ISBN : 999-999-99-99

واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية المدية –دراسة تحليلية–

The reality of applying electronic administration in the municipality of Medea -an analytical study-

جمال عبد العزيز حمادو
طالب سنة ثانية دكتوراه، جامعة الجلفة
مخبر بحث الطرق الكمية في العلوم الاقتصادية وعلوم إدارة الأعمال وتطبيقاتها من أجل التنمية المستدامة
abdelaziz.hamadou@univ-djelfa.dz

لخضر بن علية
أستاذ محاضر، جامعة الجلفة
مخبر بحث الطرق الكمية في العلوم الاقتصادية وعلوم إدارة الأعمال وتطبيقاتها من أجل التنمية المستدامة
K.benalia@univ-djelfa.dz

الملخص:

تهدف هذه الدّراسة إلى معرفة واقع متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية المدية، كونها من أهم التّوجهات الحديثة في الإصلاح الإداري وتطوير العمليات وزيادة الكفاءة والفعالية من خلال تقديم الخدمات الالكترونية، قصد تعزيز الشفافية وتحقيق الجودة في الخدمات الإدارية والاستجابة لاحتياجات المواطنين، كما تحاول الدراسة التعرف على أبرز التّحديات والمعيقات التي تواجه نجاح التّحول إلى الإدارة الالكترونية في بلدية المدية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات تؤسس لتحقيق نظم إدارية الكترونية متكاملة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، الخدمات الالكترونية، بلدية المدية.

Abstract :

This study aims to find the requirements for applying the electronic administration in the municipality of Medea due to its significance in the present field of management. electronic administration enhances the transparency and the quality of services provided to citizens. The current study also attemps to identify the main challenges and obstacles to the successful transition toward e-governance in the municipality of Medea. The study drew a set of conclusions and recommendations that would pave the way to establishing integrated electronic management systems.

Key words: Electronic Administration, Electronic Services, Medea Municipality

محتوى المداخلة:

تمهيد

أولا: تقديم بلدية المدية

ثانيا: واقع متطلبات الإدارة الالكترونية في بلدية المدية

ثالثا: واقع الخدمات الالكترونية في بلدية المدية

رابعا: مُعيقات تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية المدية

خامسا: التّحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية المدية

سادسا: استنتاجات وتوصيات

تمهيد:

نظريا يمكن استغلال تكنولوجيا الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية، فهل يمكن تجسيد ذلك ميدانيا، ولأجل ذلك سنحاول القيام بدراسة ميدانية استطلاعية واستكشافية للمؤسسة ميدان البحث للتعرف على واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية المدية، ومدى تحقيق الجودة في تقديم الخدمات الإدارية، كما نحاول التّعرف على أبرز المتطلبات، المعيقات والتّحديات التي تواجه نجاح الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية.

واعتمادا على ما سبق يمكن صياغة الإشكالية في السؤال الرئيسي التالي: ما هو واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية المدية؟

فرضيات الدّراسة:

لتسهيل معالجة الإشكالية انطلقنا من الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: تتوفر بلدية المدية على مختلف المتطلبات التي تسمح لها بتطبيق الإدارة الالكترونية.

الفرضية الثانية: تُقدِّم بلدية المدية خدماتها الكترونيا.

الفرضية الثالثة: توجد مُعوِّقات تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية المدية.

ISBN : 999-999-99-99

الفرضية الرابعة: يواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية المدية تحديات التّحول من نمط الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية.

الأدوات ومنهجية الدراسة:

قصد بلوغ أهداف الدراسة، تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي من خلال الوصف الدقيق لهذه الظاهرة محل الدّراسة والتعبير عنها كميا ونوعيا.

ومن أجل الإلمام بجوانب الموضوع استخدمنا الأدوات التالية لجمع المعلومات:

– الملاحظة بالمشاركة: حيث شاركنا في بعض الأعمال الإدارية التي تقدمها البلدية، مما سمح لنا الحصول على معلومات وفيرة وذات مصداقية كونها من أرض الواقع.

– فحص الوثائق والملحقات: من خلال الاطلاع المباشر على مختلف المراسيم والمناشير المعمول بها في البلدية والمراسلات الصادرة والواردة التي تخص الإدارة الالكترونية.

– المقابلة: تعدّ من أبرز أدوات البحث العلمي، من خلال استجوابنا لمجموعة من الموظفين في حالة نشاط كونهم على دراية كافية بتكنولوجيا المعلومات الموجودة على مستوى البلدية، وطرحنا لمجموعة من الأسئلة عليهم، بحيث تتيح لنا الحصول على معلومات قيّمة وصادقة من خلال مواجهة الموظف مباشرة وتوجيه الأسئلة إليه بطريقة مباشرة وتحفيزه على الإجابة والوصول إلى المطلوب.

تم اختيار المبحوثين اعتمادا على مواقعهم ومناصبهم في بلدية المدية ومدى معرفتهم وإلمامهم بالإدارة الالكترونية وهم: مهندس دولة رئيسي في الإعلام الآلي، عونين إداريين، رئيس قسم الإدارة، متصرف إقليمي، مكلفين بمصلحة الإعلام الآلي ومصلحة البيومتري.

أولا: تقديم بلدية المدية

أ– مفهوم البلدية: عرّفتها المادة الأولى من قانون البلدية1 بأنها: "البلدية هي الجماعة الإقليمية الأساسية، وتتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتحدث بموجب قانون".

– جماعة إقليمية: أي توجد لها اختصاصات داخل رقعة جغرافية معينة.

– أساسية: أي قاعدية، بمعنى هي أصغر جزء في التقسيم الإقليمي.

1– القانون 90– 08 المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 15 بتاريخ 07 أفريل 1990.

– تتمتع بالشخصية المعنوية: أي لها وجود قانوني مستقل عن كل من الولاية والدولة، ولها حق التقاضي أمام القضاء، ممثلها القانوني هو رئيس المجلس الشعبي البلدي، ويمكنها إبرام العقود، قبول الهبات ...إلخ.

– تحدث بموجب القانون: أي لا يمكن أن تلغى إلا بموجب القانون، وهذا طبقا لقاعدة توازي الأشكال، ولكن يمكن تعديل حدودها الإقليمية (بالزيادة أو بالنقصان) بموجب مرسوم تنفيذي.

وحسب القانون المدني الجزائري: تعتبر البلدية شخصا اعتباريا، وحسب المادة 50 من نفس القانون، فإنها تتمتع بجميع الحقوق إلا ما كان ملازما لصفة الإنسان.

وحسب المادة الثانية من القانون 90– 08 المؤرخ في 07 أفريل 1990 المتعلق بالبلدية: "البلدية إقليم، اسم ومقر".

وعليه فإن البلدية تمثل قاعدة اللامركزية، ومكان ممارسة حق المواطنة، كما تشكل فاعلا محوريا في تهيئة الإقليم والتنمية المحلية والخدمة العمومية الجوارية.

ب– خصائص البلدية

– يتم اختيار أعضاء المجلس الشعبي البلدي ولجان تسيير البلدية بواسطة الانتخاب العام المباشر.

– تعتمد البلدية على وارداتها الذاتية التي تستخدمها في تلبية وتغطية حاجات سكانها وتسيير هياكلها، كما تجد دعما ماليا في إطار الإعانات الممنوحة من طرف الدولة، والصندوق المشترك للجماعات المحلية (FCGCL).

– تتعدد الاختصاصات الممنوحة للبلدية باعتبارها الخلية الأساسية القاعدية للدولة الجزائرية في جميع المجالات الاجتماعية، السياسية، الاقتصادية والثقافية.1

– البلدية هي القاعدة الإقليمية اللامركزية ومكان لممارسة المواطنة، وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العامة، حيث حدد لها القانون مجال اختصاصها وصلاحياتها باعتبارها همزة وصل بين المواطن والدولة، حيث نصت المادتين 3 و4 من القانون 11– 10 على: "تمارس البلدية صلاحياتها في كل مجالات الاختصاص

1– المادة 07 من الدستور الجزائري الصادر في 1976، ج ر ج ج العدد 94 التي تؤكد "أن المجلس الشعبي هو المؤسسة القاعدية للدولة، والإطار الذي يتم فيه التعبير عن الإرادة الشعبية، تحقق فيه الديمقراطية، كما أنه القاعدة الأساسية اللامركزية، ولمساهمة الجماهير الشعبية في تسيير الشؤون العمومية على جميع المستويات"

ISBN : 999-999-99-99

المخولة لها بموجب القانون، تساهم مع الدولة بصفة خاصة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والأمن وكذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطن وتحسينه".

حيث تتوفر على: – هيئة مداولة: المجلس الشعبي البلدي.

– هيئة تنفيذية: يترأسها رئيس المجلس الشعبي البلدي.

جـــ– بلدية المدية: هي مرفق عام، تقع في الشمال الجزائري، تبعد حوالي 77 كلم عن العاصمة، يحدّها من الشمال بلدية تمزقيدة وبلدية الحمدانية، ومن الشرق بلدية وزرة، وغربا ذراع السمار، وبلدية تيزي المهدي جنوبا.

تقدّر مساحتها بـــــــــــ: 64 كلم^2، منها 3530 هكتار أراضي زراعية، كما يبلغ ساكنيها 169.555 نسمة حسب آخر الإحصائيات (سنة 2022).

– تعتمد بلدية المدية في تأدية مهامها على هيئات تتوزع حسب هيكلها التنظيمي الموضح في الشكلين رقم(01) و(02) أدناه.

– رئيس المجلس الشعبي البلدي على رأس الهيئة التنفيذية للمجلس الشعبي البلدي والديوان إضافة إلى مكتب الاستقبال والتوجيه.

– الأمانة العامة على رأس ثلاثة أقسام:

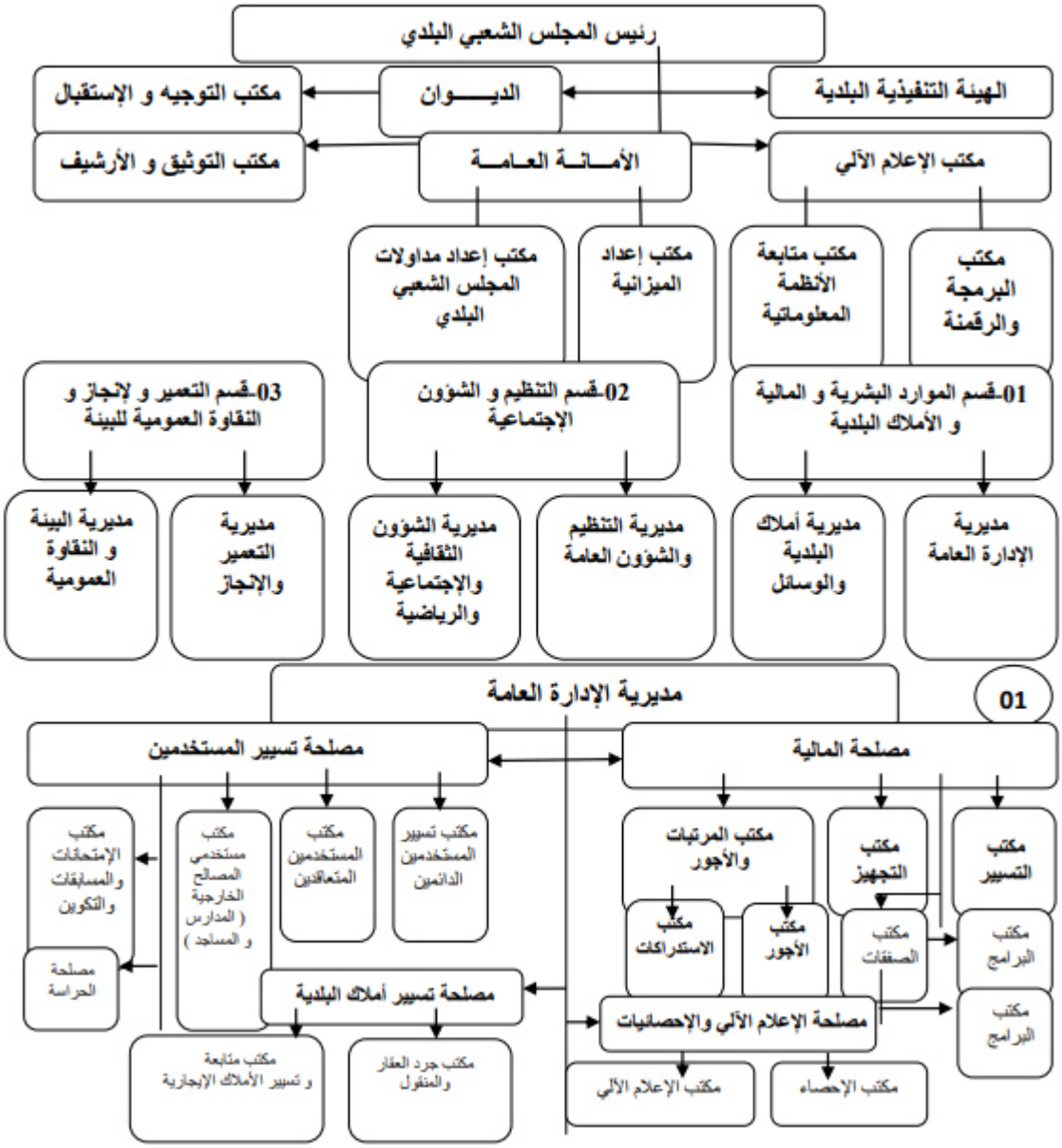
1– قسم الموارد البشرية والمالية والأملاك البلدية: يتكون من مديرية الإدارة العامة ومديرية أملاك البلدية والوسائل.

2– قسم التنظيم والشؤون الاجتماعية: ويضم مديرية التنظيم والشؤون العامة ومديرية الشؤون الاجتماعية والثقافية والرياضية.

3– قسم التعمير والانجاز والنقاوة العمومية للبيئة: ويضم مديرية التعمير والانجاز ومديرية البيئة والنقاوة العمومية.

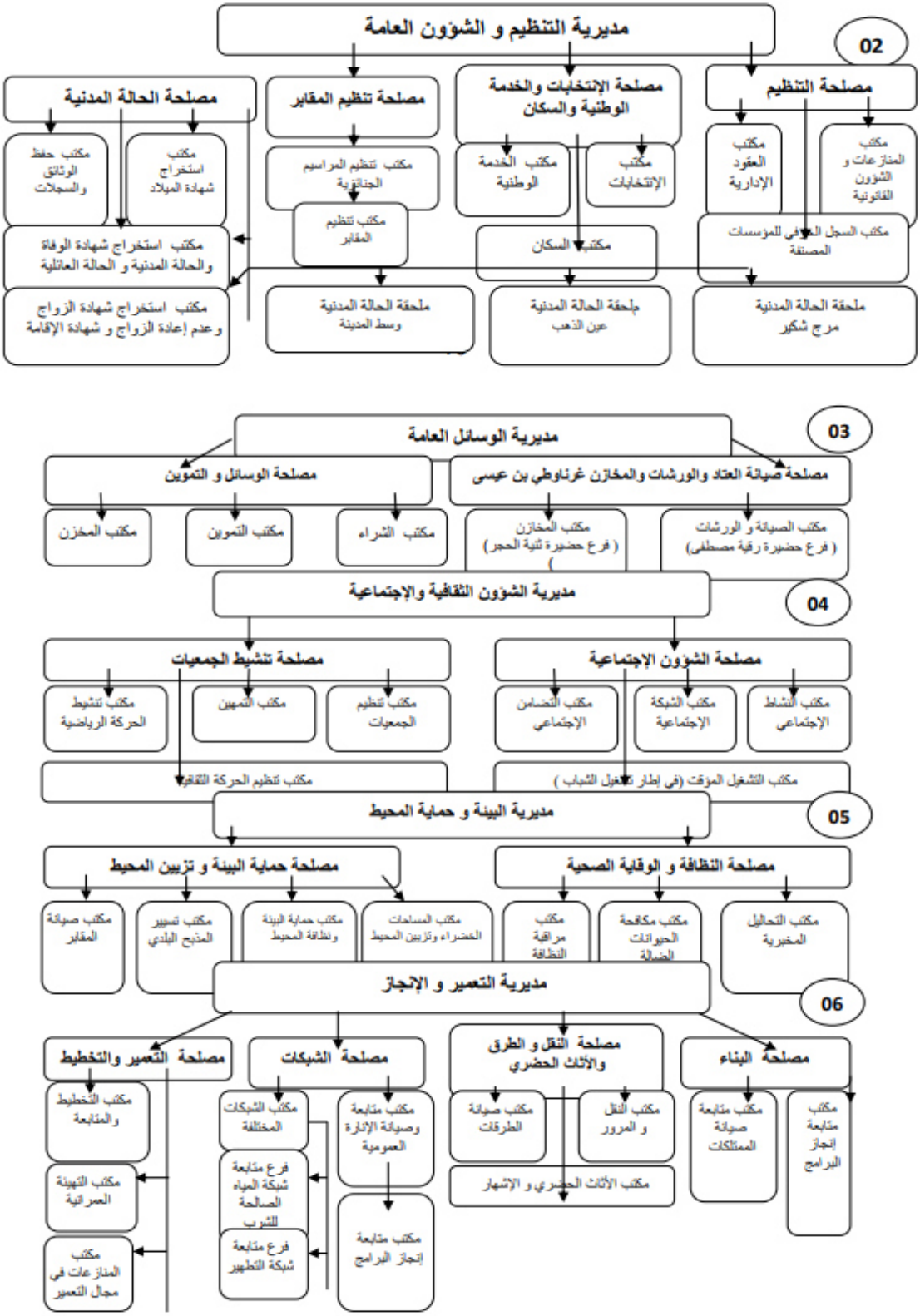
الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لبلدية المدية

ISBN : 999-999-99-99



المصدر: مصلحة التنظيم والشؤون العامة ببلدية المدية

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لبلدية المدية (تابع)



المصدر: مصلحة التنظيم والشؤون العامة ببلدية المدية

ثانيا: واقع متطلبات الإدارة الالكترونية في بلدية المدية

ISBN : 999-999-99-99

تمثل الإدارة الالكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي نظام متكامل من المكونات التقنية والإدارية والمالية والبشرية وغيرها، لذا لابد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة1.

وتتمثل متطلبات الإدارة الالكترونية في بلدية المدية كما يلي:

1- المتطلبات المادية (التقنية والتكنولوجية):

- العتاد، الشبكات وقواعد البيانات:

من خلال تشخيص البنية التحتية في بلدية المدية محل الدراسة، توصلنا إلى توفر هذه العناصر بمستوى جيّد من حيث الجودة والعدد كما هو مبين في الجدول رقم (01):

- عتاد الإعلام الآلي: تتوفر بلدية المدية على 120 مكتب في مقر البلدية الرئيسي دون حساب مكاتب الـــــــــ 06 ملحقات (الفروع) التابعة لها المنتشرة عبر أنحاء البلدية، كما تحتوي على 180 حاسوب ذا نوعية جيدة من علامة Dell إضافة إلى 180 طابعة من علامة Canon ومنها 70 طابعة متعددة المهام من علامة Epson ، حيث كل حاسوب يحتوي على طابعة خاصة به لإلزامية الأمر، وكما يوجد 10 ناسخات و06 أجهزة مسح (scanner).2

- الشبكة الداخلية (LAN) والخارجية (WAN):

توجد في بلدية المدية ثلاث شبكات داخلية (LAN) واللاسلكية (WIFI) مخصصة للاتصال بشبكة الانترنت، وشبكة سلكية تربط جميع الحواسيب والطابعات لمشاركة الموظفين الملفات وتبادل المعلومات بشكل سريع في حدود معينة، منها شبكة مختصة في أنظمة الحواسيب في مصلحة الحالة المدنية، متعلقة بالوثائق اللازمة للمولودين بالبلدية أو المقيمين بها، وشبكة متعلقة بالمصلحة البيومترية، بينما (WAN) الشبكة الخارجية تستعمل للاتصال الخارجي بالشبكة الوطنية المؤمنة للولوج إلى قواعد البيانات المركزية على مستوى الوزارة وكذا تحويل الملفات إلى المركز الوطني للوثائق المؤمنة قصد استخراج الوثائق البيومترية، ويكون هذا الاتصال بالألياف

1- بهلول خيرة، مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، جامعة تيسيمسيلت، سنة: 2022/2021، ص28

2 – من خلال فحص سجل الجرد العام ببلدية المدية

البصرية، ومنه نرى أن مكاتب البلدية متصلة بشبكتي الانترنت الداخلية والخارجية لأداء كافة مهام الإدارة الالكترونية بأكمل وجه.

– برامج الحاسوب: من خلال دراستنا نرى أن البلدية لحد الآن قائمة على استعمال حزمة الميكروسوفت (Microsoft) التي تتمثل في الوورد (Word).

حيث تستعمل الويندوز 7 والويندوز 10 إلا أنها لاقت مشاكل مع الويندوز 13 بسبب الثغرات الأمنية في هذا النظام، والمجدول (Excel) ، ولم تتلقى الكثير من البرامج المتطورة بسبب نقص التأهيل وصعوبة التعامل معها.1

الجدول رقم (01): مدى توفر العناصر المادية والشبكات المكونة للإدارة الإلكترونية في بلدية المدية

العدد/ التعيين	عدد المكاتب	عدد الحواسيب	عدد الطابعات	مآخذ الشبكات
العدد المفترض	120	200	200	180
العدد الموجود	120	180	180	190
الفارق	0	–20	–20	10
نسبة التغطية	%100	90%	90%	105%

المصدر: من إعداد الباحثان، اعتمادا على تصريحات مهندس رئيسي في الإعلام الآلي

من خلال الجدول رقم (01) نلاحظ توفر العناصر المادية الضرورية المكونة للإدارة الالكترونية في البلدية، حيث من مجموع الحواسيب 200 يوجد نقص ب20 حاسوب، التي من الضروري أن تستعمل لإنجاز كافة الأعمال، إذ بلغت نسبة التغطية 90%، كما أن البلدية يلزمها استعمال 200 طابعة، أي لكل حاسوب طابعة، لتفادي الأخطاء نلاحظ نقص بـــــــــــــــــــــ20 طابعة، بلغت نسبة التغطية 90% وبالنسبة لمآخذ الشبكة بلغت نسبة التغطية 105% بمعنى وجود مقابس احتياطية في حال توفر الحواسيب المطلوبة ضمن نطاق الشبكة أو تعطل إحدى المقابس.

1– معلومات مقدمة من بلدية المدية، مصلحة الإعلام الآلي.

ISBN : 999-999-99-99

ومن خلال جمع إجابات المستجوبين تبين وجود معدات الإعلام الآلي الحديثة ومن علامات ذات جودة، بدءا بالحواسيب، الطابعات العادية، الطابعات متعددة المهام، آلات النسخ والمسح، الهواتف المكتبية، الفاكس، أجهزة قراءة البصمة، وأجهزة الحماية البصرية.

2- المتطلبات البشرية: يشكل العنصر البشري المؤهل حجر الزاوية في الإدارة الالكترونية، إذ بدونه لن تتمكن البلدية من تطبيق مشروع التحول الرقمي1، ولكن لا يزال مستوى الاهتمام بهذا الأخير متدنيا، سواء من حيث جودته أو من حيث إعادة تأهيله عن طريق مختلف برامج التكوين التي تساعد في إعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الالكترونية، إذ نجد من مجموع 250 موظف الموجودة بالبلدية،205 من لهم القدرة على استعمال الأنظمة التكنولوجية والتعامل معها بصفة محدودة، أما الموظفين المتخصصين مستخدمي الإدارة الإلكترونية، نجد 02 مهندس رئيسي في الإعلام الآلي و05 مهندسين في الإعلام الآلي ونجد 42 تقني في مجال الإعلام الآلي وشهادات أخرى، و20 تقني سامي في الإعلام الآلي، مع حضورهم لدورات تكوينية وملتقيات تساعدهم لمسايرة التطورات الحاصلة في الإدارة الالكترونية مثل مصلحة البيومتري وغيرها.

كما أجمعت إجابات المستجوبين على وجود دورات تكوينية تقام في البلدية عند استقبال عتاد جديد وغير متعرف عليه، وكذا ملتقيات وطنية للتأهيل نحو استخدام التكنولوجيا ودورات جهوية وملتقيات ولائية.

الجدول رقم (02): مدى توفر العنصر البشري المشكِّل للإدارة الالكترونية في بلدية المدية

العدد/ التعيين	عدد المكاتب	عدد الموظفين	عددالموظفين المتخصصين	عدد الموظفين مستخدمي الإدارة الالكترونية
العدد المفترض	120	250	110	220
العدد الموجود	120	250	69	205

1 – شيلي الهام، دور الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء التنظيمي– دراسة ميدانية لبعض مؤسسات تسيير موانئ البحرية الجزائرية–، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة سطيف01، 2020/2019 ص26

الفارق	0	0	-41	-15
نسبة التغطية	%100	%100	%62.72	%93.19

المصدر: من إعداد الباحثان، اعتمادا على تصريحات رئيس القسم الإداري (متصرف إقليمي)

نلاحظ من خلال الجدول أن الموظفين المتخصصين في الإدارة الإلكترونية من مهندسين وتقنيين يمثل نسبة 62.72% من العدد المفترض أي بعجز يقدر 37.28% وهو ما يشكل حاجزا أمام سريان الخدمة العمومية بالشكل المرغوب، وبالنسبة للموظفين مستخدمي تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة نرى نسبة تقدر ب93.19% وهي نسبة مقبولة نوعا ما لإجمالي موظفي مستخدمي الإدارة الالكترونية، حيث تمثل إجمالي الموظفين المستخدمين لتكنولوجيا المعلومات دون استثناء 82% من إجمالي الموظفين في البلدية فهي نسبة مقبولة مقارنة بالسنوات الماضية.

3- المتطلبات المالية:يقترن تطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية بالإمكانيات المالية المتاحة للبلدية، من خلال توفر السيولة النقدية لديها، والتي تسهل تطبيقه وتضمن نجاحه حتى لا يتوقف في منتصف الطريق انتظارا للدعم1، مما قد يعطل المشروع، ومن ضمن التكاليف التي تحملتها بلدية المدية: تكلفة تدعيم الأجهزة والبرامج الالكترونية وتكاليف الدورات التكوينية للموظفين.

ومن خلال استجواب الأعوان المكلفين بميزانية البلدية، تبين أنه في سنة 2010، وعند بدأ تطبيق الإدارة الالكترونية حيث كلفت هذه الأخيرة في بدايتها البلدية حوالي 10 مليار سنتيم، وخاصة عند بدأ اعتماد نظام البيومتري من خلال توفير تجهيزات الإعلام الآلي، الألياف البصرية، معدات، أثاث، وتوفير مكاتب خاصة لتوسيع عملية الخدمة بالأنظمة الالكترونية مثل نظام البيومتري.

كما أن هناك صيانة دورية كل 12 شهرا لعتاد الإعلام الآلي في البلدية نظرا لجودة هذا الأخير كونه جديد ومن علامات ممتازة.

كما تقوم البلدية بدفع فاتورة الانترنت المقدرة كل سنة بمبلغ 170 مليون سنتيم.

1- عنترة بن مرزوق وآخرون، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الالكترونية، مركز الكتاب الأكاديمي، ط01، الأردن، ص135

ISBN : 999-999-99-99

وهناك بعض الأجهزة يتم شراؤها مواكبة للتطورات المستجدة، وبعض من المزودات وبرامج الحماية واستبدال الأجهزة المعطلة.

4- المتطلبات الأمنية: يقصد بأمن المعلومات الالكتروني ضمان بقاء المعلومات الخاصة بالبلدية ومواطنيها التي تدار الكترونيا في مأمن من الوصول إليها أو التلاعب بها، والأمر نفسه ينطبق على قواعد بياناتها، أجهزتها ووسائط التخزين التي تحوي الأسرار والبيانات، وذلك بتأمين وسائل الحماية كالبرامج المضادة للقرصنة[1].

وحسب إجابة المهندس الرئيسي في الإعلام الآلي، توجد قواعد بيانية موضوعة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية كقاعدة البيانات الخاصة بالبيومتري، وهناك قواعد بيانات منجزة من طرف المهندسين الموجودين على مستوى البلدية مثل قاعدة البيانات الخاصة بملفات المواطنين ورقمنة سجلات الحالة المدنية وغيرها. وهي تتمتع بالسرية والأمان يصعب اختراقها.

ثالثا: واقع الخدمات الالكترونية في بلدية المدية

1- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية وجواز السفر البيومتري: حيث وضعت وزارة الداخلية تحت تصرف المواطنين موقع أو قاعدة بيانات، من أجل استخراج الوثيقتين، بدءا بأخذ صورة في البلدية للمعني من أجل كشف بعض الملامح التي لا يمكن كشفها في الصورة الشمسية العادية، انتقالا إلى إنشاء ملف تعريفي بالتسجيل في الموقع، للتعرف على الوثائق المطلوبة ومعايير الصور قبل رفعها في الموقع الذي وضعته الوزارة، وملء استمارة طلب الكترونية وطبعها ثم إنشاء ملف كامل بالوثائق المطلوبة والصورة البيومترية وأخذ البصمات البيومترية والتوقيع الالكتروني، وإرسالها لذات الموقع البيومتري، حيث يوجد مركزين في الجزائر فقط، واحد في العاصمة والثاني تم إنشاءه حديثا في ولاية الأغواط لاستكمال الإجراءات في المنصة الالكترونية في هذين المركزين، وتمتع الوثيقتين البيومتريتين المستخرجتين بمدة صلاحية **10** سنوات بالنسبة للمواطن العادي و**05** سنوات بالنسبة للتلاميذ المقبلين على اجتياز الامتحانات الرسمية(شهادة التعليم المتوسط وشهادة الباكالوريا) ، وفي حال وصول البطاقة البيومترية للمعني، تؤخذ له بصمة الكترونية من أجل التعرف على صاحب البطاقة.

1- موسى عبد الناصر، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي- دراسة حالة جامعة بسكرة-، مجلة الباحث، جامعة بسكرة، العدد:19، 2010،ص91

أما في حالة حيازة المواطن لجواز السفر البيومتري، فيمكنه طلب بطاقة التعريف مباشرة بملء استمارة الكترونية على الموقع، واختيار مركز استلامها، وفي كلا الحالتين يتلقى المواطن رسالة نصية على هاتفه لاستلام وثيقته البيومترية، حيث قامت وزارة الداخلية بتجديد نظام تسليم الوثائق البيومترية في البلدية.

2- رخصة السياقة البيومترية والبطاقة الرمادية:

استكمالا لمسعى البلدية الإلكتروني، تم البدء باستخراج رخصة السياقة البيومترية بالبلدية في عام 2019 بناء على مرسوم تنفيذي صادر عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية المتعلق بتعميم إصدار الوثيقتين في جميع البلديات وتم اعتمادهما وإدراجهما في المنصة الالكترونية والتأكد من استقرارهما، غير أنه تم تجميد عملية استخراج رخصة السياقة البيومترية لاحقا لأسباب تتعلق بكيفيات اعتماد التنقيط في رخصة السياقة، مع الإبقاء على قواعد البيانات الخاصة بهما1.

3- نظام إحصاء البلدية: يهتم بجمع وتنظيم وتلخيص وعرض وتحليل وتفسير ونشر البيانات الإحصائية المتعلقة بالمواطنين، البيانات والمعلومات الشخصية والمجتمع المدروس بصفة معينة، واختيار العينة للدراسة مثل: دراسات عدد سكان البلدية، عدد الوفيات في السنة، عدد الولادات في السنة الجديدة مقارنة بالسنة الماضية في بلدية المدية، عدد السكنات والمباني الاجتماعية ... إلخ.

4- الحالة المدنية: قامت البلدية عام 2011 بمسح جميع العقود الواردة في السجلات وتخزينها في مزود داخلي (**Server**)، لإعادة استخراجها عند الطلب للمواطنين المولودين في بلدية المدية أو المقيمين بها، دون تكبد عناء السفر للمكان المولودين به، وتم إنشاء سجل إلكتروني وطني يحتوي على بيانات المواطنين، وبهذا يمكن لأي مواطن استخراج وثائقه بسهولة دون التنقل والسفر لمقر البلدية مكان ميلاده، باستحداث الرقم التعريفي الوحيد (**Clé premier**) الخاص بكل مواطن يتبعه مدى الحياة من أجل تفادي الأخطاء، ولحماية جميع الإجراءات والمعاملات التي يستعمل فيها، ويتم تسجيله(المواطن) في الوثائق الرسمية لتسهيل عملية البحث واستخراج الوثائق المطلوبة تفاديا للأخطاء والتزوير وانتحال الهوية2.

1 – معلومات مقدمة من بلدية المدية، مصلحة الإعلام الآلي.

2 – معلومات مقدمة من بلدية المدية، مصلحة الحالة المدنية.

ISBN : 999-999-99-99

تتمثل وثائق الحالة المدنية في 16 وثيقة من بينها (شهادة الميلاد، بطاقة الإقامة، شهادة وفاة، شهادة عدم العمل، شهادة عدم الزواج، شهادة الحالة المدنية، شهادة عائلية ...إلخ).

5- الشؤون الاجتماعية:

أ- التسجيل الإلكتروني للحج: تتم عملية التسجيل الكترونيا للحج لتخفيف عبء استخراج الوثائق والانتظار في الطابور حيث تملأ الاستمارات إلكترونيا بالمنصة الالكترونية الموضوعة من طرف وزارة الداخلية، وتتبع بإجراء القرعة تفاديا لمشاكل المحسوبية.

ب- منحة التّمدرس (5000.00 دج) المخصصة للتلاميذ أبناء المعوزين والتلاميذ الأيتام وضحايا المأساة الوطنية... إلخ. والتي تعالج الكترونيا وتصب مباشرة في الحساب الجاري البريدي للمستفيدين منها.

جـــــ- قفة رمضان (10.000.00 دج) ومختلف المساعدات الممنوحة من طرف الوزارة. والتي تعالج الكترونيا وتصب مباشرة في الحساب البريدي الجاري للمستفيدين منها.

د- منحة الشبكة الاجتماعية: والتي تعالج الكترونيا وتصب مباشرة في الحساب البريدي الجاري للمستفيدين منها.

6- تطبيقات التّسيير:

أ/ برنامج تسيير المسار المهني للموظف: يهدف إلى تسيير الحياة المهنية للموظفين والعمال كالتربص، الترسيم، الترقية في الرتبة أو الدرجة، حالات التقاعد، حالات العطل بأنواعها.

ب/ برنامج إعداد الميزانية: يقوم بإنجاز ميزانية البلدية (الميزانية الأولية، الميزانية التعديلية، الحساب الإداري، وحساب التسيير) بشكل آلي.

ج/ برنامج مصلحة التعمير: برنامج خاص بمتابعة المشاريع وكافة الأشغال والعراقيل التي تواجه إنجازها، والآجال المفترض انتهاء الأشغال بها.

د/ برنامج التأشير الإلكتروني ومتابعة الأجور: يسجل حضور وانصراف الموظفين والعمال الكترونيا للحدّ من الغيابات ومغادرة مكان العمل بالبلدية قبل الوقت المحدد، ويتم بهذا حساب الراتب الشهري ومنحة المردودية آليا.[1]

1- معلومات مقدمة من بلدية المدية، مصلحة الإعلام الآلي.

رابعا: معيقات تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية المدية: تعتبر التقنية الالكترونية أحد الموارد الأساسية في البلدية للتأقلم مع طبيعة العصر الحالي، إلا أن الإدارة الالكترونية في بلدية المدية تواجه مجموعة من المعوقات التي تعرقل تطبيقها ويمكن حصرها كالأتي:

– البيروقراطية والتعقيدات الإدارية على المستوى المركزي مما انعكس سلبا على تطبيق الإدارة الالكترونية في البلدية

– قصور التشريعات واللوائح المنظمة لتطبيق الإدارة الالكترونية.

– مقاومة التغيير، وتنامي شعور ذوي السلطة بأن التحول الرقمي يشكل تهديدا لسلطتهم، ومحاولتهم التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.1

– ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة ومحدودية المخصصات المالية للتقنية.

– نقص في الكوادر البشرية المتخصصة.

– تذبذب خدمات اتصالات الجزائر وعدم وجود منافسين لها.

– خوف بعض الموظفين من فشل تجربتهم في التعامل مع الإدارة الالكترونية، نظرا لضعف مهارتهم اللغوية والتقنية، مما يحدّ من رغبتهم في تطوير أنفسهم.

– عدم ترابط الموظفين فيما بينهم، تداخل المسؤوليات وضعف التنسيق وظهور مصطلح ما يسمى بموظفي الإدارة الالكترونية وموظفي الإدارة التقليدية.

– إهمال الجانب التحسيسي للمواطنين (قلة الوعي بالمميزات المرجوة) بدفعهم للتوجه إلى المعاملات الالكترونية.

– انخفاض مردودية التكوين.

– ضعف مهارات اللغة الإنجليزية لدى الموظفين خصوصا وأن أغلب التطبيقات الالكترونية تعتمد على اللغة الإنجليزية.

خامسا: التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية المدية:

1– عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجيستر، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة، 2010، ص38

ISBN : 999-999-99-99

إنّ وجود إستراتيجية شاملة ومتكاملة للتحول من نمط الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، لا يعني أن الطريق ممهدا لتنفيذ هذه الإستراتيجية وتطبيقها بسهولة وبشكل سليم، وذلك لوجود العديد من التّحديات التي تواجهها (البلدية) في ظل مساعيها إلى تطوير خدماتها والتي يمكن حصرها في الأتي:

1- إدارة عملية التّحول الالكتروني الكامل للأنشطة والعمليات: تأخذ عملية التحول الرقمي الكامل، بعدين أساسيين، البعد الأول يتعلق بنقل الأنشطة والعمليات الداخلية إلى أنشطة وعمليات يتم تنفيذها الكترونيا وعبر وسائل الكترونية، والبعد الثاني يتضمن تحسين جودة تقديم الخدمات الكترونيا.

بطبيعة الحال إن التحول الالكتروني للأنشطة الداخلية والخارجية ليس بهذا التبسيط، وإنما هو عمل معقد وواسع النطاق يتداخل مع متغيرات متنوعة عديدة مرتبطة بإستراتيجية صياغة وتطبيق الأعمال الشاملة، والبعض الآخر له علاقة بتحدي بناء إدارة فعالة تستخدم الانترنت والتقنيات المرتبطة بها لتحسين جودة الخدمات.

ولهذا لا يمكن فصل عمليات التحول الالكتروني للأنشطة التنظيمية عن تقديم خدمات ذات جودة.

2- التهيئة للانتقال من نموذج الأعمال التقليدية إلى نموذج الأعمال الالكترونية: نجاح الإدارة الالكترونية في توفير متطلبات العمل الالكتروني يتوقف على صياغة وتطبيق مفاهيم جديدة ووسائل مبتكرة تساهم جميعها في تهيئة الإدارة والعاملين فيها للانتقال إلى نموذج الأعمال الالكترونية، أو كحد أدنى إضافة قنوات جديدة لتوزيع الخدمات والتسهيلات الالكترونية عبر شبكة الانترنت وأنماط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأخرى.

إن التحول الرقمي لا يمكن أن يتحقق من دون تغيير جوهري يتضمن أربعة مداخل متكاملة هي:

- تطوير وتطبيق إستراتيجية الأعمال الالكترونية.
- توفير مخصصات مالية للعملية الالكترونية.
- ابتكار الثقافة الالكترونية.
- استقطاب ورعاية الكوادر المؤهلة.[1]

3- تنمية وتطوير البنية التحتية للأعمال الالكترونية: البنية التحتية هي قاعدة تمكينية لقدرات مشتركة ضرورية لوجود وعمل نظم المعلومات.

1- سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص 222

وتتكون البنية التحتية التقنية والمعلوماتية من موارد نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات (عتاد الحاسوب، البرامج، الشبكات) وموارد البيانات (مستودعات البيانات، قواعد البيانات، نظم إدارة قواعد البيانات) ونظم المعلومات المحوسبة وتطبيقاتها في الإدارة الالكترونية والأعمال الالكترونية، وإذا نظرنا إلى البنية التحتية من منظور القدرات والموارد يمكننا إضافة رأس المال الإنساني والفكري (صناع المعرفة) ورأس المال الاجتماعي إلى مكونات البنية التحتية للأعمال

الالكترونية.[1]

نتائج اختبار صحة الفرضيات:

– لقد تم إثبات جزء من صحة الفرضية الأولى التي تنص على "تتوفر بلدية المدية على مختلف المتطلبات التي تسمح لها بتطبيق الإدارة الالكترونية"، حيث توصلنا في دراستنا إلى توفر المتطلبات المادية، المالية والأمنية في حين ضعف المتطلبات البشرية المؤهلة.

– لقد تم إثبات جزء من صحة الفرضية الثانية التي تنص على "تُقدِّم بلدية المدية خدماتها الكترونيا"، حيث توصلت الدراسة إلى أنه ليست كل الخدمات تُقدّم الكترونيا بل هناك خدمات لا زالت تُقدّم وفق النمط التقليدي.

– لقد تم التأكد من صحة الفرضية الثالثة التي تنص على "توجد معوِّقات تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في بلدية المدية"، حيث توصلت الدراسة إلى وجود نقص في الكوادر البشرية المتخصصة وتذبذب خدمات اتصالات الجزائر لعدم وجود منافسين لها.

– لقد تم التأكد من صحة الفرضية الرابعة حيث أثبتت الدراسة أن التّحول الرقمي عمل معقد مرتبط بتحدي بناء إدارة فعالة تستخدم الانترنت والتقنيات المرتبطة بها لتحسين جودة الخدمات.

سادسا: استنتاجات وتوصيات

أ– استنتاجات:

– تطبيق الإدارة الإلكترونية له أثر إيجابي على جودة الخدمة العمومية، من حيث تقليل الجهد وتوفير الوقت وتسهيل عمليات تقديم الخدمة وإرضاء المواطنين والموظفين معا.

1– مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2011، ص103.

ISBN : 999-999-99-99

– وجود مستوى عال لتطبيق الإدارة الالكترونية ببلدية المدية والارتقاء بمستوى الأداء.

– تحسن وتطور بشكل كبير في الخدمات المقدمة للمواطنين في البلدية.

– تسهيل الحصول على الوثائق المطلوبة دون جهد وعناء وبسرعة.

– اختفاء بعض من وظائف العمل التي كانت تمارس في الإدارة التقليدية.

– اتضح لنا أن الإدارة الالكترونية تمثل أسلوبا جديدا في تقديم الخدمات العمومية بقضائها على الإجراءات الروتينية التي كان يعاني منها المواطن.

– أصبحت الخدمة العمومية متوفرة طيلة الوقت، فيمكن لأي مواطن استخراج الوثائق التي تلزمه أو الحصول على وثائقه الرسمية كبطاقة التعريف، جواز السفر البيومتري ورخصة السياقة في أقل وقت ممكن ودون جهد.

ب– توصيات:

بناء على دراستنا الميدانية في بلدية المدية، يمكننا تقديم بعض التوصيات التي تهدف إلى بلوغ إدارة الكترونية متكاملة، وتنعكس إيجابا على الخدمة العمومية.

– الاهتمام بموظفي الإدارة الالكترونية من خلال الدّعم والتحفيز المادي والمعنوي.

– تقوية الإمكانات الفنية والتقنية اللازمة.

– التحسين المستمر للبنية التحتية من أجهزة وبرامج وشبكات الاتصال وقواعد البيانات.

– استقطاب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الالكترونية لتطوير البرامج ومواكبة التطورات.

– إجراء بحوث ودراسات دورية حول المعوّقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية وإيجاد حلول لها.

– استمرارية التكوين والتثقيف لكوادر الإدارة الالكترونية.

– متابعة التطورات وما يستجد من التقنيات التي تخدم النظم والأطر العملياتية لصالح البلدية والمواطن.

– إعادة هندسة الهياكل التنظيمية وجعلها هياكل مرنة تستوعب كل تغيير.

قائمة المراجع

1– سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005

2- مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، سوريا، 2011

3- بهلول خيرة، مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة تيسيمسيلت، سنة: 2022/2021

4- شيلي الهام، دور الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء التنظيمي- دراسة ميدانية لبعض مؤسسات تسيير موانئ البحرية الجزائرية-، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة سطيف01، 2020/2019

5- عنترة بن مرزوق وآخرون، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الالكترونية، مركز الكتاب الأكاديمي، ط01، الأردن

6- موسى عبد الناصر، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي- دراسة حالة جامعة بسكرة-، مجلة الباحث، جامعة بسكرة، العدد:19، 2010

7- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجيستر، كلية الحقوق، جامعة قسنطينة، 2010

8- القانون 90- 08 المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 15 بتاريخ 07 أفريل 1990.

9- المادة 07 من الدستور الجزائري الصادر في 1976، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 94.

10- سجل الجرد العام الخاص ببلدية المدية.