الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة د. مولاي الطاهر – سعيدة

كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية

تخصص إدارة محلية
مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر نظام ل.م.د
موسومة تحت عنوان

دعم وتعزيز تسيير الجماعات المحلية من منظور الحكومة الالكترونية

إعداد الطالب:
محصر خليل

إشراف الأستاذ:
الأستاذ طارق عاشور

السنة الجامعية: 2020/2021

بسم الله الرحمن الرحيم

كلمة شكر وعرفان

أحمد الله كثيرا طيبا مباركا فيه يملأ أرجاء السموات والأرض على توفيقي في طلب العلم وتكليلي بهذا العمل المتواضع، والصلاة والسلام على أشرف خلق الله محمد صلى الله عليه وسلم ورضي الله عن آله وعن جميع أصحابه الكرام.

وقبل أن نمضي نقدم أسمى آيات الشكر والتقدير والاحترام إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة.

كما نوجه الشكر إلى كل أساتذة جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، على كل المساعدات التي قدموها لنا.

وأخص بالتقدير والشكر:

الأستاذ المشرف " طارق عاشور" الذي لم يبخل علي بالنصائح القيمة وتوجيهاته حتى تكون هذه المذكرة في المستوى، إلى كل الأساتذة الذي أنارو لنا درب العلم من الطور الابتدائي إلى الجامعي وإلى كل من ساهم في انجاز هذا العمل ولو بكلمة طيبة من بعيد أو قريب.

محصر خليل

إهداء

باسم الخالق الذي أضاء الكون بنوره أسجد خاشعا شاكرا النعمة وفضله على في إتمام هذا العمل، إلى صاحب الفردوس وسراج الأمة المنير محمد صلى الله عليه وسلم.

أتيت في هذا اليوم لكي أجني ثمرة السنوات الماضية، وأخطوا أول خطوة في طريق أهدافي أريد أن أتقدم ببقات من الزهور لكل ما كان سبب في تحقيق أحلامي، أعلم أن وقت الفراق قد حان في هذه اللحظة الفارقة في حياتي لكن الذكريات التي تحفز قلوبنا لن يمحوها الزمن، ولقد شهدت في هذه الجامعة لحظات من قلقي وهمي وفرحي وسعادتي، وفي هذا اليوم المميز أريد أن أوجه الشكر إلى كل:

*من جاهدت الأيام حسرا وشغلت البال فكرا قرة عيني أمي الغالية.

*إلى أبي العزيز الذي أحمل اسمه ولم يبخل على شيء منذ الصغر

*إلى زوجتي العزيزة وابنتي الغالية

*إلى كافة الأهل من كبير العائلة إلى صغيرها.

*إلى روح جدي أو أبي الثاني رحمه الله

*إلى كل من كان له بصمة في هذا العمل كل من أصدقائي:

"مخلوف محمد الأمين، فتحي عبد الصمد، مخلوف موسى، الخ..."

الطالب محصر خليل

المقدمة

المقدمـــــة:

تتمثّل مهمة الادارة أساساً في خدمة المجتمع وتحقيق المنفعة العامة، لذا سعت الإدارات العمومية نحو تحسين جودة خدماتها وتبسيط إجراءاتها الإدارية من أجل تعزيز ثقة المواطنين بها، وكذا الرفع من مستوى فعاليتها وكفاءتها، لهذا ومع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالخصوص شبكة الإنترنت، وما وفّرته من مكاسب بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية العمومية منها والخاصة، اتجهت مختلف الإدارات العمومية نحو الاستثمار في هذه التكنولوجيا بالاعتماد على تطبيقات نظم المعلومات وشبكات الاتصال وإنشاء البوابات الإلكترونية لدعم قنوات الاتصال بينها وبين الأطراف التي تتعامل معها، خاصة المواطنين الذين أصبحوا يشكلون المحور الرئيس الذي تتجه كل الاستراتيجيات المعتمدة نحو بلوغ رضاهم وكسب ولائهم ولما لا الوصول إلى مشاركتهم في تحسين الخدمات والإجراءات الإدارية.

من هذا المنطلق، اعتمدت العديد من الدول خطوات كبيرة للانتقال من الحكومة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية، إذ تعتبر هذه الأخيرة توجّه عصري لتسيير الشؤون العامة ووسيلة لتحسين الأداء الحكومي ليصبح أكثر كفاءة وفعالية، هذا الأسلوب يتطلب تغيير نمط عمل الحكومة في تطبيقه، ويعتمد بشكل محوري على التكنولوجيا الرقمية والابتكار وإتاحة البيانات، فما حققته الحكومات الإلكترونية من نتائج جعل معظم الدول على اختلاف درجات تقدّمها وقدراتها تسعى لإرسائها وتفعيلها ودعم مبادراتها.

والجزائر كغيرها من الدول لا تستطيع أن تكون في معزل عن تطوّرات الثورة الرقمية و نهضة التكنولوجيا العالمية، لذا فقد أصبحت هناك ضرورة حتمية لتبنى الحكومة الإلكترونية بالرغم من صعوبة التطبيق وقلّة مقومات التنفيذ، إلا أنه لم يعد لديها خيار سوى مسايرة الركب.

يعتبر تطبيق الإدارة الإلكترونية فرصة متميزة، للارتقاء بالأداء في البلديات حيث تعد وسيلة لرفع كفاءة وأداء الموارد البشرية وتحسين أدائها وتخفيف الأعباء الإدارية عنها، عن طريق استخدام أساليب إلكترونية حديثة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة بالإضافة إلى قدرتها على مواجهة كل مشكلات الإدارة التقليدية والقضاء عليها، ويشمل مفهوم الإدارة الإلكترونية

المقدمـــــة:

نموذجاً جديدًا من التعاملات الحكومية وإعادة تعريف العلاقة بين الإدارة والمواطن وهي ليست دربًا من الرفاهية وإنّما حتمية تفرضها المتغيرات العالمية، فالموضوع يحمل في ثناياه حرية تبادل المعلومات وتدفقها بين ركائز الحكومة من جهة وبين دوائر الحكومة والمواطنين من جهة أخرى، ممّا يؤدّي إلى رفع كفاءة الإجراءات لتحسين الخدمة العمومية مع توفير الوقت والتكلفة، مما يساعد على تحقيق التنمية الإدارية كجزء من التنمية الشاملة.

في السياق نفسه، تعتبر الخدمة العمومية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها إلى يومنا هذا والسعي لإيجاد أفضل الآليات لتحسينها يعني الاتّجاه نحو تحقيق رضا المواطن، بل بلوغ نوع من الاستقرار للمجتمع بصفة عامة، وذلك لأن تحسين طرق تقديم الخدمة العمومية بما يتماشى وحاجة المواطنين تجعل هذا الأخير يشعر بالاطمئنان والثقة بالنظام الحاكم.

تجدر الإشارة أن الجزائر بدورها سعت إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية لا سيما من خلال تجسيدها مشروع الجزائر الالكترونية الذي يعتبر نقطة تحول كبير في مجال تطوير الخدمات العمومية رغم المعوّقات التي واجهت تطبيق هذا المشروع لاسيما من حيث انعدام الجاهزية الالكترونية في الجزائر، إلا أنه تم السير نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاعات المهمة مثل وزارة الداخلية التي تهدف إلى تفعيل جميع الآليات العصرية لتجسيد الإدارة الإلكترونية ومن ثم المساهمة في تخفيف عبئ وحجم الملفات المطلوبة من المواطن وتسهيل مساعيه اليومية وتحسين عمل وأداء الإدارات العمومية من خلال رقمنة السجلات الخاصة بالحياة المدنية وجواز السفر البيومتري وبطاقة التعريف البيومترية وغير ذلك من مظاهر تطبيق الإدارة الالكترونية. تأسيسًا على ما سبق يمكن (أوّلاً) معالجة **الإشكالية الرئيسة** التالية:

إلى أيّ مدى يمكن أن تساهم الحكومة الالكترونية في دعم وتعزيز تسيير الجماعات المحلية؟

كما يمكن (ثانيًا) أن نشير أن هذه الإشكالية تُبنى على مجموعة من **التساؤلات الفرعية التالية** ضمن محاولتنا للإجابة عليها:

1. ما مفهوم الجماعات المحلية والحكومة الالكترونية؟

2. ما تصوّر تسيير الجماعات المحلية من منظور الحكومة الالكترونية؟
3. إلى أيّ مدى نجح تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية عالميًا وضمن تجارب الجزائر الخاصّة؟

3. **الفرضيات:** من خلال بحثنا حاولنا الاجابة على الاشكالية الرئيسية والتساءلات الفرعية من خلال:

دور الحكومة الالكترونية في دعم وتعزيز تسيير الادارة المحلية من خلال المراحل التي مرت بها ومحاولة تنميتها وتطويرها للوصول الى استراتيجية فعالة ونموذج متوازي، حيث انعشت الادارة الالكترونية التسيير المحلي من خلال الحد من مظاهر الادارة التقليدية والعراقيل البيروقراطية.

من خلال بعض المفاهيم الاصطلاحية والتجارب العالمية الرائدة في تطبيق النموذج الاداري الالكتروني استنتجنا ان النموج ناجخ مقارنة بما سبقه من النماذج التقليدية السابقو سواءا بالنسبة للموظفين او المواطنين من خلال تقريب الادارة من المواطن.

4. أهمية الدراسة:

حظي موضوع الحكومة الإلكترونية بقدر عالٍ من الأهمية وباهتمام العديد من الباحثين، حيث أصبح يشكل مدخلا جديدا في تحسين الوضع الكلي للدول مما تطلب الخوض فيه، وتأتي أهمية هذه الدراسة من كونها تقدم آخر مستجدات الحكومة الالكترونية مع الاستدلال بدول رائدة من أجل الاستفادة من تجاربها، كنوع من المرجعية في هذا الإطار، من شأنها تقديم إشعارات مهمة وحاسمة لتوجيه متخذي القرار وصانعي السياسات للاتجاه الصحيح.

تجدر الإشارة أنّ البلديات تكتسب أهمية كبرى في تقديم الخدمات المختلفة للمواطنين من خلال استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الأمر الذي ينعكس على المستوى الاجتماعي وتتأثر به عملية إنجاز وتقديم الخدمات للمواطنين بشكل مباشر وكبير. بناء علي

ما سبق ذكره، يأتي أهمية هذا البحث في التعرف أيضًا على الدور الذي يمكن أن تؤدّيه الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير أداء الجماعات المحلية.

4. أهداف الدراسة:

نهدف من خلال هذا البحث إلى تسليط الضوء على مدى أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في الجماعات المحلية و المساعي التي بذلت في هذا المجال كما نهدف إلى بناء تأطير شامل عن الحكومة الالكترونية وإمكانية توظيفها لأدوات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات العمومية الخدماتية (الجماعات المحلية مثلا البلديات) وتقديم عرض تعريفي لمفهوم الحكومة الالكترونية ورفع الوعي والاهتمام بها.

5. الدراسات السابقة:

1. دراسة زرزار العياشي "من الحوكمة المحلية إلى الحوكمة الإلكترونية للإدارات المحلية".

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية توظيف الحلول والنماذج المستندة على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بهدف تحقيق الحكم الجيد وادارة أفضل للموارد والسياسات، إضافة إلى التعرف على كيفية تطبيق الحوكمة الإلكترونية كأداة عمل لترسيخ وتفعيل مفاهيم وركائز ومعايير الحوكمة، بما يسمح بتبسيط الإجراءات الإدارية وكيفية تطبيقها، مع إلقاء الضوء على دور نظم وتكنولوجيا المعلومات والإدارة والحكومة الالكترونية في تفعيل الحوكمة الالكترونية لما لها من أهمية في إدارة التغيير والتطوير نحو الأفضل، واستنتج البحث أن فكرة المواءمة بين مفهومي الحوكمة الالكترونية والحوكمة المحلية تعطي بعداً كبيراً للموضوع باعتبارهما من أهم الوسائل التي تؤدي إلى خلق ضمانات ضد الفساد وسوء الإدارة وهدر

الوقت من خلال تطوير المستلزمات الضرورية من نظم وإجراءات وقيم لبناء المجتمع المدني الديمقراطي المتحضر.

2. **دراسة نوفيل حديد و حنان كريبط " الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الالكترونية – دراسة تقييمية للخدمات الالكترونية بموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية".**

كان الهدف من هذه الدراسة تبيان تأثير الادارة الالكترونية على بعض الخدمات العمومية التي تقدمها وزارة الداخلية وجماعاتها المحلية من خلال تحليل الموقع الالكتروني الرسمي لها، التي أصبح من الممكن الحصول عليها عبر الانترنت، وذلك بالتركيز على الخدمات الالكترونية الموجهة للمواطنين، و من ثم تقييم نجاحها من وجهة نظرهم، وقد أظهرت نتائج الاستبيان أن الخدمات الإلكترونية التي توفرها الوزارة وجماعاتها المحلية التي تتنوع بين خدمات إعلامية وخدمات تفاعلية وأخرى معاملاتية تحظى باستخدام واسع لدى المواطنين الذين و رغم رضاهم عنها إلاّ أنهم يرغبون في تطويرها و في إثراء الموقع بخدمات إلكترونية جديدة.

3. **دراسة بوزينة نسيمة ، بن عبد العزيز فطيمة " تطبيقات الحكومة الالكترونية ، تجربة في الامارات العربية المتحدة (نموذج دبي) " ، مجلة دراسات في الاقتصاد و التجارة و المالية، المجلد 08، العدد 01، 2019.**

تعالج هذه الدراسة موضوع الحكومة الالكترونية و كيفية تطبيقها في الدول حيث أصبحت الدول المتقدمة و النامية على حد سواء تتسارع في تطبيقها على مختلف الإدارات و هذا لما تحققه من أهداف أهمها (ترقية العمل الإداري محاربة البيروقراطية والفساد، ربط الإدارة بالمواطن) ومن خلال البحث يتم عرض تجربة دولة الإمارات العربية باعتبارها من بين التجارب الرائدة في تطبيق الحكومة الالكترونية في العالم العربي قصد استخلاص الدروس.

6. **هيكل الدراسة :**

المقدمـــــة:

ارتأينا تقسيم هذه الدراسة وفقا للمحورين التاليين :

المحور الأول : **الجماعات المحلية والحكومة الالكترونية:** الذي حاولنا من خلاله ان نلم نوعا ما بمجموعة من التعاريف والمفاهيم الاصطلاحية كما تطرقنا الى المرحلة الانتقالية من نموذج الادارة المحلية التقليدية الى الادارة المحلية الالكترونية، من خلال الحديث عن عجز الادارة المحلية التقليدية والتطرق الى مقاربات أخرى لتفعيل أداء الإدارة العامّة المحلّية وتجويد وتحسين تقديمها الخدمات للمواطنين، كالمقاربة التشاركية أو التسيير العمومي والحكومة الالكترونية موضوع البحث.

1-1 مراحل التحول الى الادارة الالكترونية :مرت بثلاث مراحل مهمة للوصول الى نموذج الادارة الالكترونية الفاعلة حولنا ذكر اهمها من المراحل (مرحلة الادارة التقليدية الفاعلة، مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل،) وصولا الى التخلي عن الشكل التقليدي من خلال ادارة الكترونية فاعلة .

2-1 تصور تسيير الجماعات المحلية من منظور الحكومة الالكترونية: تم التطرق الى فهم اعتماد الحكومة الالكترونية ونموها مع ذكر مميزاتها وفوائدها، معتمدين في ذلك على نموذج LAYNE AND LEE المكون من اربعة مراحل من تحول الحكومة الالكترونية.

3-1 اهمية واثار الادارة الالكترونية اتجاه الادارة العامة المحلية:حاولنا اضهار القيمة الفعالة للادارة الالكترونية لتحسيين الخدمات التي تقدمها الاذارة المحلية.

- خلاصة واستنتاجات.

المحور الثاني : التسيير المحلّي والحكومة الالكترونية: تطرقنا من خلاله الى :

1- التسيير المحلي والحكومة الالكترونية في سياق الخبرة العالمية: الاسترشاد ببعص التجارب الرائدة عالميا واقليميا.

المقدمـــــة:

1-1 تجربة الامارات العربية المتحدة في تطبيق الادارة الالكترونية في الادارة المحلية نموذج بلدية دبي ,

2-1 مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر من خلال مشروع الحكومة الالكترونية.

3-1 اهم الدروس المستخلصة من تجربة الامارات ومقارنتها بالجزائر.

2- الحكومة الالكنرونية في الجزائر: واقع التداخل المحلي بالمركزي واشكالية التفعيل.

1-2 متطلبات ومقومات ارساء معالم الحكومة الالكترونية ومدى قدرة الجزائر على توفيرها.

2-2 اعتماد الحكومة الالكترونية في الجزائر حالة البلدية: من خلال استعمال التقنيات الاعلام والاتصال والرقمنة خاصة فيما يتعلق بالوثائق الرسمية بالاصافة الى خلق فضاءات تفاعلية.

خلاصة واستنتاجات:

الخاتمة: استنتاجية حاولنا من خلالها الاجابة عن الاشكالية المطروحة.

و كأيّ بحث فقد واجهتنا عدّ صعوبات منها قلة الدّراسات التي تناولت هذا الموضوع بالاضافة الى ما واجهنا من صعوبات في التنقل والتواصل نظرا لما يعرفه العالم من جائحة كورونا حفظنا الله واياكم الامر الذي شكل عائق جعلنا قاب قوسين او ادنى من بلوغ مصادر المعلومة، لكن بعون الله هانت تلك الصعوبات و استطعنا أن نسير في بحثنا هذا متمنين من الله عز وجل التوفيق في ذلك.

المحور الأول

الجماعات المحلية والحكومة الالكترونية

تمهيد :

أضحى موضوع عصرنة الإدارة المحلية وتجسيد مشروع الإدارة الالكترونية يشكل أولوية، لاسيما في ظل الظروف الاقتصادية الخاصة التي يشهدها العالم تزامنا مع الجائحة وباء كورونا والزامية تقريب الإدارة من المواطن من خلال آليات الاعلام والاتصال واستخدام التكنولوجيا الرقمية، وما ترتب عنها من اتخاذ قرارات تهدف إلى ترشيد النفقات العمومية ووقف التبذير هذا و تعتبر الخدمة العمومية المقدمة من طرف الجماعات المحلية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها إلى يومنا هذا، و السعي لإيجاد أفضل الآليات لتحسين تقديم الخدمات والسعي إلى تحقيق رضا المواطن لتحقيق استقرار المجتمع بصفة عامة.

تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاعات المهمة، التي تهدف إلى تفعيل جميع الآليات العصرية لتجسيد الإدارة الإلكترونية. والمساهمة في تخفيف حجم الملفات المطلوبة من المواطن وتسهيل مساعيه اليومية و تحسين عمل و أداء الإدارات قصد تحسين تقديم الخدمة مثل رقمنة السجلات الخاصة بالحالة المدنية و جواز السفر البيومتري و بطاقة التعريف البيومترية و رخصة السياقة البيوميترية و غير ذلك من مظاهر تطبيق الإدارة الالكترونية.

1. الجماعات المحلية والحكومة الالكترونية :

عُرف نظام الإدارة المحلية منذ زمن بعيد ، غير أنه لم يأخذ شكله القانوني وصفته النظامية إلا بعد قيام الدولة الوطنية الحديثة ، ذلك أن الدولة الحديثة ازدادت أعبائها إتجاه المواطنين رغبة منها لتحقيق تنمية محلية .[1]

إنّ تعبير الجماعات المحلية تعبير اصطلاحي، يراد به الهيئات الإقليمية المعترف بها قانونا و المخول لها إدارة وتسيير المرافق المحلية في ظل توزيع السلطة و اللامركزية، أي في ظل الأساليب الإدارية الحديثة التي تهدف إلى توزيع الوظائف الإدارية بين السلطات المركزية في الدولة وبين الهيئات الإدارية المنتخبة على أساس إقليمي لتباشر ما يعهد إليها تحت وصاية الدولة .[2]

في هذا الإطار يرى الزعبي أن الإدارة المحلية أسلوب إداري يقسم اقليم الدولة بمقتضاه إلى وحدات ذات مفهوم محلي ، تتمتع بشخصية اعتبارية وتمثلها مجالس منتخبة من أبنائها لإدارة مصالحها تحت إشراف ووصاية الدولة حيث كما عرف الادارة المحلية كونها تنظيم إداري لامركزي ضمن اقليم معين يكون واسطة بين الحكومة و المواطنين فهدف الادارة المحلية تطبيق السياسات العامة في محيط إقليمها والاستجابة لتطلعات المواطنين ونقل انشغالاتهم.

[1] يمكن تعريف التنمية المحلية على أنها تلك السياسات والبرامج التي تتم وفق توجهات عامة لإحداث تغيير مرغوب فيه في المجتمعات المحلية بهدف رفع مستوى المعيشة وتحسين نظام توزيع الدخول.

[2] صالح ساكري : المعوقات التنظيمية وأثرها على الجماعات المحلية ، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإسلامية ، جامعة باتنة ، 2008 ، ص 169

عرفت أيضا أنّها شكل من أشكال التنظيم المحلي، يتم بموجبه توزيع المهام الإدارية بين الحكومة المركزية وهيئات محلية منتخبة ومستقلة، تؤدي وظيفتها تحت إشراف الحكومة المركزية ورقابتها . [3]

علاوة على ذلك يعرفها فؤاد العطار في كتابه مبادئ في القانون الإداري على أنها توزيع للوظائف الإدارية بين الحكومة المركزية وبين هيئات محلية منتخبة تباشر مهامها تحت إشراف الحكومة ووصايتها .[4]

في ذات السياق يمكن أن ننظر للإدارة المحلية على أنها تنظيم إداري منتخب لوحدة محلية وطنية أسندت إليها مهام متعددة ، هدفها التقرب من المواطن وخدمة مصالحه تحت إشراف ومسؤولية الحكومة المركزية فإتّصفت الإدارة المحلية بجمود الهيكل التنظيمي و الروتين المميز للوظائف و الأنشطة، و التعقيد البيروقراطي الناتج عن تضخم الأجهزة الإدارية، وأصبحت افضل مقاربة للوصول إلى استراتيجية فعالة لدعم وتعزيز تسيير الجماعات المحلية ككل هو التحول الناجح من نموذج الإدارة التقليدية إلى نموذج الإدارة الإلكترونية الذي يمر بمراحل ذات عدة تشمل ما يلي : [5]

مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة : يتم خلال هذه المرحلة تفعيل الإدارة التقليدية ومحاولة تنميتها وتطويرها، بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ نموذج الإدارة الالكترونية إذ يستطيع المواطن بذلك تخليص معاملاته، وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين،أوتاخر في الوقت الذي يستطيع فيه كل فرد يملك حاسب شخصي أو عبر الأكشاك ، الاضطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات واحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الالكترونية، مع إمكانية طبع أو استخراج الاستمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة.

[3] ناجي عبد النور : دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة : تجربة البلديات الجزائرية ، دفاتر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد الأول، جوان 2009 ، ص 15 .

[4] فؤاد العطار : مبادئ في القانون الإداري ، القاهرة ، 1955 ، ص.17

[5] قايد زاهية : الإدارة الالكترونية و تحسين أداء أعمال المؤسسات ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، قسم علوم التسيير ، تخصص استراتيجي دولي ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم 2015/2014 ، ص 18

مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل : تعد المرحلة الوسيطة، والتي يتم فيها تفعيل تكنولوجيا الهاتف والفاكس، حيث يمكن للمتعامل أو المواطن الاعتماد على الهاتف المتوفر في كافة الأماكن، والذي يوفر خدمات منخفضة التكلفة، أين يمكن للأفراد الاستفسار عن الإجراءات، والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سهل، كما يمكن للأشخاص في هذه المرحلة استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق والاستمارات وغيرها ، وفي هذه المرحلة يكون اغلب الأفراد، أو المتعاملين وطالبي الخدمة العامة، قد اكتسبوا تجربة فيما يتعلق بنمط الإدارة الالكترونية، فإن اكتساب تجربة أولية للتعامل عن طريق تقنيات الإدارة الالكترونية يؤدي بكبار التجار والإداريين والمتعاملين، إلى التمكن من إنجاز معاملاتهم عن طريق الشبكة الالكترونية، بما أن عدد مستخدمي الإنترنت في هذه المرحلة يكون متوسط، يصبح من الطبيعي أن تكون التعرفة أكبر من الهاتف والفاكس.[6]

مرحلة الإدارة الالكترونية الفاعلة : هي المرحلة الأخيرة وفق ما يرى أصحاب هذا الاتجاه، والتي يتم من خلالها التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة، بعد أن يصبح عدد المستخدمين للشبكة الالكترونية يقارب 30% من المواطنين ويجب أن يصاحب ذلك توفر الحواسيب، سواء بشكل شخصي، أو عن طريق الأكشاك أوفي مناطق عمومية بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة متاحة لجميع المواطنين مما يمكن كل الأفراد من استعمال الشبكة الالكترونية لإنجاز أي معاملة إدارية و بالكفاءة والفعالية المطلوبة و بأسرع وقت وأقل جهد و تكلفة ممكنة، وبأكثر فعالية، وبذلك يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الالكترونية تقبلها وتفاعل معها وتعلم طرق استخدامها.

والملاحظ بالنسبة للمراحل الخاصة بالتحول للإدارة الالكترونية التي يقدمها أصحاب هذا التوجه ، يجد أنها اركزت على خطة انتقال تساعد على الاندماج بشكل تدريجي، لكي يكون هناك تقبل طوعي لاستراتيجية الإدارة الالكترونية بما يؤدي إلى تخفيض شدة مقاومة

[6] قايد زاهية ، المرجع السابق ، ص 19.

التغيير التنظيمي ، التي تنتج غالبا عندما يكون هناك مشروع يتعلق بتحول جذري ، ومفاجئ في الأساليب الإدارية.

بناءا على ما سبق نخلص الى القول أن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يعتبر حتمية تفرضها التغيرات العالمية ، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي منظمة باختلاف أهدافها وملكيتها، وقد ساهمت تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات في الدعوة إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية ، وتمثل عوامل الوقت والجهد والكلفة أحد أهم المجالات التي تلقي على الإدارات المحلية أعباء كبيرة وتعد معيارا مهما لتقييم المواطنين لكفاءة تلك الإدارات في تسيير شؤون التقسيم المحلي المعني، ويمكن تلخيص أبرز الأسباب الداعية لاعتماد الحكومة الإلكترونية في الإدارة المحلية في النقاط الموالية : [7]

1. الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة المعاملات .
2. القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق .
3. ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة .
4. صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء .
5. ضرورة توفير قاعدة بيانات موحدة متداولة بين مؤسسات الإدارة المحلية المختلفة .

يعتبر عامل تطبيق الإدارة الالكترونية أمرا مهما داخل الإدارات في مجال التسيير العمومي و التي تعتبر عملية تؤكد على الاستخدام الواسع للمواطنين لتكنولوجيا الاعلام والاتصال في استخداماتهم الإدارية العامة حيث أن مواجهة التهميش كانت من بين العناصرالأساسية في الكشف عن أهمية الإدارة الإلكترونية فمن خلال أسلوب تقريب الإدارة

[7] د. زرزار العياشي : من الحوكمة المحلية إلى الحوكمة الإلكترونية للإدارات المحلية ، كلية الحقوق و العلوم السياسية بجامعة سكيكدة ، ص 103.

من المواطن كفيل لمواجهة التحديات المطروحة على المستوى المحلي، إذ أسفرت الحصيلة بأن خلق نخبة محلية من المواطنين العاديين كان لها القدرة والقوة لطرح الحلول الملائمة للمشاكل المطروحة ومشاركة النخبة المهيمنة محليا والمتكونة من القوى الضاغطة والفاعلين في الشأن المحلي .[8]

فعلى المسؤولين في الجماعات المحلية الذين يرغبون في التحول إلى الإدارة الالكترونية أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح ومن أهمها استيعاب مفهوم الادارة الالكترونية وتفعيل المشاركة المحمية لبنائها بناءا صحيحا واستيعاب مفهوم الادارة الالكترونية و آثارها فإنّ الاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية من نتاج وتشغيل وتطوير و تخطيط وتنفيذ ثم ضرورة الرعاية المباشرة والشاملة لقطاع الجماعات الإقليمية والتطوير المستمر للإجراءات الادارية ، ومحاولة توضيحها لموظفين وامكانية استيعابها، وفهم أهدافها، مع التأكيد على تدوينها وتصنيفها حسب المهام بالإضافة إلى التدريب والتأهيل كما أن التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال لازم لترشيدها.[9]

تفعيل التشاركية المحلية للبناء الصحيح لهذه الادارة فإنّ تحقيق إدارة الكترونية حقيقية يجب أن يأتي بالأساس من واقع المجتمع المحلي من خلال مقترحات محلية للسكان المحليين عن مشاركة فعالة يطعمها التأطير الادارية والقانوني تحت مظلة مبدأ الشفافية و التطبيق الأمثل للواقعية الذي لا يتعارض مع تأمين سرية المعلومات وإذا كانت الاستفادة من التجارب السابقة و عدم تكرار الأخطاء هو أساس أي عمل ناجح .

فإن التعاون الإيجابي بين الأفراد و الإدارة داخل المنظمة هو أحد أهم عوامل نجاح الإدارة الالكترونية في الجماعات المحلية. [10]

---

[8] بوعشرية فدوى : أثر انسداد المجالس الشعبية المحلية على التنمية المحلية دراسة حالة بلدية سعيدة ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في شعبة العلوم السياسية تخصص تسيير و إدارة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية قسم العلوم السياسية ، جامعة مولاي الطاهر ، سعيدة ، 2017/2016 ، ص220-224.

[9] سلامة عبد المجيد : تطبيقات الإدارة الالكترونية و أثرها على الجماعات المحلية ، مجلة الحقوق و الحريات ، مخبر القوق والحريات في الأنظمة المقارنة ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، العدد الخامس ، 2018 ، ص 73.

[10] سلامة عبد المجيد ، المرجع السابق، ص 74.

1- تصوّر تسيير الجماعات المحلية من منظور الحكومة الالكترونية: يستدعي تسيير الجماعات المحلية من منظور الحكومة الالكترونية لآليات عملية تتأتى بالنهوض بالموارد البشرية وربطها بالتكنولوجيا من خلال استخدام الرقمنة الالكترونية في ظل تطور الإدارة العمومية والحلول الرقمية التي أصبحت من الركائز المحورية .

1.2 فهم اعتماد الحكومة الالكترونية و نموّها :

لفهم اعتماد الحكومة الالكترونية و نموّها و تطورها كان لزاماً منا أن نتطرق إلى المراحل الأساسية لنموها حيث تعدّ الخدمات الالكترونية منهجا متطورا لأساليب و طرق تقديم الخدمات العمومية ، و هي تسمح بالحصول على لخدمات في أي وقت ، دون الحاجة للتنقل إلى مكان تقديم الخدمة المرغوب فيها ، فيستفيدون من الوقت المخصص للحصول عليها و يقلّلون من التكاليف المدفوعة مقابل ذلك.

حيث لها فوائد (أي الخدمة الالكترونية) و مميزات من بينها : [11]

- تقليص نقائص الخدمات العمومية التقليدية عن طريق ربح الوقت .
- السماح بالحصول على خدمات ذات جودة أفضل مقارنة بالتقليدية.
- تسمح بتبسيط الإجراءات و تسهيلها.

ومن أجل نجاح تطبيق الحكومة الالكترونية لا بد من التطرق إلى مراحل تطبيق الحكومة الالكترونية ومناقشة المشاكل المحتملة والاستفادة من النجاحات التي حققتها بعض المؤسسات لغرض تعميم الفائدة، فالحكومة الالكترونية تمر بمراحل نضوج وليس تغيير مفاجئ لكل ما هو قائم.

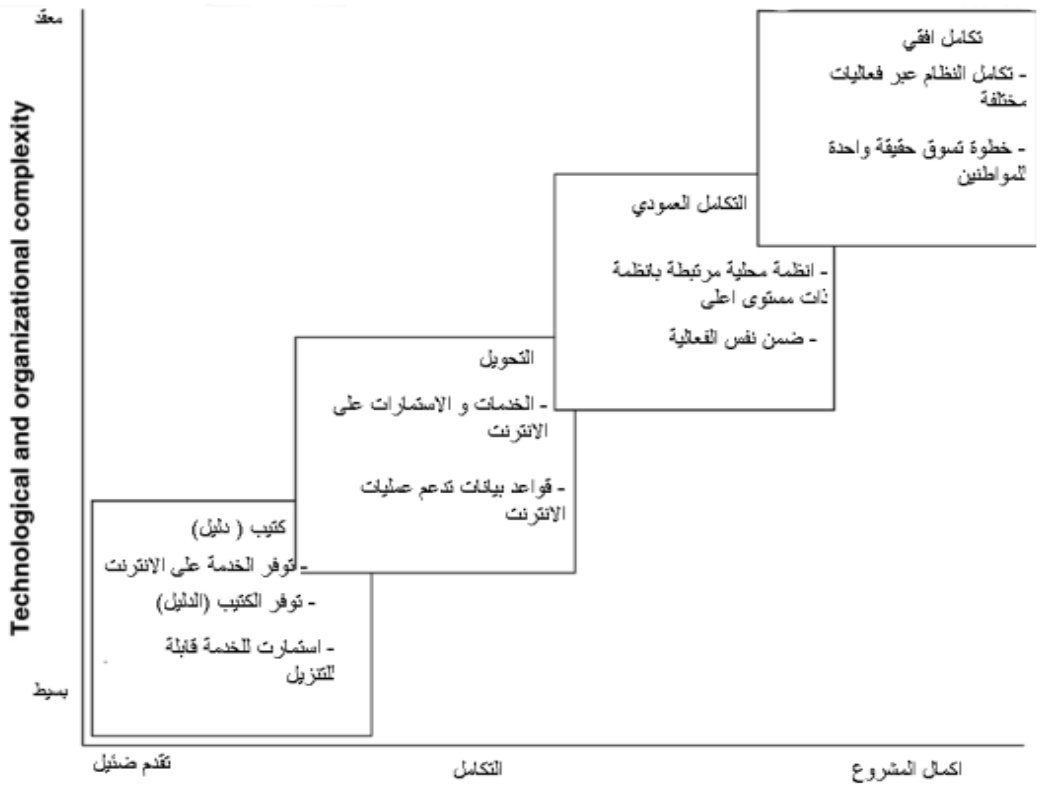
وانطلاقا من هذا المبدأ فقد قدم كل من **Layne and Lee** نموذجا مكون من أربعة مراحل للتحول نحو الحكومة الالكترونية:

[11] أ.د نوفيل حديد و حنان كريبط : الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الالكترونية – دراسة تقييمية للخدمات الالكترونية بموقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية ، جامعة الجزائر 3 ، المؤسسة ، العدد 06 ، 2017 ، ص 125.

كتيب الدليل.

1. التحويل.
2. التكامل الرأسي.
3. التكامل الأفقي

كما في الشكل التالي :



الشكل (01) : مراحل التحول نحو الحكومة الالكترونية

المرحلة الأولى كتيب الدليل : تمثل هذه المرحلة الجهود الأولية للمؤسسات الحكومية للظهور على الإنترنت لتعريف المواطنين بنشاطاتها وطرق عملها وفي كثير من الأحيان تعرف بنشاطات كل دوائرها وأنواع الخدمات التي تقدم إلى المواطنين مع الاستمارات الواجب ملئها للحصول على هذه الخدمات حيث أنّ زائري المواقع الالكترونية هذه؛ بدورهم يقومون بإنزال الاستمارات من على الإنترنت وتعبئتها إما مباشرة في الموقع أو بطباعتها وملئها يدويا عادة المعلومات.[12]

المطلوبة تكون محدودة، ولإتمام الحصول على الخدمة يحتاج المواطنون إلى مرجعة للمؤسسة ، كما في استمارة الحصول على جواز سفر في موقع وزارة الداخلية ، أو المتابعة عبر التلفون أو الايميل كما في خدمات وزارات أخرى .

المرحلة الثانية التحويل : تسعى المؤسسات الحكومية في هذه المرحلة إلى إحالة قسم من أعمالها إلى المواطن عبر السماح له بالتعامل مع قواعد بيانات المؤسسة وإدخال المعلومات المطلوبة عبر صفحات الانترنت وبذلك يكون المواطن هو أحد المشاركين في إنجاز الخدمة، وهو يساعد المؤسسة الحكومية إلى تقليص كلف إنجاز هذه الخدمات، ففي تسديد الضرائب السنوية للشركات المساهمة في بريطانيا، على سبيل المثال، إذا يتم إملاء الاستمارات إلكترونيا من على موقع دائرة الضرائب مجانا في حين إذا تم إرسال الاستمارات المملوءة يدويا فيجب أن تسدد معها قيمة مالية لحساب جهد الموظف الذي تستعمله دائرة الضرائب لإدخال هذه المعلومات الكترونيا .[13]

المرحلة الثالثة التكامل العمودي: تتّجه الأنظار في هذه المرحلة نحو التحول transformation في الخدمات الحكومية بدلا من رقمنة الاجراءات القائمة ، فتحقيق الحكومة الإلكترونية ليس مجرد وضع الخدمات الحكومية على الشبكة ، وما يجب أن يحدث هو تحولات وتغييرات دائمة في نسق الاجراءات الحكومية ذاتها و ربما في مفهوم

[12] د. زرزار العياشي ، المرجع السابق ، ص 101.

[13] د. زرزار العياشي ، المرجع السابق ، ص 102.

الحكومة نفسه ، فكما تعيد التجارة الإلكترونية تعريف الاعمال الخاصة private businesses والمجتمع بمنظور المنتوج والاجراءات المتبعة ، فإنه يجب أن يصاحب مراحل الحكومة الإلكترونية اعادة صياغة مفهوم الخدمة الحكومية نفسها، وفي المدى البعيد فإن الفائدة القصوى من الحكومة الإلكترونية ستتحقق عندما تصاحب التغيرات التكنولوجية تغيرات في المنظمات ذاتها ، فبعد انتشار خدمات المعاملات التراسلية وبلوغها درجة النمو الكامل، تزداد طموحات و رغبات المواطنين، وفي نهاية المرحلة الثانية تكون نظم مرحلة المعاملات مشتته ولها الصفة المحليه الخاصه بالوحدة الإدارية الحكومية حيث نخلص أن النمو الطبيعي بعد ذلك هو توحيد الأنظمة المجزأة على مستويات مختلفه (عموديا) ووظائف متنوعه (افقيا) من الخدمات الحكومية، إذ تحتفظ الهيئات الحكومية عادة بقواعد بيانات مستقلة ليست مرتبطة بالهيئات الحكومية الأخرى في نفس المستوى أو وحدات اداريه مناظره في مستوى أدنى أو أعلى.[14]

من المتوقع أن تبدأ مرحلة التوحيد (او الاندماج) العمودي في داخل الأطر الوظيفية في مستويات مختلفه من الحكومة اولا، فمثلا قد ترتبط الأنظمة المتوفره في قطاع مع المستويات الإدارية الأعلى، وبالتالي فان المرحلة الثالثة تنجز بها عمليات الاتصال بين الأنظمة المحلية في القاعدة بالأنظمة المناظرة لها بالهيئات العامة ، الا ان التكامل العمودي يفوق هذا الاتصال البسيط، فإذا اجرى مواطن معاملة مع إحدى الهيئات فإن المعاملة سيتم إرسالها الى الجهات المناظرة ويتم ربط هذه الأنظمة من المستويات المتعددة لتتخاطب مع بعضها، وبالتالي يمكن تبادل نتائج معاملات نظام معين مع نظام آخر، ويمكن توفير ذلك إما بخلق قاعدة بيانات مركزيه او من خلال شبكة من قواعد البيانات تتصل مع بعضها البعض فالهدف من التكامل العمودي هو دمج الانظمة المحلية مع النظام العام للدولة

[14] أيمن خالد الحربي ، مراحل الحكومة الالكترونية ، موقع اطلع عليه في 2021/07/08 على الساعة 21:23
http://aimanharby.blogspot.com

بغرض تسهيل عملية التأكد من معلومات معينة أو البحث عن معرفه ما ، وسيكون لها تأثير واضح في ربط المستويات ببعضها البعض مثل بناء قاعدة بيانات وطنية لتسجيل رخص القيادة وتسجيل حوادث المرور . ونظرا لأن المرحلة الثالثة تستهدف توحيد الهيئات والدوائر الحكوميه المتناظره فإن عددا من القضايا الهامة يبرز تحديات تقنية مثل التخويل الالكتروني electronic authentication ، وتطابق صيغ البيانات في حالة التبادل الالكتروني للبيانات EDI، وكذلك سرية و أمن المعلومات الخاصة بالمواطن . [15]

المرحلة الرابعة التكامل الأفقي : التكامل الأفقي للخدمات الالكترونية الموزعة في حاويات وظائفية مختلفة يبين للمواطن قدرة تقنية المعلومات ، ويصبح القصور في الطبيعة الوظائفية لكل من القطاع الخاص والعام أوضح مع ازدياد عدد المسؤولين الذين تتكشف لهم الإمكانات المفتوحة للشبكة المعلوماتية ، إذ أن المواطنين يطلبون تسهيلات ومساعدات من الحكومة في أكثر من خدمة، فأولئك الذين يحتاجون إلى سكن هم بحاجة أيضا إلى تسهيل الحصول على خدمات ويعمل التكامل الأفقي في هذه المرحلة على ربط قواعد بيانات مختلفة في مجالات وظيفية متنوعة ويسمح ذلك بالمشاركة في المعلومات وبالتالي فإن المعلومات المخزنة لدى هيئة ما سيتم بثها لكافة الدوائر الحكومية، ومن الناحية الفنية فإن دمج قواعد بيانات متغايرة الخواص وحل مسألة المتطلبات المتضادة للنظم عبر الهيئات هي حجر عثرة لأي حكومة في هذه المرحلة[16].

مكننا القول أنّ في المرحلتين الأخيرتين الثالثة و الرابعة يجري التركيز على إزالة التضارب في مصادر المعلومات التي تحصل عليها مؤسسات الحكومة المختلفة من المواطنين، فمثلا شهادة الميلاد الشخصية تحتاجها مؤسسات الحكومة وليس المواطن فهو على علم كامل بتاريخ ومكان ميلاده، لكن مؤسسات الحكومة تحتاج إلى أن توثق هذه المعلومات في مؤسسات مختلفة ولأسباب عدة، ما يسمح بالحصول على هذه المعلومات من مصدر واحد هو النجاح الذي ترغب فيه جميع المؤسسات الحكومية للوصول إلى ذلك يتم التركيز على ما يسمى ب " التكامل العمودي " و " التكامل الأفقي ".

[15] أيمن خالد الحربي ، مراحل الحكومة الالكترونية ، المرجع السابق

[16] أحمد السيد كردي ، الحكومة الالكترونية ، موقع اطلع عليه في 2021/07/18 على الساعة 23:23 https://kenanaonline.com

في هذه المرحلتين، تتغير الخدمات إلى إلكترونية عبر الأتمتة وتتحول العمليات الحالية إلى رقمية، إن طرح الخدمات الالكترونية لا تقتصر على جانبها الفني بوضع الخدمات الحالية على الإنترنت، ولكن ستحدث تغيرات دائمة في طريقة عمل الحكومة في مجال تقديم خدماتها للمواطنين.[17]

2.2 أهمية و آثار مبادرات الحكومة الإلكترونية اتجاه الإدارة العامة المحلية:

الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم المكينة الخاصة بإدارة العمل داخل الإدارات إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل الجماعات الإقليمية نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة التقليدية من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف، فتعتبر الإدارة الالكترونية عموما قناة فعالة لتحسين الخدمات التي تقدمها الجماعات الإقليمية للمواطنين ، وذلك من خلال القضاء على حواجز الزمان والمكان ، مما يخفف من وطأة البيروقراطية ، علاوة على ذلك ، فهي تسهل عملية المشاركة في العمليات الديمقراطية والسياسية ، مما يؤدي إلى زيادة الثقة والشفافية . وقد أظهرت بعض الدراسات أن المستوى الاقتصادي يرتبط بشكل إيجابي بشفافية المعلومات في الإدارات العامة ، وخاصة في المسائل المالية والضريبية . كما تنعكس هذه العلاقة ايجابيا على المستوى التعليمي .[18]

والخدمات المقدمة ، ويمكن إجمال آثار الادارة الالكترونية الايجابية على الجماعات الإقليمية من حيث الدقة والتكاليف وتبسيط الإجراءات وشفافيتها من حيث :[19]

أولا : الدقة و التكليف

[17] د. زرزار العياشي ، المرجع السابق ، ص 102.

[18] سلامة عبد المجيد : تطبيقات الإدارة الالكترونية و أثرها على الجماعات المحلية ، المرجع السابق ، ص 71.

[19] سلامة عبد المجيد ، المرجع السابق ، ص 72.

1. زيادة الاتقان : إن الإدارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات ، والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات
2. تخفيض التكاليف : إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبره بهدف دفع عملية التحول فإن انتهاج نموذج المنظمات الإلكترونية سيوفر ميزانيات مالية ضخمة

ثانيا : من حيث تبسيط الإجراءات وتحقيق الشفافية

1. تبسيط الإجراءات : أمام الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية عملت الجماعات الإقليمية على إدخال المعلومات إلى مصالحها وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع
2. تحقيق الشفافية والمرونة : إنّ الشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصنه لوجود الرقابة الإلكترونية التي تضمن المحاسبية الدورية على كل ما يقدم من خدمات ، وتتميز الإدارة الالكترونية بتقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير قاعدة البيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار وتوظيف تكنولوجيا المعلومات، لدعم وبقاء ثقافية موسمية ايجابية لدى كافة العاملين كما يضفي تطبيق الإدارة الالكترونية مرونة على التنظيم الإداري و يوفر الخدمات بشكل مباشر و يسمح بالتخلص من التبعية اللصيقة بالمؤسسة العامة و الخاصة و حتى من حيث طبيعة الخدمات .[20]

فمن بين أهم الفوائد في تطبيق الحكومة الالكترونية ما يمكن تلخيصه كالتالي :21

1. الفوائد الاقتصادية :

[20] حمد درويش : الشفافية و النزاهة حلمنا القادم ، نشرية تكنولوجيا الإدارة ، العدد الثامن ، فيفري / مارس 2007 ، وزارة الدولة للتنمية الإدارية ، مصر ، 03.

- توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة بالحكومة الالكترونية وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف اثناء العمل بالحكومة الالكترونية .
- مفهوم اقتصادي (ذهاب السلعة او الخدمة الى العميل وليس العكس)
- مساندة برامج التطوير الاقتصادي ، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص ، وبالتالي زيادة العائد الربحي للحكومة الالكترونية .
- اتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل ادخال البيانات ، وتشغيل وصيانة البنية التحتية للحكومة الالكترونية ، وامن المعلومات .
- توحيد الجهود ، بدلاً من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الاجراءات في الحكومة التقليدية ، يتم جمع هذه الجهود وتوحيدها تحت بوابة الكترونية واحدة .
- فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات .

2. الفوائد الادارية :

- مفهوم الادارة الالكترونية وتنظيم العمليات الانتاجية وتحسين الاداء الوظيفي
- القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية .
- الادارة في الحكومة الالكترونية تكون اكثر شفافية في التعامل واكثر وضوحاً وتلغى الواسطة والمحسوبية والمجاملة .
- الحكومة الالكترونية تختصر الهرم الاداري التسلسلي الطويل الذي عادةً ما يتبع في الحكومة التقليدية والاسراع في تنفيذ الاجراءات الادارية واختصارها .
- الحكومة الالكترونية تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماماً عن الحكومة التقليدية
- مفهوم اداري جديد مثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود .[21]

2. الفوائد الاجتماعية :

[21] مريم خالص حسين : الحكومة الالكترونية ، وزارة المالية –الدائرة الاقتصادية –قسم السياسة الضريبية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، 2013 ، ص 446.

- تحفيز المواطنين لاستخدام الحكومة الالكترونية ، وبالتالي ايجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات .
- تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية الكثيرة كالبريد الالكتروني وغيره .
- تفعيل الانشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الالكترونية الكثيرة.

و بالنظر إلى أنّ الإدارة الإلكترونية أصبحت رهان الدولة و التي تسعى لتحقيقه منذ سنوات ، وهذا لتمكين المواطنين من مستوى عال في أداء الخدمة الإدارية ، وفي هذا السياق وزارة الداخلية اتخذت عديد الإجراءات في سبيل تقديم خدمة عمومية نوعية للمواطنين الذين أصبح بإمكانهم استخراج جميع الوثائق المتعلقة بالحالة المدنية من أقرب بلدية ممكنة بغض النظر عن البلدية التي ولدوا فيها ، زيادة على بطاقات التعريف وجوازات السفر البيومترية وهذه العملية استأصلت الطوابير التي كانت تشهدها الدوائر والبلديات، ولا أحد ينكر أن وزارة الداخلية كانت من أكثر القطاعات التي سارعت بتوسع في تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال تنفيذها لعدة مشاريع ما سيتم التطرق إليه لاحقا و يمكننا رصد بعض تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجماعات المحلية من خلال ما يلي : [22]

بادرت الحكومة ، بفضل استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية إلى : (أهم المكاسب)

- إزالة شهادة الميلاد الخادمة من ملف الحيازة على بطاقة التعريف الوطنية ، واستبدالها بشهادة الميلاد العادية رقم 12
- التقليص من مدة دراسة ملفات الحيازة على البطاقة الرمادية إلى يوم واحد في الحالات العادية ، و إلى 21 يوما في حالات بيع السيارات ما بين الولايات .

[22] علي سايح جبور : الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الإلكترونية بالجزائر .مجلة الهقار للدراسات الاقتصادية ، مجلة علمية دولية محكمة متخصصة في الميدان الاقتصادي ، المركز الجامعي تندوف ، العدد 01 ، ديسمبر 2017 ، ص 16.

- حذف شهادة الجنسية الجزائرية من ملفات تجديد بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر مع تخفيف ملف رخصة السياقة.
- لأول مرة في الجزائر ، التسجيلات الخاصة بقرعة الحج لموسم 2016 عبر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية عن طريق الانترنت ، وستعقب عملية التسجيل الإلكتروني في الموسم الموالي القرعة الإلكترونية عبر جميع البلديات
- تسليم أولى بطاقات التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية ، كان يوم السبت 30 جانفي 2016 ، بالجزائر العاصمة لمجموعة رمزية من الصحافيين والأئمة والفنانين والتلاميذ المترشحين لامتحان البكالوريا 2016 قبل أن توسع العملية إلى بقية المواطنين حيث تقرر استصدار ، بطاقات التعريف البيومترية الخاصة بالتلاميذ المقبلين على اجتياز امتحان شهادة البكالوريا في المرحلة الأولى وستوسع العملية إلى باقي شرائح المجتمع باستعمال المعطيات الخاصة بالمواطنين التي بحوزة المركز الوطني لإنتاج السندات والوثائق المؤمنة ، لإعداد بطاقاتهم و سيتّم الاتصال بهم بصفة تدريجية عن طريق الرسائل القصيرة حتى يستلموها.[23]

و منه إن عصرنة الإدارة تحمل أبعادا اقتصادية ، حيث أن الأموال الهائلة التي كانت تخصص سابقا لاقتناء الورق يمكن أن توظف لجوانب أخرى يحتاجها المواطن في مجال التنمية ، فالإدارة الإلكترونية وتعميمها في البلديات أصبح ضرورة لا مهرب منها . وسيكون لها أثر ايجابي على حياة المواطن وعلى مسار التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد لاسيما في ظل التطورات التكنولوجية الهائلة والسريعة التي يشهدها العالم ، لأن هذا التوجه بات ضروريا لتهيئة الظروف لبناء إدارة جزائرية قوية

من ما سبق نخلص الى القول أن الهدف المتوخى من عصرنة و رقمنة البلديات على سبيل المثال هو الوصول إلى إدارة إلكترونية ، إلى جانب حصول المواطن على وثائقه في

[23] علي السايح جبور ، المرجع السابق ، ص 19.

وقت زمني وجيز ، و بالمقابل لابد أن يكون المتعاملون و المواطنون قادرين على استخدام التقنيات الحديثة .[24]

[24] علي سايح جبور ، المرجع السابق ، ص 20.

خلاصة :

تعد الخدمة العمومية من أهم اهتمامات الدول والحكومات الساعية لتقديم أفضل الخدمات، وهذا ما يدفعها إلى العصرنة و التحديث المستمر للإدارة وتقريبها من المواطن الذي يرتبط بعدة إدارات عمومية قصد قضاء حاجاته والاستفادة من الخدمات التي تقدمها ، ولعل أهم ما هو متداول في السنوات الأخيرة، الإدارة الالكترونية التي تعمل على تنشيط وتنظيم العلاقة بين المواطن و الإدارات العمومية و كذا تقريبها من المواطن الأمر الذي يكرس لديه روح المواطنة و الانتماء للمجتمع، و هذا ما يحقق التنمية الاقتصادية والتنمية المستدامة ككل.

و منه تمثل الإدارة الالكترونية أسلوبًا إداريًا متطورًا لتقديم الخدمات للمواطن مع الرفع من كفاءة الأداء الحكومي و ترشيد الاتصال العمومي و اختصار الإجراءات الروتينية التي يعانى منها المواطنون، و توفير المعلومات و المعطيات بطريقة بسيطة للاستفادة من التقدم التكنولوجي و الرقمي الحاصل في عالم اليوم.

المحور الثاني

التسيير المحلي و الحكومة الالكترونية

تمهيد :

إن مشروع بناء الحكومة الإلكترونية يتمحور حول فكرة أساسية مفادها الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات، والتحضير اللازم للعنصر البشري ، وربط المواطن والمؤسسات الحكومية ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع المدني بنسق إلكتروني موحد، يتيح إجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف جميعا بالسهولة والسرعة اللازمة، مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف، ويحقق لمؤسسات الأعمال على وجه الخصوص مزايا في غاية الأهمية ترفع من مستوى أداء وظائفها المتعددة ضمن الاستخدامات المتميزة للاقتصاد الرقمي الافتراضي، والجزائر إحدى الدول النامية التي تحاول تنفيذ هذا المشروع، حتى تتمكن من الاستفادة من الايجابيات التي يدرها هذا المشروع سواء على الحكومة أو على المتعامل.

إن مشروع الحكومة الالكترونية" **الجزائر الالكترونية 2013**" ، يندرج ضمن الرؤية الرامية إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري الذي ينهض بالاقتصاد الوطني، ليطرح بدائل لسياسة الريع المعتمدة على النفط المفروضة في غياب التنمية، عن طريق تعزيز أداء الشركات والإدارة وتسعى إلى تحسين قدرات التعليم والبحث والابتكار وإنشاء كوكبات صناعية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال للرفع من جاذبية البلد وتحسين حياة المواطنين هذا ما سنحاول التطرق إليه في هذا الجزء من البحث بشكل من التفصيل.

1- التسيير المحلي و الحكومة الالكترونية في سياق الخبرة العالمية

إنّ الأخذ بمصطلح " الحكومة الالكترونية " والتي تعني في أبسط معانيها استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تقديم الخدمات الحكومية الكترونيا، إلا أن حقيقتها تنطوي على فلسفة أعمق، هي نتاج تطور في التطبيق العملي لتجارب الإصلاح الإداري والعصرنة وانعكاس للتطور التكنولوجي في مجال الأعمال وإسقاطاته على القطاع العام مع مراعاة خصوصياته ، وهو ما يفسر اختلاف نماذج وأشكال الانتقال إلى الحكومات الالكترونية في العالم واختلاف مستويات التطور والنضج في هذه الحكومات.

وعلى غرار باقي دول العالم ، دخلت الجزائر مسيرتها نحو الحكومة الالكترونية بمجموعة من الإصلاحات والاستثمارات في قطاعات التكنولوجيا والبنية التحتية ابتدأتها بإصلاحها لقطاع الاتصالات منذ سنة 2000 ، وأتبعتها باستراتيجية متكاملة للولوج نحو مجتمع المعلومات سنة 2008 ، تحت غطاء مشروع الجزائر الالكترونية، والذي حددت له آجالا زمنيا للتطبيق، كان من المقرر أن تظهر ثمارها على مدى سنوات التنفيذ.

وكتغذية راجعة عن فعالية الجهود تقيس الجزائر وباقي دول العالم درجة نضج حكوماتها الالكترونية على ضوء مؤشرات قياس عالمية توفرها الهيئات المتخصصة.

إن قراءة بسيطة للأرقام والمؤشرات الخاصة بالجزائر توحي بتراجع في الترتيب العالمي وضعف في قيم المؤشرات ، بالرغم من الاستثمارات المسخرة والجهود المبذولة نحو التطوير، في حين أن دول شقيقة ومتقاربة جغرافيا وثقافيا، وموازية في تطورها الاقتصادي للجزائر لا زالت تحقق نتائج إيجابية وتحسن ترتيبها العالمي، ما يجعها مرجعية ضرورية للمقارنة مع إمكانية الاسترشاد بتجربتها إلى جانب تجارب الدول الرائدة عالميا وإقليميا [1]

[1] شنيقل نزار :**موقع المكتبات الجامعية ضمن مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، جامعة قسنطينة ، 2012/2011 ، ص 120.

فمن خلال هذا الجزء من البحث ارتأينا أن نأخذ **نموذج عربي " دبي "** في مجال تبني مشروع الحكومة الالكترونية ممّا جعلها تسخر كل الإمكانيات البشرية والمادية لتطبيق هذا المشروع وانجاحه ، ذلك باعتبار دولة الإمارات العربية من الدول الرائدة في هذا المجال حيث وضعت لنفسها أهداف قصيرة المدى وأخرى طويلة المدى ، إذ مرت هذه التجربة بثلاث مراحل حققت من خلالهم انجازات عديدة في مجال الخدمات الإلكترونية ، وتعتبر بلدية دبي نموذجا رائعا في تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية.

1.1 تجربة الامارات العربية المتحدة في تطبيق الحكومة الالكترونية

عملت حكومة الإمارات العربية المتحدة على تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال التحول الإلكتروني لكافة الخدمات الحكومية ، حيث شكلت هيئة تنظيم الاتصالات للإشراف على عملية التحول الإلكتروني في الدولة ومتابعة التنفيذ . وتعتبر دولة الإمارات من الدول الرائدة على مستوى العالم من حيث مستوى التقدم على مسار الحكومة الإلكترونية.

فقد اعتمدن الحكومة الإلكترونية الاماراتية على هدفين نوضحهما كما يلي : [1]

❖ **أهداف قريبة المدى :**

بحيث تتمثل هذه الأهداف في تهيئة البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونية ، وتوفير عدد من خدمات الدائرة الإلكترونية الخاصة للأفراد والمؤسسات غير شبكة الإنترنت ، بالإضافة إلى انجاز المعاملات بشكل سريع ودقيق وتقليل عدد زيارات المستفيدين ، وتحسين الإجراءات الداخلية الخاصة بإنجاز المعاملات

❖ **أهداف بعيدة المدى :**

[1] فلاق محمد : **الإدارة الالكترونية (مفهومها – متطلباتها –تطبيقاتها)** ، الملتقى الدولي حول متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر دراسة تجارب بعض الدول ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة البليدة ، 2013 ، ص 14

تسعى دولة الإمارات العربية من خلال الأهداف البعيدة إلى توفير عدد أكبر من الخدمات عبر الانترنيت ، وتوفير الخدمات الحكومية عبر قنوات جديدة كالهواتف والأجهزة النقالة ، بالإضافة إلى التركيز المستمر على تحسين الإجراءات والنظم الداخلية المساندة للخدمات الإلكترونية والعمل على نوعية وتهيئة الزبائن والموظفين ودفعهم نحو الاستفادة من الخدمات الالكترونية بحيث تتيح حكومة دولة الإمارات الأن حوالي 3730 خدمة اتحادية ومحلية عبر الإنترنت من خلال البوابة الرسمية للدولة ، كما توجد أكثر من 270 خدمة إجرائية على المستوى الاتحادي . وقد تم ترتيب الخدمات أبجديا لسهولة الوصول إليها من خلال الضغط على الحرف الذي يبدأ به اسم الخدمة ، كما يمكن لمستخدمي البوابة البحث باسم الجهة أو تصفية النتائج حسب الإمارة أو الفئة ، وتتميز هذه الخدمات الإلكترونية بعدد من الخصائص التي تمكن المتعاملين من تحميل المستندات ، وحفظ الطلب لتقديمه في أي وقت لاحق ، كما إمكانية التوقيع الرقمي على المستندات والنماذج.

2.1 مشروع الحكومة الالكترونية في بلدية دبي :

ارتأينا من خلال هذا الجزء إلقاء نظرة على مشروع الحكومة الالكترونية المتبّني من طرف **بلدية دبي** حيث تعتبر دبي الثانية في الامارات السبع من حيث المساحة و المقدرة ب 4.114 كيلو متر مربع ، و التي تشكل 5% من مساحة الدول من دون الجزر ، حيث مرّ تطبيق الحكومة الإلكترونية بدبي بمراحل مختلفة وفق خطة تنفيذية حيث مرت بالمراحل التالية : [1]

[1] إيمان عبد المحسن زكي : **الحكومة الالكترونية بين الواقع و الطموح** ، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، 2008، ص 75

1) مرحلة الحكومة الإلكترونية في بلدية دبي (2000-2003) :

في هذه المرحلة تمّ التركيز على التخطيط الاستراتيجي للمشروع و تأسيس القاعدة للانتقال إلى الحكومة الالكترونية و تمّ الاستعانة بشركات استشارية وفنية لتنفيذ هذه المرحلة وفق الجدول التالي :

الجدول رقم (01) تنفيذ المرحلة الأولى لمشروع تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية دبي

دور الشركات الاستشارية	دور الشركات الفنية
العناصر الإدارية	تطوير البنية التحتية
- تحليل الإجراءات و تبسيطها - مراجعة الهياكل التنظيمية و الأوضاع الوظيفية - إدارة عوامل التغيير " وضع الأسس و المعايير ، التدريب ، و إدارة المشاريع	- الأجهزة - برامج لإدارة البيئة - بيئة الأنترنت - التدريب - بقضافة إلى تصميم و تطوير الخدمات الالكترونية على الانترنت

المصدر : أحمد فخري الهياجنة : إدارة مشاريع الحكومة الالكترونية – تجارب عربية و عالمية ، الندوة الحكومة الالكترونية ، الواقع و التحديات ، المعهد العربي لإنماء المدن ، دبي 10-12 مايو 2003.

فمن بين إنجازات بلدية دبي في المرحلة الأولى : [1]

- إنجاز الاستراتيجية والرؤيا للمشروع
- اختيار البنية التحتية الفنية اللازمة لتشغيل الخدمات الإلكترونية ونصبها في 8 أسابيع
- دراسة – تصميم – تطوير – تطبيق :
  - موقع جديد لبلدية دبي على شبكة الإنترنت (باللغتين العربية والإنجليزية)
  - 11 خدمة معلوماتية (أهمها دليل الخدمات الإلكتروني)

[1] إيمان عبد المحسن زكي ، المرجع السابق ، ص 77.

- 65 خدمة إجرائية (معدل 7000 إجراء من خلال الإنترنت أسبوعيا)

- مشاركة أكثر من 250 موظف في عملية تحويل الخدمات إلى الحكومة الإلكترونية
- مشاركة بعض العملاء في تصميم وتطبيق الخدمات الإلكترونية
- تطبيق أكثر من 100 دورة/ندوة/ورشة عمل بحضور حوالي 1050 مشارك
- إطلاق برنامج تدريب العملاء (مجانا)
- استعمال البريد الإلكتروني والرسائل القصيرة عبر الهواتف النقالة (SMS) للتخاطب مع العملاء والموظفين
- المشاركة في مؤتمرات وندوات عديدة لعرض تجربة بلدية دبي في الحكومة الإلكترونية
- تقديم 76 خدمة إلكترونية لكافة شرائح المجتمع
- تفعيل خدمة الدفع الإلكتروني عبر بطاقات الائتمان وبطاقة الدرهم الإلكتروني
- معالجة أكثر من 300,000 معاملة إلكترونية
- تسجيل أكثر من 6,000 ممثل لشركات القطاع الخاص

2) المرحلة الثانية 2002-2003 :

في هذه المرحلة تم التركيز على تطوير وتحديث البنية التحتية للاتصالات وتقنيات المعلومات، كما تم اختيار مجموعة من الخدمات لتنفيذها وتقديمها الكترونيا. وكان من اهم انجازات هذه المرحلة : [1]

- تطوير وتحديث البنية التحتية
- تنفيذ الخدمات المخصصة للمرحلة الأولى
- تطوير وتنفيذ سياسة أمن المعلومات
- تطبيق الدفعة الثانية من خدمات البلدية

[1] بوزينة نسيمة ، بن عبد العزيز فطيمة : **تطبيقات الحكومة الالكترونية ، تجربة في الامارات العربية المتحدة (نموذج دبي)** ، مجلة دراسات في الاقتصاد و التجارة و المالية ، مخبر الصناعات التقليدية لجامعة الجزائر 03 ، المجلد 08 ، العدد 01 ، 2019 ص 408

- تنفيذ حملة تدريبية شاملة ومكثفة
- تطبيق بعض الأنظمة الداخلية المساندة لتلك الخدمات
- مراجعة الإجراءات المرتبطة بتلك الخدمات
- إدارة عوامل التغيير
- استخدام الرسائل القصيرة SMS للتخاطب مع العملاء
- توفير خدمة الدفع الإلكتروني

3) المرحلة الثالثة 2003 – 2005 : [1]

تعتبر هذه المرحلة مرحلة التكامل والتفاعل التام، بحيث يتم تقديم خدمات تفاعلية متكاملة للعملاء

- تطبيق دفعة جديدة من الخدمات
- تقديم الخدمات السابقة عبر قنوات جديدة
- إضافة امتيازات جديدة في الخدمات السابقة

ومن الخدمات التي سيتم تقديمها عند انتهاء المرحلة :

- تقديم الخدمات عبر قنوات جديدة كالهواتف النقالة
- التركيز على تعزيز الربط بين الخدمات والقنوات والأنظمة الداخلية

و من عوامل النجاح في تجربة بلدية دبي :

- الاستعانة بشركات القطاع الخاص العالمية
- التركيز على احتياجات ومتطلبات العملاء
- خلق " قصص نجاح" سريعة
- تغيير العقليات

[1] بوزينة نسيمة ، بن عبد العزيز فطيمة ، المرجع السابق ، ص 409.

- التفكير كشركات القطاع الخاص
- الحكومة الإلكترونية ليست مشكلة فنية فحسب
- تدريب العملاء والموظفين
- تطوير وتبسيط الإجراءات
- إدارة المشروع والمشاريع الأخرى ذات العلاقة
- ترويج فعال للمشروع عامة والخدمات المتوفرة خاصة
- دعم متطلبات العميل (واجهة التقديم – الشكاوي والاقتراحات – الخ)
- بنية تحتية يعتمد عليها

من هنا نستخلص أنّ موضوع الحكومة الالكترونية و كيفية تطبيقها في بلدية دبي – أنموذجا – ، تُعدّ النظام الأمثل لتحقيق التطور الإرادي إذ تعتبر رؤية جديدة للتخلص من المعوقات الروتينية للعمل الإداري من جهة و مواكبة للتطور التكنولوجي ، حيث أصبحت إمارة دبي تتسارع في تطبيقها على مختلف الإدارات و هذا لما تحققه من أهداف من بينها (ترقية العمل الإداري ، محاربة البيروقراطية و الفساد ، ربط الإدارة المحلية بالمواطن).

كان الهدف من عرض تجربة دبي العربية باعتبارها من بين التجارب الرائدة في تطبيق الحكومة الالكترونية في العالم العربي ذلك قصد استخلاص لب موضوع تنفيذ مشروع الجزائر الالكترونية من منظور عام و أدق .

3.1 مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر :

يتناول تقرير مسح الأمم المتحدة بشأن الحكومة الإلكترونية كيف يمكن للحكومة تيسير ثلاثة أبعاد التنمية المستدامة (البنية التحتية للاتصالات والخدمات عبر الإنترنت ورأس المال البشري) ، ويتم إنتاجه كل عامين من قبل وزارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية ، من خلال تقرير عالمي لمنظمة الأمم المتحدة حول الوضع التنموي ل 193 دولة عضو

بالمنظمة ، فقد رتب الجزائر من حيث تطور الحكومة الإلكترونية في المركز 120 سنة 2020 بعدما كان في المرتبة 130 سنة 2018. وتعزى هذه الزيادة ، نتيجة تؤكد الجهود الجزائرية لمواكبة الاتجاهات العالمية في التطور التكنولوجي ، بشكل رئيسي إلى التطور الإيجابي لمؤشرين : البنية التحتية للاتصالات ، و مؤشر خدمات انترنت

1) برنامج عمل لتنفيذ مشروع الجزائر الالكترونية :

حيث أتى برنامج تنفيذ الحكومة الالكترونية ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة ، ويتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في : [1]

- برنامج تطوير التشريعات : والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية وتطوير التشريعات القائمة.
- برنامج تطوير البنية المالية : يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.
- برنامج التطوير الإداري والتنفيذي : والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الالكترونية
- برنامج التطوير الفني : يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع ، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.
- برنامج تنمية الكوادر البشرية : من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الالكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل

[1] مجاهد نسيمة لعرج ، مصطفى طويطي : **استراتيجية لإقامة الحكومة الالكترونية** ، مجلة ميلاف للبحوث و الدراسات ، 2016 ، العدد 1 ، ، ص 205-226.

التي يتم تكوينها مع جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الالكترونية بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.

- برنامج الإعلام والتوعية :يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من المشروع الحكومة الالكترونية.

و من خلال تجسيد الجزائر لمشروع الجزائر الالكترونية لعام 2013 تجسّد اهتمام كبير بتطبيق الإدارة الالكترونية حيث أتى هذا المشروع وفق محاور أساسية و برنامج لتنفيذها وذلك بغية تحقيق أهداف معينة

2) محاور الجزائر الالكترونية 2013 :

خضع مشروع الجزائر الالكترونية 2008-2013 لعمليات واسعة للتشاور مع المؤسسات والادارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين والاجتماعيين والجامعات والنقابات مراكز البحث العلمي والجمعيات المهنية التي تنشط في المجال

تضمن هذا المشروع مجموعة من المحاور والاهداف المسطرة وبرامج التنفيذ.

محاور مشروع الجزائر الالكترونية 2008-2013 ثلاثة عشر محورا هي على التوالي: [1]

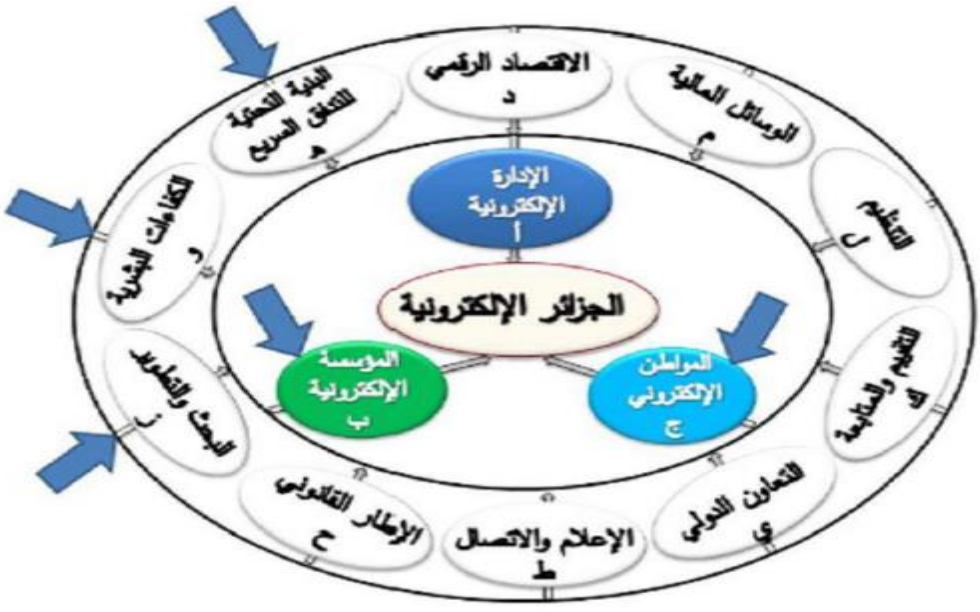
- تسريع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الادارات العمومية
- تسريع استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الشركات
- تطوير آليات وحوافز تسمح باستفادة المواطنين من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الاعلام والاتصال

[1] بوقلاشي عماد : **الإدارة الالكترونية و دورها في تحسين أداء الإدارات العمومية** ، دراسة حالة وزارة العدل ، رسالة ماجستير العلم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، 2011 ، ص 184.

- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي
- تعزيز البنية الاساسية للاتصالات ذات الدفع السريع والفائق السرعة
- تطوير الكفاءات البشرية
- تدعيم البحث – التطوير والابتكار
- ضبط مستوى الاطار القانوني الوطني في مجال الاعلام والاتصال
- تطوير التعاون الدولي
- آليات التقييم والمتابعة
- إجراءات تنظيمية
- الموارد المالية

و يمكن تلخيص هذه المحاور في الشكل الموضح أدناه :

الشكل رقم (01) : المحاور الرئيسية لبرنامج " الجزائر الالكترونية"



المصدر : بوزكري جيلالي : الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و آفاق ، أطروحة دكتوراه ، تخصص إدارة أعمال و التسويق ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، 2016 ، ص 166.

1.4 أهم الدروس المستخلصة من تجربة الإمارات و مقارنتها بالجزائر :

أظهرت دراسة مشروع الجزائر الإلكترونية تأخرا في تطبيق الحكومة الإلكترونية من خلال الإنجازات المذكورة سالفا ، فنجدها رغم المجهودات المعتبرة لا تزال تحاول الجزائر بناء قاعدة للانتقال ، في حين أن دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال تجربتها وضعت خطة للانتقال حيث فصلت بين مرحلتي البناء والتطبيق ، والنقاط التالية توضح الفارق بين التجربتين لإعطاء تجربة الجزائر دفع من أجل تبني الإستراتيجية المناسبة لتنفيذ المشروع ، والتي تلخصها في النقاط الثلاث التالية : [1]

- سخرت دولة الإمارات العربية كل الإمكانيات من أجل إنجاح عملية التحول الإلكتروني وذلك من خلال وضع أهداف قريبة المدى واخرى بعيدة ، أما دولة الجزائر نجدها وضعت اهداف عامة وفق 13 محور ولم تحدد المدى الذي يجب أن تحقق فيه الأهداف .
- قامت دولة الإمارات العربية المتحدة بتطبيق تجربة الحكومة الإلكترونية بشكل جزئي وتجربة دبي دليل على ذلك حيث استغلت خصاص البلدية للتحول الإلكتروني ، الجزائر قامت بتطبيق المشروع بصفة شاملة في كل القطاعات وهو ما يوضحه برنامج التنفيذ.
- وشاركت المؤسسات الخاصة في دولة الإمارات العربية في هذا التحول من مرحلة وضع القاعدة الانتقالية إلى غاية مرحلة التكامل والتفاعل ، بينما في الجزائر غابت المؤسسات الخاصة عن المشروع الالكتروني ، وهذا المشروع عبر عن مجموعة من قوانين وطريقة تنفية

[1] بوزينة نسيمة ، بن عبد العزيز فطيمة : **الحكومة الالكترونية تجربة الامارات لعربية المتحدة (نموذج بلدية دبي) و الدروس المستخلصة لتطبيق مشروع الجزائر الالكترونية** ، مجلة دراسات في الاقتصاد و التجارة و المالية ، مخبر الصناعات التقليدية لدامعة الجزار 3 ، المجلد 8 ، العدد 1 ، سنة 2019 ، ص 419.

فقد تغير العالم الذي نعيش فيه كثيرًا منذ الإصدار قبل الأخير من الدراسة في عام 2018، وحسب تقرير الأمم المتحدة الأخير الخاص بـ "E-Government Development Index – مؤشر تطور أداء الحكومة الإلكترونية " لعام 2020 ، فقد تم إحراز تقدم لجميع دول العالم الأعضاء داخل الأمم المتحدة ، بعدما تم تحسين وضع أكثر من 22% من الدول الأعضاء إلى مستويات أعلى في مجال تطوير خدمات الحكومة الإلكترونية المتاحة. [1]

حيث حصدت دولة الإمارات المركز الأول على الصعيد العربي في مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية ، حسب ما أفادت به نتائج تقرير الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2020 الصادرة عن إدارة الشئون الاقتصادية والاجتماعية بهيئة الأمم المتحدة (UNDESA) ، بينما حصدت المركز الـ 21 على الصعيد العالمي ، لتؤكد الإمارات مكانتها الرائدة كدولة تسعى بقوة نحو التحول الرقمي

أفضل 10 دول عربية على مؤشر EGDI الخاص بتطور أداء خدمات الحكومة الإلكترونية 2020 (بحسب تقرير الأمم المتحدة).

الدولة	الترتيب العربي	الترتيب العالمي	درجة مؤشر EGDI
الإمارات	1	21	0.8555
البحرين	2	38	0.8213
السعودية	3	43	0.7991
الكويت	4	46	0.7913
عمان	5	50	0.7794
قطر	6	66	0.7173
تونس	7	91	0.6526
المغرب	8	106	0.5729

[1] https://www.arageek.com/ موقع ، اطلع عليه في 2021/09/13 على الساعة 18:30

كما أشاد تقرير مسح الأمم المتحدة بشأن الحكومة الإلكترونية لعام 2020 بأنّ الجزائر تتقدم بـ 10 مراتب وفقا لآخر تقرير صادر عن مؤتمر الأمم المتحدة والتنمية فقد رتب الجزائر من حيث تطور الحكومة الإلكترونية في المركز 120 سنة 2020 بعدما كان في المرتبة 130 سنة 2018. وتعزى هذه الزيادة ، نتيجة تؤكد الجهود الجزائرية لمواكبة الاتجاهات العالمية في التطور التكنولوجي ، بشكل رئيسي إلى التطور الإيجابي لمؤشرين هما البنية التحتية للاتصالات ، و مؤشر خدمات انترنت [انظر الملحق رقم (01)] [1]

2- الحكومة الالكترونية في الجزائر : واقع التداخل المحلي بالمركزي و إشكالية التفعيل

1.2 متطلبات و مقومات ارساء معالم الحكومة الإلكترونية و مدى قدرة الجزائر على توفيرها

قامت الحكومة الجزائرية بالتعاون مع المعاهد والإدارات والمتعاملين الاقتصاديين العموميين والخواص بإعداد مخطط أطلق عليه اسم" **استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013** وتتمحور خطة العمل هذه حول ثلاثة عشر محورا رئيسيا سبق و أشرنا إلى هذه المحاور حيث تم إعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور مع تحديد الأهداف الرئيسية و الأهداف الخاصة [2].

حيث أنّ مشروع بناء الحكومة الإلكترونية يتمحور حول فكرة أساسية مفادها الاستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات، والتحضير اللازم للعنصر البش ري ، وربط المواطن والمؤسسات الحكومية ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع المدني بنسق

[1] **مسح الحكومة الالكترونية 2020** ، الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة ، الأمم المتحدة ، إدارة الشؤون الاقتصادية و الاجتماعية ، ص 295.

[2] العربي عطية : دور الحكومة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة بسكرة ، 2010/2009 ، ص 250.

إلكتروني موحد، يتيح إجراء مختلف المعاملات بين هذه الأطراف جميعا بالسهولة والسرعة المطلوبة، لتهيئة الأرضية اللازمة لذلك، مما يوفر الجهد والوقت والتكاليف، ويحقق لمؤسسات الأعمال على وجه الخصوص مزايا في غاية الأهمية ترفع من مستوى أداء وظائفها المتعددة ضمن الاستخدامات المتميزة للاقتصاد الرقمي الافتراضي.

و لدعم مشروع الحكومة الالكترونية ، قامت الحكومة الجزائرية بتنصيب لجنة وزارية سميت **باللجنة الالكترونية" «E-Commission»** وهي تحت إشراف رئيس الحكومة وتضم ممثلين عن جميع الوزارات، الأمر الذي يعتبر مؤشرا إيجابيا يعكس نية الحكومة وعزمها على تنفيذ هذا المشروع، وتترجم نوع التوجه السياسي والإرادة السياسية [1].

2.2 واقع التدخل المحلي بالمركزي (اعتماد الحكومة الالكترونية في الجزائر حالة البلدية)

في إطار الاصلاحات الهيكلية الكبرى التي تمس هياكل ومهام الدولة واقتصاد البلد، قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية بإطلاق ورشة كبرى لعصرنة الإدارة المركزية والجماعات المحلية وذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن، الذي يرتكز على محورين أساسيين وهما :إطلاق بطاقة التعريف البيومترية والالكترونية، وإطلاق جواز السفر الالكتروني والبيومتري.

وتهدف هذه العملية الخاصة بعصرنة وثائق الهوية والسفر، إلى تنمية وبصفة متواصلة لسياسات تبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية وكذا مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا للتنمية الشاملة ، كما تهدف أيضا إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف المجالات عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.

[1] حنان يعقوب : **الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الإرادة السياسية والاشكالات التقنية-دراسة تحليلية" استراتيجية الجزائر الالكترونية 2013** ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم، جامعة الجلفة 2017/2016 ، ص 58.

فمن مشاريع الحكومة الالكترونية في الجزائر رقمنة مصلحة الحالة المدنية وإنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود ووثائق الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقا سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية على شبكة الانترنت لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن ليتمكن .من حفظها أو طباعتها.

حيث دشنت أول بلدية الكترونية بالجزائر يوم 14 مارس 2011 بالمقر الفرعي الإداري في باتنة (شرق الجزائر) وأصدرت أول شهادة ميلاد في بضع ثوان على مستوى الشباك الالكتروني وهي تقنية تجسد إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى المقر الرئيسي للحالة المدنية وتستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف شهادات الزواج والوفاة في انتظار تمديد العملية إلى كافة الوثائق [1].

و منه فإنّ تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العمومية المحلية يؤدي إلى العديد من التغيرات على مستوى الإدارة خاصة في ما يخص الاساليب العمل وطرق تقديم الخدمات للمدارين ، حيث أنه أصبح يوفر العديد من الخدمات الإلكترونية يأتي على رأسها خدمتي طلب جواز السفر البيومتري الالكتروني و طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الالكترونية [2]

حيث أنّ الحصول على كل من بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري الالكتروني ورخصة السياقة في غضون 24 ساعة ، ليس وليد الصدفة ، وإنما يتوج سلسلة

[1] عبد الله حاج سعيد : **تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر**، مجلة الانسان والمجال، العدد 02 ، أكتوبر 2015 ، البيض الجزائر ، ص 22.

[2] أ. د نوفيل الحديد ، حنان كربيط : **الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الالكترونية – دراسة تقييمية للخدمات الالكترونية بموقع وزارة الداخلية و الجماعات المحلية** ، جامعة الجزائر 3 ، المؤسسة ، العدد 06 ، 2017 ، ص 135.

الإصلاحات التي باشرتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية لإصلاح القطاع من قاعدة الهرم الممثلة في البلديات إلى الإدارة المركزية [1].

فبالنسبة للخدمات الالكترونية التي يوفرها الموقع الالكتروني للوزارة ، ما يلي ذكره :

1) الخدمات الإعلامية :

يوفر موقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية (www.interieur.gov.dz) ، جملة من المعلومات للمواطنين و مختلف المهتمين بقطاع الداخلية و الجماعات المحلية ، منظمة في شكل قوائم وأركان ، توفر على المواطنين عناء التنقل إلى الشبابيك المادية من أجل الاستفسار عنها حيث نجد : [2]

- معلومات عامة تتعلق بالوزير والوزارة .
- معلومات عن الجماعات الإقليمية (الولاية البلدية) .
- معلومات عن مختلف الوثائق التي يمكن للمواطنين استخراجها من البلديات والدوائر أو الولاية و مختلف المصالح المختصة و الاجراءات المتبعة في ذلك ، و يعلق الأمر ب : بطاقة التعريف الوطنية ، جواز السفر البيومتري الالكتروني ، جواز السفر الاستعجالي ، ترقيم المركبات ، رخصة السياقة.
- بالإضافة إلى معلومات تتعلق بالانتخابات ، الجمعيات ، الأجانب في الجزائر ومعاينة مختلف الاجراءات و غيرها.

[1] ا. د نوفيل الحديد ، حنان كربيط ، المرجع السابق ، ص 127.

[2] المرجع نفسه ، ص 128

2) الخدمات التفاعلية :

تهدف الخدمات من هذا النوع إلى ضمان الاتصال عن بعد مصالح الوزارة ، من خلال توفير أدوات إلكترونية للاتصال الشخصي كالبريد الإلكتروني لها ، كذا القيام بالخطوات الأولى لإجراءات الحصول على خدمة معينة عن طريق توفير الاستمارات وتمكين المواطنين من تحميلها ، و بالتالي تخفيض خطوة التنقل للحصول عليها ، حيت نجد مجموعة من الاستمارات منها : [1]

- استمارة طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية للأشخاص الحاصلين على جواز السفر البيو متري .
- استمارة طلب جواز السفر و بطاقة التعريف الوطنية البيومتريين الالكترونيين.
- استمارة طلب جواز السفر الاستعجالي.
- استمارة بيع و شراء المركبات...و غيرها.

3) الخدمات المعاملاتية :

هذا النوع من الخدمات للمواطنين يسمح بالقيام بإجراءات الحصول على خدمة ما عن طريق الانترنت أو الاطلاع على ملفهم الإداري مثل :

أ. بطاقة التعريف وجواز السفر الإلكترونيين البيومتريين :

وضعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية تحت تصرف المواطنين موقع الكتروني على شبكة الأنترنت لطلب ومتابعة الملف الالكتروني لاستخراج الوثيقتين ، وهذا من خلال إنشاء ملف تعريفي بالتسجيل في الموقع للتعرف على الوثائق المطلوبة ومعايير الصور قبل رفعها (upload) ، ملء استمارة طلب الكرتونية وطبعها واختيار مركز لإيداع ، الملف

[1] ا. د نوفيل الحديد ، حنان كربيط ، المرجع السابق ، ص 129.

واستكمال الإجراءات في المنصة الإلكترونية البلدية والمتعلقة بأخذ البصمة البيومترية والتوقيع الالكتروني .أما في حالة حيازة جواز سفر بيومتري فيمكن طلب بطاقة التعريف مباشرة بملء استمارة إلكترونية على الموقع واختيار مركز لاستلامها ، وفي كل الحالات يتلقى المواطن رسالة على الهاتف لإعلامه بضرورة التقرب إلى البلدية المختارة لاستلام وثائقه [1]. هذا ويمكن لبعض الفئات المتمثلة أساساً في الأشخاص المسنين أو المرضى أو المقعدين أو المتواجدين بالمستشفيات الاستفادة من خدمات المحطة البيومترية المتنقلة التي توفرها الولاية لمصالح البلديات تحت الطلب لإعفاء المذكورين من عناء التنقل الى البلدية قصد استكمال إجراءات حصولهم على وثائقهم البيومترية

ب. رخصة السياقة البيومترية والبطاقة الرمادية الإلكترونية :

لمسعى البلدية الإلكترونية ، تم البدء باستخراج أول رخصة سياقة بيومترية بالبلدية شهر جوان 2019 بناءا على برقية وزارة الداخلية والجماعات المحلية المتعلقة بتعميم إصدار الوثيقتين عبر كل البلديات بعدما تم اعتمادها في بلديات مركز الولايات كمرحلة أولى لتقييم المنصة الإلكترونية والتأكد من استقرارها، كما سيتم استبدال البطاقة الرمادية في شكلها الحالي ببطاقة إلكترونية لتحسين الخدمة العمومية من جهة والقضاء على تزوير وثائق المركبات من جهة أخرى وهذا قبل نهاية سنة 2019 لتليها عملية دمج جميع وثائق المركبة التأمين ، المراقبة التقنية (في البطاقة المذكورة لاحقا) [2]

ج. رقمنة الحالة المدنية :

قامت البلديات من 2012 بمسح جميع العقود الواردة في السجلات وتخزينها في مزوّد داخلي (server) ، لإعادة استخراجها عند الطلب للمواطنين المقيمين كمرحلة أولى ،

[1] عمار صداد : **استعمال المحطات البيومترية المتنقلة** ، برقية رسمية ، مديرية النظيم و الشؤون العامة لولاية تيبازة ، 2019.

[2] بومعزة بلقاسم ، العقريب كمال : **الخدمة العمومية الالكترونية في الجماعات المحلية ، الوقع و المأمول** ، مجلة آفاق علمية ،المجلد 12 ، العدد 02 لسنة 2020 ، ص 352.

تلتها عملية إنشاء سجلّ إلكتروني وطني على مستوى الوزارة يتم تحديثه ثلاث مرات أسبوعيا يحوي بيانات جميع البلديات عبر التراب الوطني وبهذا يمكن لأي مواطن استخراج الوثائق والعقود من أي بلدية أو ملحقة دون تكبد عناء الانتقال والسفر إلى محل الإقامة أو الولادة، كما تم استحداث رقم تعريفي وطني وحيد لكل مواطن يتبعه مدى الحياة لحماية جميع الإجراءات والمعاملات التي يُستعمل فيها ويتم تسجيله في الوثائق الرسمية لتسهيل ، عمليات البحث وتقليص الأخطاء وتفادي عمليات التزوير وانتحال الهوية [1].

بالموازة يبقى المواطن في انتظار استخراج العقود والوثائق عن بُعد والذي يعتبر انتقالا نحو جيل جديد من الخدمات الإدارية العصرية التي ستُخلّص المواطن من أي تصرّف بيروقراطي بفضل حذف التدخّل البشري المباشر في تقديم الخدمة وهنا تكون الإدارة قد قطعت شوطا مهما في الخدمة الإلكترونية [2]

د.التسجيل الالكتروني للحج :

تم البدء في التسجيل الالكتروني للحج بالبلدية موسم 2016 لتخفيف عبء استخراج مختلف الوثائق والوقوف بالطابور لاستكمال إجراءات التسجيل اليدوي، وتتم العملية حالياً إمّا من طرف المعني بملء استمارة إلكترونية على موقع وزارة الداخلية أو بالتسجيل في منصة الكرتونية بلدية بطريقة بسيطة وسريعة باستغلال السجلّ الوطني الالكتروني وتُتبع العملية بإجراء قرعة الكرتونية لاحقاً [3]

[1] المرجع نفسه ، الصفحة نفسها.

[2] بومعزة بلقاسم ، العقريب كمال ، المرجع السابق ، ص 353.

[3] المرجع نفسه ، الصفحة نفسها.

3.2 الحلول الممكنة لتفعيل الحكومة الالكترونية في الجزائر

يمكن تلخيص أهم هذه الحلول من خلال القاط الموالية : [1]

1) البدء في تسويق الخدمات الحكومة الإلكترونية ،وتوضيح مميزاتها ومردودها الكبير على المواطن من نواحي كثيرة ، وتبين المبررات القوية اللازمة لاستخدامها ، حتى يزول التحفظ الموجود عند بعض المواطنين.

2) عدم مواصلة ممارسة الأعمال ذات الصبغة التجارية ، بحيث أن تتوقف الحكومات فورا عن تحميل المواطنين أي رسوم إضافية من أجل استخدام الحكومة الإلكترونية ، الأمر الذي سوف يشجع المواطنين على استخدام الحكومة الإلكترونية.

3) الإعلان عن خدمات الحكومة الإلكترونية في المواقع المشهورة على الانترنت ، بحيث يتم الإعلان عن خدماتها على أكبر مواقع الانترنت ، وذلك من أجل جذب أعداد كبيرة من المواطنين وشد انتباههم إلى خدمات الحكومة الإلكترونية ،ومن أشهرها: **MSN**. ،**YAHOO** وموقع، www.aiibusincss.com

4) تحديث المعلومات أولا بأول ، من خلال ضمان أن المعلومات على مواقع الحكومة يتم تحديثها فورا عبر جميع القنوات وكذلك يجب لفت انتباه المواطنين بالدعاية والإعلان عن ذلك بطرق وأساليب كثيرة.

5) العمل على توجيه الاستثمارات في مجال تكنولوجيات المعلومات وإدراج تكنولوجيا المعلومات في جميع مناهج التعليم في الدولة.

---

[1] **عبد المومن بن صغير ، عضو الهيئة الاستشارية في "المركز الديمقراطي العربي"** ، أستاذ محاضر قسم –ب – كلية الحقوق والعلوم السياسية –جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة– الجزائر : **إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر "المعوقات–الأفاق** ، موقع المركز الديمقراطي العربي ، موقع اطلع عليه في 2021/09/15 على الساعة 02:07 https://democraticac.de/

6) توفير البيئة الأساسية الضرورية لنجاح تطبيقات الحكومة الإلكترونية والعمل على تنظيم البرامج التعليمية في مجال تكنولوجيا المعلومات لجميع موظفي القطاع العام لضمان تأهيلهم وإعدادهم لاستغلال التكنولوجيا لتطوير خدمة القطاع العام.

7) إقامة مراكز لمساعدة الفئات التي تفتقر إلى التحضيرات والمعدات الرقمية ، وذلك لتوفيرها للأسر ذات الدخل المنخفض.

8) ضرورة توفير التعليم الأساسي لهذه الأسر في مجالات تكنولوجيا المعلومات.

9) زيادة الطلب على الوظائف و الخدمات التي يتطلبها النظام الجديد ، مما يساعد على استقطاب المزيد من المهارات والخبرات بالإضافة إلى جذب الشركات في مجال التكنولوجيا المتطورة.

10) التنسيق والتعاون بين الحكومة والقطاع الخاص، وبين مختلف الدوائر الحكومية ومع الدائرة الحكومية الإلكترونية خلال مراحل تطبيق المشروع.

11) تطوير جودة الخدمات وتقليل نسبة الأخطاء ،وزيادة سرعة الاستجابة وتقديم الخدمات والمعلومات في موعدها المحدد عبر الانترنت.

12) تحديد رؤية وإستراتجية واضحة لتطبيق الحكومة الإلكترونية.

13) تنفيذ ومتابعة تطبيق الحكومة الإلكترونية في مختلف الدوائر الحكومية.

14) تحديد رؤية واضحة وأهداف واقعية ودافعية ملموسة على المدى القريب والبعيد.

15) دراسة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ،وتحليل مدى مقدرتها واستعدادها لتشغيل الخدمات الإلكترونية ، ودعم تطبيقات الحكومة الإلكترونية.

16) مقارنة البرامج والأجهزة ،والمعايير الفنية المختلفة التي تستخدم عالميا في بيئة الانترنت وتنظيم الندوات التي تساهم في رفع الوعي ، بأهداف ومنطلقات مشروع الحكومة الإلكترونية[1].

[1] عبد المؤمن بن صغير ، المرجع السابق (موقع)

17) وضع خطة شاملة لتنفيذ المشروع وفق مراحل متعددة وضرورة توحيد مهنة الاختصاص لمشروع الحكومة الإلكترونية في قيادة موحدة ، وذلك من خلال دمج لجنة الموارد البشرية ونظم المعلومات مع الفريق التنفيذي للمشروع ، ليصبح بذلك هيئة موحدة. العمل على تسهيل استقطاب الاستثمارات في مجالات متعددة ،ومن أهمها الاستثمارات في مجالات التقنية الرقمية مما يساهم في إيجاد قطاع خاص ذو فاعلية كبيرة ،ودعامة رئيسية لمشروع الحكومة الإلكترونية.

18) تهيئة القوانين والتشريعات التي تتناسب مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية ، تهدف إلى تسهيل المراسلات الإلكترونية ،التقليل من حالات تزوير المراسلات الالكترونية والتعديلات اللاحقة ، وإرساء مبادئ موحدة للمراسلات الالكترونية ، وتعزيز ثقة الجمهور في سلامة وصحة المعاملات الالكترونية.

19) إصدار سياسة أمن المعلومات عبر كامل التراب الوطني ، وتأهيل المسؤولين والموظفين على تطبيقه و رفع مستوى الوعي الاجتماعي بالسياسات الأمنية ،عن طريق نشر المعلومات حول أسس تطوير تلك السياسات عبر الوسائط الإلكترونية المتعددة ، والتوعية الموجهة ، كل ذلك سيكفل في النهاية محاصرة التهديدات الأمنية في أضيق نطاق.

20) توعية مستخدمي البريد الالكتروني من الأخطار الأمنية التي تحيط بهم ونشر الوعي عن كيفية استخدام البريد الالكتروني والشبكات الاجتماعية ومواقع الانترنت المختلفة ، وبأقل أخطار أمنية ممكنة.

21) تأهيل كادر حكومي مختص في مجالات هندسة العمليات وتطبيقات الحكومة الالكترونية [1]

[1] عبد المؤمن بن صغير ، المرجع السابق (موقع

الملحق رقم (01) :

جدول الملحق 4. مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية حسب المنطقة -أفريقيا

المرتبة	الدولة	المنطقة الفرعية	مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	مؤشر الخدمة عبر الإنترنت	مؤشر البنية التحتية للاتصالات	مؤشر رأس المال البشري
120	الجزائر	شمال أفريقيا	0.5173	0.2765	0.5787	0.6966
159	أنغولا	وسط أفريقيا	0.3847	0.4882	0.1364	0.5295
157	بنين	غرب أفريقيا	0.4039	0.5118	0.2595	0.4404
115	بوتسوانا	جنوب أفريقيا	0.5383	0.3647	0.5591	0.6911
164	بوركينا فاسو	غرب أفريقيا	0.3558	0.4647	0.3117	0.2911
168	بوروندي	شرق أفريقيا	0.3227	0.3529	0.126	0.4891
110	الرأس الأخضر	غرب أفريقيا	0.5604	0.5	0.5476	0.6337
144	الكاميرون	وسط أفريقيا	0.4325	0.4706	0.2299	0.5971
190	جمهورية أفريقيا الوسطى	وسط أفريقيا	0.1404	0.1294	0.038	0.2539
189	تشاد	وسط أفريقيا	0.1557	0.2	0.089	0.1782
177	جزر القمر	شرق أفريقيا	0.2799	0.1235	0.2511	0.4652
160	الكونغو	وسط أفريقيا	0.3786	0.3176	0.2361	0.5822
139	ساحل العاج	غرب أفريقيا	0.4457	0.4529	0.5034	0.3808
184	جمهورية الكونغو الديموقراطية	وسط أفريقيا	0.258	0.1294	0.1144	0.5303
179	جيبوتي	شرق أفريقيا	0.2728	0.2235	0.2531	0.3418
111	مصر	شمال أفريقيا	0.5527	0.5706	0.4683	0.6192
185	غينيا الاستوائية	وسط أفريقيا	0.2507	0.0647	0.1327	0.5547
192	إريتريا	شرق أفريقيا	0.1292	0.0118	0	0.3759
128	إسواتيني	جنوبي أفريقيا	0.4938	0.4882	0.3539	0.6392
178	أثيوبيا	شرق أفريقيا	0.274	0.3647	0.1194	0.3378

خلاصة :

إنّ تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر لا ينبغي أن يكون مجرد محاولة لاستعمال التقنيات الحديثة و أتمتة العمليات الروتينية البيروقراطية ولكن ينبغي أن يكون فرصة لزيادة الكفاءة في أداء الجهات الحكومية على جميع المستويات مع الحرص على تطوير هذه العمليات و تسهيل وصل المواطن اليها في ظل الشفافية و الخصوصية والموثوقية .و كذا العمل على ضمان حق المواطن و التواصل مع هذه الجهات و ابداء الراي من خلال خلق فضاءات تفاعلية

إعادة هيكلة مختلف الإدارات و الهيئات الحكومية بشكل يتماشى مع متطلبات التغيير و يتلاءم مع تطبيقات مشاريع الحكومة الإلكترونية ، و ذلك بإعادة هندسة العمليات وتحسينها وتبسيط إجراءات العمل ومراجعة الهياكل التنظيمية للإدارات مع التركيز على الأهداف و النتائج

خاتمة

إن موضوع الحكومة الإلكترونية للإدارة المحلية يعتبر من المشاريع المهمة والحيوية للمجتمعات المعاصرة على مختلف الأصعدة الشخصية والاقتصادية والاجتماعية والبيئية، كما يجب أن تكون وسيلة خدمة اجتماعية تساهم في بناء مجتمع قوي، ووسيلة تفاعل بأداء أعلى وكلف أقل وهي أيضا وسيلة تحسين أداء لاجتياز كل مظاهر التأخر والبطء والترهل في الجهاز الحكومي، ولا نبالغ إن قلنا أنها خير وسيلة للرقابة لما تتمتع به النظم التقنية من إمكانيات التحليل والمراجعة آليا وبشكل مؤتمت للأنشطة.

تساهم الإدارة الإلكترونية بشكل فعال في دعم وتعزيز تسيير الإدارة المحلية الأمر الذي أقام الحجة على الأنظمة للسير وفق نموذجها و تفعيله وتطويره ومسايرة التطورات التكنولوجية خاصة من جانب الإدارة المحلية والسعي نحو إرساء مبادئها وبالتالي الإشكالية التي طرحت من مدى تأثير هذه الأخيرة في تعزيز تسيير الإدارة المحلية أصبحت شبه بديهية التحليل والوصول الى الاجابة الكافية التي تتمثل في ان الحكومة الالكترونية اصبحت ضرورة أساسية لا كمالية في تسيير الجماعات المحلية.

وفي الختام ومما سبق يمكن القول أن تطبيق الحكومة الإلكترونية في أي دولة يتطلب تضافر الجهود من كل شرائح المجتمع ، بالإضافة إلى الرغبة السياسية بالدرجة الأولى وكذا الثقة المتبادلة بين الحكومة والشعب . ولقد انتهجت استراتيجيات مختلفة من طرف الدول تتوافق والأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والسياسية لديها وهذا من أجل الخروج من دائرة العمل الإداري الروتيني إلى العمل الإلكتروني، الذي يساعد في تقريب الإدارة من المواطن ، وتحقيق الدقة والسرعة في العمل

ومن النتائج المتوصل إليها :

1. تواجه عملية تطبيق الحكومة الالكترونية العديد من المشاكل منها : الفساد الإداري، الأمية الالكترونية، الفراغ القانوني الذي ينظم العمل الإلكتروني

2. تعد الحوكمة الالكترونية من مواضيع العقد الحالي، وهي السبيل الناجح للارتقاء بالحوكمة المحلية وتقليل الضغط على الإدارات المحلية من حيث ارتفاع الطلب على المعلومات والخدمات والمطالبة بالديمقراطية ونبذ البيروقراطية .
3. لغرض تفعيل مبادئ الحوكمة لابد من أجهزة رقابية فعالة تتابع عمل الجهاز الإداري وتقوم بدراسة السبل الكفيلة بتقويم أدائه على وفق المعايير المتعارف عليها.
4. الإصلاح الإداري مسؤولية الجميع وهدف للجميع، وأن التوعية باتجاه نشر الحوكمة من متطلبات الإعداد لعملية الإصلاح الإداري .
5. هناك ثمة إشكالية تتعلق بالتنظيم الإداري في الإدارات المحلية، حيث يفتقد الكثير منها للتنظيم الإداري القادر على عكس توجهات السكان والرأي العام المحلي بل أنها لا تملك الشفافية المطلوبة للمحاسبة والمسائلة فمعظم الإدارات المحلية تعتمد وبشكل واسع على المنظمات البيروقراطية في صنع وتنفيذ السياسات العامة دون أن يكون هناك رقابة اجتماعية عليها .
6. يساهم تطبيق الحكومة الإلكترونية في التحول من دائرة العمل الإداري الروتيني إلى العسل الإلكتروني
7. أحدثت الإمارات العربية المتحدة تطورا في مجال الخدمات الإلكترونية بتطبيقها استراتيجية محكمة لتطبيق الحكومة الإلكترونية .
8. رغم الجهود المبذولة من طرف الدولة لتحقيق مشروع الجزائر الالكترونية إلاّ أنّه لا يزال لم يؤدي الأهداف المرجوة منه ن و هذا مقارنة بما يمكن أن يحققه.

إنّ تطبيق الحكومة الإلكترونية يتطلب : (اقتراحات)

- ضع استراتيجية محكمة وواضحة ، مع إلزام كل الجهات الحكومية بتطبيقها
- العمل على التنسيق بين مؤسسات العمومية والخاصة ، في تطبيق الحكومة الإلكترونية لما لها من دور في تحقيق التنمية الاقتصادية .

- تدريب وتهيئة العمال على هذا النوع من العمل ، لتحقيق الكفاءة والجودة في مختلف الخدمات المقدمة ، مع الاستفادة من الخبرات المحلية في مجال تكنولوجيات المعلومات .
- تهيئة المواطن من خلال الحملات الإعلامية المكثفة ، بالإضافة إلى نشر الوعي التكنولوجي .
- فتح فروع تكون في الجامعات والمعاهد التدريس هذا المجال ، للاستفادة من الطاقة ودراسة التجارب الناجحة في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية واستخلاص العبر منها ، للدفع بالتجربة الجزائرية نحو الأحسن.

قائمة المصادر والمراجع

المصادر والمراجع:

1.أ.د نوفل الحديد، حنان كربيط، **الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الالكترونية – دراسة تقييمية للخدمات الالكترونية بموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية**، جامعة الجزائر 3، المؤسسة، العدد 06، 2017.

2.إيمان عبد المحسن زكي، **الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح بهدف رفع مستوى المعيشة وتحسين نظام توزيع الدخول**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008.

3.بوزينة نسيمة، بن عبد العزيز فطيمة، **الحكومة الالكترونية تجربة الامارات لعربية المتحدة (نموذج بلدية دبي) والدروس المستخلصة لتطبيق مشروع الجزائر الالكترونية**، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، مخبر الصناعات التقليدية لجامعة الجزائر 3، المجلد 8، العدد1، سنة 2019.

4.بوزينة نسيمة، بن عبد العزيز فطيمة، **تطبيقات الحكومة الالكترونية تجربة الامارات لعربية المتحدة (نموذج بلدية دبي) والدروس المستخلصة لتطبيق مشروع الجزائر الالكترونية**، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، مخبر الصناعات التقليدية لجامعة الجزائر 3، المجلد 8، العدد 1، سنة 2019.

5.بوعشرية فدوى، **أثر انسداد المجالس الشعبية المحلية على التنمية المحلية دراسة حالة بلدية سعيدة**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في شعبة العلوم السياسية تخصص تسيير وإدارة، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم العلوم السياسية، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، 2017/2016.

6.بوقلاشي عماد، **الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية، دراسة حالة وزارة العدل**، رسالة ماجستير العلم الاقتصادية والتسيير، جامعة الجزائر 3، 2011.

7.بومعزة بلقاسم، العقريب كمال، **الخدمة العمومية الالكترونية في الجامعات المحلية، الوقع والمأمول**، مجلة آفاق علمية، المجلد 12، العدد02 لسنة 2020.

8.حمد درويش، **الشفافية والنزاهة حلمنا القادم**، نشرية تكنولوجيا الإدارة، العدد الثامن، فيفري/ مارس 2007، وزارة الدولة للتنمية الإدارية،مصر.

9.حنان يعقوب، **الحكومة الالكترونية في الجزائر بين الإدارة السياسية والإشكالات التقنية – دراسة تحليلية " إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية، كلية الحقوق والعلوم، جامعة الجلفة 2017/2016.

10. د. زرزار العياشي، **من الحكومة المحلية إلى الحكومة الالكترونية للإدارات المحلية**، كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة سكيكدة.

11. سلامة عبد المجيد، **تطبيقات الإدارة الالكترونية وأثرها على الجماعات المحلية**، مجلة الحقوق والحريات، مخبر الحقوق والحريات في الأنظمة المقارنة، جامعة خيضر، بسكرة، العدد الخامس، 2018.

12. شنقيل نزار، **موقع المكتبات الجامعية ضمن مشروع الحكومة الالكترونية بالجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم المكتبات، جامعة قسنطينة، 2012/2011.

13. صالح ساكري، **المعوقات التنظيمية وأثرها على الجماعات المحلية**، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإسلامية، جامعة باتنة، 2008.

14. عبد الله حاج سعيد، **تقييم نظام الحكومة الالكترونية في الجزائر**، مجلة الإنسان والمجال، العدد 02، أكتوبر 2015، البيض الجزائر .

15. العربي عطية، **دور الحكومة الالكترونية في تحسين أداء الخدمات العمومية في الجزائر**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة بسكرة، 010/2009.

16. علي سايح جبور ، **الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير أداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الالكترونية بالجزائر**، مجلة الهقار للدراسات الاقتصادية، مجلة علمية دولية محكمة متخصصة في الميدان الاقتصادي، المركزي الجامعي تندوف، العدد01، ديسمبر، 2017.

17. عمار صداد، **استعمال المحطات البيومترية المتنقلة**، برقية رسمية، مديرية النظيم والشؤون العامة لولاية تيبازة، 2019.

18. فلاق محمد، **الإدارة الالكترونية (مفهومها – متطلباتها – تطبيقاتها)، المتلقي الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الالكترونية في الجزائر دراسة تجارب بعض الدول**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير، جامعة البليدة، 2013.

19. فؤاد العطار، مبادئ في القانون الإداري، القاهرة، 1955.

20. قايد زاهية، **الإدارة الالكترونية وتحسين أداء أعمال المؤسسات**، مذكر تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص استراتيجي دولي، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم 2015/2014.

21. مجاهد نسيمة لعرج، مصطفى طويطي، **إستراتيجية لإقامة الحكومة الالكترونية**، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، 2006، العدد1.

22. محمد ناصف وعبد القادر قداوي، **أهمية الانتقال من الإدارة المحلية التقليدية إلى الالكترونية**، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 1 العدد1، 2017.

23. مريم خالص حسين، **الحكومة الالكترونية، وزارة المالية – الدائرة الاقتصادية – قسم السياسة الضريبية**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.

24. مسح الحكومة الالكترونية 2020، الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة، الأمم المتحدة، إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية.

25. ناجي عبد النور، **دور الإدارة المحلية في تقديم الخدمات العامة، تجربة البلديات الجزائرية**، دفاتر السياسة والقانون، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد الأول، جوان 2009.

المواقع الالكترونية:

1.أحمد السيد كردي، الحكومة الالكترونية، موقع اطلع عليه في 2021/07/18 على الساعة https//Kenanaonline.com. 23:23

2.أيمن خالد الحربي، مراحل الحكومة الالكترونية، موقع اطلع عليه في 2021/07/08 على الساعة 21:23 http//aimanharby.blogspot.com

3.عبد المومن بن صغير عضو هيئة الاستشارية في " المركز الديمقراطي العربي"، أستاذ محاضر قسم – ب- كلية الحقوق والعلوم السياسية – جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة – الجزائر، إشكالية تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر " المعوقات – الأفاق، موقع المركز الديمقراطي العربي، موقع اطلع عليه في 2021/09/15 على الساعة 02:07 https//democraticac.de

الفهرس

شكر

إهداء

المقدمة.....أ

المحور الأول

الجماعات المحلية والحكومة الالكترونية

تمهيد.....02

1- الجماعات المحلية والحكومة الالكترونية.....03

2- تصور تسيير الجماعات المحلية من مترور الحكومة الالكترونية.....08

1.2 فهم اعتماد الحكومة الالكترونية ونموها 08

2.2 أهمية وآثار مبادرات الحكومة الالكترونية اتجاه الإدارة العامة المحلية.....14

أولا: الدقة والتكليف.....15

ثانيا: من حيث تبسيط الإجراءات وتحقيق الشفافية.....15

خلاصة.....20

المحور الثاني

التسيير المحلي والحكومة الالكترونية

تمهيد.....22

1- التسيير المحلي والحكومة الالكترونية في سياق الخبرة العالمية.....23

1.1 تجربة الإمارات العربية المتحدة في تطبيق الحكومة الالكترونية.....24

2.1 مشروع الحكومة الالكترونية في بلدية دبي.....25

3.1مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر.....29

4.1 أهم الدروس المستخلصة من تجربة الإمارات ومقارنتها بالجزائر.....33

2- الحكومة الالكترونية في الجزائر: واقع التداخل المحلي بالمركزي وإشكالية التفعيل.....35

1.2 متطلبات ومقومات إرساء معالم الحكومة الالكترونية ومدى قدرة الجزائر على توفيرها.....35

2.2 واقع التدخل المحلي بالمركزي (اعتماد الحكومة الالكترونية في الجزائر حالة البلدية).....36

3.2 الحلول الممكنة لتفعيل الحكومة الالكترونية في الجزائر.....42
خلاصة 46
خاتمة.....48
قائمة المصادر والمراجع.....52
الفهرس.....56