستويات والتي من شأنها أن تحول دون تحقيق الانتقال المطلوب.

سادسا-الخاتمة:

بعد التحليل المستفيض لمجالات عديدة من مقالنا فإنه من واجبنا أن نؤكد أنه كم كانت التجربة الجزائرية في الحكم المحلي فريدة في بلدان العالم الثالث قاطبة، فلقد انبثقت مباشرة من فلسفة حرب التحرير المضفرة، إذ أن هذه الثورة كانت شعبية في طابعها وأساليبها وأهدافها ولم تكن باسم زعيم أو أمير أو جهة من الوطن العظيم ولأنها كذلك، فقد استطاعت وعقب الاستقلال الوطني ورغم الظروف الاقتصادية والاجتماعية الموروثة عن الاستعمار أن تقود نهضة تنموية فريدة في طابعها في بلدان العالم الثالث ولم يكن الطريق إلى ذلك سهلا بل كان شاقا ومحسبا، قبل أن نبلغ بداية الألفية الثالثة ولا ننكر كما يبين ذلك العديد من الأساتذة في علم الاجتماع و العلوم القانونية و العلوم الاقتصادية و العلوم السياسية في كتاباتهم: أن الجزائر بلغت ما هي عليه اليوم بتضافر العديد من الأسباب وأهمها التحدي و التغلب على الثلاثي الخطير الفقر والمرض والجهل، كما لا بد أن نعترف أيضا بأن الإدارة الجزائرية قد نجحت في الخمسين سنة الماضية في المضي قدما بالمجتمع نحو التطور والتقدم في تنظيم المجتمع ومؤازرته عند الأزمات الاجتماعية التي مر بها المجتمع من حين لآخر رغم الإمكانيات البسيطة و التجربة الصغيرة في الإدارة العامة والمحلية.

الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين أداء الخدمات العمومية في الإدارة المحلية في الجزائر.
بلقاسمي حميدة، بشاينية سعد

إن هذه الثورة الإدارية الالكترونية وتطبيقاتها والتي زادت سرعة وتيرتها مع بداية العقد الثالث من القرن الحادي والعشرين نعتبرها نحن معشر أخصائي علم الاجتماع ثورة ثقافية وسياسية وعلمية واقتصادية. فهي ثورة ثقافية في لغتها ومفاهيمها، وهي علمية إذ وفرت لها الدولة الاستفادة القوية والواسعة من الأموال لأجل أن تقتني آخر منجزات علوم تكنولوجيايات الاتصال والإعلام، وهي اقتصادية إذ اختصرت الزمن، زمن استصدار الوثائق الإدارية في مجال من مجالات الحياة، حتى بات بإمكان المواطن في جغرافيا الوطن أن يحصل على أي خدمة إدارية دون عناء وبدون أي تكلفة اقتصادية تذكر وهي سياسية لأنها قضت على المسافات والحدود بين المواطن وحاجاته من الوثائق التي تهون عليه حل مشكلاته الحياتية دون تنقل، فهو في وطنه وإن بعد عن مسقط رأسه.

وقد خلص هذا البحث إلى مجموعة من النتائج، نوجزها في الآتي:

-إن التحول إلى تطبيق الإدارة الالكترونية هي ضرورة فرضتها التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيايات المعلومات والاتصال والامكانيات اللامحدودة التي توفرها، والتي يمكنها أن تدعم بشكل كبير عملية التحديث والإصلاح الإداري، فضلا عن تطلعات المواطنين المتزايدة لاستخدامها في تقديم الخدمات وتسهيل الوصول اليها.

-يرتبط نجاح التحول الى تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة المحلية الى جملة من المتطلبات أو الشروط لعل أهمها توفر الارادة السياسية القوية والداعمة، وكذا البنية التحتية المتطورة، وشبكات الاتصالات الحديثة والفعالة دون اغفال توفير الحماية الكافية لنظم المعلومات الالكترونية المستغلة.

- ساهم تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة المحلية في تحسن لافتي في مستوى الخدمات العمومية المقدمة بتقليص الجهد والوقت والكلفة من

خلال تبسيط الاجراءات الادارية وتقريب الادارة من المواطن في سبيل حصوله على الخدمات.

-أدى استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال الى تغيير في اساليب العمل وطرق انجاز الموظفين للمهام في الادارة المحلية، من خلال استغلال قواعد البيانات والبطاقات الرقمية المختلفة التي تتيح امكانيات كبيرة في مجال حفظ ومعالجة وتبادل المعلومات بشكل يؤدي الى تحسين كفاءة الاداء.

-يدعم تطبيق الادارة الالكترونية تحقيق مستويات عالية من الشفافية وتسهيل الوصول إلى المعلومات، والتكفل الأمثل بشكاوى وانشغالات المواطنين، ما من شأنه أن يساهم في استعادة الثقة بين الادارة المحلية والمواطن وتيسير مشاركته في تسيير الشأن العام المحلي.

-تقتضي عملية التحول الى تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة المحلية متابعة مستمرة لتجاوز الصعوبات والعراقيل التي تواجهها، سواء تلك المرتبطة بالجانب التنظيمي والقانوني، والمالي، والتقني والبشري بهدف الوصول الى ادارة لا ورقية بالكامل.

كما يمكننا في هذا السياق تقديم التوصيات التالية:

-العمل على تبني مشروع التحول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية من قبل كل الفاعلين بالإدارة المحلية(رئيس المجلس الشعبي البلدي والإداريين) وفي مختلف المستويات التنظيمية، لتجنب كل أشكال مقاومة التغيير، ذلك أن الإدارة الإلكترونية تتجاوز بكثير كونها مجرد تغيير تقني أو إداري، بل تعبر عن رؤية في اتجاه تطوير وتحديث الإدارة المحلية ووظائفها الأمر الذي يحتاج تغييرا في السلوكيات والذهنيات تتلاءم مع استعمال تكنولوجيا المعلوماتية المتسمة بالسرعة والمرونة والشفافية.

-تطوير الهيكل التنظيمي للإدارة المحلية، فالإدارة الإلكترونية لا تتلاءم مع الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الإدارة التقليدية.

الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين أداء الخدمات العمومية في الإدارة المحلية في الجزائر.
بلقاسمي حميدة، بشاينية سعد

- العمل على حماية وتأمين البيانات من خلال استعمال البرامج وأنظمة متطورة لحماية المعلومات والبيانات الشخصية للأفراد والهيئات.
- الاهتمام بعملية تكوين العنصر البشري للإدارة المحلية وتشجيع الموظفين على الإبداع والابتكار وتحفيزهم من خلال وضع آليات للمكافأة وتثمين مجهوداتهم لتحسين الخدمات العمومية المقدمة.
- ضرورة مواكبة الجانب القانوني للتغيرات الحاصلة في مجال الخدمات الالكترونية وإدخال التعديلات المطلوبة على التشريعات والنصوص القانونية لتسهيل عمل الإدارة الالكترونية.
- إيجاد آليات لمتابعة وتقييم مستوى الخدمات العمومية المقدمة وقياس النتائج المحققة، من خلال وضع مقاييس علمية محددة يمكن الحكم من خلالها على درجة نجاح العملية من عدمها، وهو ما يؤكد على أهمية ربط أي جهود إصلاحية وتطويرية في الإدارة المحلية بأهداف أدائية محددة ومؤشرات واضحة.
- التطوير المستمر للخدمات الالكترونية ومعالجة النقائص المسجلة بالتطبيقات والبوابات الرقمية المستخدمة.
- نشر ثقافة المعاملات الالكترونية وحث المواطنين على استخدام الخدمات الالكترونية (عن بعد) بدلا من التنقل إلى المقار الإدارية للحصول على الخدمات.

سابعا-الهوامش:

¹-Charité Africaine sur les valeurs et les principes du Service Public et de l'Administration، Adoptée par 16^{me} Session ordinaire de la Conférence de l'Union africaine tenue à Addis-Abeba، en Ethiopie، 31 janvier 2011، p 03 ; <https://www.peaceau.org>

- ² - مولود ديدان، القانون الإداري، دار بلقيس، الجزائر، د س ن، ص 212.
- ³ - فاتن احمد أبو بكر، موضى بنت محمد الرومان، معوقات ومقومات إدارة الجودة الكلية في الأجهزة الحكومية بالملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث، الرياض، 2007، ص 35.
- ⁴ - رشا مصطفى عوض، إدارة كبار موظفي الخدمة المدنية في البلدان العربية، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، الدوحة، فبراير 2012، ص 03.
- ⁵ - ونسجل في هذا الشأن أن العديد من الباحثين الجزائريين تتبعوا من خلال العديد من الأعمال تاريخ ودور الإدارة الوطنية في مرحلة البناء والتنمية الوطنية من أمثال:
- * أ.أحمد محيو: محاضرات في المؤسسات الإدارية. 1986.
- * أ.عمران ميعي: الإدارة العامة والإصلاح الإداري في الجزائر. 2006-2010.
- * أ.علي زغدود: الإدارة المحلية بالجزائر.
- * انظر موسوعة كتب القانون الإداري الجزائري
- * أ.عامر هني: الإدارة العامة الجزائرية. 2012.
- * عبد اللطيف بن اشهو: تكوين التخلف في الجزائر. 1974.
- * عبد الرحمن أسامة: البيروقراطية النفطية ومعضلة التنمية. الكويت 1982.
- * أنظر أيضا موثيق الثورة الجزائرية، ومنشورات حزب جبهة التحرير الوطني، وميثاق الثورة الزراعية 1971، ومخططات التنمية الوطنية في الجزائر 1969...
- ⁶ - حمود بن عبد الله المشرفي، دور الإدارة الرقابي في تفعيل وتطوير الإدارة الالكترونية، المؤتمر الثاني لمعاهد الإدارة العامة والتنمية الإدارية في مجلس التعاون لدول الخليج العربية، تحديات التغيير والتطوير واستشراف المستقبل، الرياض، 1-13 ديسمبر 2012، ص 02

الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين أداء الخدمات العمومية في الإدارة المحلية في الجزائر.
بلقاسمي حميدة، بشاينية سعد

⁷ - طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الالكترونية نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص25.

⁸ -Organisation de Coopération et de Développement Economique، L'administration électronique: un impératif Principales، Edition OCDE ,Paris, 2004, p 26.

⁹ -Ibid. p 25 :[https:// www.oecd.org/publications/](https://www.oecd.org/publications/)

¹⁰ - بن أعراب محمد، تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة سطيف، عدد 19، ديسمبر 2014، ص60.

¹¹ - فداء حامد، الإدارة الالكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2015، ص ص 206-207.

¹² -مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، دار رسلان للطباعة والنشر، دمشق، 2011، ص 266.

¹³ - هذه المهام شكلت مؤشرات الدراسة الميدانية لرسالة الدكتوراه بعد تحليل فرضية البحث.

¹⁴ -12 Carine Gauche et Roxane OlogeanuTaddei : Enjeux et service de l'administration électronique locale étude de cas ; <https://hal.science/hal-00766953v1>

¹⁵ - Meghan E. Cook and others ; Making a case for local E-Government, Center for Technology in Government at Albany, 2002, p : 08 :<https://dan-wyers.tripod.com>

¹⁶ - في هذا الشأن، تم على المستوى المحلي إنشاء اللجنة الولائية المكلفة بإعادة تأهيل المرافق العمومية الإدارية المحلية (سنة 2013) التي يرأسها الوالي وتتكون من الأمين العام للولاية، مدير التنظيم والشؤون العامة (مكلف بأمانة اللجنة)، المفتش العام للولاية، مدير الإدارة المحلية، (04) ولاية منتدبون أو (04) رؤساء دوائر على الأكثر، و(04) رؤساء مجالس شعبية بلدية على الأكثر، و(04) أمناء عامون للبلديات على الأكثر، مع مراعاة التنوع في تمثيل البلديات، عضوين من المجلس الشعبي الولائي، ويمكن لهذه اللجنة دعوة الجامعيين وممثلي الحركة الجمعوية الذين يمكنهم إثراء أعمالها والمشاركة في اجتماعاتها، حيث ترسل اللجنة بصفة دورية تقريراً شهرياً عن نشاطاتها للإدارة المركزية

لوزارة الداخلية. من جهة أخرى، فقد تم استحداث وزارة منتدبة لدى الوزير الأول مكلفة بإصلاح الخدمة العمومية سنة 2013 (تم إلغاؤها سنة 2014)، كما تتدخل كل من المديرية العامة للتوظيف العمومية والمرصد الوطني للمرفق العام في إصلاح الخدمة العمومية المحلية،

¹⁷ - سلوى عبد الله الحمودي، سرى إبراهيم العايد، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية في تحقيق الشفافية الالكترونية ودورها في الحد من ممارسات الفساد الإداري في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث، الرياض، 2017، ص 51.

¹⁸ - المرسوم التنفيذي رقم 10-210 المؤرخ في 16 سبتمبر سنة 2010، المتضمن إحداث الرقم التعريفي الوطني الوحيد، الجريدة الرسمية عدد (54).

¹⁹ - صاحب اتخاذ الإجراءات التخفيفية إصدار عدة نصوص قانونية:

- المرسوم التنفيذي رقم 15-204 المؤرخ في 27 يوليو سنة 2015 المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد (41)، الصادر في 29 يوليو سنة 2015.

- المرسوم التنفيذي رقم 14-75 المؤرخ في 17 فبراير سنة 2014 المحدد لقائمة وثائق الحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد (11)، الصادر في 26 فيفري سنة 2014.

- المرسوم التنفيذي رقم 14-363 المؤرخ في 15 ديسمبر سنة 2014 المتعلقة بإلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الأصل على نسخ الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية، الجريدة الرسمية عدد (72)، الصادر في 16 ديسمبر سنة 2014.

- القانون رقم 14-03 المؤرخ في 24 فبراير سنة 2014 المتعلقة بسندات وثائق السفر، الجريدة الرسمية عدد (16)، الصادر في 23 مارس سنة 2014.

- القانون رقم 14-08 المؤرخ في 09 غشت سنة 2014 المعدل والمتمم للأمر رقم 70-20 المؤرخ في 19 فبراير سنة 1970 والمتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد (49)، الصادر في 20 غشت سنة 2014.

ثامنا - قائمة المصادر والمراجع:

1. مولود ديدان، القانون الإداري، دار بلقيس، الجزائر، د س ن.

الإدارة الالكترونية كمدخل لتحسين أداء الخدمات العمومية في الإدارة المحلية في الجزائر.
بلقاسمي حميدة، بشاينية سعد

-
2. فاتن احمد أبو بكر، موسى بنت محمد الرومان، معوقات ومقومات إدارة الجودة الكلية في الأجهزة الحكومية بالمملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث، الرياض، 2007.
 3. رشا مصطفى عوض، إدارة كبار موظفي الخدمة المدنية في البلدان العربية، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، الدوحة، فبراير 2012.
 4. حمود بن عبد الله المشرفي، دور الإدارة الرقابي في تفعيل وتطوير الإدارة الالكترونية، المؤتمر الثاني لمعاهد الإدارة العامة والتنمية الإدارية في مجلس التعاون لدول الخليج العربية، تحديات التغيير والتطوير واستشراف المستقبل، الرياض، 1-13 ديسمبر 2012.
 5. طارق عبد الرؤوف عامر، الإدارة الالكترونية نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
 6. بن أعراب محمد، تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة سطيف، عدد 19، ديسمبر 2014.
 7. فداء حامد، الإدارة الالكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، دار الكندي للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2015.
 8. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، دار رسلان للطباعة والنشر، دمشق، 2011.
 9. سلوى عبد الله الحمودي، سري إبراهيم العايد، أثر تطبيق الحكومة الالكترونية في تحقيق الشفافية الالكترونية ودورها في الحد من ممارسات الفساد الإداري في الأجهزة الحكومية في منطقة الرياض، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث، الرياض، 2017.
 10. المرسوم التنفيذي رقم 10-210 المؤرخ في 16 سبتمبر سنة 2010، المتضمن إحداث الرقم التعريفي الوطني الوحيد، الجريدة الرسمية عدد (54)، الصادر في 19 سبتمبر سنة 2010.
 11. صاحب اتخاذ الإجراءات التخفيفية إصدار عدة نصوص قانونية:
- المرسوم التنفيذي رقم 15-204 المؤرخ في 27 يوليو سنة 2015 المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد (41)، الصادر في 29 يوليو سنة 2015.

- المرسوم التنفيذي رقم 14-75 المؤرخ في 17 فبراير سنة 2014 المحدد لقائمة وثائق الحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد(11)، الصادر في 26 فيفري سنة 2014.
 - المرسوم التنفيذي رقم 14-363 المؤرخ في 15 ديسمبر سنة 2014 المتعلقة بإلغاء الأحكام التنظيمية المتعلقة بالتصديق طبق الأصل على نسخ الوثائق المسلمة من طرف الإدارات العمومية، الجريدة الرسمية عدد(72)، الصادر في 16 ديسمبر سنة 2014.
 - القانون رقم 14-03 المؤرخ في 24 فبراير سنة 2014 المتعلقة بسندات وثائق السفر، الجريدة الرسمية عدد(16). الصادر في 23 مارس سنة 2014.
 - القانون رقم 14-08 المؤرخ في 09 غشت سنة 2014 المعدل والمتمم للأمر رقم 70-20 المؤرخ في 19 فبراير سنة 1970 والمتعلق بالحالة المدنية، الجريدة الرسمية عدد(49)، الصادر في 20 غشت سنة 2014.
- باللغة الأجنبية:

1. Charité Africaine sur les valeurs et les principes du Service Public et de l'Administration, Adoptée par 16^{me} Session ordinaire de la Conférence de l'Union africaine tenue à Addis-Abeba, en Ethiopie, 31 janvier 2011, p 03 ; <https://www.peaceau.org>
2. Carine Gauche et Roxane OlogeanuTaddei : Enjeux et service de l'administration électronique locale étude de cas ; <https://hal.science/hal-00766953v1>
3. Meghan E. Cook and others ; Making a case for local E-Government, Center for Technology in Government at Albany, 2002, p : 08 : <https://dan-wyers.tripod.com>
4. Organisation de Coopération et de Développement Economique, L'administration électronique :un impératif Principales, Edition OCDE ,Paris, 2004, p 26 ; [https:// www.oecd.org/publications/](https://www.oecd.org/publications/).