

عصرنة وتحديث الإدارة المحلية في الجزائر وفق متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية

Modernization of local administration in Algeria according to the requirements of the transition towards E-gouvernement

زوامبية عبد النور^{1*}، نواري رشيد²

¹ جامعة زيان عاشور - الجلفة، abdenour82@gmail.com

² جامعة زيان عاشور الجلفة nouarirachid84@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2021/06/03

تاريخ القبول: 2021/05/20

تاريخ الاستلام: 2021/05/10

ملخص:

تبذل الجزائر منذ سنوات العديد من الجهود من أجل توفير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية، لكن عدم استكمال البرامج الكبرى مثل تعميم التدفق السريع وتوفير الحماية القانونية والإطار التشريعي والتنظيمي وتوفير الإطارات المدربة لتنفيذ المشروع كلها عوامل أدت إلى عدم وصول مخطط الحكومة الإلكترونية في الجزائر في الآجال المحددة له وخاصة للخدمات الإلكترونية التي تقدمها الإدارة المحلية للمواطن الذي يطمح إلى خدمات أكثر، ما يبين أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية بالجزائر مازالت في المراحل الأولى (عدم الوصول إلى البلدية الإلكترونية: صفر ورق) على الرغم من أنها تملك إمكانيات بشرية ومادية لو حسن استغلالها ستكون له آثار إيجابية بالغة.

الكلمات مفتاحية: الحكومة الإلكترونية، الإدارة المحلية، البلدية الإلكترونية

Abstract:

For years, Algeria has made many efforts to provide the infrastructure for the e-government, but the failure to complete major programs such as the generalization of rapid flow, the provision of legal protection, the legislative and regulatory framework, and the provision of trained frameworks for the implementation of the project are all factors that led to the failure of the e-government plan in Algeria to arrive within the specified deadlines Especially for the electronic services provided by the local administration to the citizen who aspires to more services, which shows that the e-government applications in Algeria are still in the first stages (lack of access to the electronic municipality: zero paper) although it has human and material capabilities and its good use will have positive effects Extreme

Keywords: E-government, local administration, e-municipality

1- مقدمة

تعتبر دراسة الإدارة المحلية كظاهرة قانونية حديثة نوعا ما ، حيث لا يرجع تاريخها التشريعي إلى أكثر من القرن التاسع عشر، ولعل أول تشريع صدر في هذا المجال هو قانون الإصلاح عام 1832 في إنجلترا ثم تلى ذلك ظهور التشريعات المنظمة للحكم المحلي بها ، أما فرنسا فلم تنشأ بها المجالس المحلية إلا في عام 1833 ولم تعطى تلك المجالس حق إصدار القرارات الإدارية إلا في عام 1884 ، فالجماعات المحلية والإدارة المحلية تعتبر من الأساليب الإدارية لتسيير الأقاليم المحلية، فهي على عكس المركزية الإدارية تسمح للمنتخبين المحليين بتسيير شؤون الإقليم المحلي، ومشاركة المواطنين المحليين في تسيير شؤونهم بأنفسهم عبر اختيار ممثليهم، وتفاعلهم مع السلطات المحلية في تسيير الشأن المحلي .

ومع التطور المذهل الذي عرفه العالم في اواخر القرن العشرين في جميع مجالات المعرفة وتقنيات المعلومات والاتصالات او ما عرف بالثورة الإلكترونية التي شملت العديد من المجالات المختلفة والعديدة في الحياة اليومية للأفراد نذكر منها : التجارة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني... الخ

هذا التطور المعرفي والتكنولوجي كان لزاما على الحكومات ان تواكبه في تطبيق هاته المبتكرات واستخدامها وتطبيقها في صميم عمل الاجهزة الادارية الحكومية في الدولة ، فقد بدأت الاجهزة الحكومية ومؤسسات القطاع العام والخاص في الكثير من الدول المتقدمة وبعض الدول النامية بتبني مفاهيم جديدة لم تكن مألوفا من قبل من خلال ادراج الاعمال الإلكترونية في صلب نشاطها واعمالها اليومية ولتقديم خدماتها للمواطنين وقد تبلور هذا المفهوم الجديد (الحكومة الإلكترونية) عندما اتاحت هذه الاجهزة والمؤسسات تقديم تلك الخدمات عبر الوسائل الإلكترونية (شبكة الأنترنت ، الهاتف ...). للأفراد والادارات الحكومية وكذلك القطاع الخاص وذلك من خلال عرض معلوماها على شبكات الإنترنت ومن ثم اتاحت هذه الشبكات المنظمة وعمالها فرصا للتواصل بعيد عن الاجراءات البيروقراطية المعقدة مما تتطلب تطوير طرق التفاعل بين المواطنين وأجهزة الحكومة .

لذلك تقوم الدول بتطوير وضبط سياساتها العامة بما يتوافق مع متطلبات العصر الجديد وتطوير الاليات والوسائل التقنية المستخدمة لمتابعها تنفيذا لهاته السياسات والإشراف على سير العمل في الادارات الحكومية بما فيها الإدارة المحلية بما يتكفل القيام بمسؤوليتها وتحقيق اعلى كفاءة ممكنة للأداء لديها.

الإشكالية :

ومن هذا المنطلق يمكن بلورة هذه الإشكالية في التساؤل الرئيسي التالي:

ماهي أهم تحديات تحول الجزائر لتطبيق الحكومة الإلكترونية وانعكاساته على تطوير وتحديث الادارة المحلية في

الجزائر؟

منهج الدراسة :

كل التساؤلات المرتبطة بالدراسة سنحاول الإجابة عنها من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره يقوم بدراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة الظاهرة ويعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها واستخلاص دلالاتها ونتائجها، بالاعتماد على مجموعة من الأدوات في جمع المادة العلمية سواء عن طريق الكتب ذات الصلة أو المقالات العلمية بهذا الخصوص.

2 . تعريف الإدارة المحلية :

تعددت الاتجاهات والتعاريف التي تخص الإدارة المحلية حسب مفهومها وتوجه معرفتها وحسب النظرة الى درجة استقلالية المجالس المنتخبة والجماعات المحلية عن السلطة المركزية.

فيرى الاتجاه الانجليزي الإدارة المحلية على أنها " مجلس منتخب تتركز فيه السلطات المحلية ويكون مسؤول سياسيا أمام الناخبين المحليين ويعتبر مكمل الأجهزة الدولة " ، كما يعرفها على " أنها ذلك الجزء من الحكومة الذي يختص أساسا بالموضوعات التي تمس سكان منطقة معينة، بالإضافة إلى المسائل التي ينظر البرلمان ملائمة إدارتها بواسطة سلطات منتخبة تكمل الحكومة المركزية " ¹

أما الاتجاه الفرنسي: يعرفها على أنها " عبارة عن هيئة محلية تقوم على إدارة نفسها بنفسها وتطلع بتصريف شؤونها المحلية بشرط توفر عناصرها وعدم خضوعها لهيئات رقابة صارمة من جانب السلطات المركزية " ² كما تعرف بأنها " حكم السكان المحليين أنفسهم يقيمون من بينهم ممثلين يقومون على مصالحهم ويدعمون شؤونهم . "

وتم تلخيص عدة تعاريف تصب في هذا المجال على النحو التالي :

- تعرف " بأنها الوظيفة الإدارية بين الأجهزة المركزية والمحلية بما يمكن الأجهزة المحلية من إدارة مرافقها بصورة مستقلة في إطار تنظيم قانوني "

- كما تم تعريفها بأنها ' أسلوب إداري يتم بمقتضاه تقسيم إقليم الدولة إلى وحدات ذات مفهوم محلي يشرف على إدارة كل وحدة هيئة محلية تمثل الإدارة العامة على أن تستقل هذه الهيئات بموارد مالية ذاتية وترتبط بالحكومة المركزية بعلاقات يحددها القانون

- وتعرف أيضا بأنها " أسلوب من أساليب التنظيم الإداري يراد به توزيع الوظيفة بين السلطة المركزية في الدولة وبين الهيئات الإدارية المحلية المنتخبة والمتخصصة على أساس إقليمي لتباشر ما يعهد به إليها من مسائل تخص مصالح السكان المحليين تحت رقابة السلطة المركزية

¹ - محمد محمود الطعمانية ، نظم الإدارة المحلية الفلسفة والاهداف ، الملتقى العربي الأول نظم الإدارة المحلية في الوطن العربي ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، جامعة الدول العربية ، سلطنة عمان ، 18-20 اوت 2003، ص 8.

² مزياني فريدة :المجالس المنتخبة المحلية في ظل نظام التعددية السياسية في التشريع الجزائري ،رسالة دكتوراه في القانون ، كلية الحقوق جامعة منتوري قسنطينة ، 2005، ص 8.

- كما يراها البعض على أنها "توزيع الوظيفة الإدارية بين الحكومة المركزية وهيئات محلية منتخبة تباشر اختصاصها تحت اشراف الحكومة ورقابتها"¹

- في حين يعرفها البعض على أنها " أي منظمة لها سكان ، يقيمون في منطقة جغرافية معينة ، مع تنظيم مسموح به وهيئة حاكمة ، بالإضافة الى شخصية قانونية مستقلة ، وسلطة تقدم خدمات عامة ، أو حكومة معينة ، مع درجة كبيرة من الاستقلال. بما في ذلك سلطة قانونية وفعالية في جزء على الأقل في إيراداتها"²

ومن هذه التعريفات نستنتج أن الجماعات المحلية ليس لها تعريف جامع مانع لكنها تشترك في عناصر يمكن أن نحصرها في النقاط التالية:

- وجود مصالح محلية متميزة
- وجود مجالس محلية منتخبة مستقلة عن السلطة المركزية
- خضوع المجالس المنتخبة لرقابة الحكومة المركزية.

1.2 - اللامركزية الإقليمية

اللامركزية الإقليمية تعتبر إحدى صور نظام اللامركزية الإدارية و هي " وحدات إقليمية مستقلة تقوم بإدارة الشؤون المحلية للإقليم أو المنطقة المحلية من الدولة، وهذا يعني أن هناك مصالح محلية متميزة يعهد بالأشرف عليها إلى وحدات إدارية مستقلة ويعتبر هذا النوع من الإدارة مرادفًا لنظام الإدارة المحلية." ، فاللامركزية الإقليمية هي الاعتراف بالشخصية المعنوية العامة لجزء من إقليم الدولة كالمحافظة أو المدينة أو البلديات، بما يترتب على ذلك من استقلال في القيام برعاية المصالح المحلية التي يعترف بها المشرع لهذا الإقليم عن طريق مرافقه المحلية التي يحددها القانون في بيانه لاختصاصات الهيئات المحلية

2.2- اللامركزية المصلحية

اللامركزية الإدارية هي الصورة الثانية لنظام اللامركزية الإدارية وتعني "الاعتراف بالشخصية المعنوية لأحد المرافق العامة في الدولة، حتى يتمكن من إدارة شؤونه بحرية ويتبع الأساليب التي تتفق مع طبيعة نشاطه لكي ترتفع كفاءته الإدارية". والملاحظ أن اللامركزية المصلحية ظهرت متأخرة مقارنة باللامركزية الإقليمية في ظل تزايد مهام الدولة وتحويلها من دولة حارسة يقتصر دورها على حفظ الأمن والدفاع وإقامة العدل إلى دولة متدخلة تعمل على تحقيق الرفاهية لمواطنيها من خلال تدخلها في مختلف المجالات وبالتالي تخضع لنظام قانوني خاص بطبيعة الخدمة التي تقدمها كالمستشفيات، الجامعات...

3.2- عدم التركيز الإداري :

¹ - سليمان بطارسة - الإدارة المحلية في المملكة الأردنية الهاشمية ، عمان : مجلة الإدارة العامة ، عدد 12 ، 1991 ، ص6.

² - George .S. Blair , **government at the Grass , roots** ,California , palisades Publisher , 1977, p14.

عدم التركيز الإداري هو " من سلطة البت النهائي في بعض الأمور إلى ممثلي السلطة المركزية في الأقاليم " ويعرف كذلك على أنه " نقل بعض الصلاحيات والاختصاصات من المركز إلى الفروع في الأقاليم المختلفة "، ويعرف أيضا بالمركزية المخففة أو النسبية أو البسيطة أو اللابوزارية، حيث تبين أن التركيز الإداري لا يساهم في حل المشاكل التي تصادف المواطن ولهذا لا بد من اللجوء إلى صورة أخف من التركيز الإداري، بحيث منحت اختصاصات لممثلي السلطة المركزية سواء في العاصمة أو في الأقاليم كأحد أساليب التنظيم الإداري

4.2- الحكم المحلي :

سمي بالحكم المحلي لتمتع الأقاليم المحلية لبعض الدول بالاستقلال المالي الواسع عن الحكومة المركزية إلى درجة تشبيها بالحكومة المحلية، حيث يعرفه برنامج الأمم المتحدة الإنمائي على أنه " يتألف الحكم المحلي من مجموعة من المؤسسات والآليات والعمليات، التي تسمح لمواطنيها ومجموعاتهم بتبيان مصالحهم واحتياجاتهم، وتسوية اختلافاتهم، وممارسة حقوقهم وواجباتهم على المستوى المحلي. ويتطلب ذلك شراكة بين كل مؤسسات الحكم المحلي ومنظمات المجتمع المدني و القطاع الخاص، بغية تحقيق تنمية محلية وتسليم الخدمات على نحو يتسم بالشفافية والمساءلة والإنصاف . ويتطلب ذلك تمكين الحكومات المحلية من التعامل مع السلطة والموارد، وبناء قدراتها حتى تغدو قادرة على العمل كمؤسسات تشاركية سريعة الاستجابة، ومسؤولة عن هموم واحتياجات المواطنين ويمكن التفريق بين مصطلحي الجماعات المحلية والحكم المحلي كون هذا الأخير يتضمن مظاهر الحكم التقليدية من التشريع والتنفيذ والقضاء، بينما الجماعات المحلية لاشأن لها بالتشريع ولا ب القضاء، حيث ينحصر عمله في مجال الوظيفة التنفيذية بالمرافق ذات الطابع المحلي

3- أهمية نظام الإدارة المحلية :

لنظام الإدارة المحلية أهمية بالغة من خلال المزايا التي تتمتع بها التي يمكن تلخيصها فيما يلي :

- تجسد الديمقراطية على المستوى المحلي من خلال إشراك المنتخبين من الشعب في ممارسة السلطة.
- تساعد في تقليل مهام الدولة فتتوزع نشاط الدولة، فرض إنشاء هياكل لمساعدة الدولة في الدور المنوط بها.
- التفاوت فيما بين أجزاء الإقليم من الناحية الجغرافية (فهناك مناطق ساحلية وأخرى صحراوية)، كما تختلف من حيث عدد السكان هذا الاختلاف يفرض بضرورة الاستعانة بالإدارة المحلية لتسيير شؤون الإقليم ، ذلك أنه لا يمكن تصور تسيير كل المناطق على اختلاف إمكاناتها ومواقعها بجهاز مركزي واحد فالإدارة المحلية في هذه الحالة هي الأقرب للمواطن المحلي فهي الأقدر على فهم احتياجاته وطريقة تلبيةها، وتحقيق أهداف التنمية المحلية، كما أنها تتضمن بعد من أبعاد الديمقراطية فهي تتيح للمنتخبين المحليين تحمل المسؤولية واكتساب الخبرة في تسيير الشأن العام.

- العمل بأسلوب الإدارة المحلية يؤدي إلى تحاشي البطئ في صدور القرارات التي لها صلة بالمصالح المحلية في الهيئات اللامركزية وذلك من خلال مشاركة المواطن المحلي المشارك في إعداد وإصدار القرارات المحلية بناء على الحاجيات محلية ومشروعات ذات العائد المحلي.
- تقوم الإدارة المحلية بتحقيق العدالة في توزيع الأعباء المالية حيث أن قيام الإدارة المركزية بإدارة المرافق العامة والمحلية لا يؤدي إلى تحقيق العدالة في توزيع الأعباء المالية بالنسبة لدافعي الضرائب، إذ أن الحكومة المركزية التي تقوم بمنشأتها بتوزيع ما جمع لديها من مال على المرافق العامة، وهذا ما يؤثر على مداخيل الجماعات المحلية، أما في حالة تبني نظام الإدارة المحلية بمعناه الحقيقي، فإن توزيع المال سيتم بمشيئة أهالي الوحدات الإدارية إضافة إلى ما يدفعه أهالي الوحدة الإدارية من الضرائب المحلية لمرافقهم، سيتم صرفه على هذه المرافق بالذات وفي ذلك تحقيق لمبدأ العدالة الاجتماعية.
- تقوم ببسيط الإجراءات والقضاء على الروتين فالهيئات المحلية تمارس الكثير من الشؤون الخاصة بالسكان المحليين، حيث تساعد على تبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين الإداري وبذلك تحل المشاكل المحلية محليا بدلا من الرجوع إلى الحكومة المركزية في العاصمة وفي ذلك اقتصاد للوقت و الجهد والمال.

4- عصرنة لإدارة المحلية والمفاهيم المشابهة :

1.4- الإصلاح الإداري :

- قبل البدء في إعطاء مفهوم شامل واجرائي للإصلاح الإداري وحب تعريف بعض المصطلحات والمفاهيم المشابهة المرتبطة به على النحو التالي :
- إعادة التنظيم الإداري : يعني التحسين في جزئيات الجهاز الإداري بمعنى الهيكلي ، فيتم التركيز على الإصلاح دون الاهتمام بتنمية علاقات سلوكية ومعزل عن الاطار البيئي الذي يحكم العملية الإدارية .
 - التنمية الإدارية : هي عملية واعية مخططة منظمة جماعية ديناميكية شاملة هادفة الى التغيير تمثل الجهاز الإداري المسؤول على النجاح الإداري في المنظمة تشمل كل الأنشطة اللازمة لاختيار وتهيئة العنصر البشري لأداء عمله بطريقة أفضل .
 - التحديث الإداري : هو عملية تهدف الى تطوير الأدوات التقنية والنظم بحيث يتم الانتقال من وضع اداري الى وضعإداري أفضل من حيث تلائمه مع التقنيات والأساليب التقنية الحديثة وبما يحقق أكثر كفاءة وفعالية في ممارسة العمليات وتسهيلها .

أما الإصلاح الإداري جهد سياسي وإداري واقتصادي واجتماعي وثقافي وإرادي هادف لاحداث تغييرات أساسية إيجابية في السلوك والنظم والعلاقات والأساليب والأدوات تحقيقا لتنمية قدرات وامكانيات الجهاز الإداري بما يؤمن له درجة عالية من الكفاءة والفعالية في إنجاز أهدافه.¹

وقد بدأت ظهور فكرة الإصلاح الإداري نتيجة للسلبيات التي نتجت عن تبني المنظمات الحكومية للنموذج البيروقراطي للتنظيم الإداري للدولة الذي قدمه ماكس ويبر القائم على تعدد المستويات الادارية حيث تتركز السلطة في قمة الهرم الاداري والذي عكس سيطرة وهيمنة الدولة على كافة النشاط الاقتصادي حيث ظهرت العديد من المشكلات التي دعت إلى الحاجة للإصلاح الإداري و التي يمكن إيجازها في النقاط التالية:

- تضخم الجهاز الإداري للدولة وزيادة عدد وحداته وتعدد أشكاله القانونية والتنظيمية -تعدد إجراءات ونظم العمل حيث أصبح الروتين هو السمة الرئيسة للعمل بالإضافة إلى التركيز على تطبيق اللوائح والقوانين أكثر من تحقيق الأهداف ، وعجز الموارد والمخصصات المالية بالموازنة عن الوفاء بالتزامات الحكومة تجاه المواطنين مما ترتب عليه انخفاض جودة الخدمات الحكومية المقدمة والتركيز على الكم وليس الكيف، وقد أدى ذلك إلى فقدان الثقة بين المواطنين والحكومة مع تشديد العملية الرقابية والسيطرة والمتابعة الدقيقة مع تعدد الجهات الرقابية أفقد الجهاز الإداري المرونة في مواجهة التغيرات المحيطة ، بالإضافة إلى الجمود الذي فرضته الضوابط والتعليمات التي قيدت قدرات وطاقات العاملين. في ظل عدم وجود أسس ومعايير موضوعية يتم على أساسها تقييم الأداء الحكومي لعدم وضوح الأهداف وانعدام الصلة بين الإيرادات التي تحققها الوحدة الإدارية ومصروفاتها ، وقد أدى ذلك إلى غياب المساءلة ومفاهيم الكفاءة والفعالية في الأداء الحكومي.

- ميل القيادات الإدارية إلى المركزية في اتخاذ القرارات و عدم مشاركة العاملين بالمستوى التنفيذي مما أدى إلى حدوث فجوة في التطبيق بين قرارات الإدارة العليا وبين الواقع العملي.

- زيادة عدد العاملين بالجهاز الإداري نتيجة لالتزام الدولة بسياسة تعيين الخريجين ، وتدني مستوى الأجور ، وغياب الحوافز المادية المرتبطة بالأداء ، مما أفقد الموظف الحكومي التفوق والتميز والقدرة على الإبداع والابتكار.

لذا فقد اتجهت دول العالم إلى التحرر من هذا النموذج البيروقراطي والتوجه نحو إدارة حكومية جديدة ، وقد تركزت جهود الإصلاح الإداري والكتابات التي تناولت هذا الموضوع على المحاور التالية:

- إعادة هيكلة وحدات الجهاز الإداري للدولة.

- تطوير القوانين والتشريعات المنظمة لشؤون الخدمة والحالة المدنية .

-تبسيط الإجراءات وتطوير الخدمات الجماهيرية .

-إصلاح رواتب وأجور العاملين بالجهاز الإداري للدولة.

¹ - مصطفى يوسف كافي ، الإصلاح والتطوير الإداري بين النظرية والتطبيق ، دمشق : دار ومؤسسة أرسلا للثقافة والنشر والتوزيع ، 2018 ، ص 36-37.

- تطوير وتنمية الموارد البشرية من خلال التدريب .

2.4- الجودة الشاملة :

تعرف الجودة الشاملة على أنها : " خلق ثقافة في الأداء حيث يعمل ويكافح المديرون والموظفون بشكل مستمر لتحقيق توقعات المستهلك أو المستفيد وأداء العمل الصحيح بشكل صحيح منذ البداية مع تحقيق الجودة الشاملة بشكل أفضل وبفعالية وبكفاءة عالية في أقل وقت ممكن " ¹.

ان تطبيق مبدأ الجودة الشاملة من خلال الاستفادة من الإمكانيات البيئية المتوفرة سواء التكنولوجيا البشرية المادية ، يؤدي لا محال إلى تحسين نوعية المنتج أو الخدمة الأمر الذي يحقق رضا الافراد .

تطور فكر الجودة الشاملة الذي قدمه ديمنج (1985) القائم على التحسين المستمر بداية من التركيز على جودة المنتجات/الخدمات التي يتم تقديمها إلى العملاء في صورة نهائية ، وامتدت لتشمل سلسلة العمليات الانتاجية ، يليها التركيز على تحقيق الجودة في قطاع الخدمات و العمليات الداخلية التي يتم من خلالها تقديم الخدمات إلى ان أصبحت الجودة عنصرا اساسيا وفلسفة ادارية يتم تطبيقها لتخطيط الاعمال على مستوى المنظمة ككل .

إلا أن تطبيق الحكومة الإلكترونية يساعد بدرجة كبيرة في توفير العوامل التنظيمية التي تدعم فكر الجودة الشاملة

في المنظمات الحكومية وذلك للأسباب التالية:

- ان تطبيق الحكومة الإلكترونية يرتبط بإحداث تغييرات جوهرية في استراتيجية المنظمة الحكومية ورؤيتها وإعادة هيكلتها. بما يتلاءم مع النظم الإلكترونية والتركيز على ايجاد معايير يتم على أساسها قياس الأداء الكلي للمنظمة بما يحقق مفهومي الكفاءة والفاعلية ، وبذلك تتحقق الجودة على مستوى التنظيم الإداري ككل .

- يتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية أتمتة نظم وإجراءات العمل الحكومي للتحول إلى الأسلوب الإلكتروني بما يحقق السرعة والدقة والتسلسل المنطقي في أداء الأعمال ، وبالتالي تتحقق الجودة على مستوى العمليات الحكومية .

- تركز الحكومة الإلكترونية على تلبية احتياجات المواطنين حيث يتم وضع استراتيجية لتصميم الخدمات الحكومية الإلكترونية بحيث تتميز بالسرعة والحضور المستمر لمدة أربع وعشرين ساعة يوميا ، والسهولة في الوصول إلى المواقع الإلكترونية مما يحقق الجودة على مستوى الخدمات الحكومية

- إن التدفق المريح للمعلومات وسهولة الوصول إلى قواعد البيانات يحسنان مستوى سرعة اتخاذ القرار وأدائها التحليلية وحل المشكلات المعقدة وابتكار حلول عقلانية مما يحقق الجودة في القرارات الحكومية - يؤدي استخدام الأساليب التكنولوجية في أداء الأعمال إلى تخفيض الآثار السلبية للفروق الفردية في أداء العنصر البشري ، كما أن استراتيجيات إدارة الموارد البشرية الداعمة للحكومة الإلكترونية من تدريب وتحفيز وتقييم الأداء تحقق الجودة على مستوى أداء العنصر البشري

¹ - - مصطفى يوسف كافي ، ص 75 .

5. الإدارة المحلية الإلكترونية :

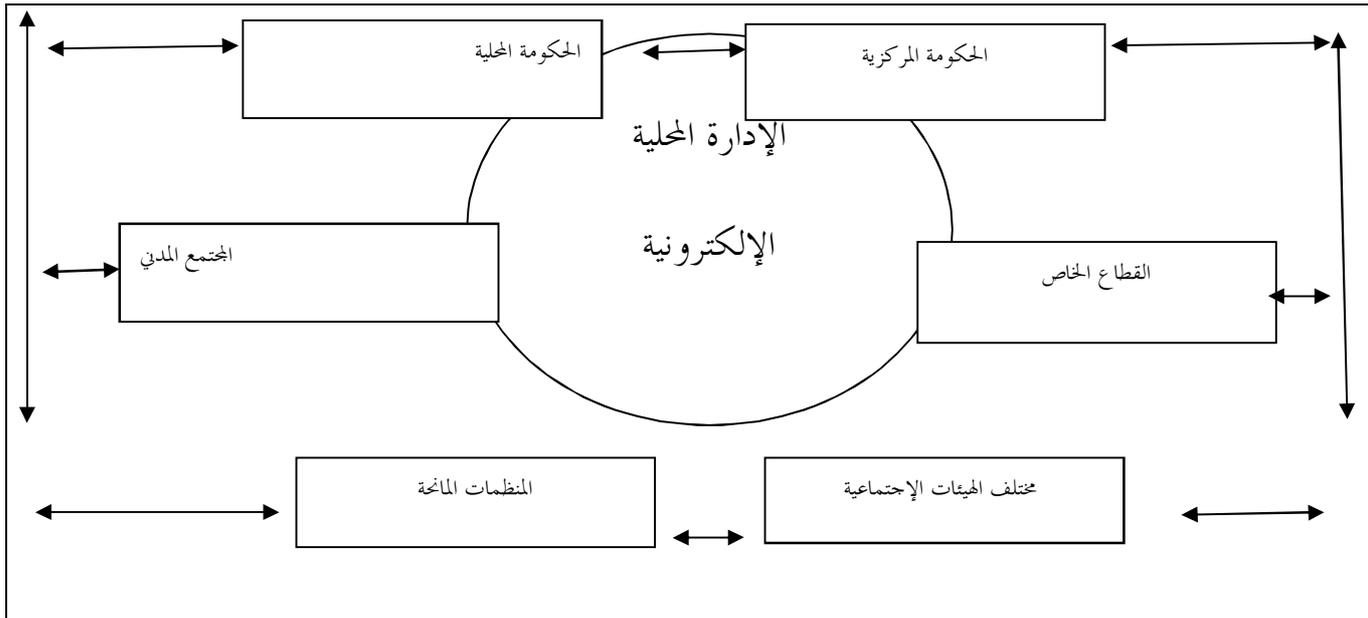
يتيح تطبيق الحكومة الإلكترونية في وحدات الإدارة المحلية فرصة التعرف على احتياجات المواطن المحلي التي تتباين تبعاً للظروف البيئية والثقافية وخصوصية كل مجتمع محلي على حدى ، لذا فإن الأمر يتطلب تمتع الجماعات المحلية بقدر من المرونة و السرعة في اتخاذ القرارات ، بالإضافة إلى توافر الثقة والأمان والسرية في الخدمات الإلكترونية لجذب المواطن المحلي للتعامل الإلكتروني.

ويمكن تعريف الإدارة المحلية الإلكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات خاصة (تطبيقات الإنترنت) المبنية على شبكة المواقع الإلكترونية لدعم وتعزيز حصول المواطنين على الخدمات التي تقدمها الجماعات المحلية ، إضافة إلى تقديم الخدمة لقطاع الأعمال والمرافق الحكومية المختلفة بشفافية وكفاءة عالية وبما يحقق العدالة والمساواة.¹

ونظراً لتعدد الجهات والمرافق المعنية بتقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية للمواطن المحلي والتي تختلف فيما بينها من حيث الشكل القانوني والتنظيمي (الحكومة المركزية وفروعها المرفقية - الجماعات المحلية - القطاع الخاص - المجتمع المدني - الهيئات الاجتماعية -) ، لذا فإن الحكومة الإلكترونية على المستوى المحلي تعني تحقيق شراكة حقيقية مع المجتمع من خلال التنسيق والتكامل بين هذه الأطراف لتحقيق التلاحم بين فئات المجتمع المحلي المختلفة بما يحقق أهداف التنمية ويعود على المواطن بالرفاهية، كما أن الكم الهائل من المعلومات الذي تتيحه الحكومة الإلكترونية عن فرص الاستثمار في الجماعات المحلية ينعش الاقتصاد المحلي ويحقق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بكل محافظة بما يشبع الاحتياجات المتباينة للمواطنين المحليين .

ويوضح شكل رقم (01) الدور الذي تلعبه الإدارة المحلية الإلكترونية في تحقيق التكامل والربط بين

الأطراف الفاعلة للقرار السياسي المحلي:



¹ حنان عبد القادر ، إيمان عبد المحسن زكي ، دور الحكومة الإلكترونية في دعم نظم الإدارة المحلية ، القاهرة : مؤتمر ميكنة النظم والإجراءات للوصول الى المنظمات الذكية ، 2006 ، ص 97.

الجدول رقم: (01) الفرق بين الحكم المحلي التقليدي والحكم المحلي الإلكتروني.¹

وجه المقارنة	الحكم المحلي التقليدي	الحكم المحلي الإلكتروني
1- نظام الحكم	حكم بيروقراطي قائم على الهيمنة والسيطرة	الحكومة الإلكترونية القائمة على قوة المعلومات
2- منهج التخطيط	تخطيط مركزي رأسي من أعلى الى اسفل وفقا لخطط السلطة المركزية	تخطيط لامركزي افقي وفقا للاحتياجات المحلية يبدأ من اسفل الى اعلى.
3- الديمقراطية	ديمقراطية محددة وفي ضوء ما يتاح لها من سلطات واختصاصات ومشاركة شعبية محدودة	ديمقراطية قائمة على مشاركة المجتمع المدني وتزيد المشاركة الشعبية من خلال المعلومات
4- نمط اتخاذ القرار	قرارات مركزية تقوم على الخبرة والحدس البديهي	قرارات لا مركزية استنادا الى كم هائل من المعلومات
5- التفاعل بين مستويات الادارة المحلية	تفاعل محدود وفقا للعلاقات الرسمية التي تحكمها القواعد والإجراءات.	تفاعل على نطاق واسع في اطار من المشاركة والتعاون القائم على المبادرة لحل المشاكل
6- تقديم الخدمات المحلية	يتم تقديم الخدمات بالطرق التقليدية من خلال الاوراق والمستندات والنظم البيروقراطية	خدمات الكترونية مبتكرة عالية الجودة مقدمة من خلال شبكة الانترنت وعبر القنوات المتعددة
7- سرعة الاستجابة	بطء الاستجابة لاحتياجات المواطنين وفقا لاساليب العمل الجامدة مع صعوبة التعديل	مرونة عالية في الاستجابة لاحتياجات المواطنين المتغيرة لتطبيق نظم بديلة
8- التكامل بين المجالس الشعبية والتنفيذية	تضارب القرارات بين المجلس الشعبي والمجلس التنفيذي	التكامل والترابط بين المجلس الشعبي والتنفيذي من خلال انسياب المعلومات وتدقيقها
9- الموارد المالية	محدودية وفقا للاعتمادات المالية المدرجة بالموازنة مع عدم ربطها بمعايير للآداء	تعدد مصادر التمويل والاعتماد على الموارد الذاتية للمحليات وحسن استخدام الموارد.

¹ حنان عبد القادر ، إيمان عبد المحسن زكي ، دور الحكومة الإلكترونية في دعم نظم الإدارة المحلية ، القاهرة : مؤتمر ميكنة النظم والإجراءات للوصول الى المنظمات الذكية ، 2006 ، ص 15 .

ويواجه تطبيق الإدارة المحلية الإلكترونية العديد من التحديات والرهانات منها السياسية والاجتماعية والاقتصادية التي تفرضها بيئة الإدارة المحلية و التي تتباين تبعاً للمستوى الاجتماعي والثقافي والعادات والتقاليد السائدة بكل ولاية أو بلدية ويمكن إنجاز أهم هذه التحديات على النحو التالي:¹

1- غالباً ما يرتبط التحول إلى نظام الحكومة الإلكترونية بالقرار السياسي المركزي ، حيث إن وحدات الإدارة المحلية لا تملك حرية اتخاذ قرار تحويل أعمالها إلى الأسلوب الإلكتروني لأن دورها تنفيذي فقط ، أما الاستراتيجيات فتوضع من خلال السلطة المركزية.

2 - نقص الموارد المالية للجماعات المحلية وتدني مستوى الأداء الحكومي وتركز جهود التنمية في المدن الرئيسية باعتبارها واجهة الدولة دون النزول إلى مستوى البلديات الصغرى والقرى .

3- يتطلب تطبيق الحكومة الإلكترونية المشاركة بين كافة فئات المجتمع المحلي التحقيق التكامل بين الأطراف المشاركة في تقديم الخدمة الإلكترونية إلا أن نقص الوعي السياسي على المستوى المحلي يقف عائقاً أمام هذه المشاركة.

4 - تعاني الجماعات المحلية من مشاكل اقتصادية مثل البطالة ونقص الاستثمارات وانخفاض مستوى المعيشة ونقص الإمكانيات مما يجعل تركيز جهود التنمية على إشباع الحاجات الأساسية للمواطنين ، ولا يدخل التطور التكنولوجي ضمن أولويات المواطن المحلي ، مما يترتب عليه عزوف المواطن المحلي عن الاندماج في مجتمع المعلومات.

5 - تعاني وحدات الإدارة المحلية من نقص في تدفق البيانات والمعلومات الواردة إليها من الوحدات المركزية مما يعوق نجاح الحكومة الإلكترونية على مستوى المحلي.

كما أن المركزية الشديدة التي تعاني منها الإدارة المحلية من أهم التحديات التي تواجه الحكومة الإلكترونية ، مما يتطلب تحقيق اللامركزية على المستويين الأفقي والراسي ، وذلك على النحو التالي:

1- المستوى الأفقي : وذلك من خلال تمكين المجالس المحلية من وضع الخطط والبرامج ونظم الإدارة والسياسات التي تتناسب مع ظروفها البيئية الخاصة واللامركزية بهذا المعنى لا تتطلب تعديلات تشريعية وتنظيمية إنما تتطلب مشاركة الوحدات المحلية في اتخاذ القرار.

2 - المستوى الراسي : وذلك من خلال نقل السلطات والوظائف والمسئوليات والموارد من الحكومة المركزية إلى الإدارة المحلية ، مما يتطلب إجراء تعديلات قانونية وتشريعية و هيكلية.

1.5- مجالات الإدارة المحلية الإلكترونية :

يتميز العمل الإلكتروني بأنه يتطلب توافر مهارات عالية في العاملين لا تقتصر على المهارات الإدارية فقط بل يلزم الجمع بين المهارات الإدارية او المهارات التكنولوجية حتى يمكن التعامل مع نظم الشبكات التي توفر الاتصالات الواسعة داخل المنظمة وخارجها ، وبذلك يقل التوجه نحو التخصص وتقسيم العمل ، وفي المقابل يزيد التوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الإدارية ، كما أنه عمل آبي يحتاج إلى سرعة التصرف لعلاج المشكلات الطارئة بسرعة دون الرجوع

¹ إيمان عبد المحسن زكي ، الحكومة الإلكترونية مدخل اداري متكامل ، القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2009 ، ص 101.

إلى الإدارة في أغلب الأحيان ، لذا تقل سيطرة القيادات الإدارية الأعلى و تقل المستويات الرقابية ، ويزيد تمكين العاملين والاعتماد على فرق العمل المدارة ذاتيا ، و نتناول فيما يلي اثر التكنولوجيا على وظائف الإدارة:

1- التخطيط الإلكتروني :

ان جوهر عملية التخطيط هو وضع الخطط طويلة ومتوسطة الأجل التي تحقق أهداف المنظمة ، وتتم ترجمة الخطط إلى برامج زمنية توضح التوقيتات الزمنية لأداء الأعمال بالتفصيل ، وعادة ما تقوم المنظمات الحكومية بوضع خطط سنوية للأداء ترتبط بالموازنة العامة للدولة أما في التخطيط الإلكتروني فالخطط مرنة ومتغيرة بصورة ديناميكية مستمرة وتعتمد على تدفق كم هائل من المعلومات عن التغييرات في البيئة الخارجية.

ولا يقتصر التخطيط الإلكتروني على الإدارة العليا بل يشارك كافة العاملين الخطط وبرامج العمل نظرا لمعرفتهم بالمواقف الفعلية في علاقة المنظمة بعملائها ومورديها والمشكلات التي تواجههم في أداء أعمالهم ، لذلك تتجه المنظمات إلى التخطيط من أسفل إلى أعلى بدلا من الاتجاه التقليدي السائد بان يتم التخطيط من أعلى إلى أسفل ، ويتطلب ذلك تزويد العاملين بمهارات تخطيطية لتحليل المواقف وتقدير المخاطر .

2 - التنظيم الإلكتروني:

تعتمد عملية التنظيم على توزيع الأنشطة على تقسيمات تنظيمية محددة الاختصاصات ، ويتم تحديد تبعيتها التنظيمية وفقا لخط السلطة وتبعاً لمبدأ وحدة الأمر ، وتتميز المنظمات الحكومية بالهيكل التنظيمية الهرمية متعددة المستويات الإدارية حيث تتركز السلطة في قمة الهيكل التنظيمي وتتحدد الاتصالات الرسمية تبعاً لخط السلطة.

أما التنظيم الإلكتروني فهو مرن ومتغير تبعاً لطبيعة المهام والأنشطة التي تكلف بها المنظمة ، ومن الأمثلة على ذلك الهياكل القائمة على المشروعات حيث تعدل الهياكل التنظيمية بانتهاء هذه المشروعات ، ويعتمد التنظيم الإلكتروني على الاتصالات المتشابهة المفتوحة داخل المنظمة وخارجها والتي تتيحها نظم الشبكات المحلية والعالمية ، وتحل فرق العمل محل التقسيمات التنظيمية الجامدة ، وتنقل المركزية من قمة الهيكل التنظيمي لتحل محلها مراكز السلطة المتعددة وفقاً لمبدأ اللامركزية ، وبذلك تتحول الهياكل التنظيمية إلى هياكل أفقية متشابهة بدلا من الهياكل الهرمية.¹

3 - القيادة الإلكترونية :

القائد في المنظمات الحكومية هو مركز التحكم والتوجيه الذي يقوم بتوزيع المهام والأدوار بين العاملين ولديه السلطة في اتخاذ القرارات ، ويتلخص دور العاملين في تنفيذ الأوامر والتكليفات وإمداده بالمعلومات اللازمة لدعم عملية اتخاذ القرارات ، أما في القيادة الإلكترونية فالموظف العام الذي يعمل في نطاق الخدمة العامة قبل الجمهور ليس في حاجة إلى الرجوع إلى الرؤساء ، إنما يرجع إلى قاعدة البيانات الموجودة في جهة عمله ، وتعد قاعدة البيانات بمثابة تفويض مسبق للموظف بان يتخذ قراره في شأن الخدمة العامة التي تتعلق بالجمهور، لذا فالقائد الإلكتروني هو قائد معرفي يقدم

¹ إيمان عبد المحسن زكي ، نفس المرجع السابق ، ص 103.

الاستشارات ، ويحل المشكلات ، ويتيح الفرصة أمام العاملين للابتكار ، ويكافئ الأداء المتميز ، ويدير ذاته قبل أن يدير الآخرين ، ويشجع القائد الإلكتروني فرق العمل ذاتية الإدارة وينمي الولاء والانتماء لدى العاملين.

4- الرقابة الإلكترونية:

تهدف عملية الرقابة بصفة عامة إلى مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف لتحديد الانحرافات واتخاذ الإجراءات لتصحيحها ، وفي النظم الإلكترونية توفر الاتصالات السريعة المتشابكة معلومات هائلة عن الأداء الفعلي وفي الوقت الآني ، حيث تزيد فعالية الرقابة في علاج الانحرافات وقت حدوثها وتصبح الرقابة فورية .

ويتسع مجال الرقابة ليشمل الرقابة الداخلية والخارجية ، وخاصة الرقابة على النظم الإلكترونية لمنع احتراق النظم وقواعد البيانات ، وتركز الرقابة الإلكترونية على النتائج وليس على المدخلات، ويتطلب نجاح الرقابة الإلكترونية نوعاً من الالتزام الذاتي لدى العاملين وتحويل الرقابة إلى رقابة ذاتية بدافع من الالتزام وليس الخوف ويوضح الجدول التالي الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية.

جدول رقم 02 : الفرق بين الإدارة التقليدية و الإدارة الإلكترونية¹

وجه المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الهدف	- تركيز على إدارة الافراد والموارد لتحقيق الكفاءة والفعالية	- تركيز على ادارة المعلومات والرقميات والشبكات والعلاقات لتحقيق التفاعل والتجاوب
التخطيط	- مهمة الادارة العليا. - الخطط طويلة ومتوسطة الأجل - تترجم الى برامج ينفذها العاملون - التخطيط من اعلى الى اسفل	- مشترك بين الادارة والعاملين - اعداد الخطط على فترات قصيرة - الخطط مرنة ومتغيرة - التخطيط الافقي
التنظيم	- هرمي متعدد المستويات - التقسيمات التنظيمية ثابتة - تركر السلطة في الادارة العليا - الاتصالات الرسمية تبعا لخط السلطة.	- الهياكل التنظيمية الشبكية - التقسيمات التنظيمية متغيرة - تعدد مراكز السلطة وفرق العمل ذاتية الادارة. - الاتصالات فائقة السرعة.
القيادة	- القائد مركز التحكم والتوجيه - القرارات من سلطة القائد ودور	-القائد يقدم الاستشارات ويحل المشكلات

¹ نجم الدين عبود ، الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات ، الرياض : دار المريخ ، 2004، ص 278.

<p>- القرارات تشاركية لإتاحة الفرصة امام العاملين للابتكار والتميز - القائد يدير ذاته قبل ان يدير الآخرين</p>	<p>العاملين امداده بالمعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرار - القائد يدير الآخرين.</p>	
<p>- الرقابة فورية وهي عملية مستمرة يشارك فيها اكثر من طرف خلال الشبكة الإلكترونية</p>	<p>- مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف لتحديد الانحرافات وتصحيحها - مقارنة المدخلات بالمخرجات</p>	<p>الرقابة</p>

2.5- دوافع و اسباب التحول نحو الحكومة الإلكترونية

دفعت موجة التغيير في مجال تقديم وايصال نحو الإدارة الإلكترونية، لذلك نجد عدة تطورات دفعة واحدة اتجاه اعتماد الإدارة الإلكترونية، منها ما يتعلق بالمسؤولين الحكوميين الذين يقومون بتطوير طرقاً جديدة لتطوير العمل الحكومي ولزيادة الكفاءة في توصيل الخدمات، وأحياناً استجابة لتطوير المواطنين أو قطاع الأعمال أو أطراف أخرى لها علاقة بالعمل الحكومي .

نجد في كل دولة دوافع تدعو إلى التحول إلى الإدارة الإلكترونية على حساب دوافع أخرى، حسب وضع هذه الدولة الاقتصادي والسياسي، أهم هذه الدوافع ما يلي :¹

01- سارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به: فتوظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة، تتمثل في تحسين أداء المؤسسات و إتاحة الفرص للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي

02- توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية: حيث سارعت الدول لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية، ولإرضاء المواطن من ناحية أخرى، بعد أن أصبح أمامه معيار عالمي يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية وما تقدمه الدول المتقدمة من خدمات راقية.

¹ مصطفى يوسف كافي - مرجع سابق ، ص 195 .

- 03- تزايد الضغط الشعبي على الحكومات: وتطلعات المواطنين للحصول على خدمات أفضل وأسرع وأسهل في الوصول إلى المعلومات، وقد تدعم هذا الوعي الشعبي بشعور كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار السياسي.
- 04- حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي: من خلال معلومات صلبة ونظام عمل متطور وحديث.
- 05- الكفاءة في تقديم الخدمات العامة: فالكفاءة تأخذ عدة أشكال منها تخفيض الأخطاء وأيضا تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية ، وتحسين الدخل، من خلال إعادة هندسة الإجراءات، وهذا يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف وإعطاء الفرصة للموظفين للحصول على مهارات جديدة وتطوير أنفسهم.¹
- 06- تقديم خدمات جديدة ومتطورة: إن تقديم الخدمات بصورة أفضل هي من الدوافع الرئيسية للحكومة الالكترونية ، وتركز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة عند تقديمهم للطلبات أو الحصول على خدمات، ويمكن تحسين هذه و أفضل من خلال الخدمات من خلال الكفاءة كما ذكرنا وتشديد المراقبة واجراءات افضل من خلال استخدام التقنيات التي تحسن من نوعية الخدمة.
- 07- زيادة مساهمة المواطنين: حيث يطالب المدافعون عن الحكومة الإلكترونية بزيادة المشاركة في اتخاذ القرار، مساهمة المواطنين في الحكومة، حتى تعطيم شعورا بالمشاركة في اتخاذ القرار.
- 08- الشفافية: فدعم الشفافية مرتبط بالفساد ويزيد من تعقيدات الإجراءات الروتينية ، ويزيد من حالات التشاؤم لدى المواطنين، ويجعل الديمقراطية هدفاً مستحيلاً وبعيد المنال فالحكومة الإلكترونية تقلل من الرشاوي، وتزيد من الشفافية السياسية وتدعم ثقة المواطنين بالإدارة.
- 09- إنه من الواضح في وقتنا الحاضر، ان كل الحكومات تسعى لدعم أجهزتها الإدارية بوسائل الاتصالات الحديثة، لإنجاز الأعمال بسرعة وتقديم الخدمات للجمهور بكفاءة عالية وتكلفة منخفضة ، حيث نجد في مبادئ الحكومة الإلكترونية تتجه لخدمة الزبون وتلبية طلباته بسرعة وبأقل تكلفة ممكنة، فالهيات الحكومية تسعى الآن بجميع الوسائل لمتابعة البيانات والمعلومات عن الزبون، ثم تحليلها والتعرف من خلالها على احتياجات المواطنين بقصد توفير خدمات ذات نوعية.

¹ مصفي يوسف كافي ، نفس المرجع السابق ص 196

ويمكن تلخيص أسباب ودوافع تحول الأجهزة الحكومية التي تستخدم نظام العمل الورقي الى مواجعتها للعديد من الضغوطات لحويل أنظمة عملها التقليدية الى أنظمة عمل الكترونية كما يلي¹ :
أ- ضغوط خارجية :

ويقصد بها مجموعة الضغوط الخارجية على الحكومة ويمكن تحديدها كالآتي :
- ضغوط سياسية : زيادة التوجه نحو الديمقراطية ، مما أدى الى زيادة مطالبه المواطنين بتحسين مستوى أداء الخدمة الحكومية .

- ضغوط اجتماعية : اصبح المجتمع يمارس نشاطه على مدار أربعة وعشرين ساعة يوميا وطوال أيام الأسبوع ، وبالتالي المطالبة بأن تكون الخدمة الحكومية متاحة على مدار اليوم وكامل الأسبوع .
- ضغوط اقتصادية :

● توفير النفقات الحكومية ، مع السعي لزيادة معدلات الكفاءة في جميع الأجهزة والهيئات الحكومية .
● تغييرات في شكل وانماط العمل .

● زيادة في معدلات اللجوء الى اناطة تنفيذ الاعمال الى جهات قطاع خاص لتقليل التكلفة

- ضغوط تكنولوجية : زيادة معدل استخدام الانترنت بين المواطنين دفع الى المطالبة بتوفير الخدمات الكترونيا .
ب- ضغوط داخلية :²

ويقصد بها مجموعة الضغوط النابعة من داخل الحكومة ذاتها ويمكن تلخيصها فيما يلي :
- تناثر المعلومات وتفرقتها بين الجهات والهيئات الحكومية .

- كثرة الروتين وانعزال الأقسام والإدارات الحكومية عن بعضها بما يؤدي الى انتقال المواطن من مصلحة حكومية الى أخرى .

- نظام العمل لا يشجع المواطنين على ابداء آرائهم أو مقترحاتهم في الخدمة الحكومية

الاتجاه العام نحو إعادة تصميم الأنظمة داخليا حتى تتواكب مع البوابات المعلوماتية الحكومية الموجهة لخدمة المواطنين على شبكة الانترنت

6. خاتمة :

مازالت الكثير من الدول العربية ومن بينها الجزائر لم تلتحق بعد بركب الحكومة الالكترونية على الرغم من انخراطها ومساعدتها في هذا المنهج في سبيل تحديث وعصرنة منظومتها الإدارية والحكومية ووظائفها ومن بينها الإدارة المحلية أو بالأحرى لم تصل بعد الى صيغة المنظومة الكاملة بحيث لازالت تفتقر الى التطوير الكبير في كثير من جوانبها

¹ هشام محمود إبراهيم ، الحكومة الالكترونية ، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة بمبك، 2012، ص 26.

² هشام محمود إبراهيم ، نفس المرجع السابق ، ص 27 .

وهذا بسبب العديد من الكوابح والمعيقات مرتبطة بجوانب مختلفة (تقنية - قانونية - فنية -... الخ) نحو تحول ممنهج وكامل من الإدارة التقليدية الى الإدارة الرقمية الالكترونية ، غير أنه وجب تقديم بعض الملاحظات والاستنتاجات على النحو التالي :

● الاهتمام بالعنصر البشري على مستوى الإدارة المحلية باعتباره القاعدة والأداة التي تساهم في تنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية عن طريق برامج التكوين والتدريب والتوعية للموظفين والقيادات الإدارية، وبالمواطن باعتبار أساس نجاح هذا المشروع مرتبط بوعي المواطن به وتفاعله معه ، لذا وجب تكييف حملات التوعية بأهمية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال، وما تقدمه من فوائد للأفراد والمؤسسات وإشراك المجتمع المدني والقطاع الخاص في هذا المجال .

● ارتباط الإدارة المحلية بالتطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال أفرز ما يسمى بالحكومة الإلكترونية والتي هي ضرورة مفروضة على كل الحكومات لمسايرة التقدم البشري في ميدان الإدارة وتحسين مستوى الخدمة العمومية وعدم تجسيد مشروع الحكومة في الآجال المحددة له هو راجع إلى عدم التحكم في آليات التنفيذ مما أدى إلى فشل السياسة العامة في هذا المجال.

● الحكومة الإلكترونية مشروع غير قابل للاستنساخ أو التقليد ، وإنما هو نظام يقوم على إستراتيجية واضحة تتضمن الأهداف التي تراعي خصوصيات المجتمع واحتياجات والإمكانيات المتوفرة وهذا لزيادة نجاح فرص المشروع.

● على الرغم من الجهود التي تبذلها الجزائر منذ سنوات من أجل توفير البنية التحتية للحكومة الإلكترونية، لكن عدم استكمال البرامج الكبرى مثل تعميم التدفق السريع وتوفير الحماية القانونية والإطار التشريعي والتنظيمي وتوفير الإطارات المدربة لتنفيذ المشروع كلها عوامل أدت إلى عدم نجاح مخطط الحكومة الإلكترونية في الجزائر في الآجال المحددة له.

● ان تقديم الإدارة المحلية في الجزائر بعض الخدمات الإلكترونية للمواطنين (رقمنة الحالة المدنية - جواز السفر البيومتري - بطاقة التعريف البيومترية - جواز السفر البيومتري - التسجيل الالكتروني لقرعة الحج -... الخ ولكن المواطن الجزائري وقطاع الأعمال يطمحان إلى خدمات أكثر ما يبين أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية بالجزائر مازالت في المراحل الأولى (عدم الوصول الى البلدية الالكترونية : صفر ورق) على الرغم من انها تملك إمكانيات بشرية ومادية وحسن استغلالها ستكون له الآثار الإيجابية.

● ضرورة تعميم الانترنت ذات التدفق السريع لضمان جودة الاتصال وسرعته وتحسين نوعية الخدمة الإلكترونية، وتوفير مجانية الانترنت لاسيما في قطاع التعليم والصحة.

7. قائمة المراجع :

- محمد محمود الطعمانة ، نظم الإدارة المحلية الفلسفة والاهداف ، الملتقى العربي الأول نظم الإدارة المحلية في الوطن العربي ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، جامعة الدول العربية ، سلطنة عمان ، 18-20 اوت 2003.
- مزياني فريدة، المجالس المنتخبة المحلية في ظل نظام التعددية السياسية في التشريع الجزائري ،رسالة دكتوراه في القانون ، كلية الحقوق جامعة منتوري قسنطينة ، 2005.
- سليمان بطارسة، الإدارة المحلية في المملكة الأردنية الهاشمية ، عمان : مجلة الإدارة العامة ، عدد 12 ، 1991.
- مصطفى يوسف كافي ، الإصلاح والتطوير الإداري بين النظرية والتطبيق ، دمشق : دار ومؤسسة أرسلان للطباعة والنشر والتوزيع ، 2018.
- حنان عبد القادر ، إيمان عبد المحسن زكي ، دور الحكومة الالكترونية في دعم نظم الإدارة المحلية ، القاهرة : مؤتمر ميكنة النظم والإجراءات للوصول الى المنظمات الذكية ، 2006.
- إيمان عبد المحسن زكي ، الحكومة الالكترونية مدخل اداري متكامل ، القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2009 ،
- نجم الدين عبود ، الإدارة الالكترونية الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات ، الرياض : دار المريخ ، 2004.
- هشام محمود إبراهيم ، الحكومة الالكترونية ، القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة بميك ، 2012.
- George .S. Blair , government at the Grass , roots ,California , palisades
Publisher , 1977.