الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعريريج
كلية الحقوق و العلوم السياسية / قسم الحقوق

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر
تخصص قانون الإعلام الآلي و الأنترنيت
تحت عنوان

دور الإدارة الإلكترونية في عصرنة البلدية

من إعداد الطالبين:

مليزي عبد العالي

بودوخــة حسين

تحـــت إشراف :

– بلهامل محمد عبد الفتاح : أستاذ مساعد"أ" **مشرفا**

لجـــنة المنـــاقشة :

– سي حمدي عبد المومن : أستاذ محاضر "ب" **رئيسا**

– نجـــــار أمـــــين : أستاذ مساعد "أ" **مناقشا**

2022/2021

ω

﴿ كلمة شكر و تقدير ﴾

نتقدم بجزيل الشّكر إلى:

كل الأساتذة و الدكاترة و نخص بالذّكر

السّيد عميد كلية الحقوق و العلوم السياسية

و كل الأعوان و المؤطرين

الذين لم يبخلوا علينا بالمعلومات و النّصائح القيّمة

و كل الزّملاء و الزّميلات

ونسأل الله أن يجعله نبراسا لكل طالب علم

مليزي عبد العالي و بودوخة حسين

يحضى موضوع الخدمة العمومية كأحد العناصر الرئيسة في الإدارة العمومية باهتمام كبير لدى الأنظمة السياسية والنخب الحاكمة المتعاقبة باعتباره مظهرا أساسيا من مظاهر ممارسة سلطة الدولة وأحد أهم مخرجاتها، فهو أداة لتنفيذ الخيارات والسياسات العامة المنتهجة ،كون ان الدولة تباشر مهامها من خلاله، إذ تعتبر الخدمة العمومية الوسيط الذي يضمن التوازن والاستمرار في قنوات الاتصال بين الحكومة والمواطن بحيث تعبّر الخدمة العمومية عن الحاجات الضرورية التي تقوم الدولة بتوفيرها في إطار ممارسة وظائفها، وذلك عن طريق النشاطات التي تهدف إلى تحقيق المنفعة العامة كالخدمات الإدارية والخدمات الاجتماعية والثقافية والخدمات الصناعية والتجارية، لذلك تسعى الدول الى عصرنة خدماتها العمومية تماشيا والتطورات الادارية والتكنولوجية.

وعليه فإن التطورات الحاصلة في مجال عصرنة الإدارة العمومية الجزائرية في شقيها المتعلقين بمجال الخدمة العمومية و الخدمات الالكترونية و يظهر هذا من خلال تحليل مؤشرات النقلة النوعية في السنوات الاخيرة من الخدمات التقليدية الى الخدمات الإلكترونية ، وما تتميز به هذه الأخيرة من سمات كالسرعة والدقة و الفعالية والشفافية التي تمكن المواطن من تلقي خدمات معاصرة ذات جودة و نوعية، ومحاربة كل أشكال البيروقراطية السلبية التي ميزت الفترة السابقة ، و الجزائر شأنها شأن الدول السائرة في طريق التقدم تسعى ومن خلال تطوير عمل إداراتها إلى الدخول في مصاف الدول المتقدمة حيث قامت بإنتهاج العديد من السياسات والتنظيمات التي من شأنها تحسين الخدمة النوعية للإدارة الجزائرية وكذا تقريب الإدارة من المواطن بهدف الرفع من الكفاءة الإدارية وتلبية حاجيات المواطنين .

ومن بين السياسات التي إنتهجتها الجزائر في مجال التقدم الإداري (سياسة الجزائر الإلكترونية) هاته السياسة التي تهدف إلى تجسيد الحكومة الإلكترونية على أرض الواقع من أجل تحسين الخدمات العامة للمواطن وإرساء الثقة بينه و بين الدولة ، و عليه باشرت الحكومة الى تطبيق مشروع الجزائر الإلكترونية الذي تهدف من خلاله إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة مع الأخذ بعين الإعتبار التحولات العميقة والسريعة التي يعيشها المجتمع الدولي وتهدف هذه الإستراتيجية كذلك إلى تعزيز أداء الإقتصاد الوطني وتحسين قدرات التعليم والبحث والإبتكار في مجال تكنولوجيات الإعلام والإتصال ويتم هذا كله من خلال تسريع إستخدام تكنولوجيات الإعلام والإتصال في الإدارات وكذا تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الإستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإتصال ودفع البنية الأساسية للإتصالات ذات التدفق السريع وتطوير وتنمية الكفاءات البشرية التي تسير الإدارات وفق هذه المنهجية وتدعيم البحث والإبتكار في مجال التكنولوجيات ووسائل الإتصال.

إشكالية الدراسة :

إن التطورات التكنولوجية المتسارعة وتقدم وسائل الاتصال وتقنيات المعلومات أدى بدوره الى تغيير أساليب إدارة المرافق العامة من التقليدية الى أساليب إلكترونية حديثة ، لذلك إستدعى الأمر مواجهة التفاعل مع عصر التقنية الرقمية للارتقاء بالأداء الإداري عن طريق ما يعرف بالإدارة الإلكترونية مما انعكس على فعالية التسيير الإداري وتحسين جودة الخدمة العمومية .

وفي ضوء هذه التطورات التي عرفتها إدارة المرافق العمومية تأثرا بالتحولات الرقمية تتمحور إشكالية هده الدراسة على النحو التالي:

فما هو دور الإدارة الالكترونية كآلية جديدة في عصرنة قطاع البلدية ؟

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة الى إعطاء لمحة عن مفهوم الإدارة الاكترونية في قطاع البلدية في مجال استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال مع تبيان الأثر الذي تعكسه الإدارة الاكترونية في مجال جودة الخدمة العمومية كما نسعى من خلال هذه الدراسة الى معرفة التجارب في مجال تطبيق الإدارة الاكترونية في الجزائر و تحديد الفرص و البدائل التي بمكن ان توفرها الإدارة الاكترونية لدفع عجلة التنمية و مواكبة التطورات و التحولات العالمية لتحسين خدمات المرافق العمومية.

مبررات اختيار الموضوع :

تم اختيار موضوع الإدارة الاكترونية نظرا لحداثته و لكونه موضوعا يستحق البحث و التعمق فيه ، فهو موضوع يناسب العصر و يواكب مجريات الاحداث الواقعة في الحاضر لما له من أهمية بالغة للنهوظ بالقطاع الإداري بصفة خاصة و المرافق العمومية بصفة عامة .

نطاق الدراسة :

ينحصر نطاق هذه الدراسة في تحديد الأثر الذي تلعبه الإدارة الاكترونية في الارتقاء بقطاع البلدية مع القاء الضوء على تجربة الجزائر في هذا المجال .

أهمية الدراسة :

- تكمن أهمية دراسة الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في قطاع البلدية فيما يلي :
- الوصول الى حقائق علمية فيما يخص البلدية الالكترونية
- زيادة الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي
- توضيح الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية للتغلب على الأساليب التقليدية للإدارة

مناهج الدراسة :

نظرا لطبيعة الدراسة التي تستهدف الكشف عن دور الإدارة الإلكترونية في قطاع البلدية سيتم توظيف عدة مناهج تتمثل في :

المنهج الوصفي : الذي يركز على الوصف الدقيق للدور الذي تلعبه الإدارة الالكترونية و متطلباتها و سرد اهم التعاريف و الخصائص المميزة لهذا المفهوم الجديد .

المنهج التحليلي : من خلال تحليل الموضوع و المعطيات المرتبطة به للوصول الى نتائج موضوعية .

خطة الدراسة :

سعيا منا للإجابة على الإشكالية المطروحة سيتم التطرق الى فصلين يعالج الأول الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية في قطاع البلدية من خلال الإحاطة الكلية بالمفاهيم الأساسية المرتبطة بماهية الادارة الالكترونية في قطاع البلدية .

أما الفصل الثاني فسيخصص لدراسة تكريس الإدارة الإلكترونية في قطاع البلدية و تحديد اثرها في تحسين الخدمة العمومية .

و ستنتهي الدراسة بخاتمة تبين اهم النتائج و التوصيات .

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورات تقنية متسارعة أثرت على ميادين الحياة المتعددة كانت لتكنولوجيات المعلومات و الاتصالات الحظ الأوفر فيها ,وظهر في علم الاقتصاد ما يسمى بالاقتصاد الرقمي، حيث اوجد حالة جديدة تماما خصت حياة المجتمع المدني وربطت المواطن وتلك المؤسسات باختلاف تخصصاتها ضمن نسق الكتروني متميز هذه الاستخدامات تسمى في الأدبيات المعاصرة بالحكومة الالكترونية والتي هي الوجه الأخر للحكومة التقليدية أي الحقيقية وتؤدي ذات المهام لكنها تعيش في الشبكات الالكترونية وأنظمة المعلوماتية, وتتميز بتبادل الوثائق وإجراء مختلف التعاملات الكترونيا بدل الحكومة التقليدية التي تتميز بكثرة الأوراق والروتين والتعقيدات البيروقراطية، وأصبح هذا المشروع الرقمي العالي الاستخدامات من المرتكزات الأساسية المعول عليه في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

هذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين، بذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة. والجانب المعلوماتي الحديث ينفرد بخوصصة متميزة عن الثروات التقنية الأخرى إذ أن رأسماليها هو العقل البشري والثورة البشرية داخل الدولة.

الجزائر من بين الدول التي عملت على تطوير وتسريع وتحيين مردودية في أداء الخدمات الإدارية، إذ يجعل من الإدارة ضرورة تطوير نظم المعلومات المتكاملة بما فيها التنظيم والمعالجة، ونخص بالذكر استخدام الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا البرمجيات.

وانطلاقا مما سبق، فإنه لا يمكن أن نتصور تقديم خدمات إلكترونية متاحة عبر الشبكة العالمية الإنترنت دون اللجوء إلى تبسيط القوانين وإدخال بعض الحركة والمرونة في إجراءاتها حيث يعتبر الآن مشروع الإدارة أو الحكومة الإلكترونية نتيجة حتمية لتفاعلات مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتبسيط المساطر وتحسين وتسهيل العلاقة مع المواطن والإدارة.

هذا ما يدفعنا إلى مزج مجموعة من التساؤلات تتمحور حول الجانب النظري للموضوع سواء فيما يخص الأهمية أو التنظيم، ثم الجانب الواقعي خاصة الإدارة الإلكترونية للبلدية بالجزائر، وذلك عبر التالي:

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

الحكومة الإلكترونية تعتبر من أهم التطورات التي يشهدها تنظيم الدولة والتنظيم الإداري على الخصوص في جانب التنظيم والتسيير، إذ أنها تركز على مفهوم الخدمة بالنوعية اللازمة، وفي كل تعريف لها تعرف على أنها:" قدرة القطاعات الحكومية على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومحاولة تجاوز الخدمات الحكومية التقليدية بالتأسيس لأتممه الإدارات ومختلف أنشطتها الوظيفية والتحول نحو الخدمات الإلكترونية... فتصبح الخدمة المقدمة إلى المواطن تعتمد على بعض الأسس الخاصة السرعة والشفافية.

للحكومة الإلكترونية أربعة أقسام: الإدارة الإلكترونية، الديمقراطية الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، الخدمات الإلكترونية، حيث أن كل قسم يتضمن العديد من الأسس والمبادئ التي تعتبر في مجملها مشكلا للحكومة الإلكترونية.

و ما يهمنا في هذا الموضوع هو الإدارة الإلكترونية, فالإدارة الالكترونية تعد من ثمار التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصال وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، لتقديم الخدمات العمومية للمواطنين بطريقة الكترونية، بهدف حل العديد من المشاكل، ودعم التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها من جهة، وبينها وبين المواطنين من جهة أخرى، حيث تعد وسيلة لتحسين الأداء الحكومي ليصبح فعالا وذو كفاءة عالية، كما أنها تتيح لأعداد كبيرة من المواطنين الحصول على المعلومات من مصادرها مما يجعل الحكومة أكثر مصداقية.

المطلب الأول: ماهية البلدية الإلكترونية

تعد الإدارة الالكترونية نمطا جديدا ومتطورا من الإدارة يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين.

و الجزائر على غرار باقي الدول فقد توجهت نحو الدخول في عصر المعلومات، ومواكبة التطورات الحاصلة وهذا لترقية وظائف المؤسسات الحكومية، ومنظمات الخدمة العامة، والتي تبنت إحداث سلسلة من التغيرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطتها الخدمية بغية التجسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم البلدية الالكترونية، وهو ما ظهر في التعديلات التي عرفتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية، لتلبية حاجات المواطنين[1] ، لذلك سنقوم بدراسة هذا المبحث عبر التالي :

[1] أبوبكر محمود الهوشي، الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق – مجموعة النيل العربية – مصر 2006 ، ص409،410 .

الفرع الأول: مفهوم البلدية الإلكترونية

سنقوم بدراسة هذا الفرع عبر التطرق إلى جميع الجوانب المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وذلك عبر التالي:

أولا: تعريف البلدية الإلكترونية

البلدية الإلكترونية هي البلدية التي تتعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال، وتميل إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها". [1]

فالإدارة الالكترونية هي مصطلح اداري يقصد به مجموع العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق أهداف المنشأة من تخطيط، إنتاج، تشغيل، وتطوير، سواء كانت المنشآت دوائر حكومية او شركات تجارية، فالإدارة الإلكترونية مفهوم يشمل كل الأعمال الإلكترونية سواء كانت منظمات أعمال او إدارة عمومية.

كما عرفت بأنها "التعامل مع موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال، تميل إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها الى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها"[2].

إن المفهوم السائد للإدارة الالكترونية في الكثير من الدول هو " استخدام نتاج القدرة التقنية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها، وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها"[3].

وانطلاقا مما تضفيه تطبيقات الإدارة الالكترونية على الأجهزة البيروقراطية الحكومية، وخاصة منها الخدمية توجهت تعريفات الإدارة الالكترونية حاولت ربطها بالخدمة العامة المعلنة، إذ يرى الباحث سعيد العمري بأن الإدارة الالكترونية " تمثل تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة، بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة، ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، كما يتعدى مفهوم هدف التميز في تقديم الخدمة إلى

[1] – عبود نجم، "الإدارة الالكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات"، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004، ص 126.

[2] – حسين محمد الحسن، "الإدارة الالكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات"، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 42.

[3] – المرجع نفسه، ص 42.

التواصل مع الجمهور بالمعلومات، وتعزيز دوره في المشاركة، والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة[1]"

من خلال التعاريف السابقة تتبدى لنا أهم ملامح البلدية الإلكترونية في النقاط التالية[2]:

- اعتماد تقنية المعلومات والاتصالات أداة رئيسية في يد إدارة التقنية.
- توظيف تلك التقنية في انجاز مهام الجهاز الإداري ووظائفه.
- الاستفادة من تقنية المعلومات في تجويد خدمة الإدارة الحديثة وربطها بكل جديد ورفع فاعلية أدائها.
- ميكنة جميع الأنشطة الإدارية، مع الحرص على تحديثها باستمرار، على أن يبسط استخدامها لجميع المتعاملين، بما يضمن الكفاءة والسرعة في انجاز المعاملات.
- الاعتماد على برامج التقنية الحديثة في ترشيد الوقت والجهد واختزالهما قدر الإمكان.
- إضافة عنصر السرعة إلى شرط الجودة في تقديم المخرج النهائي للمنظمات الإدارية.

وبهذا تصبح البلدية الإلكترونية بإجراءاتها وعناصرها ومفاهيمها العميقة طوق نجاة لتلك المجتمعات التي أنفقت من عمرها عقودا تنتظر انفراجه، في ظل واقع ينوء بأحمال الإدارات التقليدية الروتينية.

فرضت الإدارة الإلكترونية نفسها على واقع العمل في المنظمات كرد فعل طبيعي لوجود واستخدام الحاسب الآلي في العديد من الأعمال، وذلك باتجاه تطوير نظم العمل التقليدية إلى نظم مرنة تستطيع التفاعل مع واقع الحداثة والتطور الحاصل، توفيرًا للجهد والوقت المبذول في الأعمال التقليدية، وما كانت الإدارة الكترونية إلا نمطا إداريا يستخدم كل ما أمكن من إنجازات ثورة التكنولوجيا والحداثة وتسخيره في خدمة العملية الإدارية وإنجاز الأعمال.

[1]– عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص 13.

[2]–حسين حمد حسين، المرجع السابق، ص 45، 46.

وهو ما أكده هذا التعريف للإدارة الإلكترونية على: "أنها استخدام للبيانات والمعلومات المتكاملة في توجيه سياسات وإجراءات عمل المنظمة، بهدف تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابات للتغيرات المتلاحقة داخليًا وخارجيا"[1].

وهناك من ينظر إلى الإدارة الإلكترونية نظرة تقنية واجتماعية، أي نظام تقني يستعمل لخدمة المجتمع بأسلوب فعال وعليه فإن الإدارة الإلكترونية تعني إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة، عن طريق إدماج المعلومات وتكاملها وإمكانية الوصول إليها عن طريق الموقع الإلكتروني، بحيث عرفها البعض الآخر بأنها مجموعة الأنشطة العمومية التي تعتمد على الانترنت والاتصالات الإلكترونية عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة لتقديم جميع الخدمات والمعاملات للأفراد ، و الحصول على المعلومات في شتى المجالات بيسر وسهولة[2].

الإدارة الإلكترونية هي: "إستراتيجية ادارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات وخاصة (الإدارة الخاصة منهم) مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد البشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة"[3].

وعرفها آخرون بأنها (وهو التعريف الأقرب إلى بحثنا) :الانتقال من انجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الالكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد، بمعنى آخر؛ فالإدارة الالكترونية هي انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنيت دون أن يضطر العملاء الانتقال إلى الإدارة شخصيا لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق مع ذلك من إهدار للوقت والجهد والطاقات، فهي تقوم على مفهوم جديد ومتطور يتعدى المفهوم الحديث" اتصل ولا تنتقل "وتنقله خطوة للأمام بحيث يصبح "ادخل على الخط ولا تدخل في الخط"[4].

---

[1]– محمد عبد اشتيوي، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة–فرع غزة، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، كلية إدارة الأعمال، جامعة القدس المفتوحة– غزة– ، المجلد 17، العدد 02، يونيو2013 ، ص 226.

[2]– محمد المتولي، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في دول عربية، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته شرطة دبي من 24 إلى 26 أفريل 2003، ص 13.

[3]– هدى عباس قنبر، ميسون عدنان حامد، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية: جامعتي بغداد والمستنصرية نموذجا، مجلة الأستاذ، العدد 210، المجلد 2، 2014، ص 325.

[4]– حسين باكير، المفهوم الشامل لتطبيق الادارة الالكترونية، مجلة آراء حول الخليج، مركز الخليج للأبحاث، عدد 23، أوت 2006، منشور على الموقع الالكتروني: alibakeer.maktoobblog.com.

بناءا على ما سبق يمكن إعطاء التعريف التالي: الإدارة الإلكترونية تعني استخدام الإدارة لتكنولوجيا شبكات الاتصال الحديثة في وظائفها المختلفة ومعاملاتها من أجل تحقيق أهدافها.

كما تمتلك الإدارة الإلكترونية أنماط وهي:

تأخذ الإدارة الإلكترونية أنماطا مختلفة وأشكالا متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المنشأة بما يحقق أهدافها. ومن تلك الأنماط ما يلي:

- **الحكومة الإلكترونية**

تُعد الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية، بشفافية عالية. ويمكن أن يتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة مثل: العلاقة بين الحكومة والحكومة. والعلاقة بين الحكومة والأفراد. والعلاقة بين الحكومة والشركات. والعلاقة بين الحكومة والموظف.

- **التجارة الإلكترونية**

التجارة الإلكترونية هي تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة الإنترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة. ويمكن أن يتحقق الدفع من خلال البطاقات البنكية. وتُعد التجارة الإلكترونية أول تطبيق للإدارة الإلكترونية

- **الصحة الإلكترونية**

تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل إلكترونية. فالمريض يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحاليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الإنترنت. كما يمكن إجراء العمليات الجراحية في دولة وأن يكون الطبيب الاستشاري في دولة أخرى. كما يمكن تقليل أوقات الانتظار للمراجعين. فالمريض عندما يخرج من عيادة الطبيب ويتجه إلى الصيدلية يكون الدواء في انتظاره لدى الصيدلي. لأن الطبيب أرسل وصفة الدواء إلكترونيا إلى الصيدلية[1].

[1] – محمود القدوة ، المرجع السابق ص44.

- **التعليم الإلكتروني**

في التعليم الإلكتروني يمكن إجراء المحاضرات الدراسية والاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمنشأة أو عبر شبكة الإنترنت. كما يمكن الاستفادة من الدروس المجانية المنشورة على شبكة الإنترنت[1].

- **النشر الإلكتروني**

من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الاقتصادية والاجتماعية والاطلاع على آخر المؤلفات، والاستفادة من محركات البحث المتنوعة وتحقيق سرعة الحصول على المعلومة من مصادرها الأصلية[2].

ثانيا: عناصر البلدية الإلكترونية

تشمل البلدية الإلكترونية على أربعة مكونات أساسية وهي كالتالي[3]:

-إدارة بلا أوراق: فهي تشمل مجموعة أساسيات حيث يوجد الورق لكن لا يستخدم بكثافة ويستخدم مكانه البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

-إدارة بلا مكان: تعتمد بالأساس على الهاتف المحمول والشيكات والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية.

-إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة متواصلة ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء لم يعد لها مكان في العالم الجديد فنحن ننام وشعوب أخرى تستيقظ لذلك لابد من العمل المتواصل لمدة 24 ساعة حتى نتمكن من الاتصال بهم وقضاء مصالحنا.

-إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

[1] - محمود القدوة، المرجع السابق ص44

[2]- المرجع نفسه ، ص44

[3]-علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، **الإدارة الإلكترونية**، دار وائل، الأردن،2008 ، ص40.

في حين هناك من يعتبر أن الإدارة الإلكترونية تتكون من العناصر التالية[1]:

-عتاد الحاسوب: يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاتها ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فانه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعوا العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما:

-توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة؛

-ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

-البرمجيات والشبكات: البرمجيات هي مجموعة برامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة. بينما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترانت، الإكسترانت، وشبكة الإنترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية.

-صناع المعرفة: وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية، والمديرون والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة. ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى.

وبناء على ما سبق يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي تمارس عناصرها (البرمجيات، المكونات المادية، الشبكات، وصناع المعرفة) أو وظائفها (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية، والرقابة الإلكترونية) وفقا لمتطلبات المواكبة والاستخدام الكفء والفعال لتكنولوجيا المعلومات.

1-العتاد والمكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.

2-صناعة المعرفة: ويتكون من القيادات الرقمية والمحللون للموارد المعرفين ورأس المال الفكري في المنظمة.

3-شبكة الاتصالات: وهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصال وتمثل شبكة القيمة للمنظمة ولإدارتها الإلكترونية، وهي ثلاث شبكات الأنترنت والإكسترانت والأنترانت.

[1]- موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة- بسكرة – الجزائر)، مجلة الباحث، العدد 09، 2011، ص 89-90.

ثالثا: دواعي التحول نحو البلدية الإلكترونية

إن دواعي تحول البلديات من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية تتمثل فيما يلي[1]:

-الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال؛

-القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق؛

-العجز عن توحيد البيانات على مستوى المؤسسة؛

-صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء؛

-صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة؛

-حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل؛

-ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس؛

-التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات؛

-ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة؛

-تقديم نماذج جديدة من الخدمات مثل التعلم الالكتروني، والذي يعني التعلم باستخدام الحاسبات الآلية وبرمجياتها المختلفة سواء على شبكات مغلقة أو شبكات مشتركة أو شبكة الانترنت وهو تعلم مرن مفتوح؛

-الطابع الدولي أو العالمي للخدمات الالكترونية: حيث يتم تقديم الخدمات من خلال الوسائط الالكترونية(الانترنت) والتي لا تعرف الحدود المكانية أو الجغرافي؛

-التعامل دون الكشف عن هوية المتعاملين.

[1]-محمد بن سعيد محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، 2008، ص 35.

الفرع الثاني: خصائص البلدية الإلكترونية

سوف يوفر العديد من المزايا تتمثل في الآتي [1]:

- **سرعة أداء الخدمات:** حيث أنه بإحلال الحاسب الآلي محل النظام اليدوي التقليدي، حدث تطور في تقديم الخدمة للجمهور حيث قلت الفترة الزمنية اللازمة لأداء خدمة يعود ذلك إلى سرعة تدفق المعلومات والبيانات من الحاسب الآلي بخصوص الخدمة المطلوبة، ومن ثم يتم القيام بها في وقت محدد قصير جدا.

هذا فضلا عن الإنجاز الإلكتروني للخدمة يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء أعماله في نظام الإدارة التقليدية.

- **تخفيض التكاليف:** يلاحظ أن أداء الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية يستهلك كميات كبيرة جدا من الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية. هذا فضلا على أنه يحتاج إلى العرض على أكثر من موظف وذلك للإطلاع عليه والتوقيع وإحالته إلى موظف أخر. ومن شأن ذلك كله ارتفاع تكاليف أداء الخدمة، وذلك نظرا لارتفاع أثمان وأسعار المواد اللازمة لأداء الخدمة.

- **اختصار الإجراءات الإدارية:** لا شك العمل الإداري التقليدي السائد الآن يتسم بالعديد من التعقيدات الإدارية وذلك لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب، هذا فضلا عن السمات التي تلحق بالموظف القائم بأداء الخدمة والذي قد يحصل على إجازة أو لا يتواجد في مكان عمله ومن ثم يتعطل أداء الخدمة من يوم إلى أخر.

- **تحقيق الشفافية:** فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات.

[1]- محمد الصيرفي، "الإدارة الإلكترونية"، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص17.

المطلب الثاني: أهداف وأهمية البلدية الإلكترونية

وبعد دراسة تعريف البلدية الإلكترونية وتبيين كل ما يخص جوانبها، سنقوم بالتطرق إلى أهميتها بالإضافة إلى أهدافها وذلك عبر التالي:

الفرع الأول: أهمية البلدية الإلكترونية في تحسين الخدمات العمومية للبلدية

لا تقل حاجة القطاع العام إلى التقنية عن حاجة القطاع الخاص اليها، فلدى القطاع العام من مشكلات إدارية ما يدفعه إلى البحث عن الحلول لهذه المشكلات، وليس أنسب حلا من تغيير نمط إدارته من الأسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد إلى أسلوب الكتروني مرن، للخروج من أزمات الإدارة الحكومية التقليدية، ويمكن إبراز أهمية الإدارة الالكترونية لمؤسسات القطاع العام في النقاط التالية [1]:

– الحاجة إلى تبسيط إجراءات وخدمات الإدارات الحكومية، وجعلها أكثر سلاسة ومرونة وتسهيل تقديمها للمواطنين.

– حاجة الإدارة الحكومية إلى مزيد من الثقة المتبادلة بينها وبين المراجعين لها، ورغبتها في تهيئة أجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومية، مما يدعو تلك الإدارات إلى التوجه إلى الإدارة الالكترونية بوصفها نمط جديدا، فيها من الحياد والموضوعية والانضباط ما يعين على تغيير وجهة النظر السائدة لدى المواطن وتعديل الصورة القديمة للإدارة الحكومية.

– حرص الجهات الحكومية على تنمية كوادرها الوطنية وتأهيلها بعلوم التقنية الحديثة للاعتماد عليها في إدارة برامج التنمية وخططها المستقبلية للدولة التي ينبغي أن تقف على قدم المساواة مع خطط التنمية وبرامجها في دول العالم، ولن يتم ذلك إلا بتوفير البنية الأساسية التقنية لتلك الكوادر الوطنية من شبكات وقواعد معلومات، ودعم كل ما يدفع في خط الاستثمار ي التقنية، مما يتيح الفرص أمام المشروعات التقنية التي ينبغي أن تكون بيئة تنشا فيها تلك الكوادر.

– حاجة الاقتصاد الوطني إلى الدعم ومد يد العون إليه، وليس اقدر من التقنية وتعميم تطبيقاتها على دوائر القطاع العام للإسهام بفعالية في حل كثير من الصعوبات التي تعترض حركة كثير من الصادرات الدولية، بما يتاح لها في ظل الإدارة الالكترونية من فرص التواصل مع الأسواق العالمية ومعرفة احتياجاتهم في حالة التصدير و معرفة أهم و أجود منتجاتهم في حالة الاستيراد، لذا تبقى الإدارة الالكترونية خيارا لا بديل عنه أمام الحكومات

[1] حسين محمد الحسن، المرجع السابق، ص 65 و68.

التي تسعى الى حجز موطئ قدم لها في الأسواق العالمية وكسر طرق العزلة المحلية والإقليمية، والاستفادة من وجودها بوصفها إحدى قوى السوق العالمية، حتى لا تتحول إلى سوق استهلاكية فقط تباع فيها بضائع الآخرين ويروج فيها لمنتجاتهم المادية ولإفرازاتهم الفكرية، دون ان تكون لها القدرة على الرفض أو الاختيار بسبب العزلة وافتقادها القدرة على التمييز في المفاضلة.

– تختصر الإدارة الالكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة وتسهل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية، وترشد استخدام الأوراق في المعاملات مما يوفر بالتبعية المخازن اللازمة لتخزين هذه الأطنان من الأوراق وتجميع البيانات والمعلومات من مصادرها الأصلية إضافة إلى دعم الثقة التنظيمية لدى العاملين كافة وزيادة الترابط بين الإدارة العليا والوسطى والعاملين وتوفير البيانات للمراجعين والمستفيدين عامة بصورة فورية، والحد من هذه المعوقات في اتخاذ القرار.

لا تقل حاجة القطاع العام إلى التقنية عن حاجة القطاع الخاص إليها، فلدى القطاع العام من مشكلات إدارية ما يدفعه إلى البحث عن الحلول لهذه المشكلات، وليس أنسب حلا من تغيير نمط إدارته من الأسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد إلى أسلوب الكتروني مرن، للخروج من أزمات الإدارة الحكومية التقليدية، ويمكن إبراز أهمية الإدارة الالكترونية لمؤسسات القطاع العام في النقاط التالية[1]:

– الحاجة الى تبسيط إجراءات وخدمات الإدارات الحكومية، وجعلها أكثر سلاسة ومرونة وتسهيل تقديمها للمواطنين.

– حاجة الإدارة الحكومية الى مزيد من الثقة المتبادلة بينها وبين المراجعين لها، ورغبتها في تهيئة أجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومية، مما يدعو تلك الإدارات إلى التوجه إلى الإدارة الالكترونية بوصفها نمط جديدا، فيها من الحياد والموضوعية والانضباط ما يعين على تغيير وجهة النظر السائدة لدى المواطن وتعديل الصورة القديمة للإدارة الحكومية.

– حرص الجهات الحكومية على تنمية كوادرها الوطنية وتأهيلها بعلوم التقنية الحديثة للاعتماد عليها في إدارة برامج التنمية وخططها المستقبلية للدولة التي ينبغي ان تقف على قدم المساواة مع خطط التنمية وبرامجها في دول العالم، ولن يتم ذلك إلا بتوفير البنية الأساسية التقنية لتلك الكوادر الوطنية من شبكات وقواعد معلومات،

[1] حسين محمد الحسن، المرجع السابق، ص 65 و68.

ودعم كل ما يدفع في خط الاستثمار ي التقنية، مما يتيح الفرص أمام المشروعات التقنية التي ينبغي أن تكون بيئة تنشا فيها تلك الكوادر.

– حاجة الاقتصاد الوطني إلى الدعم ومد يد العون إليه، وليس اقدر من التقنية وتعميم تطبيقاتها على دوائر القطاع العام للإسهام بفعالية في حل كثير من الصعوبات التي تعترض حركة كثير من الصادرات الدولية، بما يتاح لها في ظل الإدارة الالكترونية من فرص التواصل مع الأسواق العالمية ومعرفة احتياجاتهم في حالة التصدير و معرفة أهم وأجود منتجاتهم في حالة الاستيراد، لذا تبقى الإدارة الالكترونية خيارا لا بديل عنه أمام الحكومات التي تسعى إلى حجز موطئ قدم لها في الأسواق العالمية وكسر طرق العزلة المحلية والإقليمية، والاستفادة من وجودها بوصفها إحدى قوى السوق العالمية، حتى لا تتحول إلى سوق استهلاكية فقط تباع فيها بضائع الآخرين ويروج فيها لمنتجاتهم المادية ولإفرازاتهم الفكرية، دون ان تكون لها القدرة على الرفض او الاختيار بسبب العزلة وافتقادها القدرة على التمييز في المفاضلة.

– تختصر الإدارة الالكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة وتسهل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية، وترشد استخدام الأوراق في المعاملات مما يوفر بالتبعية المخازن اللازمة لتخزين هذه الأطنان من الأوراق وتجميع البيانات والمعلومات من مصادرها الأصلية إضافة إلى دعم الثقة التنظيمية لدى العاملين كافة وزيادة الترابط بين الادارة العليا والوسطى والعاملين وتوفير البيانات للمراجعين والمستفيدين عامة بصورة فورية، والحد من هذه المعوقات في اتخاذ القرار

إلى جانب النقاط سالفة الذكر فان أهمية الإدارة الالكترونية تبرز أيضا في جملة من النقاط، فالإدارة الالكترونية تحقق استخداما فعليا لأنظمة وشبكة المعلومات بكل ما تعنيه من فحص و متابعة انية في كل وقت و شاملة في أي مكان وهذا ما يمكن من توفير العديد من المزايا و هي كالتالي[1]:

- **بالنسبة للمجتمع**

- زيادة شفافية الحكومة فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات وتبسيط الإجراءات.
- توفير البيانات والمعلومات وإتاحتها لجميع فئات المجتمع.
- تؤدي إلى فتح قناة جديدة بين فئات المجتمع.

[1] –سعد غالب ياسين،" الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية"، مركز البحوث، الرياض، 2005، ص 35 و36.

- تساعد في الاستفادة من الفرص المتاحة في سوق التكنولوجيا المتقدمة اذ تخلق مناخا مؤاتيا لدخول شركات جديدة في صناعة التكنولوجيا وإعطاء فرصة جديدة لإضافة خدمات حديثة .

– بالنسبة للمنظمات

- تبسيط إجراءات انجاز الأعمال في المنظمات وتدفق سير المعاملات الكترونيا.
- تقلل من أعباء الأعمال الورقية التي تسمح بجمع البيانات مرة واحدة من اجل استخدامات متعددة.
- توفر الأرشفة الالكترونية للمعلومات مما يؤدي إلى عدم الحاجات إلى أماكن التخزين، فضلا عن الحصول على معلومات صحيحة وموثقة.
- تساعد المنظمات على تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المنظمات المختلفة.
- تساهم في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب نظرا لتوفر البيانات الدقيقة والانية.
- تساهم في تحقيق التميز من خلال انخفاض أوقات انجاز المعاملات وتكلفتها.

– بالنسبة للمواطنين

- المساهمة في تحقيق اتصال أفضل وأسرع مما يساعد المواطنين الحصول على الخدمات الحكومية عالية الجودة وبتكلفة اقل.
- الوصول الآني للمعلومات والخدمة من دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر العينية.
- تساعد على زيادة ولاء المواطنين نتيجة للاستجابة السريعة والتسليم المبسط للخدمة المقدمة لهم.

الفرع الثاني: أهداف البلدية الإلكترونية

يمكننا تلخيص أهداف البلدية الإلكترونية فيما يلي[1]:

- إدخال كافة الأنظمة الإلكترونية كأجهزة الحاسب الآلي، والآلات التكنولوجية الحديثة بدلاً من الأوراق، والدفاتر، والأدوات التقليدية.
- تطوير نظام العمل بالأقسام المختلفة الأمر الذي يؤدي في نهاية الأمر إلى انجاز كافة المهام، والوظائف المطلوب أدائها في الوقت المحدد لها.
- اتاحة الفرصة أمام الموظفين للنقاش، والترابط، وتبادل الآراء عبر شبكة الإنترنت.

[1] –محمد أحمد سمير، الإدارة لإلكترونية، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 64.

- التخلص من النفقات الزائدة التي تتحملها الإدارة العليا نتيجة لإتباع الأساليب التقليدية.
- اعتماد الموظفين على شبكة الإنترنت في استجلاب الأفكار، والطرق الحديثة، وطرحها من أجل تطبيقها على أرض الواقع.
- سهولة الحصول على المعلومات فبدلاً من تخزينها في الأوراق، والدفاتر أصبح متاحة من خلال شبكة الإنترنت.
- زيادة قدرة الشركات على التنافس مع غيرها وتحسين مستواها الاقتصادي.

كما يمكن تلخيص أهم أهداف البلدية الإلكترونية في النقاط التالية[1]:

- تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.
- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز العمل وبتكلفة مالية مناسبة.
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي؛
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية؛
- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث تنمية روح الإبداع والابتكار؛
- الحفاظ على أمن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقده

[1]- محمد أحمد سمير، المرجع السابق، ص 73.

المبحث الثاني: مرتكزات البلدية الإلكترونية

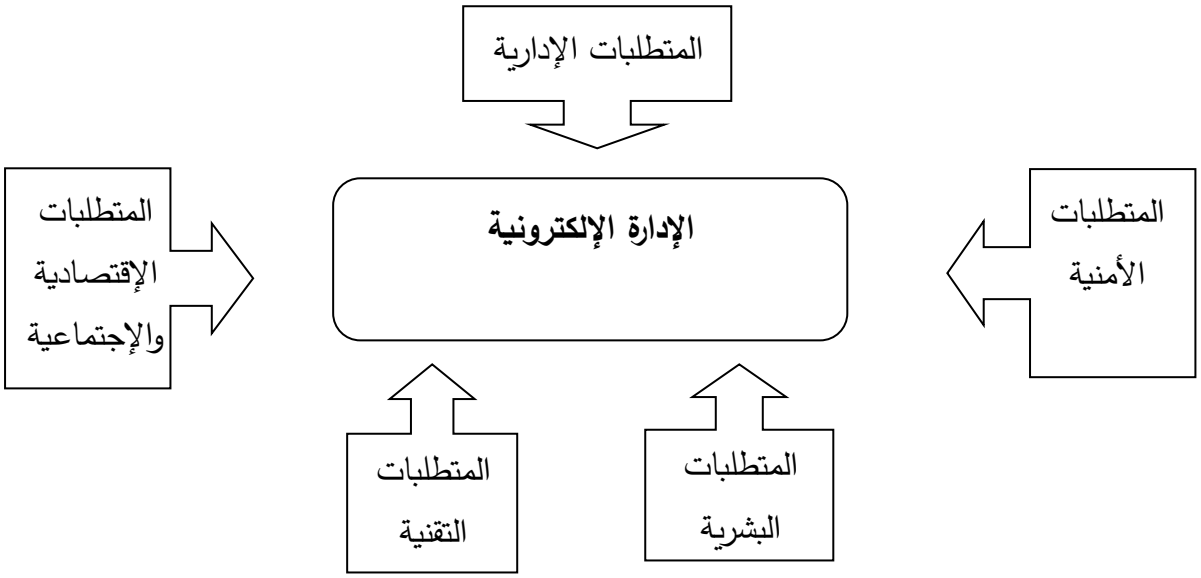
لا تقل حاجة القطاع العام الى التقنية عن حاجة القطاع الخاص إليها، فلدى القطاع العام من مشكلات إدارية ما يدفعه الى البحث عن الحلول لهذه المشكلات، وليس أنسب حلا من تغيير نمط إدارته من الأسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد إلى أسلوب الكتروني مرن، للخروج من أزمات الإدارة الحكومية التقليدية، لذلك وجب أن نقوم بدراسة كل من متطلبات البلدية الإلكترونية، بالإضافة إلى وظائفها و ذلك عبر التالي :

المطلب الأول: متطلبات البلدية الإلكترونية

يشهد العالم اليوم تطورات متسارعة أجبر ت مجمل الدول على تطبيق نتائج هذا التطور، و تعد الإدارة الالكترونية ضرورة تحتمها الظروف، وهذا لمسايرة الأحداث الحاصلة، هذا من جهة، كما أنها تسهل العمليات اليومية سواء لتعامل الحكومة فيما بينها او لتعاملها مع المؤسسات و الأفراد، فتطبيق الإدارة الالكترونية

يلعب دورا مهما في حياة جميع الأطراف التي لها علاقة بها، و التي تتمثل في المواطنين و رجال الأعمال، وكذا الحكومة بحد ذاتها نظرا للمزايا التي تقدمها من ربح للوقت والجهد و التكلفة , و ذلك بمتطلبات سنقوم بدراستها عبر التالي :

الشكل رقم (01): متطلبات تطبيق البلدية الإلكترونية[1]



[1]- كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر،برنامج ماجستير ادارة أعمال ، 2008، ص 36-37

إن تطبيق الإدارة الالكترونية يتطلب تهيئة البيئة المناسبة لانطلاق نشاطها كي تتمكن من تنفيذ ما هو منوط بها، فتطبيق الإدارة الالكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها [1]:

الفرع الأول: المتطلبات الإدارية والأمنية

تنحصر المتطلبات الإدارية والأمنية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الالكترونية في العناصر التالية:

- وضع استراتيجية وخطط التأسيس: والتي يمكن أن تشمل إدارة، او هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط، والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الإدارة الالكترونية، وفي هذه المرحلة لابد من توفير الدعم، والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري، مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.
- توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية: إذ لابد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة، ومستوعبة للكم الهائل من الاتصالات، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات، وأجهزة وحاسبات الية، ومحاولة توفيره وإتاحته للأفراد والمؤسسات.
- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات وفق تحول تدريجي وهذا بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، ومختلف الوظائف الحكومية، بما يجعلها تنسجم ومبادئ الإدارة الالكترونية.
- متطلب الكفاءات المتخصصة: أي ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني.
- وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية.

حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لاستراتيجية التحول الالكتروني، ومساندة لمشاريع الإدارة الالكترونية، عن طريق تقديم العون المادي والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الالكتروني والإدارة الالكترونية.

[1] عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص 24 و26.

الفرع الثاني : المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية

إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة، ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الالكترونية وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية الالكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية مع الاستعانة بوسائل الإعلام، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الالكترونية دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإيجاد مصدر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي.

ترتبط بإيجاد حواسيب الكترونية ونظم بيانات متكاملة وأكشاك الكترونية في الأماكن العمومية، والهواتف والفاكسات، وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة، وتختلف متطلبات الإدارة الالكترونية بين مبادرة الكترونية وأخرى حسب برامج التحول الالكتروني وتبعا لحجم المشروع الذي يستهدف الأتمتة الكلية او الجزئية لوظائف وأنشطة المنظمات الإدارية. [1]

الفرع الثالث: تطبيق البلدية الإلكترونية

أحدثت تكنولوجيا المعلومات الحديثة دورا رئيسيا في تطوير مختلف مجال تقديم الخدمات للمواطنين، حيث ساهمت الإدارة الإلكترونية في تطوير مراحل وأساليب العمل الإداري وكذا توفير المعلومات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة، كما أضفى تطبيق الإدارة الإلكترونية صبغة الجودة على الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية، وبالرغم من أن نموذج الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر يعرف مراحله الأولية، إلا أن تطبيقها قد منح إسهامات وإنجازات على واقع الخدمة المقدمة للمواطن بشكل نسبي .

تبرز أهم تطبيقات البلدية الإلكترونية في:

أولا: بطاقة التعريف الوطنية البيومترية

بطاقة التعريف الوطنية البيومترية هي بطاقة الهوية الرسمية للمواطن الجزائري، تصدرها وزارة الداخلية الجزائرية لذي يوجب على كل من بلغ 16 عاما من عمره استصدارها وحملها "وتقديمها إلى السلطات فورا كلما طلب إليه ذلك للاطلاع عليها" ويعاقب القانون المخالفين.[2]

[1] – كلثم محمد الكبيسي، المرجع السابق،ص38.

[2] – قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المؤرخ في 25ماي 2011 ، المتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطينية البيومترية، الجريدة الرسمية العدد31 سنة 2011.

لقد قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر بإقرار جملة من الإجراءات وكذا التقنيات لتمكين الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وذلك من خلال تطبيق إلكتروني موحد تم وضعه من قبل وزارة الداخلية والجماعات المحلية يمكن المواطن من القيام بإجراءات الحصول على هذه الوثيقة بداية من تحميل الاستمارة لطلب هذه الوثيقة وّمتابعة مراحل معالجتها إلى معرفة موعد استلامها عبر هذا التطبيق الإلكتروني، بحيث يتم انتقال المواطن مرة واحدة على الأكثر إلى مقرات البلدية لأخذ الصور وكذا البصمات وهذا ما يقلل من الجهد وّالوّقت ويسهل العملية أمام المواطن والموظف على حد السواء.

ولتسهيل هذه الإجراءات وّتنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الخدمة العمومية وجعلها تتمي بالفعالية والشفافية قامت وزارة الداخلية وّالجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة، تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية ومن بين أهم الإنجازات في هذا المجال ما يلي[1]:

– رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به، ولقد مكن هذا الإنجاز من:

- تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل؛
- تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12 خ مباشرة عبر خدمة الأنترنت والحصول عليه من الممثلية الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها؛
- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

وفي هذا السياق أكد السيد /عبد الرزاق مهني المدير العام المكلف بعصرنة الوثائق والأرشيف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية: وأنه نتيجة لهذه الإجراءات المتبعة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية وّبفضل التأكيد على تطبيق الإدارة الإلكترونية باشرت وزارة الداخلية بعدة عمليات منها جمع وحفظ كل المعطيات المتوفرة لدى مصالح الحالات المدنية ل 1541 بلدية وأصبحت حالة مدنية واحدة وموحدة وتم من خلال هذه العملية تصحيح العديد من الأخطاء التي تعود لسنوات مضت وقد مس التصحيح السجلات القاعدية والأساسية وبذلك

[1]– موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية

http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar/

انتقل الأرشيف الوطني من الصفر إلى 95 مليون وثيقة مسجلة ومحفوظة، وللاحتياط تم الاحتفاظ بنسخة قاعدية إلكترونية في الإدارة المركزية.

كما تم ربط أكثر من 18 قطاعا منها الوزارات بالسجل الوطني للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية، كما تم إصدار قانون يتعلق بتمديد عمر الوثيقة من عام إلى 10 سنوات باستثناء وثيقة الزواج والوفاة وتم إلغاء العديد من الوثائق وّالانتقال من 22 وثيقة إلى 7 وثائق، أما فيما يخص الوثائق البيومترية فإنه يتم استخراج أكثر من 25.000 جواز سفر بيومتري إلكتروني يوميا، كما تم تسليم أكثر من 8.700 مليون جواز سفر بيومتري في ظرف 04 سنوات، وأكثر من 6 ملايين بطاقة تعريف بيومترية وهذه الأخيرة التي تميزت بتأمين خاص متمثل في شريحتين الأولى مرئية والأخرى خفية، ولقد تم الاستعانة في صناعة هذه الوثائق بتكنولوجيات متعددة تضمن حماية المعطيات التي لا يمكن الولوج إليها بسهولة حيث أكد أن كل هذه العمليات والإجراءات من أجل الوصول إلى بلدية وولاية إلكترونية.

كما تم التأكيد من طرف الوزير المكلف بإصلاح الخدمة العمومية السيد /محمد الغازي من خلال مضمون البرقية رقم 82 :و .م. إ . خ .ع /وبتاريخ: 11.11.2013، والموجهة إلى أعضاء الحكومة وإلى السادة الولاة بضرورة توفير الوسائل العصرية للاتصال والإعلام وتوجيه المواطنين (الرقم الأخضر، الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني...) وذلك من أجل تجنيب المواطن التنقلات غير المجدية والعراقيل التي لا طائل منها والتقليل من مظاهر البيروقراطية.

وأكد وزير الدولة وزير الداخلية والجماعات المحلية من خلال البرقية المستعجلة بتاريخ: 2013/10/31 والتي تحمل رقم 2013 / 3138 :والموجهة إلى جميع مسؤولي الجماعات المحلية من ولاة، وولاة منتدبين، رؤساء دوائر، رؤساء المجالس الشعبية البلدية ...والتي أكد فيها إلزامية إصدار وثائق: رخصة السياقة، شهادة الكفاءة، بطاقة المراقبة للسيارات، بطاقة الترقيم (البطاقة الرمادية) بالاستعمال الإلكتروني.

وكآخر إجراء وفي إطار تسهيل الإجراءات الإدارية وتقريبها من المواطن: فقد تم إنشاء ولأول مرة في الجزائر تطبيق جديد عبر الهاتف النقال يحمل عنوان " إجراءاتي " والذي سيتمكن من خلاله كل المواطنين من الاطلاع على جميع المعلومات المتعلقة بأي إجراء إداري تقدمه مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية[1].

كل هذه الإجراءات التي تبنتها السلطة الوصية في سبيل تطوير الإدارة المحلية ضمن مبادرة التحول الرقمي ودفعا لمخططات التحول لخدمة عمومية إلكترونية، تصب جميعها في ترقية المرفق العام وتقريب الإدارة من المواطن

[1] المرجع السابق ، موقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية .

وذلك ما أكده وزير الداخلية والجماعات المحلية السيد /نور الدين بدوي من خلال زيارة العمل التي قام بها إلى المركز الوطني لإنتاج الوثائق البيومترية بباب الزوار (الجزائر)بتاريخ14 نوفمبر 2017 والتي كان من ضمنها تلقي عرض حول عملية عصرنة الإدارة، ولهذا الغرض تم تقديم عرضين متعلقين بحالة تقدم مختلف مشاريع العصرنة التي يقوم بها القسم ولاسيما إنتاج الوثائق المؤمنة ومنافعها على المواطنين من خلال تعميها.

كما أشارت مديرية السندات والوثائق المؤمنة إلى الخدمات الجديدة المقدمة للمواطنين عبر الانترنت، كما تم التأكيد من خلال العرض المقدم لوزير الداخلية السيد /نور الدين بدوي على أنه تم إنتاج 15 مليون وثيقة بيومترية مختلفة قبل سنة 2019، وحسب ما تمت الإشارة إليه فإن المديرية تقوم بعملها بمقتضى التعليمات المتعلقة بتسهيل الإجراءات الإدارية التي قدمها السيد عبد العزيز بوتفليقة، وكذا حسب مخطط الحكومة ولاسيما شقه المتعلق بتقريب الإدارة من المواطن ولامركزية الخدمة العمومية، وفي هذا السياق أشار السيد الوزير أن استخدام التكنولوجيات الحديثة في العمل الإداري لا يعني بأي شكل من الأشكال التخلي عن العنصر البشري، منوها إلى أن الاقتراحات التي قدمها الشركاء قد تم أخذها بعين الاعتبار في إعداد قانون البلدية الجديد والتسيير الحديث للجباية المحلية و من جهة أخرى تطرق العرض إلى مشروع الشباك الموحد على مستوى البلديات وهو المشروع الذي سيسمح بحذف كل الملفات الإدارية لحاملي الوثائق البيومترية، وللإشارة فإن هذا الشباك جاري العمل به على مستوى 3 بلديات رائدة وهي: الجزائر الوسطى، بابا حسن والدار البيضاء وسيتم تعميمها على كل البلديات في سنة 2018 وهو ما سيسمح في إطار إستراتيجية ترشيد النفقات بتخفيض تكاليف طباعة مختلف الوثائق والاستمارات[1].

مما سبق نلاحظ أن الدولة الجزائرية أولت اهتماما بارزا لتطوير وتحسين الخدمة العمومية من خلال عملية تعميم الإدارة الإلكترونية على معظم قطاعاتها وذلك لتوطيد العلاقة بينها وبين المواطنين، وتطوير نظم الحكم من أجل التوصل إلى حكم راشد بأكثر فعالية وأقل تكلفة

ثانيا: جواز السفر البيومتري

جواز السفر الجزائري هو واحد من أهم الوثائق التي تسلمها السلطات الجزائرية للمواطنين الجزائريين، للتمكن من السفر إلى خارج الجزائر بسهولة، وفي أواخر عام 2010، تم إصدار جواز السفر البيومتري الجزائري الجديد ليتماشى مع المعايير العالمية الجديدة حيث توفر تلك الجوازات المزيد من الأمان ومكافحة التزوير.

[1]-المكي دراجي، رشيدة موساوي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر-دراسة لنموذجين قطاعيين: العدالة-الداخلية والجماعات المحلية-مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 17، جانفي2018، ص 32-34.

ولقد خصصت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية جانبا خاصا في موقعها الإلكتروني يختص في الطلب الإلكتروني لجواز السفر، ويتضمن كل المعلومات اللازمة، من استمارة الطلب، الوثائق المطلوبة، معايير الصور اللازمة، وكذا إمكانية متابعة مراحل الحصول على هذه الوثيقة المهمة[1].

أما فيما يخص النصوص التشريعية والتنظيمية الخاصة بجواز السفر البيومتري فهي[2]:

-قانون رقم 03-14 المؤرخ في 24 ربيع الثاني عام 1435 الموافق ل24 فيفري سنة 2014، يتعلق بسندات ووثائق السفر؛

-قرار مؤرخ في 09ذي القعدة عام 1431 الموافق ل 17أكتوبر سنة 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر؛

-قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة2011، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني؛

-قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني؛

-قرار مؤرخ في 22 جمادى الثانية عام 1432 الموافق 25 ماي سنة 2011 يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر.

وللإشارة فإن من يملك جواز سفر بيومتري مسبقا يمكن له الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية بأسرع وقت وأقل جهد ودون التنقل إلى المصالح الإدارية.

وللاستفادة من هذه الخدمة يجب الأخذ بعين الاعتبار ما يلي[3]:

[1]- موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

www.passeport.interieur.gov.dz/Ar/Informations/Pièces_a_Fournir

[2]-موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية

https://passeport.interieur.gov.dz/ar/informations/textes

[3]- موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية

http://www.passeport.interieur.gov.dz/AR/.../Demande carte national d'identité biométrique électronique

-أن يكون لدى المواطن جواز سفر بيومتري، وذلك لأن المعلومات التي سيتم طبعها على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية هي نفسها الموجودة على جواز السفر البيومتري؛

-يجب تحديد عنوان الإقامة الحالية؛

-يجب إدخال رقم الهاتف المحمول، وذلك لكي يتمكن المواطن من تلقي رسالة نصية قصيرة SMS تعلمه عن تاريخ ومكان استلام بطاقة التعريف الوطنية البيومترية.

ثالثا : آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة الجزائرية ومعوقاتها

على الرغم من كون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة الجزائرية هو قفزة نوعية من شأنها تطوير أداء هذه الأخيرة والمساهمة في تحسين خدماتها نحو المواطنين إلا أن لهذا التطبيق العديد من الآثار السلبية التي تعود على المرافق العامة في حد ذاتها علاوة على تلك الآثار المنصرفة إلى الموظفين والمواطنين، كما تعترضها العديد من المعوقات التي تحول كثيرا دون التطبيق السليم لها وفق المنهج المرسوم لها والمنتظر منها.

1. الآثار الإيجابية

يترتب على تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة الجزائرية العديد من الآثار الإيجابية ويمكن حصر أهم هذه الآثار في النقاط التالية[1]:

- التخلص من الوثائق الورقية والمشاكل المترتبة عنها كالضياع والتلف.
- الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحويلها لتكون الوسيط الأساسي بين المؤسسات والهيئات الإدارية والمواطنين المستفيدين من الخدمات الإدارية.
- التحول من الانحصار في الظروف والمحددات المحلية والإقليمية إلى العولمة والمزج بينها وبين المحلية.
- الانتقال من العمليات الإدارية التقليدية والمنفصلة عن بعضها البعض إلى العمليات الإلكترونية التقنية والرقمية.
- التقليل من التأثير السلبي للعلاقات الشخصية والحد من المظاهر السلبية البيروقراطية الإدارية.
- توسيع مجال الشفافية والمساءلة، الأمر الذي من شأنه الحد من نطاق الفساد الإداري.

[1]-بهلول سمية، **تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية بين عصرنة المرافق العمومية ومحاربة البيروقراطية الإدارية**، مجلة المفكر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 16، ص 744-745.

- توسيع نطاق مشاركة التجارب الإدارية الناجحة وما يترتب عنه من إيجابيات في حال تعميم هذه التجارب على المستويين المحلي والوطني.
- -التركيز على المجالات الإدارية الحديثة والمساهمة في نطاق المشاركة في اتخاذ القرار.
- -تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات والأجهزة الإدارية وانعكاس ذلك على مستوى الخدمات المقدمة من طرف الهيئات والمؤسسات الإدارية.
- اختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية على مستوى المرافق العمومية المحلية ومختلف الهيئات والمؤسسات الإدارية التابعة للجماعات الإقليمية.

2. الآثار السلبية

على الرغم من الإيجابيات المترتبة على تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر إلا أنها لا تخلو من بعض الآثار السلبية التي يمكن حصرها في النقاط التالية:

-زيادة نسبة البطالة نتيجة نقص الحاجة إلى تنصيب موظفين جدد في ظل السهولة والبساطة والسرعة في إنجاز الأعمال التي توفرها الإدارة الإلكترونية؛

-فقدان الخصوصية والأمان في التعاملات الإدارية والإلكترونية خاصة تلك التي تنطوي على تحويلات مالية إلكترونية أو المتعلقة باستخراج وثائق إدارية خاصة وسرية؛

-ارتفاع نسبة الخسائر التي تكبدها الهيئات والمؤسسات العمومية الإدارية خاصة كونها معرضة لخطر الجرائم الإلكترونية والاختراق الغير مشروع والسرقات والتعديات على برمجيات الحواسيب التابعة للإدارات العمومية؛

-تعقيد الإجراءات الإدارية الإلكترونية وتعذر استخدامها من طرف فئة واسعة من المرتفقين خاصة الذين يفتقرون إلى الثقافة التكنولوجية ويجهلون استخدام الأساليب الإلكترونية[1].

3. أهم المعوقات التي تواجه تطبيق البلدية الإلكترونية في الجزائر

على إعتبار أن تطبيق الإدارة الإلكترونية هو توجه جديد لم تكتمل معالمه لحد الآن ولم تتحدد أطره فإن تطبيقها لا يزال يشهد العديد من المعوقات خاصة على مستوى المرافق العامة وذلك لطبيعة المهام الموكلة لهذه الأخيرة وحساسيتها لكونها الرابط الأساسي بين الإدارة المركزية والمواطن وسنحاول من خلال هذا المطلب بيان

[1]- بهلول سمية، المرجع السابق، ص 745.

المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة بالوقوف على تلك التي تعترض المرافق العامة ومن ثم المعوقات التي تعترض الموظفين والمواطنين.

أ-المعوقات التي تعترض المرافق العامة

على الرغم من الأهمية الكبرى لتطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة إلا أن هذا التطبيق يعترضه العديد من المعوقات التي تحول دون تحقيق الأهداف المرسومة على وجه المأمول ويمكن حصر هذه المعوقات في:

-عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر وبفلسفة الإدارة الإلكترونية وعدم قدرتهم على التخلي عن نمط الإدارة البيروقراطية[1].

-الإشكالات التقنية الناجمة عن عدم وجود بنية تحتية إلكترونية على مستوى الدولة الأمر الذي يترتب عنه عرقلة تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة.

-انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة وضعف الاهتمام بتقييم ومتابعة تطبيقها.

-ضعف التنسيق بين المؤسسات والهيئات الإدارية التابعة للمرافق العامة ونقص الهياكل التنظيمية المتخصصة التي من شأنها تغطية متطلبات المواطنين.

-غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيات المعلومات والإتصال بصورة تضمن الإنتقال السليم للإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة خاصة أمام تشعب وتعقد المهام الموكلة لهذه الأخيرة وحساسيتها كونها المتعامل المباشر مع المواطنين.

-المخاطر الأمنية المرتقبة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة خاصة مع تحويل أرشيفها إلى أرشيف إلكتروني الأمر الذي يعرضه لمخاطر كبيرة في حالة التجسس على الوثائق الإدارية وكشفها ونقلها وحتى إتلافها.

[1]- فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02، 2016، ص 320.

-قلة الموارد المالية المتاحة للمرافق العامة خاصة أمام ضعف التمويل المحلي وعجز الحكومة عن تغطية كافة الموارد أمام كثرة الإدارات المحلية واتساع دائرة متطلباتها[1].

ب-المعوقات التي تعترض الموظفين والمواطنين

تعتبر المعوقات البشرية سواء المتعلقة بالموظفين أو المواطنين من أكثر المعوقات التي تحول دون التطبيق السليم للإدارة الإلكترونية على مستوى المرافق العامة ويمكن حصر هذه المعوقات في:

-أمية المواطن للتقنيات الالكترونية وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.

-غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول الالكتروني.

-إشكالات البطالة الناجمة عن تطبيق الإدارة الالكترونية وحلول الآلة محل الإنسان هذا الأخير الذي يرفض التحول الالكتروني خوفا على منصبه.

-عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية مثل غياب تشريعات قانونية تحترم اختراق برامج الالكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.

-غياب تشريعات قانونية تؤدي إلى التحقق من هوية العميل وما يتعلق بعصر الخصوصية والسرية في التعاملات الالكترونية.

-التخوف من التقنيات الحديثة وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات العامة[2]؛

-نقص عدد المواطنين المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية والتعامل معها؛

-عزوف الكفاءات المؤهلة لتسيير التعاملات الإلكترونية عن العمل في المؤسسات والإدارات العمومية خاصة المحلية منها لقلة الحوافز؛

[1]-بهلول سمية، المرجع السابق، ص 746.

[2]-غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، العدد12، جانفي 2016، ص 189.

-قلة الموظفين المدربين والقادرين على التعامل مع الإدارة الإلكترونية والتصدي لأي طارئ يعترضها سواء على مستوى التشغيل أو الصيانة؛

-مقاومة الموظفين للتغيير والتوجه نحو الإدارة الإلكترونية خوفا من فقدان وظائفهم وتنامي شعور الخوف لدى المسؤولين الإداريين من كون الإدارة الإلكترونية تشكل تهديدا لسلطتهم؛

-عدم ثقة المواطنين في خصوصية التعاملات الإلكترونية وتخوفهم من إنتهاك سرية معاملاتهم ووثائقهم الشخصية.

-نقص تشجيع المواطنين على التعلم الذاتي لبرامج وتطبيقات الإدارة الإلكترونية وتقنية المعلومات[1].

المطلب الثاني: وظائف البلدية الإلكترونية

سنقوم بدراسة هذا المطلب عبر تفصيل وظائف الإدارة الإلكترونية بطريقة عامة وثم نطاق تطبيقها في البلدية وذلك عبر التالي:

الفرع الأول: الوظائف العامة للإدارة الإلكترونية

وهي كالتالي:

أولا: التخطيط: ينطوي التخطيط على محاولة استشراف المستقبل والتنبؤ به والاستعداد لهذا المستقبل، والتخطيط عملية ذهنية بطبيعتها وتعتمد على التفكير الخلاق من خلال بلورة الحقائق والمعلومات عن موقف معين، ومن ثم يقرر المدير من خلاله ماذا يريد أن يعمل؟، وما هو الواجب عمله؟، ومتى؟، وما هي المواد اللازمة لإنجازه؟، ويرتكز التخطيط على دعامة أساسية، تتضمن تحديد الأهداف، ووضع الاستراتيجيات، ورسم السياسات، تحديد الإجراءات والقواعد، ثم إعداد البرامج الزمنية لوضع الأهداف موضع التنفيذ.

ثانيا: وظيفة التنظيم: تنطوي هذه الوظيفة عل تحديد الأنشطة والمهام المطلوب إنجازها لتحقيق الأهداف السابق تحديدها في وظيفة التخطيط، ثم تقسم وتجزئة في الأداء الفعال لهذه الأنشطة والمهام، وتتضمن هذه الوظيفة

[1]- الوافي رابح، محاولة إرساء الإدارة الإلكترونية في الجامعات المحلية (دراسة حالة دائرة سيدي عيسى)، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج-البويرة، 2015/2014، ص: 81.

أيضا تحديد طبيعة العلاقات التنظيمية وبناء الهيكل التنظيمي الذي يعكس طبيعة الأنشطة والعلاقات التنظيمية بأشكالها المختلفة وبمستوياتها المتنوعة.

ثالثا: وظيفة التوجيه: وتهدف هذه الوظيفة إلى توجيه وإرشاد وتحفيز العاملين على نحو يساهم في ضمان تحقيق أفضل النتائج من خلال العمل اليومي المتشابك بين كل من الرؤساء والمرؤوسين في مختلف المستويات الإدارية، ولذلك فهي ترتبط بمهارات الاتصال والقيادة والدافعية.

رابعا: وظيفة الرقابة: تهدف هذه الوظيفة إلى التأكد بأن الأداء الفعلي يسير حسب الخطط الموضوعة على نحو يؤكد مدى الاتجاه نحو الهدف، ومن ثم يكمن تصحيح المسار عن طريق اكتشاف الانحرافات وتحديد مواطن الخلل والعمل على تلافي أسبابها باتخاذ إجراءات التصحيح المناسبة ومواجهتها بالأسلوب الملائم

الفرع الثاني: نطاق تطبيق وظائف البلدية الإلكترونية

وتتمثل فيما يلي:

أولا: نتائج تطبيق البلدية الإلكترونية

لقد عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية من خلال عصرنة الخدمات المقدمة للمواطنين والتماشي مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية، على تفنين الخدمات الالكترونية بإطلاق ورشة كبرى لعصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية وذلك بالوضع التدريجي لنظام التعريف المؤمن، لهذا عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على مستوى البلديات والدوائر الحكومية في الإجراءات الجديدة وهذا لمعالجة الطلبات المتعلقة ببطاقة التعريف البيومترية والالكترونية وجواز السفر الالكتروني والبيومتري.[1]

حيث تعد بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والالكترونية وثيقة مؤمنة تماما وذات شكل اكثر مرونة طبقا لأخر التطورات التكنولوجية في العالم، حيث تحتوي على شريحة الكترونية وصورة رقمية تضمن للمواطنين الاتمام السريع لمختلف الاجراءات اليومية بسبب ثقتها واستخداماتها المتنوعة في اطار الربط البيني مع القطاعات الأخرى، اما جواز السفر الالكتروني والبيومتري، والذي يعد وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة اليا فهي تحتوي بصفة خاصة على شريحة الكترونية دون صلة تحتوي على الشهادات الالكترونية للدولة الجزائرية وعلى معلومات الحالة المدنية لصاحب الطلب ومعلوماته البيومترية الرقمية من ضمنها صورته الرقمية وتوقيعه وبصماته، وتتطابق مع المعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني، والذي حدد تاريخ اول افريل 2010 كأخر استحقاق للإطلاق جوز السفر الالكتروني والبيومتري لمجموع اعضائها وكذا افق سنة 2015 كاستحقاق للسحب النهائي

[1]- عبدالفتاح بيومي حجازي ، الحكومة الالكترونية بين الواقع والآفاق، طبعة الاولى دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، مصر2008،ص64.

لسريان جواز السفر غير الالكتروني وغير البيوميتري عبر العالم، الى جانب وضع ترتيبات اخرى مثل جواز السفر احادي الشخص حتى بالنسبة للأطفال القصر[1]

ولم تكتفي الوزارة بهذه الإجراءات بل تم فتح المجال لتسجيل من خلال موقع الكتروني وهذا في نهاية سنة 2016، حيث تم فتح مجال التسجيل الخاص بالوثائق البيوميترية على الموقع الإلكتروني وتم تسجيل 87230 طلب على الموقع الالكتروني خلال الفترة 18 الى 25 ديسمبر 2016 مع اشعار المسجلين بالوصول الكترونيا، مع تكفل الادارة بدراسة ومتابعة كل طلب، حيث شرعت بلديات الجزائر العاصمة في استخراج جواز السفر البيوميتري وهذا في مدة لا تتجاوز 24 ساعة، وتزعم الوزارة تعميم هذه الإجراءات على بطاقة التعريف الوطني البيوميترية، كما سيشمل الاجراء جميع ولايات الوطن مع نهاية سنة 2017

ثانيا: افاق البلدية الإلكترونية في الجزائر

بهدف ارساء مبادئ الادارة الالكترونية تعمل وزارة الداخلية على تطبيق مفهوم الحكامة الالكترونية على المستوى المحلي و هذا بتطبيق "البلدية الالكترونية" حيث سيتم تطوير نظمها المعلوماتية وتطبيقها في مختلف المجالات انطلاقا من سنة 2017، على ان تعرف اولى مراحلها التجريبية مطلع سنة 2018 ببلدية الجزائر الوسطى لتسعي عقب هذا لتعميمها، الى جابن سعيها لإنشاء الشباك الالكتروني الموحد لمختلف الخدمات الادارية والذي سيسمح باقتصاد الوقت في معالجة الطلبات وتخفيف الاجراءات على مستوى كل البلديات والشروع في تقديم خدمات عن بعد لصالح المواطن دون تنقله للمصالح البلدية بفضل التوقيع الالكتروني على الوثائق الادارية. [2]

ثالثا: ايجابيات البلدية الإلكترونية

تقدم الإدارة الإلكترونية مجموعة مميزة من المزايا من أبرزها الآتي:

* توافر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب-.

*التخلص من البيروقراطية ،و اللوائح الروتينية التي تعتبر سبب رئيسي في تعطيل مصالح العملاء.

*تحسين مستوى العاملين ،و زيادة قدرتهم على مواجهة التحديات.

[1] محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الالكترونية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007م ص120.

[2] نفس المرجع، ص 120.

*سرعة انجاز الأعمال و المهام الخاصة بالعملاء.

* إزالة العوائق الجغرافية، والتخلص من بعد المسافات.

رابعا: سلبيات البلدية الإلكترونية

-انتشار التجسّس الإلكترونيّ: وهو من المشكلات كثيرة الانتشار في هذا النوع من الأنظمة الإداريّة، والذي يؤدّي إلى غياب سرية المستندات، والبيانات الأرشيفيّة؛ بسبب تعرّضُ المعلومات الخاصّة بالإدارة، أو المنشأة إلى التجسّس من جهاتٍ منافسةٍ بهدف تخريبها، أو من أجل الاطلاع على الخطط التي تتبعها الإدارة في تنظيمِ عمل المنشأة. التوقف المؤقت لعمل الإدارة، والذي يرتبطُ بصعوبةِ التعوّد، أو الفهم لوسائل الإدارة الإلكترونيّة من قبل المدراء، أو الموظفين الإداريين ممّا يؤدّي إلى التقليل من كفاءة العمل الإداري[1].

خامسا : العوائق التي تعترض البلدية الإلكترونية

تعترض البلدية الإلكترونية العديد من المعيقات منها:

*عدم رغبة بعض الشركات و المؤسسات في مواكبة التغيير.

*عدم توافر الموارد المالية اللازمة لدعم الإدارة الإلكترونية.

*المشكلات التي تعترض العاملين عند التعامل بشكل مستمر مع شبكة الإنترنت ،و مثلاً كضرورة إجادة اللغة الإنجليزية.

*غياب الوعي ،والإدراك لدى عض الموظفين بضرورة الإعتماد على الإدارة الإلكترونية.

*عدم توافر الآلات و الأدوات التكنولوجية الحديثة اللازمة للإدارة الإلكترونية.

[1] عوفي نادية دور الإدارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية دراسة ميدانية، رسالة ماستر، جامعة مولاي الطاهر سعيدة، 2015، ص 70.

ملخص الفصل:

إن تطبيق البلدية الإلكترونية في الجزائر لاسيما فيما يتعمق بالحالة المدنية والوثائق الصادرة عنها كجواز السفر والبطاقة التعريف البيومتريين وما صحب العملية من تطوير وان كان بطيئا بالنظر إلى المدة بدأت المصالح تشيد الآثار الإيجابية لهذا المولود الجديد سواء على الإدارة أو على السكان المواطنين من زيادة في الإتقان وخفض في التكاليف وتبسيط في الإجراءات وتحقيق للشفافية، وعلى الرغم من هذا كله إلا أننا لم نستوفي تلك الآثار الإيجابية حق إستيفائها لما يمكن أن تدره هذه الآلية من فوائد كثيرة وترد عنها مساوئ أكثر،وإستنادا على ذلك يمكن تقديم مجموعة من التوصيات والتي قد تساهم في تحسين آداء الخدمة العمومية من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ومن أهمها:

- توفير البنى التحتية والمنشآت القاعدية الملائمة لتطبيق الإدارة الالكترونية من خلال توفير جميع الامكانيات المادية والبشرية والفنية اللازمة لدعم هذا النموذج.
- ضرورة توفير خدمة الانترنت لكافة الإدارات والأقسام في المؤسسات والمراكز الحكومية مما يسهل عمل الإدارة الالكترونية.
- ضرورة وجود التشريعات والنصوص القانونية مع توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية للمؤسسات الخدمية.
- العمل على إزالة غموض مفهوم الإدارة الالكترونية من خلال عقد الندوات واللقاءات لإزالة المخاوف لدى بعض المتعاملين.
- العمل على رفع المستوى التعليمي ونشر الثقافة الالكترونية بين أفراد المجتمع من أجل القدرة على استخدام هذه التقنية.
- ضرورة توفير أجهزة الكمبيوتر وتوصيل الشبكة عبر كل أنحاء ومناطق الوطن المختلفة، مع العمل على خفض من تكاليف استخدام شبكة الانترنت لتعميم استخدامها لكل فئات المجتمع.
- زيادة تفعيل التحول إلى ممارسة الإدارة الالكترونية من خلال تشجيع العاملين المتميزين في استخدامها بالحوافز المادية والمعنوية.
- العمل على تدريس هذه التقنية في مختلف الأطوار التعليمية وتطويرها في المجتمع.

مع التطور الهائل في عالم تكنولوجيا المعلومات ودخول وسائلها إلى شتى مجالات الحياة والذي أدى إلى تعاظم دورها بشكل غير محدود ،فقد باتت الحواسيب الآلية والتقنيات الالكترونية وشبكة الانترنت لغة العصر التي لا يمكن الاستغناء عنها ، وأصبح الاعتماد عليها كبيرا في أدق التفاصيل التي تتعلق بتسيير المرافق الاقتصادية والاجتماعية والعسكرية والطبية وغيرها ، وقد أصبحت هذه الوسائل من الأهمية بمكان بحيث تعاظمت الضرورة في توفير أقصى درجات الحماية لما يحيط بها وذلك تجنبا لتعطيل سير تلك المرافق والمصالح الحيوية او الاعتداء عليها بما يؤثر على المصالح الجوهرية في حياة الجماعة ،

ومع انتشار هذه الوسائل الحديثة للتكنولوجيا بين أفراد المجتمعات وشيوع استخدامها والتوسع في التعامل من خلالها ، أضحى لدى كل فرد القدرة على التفاعل والتواصل دون مانع من حدود أو جغرافيا ، وذلك مع توافر القدرة على نقل وتلقي المعلومات والتقنيات والاضطلاع على البيانات والبرامج بكل سهولة و يُسر ، ومع وجود الحسنات والفوائد الجمة التي رافقت ظهور هذه الحقول الجديدة والمتطورة من العلوم والمعرفة , هذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين، بذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة.

والجانب المعلوماتي الحديث ينفرد بخوصصة متميزة عن الثروات التقنية الأخرى إذ أن رأسماليها هو العقل البشري والثورة البشرية داخل الدولة.

و الجزائر من بين الدول التي عملت على تطوير وتسريع وتحيين مرد ودية في أداء الخدمات الإدارية، إذ يجعل من الإدارة ضرورة تطوير نظم المعلومات المتكاملة بما فيها التنظيم والمعالجة، ونخص بالذكر استخدام الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا البرمجيات.

وانطلاقا مما سبق، فإنه لا يمكن أن نتصور تقديم خدمات إلكترونية متاحة عبر الشبكة العالمية للإنترنت دون اللجوء إلى تبسيط القوانين وإدخال بعض الحركة والمرونة في إجراءاتها حيث يعتبر الآن مشروع الإدارة أو الحكومة الإلكترونية نتيجة حتمية لتفاعلات مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتبسيط المساطر وتحسين وتسهيل العلاقة بين المواطن والإدارة.

هذا ما يدفعنا إلى مزج مجموعة من التساؤلات تتمحور حول الجانب النظري للموضوع سواء في ما يخص الأهمية أو التنظيم، ثم الجانب الواقعي خاصة الإدارة الإلكترونية بالجزائر .

و بناءا على ما سبق سنقوم بدراسة هذا الفصل على النحو التالي :

المبحث الأول : عصرنة الإدارة المحلية في إطار مشروع البلدية الإلكترونية

في سبيل التوافق بين مفهوم الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها إدارات الدولة رأى الدكتور عبد الفتاح بيومي أن تعبير الإدارة الإلكترونية هو المصطلح الأقرب لتحقيق ذلك التوافق ، على أساس أن المراد ليس ممارسة سلطة الحكم بطريقة إلكترونية، وإنما المقصود، إدارة الأمور بطريقة إلكترونية سواء على المستوى الحكومي أو الأهلي.

وتعني الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر تحول المصالح الحكومية وجهات القطاع الخاص على انها تلك الوظائف والمهام التي تتصل بتقديم الخدمات للجمهور و المتعاملين معها، أو فيما بينها بطريقة سهلة ميسرة من خلال استخدام تقنية المعلومات وتطور الاتصالات في أداء مهام كل منها .

وذلك بجرد دراسة الخدمات الممكن تغطيتها بواسطة تكنولوجيا المعلومات و كدا التقنيات المرتبطة بها.

لذلك تعتبر المعلومات من أهم العوامل المؤثرة على نمو المجتمعات وتطورها في شتى مجالات الحياة، وقد أصبحت بعد العامل البشري أهم العوامل التي يقاس بها تقدم الإدارة.

فالمعلومات إذا، هي المادة الضرورية لاتخاذ القرارات وتوجيه الإدارة بصورة أساسية .

حيث كان لتطور الاتصالات اللاسلكية وانتشار الأجهزة المتنقلة الذكية المحمولة أثر بالغ في نمو التعامل الإلكتروني.

ويتيح الجيل الثالث نطاقاً واسعاً ومعدل بيانات عالية تزيد من تحسين خدمات جميع التعاملات الإلكترونية دون التقيد بالمكان والزمان سائراً على الأقدام وفي الجو أو في القطار أو داخل المكاتب أو متنقلاً بين القارات.[1]

و بذلك سنقوم بدراسة هذا المبحث على النحو التالي :

المطلب الأول : أسباب التحول نحو مشروع البلدية الإلكترونية

منطقيا، فإن السبب الأول وراء تطور الحكومة الإلكترونية يرجع لرغبة الحكومات في استخدام الوسائل الإلكترونية في أعمالها للاستفادة من التقنيات المتاحة في مجال نظم وتقنية المعلومات والاتصالات.

حيث تقوم الدول بتطوير سياساتها العامة بما يتوافق ومتطلبات العصر الجديد، وتطوير الآليات والوسائل التقنية المستخدمة تنفيذا لتلك السياسات، ولتحسين كيفية أداء العمل الحكومي، حيث تشهد الكثير

[1]. ترقي يونس ، دور الادارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية ، رسالة ماستر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،ص32

من دول العالم مشاريع للانتقال إلى الحكومة الإلكترونية عبر وضع الكثير من المعلومات والخدمات لمواطنيها متاحة للجميع بطريقة سريعة، وفعالية وذات جودة، وهذا للفوائد الناجمة عن تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية.[1]

فالحكومة الإلكترونية مشروع وطني لا يتوقف على مجرد صدور قرار سياسي بتبنيه، بل يشمل مجموعة من الشروط والمتطلبات لتطبيقه واقعيا، وتحقيق أهدافه المرجوة، فبناء مجتمع معلوماتي هو الأساس في تطوير الحكومة الإلكترونية من خلال جعل كافة الجهات ذات العلاقة من مواطنين وقطاع خاص وجهات حكومية مراكز معلومات، ويمكن للحكومة الإلكترونية أن تطبق باستخدام الإنترنت أو الهاتف أو مراكز خدمات خاصة، أو عبر الأجهزة اللاسلكية، أو أي أنظمة اتصالات أخرى.

مع ضرورة التأكيد على أن مشروع الحكومة الإلكترونية ليس طريقا مختصرا للتنمية الاقتصادية وترشيد النفقات وتقديم خدمات حكومية ذات نوعية، وغيرها من النتائج الإيجابية، بل هو طريق طويل مليء بالصعوبات والتحديثات والنفقات، ويزيد من صعوبة تطوير الحكومة الإلكترونية عند عدم التخطيط الجيد، خاصة في الدول النامية، ، هذا وإن كان هناك الكثير من تجارب الناجحة في مجال الحكومة الإلكترونية في الدول المتقدمة، مثل: تجربة الو.م.أ، والسويد، والمملكة المتحدة، التي تزيد من فرص نجاح تجارب الدول العربية. [2]

و ما نريد دراسته هو مشروع البلدية الإلكترونية في الجزائر ,حيث ان هناك العديد من المبررات التي تدفع بالحكومات إلى السعي نحو تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وتسببت مجموعة من التطورات والعوامل على مستوى العالم- وبخاصة مع بداية الألفية الثالثة- في ظهور ما يعرف اليوم بالحكومة الإلكترونية، والتي ينظر إليها الكثير من المتخصصين بأنها فلسفة إدارية حديثة فرضتها الثورة الرقمية وتوجهات العولمة والديمقراطية وأهم تلك المبررات:

[1] - ترقي يونس، المرجع السابق، ص35.

[2] - ابراهيم بختي، " الانترنت في الجزائر"، مجلة الباحث، عدد01، جامعة ورقلة، 2002، ص 31.

الفرع الأول: الأسباب العامة للتحول لمشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

وهذه الأسباب هي:

أولا: تتعرض الحكومات لضغوط مستمرة من المواطنين والمستفيدين بشكل عام من أجل تلبية الطلبات المتزايدة على الخدمات الحكومية، وذلك بسبب تزايد عدد السكان، وارتفاع مستوى المعيشة، والرغبة في تحسين نوعية الخدمة، والإسراع في إنجاز المعاملات، والتخلص من الروتين والبيروقراطية.

ثانيا: ساهمت التوجهات العالمية (العولمة) نحو الانفتاح والترابط والتكامل في مختلف المجالات والأبعاد السياسية والاقتصادية والاجتماعية والإدارية، وكانت الوسيلة الأساسية لهذا التوجه وتطوره ونمائه، حيث وفرت الأدوات اللازمة لربط المجتمعات الإنسانية عبر شبكات الاتصالات المختلفة، وعلى وجه الخصوص شبكة الانترنت العالمية، مما أدى إلى تطوير مختلف الأساليب من أجل رفاهة الإنسان.

ثالثا: تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به، مما يستلزم مواكبة ذلك التقدم والاستفادة منه في مختلف مجالات الحياة لما يحققه من مزايا لعدد كبير من التطبيقات العلمية.

رابعا: ساهمت حركات التحرر العالمية والتي تطالب بمزيد من الحرية والمشاركة والانفتاح واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغييرات جذرية في البناء المجتمعي، ورافق ذلك ارتفاع في مستوى الوعي، والتوقعات الاجتماعية، وظهور رؤى جديدة للقطاع العام فيما يتعلق بتحسين مستوى أدائه في تقديم خدماته العامة

خامسا: الاستجابة والتفاعل مع متطلبات البيئة الحديثة للحاق بركب التطور وتجنب العزلة ومواكبة عصر السرعة والمعلوماتية.

سادسا: ندرة الموارد والحاجة الماسة إلى سياسات تسهم في الاستغلال الأمثل للموارد الحكومية[1].

[1] –عوفي نادية، المرجع السابق، ص 70.

الفـــرع الثـــاني : الأســـباب الخاصـــة للتحـــول لمشـــروع الإدارة الإلكترونيـــة في الجزائـــر

يتطلب تطبيق نظام الحكومة الالكترونية توافر العديد من الإمكانات بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطن، وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة (الحكومية) في نفس الوقت، ومن أهم هذه المتطلبات نذكر ما يلي[1]:

أولا : ضرورة وضع إستراتيجية بناء وتطوير الحكومة الالكترونية التي تتضمن هيكل البنية التحتية للحكومة الالكترونية بأبعادها الفنية الصلبة، كأجهزة الحاسوب والبرمجيات الانترنت والبريد الإلكتروني، وتكلفة الخدمة وتسهيلات التقنيات والإجراءات القانونية التي تساند الاتصالات من خلال استخدام هذه الأجهزة والبرمجيات والكوادر المتخصصة ووسائل الاتصال التي تربط هذه الأجهزة لنقل المعلومات بين مواقع ووحدات متفرقة(Microsoft World Document).

ثانيا: أن يؤخذ بعين الاعتبار التحديات الأمنية المتعلقة بالمواقع الإلكترونية والانترنت.

ثالثا: الخصوصية "عدم الإطلاع على الرسائل الإلكترونية إلا من الأطراف المسموح لها بذلك وسلامة الرسائل ووصول الرسالة إلى الطرف الموجه إليه فعلاً والتحقق من هوية الأطراف الأخرى لمنع عمليات التزوير وعمليات انتحال الشخصية(HTML Document 2000) " [2]، ويمكن استخدام تقنيات أمنية مهمة:

- كالتشفير أي منع أي جهة غير مسموح لها من فهم محتوى الرسالة، وهناك نوعان من التشفير: أحدهما التشفير المتماثل حيث يكون هناك مفتاح تشفير واحد يستخدم لدى المرسل والمستقبل في نفس الوقت، وهو غير أمن تماماً لأنه قد يقع في يد أحد آخر غير المرسل والمستقبل. والآخر التشفير غير المتماثل ويعتمد على وجود مفتاحين أحدهما علني (عام) والآخر سري (خاص) يحتفظ الشخص دائما بالمفتاح السري له وحدة ولا يعطيه لأحد أبدا. أما المفتاح العلني فيعطيه لمن يريده أن يرسل له رسالة.
- أما بخصوص البصمة الإلكترونية للرسالة للتأكد من عدم حصول أي تغيير في الرسالة، وفي حالة العبث أو التخريب فهذا يعنى عدم تطابق البصمة معها
- الشهادات الرقمية (Digital Certification) هي عبارة عن وثائق إلكترونية تصدرها الجهة ذات الصلاحية تتيح التحقق من هوية الشركة التي تتعامل معها عبر الانترنت عن طريق التأكد من المفتاح

[1] – هدى عباس قنبر، ميسون عدنان حامد، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية: جامعتي بغداد والمستنصرية نموذجا، مجلة الأستاذ، العدد 210، المجلد 2، 2014، ص 325.

[2] – حسين باكير، المفهوم الشامل لتطبيق الادارة الالكترونية، مجلة آراء حول الخليج، مركز الخليج للأبحاث، الإمارات، عدد 23، أوت 2006، منشور على الموقع الالكتروني: alibakeer.maktoobblog.com .

العام، أما الجهة ذات الصلاحية بإصدار الشهادات الرقمية فتكون جهة موثوق بها (منظمة) تتقبل منك المفتاح العام وإثبات هويتك وتكون أمينة عليهما. وقد طورت العديد من الشركات الرائدة عالمياً العديد من البروتوكولات الأمنية من أشهرها برتوكول الطبقات الأمنية، وبروتوكول الحركات المالية الآمنة (Set-Secured HTML Document (Electronic Transaction). ،2000

رابعا : اتخاذ مبادرات وطنية وإقليمية ذات قاعدة واسعة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقات الانترنت والبريد الالكتروني خاصة في مجال تقديم الخدمات الحكومية (منشورات الأمم المتحدة، 2001) من خلال اعتماد وضعية تعاون والعامل المشترك وحرية العمل للمؤسسات كافة.

خامسا : إعطاء أولوية ودعم الإعلام والتوعية المجتمعية من خلال توسيع شبكات الإعلام.

سادسا : تأمين مواقع وآليات المشاركة للمواطنين بصورة تدريجية في استرجاع المعلومات وتبادلها مع المواقع الموثوقة للتعاون.

سابعا: دعم جهود البحث والتطوير الرامية إلى تعزيز الإلمام الرقمي والحد من عوائق التكلفة التي تحول دون نشر وسائل الحكومة الالكترونية.

ثامنا : اعتماد تقنية تتيح حماية الخصوصيات والمعلومات الشخصية.

تاسعا : تأمين ما يسمى بالخدمة العريضة بمختلف أشكالها، وتوفير إمكانات تأدية الخدمة حسب الطلب ونشر المعلومات بتكلفة متدنية خاصة في المناطق التي تعاني من التقصير في مجال تقنية الاتصالات[1].

المطلب الثاني: نماذج تطبيق مشروع البلدية الإلكترونية

إن التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر من أهم التحديات المستقبلية، ويحتاج إلى رؤية مستقبلية ووضع إستراتيجية لذلك وفق مراحل تنفيذية مرتقبة يتم عرضها سنويا باستعمال برنامج ميزانية خاص بها، **كمشروع الجزائر الإلكترونية لسنة 2013**، ولعل أهم قطاع لتفعيل إستراتيجية الجزائر الإلكترونية هو عصرنة وثائق الهوية والسفر والحالة المدنية لتحسين أداء الإدارة العامة المحلية.

فتجربة الجزائر في بناء الإدارة الإلكترونية ما زالت في خطواتها الأولى فهناك العديد من المواقع التي تخص بعض الإدارات العامة في بعض القطاعات التعليمية والصحية وفي قطاع العدالة وفي الحالة المدنية، وغيرها

[1]- موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة- بسكرة – الجزائر)، مجلة الباحث، العدد 09، 2011، ص 89-90.

تقوم بعرض خدماتها العامة، وهناك اهتمام كبير بهذا المجال من الإدارات الحكومية لتبسيط الإجراءات للمواطنين وتطبيق الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: مشروع الجزائر الإلكترونية 2013

إن **نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر** مرهون بوجود:[1]

أ- المواطن الإلكتروني الذي بحوزته جهاز كمبيوتر.

ب- إمكانية النفاذ إلى شبكة المعلوماتية بالسرعة الفائقة، وبأسعار مقبولة، بتطوير المنشآت القاعدية الإلكترونية تزامنا والتنفيذ التدريجي للتحول الإلكتروني.

ت- تطوير الكفاءات البشرية من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأهيل الجيد.

ث- توفير الموارد المالية، لأن تنفيذ البرامج مشاريع الإدارة الإلكترونية يحتاج أموال كبيرة.

ج- تطوير التشريعات القانونية والتنظيمية الإلكترونية لضمان سرية المعلومات الخاصة بالمواطنين، ومكافحة كل المخالفات المرتبطة بهذا المجال.

ولنجاح تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية كاملا في الجزائر، وبالأخص على الإدارة المحلية، وحب الاهتمام الكبير بهذا المجال من الإدارات الحكومية لتبسيط الإجراءات للمواطنين والقضاء على البيروقراطية خاصة البلديات المعزولة والنائية والبعيدة عن الإدارات المركزية، تم تطبيق الإدارة الإلكترونية على المستوى المحلي لنجاح **مشروع البلدية الإلكترونية**، باتخاذ العديد من الإجراءات لتحقيق ذلك والتحول نحو الإدارة الإلكترونية في البلديات والمعالجة الآلية للمعلومات لتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن وتقريبها.

وهذا لن يكون إلا بتطوير تطبيقات وخدمات الكترونية الموجهة للإدارات المحلية عن طريق خلق شبكة داخلية بين الإدارات المحلية والإدارة المركزية، مع ضرورة اعتمادها على بنية تحتية للاتصالات ذات تدفق سريع بين الإدارات، وذلك للتمكن من ضمانات التبادل الخاص بالبيانات والمعلومات وبشكل آمن، وهذا لن يتم إلا وفق تخطيط خاص بينهم.

[1]- عشور عبد الكريم، " دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر"، رسالة الماجستير، في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص 13.

إضافة إلى ضرورة أن يتم التغير بطرق تتوافق مع الإمكانية المتاحة في ظل وجود الكثير من المناطق المحرومة في الجزائر، والتي تشمل كل متطلبات التحضير للتحول نحو الخدمة العمومية الإلكترونية على المستوى المحلي[1].

و إن توسيع الخدمة العامة الالكترونية بتسهيل النفاذ للأنترنت، ومحاولة إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في استخدامات الإدارة العامة في الجزائر، وبالشكل الذي يعيد النظر في كيفية سيرها وتنظيمها وتقييم الخدمة العمومية التي تقدمها مع المتطلبات الرقمية، هو من بين أهم تحديات المستقبلية للإدارة الإلكترونية في الجزائر.

إن تجارب الدول المختلفة نحو التحول إلى الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية تتباين، وإن كانت كلها تركز على الأعمال الحكومية بالمعنى الضيق أو السلطة التنفيذية من تقديم الخدمات الحكومية وتحسينها للجمهور، وترتبط بالمصالح الحياتية للمواطنين أو بإدارة المرافق العامة سواء تعلق ذلك بمرفق المياه أو الكهرباء أو المواصلات أو الاتصالات، وغيرها من الخدمات المرفقية التي تتعلق بالمرافق الحيوية الصحية التعليمية، وغيرها.

لكن هناك بعض الدول في تحولها نحو الإدارة الإلكترونية وصلت إلى أعمال البرلمانات بوصفها السلطة التشريعية، ما يسمى البرلمان الإلكتروني والديمقراطية الإلكترونية كالولايات المتحدة الامريكية والهند، والسلطة القضائية التي كان لها نصيبها من التحول.

كما أن هذا التحول ليس حكرا على العمل الحكومي، بل كان للقطاع الخاص الفضل في إدخال الحاسب الآلي، والشبكات الداخلية، لأن معظم الشركات تقنية المعلومات العالمية هي شركات تابعة للقطاع الخاص كشركة نوكيا، مايكروسوفت، وغيرها. فالتحول شمل أعمال القطاع الخاص لاسيما وأن التجارة الإلكترونية كانت بداية التي ظهرت من خلالها الحكومة الإلكترونية.[2]

إذن إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات الإلكترونية للمواطنين يعد الهدف المشترك الذي تسعى جميع دول العالم إلى تحقيقه لتحقيق الرفاهية وجودة الحياة، إلا أن بعض الدول مثل: الولايات المتحدة التي نجحت في تحقيق أهداف سياسية مثل: الحوكمة الإلكترونية والديمقراطية الإلكترونية.

[1] – محمد بن سعيد، محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، كلية التربية، 2008، ص 35-36.

[2] – موسى عبد الناصر، محمد قريشي، المرجع السابق، ص 90-92.

كما أنه من أكثر التباينات من خلال تحليل تجارب الدول المختلفة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، نجد:

– هناك تباين في الاستراتيجيات المطبقة من طرف الدول التي تحتاج إلى تغيير السياسات النظم والأساليب الإدارية المطبقة.

– وتباين في مستوى التقدم التكنولوجي بين الدول المتقدمة والنامية، وانتشار الأمية الإلكترونية في الكثير من الدول النامية، مع ضخامة الاستثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يجعل تطبيق الحكومة الإلكترونية ينطوي على عنصر المخاطرة لأنه قد لا يلقى التفاعل المطلوب بين الحكومة الإلكترونية والمواطنين، فثقافة الإلكترونية للمواطنين ووعيهم بضرورة تطبيق الحكومة الإلكترونية وثقتهم في النظم السياسية المطبقة يسهم بشكل كبير في التجاوب مع الخدمات المقدمة عبر شبكة الإنترنت.

ويبقى العنصر البشري أو العمالة المتخصصة والمؤهلة أو المدربة على استخدام تكنولوجيا المعلومات من أهم الدعائم الأساسية التي تسهم في خلق نماذج جديدة مبتكرة للأعمال مما يضمن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية[1].

الفرع الثاني: نماذج لتطبيقات لمشروع البلدية الالكترونية

لتكنولوجيا المعلومات الحديثة دورا رئيسيا في إحداث تطورات مختلفة في مجال تقديم الخدمات للمواطنين، حيث ساهمت الإدارة الإلكترونية في العديد من الدول إلى تطوير مراحل وأساليب العمل الإداري وكذا توفير المعلومات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة، بالإضافة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيضفي صبغة الجودة على الخدمات التي تقدمها المرافق العمومية، وبالرغم من أن نموذج الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر يعرف مراحله الأولية، إلا أن تطبيقها قد منح إسهامات وإنجازات على واقع الخدمة المقدمة للمواطن بشكل نسبي، ولهدا سنقدم أهم الإجراءات وّالإنجازات التي تبنتها الإدارة الوصية في سبيل ذلك وّالإجراءات التي هي قيد الإنجاز إذ نجد:

[1] – عبد السلام هابس السويفان، إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية، دراسة تطبيقية، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2012، ص29-30.

أولا: بطاقة التعريف البيومترية

بطاقة التعريف الوطنية البيومترية هي بطاقة الهوية الرسمية للمواطن الجزائري، تصدرها وزارة الداخلية الجزائرية لذي يوجب على كل من بلغ 16 عاما من عمره استصدارها وحملها "وتقديمها إلى السلطات فوراكلما طلب إليه ذلك للاطلاع عليها" ويعاقب القانون المخالفين.[1]

لقد قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر بإقرار جملة من الإجراءات وكذا التقنيات لتمكين الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وذلك من خلال تطبيق إلكتروني موحد تم وضعه من قبل وزارة الداخلية والجماعات المحلية يمكن المواطن من القيام بإجراءات الحصول على هذه الوثيقة بداية من تحميل الاستمارة لطلب هذه الوثيقة وّمتابعة مراحل معالجتها إلى معرفة موعد استلامها عبر هذا التطبيق الإلكتروني، بحيث يتم انتقال المواطن مرة واحدة على الأكثر إلى مقرات البلدية لأخذ الصور وكذا البصمات وهذا ما يقلل من الجهد وّالوّقت ويسهل العملية أمام المواطن والموظف على حد السواء.

ولتسهيل هذه الإجراءات وّتنفيذا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الخدمة العمومية وجعلها تتمي بالفعالية والشفافية قامت وزارة الداخلية وّالجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة، تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة ونوعية ومن بين أهم الإنجازات في هذا المجال ما يلي:

رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وربط كل البلديات وملحقاتها الإدارية وكذا البعثات الدبلوماسية والدوائر القنصلية به، ولقد مكن هذا الإنجاز من
تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل.
تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12 مباشرة عبر خدمة الأنترنت والحصول عليه من الممثلية الدبلوماسية أو القنصلية المخجل فيها؛
إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.[2]

وفي هذا السياق أكد السيد /عبد الرزاق مهني المدير العام المكلف بعصرنة الوثائق والأرشيف بوزارة الداخلية والجماعات المحلية: وأنه نتيجة لهذه الإجراءات المتبعة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية وّبفضل

[1] – قرار وزير الداخلية والجماعات المحلية المتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية ، المرجع السابق .

[2] – نفس المرجع .

التأكيد على تطبيق الإدارة الإلكترونية باشرت وزارة الداخلية بعدة عمليات منها جمع وحفظ كل المعطيات المتوفرة لدى مصالح الحالات المدنية ل 1541 بلدية وأصبحت حالة مدنية واحدة وموحدة وتم من خلال هذه العملية تصحيح العديد من الأخطاء التي تعود لسنوات مضت وقد مس التصحيح السجلات القاعدية والأساسية وبذلك انتقل الأرشيف الوطني من الصفر إلى 95 مليون وثيقة مسجلة ومحفوظة، وللاحتياط تم الاحتفاظ بنسخة قاعدية إلكترونية في الإدارة المركزية، كما تم ربط أكثر من 18 قطاعا منها الوزارات بالسجل الوطني للحالة المدنية التابع لوزارة الداخلية، كما تم إصدار قانون يتعلق بتمديد عمر الوثيقة من عام إلى 10 سنوات باستثناء وثيقة الزواج والوفاة وتم إلغاء العديد من الوثائق وّالانتقال من 22 وثيقة إلى 7 وثائق، أما فيما يخص الوثائق البيومترية فإنه يتم استخراج أكثر من 25.000 جواز سفر بيومتري إلكتروني يوميا، كما تم تسليم أكثر من 8.700 مليون جواز سفر بيومتري في ظرف 04 سنوات، وأكثر من 6 ملايين بطاقة تعريف بيومترية وهذه الأخيرة التي تميزت بتأمين خاص متمثل في شريحتين الأولى مرئية والأخرى خفية، ولقد تم الاستعانة في صناعة هذه الوثائق بتكنولوجيات متعددة تضمن حماية المعطيات التي لا يمكن الولوج إليها بسهولة حيث أكد أن كل هذه العمليات والإجراءات من أجل الوصول إلى بلدية وولاية إلكترونية[1].

كما تم التأكيد من طرف الوزير المكلف بإصلاح الخدمة العمومية السيد /محمد الغازي من خلال مضمون البرقية رقم 82 :و .م. إ . خ .ع /وبتاريخ: 11.11.2013، والموجهة إلى أعضاء الحكومة وإلى السادة الولاة بضرورة توفير الوسائل العصرية للاتصال والإعلام وتوجيه المواطنين (الرقم الأخضر، الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني...) وذلك من أجل تجنيب المواطن التنقلات غير المجدية والعراقيل التي لا طائل منها والتقليل من مظاهر البيروقراطية.

وأكد وزير الدولة وزير الداخلية والجماعات المحلية من خلال البرقية المستعجلة بتاريخ: 31.10.2013 والتي تحمل رقم 2013 / 3138 :والموجهة إلى جميع مسؤولي الجماعات المحلية من ولاة، وولاة منتدبين، رؤساء دوائر، رؤساء المجالس الشعبية البلدية ...والتي أكد فيها إلزامية إصدار وثائق: رخصة السياقة، شهادة الكفاءة، بطاقة المراقبة للسيارات، بطاقة الترقيم (البطاقة الرمادية) بالاستعمال الإلكتروني.

[1] –واعر وسيلة، " دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الالكترونية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية _الجزائر_"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول ادارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، ص 20.

وكآخر إجراء وفي إطار تسهيل الإجراءات الإدارية وتقريبها من المواطن: فقد تم إنشاء ولأول مرة في الجزائر تطبيق جديد عبر الهاتف النقال يحمل عنوان " إجراءاتي " والذي سيتمكن من خلاله كل المواطنين من الاطلاع على جميع المعلومات المتعلقة بأي إجراء إداري تقدمه مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية[1].

ثانيا : جواز السفر البيومتري

جواز السفر الجزائري هو واحد من أهم الوثائق التي تسلمها السلطات الجزائرية للمواطنين الجزائريين، للتمكن من السفر إلى خارج الجزائر بسهولة، وفي أواخر عام 2010، تم إصدار جواز السفر البيومتري الجزائري الجديد ليتماشى مع المعايير العالمية الجديدة حيث توفر تلك الجوازات المزيد من الأمان ومكافحة التزوير.

ولقد خصصت وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية جانبا خاصا في موقعها الإلكتروني يختص في الطلب الإلكتروني لجواز السفر، ويتضمن كل المعلومات اللازمة، من استمارة الطلب، الوثائق المطلوبة، معايير الصور اللازمة، وكذا إمكانية متابعة مراحل الحصول على هذه الوثيقة المهمة.

أما فيما يخص النصوص التشريعية والتنظيمية الخاصة بجواز السفر البيومتري فهي:

- -قانون رقم 03-14 المؤرخ في 24 ربيع الثاني عام 1435 الموافق ل24 فيفري سنة 2014، يتعلق بسندات ووثائق السفر.
- -قرار مؤرخ في 09ذي القعدة عام 1431 الموافق ل 17أكتوبر سنة 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص باصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر.
- -قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة2011، يحدد المواصفات التقنية لجواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني.
- -قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني.
- -قرار مؤرخ في 22 جمادى الثانية عام 1432 الموافق 25 ماي سنة 2011 يتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر.

[1] – عشور عبد الكريم، " دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر"، رسالة ماجستير، في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص 13.

وللإشارة فإن من يملك جواز سفر بيومتري مسبقا يمكن له الحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية بأسرع وقت وأقل جهد ودون التنقل إلى المصالح الإدارية.

وللاستفادة من هذه الخدمة يجب الأخذ بعين الإعتبار ما يلي:

- أن يكون لدى المواطن جواز سفر بيومتري، وذلك لأن المعلومات التي سيتم طبعها على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية هي نفسها الموجودة على جواز السفر البيومتري؛
- يجب تحديد عنوان الإقامة الحالية؛
- يجب إدخال رقم الهاتف المحمول، وذلك لكي يتمكن المواطن من تلقي رسالة نصية قصيرةSMS تعلمه عن تاريخ ومكان استلام بطاقة التعريف الوطنية البيومترية.[1]

[1] -عاشور عبد الكريم ، مرجع السابق، ص16.

المبحث الثاني: أثر الإدارة الإلكترونية على مشروع البلدية الإلكترونية

مما جاء ذكره سابقا، ومن خلال جملة المتطلبات والمعوقات المذكورة سابقا، فإنه للتحول للإدارة الإلكترونية وتطبيقها يجب وضع رؤية وإستراتيجية واقعية للحكومة الإلكترونية على مستوى الدولة وخطة عمل يقوم بإعدادها فريق عمل متوازن من جميع التخصصات، يتم من خلالها تحديد الأولويات وتوفير الموارد المالية اللازمة والحصول على دعم الإدارة العليا، وتوفير بنية تحتية للاتصالات والمعلومات تضمن حق كافة فئات المجتمع في استخدامها وتوفر الحد الأدنى من الخدمات لجميع المناطق، وإعادة النظر في أسعار تلك الخدمات بحيث تكون في متناول الجميع، وإعادة هيكلة البناء التنظيمي للأجهزة الحكومية، ومراجعة التشريعات القانونية والأنظمة واللوائح وتبسيط الإجراءات وتوفيرها للمستنفدين بما يتلاءم مع تطبيق الحكومة الإلكترونية.

و لذلك سنقوم بدراسة نتائج الإدارة الإلكترونية في البلدية عبر التالي:

المطلب الأول: أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

لا تقل حاجة القطاع العام الى التقنية عن حاجة القطاع الخاص اليها، فلدى القطاع العام من مشكلات إدارية ما يدفعه إلى البحث عن الحلول لهذه المشكلات، وليس أنسب حلا من تغيير نمط إدارته من الأسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد الى أسلوب الكتروني مرن، للخروج من أزمات الإدارة الحكومية التقليدية، ويمكن إبراز أهمية الإدارة الالكترونية لمؤسسات القطاع العام في النقاط التالية [1]:

– الحاجة الى تبسيط إجراءات وخدمات الإدارات الحكومية، وجعلها أكثر سلاسة ومرونة وتسهيل تقديمها للمواطنين.

– حاجة الادارة الحكومية الى مزيد من الثقة المتبادلة بينها وبين المراجعين لها، ورغبتها في تهيئة أجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومية، مما يدعو تلك الإدارات الى التوجه الى الادارة الالكترونية بوصفها نمط جديدا، فيها من الحياد والموضوعية والانضباط ما يتعين على تغيير وجهة النظر السائدة لدى المواطن وتعديل الصورة القديمة للإدارة الحكومية.

– حرص الجهات الحكومية على تنمية كوادرها الوطنية وتأهيلها بعلوم التقنية الحديثة للاعتماد عليها في إدارة برامج التنمية وخططها المستقبلية للدولة التي ينبغي ان تقف على قدم المساواة مع خطط التنمية وبرامجها في دول العالم، ولن يتم ذلك الا بتوفير البنية الاساسية التقنية لتلك الكوادر الوطنية من شبكات وقواعد معلومات،

[1] حسين محمد الحسن، المرجع السابق، ص 65-68.

ودعم كل ما يدفع في خط الاستثمار للتقنية، مما يتيح الفرص امام المشروعات التقنية التي ينبغي ان تكون بيئة تنشا فيها تلك الكوادر.

– حاجة الاقتصاد الوطني الى الدعم ومد يد العون اليه، وليس اقدر من التقنية وتعميم تطبيقاتها على دوائر القطاع العام للإسهام بفعالية في حل كثير من الصعوبات التي تعترض حركة كثير من الصادرات الدولية، بما يتاح لها في ظل الإدارة الالكترونية من فرص التواصل مع الأسواق العالمية ومعرفة احتياجاتهم في حالة التصدير و معرفة أهم وأجود منتجاتهم في حالة الاستيراد، لذا تبقى الإدارة الالكترونية خيارا لا بديل عنه أمام الحكومات التي تسعى الى حجز موطئ قدم لها في الأسواق العالمية وكسر طرق العزلة المحلية والاقليمية، والاستفادة من وجودها بوصفها إحدى قوى السوق العالمية، حتى لا تتحول الى سوق استهلاكية فقط تباع فيها بضائع الآخرين ويروج فيها لمنتجاتهم المادية ولإفرازاتهم الفكرية، دون ان تكون لها القدرة على الرفض او الاختيار بسبب العزلة وافتقادها القدرة على التمييز في المفاضلة.[1]

– تختصر الإدارة الالكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة وتسهل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية، وترشيد استخدام الاوراق في المعاملات مما يوفر يالتبعية المخازن اللازمة لتخزين هذه الأطنان من الأوراق وتجميع البيانات والمعلومات من مصادرها الأصلية إضافة الى دعم الثقة التنظيمية لدى العاملين كافة وزيادة الترابط بين الإدارة العليا والوسطى والعاملين وتوفير البيانات للمراجعين والمستفيدين عامة بصورة فورية، والحد من هذه المعوقات في اتخاذ القرار.

على الرغم من كون تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة الجزائرية هو قفزة نوعية من شأنها تطوير أداء هذه الأخيرة والمساهمة في تحسين خدماتها نحو المواطنين إلا أن لهذا التطبيق العديد من الآثار السلبية التي تعود على المرافق العامة في حد ذاتها علاوة على تلك الآثار المنصرفة إلى الموظفين والمواطنين، كما تعترضها العديد من المعوقات التي تحول كثيرا دون التطبيق السليم لها وفق المنهج المرسوم لها والمنتظر منها.

ومنه سنحاول تقييم الإدارة الالكترونية في المرفق العام الجزائري:

[1] – الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 15–04 المؤرخ في 01 فيفري 2015، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين، الجريدة الرسمية، العدد 06 الصادر بتاريخ 10 فيفري 2015.

الفرع الأول: الآثار الايجابية للإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية

يترتب على تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة الجزائرية العديد من الآثار الإيجابية ويمكن حصر أهم هذه الآثار في النقاط التالية[1]:

- –التخلص من الوثائق الورقية والمشاكل المترتبة عنها كالضياع والتلف.
- –الإستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والإتصالات وتحويلها لتكون الوسيط الأساسي بين المؤسسات والهيئات الإدارية والمواطنين المستفيدين من الخدمات الإدارية.
- –التحول من الإنحصار في الظروف والمحددات المحلية والإقليمية إلى العولمة والمزج بينها وبين المحلية.
- –الإنتقال من العمليات الإدارية التقليدية والمنفصلة عن بعضها البعض إلى العمليات الإلكترونية التقنية والرقمية.
- –التقليل من التأثير السلبي للعلاقات الشخصية والحد من المظاهر السلبية البيروقراطية الإدارية.
- –توسيع مجال الشفافية والمساءلة، الأمر الذي من شأنه الحد من نطاق الفساد الإداري.
- –توسيع نطاق مشاركة التجارب الإدارية الناجحة وما يترتب عنه من إيجابيات في حال تعميم هذه التجارب على المستويين المحلي والوطني.
- –التركيز على المجالات الإدارية الحديثة والمساهمة في نطاق المشاركة في إتخاذ القرار.
- –تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات والأجهزة الإدارية وذلك على مستوى الخدمات المقدمة من طرف الهيئات والمؤسسات الإدارية؛
- –إختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية على مستوى المرافق العمومية المحلية ومختلف الهيئات والمؤسسات الإدارية التابعة للجماعات الإقليمية.

الفرع الثاني: الآثار السلبية للإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية

على الرغم من الإيجابيات المترتبة على تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر إلا أنها لا تخلو من بعض الآثار السلبية التي يمكن حصرها في النقاط التالية:

- –زيادة نسبة البطالة نتيجة نقص الحاجة إلى تنصيب موظفين جدد في ظل السهولة والبساطة والسرعة في إنجاز الأعمال التي توفرها الإدارة الإلكترونية؛

[1]–بهلول سمية، المرجع السابق، ص 744-745.

- –فقدان الخصوصية والأمان في التعاملات الإدارية والإلكترونية خاصة تلك التي تنطوي على تحويلات مالية إلكترونية أو المتعلقة بإستخراج وثائق إدارية خاصة وسرية؛
- –إرتفاع نسبة الخسائر التي تتكبدها الهيئات والمؤسسات العمومية الإدارية خاصة كونها معرضة لخطر الجرائم الإلكترونية والاختراق الغير مشروع والسرقات والتعديات على برمجيات الحواسيب التابعة للإدارات العمومية؛
- –تعقيد الإجراءات الإدارية الإلكترونية وتعذر إستخدامها من طرف فئة واسعة من المرتفقين خاصة الذين يفتقرون إلى الثقافة التكنولوجية ويجهلون إستخدام الأساليب الإلكترونية[1].

المطلب الثاني: إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية

يمثل توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخلا يعبر عن تغير رئيسي في ثقافة وممارسة الاعمال الحكومية من تأمين ادارة اكثر كفاءة لمواردها و بالتالي تمكينها من تنفيذ سياساتها وخططها بكفاءة مرتفعة، حيث يمثل انتشار الأنترنت كتقنية محورية في استراتيجية التحول الالكتروني مرحلة هامة في إرهاصات الانتقال نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتحول للخدمات الالكترونية في المؤسسات الحكومية بالجزائر واعتماد مفهوم الادارة الالكترونية، كأداة لتطوير وإصلاح منظمات الخدمة العمومية، حيث عملت الجزائر على الاستفادة من خدمات شبكة الأنترنت ومختلف التقنيات المرتبطة بها خلال ارتباطها بشبكة الانترنت في مارس 1994، عن طريق مركز البحث العلمي و التقني CRIST، والذي تم انشائه من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في مارس 1986، وكان من مهامه الأساسية إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات اقليمية ودولية[2]، ومع انطلاق الربط بالأنترنت عرفت الجزائر تزايدا وتقدما هاما في مجال الاشتراك والتعامل بالأنترنت، حيث قدر عدد الهيئات المشتركة سنة 1996 حوال 130 هيئة، و في سنة 1999 بلغ عدد المشتركين 800 هيئة.

وانطلاقا من سنة 2008 شرعت الجزائر في مشروع "الجزائر الالكترونية 2013"، وهذا بوضع مختلف النصوص التشريعية واعدا القواعد الاساسية التي تضمن ذلك، لتهيئة مختلف القطاعات لمثل هذا التطور، حيث تعد الوثيقة التي صدرت في ديسمبر 2008 اول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج ادارة الكترونية متكاملة في الجزائر، حيث يهدف الى بناء مجتمع المعلومات وتحريك الاقتصاد وجعله رقمي اضافة الى تقليص البيروقراطية والوصول الى

[1]– بهلول سمية، المرجع السابق، ص 745.

[2] ابراهيم بختي، " الانترنت في الجزائر"، مجلة الباحث، عدد01، جامعة ورقلة، 2002، ص 31.

سرعة اتخاذ القرار، وهو ما انعكس بشكل جزئي في الخدمات الالكترونية والتي تقدمها وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

الفرع الأول إسهامات الادارة الالكترونية في وزارة الداخلية والجماعات المحلية:

تهدف الوزارة من خلال هذه التسهيلات الى تحسين جودة الخدمة العمومية، وهذا من خلال[1]:

- تقليل الضغط على مستوى شبابيك الخدمة العمومية وتقليص اجال الانتظار.
- تسهيل معاملات الافراد واعادة هيكلة الاجراءات نحو التبسيط والتسهيل.
- تقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الالكترونية بديلا عن الوثائق الورقية.
- استخدام الامكانيات الهائلة لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في زيادة قدرة الحكومة الجزائرية على توفير المعلومات والخدمات بسهولة ويسر.
- التقليل من التزاحم وعدد مرات التردد على الأجهزة الحكومية وتحقيق مبدأ العدالة والشفافية الكاملة للحصول على الخدمة.
- تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي حتى يواكب مستوى أداء الحكومة مع النظم الحديثة المتبعة في اماكن اخرى.
- التشجيع على نشر التعامل مع الحاسب الالي وسط المجتمع، ومحو الأمية المعلوماتية وايجاد بيئة أعمال أفضل.
- تحسين فعالية تدخل الدولة سواء فيما يتعلق بالتكفل بانشغالات المواطنين او وضع قيد العمل السياسة الوطنية للتنمية الاجتماعية والاقتصادية.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف المجالات
- تعزيز الامن الوطني وهذا بمكافحة الارهاب الدولي والجريمة العابرة للقرات

الفرع الثاني: إسهامات افاق الادارة الالكترونية في وزارة الداخلية

بهدف ارساء مبادئ الادارة الالكترونية تعمل وزارة الداخلية على تطبيق مفهوم الحكامة الالكترونية على المستوى المحلي و هذا بتطبيق "البلدية الالكترونية" حيث سيتم تطوير نظمها المعلوماتية وتطبيقها في مختلف المجالات انطلاقا من سنة 2017، على ان تعرف اولى مراحلها التجريبية مطلع سنة 2018 ببلدية الجزائر

[1] واعر وسيلة، " دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الالكترونية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية _الجزائر_"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول ادارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة، ص 16.

الوسطى بهدف تعميمها، الى جابن سعيها لإنشاء الشباك الالكتروني الموحد لمختلف الخدمات الادارية والذي سيسمح باقتصاد الوقت في معالجة الطلبات وتخفيف الاجراءات على مستوى كل البلديات والشروع في تقديم خدمات عن بعد لصالح المواطن دون تنقله للمصالح البلدية

لا تقل حاجة القطاع العام الى التقنية عن حاجة القطاع الخاص اليها، فلدى القطاع العام من مشكلات ادارية ما يدفعه الى البحث عن الحلول لهذه المشكلات، وليس أنسب حلا من تغيير نمط ادارته من الاسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد الى اسلوب الكتروني مرن، للخروج من ازمات الادارة الحكومية التقليدية، ويمكن ابراز اهمية الادارة الالكترونية لمؤسسات القطاع العام في النقاط التالية[1]:

– الحاجة الى تبسيط اجراءات وخدمات الادارات الحكومية، وجعلها أكثر سلاسة ومرونة وتسهيل تقديمها للمواطنين.

– حاجة الادارة الحكومية الى مزيد من الثقة المتبادلة بينها و بين المراجعين لها، ورغبتها في تهيئة أجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومية، مما يدعو تلك الادارات الى التوجه الى الادارة الالكترونية بوصفها نمط جديدا، فيها من الحياد والموضوعية والانضباط ما يعين على تغيير وجهة النظر السائدة لدى المواطن وتعديل الصورة القديمة للإدارة الحكومية.

– حرص الجهات الحكومية على تنمية كوادرها الوطنية وتأهيلها بعلوم التقنية الحديثة للاعتماد عليها في ادارة برامج التنمية وخططها المستقبلية للدولة التي ينبغي ان تقف على قدم المساواة مع خطط التنمية وبرامجها في دول العالم، ولن يتم ذلك الا بتوفير البنية الاساسية التقنية لتلك الكوادر الوطنية من شبكات وقواعد معلومات، ودعم كل ما يدفع في خط الاستثمار ي التقنية، مما يتيح الفرص امام المشروعات التقنية التي ينبغي ان تكون بيئة تنشا فيها تلك الكوادر.

– حاجة الاقتصاد الوطني الى الدعم ومد يد العون اليه، وليس اقدر من التقنية وتعميم تطبيقاتها على دوائر القطاع العام للإسهام بفعالية في حل كثير من الصعوبات التي تعترض حركة كثير من الصادرات الدولية، بما يتاح لها في ظل الادارة الالكترونية من فرص التواصل مع الاسواق العالمية ومعرفة احتياجاتهم في حالة التصدير و معرفة اهم واجود منتجاتهم في حالة الاستيراد، لذا تبقى الادارة الالكترونية خيارا لا بديل عنه امام الحكومات التي تسعى الى حجز موطئ قدم لها في الاسواق العالمية وكسر طرق العزلة المحلية والاقليمية، والاستفادة من وجودها بوصفها احدى قوى السوق العالمية، حتى لا تتحول الى سوق استهلاكية فقط تباع فيها بضائع الاخرين ويروج

[1] حسين محمد الحسن، المرجع السابق، ص 65- 68.

فيها لمنتجاتهم المادية ولإفرازاتهم الفكرية، دون ان تكون لها القدرة على الرفض او الاختيار بسبب العزلة وافتقادها القدرة على التمييز في المفاضلة.

– تختصر الادارة الالكترونية وقت تنفيذ المعاملات الادارية المختلفة وتسهل الاتصال بين ادارات الاجهزة الحكومية ومنظماتها، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الادارية، وترشد استخدام الاوراق في المعاملات مما يوفر المخازن اللازمة لتخزين هذه الاطنان من الاوراق وتجميع البيانات والمعلومات من مصادرها الاصلية اضافة الى دعم الثقة التنظيمية لدى العاملين كافة وزيادة الترابط بين الادارة العليا والوسطى والعاملين وتوفير البيانات للمراجعين والمستفيدين عامة بصورة فورية، والحد من هذه المعوقات في اتخاذ القرار.

يمثل توجه الجزائر نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال مدخلا يعبر عن تغير رئيسي في ثقافة وممارسة الاعمال الحكومية من تأمين ادارة اكثر كفاءة لمواردها و بالتالي تمكينها من تنفيذ سياساتها وخططها بكفاءة مرتفعة، حيث يمثل انتشار الأنترنت كتقنية محورية في استراتيجية التحول الالكتروني مرحلة هامة في ارهاصات الانتقال نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتحول للخدمات الالكترونية في المؤسسات الحكومية بالجزائر واعتماد مفهوم الادارة الالكترونية، كأداة لتطوير واصلاح منظمات الخدمة العمومية، حيث عملت الجزائر على الاستفادة من خدمات شبكة الأنترنت ومختلف التقنيات المرتبطة بها خلال ارتباطها بشبكة الانترنت في مارس 1994، عن طريق مركز البحث العلمي و التقني CRIST، والذي تم انشائه من طرف وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في مارس 1986، وكان من مهامه الاساسية اقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات اقليمية ودولية(1)، ومع انطلاق الربط بالأنترنت عرفت الجزائر تزايدا وتقدما هاما في مجال الاشتراك والتعامل بالأنترنت، حيث قدر عدد الهيئات المشتركة سنة 1996 حوال 130 هيئة، و في سنة 1999 بلغ عدد المشتركين 800 هيئة.

وانطلاقا من سنة 2008 شرعت الجزائر في مشروع "الجزائر الالكترونية 2013"، وهذا بوضع مختلف النصوص التشريعية واعدا القواعد الاساسية التي تضمن ذلك، لتهيئة مختلف القطاعات لمثل هذا التطور، حيث تعد الوثيقة التي صدرت في ديسمبر 2008 اول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج ادارة الكترونية متكاملة في الجزائر، حيث يهدف الى بناء مجتمع المعلومات وتحريك الاقتصاد وجعله رقمي اضافة الى تقليص البيروقراطية والوصول الى سرعة اتخاذ القرار، وهو ما انعكس بشكل جزئي في الخدمات الالكترونية والتي تقدمها وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

[1]– ابراهيم بختي، " الانترنت في الجزائر"، مجلة الباحث، عدد01، جامعة ورقلة، 2002، ص 31.

ملخص الفصل:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر لاسيما فيما يتعمق بالحالة المدنية والوثائق الصادرة عنها كجواز السفر والبطاقة التعريف البيومتريين وما صحب العملية من تطوير وان كان بطيئا بالنظر إلى المدة بدأت.

المصالح تشيد الآثار الإيجابية لهذا المولود الجديد سواء على الإدارة أو على السكان المواطنين من زيادة في الإتقان وخفض في التكاليف وتبسيط في الإجراءات وتحقيق للشفافية، وعلى الرغم من هذا كله إلا أننا لم نستوفي تلك الآثار الإيجابية حق استيفائها لما يمكن أن تدره هذه الآلية من فوائد كثيرة وترد عنها مساوئ أكثر، واستنادا على ذلك يمكن تقديم مجموعة من التوصيات والتي قد تساهم في تحسين آداء الخدمة العمومية من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية .

في الختام يمكننا القول أن الإدارة الالكترونية تمثل نقلة حضرية للمجتمعات ، و ذلك لاتساع نطاق تأثيرها ليشمل كافة المجالات الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية و الثقافية و الأمنية و في ضل هذه التطورات اصبح من الضروري على الدول مواكبة هذه التغيرات و التأقلم مع التقنية التكنولوجية لاسيما في ضل ضهور العولمة و انتشار منظوماتها في العالم المعاصر .

فالإدارة الالكترونية تمثل أداة لتحقيق الإصلاح الإداري باعتباره أداة ثقة بين الحكومة و المواطن و يتم ذلك من خلال تسهيل الحصول على الخدمات المرفقية ، هذا من جهة .

و من جهة أخرى لا يمكن اغفال جانب المعيقات التي تعتبر السبب الرئيسي لفشل مشروع الإدارة الالكترونية و تقف عائقا أمام نجاحه ، مما يستدعي من الدول السعي الى تبيني مشروع تواجه من خلاله العديد من التحديات للنهوض بالقطاع الخدماتي .

ومن خلال هذه الدراسة توصلنا الى النتائج التالية :

° مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوم غير واضح و هذا نتيجة لشموله و تنوعه و حداثته .

أن استخدام الإدارة الالكترونية يساعد في التغلب على العديد من المشاكل التي تعيق مسار العمل الإداري كعامل الوقت و حواجز الزمان و المكان .

° ان التحول نحو أسلوب الإدارية الالكترونية يتطلب القيام بمجموعة من العناصر و المبادئ و الخصائص و الأهداف إضافة الى تطوير البنية المعلوماتية لتسهيل توافقها مع البيئة الرقمية .

° يجب على المرافق العمومية على اختلاف أنواعها مواكبة التطور الحاصل و الذي افرزته العولمة بشتى أشكالها ان تسير بشكل عقلاني في خدمة الإدارة العمومية.

° من خلال التحول نحو أسلوب الإدارة الالكترونية اتضح ان هناك صعوبات تعرقل نجاح هذا المشروع و لتفادي ذلك يجب على الدول تطبيق استراتيجية واضحة و تكون مسايرة للمناهج الإلكترونية المطبقة في الدول الأخرى .

التوصيات :

° تطوير البنية الأساسية لنجاح الإدارة الإلكترونية في أداء أعمالها من خلال توفير نظم اتصالات فعالة لنقل البيانات و المعلومات و تدفقها من المؤسسات و المرافق العامة الى المواطنين و استخدامها و انتشارها على نطاق واسع ، وتدريب العاملين و القوى العاملة على أساليب التعامل و التكيف مع التكنولوجيا المتطورة و الاهتمام بالبنية التحتية التقنية و الشبكات داخل المرافق العامة .

° نشر الوعي الالكتروني سواء للعاملين او المواطنين و تزويدهم بمعارف جديدة تسمح بتجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية .

° وضع برامج و خطط استراتيجية تتماشى مع التطورات التكنولوجية الحديثة ، و السهر على تنفيذها لتطبيق إدارة عصرية بمعايير دولية .

فهرس البحث

فهرس البحث

العنوان	الصفحة
مقدمة	**01**
الفصل الأول : الاطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية في قطاع البلدية	**04**
المبحث الأول : ماهية الإدارة الالكترونية	**05**
المطلب الأول : ماهية البلدية الالكترونية	**05**
الفرع الأول : مفهوم البلدية الالكترونية	**06**
أولا : تعريف البلدية الالكترونية	**06**
ثانيا :عناصر البلدية الالكترونية	**10**
ثالثا : دواعي التحول نحو البلدية الإلكترونية	**12**
الفرع الثاني : خصائص البلدية الإلكترونية	**13**
المطلب الثاني : اهداف و أهمية البلدية الالكترونية	**14**
الفرع الأول : أهمية البلدية الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للبلدية	**14**
الفرع الثاني : اهداف البلدية الالكترونية	**17**
المبحث الثاني : مرتكزات البلدية الإلكترونية	**19**
المطلب الأول : متطلبات البلدية الإلكترونية	**19**
الفرع الأول : المتطلبات الإدارية و الأمنية	**20**
الفرع الثاني : المتطلبات الاقتصادية و الاجتماعية	**21**
الفرع الثالث : تطبيق البلدية الإلكترونية	**21**
أولا : بطاقة التعريف الوطنية البيومترية.....	**21**
ثانيا : جواز السفر البيومتري.....	**24**

فهرس البحث

ثالثا : آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة الجزائرية و معوقاتها 26

المطلب الثاني : وظائف البلدية الإلكترونية 30

الفرع الأول : الوظائف العامة للإدارة الإلكترونية 30

أولا : وظيفة التخطيط 30

ثانيا : وظيفة التنظيم 30

ثالثا : وظيفة التوجيه 31

رابعا : وظيفة الرقابة 31

الفرع الثاني : نطاق تطبيق وظائف البلدية الالكترونية 31

أولا : نتائج تطبيق البلدية الإلكترونية 31

ثانيا : آفاق البلدية الإلكترونية في الجزائر 32

ثالثا : إيجابيات البلدية الإلكترونية 32

رابعا : سلبيات البلدية الالكترونية 33

خامسا: العوائق التي تعترض البلدية الالكترونية 33

الفصل الثاني : تكريس الإدارة الإلكترونية في قطاع البلدية وأثرها في تحسين الخدمة العمومية 34

المبحث الأول : عصرنة الإدارة المحلية في إطار مشروع البلدية الالكترونية 35

المطلب الأول :أسباب التحول نحو مشروع البلدية الالكترونية..... 35

الفرع الأول : الأسباب العامة للتحول نحو مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر 37

الفرع الثاني : الأسباب الخاصة للتحول نحو مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر..... 38

المطلب الثاني : نماذج تطبيق مشروع البلدية الالكترونية 39

الفرع الأول : مشروع الجزائر الالكترونية 2013 40

الفرع الثاني : نماذج تطبيقات مشروع البلدية الإلكترونية 42

فهرس البحث

أولا : بطاقة التعريف البيومترية 43

ثانيا : جواز السفر البيومتري 45

المبحث الثاني : اثر الإدارة الإلكترونية على مشروع البلدية الإلكترونية 47

المطلب الأول : اثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية 47

الفرع الأول : الاثار الإيجابية للإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية 49

الفرع الثاني : الاثار السلبية للإدارة الإلكترونية في الخدمة العمومية 49

المطلب الثاني : اسهامات الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية 50

الفرع الاول : اسهامات الإدارة الالكترونية في وزارة الداخلية و الجماعات المحلية..... 51

الفرع الثاني : اسهامات افاق الإدارة الإلكترونية في وزارة الداخلية 51

خاتمة 55

مقدمة

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية في قطاع البلدية

الفصل الثاني

تكريس الإدارة الإلكترونية في قطاع البلدية و أثرها في تحسين الخدة العمومية

خاتمة

المراجع

الفهرس

قائمة المصادر والمراجـــع

قائمة المصادروالمراجع

أولا: المصادر

النصوص القانونية والتنظيمية

1- قانون رقم 15-04 المؤرخ في 01 فيفري 2015، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الالكترونيين، الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، ، العدد 06 الصادر بتاريخ 10 فيفري 2015.

2- قرار وزير الداخلية و الجماعات المحلية المؤرخ في 2011/05/25 المتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر ، الجريدة الرسمية ، العدد 31 ، 2011 .

ثانيا: المراجع

1- الكتب القانونية

1 - عبود نجم، "الإدارة الالكترونية: الإستراتيجية والوظائف و المشكلات"، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004.

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

3 - عبد السلام هابس السويفان، إدارة مرفق الأمن بالوسائل الإلكترونية، دراسة تطبيقية، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2012.

4 - بهلول سمية، تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى الجماعات الإقليمية بين عصرنة المرافق العمومية ومحاربة البيروقراطية الإدارية، مجلة المفكر، العدد 16، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة.

5 - علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل، الأردن،2008 .

6 - محمد الصيرفي، "الإدارة الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، ط1 ، الإسكندرية، 2007 .

7 - سعد غالب ياسين،" الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية"،مركز البحوث،الرياض، 2005 .

8 - محمد أحمد سمير،الإدارة لإلكترونية،دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ،عمان، 2008 .

9 - محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، ط1، عمان، الأردن، 2009 .

10 - حجازي عبد الفتاح بيومي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، شركة جلال للطباعة، الإسكندرية – مصر ،2003.

قائمة المصادروالمراجع

11 - فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02، 2016 .

12 - محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الالكترونية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، 2007 .

13 - واعر وسيلة، " دور الحكومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات الالكترونية حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية لجزائر، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول ادارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة.

14- أبوبكر محمود الهوشي ، الحكومة الالكترونية الواقع و الافاق ، مجموعة النيل العربية ، مصر ، 2006 .

15- محمود القدوة ،الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن 2010 .

2- _المذكرات والاطروحات الجامعية

1- ترقي يونس، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الخدمة العمومية، رسالة ماستر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة

2- عوفي نادية دور الادارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية دراسة ميدانية , رسالة ماستر جامعة مولاي الطاهر وسعيدة و السنة الجامعية 2015 .

3- محمد المتولي ، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في دول عربية ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول الذي نظمته شرطة دبي من 24 إلى 26 أفريل 2003.

4- عشور عبد الكريم، " دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر"، رسالة الماجستير، في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.

5- محمد بن سعيد، محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط، 2008.

6- الوافي رابح، محاولة إرساء الإدارة الإلكترونية في الجامعات المحلية (دراسة حالة دائرة سيدي عيسى)، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج-البويرة، 2015/2014 .

7- عوفي نادية دور الإدارة الالكترونية في تحسين اداء الخدمة العمومية دراسة ميدانية , رسالة ماستر جامعة مولاي الطاهر وسعيدة و السنة الجامعية 2015 .

قائمة المصادروالمراجع

3- المقالات

1 - إبراهيم بختي، " الانترنت في الجزائر"، مجلة الباحث، عدد01، جامعة ورقلة، 2002.

2 - حسين باكير، المفهوم الشامل لتطبيق الادارة الالكترونية، مجلة آراء حول الخليج، مركز الخليج للأبحاث، الإمارات، عدد 23 ، أوت 2006 ، منشور على الموقع الالكتروني: alibakeer.maktoobblog.com

3 - موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة- بسكرة – الجزائر)، مجلة الباحث، العدد 09، 2011.

4 - محمد عبد اشتيوي، دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة -فرع غزة، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية) المجلد السابع عشر،العدد الثاني، كلية إدارة الأعمال –جامعة القدس المفتوحة - غزة – فلسطين، يونيو2013 .

5 - هدى عباس قنبر، ميسون عدنان حامد، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية: جامعتي بغداد والمستنصرية نموذجا، مجلة الأستاذ، العدد210، المجلد 2، 2014.

6 - المكي دراجي، رشيدة موساوي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر-دراسة لنموذجين قطاعيين: العدالة-الداخلية والجماعات المحلية-مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد 17، جانفي2018

7 - غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، العدد12، جانفي 2016

.

4- المو اقع الالكترونية

1- موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

www.passeport.interieur.gov.dz/Ar/Informations/Pièces_a_Fournir

2- موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية

https://passeport.interieur.gov.dz/ar/informations/textes

3– موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية

http://www.passeport.interieur.gov.dz/AR/.../Demande carte national d'identité biométrique électronique

4– موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية/http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar