

الملتقى الوطني حول:

## التسيير الإلكتروني للبلديات \_الأبعاد والرهانات\_

المشارك الأول: كريمة بن دار

الدرجة العلمية: طالبة دكتوراه \_سنة ثانية\_ تخصص: علاقات دولية وتعاون

البريد الإلكتروني: Bendarkarima8@gmail.com

رقم الهاتف: 0781236137

المشارك الثاني: صفاء خلاف

الدرجة العلمية: طالبة دكتوراه - سنة ثانية- التخصص: علاقات دولية وتعاون

البريد الإلكتروني Safaa.khe40@gmail.com

رقم الهاتف: 0552757404

- المؤسسة: جامعة محمد لمين دباغين - سطيف

"المحور المختار: المحور الثالث الموسوم بـ "واقع التسيير الإلكتروني للبلديات في الجزائر"

عنوان المداخلة: الجزائر ما بين برمجية التسيير الإلكتروني وواقع التنفيذ على مستوى البلديات

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة فوائد تطبيق الإدارة الالكترونية وأهميته في ترشيد وإصلاح جودة الخدمات العمومية وتحسينها على أرض الواقع على مستوى البلديات، من خلال المشاريع التي عرضتها وزارة الخارجية في الجزائر، حيث اتخذت العديد من الإجراءات والإصلاحات الهادفة للقضاء على مصطلح البيروقراطية والتوجه نحو الرقمنة لتوطيد العلاقة بين المواطن والإدارة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، البلديات، البيروقراطية، التسيير الالكتروني، الخدمات العمومية،

المشاريع.

## abstract:

This study aims to know the benefits of applying electronic management and its importance in rationalizing and reforming the quality of public services and their embodiment on the ground at the municipal level, through the projects presented by the Ministry of Foreign Affairs in Algeria, where many measures and reforms were taken aimed at eliminating the term bureaucracy and moving towards digitization to consolidate the relationship between the citizen and the administration.

Key words: electronic management, municipalities, bureaucracy, electronic management, public services,

## مقدمة:

لقد أدركت الدولة مدى الحاجة الماسة لعمليات التطوير والتحسين المستمر في مجال الخدمات العامة، والسعي لإيجاد أفضل الآليات لتحسين تقديم الخدمة العمومية يعني السعي إلى تحقيق رضا المواطن بل يعني تحقيق استقرار المجتمع بصفة عامة، وذلك لأن تحسين طرق تقديم الخدمة العمومية بما يتماشى وحاجة المواطن تجعل هذا الأخير يشعر بالاطمئنان والثقة بالنظام الحاكم .

يعتبر مشروع البلدية الالكترونية ثورة حقيقية في نظام تسيير البلدية وطريقة تعاملها مع محيطها، هذا الانتقال نحو جيل جديد من الخدمات عن بعد ستغني المواطن عن الاحتكاك مع أي تصرف بيروقراطي بفضل حذف التدخل البشري المباشر في أداء الخدمة العمومية. فالبلدية الالكترونية الغير ورقية ستكون أهم محطات العصرية التي تسمح بتحقيق البنية القاعدية للحكومة الالكترونية، وعليه اتجهت جهود الجزائر منذ الألفية إلى الاهتمام بتطوير الإدارة وتحسين الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين على مستوى البلديات، حيث تم الشروع في تطبيق بعض الخدمات عن بعد بهدف ضمان السرعة والجودة وقللة التكاليف كاستخراج شهادات الميلاد، الوفاة، وشهادة الزواج من الموقع الالكتروني، وهو ما يطلق عليه بالخدمة الالكترونية.

أهداف الدراسة :

- تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع الإدارة الالكترونية على مستوى البلديات في الجزائر، والدور الريادي الذي تلعبه في توطيد العلاقة بين المواطن والإدارة.
- محاولة إرساء معالم الرقمنة على حساب البيروقراطية بهدف القضاء عليها.

- معرفة مدى فعالية وتطبيق المشروع الالكتروني للبلديات في الجزائر.
- ابراز أهم معوقات ونقاط فشل الحكومة الجزائرية في تنفيذ وتطبيق الإدارة الالكترونية للبلديات على غرار الدول المتقدمة.

### الإشكالية :

وبناء على ما سبق، وفي ظل التطورات التطبيقية للإدارة والتسيير الالكتروني للبلديات نطرح الإشكالية التالية:

- كيف ساهمت الإدارة الالكترونية في تسيير وتحسين جودة الخدمات العمومية في إطار تجسيد مشروع البلدية الالكترونية في الجزائر؟

### الأسئلة الفرعية:

وللإجابة على الإشكالية المطروحة تم صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما الدور الذي تلعبه الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات العمومية على مستوى البلديات؟
- هل ارتأت الجزائر للوصول إلى واقع تسيير وتنفيذ الكتروني على مستوى البلديات؟
- على أي أسس نجحت الدول العربية في تحقيق مشروعها الالكتروني على مستوى البلديات؟

### منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي بكل خطواته في دراسة المحور الأول، واستخدمنا المنهج التحليلي على مستوى المحور الثالث، بينما استعملنا كل من منهج دراسة الحالة والمنهج المقارن في المحور الرابع والثاني.

### خطة الدراسة:

من اجل الإلمام بجوانب الموضوع وسعيا منا للإجابة على الإشكالية المطروحة، ارتأينا إلى تقديم هذه الدراسة في المحاور التالية:

- المحور الأول: دور الإدارة الالكترونية في تحسين نوع الخدمات العمومية في البلديات
- المحور الثاني: مشروع البلدية الالكترونية في الجزائر
- المحور الثالث: واقع تنفيذ مشاريع الإدارة الالكترونية على مستوى البلديات في الجزائر
- المحور الرابع: مقارنة واقع التسيير الالكتروني في البلديات الجزائرية والنماذج الناجحة

المحور الأول: دور الإدارة الالكترونية في تحسين نوع الخدمات العمومية في البلديات

تلعب تكنولوجيا المعلومات الحديثة دور رئيسي في إحداث تطورات مختلفة في مجال تقديم الخدمات للمواطنين وتوفير لها أرضية جديدة من المعلومات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة، ولهذا فان تطبيق الإدارة الالكترونية في البلديات سيضفي صبغة الجودة على الخدمات التي تقدمها، والرفع من مستوى الكفاءة الإدارية، وتحسين ظروف العمل وترشيد مدى فاعليته. وللتطرق لدور الإدارة الالكترونية لابد من التعرض إلى أهم مبادئها:<sup>1</sup>

- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: خلق بنية عمل مزدوجة من المهارات والكفاءات المهياة ذهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، لان الإدارة الالكترونية تركز على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج.
- التركيز على النتائج: من خلال تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة، لان المواطن لا تحمه فلسفة العمل وإنما يهيمه صحة العملية الالكترونية وبروز نتائجها على ارض الميدان وتوفير الخدمات بصفة دائمة.
- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: لأنها تتميز بطابع العمومية كي يتمكن كل مواطن من التواصل مع جميع الإدارات الالكترونية.
- التغيير المستمر: من خلال رفع مستوى الأداء إلى إرضاء الزبائن والتفوق في جانب المنافسة الإدارية مع غيرها من الإدارات.
- تخفيض التكاليف: نظرا لزيادة الاستثمار التكنولوجي وتعدد المتنافسين على تقديم أفضل الخدمات بأقل سعر مع رفع مستوى الأداء.

فائدة استخدام وتطبيق الإدارة الالكترونية في البلديات:

وتتمثل في<sup>2</sup>:

- تبسيط الإجراءات وتقليل كلفتها واعطاء خدمات أكثر جودة.
- <sup>3</sup> اختصار الوقت في تنفيذ مختلف المعاملات الإدارية دون ان يضطر العملاء إلى الانتقال من مكان إلى اخر.
- الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة.
- تسهيل إجراءات الاتصال بين البلديات ومع المؤسسات الأخرى داخل وخارج البلاد.
- الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الالكتروني عبر الشبكات الداخلية وشبكة الانترنت، مما يؤثر ايجابيا على عمل البلدية والتنسيق بين المتطلبات المالية والتشريعية ومتطلبات تأمين وحماية أعمال ومعاملات الإدارة الالكترونية ومتطلبات وتقنيات المعلومات والاتصالات الالكترونية.
- ولهذا يمكن القول ان الإدارة الالكترونية عملت على ازالة الفجوة بين الإدارة والعاملين وبالتالي إلغاء التقسيم التقليدي وإعادة بناء ادوار كل من الإدارة الصانعة للقرار والإدارة الاستشارية.

1

رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، رسالة ماجستير، قسم العلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، 2011، ص 129.

<sup>2</sup> بوعمامة العربي، حلية رقاد (2014)، الإتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، مجلة الدراسات والعلوم الإجتماعية(09)، ص 42.

بدأت مراحل البلدية الالكترونية في الجزائر من خلال الخدمات الإدارية العصرية والمتمثلة في الخدمات عن بعد التي ستغني المواطن من الاحتكاك مع أي تصرف بيروقراطي وابعاد التدخل البشري المباشر في الأداء، وذلك بإعتماد التوقيع الالكتروني عن بعد للوثائق الالكترونية.

ان مشروع البلدية الالكترونية سيسمح بتحسين نظام تسير البلدية وطريقة تعاملها مع محيطها، وهذا ما يمثل احد أهم محطات العصرية التي تقوم على تحقيق الهياكل القاعدية للحكومة الالكترونية.

يعتبر هذا المشروع بمثابة فرصة للدولة والجماعات الاقليمية للإجابة عن احتياجات المواطن، اضافة إلى تحقيق تنمية اقتصادية للدولة حسب ما هو مشروع البلدية الالكترونية سيتجسد خلال الثلاثي الأول من سنة 2018.<sup>4</sup>

#### ❖ اهداف المشروع:

يهدف مشروع البلدية الالكترونية إلى:<sup>5</sup>

- المساعدة على التنمية المحلية وتخفيض النفقات العمومية.
- التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلدية، وتتمين تسيير الموارد البشرية.
- تحسين ظروف حياة المواطنين ونوعية ومردودية الخدمات البلدية.
- بناء قاعدة متينة للادارة والحكومة الالكترونية بشكل عام.
- تقليص المسافات والوقت في العلاقة المتبادلة بين المواطن ومختلف الإدارات من خلال توفير الخدمات الالكترونية.

#### ❖ محددات المشروع:

سيسمح لنا هذا النموذج من بناء قاعدة لتطوير الحكومة الالكترونية من خلال المحددات التي سنتناولها:<sup>6</sup>

- المرحلة الاولى: يهتم المشروع بالبلدية والخدمات الداخلية المقدمة والشباك الوحيد الذي من خلاله يتم تقديم الخدمات لفائدة المواطن على مستوى البلدية.
- المرحلة الثانية: سيضم المشروع كل من الدوائر والولاية والمصالح المركزية للوزارة كل فيما منها يخصه.
- المرحلة الثالثة: يتم ادراج الشباك الافتراضي للخدمات عن طريق الانترنت \_البوابات الالكترونية وتطبيقات الهاتف\_ وادماج الخدمات الخارجية.

#### ❖ البات تجسيد المشروع:

بالموازات مع اطلاق دفتر الشروط الخاصة بمركز البيانات لوزارة الداخلية تم تطوير وثيقة الشبكة المحلية والتجهيزات والبرامج المختلفة على مستوى بلدية الجزائر وسط كمرحلة تجريبية.<sup>7</sup>

<sup>4</sup> عصام عبد الفتاح مطر(2008)، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق مصر: دار الجامعة الجديدة، ص12.

<sup>5</sup> DGMDA . 2018. PAGE2

<sup>6</sup> DGMDA . 2018. PAGE3

<sup>7</sup> DGMDA . 2018.PAGE 6-3

- نظام لتسيير النفايات والوقاية والصحة العمومية والبيئية.
  - نظام تسيير الجمعيات ونظام إدارة الشؤون الاجتماعية.
  - نظام إدارة التراث المحلي ونظام إدارة التخطيط العمراني والطرق والمساحات الخضراء.
  - متابعة ومراقبة تحضير وتنفيذ الميزانية وأنجاز الحساب الإداري للبلدية.
- ولقد بدأت وزارة الداخلية في تطوير العديد من الانظمة خلال بداية سنة 2018 مثل منصة الخدمات الالكترونية وتسيير الشؤون الثقافية والرياضية، التشغيل والتأمين وإدارة الصفقات العمومية.

### المحور الثالث: واقع تنفيذ مشاريع الإدارة الالكترونية على مستوى البلديات في الجزائر

لقد وضعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية العديد من المخططات إلا ان ابرزها كان يتجسد من خلال مخطط عمل مبدئي يتكون من ثلاث مراحل.

- المرحلة الأولى: حالة مدينة الجزائر وسط أي دراسة للمعطيات.
  - المرحلة الثانية: تحليل اثر إدماج التكنولوجيا الحديثة على تنظيم وسير الخدمات.
  - المرحلة الثالثة: عدم إضفاء الطابع المادي في المعاملات داخل البلدية تجنب استخدام الاوراق مثلا.
- ولتجسيد هذا المخطط عملت المديرية العامة للعصرنة على اتخاذ العديد من الإجراءات المتطورة قصد بناء البلدية الالكترونية وذلك من خلال تشييد البنية التحتية للشبكة الداخلية وفق المعايير الدولية، وكذا وضع شبك وحيد لتقديم كل الخدمات على مستوى البلدية، بالإضافة إلى تكييف المنصب مع الوظيفة بدراسة المستخدمين في البلديات المعنية بإعادة التنظيم الجديد نتيجة إدماج التكنولوجيا الحديثة من اجل تحضير برامج التكوين كافية تسمح بتحسين وإتقان خدماتهم، وايضا اقتراح خطة اتصال للخدمة الجديدة للبلدية الالكترونية.<sup>8</sup>
- وستنتج هذه الالتزامات المرتبطة بتنفيذ التوقيع الالكتروني والتصديق ما يلي<sup>9</sup>:
- إدارة الكترونية لكل النشاطات وسير الأعمال في الوقت الحقيقي.
  - اشراك وربط كل الفاعلين المعنيين بتسيير وإدارة البلدية.
  - تسيير فعال وناجح وشفاف للميزانية المحلية.
  - لوحات ومعلومات ومؤشرات تسمح بتخطيط المشاريع وتطوير التنمية المحلية.
  - مساحات تفاعلية تسمح للمواطن بالمشاركة في إدارة البلدية.
  - فتح أنظمة المعلومات للمؤسسات الحكومية الأخرى بطريقة آمنة في إطار الحكومة الالكترونية.
  - قواعد بيانات مركزية قوية و آمنة لقيام الادارة الالكترونية وتقديم الخدمات العمومية.
  - تجنب إضفاء الطابع المادي على جميع الإجراءات والنماذج والملفات المتعلقة بالمواطنين.

#### ❖ الشبكات الإلكترونية للوثائق البيومترية:

في إطار سعيها إلى عصنة الإدارة بالانتقال التدريجي من مرحلة التسير التقليدي إلى مرحلة التسير الآلي والحديث عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية على ادخال التكنولوجيا الحديثة في مجال التسير والتنظيم من اجل أداء المرافق العامة بصفة مستمرة واعادة الاعتبار له، وكذا إحداث انماط عمل جديدة وعصرية، وفي هذا الإطار احدثت وزارة الداخلية ما يطلق عليه "الشبكات الإلكترونية للوثائق البيومترية" ( جواز السفر \_ بطاقة التعريف الوطني \_ رخصة السياقة )

أن الشبكات الإلكترونية للوثائق البيومترية هو بمثابة آلية تقنية تعتمد على استقبال طلبات مختلف الوثائق البيومترية على مستوى مختلف البلديات، ليتم تسجيلها بشكل تلقائي والى ضمن قاعدة بيانات مركزية، ترتبط بقواعد أخرى مثل قاعدة بيانات الوثائق البيومترية السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، بالاضافة إلى قاعدة أخرى يتم تحضيرها وهي تتعلق برخص السياقة بالتنقيط، وكل هذا في سبيل التأكيد من صحة المعلومات الخاصة بطلب الوثيقة<sup>10</sup>.

ويمكن ذكر أهم الاهداف التي تطمح اليها وزارة الداخلية في تجسيد هذا المشروع على النحو التالي<sup>11</sup>:

- فتح المجال للولوج التدريجي إلى عالم الإدارة الإلكترونية.
- تقليص الاخطار الناجمة عن الحجز الآلي بعد الاطلاع المباشر على البيانات المركزية.
- تحسين ظروف الاستقبال والعلاقة بين الإدارة والمواطن.
- السرعة في دراسة ومراقبة المعلومات ومعالجة البيانات.
- اعفاء المواطن من ملء الاستمارة بشكل يدوي.
- تعميم الوثائق البيومترية.

#### ❖ الديمقراطية التشاركية في إطار البلدية الإلكترونية:

من اجل تحفيز المواطنين وتشجيعهم على المشاركة في إدارة البلدية، سيتم وضع منصة الخدمات على الخط مع وحدات معلومات وتفاعلية، تمثل فضاء يسمح بإعلام المواطن أو ابداء ارائه حول:<sup>12</sup>

- الصفقات الاستشارية.
- برنامج الاجتماع ومواعيد الاحداث الكبرى.
- مداولات الاجتماعات.
- مجمل المشاريع المسجلة في إطار الميزانية التشاركية.
- سير البلديات والتعبير على احتياجاتهم ومقترحاتهم ليتم تجميع الاجوبة في هذا الإطار ونشرها لاعطاء صورة تقريبي الإدارة من المواطن.

<sup>10</sup> سوسن زهير المهدي (2011)، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية (الإصدار 01) عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، ص17.

<sup>11</sup> نادية عطار(2018)، التسير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام، رسالة ماجستير جامعة تلمسان، تخصص تسير المالية العامة، ص24.

❖ نماذج ناجحة في تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى البلديات:

يبين هذا العنصر تجارب بعض الدول العالمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى البلديات، وكيفية تطبيق والإرهاصات الأولى لإستخدامات الإدارة الإلكترونية في بعض البلدان الأجنبية الناجحة، والتي كانت السبابة في تطبيق الإدارة الإلكترونية نظرا لما تتوفر عليه من إمكانيات مادية وبشرية وفنية ... إلخ.<sup>13</sup>

- الولايات المتحدة الأمريكية : تتفوق الولايات المتحدة على جميع دول العالم في مجال المعلوماتية، سواء من حيث التصنيع المعلوماتي لمختلف منتجات وأنواع التقنيات، أو من حيث حجم الإستثمارات، ومن ثم من حيث العوائد المالية من جراء الإستثمار في المجال المعلوماتي، الأمر الذي أدى إلى حدوث ثورة حقيقية في عالم الإتصالات ولاسيما بعد ظهور شبكة الإنترنت، لذا كانت تجربة الولايات المتحدة في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال الإتاحة الكاملة لجميع المعلومات والقوانين واللوائح الحكومية على شبكة الإنترنت، بصورة تحقق لأي مستخدم التعرف الكامل على جميع القوانين التي تحكم أي موضوع معين أو قضية معينة، فمثلا تمتلك الولايات المتحدة أكبر قاعدة معلومات تشريعية متاحة على شبكة الإنترنت، هي قاعدة ( LIXUS ) حيث يستطيع من خلالها أي مستفيد سواء أكان منظمة أعمال أم زبائن التعرف على الإطار التنظيمي والقانوني لأية قضية من خلال الحوار والتفاعل، فضلا عن قيامها بإتاحة النماذج المستخدمة في أداء الخدمة وما يتبعه من إمكان طباعة المستفيد لهذه النماذج على طابعته الخاصة، ثم ملئها في إطار التعليمات الموضحة، قبل التوجه إلى مراكز أداء المعلومات، وهذا الأسلوب يقضي على أحد الإختلافات الرئيسية التي تؤثر في أداء الخدمة، وعليه تعتبر الولايات المتحدة الأمريكية من النجح النماذج الدولية في تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى البلديات، حيث استطاعت تحقيق الحكومة الإلكترونية الناجحة.<sup>14</sup>

- الإتحاد الأوروبي : تأتي الدول الأوروبية في المرتبة الثانية بعد الولايات المتحدة الأمريكية من حيث التصنيع والإستثمار المعلوماتي، حيث يحظى تطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه الدول بإهتمام كبير، نظرا لأهميته في مجال الخدمات التي تقدمها الحكومة إلى قطاع الأعمال والمواطنين، كما تحاول دول الإتحاد الأوروبي دائما اللحاق بركب التقانات الحديثة بشكل تحاول فيه مجارة النموذج الأمريكي، ففي عام 2000 تبنى الإتحاد الأوروبي فكرة الإنتقال إلى المجتمع المعلوماتي، ومن ثم التمهيد لإجراء إصلاحات في مؤسساته، تؤدي في النهاية إلى الإدارة الإلكترونية، حيث أطلقت أوروبا شعار ( E E أي أوروبا الإلكترونية، وهي بذلك تدعو جميع أعضاء الإتحاد الأوروبي للقيام بمساعيهم لتحويل حكوماتهم إلى حكومة إلكترونية، ومن بين الدول الأوروبية التي تطبق الإدارة الإلكترونية:<sup>15</sup>

<sup>14</sup> عيان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2016، ص87.

<sup>15</sup> المرجع نفسه، ص88.

أ. إيطاليا : في عام 2000 أطلقت الحكومة الإيطالية خطتها للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية، وخصصت ميزانية في حدود 400 مليون دولار أمريكي تنفق على مدى عامين، حيث تركز الخطة الإيطالية بشكل أساسي على الإصلاح والتحديث الإداري واللامركزية في الإدارة، بحيث تعنى بكل المنظمات التي توجه الخدمات الحكومية على رأسها البلدية، فالخطة الإيطالية تدعو لتطبيق شبكة كبيرة جدا لربط مكاتب البلد المركزية والمحلية بجميع الخدمات الأساسية، حيث أن أهم إنجاز للحكومة الإلكترونية كان في إيجاد بطاقة الهوية الإلكترونية، والتي ستحل محل بطاقة التعريف التي يحملها الأفراد، وكانت الحكومة الإيطالية أول من أصدر قانون إستخدام التوقيع الرقمي، وهي بهذا قد سبقت الولايات المتحدة الأمريكية وبلادا أوروبية أخرى.

ب. إسبانيا : سعت وزارة الإدارة العامة في إسبانيا إلى تحسين الخدمات العامة وفق برنامج أسمته 1INFOXXX قامت بإعداده وزارة العلوم والتكنولوجيا الجديدة للأعوام 2002. و2003، ( حيث هدف هذا البرنامج إلى إشترك ثلاثة مستويات من الإدارة العامة الإسبانية فيه، وهي الإدارة المركزية والإقليمية والمحلية، وقد بدأت مقاطعة كاتالونيا بنظام OAC Catalonia of Administration Open وهو يهدف إلى تطوير العلاقة بين الإدارات العامة والمواطنين وبين الشركاء، ثم قام خمسة عشر فريقا تابعا للدوائر بتصميم هذا النظام برئاسة فريق مركزي، كما قامت تسع فرق بتحديد الأسس والمستلزمات الضرورية لتمكين من إعادة هندسة المؤسسات.

ج. السويد : تحتل السويد المركز الأول في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولاسيما في مجال الإنترنت والإدارة الإلكترونية، حيث يحظيان بإهتمام كبير، ويمكن لكل الوكالات الحكومية والثقافية والتنفيذية والمجالس الإقليمية والسلطات المحلية الولوج فيها من خلال مراكز النداء المؤتمنة في خدمات الهاتف.<sup>16</sup>

#### ❖ معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

إن إجراءات تطبيق مشروع الإدارة والتسيير الإلكترونية للبلديات في الجزائر لم يتجسد بعد على أرض الواقع كما هو الحال في الدول الغربية، وذلك بسبب جملة من العقبات والمعوقات أهمها:

- محدودية انتشار واستخدامات الانترنت في الجزائر، ذلك أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر. نهيكا عن ضعف الانترنت في بعض مناطق الوطن.
- ضعف المستوى التعليمي والثقافي للمجتمع الجزائري رغم ارتفاعه الملحوظ في السنوات الأخيرة في مقابل تواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الإلكتروني.<sup>17</sup>

<sup>16</sup> باري عبد اللطيف، دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2014، ص 92 .

<sup>17</sup> رفيق بن مرسللي، الاساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغير ومعوقات التطبيق، مرجع سابق، ص 161.

- التأخير في استكمال تعميم الخدمات الالكترونية على مستوى البلديات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وتأسيسا عليه فإن الفارق كبير مع دول العالم المتقدم في هذا المجال.
- هناك أيضا المعوقات المتعلقة بالجانب التشريعي المتمثل في غياب قانون المعاملات الالكترونية. فقصور التشريعات المنظمة لتطبيق الإدارة الالكترونية يؤدي إلى عدة مشاكل. نهيكا عن غياب الإرادة السياسية والتشريعية اللازمين لتفعيل الإدارة الالكترونية للبلديات.
- بطء عملية اتخاذ القرارات وعمليات الإصلاح والاندماج بالإضافة إلى طغيان البيروقراطية في الجانب الإداري وانخفاض مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاته.
- النقل الحرفي لأنظمة تم تطبيقها بمجتمعات أخرى تختلف بيئتها وطبيعة مجتمعاتها عن البيئة والمجتمع محل التحول.
- الخدمات العمومية الالكترونية على مستوى البلدية لا تزال في بدايتها، وتسير بوتيرة بطيئة رغم تعميمها على مستوى مختلف بلديات الوطن، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل المثال إن فئات واسعة من المواطنين يجهلون استخراج الوثائق المدنية من المواقع الالكترونية الرسمية، ومنهم من يتخوفون من استعمالها بحجة استطاعة أي شخص أن يستخرج وثائقه الخاصة دون حضوره الشخصي.
- إن الإدارة الإلكترونية للبلديات في الجزائر لازالت في مهدها ولازالت بذرتها الإدارية تنمو وبشكل بطيء مقارنة مع الدول الأجنبية المتقدمة التي كانت السباق في تبني مدخل التسيير الإلكتروني للبلديات ضمن ما يسمى بعملية الترقية الإدارية وتطوير الخدمات وتحسينها بشكل يرقى إلى مستوى طموحات المواطن ووفق ما تتطلبه حاجاته التي تتميز بالتغير المستمر، لذا كان لزاما على الإدارات الجزائرية مواكبة تلك التغيرات المستمرة لحاجات المواطن بالشكل والكيفية التي تتماشى معها.<sup>18</sup>

من خلال ما سبق نصل إلى النتائج التالية:

- وقفت هذه الدراسة على ظاهرة الإدارة والتسيير الإلكتروني للبلديات في الجزائر محاولة توضيحها وتحليلها وتشخيصها والوقوف على العوائق الإدارية والاجتماعية ومادية وتكنولوجية وأمنية في عدم تطبيق التسيير الإلكتروني للبلديات في المجتمع الجزائري، حيث حاولت إيجاد الحلول التنظيمية والإدارية والاجتماعية التي يمكن أن تساهم في تيسير عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلديات الجزائرية، باعتبار أن البلدية هي أقرب إدارة للمواطن بما تحتوي من خدمات إداري عديدة تلي احتياجات المواطن في المجتمع المحلي، أين ينبغي على السلطات الإدارية والهيئات التنفيذية في جهاز الحكم في الجزائر أن يولوا أهمية كبرى لهذه الإدارة الخدمية ذات الأهمية بالنسبة للمواطن لأنه من خلالها تستطيع الحكومات التقرب أكثر من المواطن المحلي وكسب ثقته وولائه لها ما يجعل ذلك في صالح الهيئة الحاكمة لأي بلد يتسم بالديمقراطية التي أخذت هي الأخرى في التطور التكنولوجي وإنسجمت مع التكنولوجيا الحديثة فتحوّلت إلى الديمقراطية الإلكترونية الأمر الذي سيولد في النهاية ما يسمى بالمواطن الإلكتروني كنتاج للمجتمع الإلكتروني .
- إن تأثير الخدمة الإلكترونية على واقع التسيير الإلكتروني للبلديات في الجزائر يكمن في تحسين مستوى تلك الخدمات، فأصبح بإمكان المواطنين طلب الحصول على الخدمة أين ما كان ودون انتظار، حيث وفرة على المواطن الجزائري عناء التنقل لطلب الخدمات من البلديات مثل عملية استخراج شهادة الميلاد، شهادة الزواج، وشهادة الوفاة.
- يعترض الخدمة الإلكترونية على مستوى البلديات في الجزائر مشكل الأمية الإلكترونية. ومشكلة غياب الخصوصية في استخراج الوثائق الرسمية.

ولتفادي هذه المثالب لا بد من:

- نشر الثقافة الإلكترونية باعتماد برامج تعليمية تنقيفية تمس جميع فئات المجتمع. وكذا توفير العديد من الأدلة الإرشادية والتوعية للمواطنين عن كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية، ولا بد ان تتميز بالسهولة.
- توفير الإمكانيات المالية و البشرية الكفيلة بتوفير التكنولوجيا الإعلامية اللازمة لتكثيف الإدارة الإلكترونية، كتوفير شبكة الانترنت بتدفقات عالية وكذا مختلف أجهزة الإعلام الآلي.
- الاستفادة من خبرات و تجارب الدول المتقدمة في مجال تطبيق الإدارة والتسيير الإلكتروني للبلديات، من خلال تمويل الدراسات الميدانية المنصبة على هذا المجال.
- محاولة التوفيق بين متطلبات الإدارة التقليدية وما توفره من إيجابيات سيما المتعلقة بتأمين الوثائق والملفات الإدارية من جهة، ومن جهة أخرى تفعيل الإدارة الإلكترونية وما تقدمه من تحسين للخدمة العمومية من خلال تقريب الإدارة من المواطن و توفير الجهد والمال ومحاربة البيروقراطية

1. وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية (2018)، الشبكات الإلكترونية للوثائق البيومترية تاريخ الإسترداد 30 ماي 2019، من وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية:  
<https://interieur.gov.dz/images/guichet-electronique-ar.pdf>
2. باري عبد اللطيف، دور ومكانة الحكومة الإلكترونية في الأنظمة السياسية المقارنة، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2014.
3. عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2016.
4. رفيق بن مرسل، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، رسالة ماجستير، قسم العلوم السياسية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، 2011.
5. نادية عطار (2018)، التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام، رسالة ماجستير جامعة تلمسان، تخصص تسيير المالية العامة.
6. بوعمامة العربي، حلية رقاد (2014)، الإتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، مجلة الدراسات والعلوم الاجتماعية (09).
7. غنية نزي (2016)، دور الإلكترونية في ترقية الخدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية (12).
8. عصام عبد الفتاح مطر (2008)، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق مصر: دار الجامعة الجديدة.
9. سوسن زهير المهدي (2011)، تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية (الإصدار 01) عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.