

أهمية المورد البشري المؤهل في تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية ببلدية البرواقية

The importance of a qualified human resource in the application of electronic management in Algeria, a case study of the civil status department in the municipality of Berrouaghia

نوال بن زينب*، مخبر السياحة الإقليم والمؤسسات، جامعة غرداية

nb074747@gmail.com

العلمي بن عطاء الله، مخبر السياحة الإقليم والمؤسسات، جامعة غرداية

benatalah.elalmi@univ-ghardaia.dz

تاريخ إرسال المقال: 2023/04/07 تاريخ قبول المقال: 2023/04/28 تاريخ نشر المقال: 2023/05/15

الملخص:

بادرت الجزائر إلى عصرنة الجماعات المحلية باعتبارها المحرك الأساسي لتحقيق التنمية الشاملة مواكبةً لتطورات العصر، من خلال توظيف إمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل الإدارة المحلية، لخلق بيئة عمل مرنة وحديثة قصد تقديم خدمات نوعية للمواطن، وكذا التخلص من تبعات الإدارة التقليدية التي تتميز بالكلفة العالية والبطء في المعاملات، لبلوغ ما يسمى بالإدارة الإلكترونية.

وانطلاقاً من أهمية العنصر البشري المؤهل في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، حاولت هذه الورقة البحثية الوقوف على مدى أهمية العنصر البشري في تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصلحة الحالة المدنية ببلدية البرواقية ولاية المدية، حيث اعتمدت الورقة البحثية على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لبحث الظروف والمراحل التي مرّ بها تطبيق الإدارة الإلكترونية بذات المصلحة ومدى النجاح في تحقيق الأهداف المنشودة، إذ توصلت الدراسة إلى التأكيد على أن المورد البشري المؤهل هو العنصر الأساسي والأهم في تطبيق و انجاح مشروع الإدارة الإلكترونية بمصلحة الحالة المدنية ببلدية البرواقية ولاية المدية.

الكلمات المفتاحية: المورد البشري المؤهل، تطبيق الإدارة الإلكترونية، بلدية البرواقية، الجزائر.

Abstract:

Abstract: Algeria has taken the initiative to modernize local communities as the basic engine to achieving sustainable development to keep up with the developments of era, through the use of information and communication technology capabilities in the work of the local administration, to create a flexible and modern work environment in order to provide quality services to the citizen, and also getting rid of the consequences of traditional management, which

is characterized by high cost and slowness in transactions, to achieve the so-called electronic management.

Based on the importance of the qualified human element in the success of the application of electronic management, this research paper tried to determine the importance of the human element in the application of electronic management in the civil status service in Berrouaghia municipality, wilaya of Medea, where the research paper relied on the descriptive and analytical approach to examine the conditions and stages of the application of electronic management in the same service and the extent of success in achieving the desired goals, so the study confirm that the qualified human resource is the main and most important element in the application and the success of the electronic management project in the service of the civil status in Berrouaghia municipality, wilaya of Medea.

key words: qualified human resource, electronic management application, berrouaghia municipality, algeria.

المقدمة:

إن التسارع الذي يشهده العالم خصوصا الدول المتقدمة في مجال تطبيق تقنيات المعلوماتية و الاتصالات في كافة المجالات ، دفع الدول النامية لتسعى جاهدة للحاق بهذا الركب الذي طال كافة ميادين الحياة العلمية و العملية ، فبات التحول الرقمي خصوصا في العمل الإداري حتمية لا بد منها و نهجا و جب إتباعه بإعداد الأراضية المناسبة و تهيئة كافة الظروف تحت قيادة كوادر بشرية ذات تأهيل عالي.

فالجزائر و على غرار كل الدول رسمت لنفسها مسارا لبلوغ أداء إداري رقمي بهدف تحسين نوعية الخدمات العمومية وكذا تقريب الإدارة من المواطن ، ولهذا تبنت مشروع الجزائر الالكترونية عام 2013 الذي يعتبر من ضمن المشاريع التنموية التي أولتها أهمية كبيرة بتطوير برنامج تشريعي و كذا رصد أغلفة مالية ضخمة لتكوين المورد البشري - الذي يعد محورا أساسيا في هذا التحول الرقمي - ، و تهيئة قاعدة الانطلاقة الفعلية للمشروع، ذلك كله قصد تحقيق كافة الأهداف المسطرة التي تعكف على إحداث تغييرات موسعة داخل الهياكل الإدارية لكل القطاعات العمومية مستعينة بتكنولوجيات معلوماتية رقمية معاصرة.

و عليه فان إشكالية البحث تركز على محاولة تسليط الضوء على أهم مطلب من متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر، ومنه تمت صياغة الإشكالية التالية:

ما مدى اعتماد تطبيق الإدارة الالكترونية في مصلحة الحالة المدنية ببلدية البرواقية على المورد البشري المؤهل؟.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية : يعتبر المورد البشري المؤهل أهم مطلب و جب توفيره قصد التطبيق الفعلي للإدارة الالكترونية في مصلحة الحالة المدنية ببلدية البرواقية.

الفرضيات الفرعية:

❖ نقص التكوين و التأهيل لدى المورد البشري يؤثر سلبا على مسار تطبيق الإدارة الالكترونية في مصلحة الحالة المدنية في بلدية البرواقية.

- ❖ تساهم كافة المتطلبات المالية و التقنية و كذا البشرية مجتمعة في تطبيق الإدارة الالكترونية في مصلحة الحالة المدنية ببلدية البرواقية.
- ❖ **أهداف البحث:** تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:
- ❖ تشخيص واقع الإدارة الالكترونية في الجزائر.
- ❖ إبراز أهمية المورد البشري المؤهل في تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر عامة و في مصلحة الحالة المدنية بشكل خاص.

منهج الدراسة:

اتبعتنا في بحثنا هذا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يمتاز بالتعمق في وصف الظواهر و المشاكل العلمية المختلفة و حل المشكلات و التساؤلات التي تقع في دائرة البحث العلمي، ثم يتم تحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق المقابلة و التي تعتبر إحدى وسائل جمع البيانات من مصادرها، و تتم بين طرفين حول موضوع محدد، منطلقا من أسباب و محققا لغايات،¹ فبحثنا هذا لا يقتصر على وصف واقع الإدارة الالكترونية بمصلحة الحالة المدنية ببلدية البرواقية، بل يتعدى إلى تحليل أهمية المورد البشري المؤهل في تطبيق الإدارة الالكترونية في البلدية موضوع الدراسة.

وعليه فان إشكالية البحث ترتكز على محاولة تسليط الضوء على أهم متطلب من متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية ألا وهو المورد البشري المؤهل، ومنه تمت صياغة الإشكالية التالية:

ما مدى اعتماد تطبيق الإدارة الالكترونية في مصلحة الحالة المدنية ببلدية البرواقية على المورد البشري المؤهل؟.

و للإجابة على الإشكالية المطروحة سنتناول المحاور التالية :

- 1- الإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي في الجزائر : إحاطة مفاهيمية.
- 2- أهمية المورد البشري المؤهل في تطبيق الإدارة الالكترونية في مصلحة الحالة المدنية ببلدية البرواقية.

1- ماهية ادارة الموارد البشرية:

1.1- المفاهيم الأساسية

1.1.1- تعريف المورد :

لغة : هو المكان الذي يأتي الناس اليه للحصول على شيء يحقق نفعاً لهم.

اصطلاحاً : ولقد اعتيد استخدام مصطلح الموارد للإشارة الى الاصول المادية التي تحقق ثروة او إيرادات ، إلا أن المصطلح حدث به اتساع، ليشمل ايضاً الموارد البشرية و التي يمكن ان تحقق ثروة او إيرادات في حالة توافر المعارف و الاتجاهات و المهارات المطلوبة في هذه الموارد .

حيث يعرف ماكس سيبورين المورد بأنه : أي شيء له قيمة يمكن استخدامه ، و هو اما ان يكون متاحا او غير متاح ، ويتطلب بعض الجهد لجعله متاحا و يستطيع الانسان ان يستفيد منه و يجعله أداة يمكن استخدامها لتأدية وظيفة او لاشباع حاجة أو لحل مشكلة².

2.1.1- تعريف الموارد البشرية:

يمكن تعريف الموارد البشرية Human Resources على أنها مجموعة من الأفراد الذين يشكلون القوى العاملة في المنظمة أو قطاع الأعمال؛ وذلك للتأكيد على حقيقة أن الموظفين هم جزء مهم من العمل، ولاعتبارهم أصلاً من أصول الشركات التي يعملون بها والذي يجب إدارته بفاعلية لتحقيق النجاح، كما أن الموارد البشرية ليست مجرد اسم آخر للموظفين، إذ إنها في تعريف أكثر شمولية تمثل القسم المسؤول عن إدارة العنصر البشري في المنظمات من خلال توفير عمليات التوظيف، والتدريب، وتطوير المهارات؛ لتحقيق الفائدة المتوقعة لكلا الطرفين بالأداء المطلوب، وقد يمثل هذا القسم عدداً من الموظفين بدايةً بمدير الموارد البشرية وانتهاءً بالمساعدين، أو أن يكون القسم متمثلاً بموظف واحد ويتم تحديد ذلك نسبةً إلى حجم الشركة أو المؤسسة وعدد موظفيها الإجمالي³.

3.1.1- تعريف ادارة الموارد البشرية:

لقد اختلفت وجهات النظر في تحديد مفهوم موحد لادارة الموارد البشرية ، لكن يمكن التمييز بين وجهتي نظر مختلفتين و هما: التقليدية و الحديثة.

ويرى اصحاب النظرة التقليدية: ان ادارة الموارد البشرية ما هي الا نشاط روتيني يشتمل على نواحي تنفيذية مثال ذلك حفظ ملفات و سجلات العاملين، و متابعة النواحي الوظيفية المتعلقة بهم ، كضبط اوقات حضورهم و انصرافهم و اجازاتهم، وانعكس ذلك الدور الذي يقوم به مدير الموارد البشرية و كذلك الوضع التنظيمي للجهاز الذي يقوم بأداء الوظيفة في الهيكل التنظيمي العام للمنظمة.

من جهة اخرى يرى اصحاب وجهة النظر الحديثة: ان ادارة الموارد البشرية تعتبر إحدى الوظائف الأساسية في المنظمة، ولها نفس أهمية تلك الوظائف (الانتاج، التسويق، التمويل)، وذلك لأهمية العنصر الانساني وتأثيره على الكفاية الانتاجية للمنظمة.

و من التعريفات المنتشرة لادارة الموارد البشرية نجد انها تدور حول مفاهيم محددة تتعلق بالاهتمام بالافراد داخل المنظمة، من حيث تخطيط الموارد البشرية، و الاختيار و التعيين و تقييم الاداء و التدريب و التنمية، وتقديم الخدمات الاجتماعية و الصحية⁴.

2.1- أهداف ادارة الموارد البشرية :

يمكن بلورة أهداف ادارة الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة على النحو التالي :

- الحصول على الأفراد للعمل في مختلف الوظائف من أجل انتاج السلع أو الخدمات بأحسن الطرق و أقل التكاليف و تحقيق الميزة التنافسية .
- الاستفادة القصوى من جهود العاملين في انتاج السلع و الخدمات وفق المعايير الكمية و النوعية المحددة سلفا.
- تحقيق انتماء و ولاء العاملين و تنمية علاقات التعاون بينهم و زيادة رغبتهم في العمل فيها .
- تنمية قدرات العاملين من خلال تدريبهم لمواجهة التغيرات المتلاحقة في البيئة التنافسية .
- توفير بيئة عمل تمكن العاملين من أداء عملهم بصورة جيدة ، و تزويد انتاجيتهم و مكاسبهم المادية .
- تحقيق العدالة و تكافؤ الفرص لجميع العاملين في المنظمة من حيث الترقية و الاجور و التدريب و التطوير عندما يصبحون مؤهلين لذلك ⁵.

3.1- مهام ادارة الموارد البشرية : هناك عدة مهام في وظيفة الموارد البشرية نذكر منها مايلي :

- تنمية الموارد البشرية عن طريق التدريب و التكوين .
- وضع نظام لتقييم الاداء للتعرف على مواطن القصور .
- حماية الموارد البشرية من حوادث العمل و وقيتها .
- تسيير ملفات الافراد و تسيير نزاعات العمل .
- تحديد احتياجات المؤسسة من اليد العاملة كما و كيفا .
- تحليل و توصيف الوظائف بالاضافة الى وضع نظام التحفيز المادي و المعنوي و الاستجابة لهما ⁶.

4.1- تأهيل الموارد البشرية :

ان تأهيل و تدريب المورد البشري بات أمرا حتميا على كل المؤسسات باختلاف انواعها وكذا مجالاتها، خصوصا مع التطورات التي يشهدها العالم حاليا في مجال تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات ، لذا بادرت المؤسسات الى اعداد مجموعة من الخطط و كذا البرامج التكوينية و التعليمية قصد زيادة كفاءة افرادها للتكيف مع كل المستجدات و الاوضاع الراهنة التي باتت تعتمد على تقنيات متطورة قابلة للتحديث في كل لحظة .

و منه فان التأهيل بمعناه الواسع هو عملية اكساب الفرد لخبرات و مهارات علمية داخل المؤسسة او المنظمة، وكذا رفع مستواه المعرفي و الثقافي و جعله أكثر مرونة مع ظروف العمل .

حيث يهدف تأهيل الموارد البشرية الى :

- تعزيز روح المسؤولية لدى الفرد .
- زيادة الكفاءة و الفعالية لدى الفرد .
- تعزيز المهارات و المعارف لدى الفرد .

- تمكين الفرد من اتخاذ القرارات المناسبة لمختلف المواقف داخل مؤسسته.

2- الإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي في الجزائر (إحاطة مفاهيمية):

1.2- ماهية الإدارة الإلكترونية:

إن مصطلح الإدارة الإلكترونية هو من بين المصطلحات الجديدة، فهي تعتبر منهج حديث يمتاز بسرعة الأداء في تقديم مختلف الخدمات و ذلك باستخدام تقنيات الاتصالات و المعلوماتية و دمجها في الإدارة العامة.

1.1.2- تعريف الإدارة الإلكترونية:

لقد كثرت التعاريف الإجرائية للإدارة الإلكترونية، فهناك من يرى بأنها عبارة عن نشاط اقتصادي يتولى مهام توصيل الخدمات العامة بطريقة الكترونية و متكاملة على الخط المباشر إلى المواطنين و مؤسسات الأعمال بحيث تضيف قيمة حقيقية يشعر بها المنتفعون منها، كما تسهم في تكوين علاقات تفاعلية مع المواطنين أفرادا أو مؤسسات، من خلال تزويدهم بخدمات غير نمطية تتناسب مع خصوصياتهم و حاجاتهم و رغباتهم و تطلعاتهم.⁷

كما تعرف على أنها الاستغناء عن المعاملات الورقية و إحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و تحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا.⁸

و تعرف بأنها هي استخدام تقنية المعلومات و الاتصالات في تنفيذ الأعمال الإدارية و تقديم الخدمات بشكل واسع و مكثف الكترونيا، مما يؤدي إلى خفض التكلفة و السرعة و الجودة في تقديم الخدمات.⁹ وعليه فإن الإدارة الإلكترونية و على تعدد مسمياتها فيطلق عليها في بعض الأحيان (الإدارة الرقمية) أو (إدارة الأعمال الرقمية) فهي في الأساس تحويل الإدارة التقليدية القائمة على المكاتب و المعاملات الورقية إلى إدارة عصرية تقوم على أساس عمليات الكترونية باستخدام الحاسوب المجهز بشبكة الانترنت قصد تقديم خدمات فورية ذات جودة عالية و غير مكلفة لا للوقت ولا للجهد، حيث أن المرتفق الذي هو المواطن طالب الخدمة يمكنه إتمام معاملاته من منزله دون اللجوء إلى عناء التنقل إلى مختلف المصالح . ومنه القضاء على كل أشكال التكسور الورقي الذي كان يميز الإدارة التقليدية، و تحويله إلى هيكل بيانات حوسبي يعتمد على الآلة بالدرجة الأولى فيصبح بذلك المورد البشري مجرد متحكم و منسق للعمليات الآلية ، ومنه تحقيق مبدأ الشفافية و كذا توفير الوقت و الجهد و التكاليف.

تشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف، وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال".¹⁰

2.1.2- أهداف الإدارة الالكترونية:

إن توجه العالم لانتهاج إستراتيجية الإدارة الالكترونية و تفعيلها في مختلف مناحي الحياة لم يتأتى من عدم ، فلهذا المنهج العديد من الأهداف المسطرة لبلوغها ومن هاته الأهداف التي ترمي كل الدول الوصول إليها من خلال تفعيل الإدارة الالكترونية نجد:

- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية و ما يتعلق بها من عمليات.
 - زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين و الشركات و المؤسسات.
 - استيعاب عدد اكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة و تضطربهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
 - إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية و النفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
 - إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي و استبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق و المقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة و نشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن و الاستفادة منها في أي وقت كان.
 - القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد و تسهيل تقسيم العمل و التخصص به.
 - إلغاء عامل المكان، إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين و التخاطب معهم و إرسال الأوامر و التعليمات و الإشراف على الأداء و إقامة الندوات و المؤتمرات من خلال " الفيديو كونفرانس" و من خلال الشبكة الالكترونية للإدارة.
 - إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف و الشتاء لم تعد موجودة و فكرة أخذ العطل أو الإجازات لانجاز بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.
 - التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث فالجودة كما هي في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة و عرفت مؤسسه أو دي أي الأمريكية المتخصصة ... بأنها إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة،
- ومن هنا تأتي الإدارة الالكترونية لتؤكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت و الزمان الذي يكون فيه العميل محتاجا إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن.¹¹
- بالإضافة إلى الهدف الأساسي و الذي يتمثل في ضمان استمرارية المرفق العام في كل الظروف و الأوقات.
- إتاحة فرص العمل الجيدة للمؤهلين من العاملين للترقية والتقدم في المنظمة.¹²

3.1.2- خصائص الإدارة الالكترونية:

- تتميز الإدارة الالكترونية التي تعتمد على دمج تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في الإدارة العامة عن الإدارة التقليدية بمجموعة من الخصائص نجملها كالتالي:
- أ- السرعة و الوضوح: تتميز الإدارة الالكترونية بأنها الأسلوب الأكثر كفاءة و فعالية لتسيير العمل الافتراضي، و القدرة على تحقيق أعلى درجات السرعة في الأداء التي تتجسد بتوفير أي شيء و في أي مكان و بأي طريقة داخل المنظمة.
- ب- المرونة : تتميز الإدارة الالكترونية بالمرونة العالية، و تتجلى هذه المرونة عندما يتم بناء أنظمة انجاز العمل داخل المنظمة على أساس شبكي يعتمد على الاتصالات الالكترونية و قدرات الحواسيب، مما يسمح بالوصول إلى درجة عالية من التنسيق و التفاهم و تبادل المعلومات داخل المنظمة.
- ت- مكان العمل افتراضي: إن الإدارة الالكترونية تتمتع بمزايا لانجاز المهام إذ يتمكن العاملون من الدخول و الخروج من و إلى المنظمة بدون حدود تعيق الخدمة، إذ يتم التواصل و التكامل بين الأفراد داخل المنظمة عن طريق الشبكات الالكترونية المترابطة بين أقسام المنظمة المتقاربة أو المتباعدة أو حتى من خارج حدود البلاد السياسية ليقدم الأفراد خبراتهم عن طريق ارتباطهم بمكاتب خاصة بالأسلوب ذاته.
- ث- عدم التقيد بالزمان: من خصائص الإدارة الالكترونية أنها لا تلتزم بأوقات العمل الرسمية ، بحيث يمكن للمسؤول أو الموظف العمومي أن يحل أية مشكلة أو أن يتخذ أي قرار خارج أوقات العمل لمواجهة بعض المستجدات الطارئة، و بالتالي فبفضل الإدارة الالكترونية أصبح العالم بإمكانه أن يعمل في الزمن الحقيقي 24 ساعة في اليوم، ففكرة الليل و النهار لم يعد لها مدلول في العصر الحالي.
- ج- أمن المعلومات: من خصائص الإدارة الالكترونية قدرتها على حجب المعلومات و البيانات المهمة من خلال برامج حماية و عدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يسمح لهم بالوصول إلى تلك المعلومات.
- ح- إدارة المعلومات بدلا من الاحتفاظ بها: تقوم الإدارة الالكترونية بإدارة الملفات و ليس تكديسها فوق بعضها البعض، و هذا لا يعني أن الإدارة الالكترونية لا تحتفظ بالمعلومات و البيانات، و إنما تلك الملفات تتحول في ظل الإدارة الالكترونية إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الالكترونية.
- خ- الرقابة المباشرة: من سمات الإدارة الالكترونية أنها تسمح للمنظمة بمتابعة مواقع العمل المختلفة عن بعد، و ذلك من خلال الشاشات و الكاميرات الرقمية المنتشرة داخلها، وهذا بعيدا عن أسلوب المتابعة بالمذكرات و التقارير التي كان يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية.
- د- الشفافية: الشفافية داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية المباشرة التي تضمن المحاسبة الدورية على ما يقدم من خدمات أو ما يتم انجازه من أعمال.

إذ أن الإدارة الالكترونية تمتاز بوجود قاعدة بيانات محمية و مؤمنة بشكل عالي، بالإضافة إلى منصات رقمية مصممة خصيصا لتزويد المواطن و المرتفق بالمعلومات الرقمية بشكل مرن و سهل حيث يمكن الولوج لهاته المنصات و إتمام المعاملات اليومية بسرعة وفي كل وقت دون وضع اعتبارات للزمان و المكان وهذا كله ينصب في قالب تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة.¹³ و كخلاصة فإن الإدارة الالكترونية تتميز بالإعتماد المكثف على تكنولوجيا المعلومات و المعرفة و الإتصالات بإعتبارها الأساس لتنفيذ العمليات.¹⁴

4.1.2- عناصر الإدارة الالكترونية:

إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية هو تحول جذري حيث نكون أمام إدارة بلا أوراق و لا مكان محدد و لا زمان يضبط توقيت تخليص المعاملات فتتحول بذلك الإدارات إلى مؤسسات شبكية ذكية تعتمد على صناعة المعرفة، وهذا التحول يتطلب توفير عناصر نذكرها كآتي:

- عتاد الحاسوب: (Hardware) يضم المكونات المادية للحاسوب و مختلف نظمه و ملحقاته.
- البرمجيات: (software) تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل (operating systems) و نظم إدارة الشبكة، الجداول الالكترونية، أدوات تدقيق البرمجة كما تضم برامج التطبيقات مثل برامج البريد الالكتروني، برامج التجارة، قواعد البيانات و برامج إدارة المشروعات إضافة إلى مختلف الشبكات (الانترنت، الاكسترانت، الانترنت).

- صناع المعرفة: إذ تمثل القيادات الرقمية (Digital Leaderships) و كل ما يشمل الرأس مال الفكري و المديرين ، و المحملون للموارد المعرفية ، فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الالكترونية عن طريق تغيير طرق التفكير و ترقية أساليب العمل الإداري وفق ما يتمتعون به من خبرات و معارف في مجال المعلوماتية.

بالإضافة إلى توفر مختلف العناصر الأساسية للإدارة الالكترونية، فيجب عدم إغفال عنصر التعاون و التكامل الاستراتيجي الذي يهدف في جوهره إلى التأسيس الجيد للإدارة الحديثة التي تقوم على البناء و الابتكار.¹⁵

2.2- التحول الرقمي في الجزائر:

كان لزاما على الجزائر التفكير بجدية في تبني مشروع رقمنة الإدارة العمومية بعدما سجلت تردي في نوعية الخدمات المقدمة للمواطن بالإضافة إلى عدم رضى هذا الأخير بمستوى الخدمات و كذا العراقيل التي تواجهه بصفة يومية أثناء انجاز المعاملات الخاصة به، كما أن لانتهاج الدول العربية للإدارة الالكترونية كأسلوب حياة حديث أثر وبشكل واضح على اعتزام الجزائر خوض غمار التحول الرقمي فكان مشروع الجزائر الالكترونية 2008-2013 الذي جاء مجهزا بجملة من المحاور و الأهداف وكذا آليات للتنفيذ .

1.2.2- تعريف مشروع الجزائر الالكترونية:

هو الوثيقة التي صدرت في ديسمبر 2008 و التي تمثل حسب ما ورد فيها أول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج إدارة الكترونية متكاملة في الجزائر، و هو عبارة عن إستراتيجية تهدف إلى تعميم استخدام التكنولوجيات المتطورة في أغلب الإدارات العامة، و مجالات النشاط الاقتصادي ، كما تم التخطيط لتعميم مشروع التحول الالكتروني و محاولة توسعته ليشمل كافة المواطنين مع سنة 2013، و هو ما يرمي إلى تعميم النفاذ للخدمات العامة الالكترونية و الوصول إلى مجتمع المعرفة ، حيث تعكس إستراتيجية الجزائر الالكترونية سياسة الحكومة في الأعداد لإستراتيجية المعلوماتية ، حيث كانت انطلاقة المشروع مع بداية سنة 2009.

و حسب ما جاء على لسان وزير البريد و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، فان الوثيقة ان لم تكن هي مشروع الإدارة الالكترونية فان الأكيد أن الإدارة الالكترونية هي جزء من هذه الوثيقة، حسب ما جاء على لسان الوزير نقلا عن جريدة صوت الأحرار قائلا: " إن مشروع الجزائر الالكترونية 2013 الذي يضم عدة محاور... يهدف إلى بناء مجتمع المعلومات و تحريك الاقتصاد و جعله رقمي، إضافة إلى تقليص البيروقراطية و الوصول إلى سرعة إتخاذ القرارات".¹⁶

2.2.2- دوافع التحول الرقمي في الجزائر:

لقد اجتمعت مجموعة من الأسباب السياسية، الإدارية، الاقتصادية و الاجتماعية وكذا التكنولوجيا لتحمل الجزائر على تبني مشروع الجزائر الالكترونية للارتقاء بالخدمة العمومية نذكرها كالتالي:

أ. الأسباب السياسية: تتعلق بـ

• ظهور العولمة التي ساهمت في الترابط و التكامل و الانفتاح في مختلف المجالات و الأبعاد الاقتصادية و الاجتماعية و الإدارية، حيث وفرت الأدوات و الوسائل اللازمة لربط المجتمعات عبر شبكات الاتصال و بالخصوص شبكة الانترنت العالمية.

• حتمية توجه الإرادة السياسية للحكومة الجزائرية للانفتاح نحو الخارج مع بداية سنوات التسعينيات بعد صدور دستور 1989 و تصديق الجزائر على الاتفاقيات الدولية لحقوق الإنسان.

• تنافس رجال السياسة نتيجة تطبيق التعددية السياسية و سعي كل منهم لكسب رضى المواطنين بتقديم أفضل الخدمات.

• دعم البنك الدولي لمشاريع الحكومة الالكترونية في الدول النامية و منها الجزائر.

ب. أسباب إدارية: تتعلق بـ

• نقشي سلبيات البيروقراطية الإدارية و منه تقادم الأوضاع الاجتماعية و استياء جمهور المواطنين من سوء الخدمات الإدارية المقدمة على جميع المستويات وفي جميع المجالات تقريبا.

• تفشي الفساد الإداري و المالي بكل أشكاله (الرشوة، المحسوبية، النفوذ، الوساطة،...)

• السعي نحو تقريب الإدارة من المواطن .

ج. أسباب اقتصادية: تتلخص في

• تبني الجزائر لنظام الاقتصاد الحر و بداية الانفتاح نحو التجارة الخارجية.

• التبعية الاقتصادية للعالم الخارجي و النظام الدولي، و المتمثل بالخصوص في المؤسسات المالية

الدولية و هي: صندوق النقد الدولي و البنك الدولي و منظمة التجارة العالمية (سياسة القروض المشروطة)،

• توجه الجزائر نحو تبني سياسة الخوصصة و ما تتطلبه من تواصل مع مختلف الفواعل الاقتصادية

(مؤسسات و قطاعات) الداخلية و الدولية.

د. أسباب اجتماعية: تتعلق بـ

• تزايد الضغط الشعبي على الحكومة و تطلعاته للحصول على خدمات أفضل و مطالباته المنكرة

التي أخذت أشكال متعددة (احتجاجات، إضرابات ...)، برفع مستوى الخدمات المقدمة إذ لم يعد المواطن

يرضى بمجرد تقديم الخدمة بل يطمح للجودة.

هـ. أسباب تكنولوجية: تتعلق بـ

• ظهور شبكة الانترنت و تطور أجهزة الحاسوب و البرامج الرقمية.

• انخفاض أسعار الوسائل التكنولوجية نسبيا.

• تطوير عملية التشفير أو الترميز ومنه زيادة الأمن الإلكتروني و الثقة بشبكة الانترنت.

• ابتكار تقنية التوقيع الإلكتروني.¹⁷

3.2.2- محاور مشروع الجزائر الإلكترونية 2008 - 2013:

لقد ارتكز مشروع الجزائر الإلكترونية على 13 محورا تعد حوصلة للاجتماعات المتسلسلة التي جمعت

وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال منذ سنة 2008 مع المؤسسات العمومية و المتعاملين

الاقتصاديين العموميين و الخواص، الجامعات و مراكز البحث، بالإضافة إلى الجمعيات المهنية الناشطة في

مجال العلوم و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال حيث دامت هاته السلسلة من الاجتماعات قرابة الستة أشهر

(06) فكانت المحاور كالتالي:

➤ تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الإدارة العمومية.

➤ تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على مستوى المؤسسات.

➤ تطوير الآليات و الإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات و شبكات

تكنولوجيا الإعلام و الاتصال.

➤ دفع تطور الاقتصاد المعتمد على المعرفة.

- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة.
- تطوير القدرات البشرية.
- تدعيم البحث في مجال التطوير و الإبداع.
- تأهيل الإطار القانوني التشريعي و التنظيمي.
- المعلومة و الاتصال.
- تثمين التعاون الدولي.
- آليات التقييم و المتابعة.
- الإجراءات التنظيمية.
- الموارد المالية .

فهذه المحاور الرئيسية جاءت لتحقيق الفعالية و الجودة في الخدمات العمومية الموجهة للمواطن من خلال تقريب الإدارة منه و القضاء على كل أشكال البيروقراطية الورقية التي أثبتت عجزا في تسهيل و تبسيط الإجراءات الإدارية الخاصة بمعاملات المواطن، و بذلك نكون أمام مبدأ العدالة و المساواة بين المواطنين.

4.2.2- تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجزائر:

ويهدف الارتقاء بمستوى الخدمات العمومية المقدمة للمواطن، تم العمل بجدية على تعميم تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على مستوى جل القطاعات الوزارية الحيوية.

و لعل من أهم هاته القطاعات الحيوية المتصلة مباشرة بالحياة اليومية للمواطن نجد قطاع الجماعات الإقليمية و بالخصوص البلدية هاته الأخيرة التي حظيت باهتمام كبير فكان مشروع البلدية الالكترونية، حيث كانت بداية التحول الرقمي من مصلحة الحالة المدنية نظرا لحجم و نوعية الخدمات التي تقدمها للمواطن بشكل يومي و مستمر ، فعملت الكومة من هذا المنطلق على تغيير المنظومة القانونية الخاصة بكل من الولاية و البلدية بإصدار القانونين: القانون رقم 11- 10 الخاص بالبلدية و القانون : 12- 07 الخاص بالولاية فبهذه التعديلات تم إقرار إدخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مختلف الممارسات و التعاملات بين البلدية و المواطن بإحلال التطبيقات و البرامج الحديثة مكان كل ما هو تعامل ورقي كلاسيكي.

و كخطوة أولى تم إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية مع بداية سنة 2010 ، وذلك بربط جميع البلديات و الملحقات الإدارية و كذا البعثات الدبلوماسية و الدوائر القنصلية به، طبقا للقانون الجديد للحالة المدنية رقم 14 - 08¹⁸ هذا السجل يحتوي على كل من: عقود الميلاد، عقود الزواج، عقود الوفيات، التعديلات و الإغفالات، السجلات أو التصحيحات التي يتم تدوينها.

وبعد هذا الانجاز تم تبني النظام البيومتري لكل من بطاقة التعريف الوطنية ، جواز السفر البيومتري، رخصة السياقة البيومترية، لتشمل الرقمنة ملفات عديدة منها ملف الحج و البطاقة الرمادية فكانت النقلة النوعية في مستوى الخدمة العمومية الموجهة للمواطن.

و من الملاحظ أن تطبيق هذه الإستراتيجية الجديدة و المشروع الالكتروني الضخم في وقت قياسي من طرف الدولة الجزائرية ما هو إلا نتاج تضافر الجهود لكل الفاعلين ، فلا يمكن تطبيق هذا التحول الرقمي بدون توفير تشريعات جديدة و كذا قاعدة رقمية حديثة مجهزة بمختلف مقتضيات الإدارة الالكترونية بالإضافة إلى المورد البشري المؤهل الذي يعتبر المحرك الأساسي لكل هذا و ذلك، فالجدير بالذكر أن الدولة الجزائرية عملت كغيرها من الدول السائرة في نفس النهج الرقمي الذي يهدف إلى تحسين نوعية الخدمة العمومية بخلق إدارات ذكية، عملت على تكوين الكوادر البشرية التي أولتها مهمة قيادة هذا التحول الرقمي الذي كان منعرجا مفصليا في تاريخ الإدارة، فباشرت بعملية استقطاب واسعة لفئة كبيرة من الموظفين ذوو الخبرة و الكفاءة في مجال تكنولوجيا المعلومات و البرمجيات الحديثة، و في ذات السياق سعت لتحسين مستوى الكفاءات الإدارية المحلية و ذلك عن طريق:

- عقد شراكة مع المعهد المتخصص في التسيير و التخطيط لتكوين موظفي الإدارات المحلية.
- عقد شراكة مع المدرسة الوطنية للإدارة لتكوين رؤساء الدوائر.
- عقد شراكة مع جامعة التكوين المتواصل لتكوين رؤساء البلديات.

بالإضافة إلى مراجعة القوانين الأساسية الخاصة بأعوان وزارة الداخلية و الجماعات الإقليمية، و تحقيقا لمبدأ كفاءة الموظف الجماعات المحلية نص المشرع أن " تنظم إدارة الجماعات الإقليمية و بصفة دائمة دورات تكوين و تحسين المستوى و تجديد المعارف لصالح الموظفين بهدف تحسين معلوماتهم و تحسين كفاءاتهم و ترقيتهم المهنية و تحضيرهم لمهام جديدة".¹⁹

و إلى جانب عملية الاستقطاب التي اتت ثمارها، بادرت الدولة إلى رفع أداء و كفاءة الموظفين المتواجدين على مستوى مختلف المصالح التي مستهما عملية الرقمنة خصوصا موظفي الحالة المدنية، و تدريبهم على الاستخدام الأمثل و الجيد لمختلف التطبيقات و البرمجيات الرقمية الحديثة، حتى يتسنى لها تحقيق الأهداف الرئيسية التي جاء بها مشروع الإدارة الالكترونية في إطار برنامج متكامل.

3. أهمية المورد البشري المؤهل في تطبيق الإدارة الالكترونية في مصلحة الحالة المدنية ببلدية البرواقية:

سنتطرق في هذا القسم من الدراسة إلى إبراز أهمية المورد البشري المؤهل في تطبيق الإدارة الالكترونية بمصلحة الحالة المدنية ببلدية البرواقية ، وذلك من خلال إجراء مقابلة مع رئيس مصلحة الحالة المدنية بالبلدية السيد "قويدر حجار"، والسيد "عيسى بلزيان" مهندس دولة في الإعلام الآلي المسؤول عن

الرقمنة بذات المصلحة كما قمنا بمقابلة عدد من الموظفين أين قمنا بجمع البيانات و الإحصائيات الضرورية لدراستنا، و ارتأينا تقسيم هذا المحور إلى النقاط التالية:

1.3. التعريف ببلدية البرواقية:

هي بلدية تابعة لولاية المدية تعود نشأتها لعام 1860 للميلاد، تقع جنوب الولاية بحوالي 30 كلم، اشتق اسمها من نبتة البرواق المتواجد بكثرة في المدينة و محيطها و هي من بين أكبر بلديات ولاية المدية، تبعد عن العاصمة الجزائر بحوالي 108 كلم تقع على الطريق الوطني رقم 01، يسكنها حوالي 80000 نسمة، تبلغ مساحتها 161,3 كم²، تعتبر قطب صناعي بامتياز من أهم مصانعها وحدة إنتاج المضخات و العتاد الفلاحي (POVAL) و كذلك شركة كهرباء البرواقية (SKB)، تتوفر على ملحقتين بلديتين الأولى بحي أول نوفمبر و الثانية بحي واد القلات، يبلغ عدد موظفيها 580 موظف موزعين على مختلف المصالح ، بما في ذلك 17 موظف بمصلحة الحالة المدنية موزعين على 05 مكاتب و كذا الشبابيك.²⁰

2.2. رهانات تأهيل المورد البشري وتحديات إنجاز رقمنة مصلحة الحالة المدنية ببلدية البرواقية:

لقد مرت عملية رقمنة مصلحة الحالة المدنية ببلدية البرواقية بعدد المراحل نوجزها كالآتي:²¹

1.2.3- المرحلة الأولى:

مع بداية سنة 2010 تم توظيف المهندسين المختصين بالرقمنة على المستوى الوطني (البلديات و الولايات) كأول خطوة لتهيئة القاعدة لمشروع الرقمنة، ففي مصلحة الحالة المدنية لبلدية البرواقية تم توظيف المهندس عيسى بلزيان كمسؤول عن رقمنة الحالة المدنية إلى جانب تسخير 80 موظف من مختلف المصالح التابعة للبلدية ، و في شهر أفريل من نفس السنة انطلقت عملية رقمنة مصلحة الحالة المدنية و كمرحلة أولى تم البت في عملية إحصاء شامل لسجلات الحالة المدنية من شهادات الميلاد ، عقود الزواج و كذا شهادات الوفاة ، وكذا تصنيفها على حسب الأجيال (opération de génération)، فالسجلات كانت مليئة بالأخطاء الآتية:

- تشابه أرقام عقود الميلاد و الوفاة و كذا الزواج.
- أخطاء في النسب مثلا ينسب الأولاد للخالة بدلا من الأم الحقيقية، أو نسب أحد الأولاد للجد،... الخ.
- سجلات الحالة المدنية للبلديات الأم يسجل فيها مواطنين من مختلف البلديات البعيدة و القريبة منها.
- السجل الخاص بالمواطنين الذين تم تقدير سنة مولدهم حيث وضعوا في سجل واحد تحت رقم موحد ومنه مشكل ازدواجية التسجيل.
- سجل الشجرة الأم خلق مشكل تواريخ ميلاد موحدة و متكررة.
- تلف معظم السجلات.

كل هاته العراقيل وضعت الكادر البشري المسخر للعملية البلدية البرواقية على غرار كل بلديات الوطن أمام اختبار صعب لتجاوزها، حيث تم رفع كل هته الانشغالات مع مقترحات حلول من طرف كل القائمين على عملية الرقمنة إلى الجهات الوصية على مستوى الولاية، هذه الاخيرة رفعتها لوزارة الداخلية أين يتم بالعادة عقد ملتقيات دورية لإيجاد حلول موحدة لكافة المشاكل المطروحة بالعمل مع مصالح وزارة العدل، بعد إيجاد حلول تقنية للأخطاء الواردة في سجلات الحالة المدنية و تهيئتها بما يتلائم ومتطلبات حجزها في التطبيقية.

2.2.3- المرحلة الثانية:

انطلقت عملية تهيئة مصلحة الحالة المدنية ببلدية البرواقية بداية من سنة 2014، حيث تم تجهيز كل المكاتب بالحواسيب و ربطها بالشبكة الوطنية، الماسحات الضوئية، الفاكسات و الهواتف الثابتة مجهزة بخطوط مباشرة، كما تم ربط المكاتب بشبكة الانترنت ذات التدفق العالي مع انشاء بريد الكتروني خاص بالمصلحة محمي، و كذا صفحة خاصة عبر فضاء التواصل الاجتماعي الفيس بوك (FACEBOOK)، مع تهيئة الشبائيك باللوحات التوجيهية و الواجهات الزجاجية مع كراسي للانتظار، و ممرات خاصة بنوي الاحتياجات الخاصة.

تمت دعوة ضابط الحالة المدنية ببلدية البرواقية للالتحاق بالدورة التكوينية المخصصة لضباط الحالة المدنية بمركز تابع لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية بولاية وهران ، أين تلقى تكوين مكثف على مختلف مراحل رقمنة مصلحة الحالة المدنية و كذا عملية الاستخراج الآلي للوثائق الخاصة بالحالة المدنية و تزويدهم بمختلف النصوص القانونية و التشريعات المرتبطة برقمنة مصلحة الحالة المدنية.

3.2.3- المرحلة الثالثة:

بالموازاة مع مرحلة تهيئة المصلحة و كذا تكوين ضباط الحالة المدنية انطلقت مرحلة نسخ السجلات بواسطة الماسحات الضوئية لكن العملية واجهتها أيضا مشاكل اهتراء بعض السجلات بالإضافة إلى مشكل عدم وضوح الكتابة الناجم عن قدم السجلات، أما عن شهادة و بطاقة الإقامة فيتم حجز البيانات اعتمادا على الوثائق المقدمة من طرف المواطن مباشرة.

ومع بداية سنة 2015 تمت مباشرة عملية استخراج كافة وثائق الحالة المدنية الكترونيا حيث أصبحت العملية تتم في ظرف زمني وجيز لا يتجاوز بضع دقائق الأمر الذي قضى نهائيا على الطوابير التي باتت المشهد المتكرر في مصلحة الحالة المدنية و من جهة أخرى سجل ارتياح كبير لدى المواطن بجودة الخدمة مع السرعة في الانجاز.

وحسبما صرح به ضابط الحالة المدنية بالمصلحة أن التحول الرقمي بمصلحة الحالة المدنية ببلدية البرواقية كان تحولا سلسا لم يشهد أي تعثر أو إشكالات في التطبيق و هذا راجع حسبه إلى روح الفريق التي

يتخلى بها موظفي المصلحة و عزمهم على بذل كل مجهوداتهم لتحقيق الهدف الجوهرى من رقمنة القطاع المتمثل في تحسين الخدمة العمومية الموجهة للمواطن.

كما اهتم السيد ضابط الحالة المدنية بتوجيه و تكوين الموظفين البالغ عددهم 17 موظفا على اختلاف مستوياتهم التعليمية (ابتداء من مستوى السنة الثالثة ثانوي إلى مستويات جامعية)، فبعدها تم تكوينهم في مقر الولاية في فترة زمنية وجيزة اضطر هذا الأخير إلى مرافقتهم في أداء عملهم الجديد بمعونة مهندس الإعلام الآلي المسؤول عن عملية الرقمنة بالبلدية، الذي كان يقف على كل الاستفسارات و التساؤلات التي يطرحها الموظف، و بهذه الطريقة اكتسب الكادر البشري للمصلحة مختلف المهارات و الكفاءات التي أهلته للتحكم الجيد في التسيير الرقمي للمصلحة و هذا ما يعكسه الارتياح الذي سجلناه لدى المواطن الذي يرتاد بصفة تكاد يومية على ذات المصلحة، فتواجدنا هناك لمسنا هدوء في مختلف الشبائيك نظرا لتواجد عدد ضئيل من المواطنين الذين لا يلبثون سوى دقائق معدودة و مغادرة القاعة بعد تمكنهم من استخراج الوثائق الخاصة بهم.

كما صرح بعض الموظفين بعد أن طرحنا عليهم سؤال ما إذا تلقوا صعوبات في بداية العمل بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال الحديثة و كذا التطبيقات الخاصة بها، صرحوا أنهم تلقوا بعض الصعوبات و ذلك راجع لقصر الفترة التكوينية التي استفادوا منها حيث وجدوا انفسهم مجبرين على تحمل مسؤولية تسيير المرفق الامر الذي حملهم على العمل على تطوير مهاراتهم و مكتسباتهم بأنفسهم بالاتصال مع رئيس المصلحة و مهندس الإعلام الآلي المسؤول عن الرقمنة في البلدية الذي كان يعتبر همزة وصل بين موظفي القاعدة (مصلحة الحالة المدنية) و الموظفين المختصين على مستوى الولاية و كذا وزارة الداخلية و الجماعات المحلية الذين يزودونه بكل التفسيرات و الحلول لمختلف استفساراته و المشاكل المطروحة على مستوى المصلحة و هكذا حتى اكتسبوا الخبرة في المجال، ما يؤكد روح المسؤولية لدى الموظف و تقانيه في العمل و اعتماده على تطوير نفسه بنفسه قصد تحقيق أهداف الهيئة العمومية التي ينتمي اليها.

أما عن الخطاء المسجلة في المصلحة بعد رقمنتها بصفة كلية فقد صرح ضابط الحالة المدنية أنها لا تكاد تذكر، وان وجدت فيتم تصحيحها بصورة أنية و ذلك بالاتصال بالجهات القضائية المختصة إلا أن الأمر هذا لا يزال غير رقمي بل يتم بطريقة ورقية كلاسيكية عن طريق إرسال بريد محمول، و انتظار الرد الكتابي من الجهات المختصة قضائيا.

و كإجابة على سؤال ما قدمته الإدارة الإلكترونية كإضافة للخدمة العمومية أفاد السيد ضابط الحالة المدنية بذات المصلحة أن الرقمنة جاءت لتقضي على كل إشكال التزوير في مختلف الوثائق الخاصة بالحالة المدنية للمواطن، كما أنها حسنت من نوعية الخدمات المقدمة مباشرة للمواطن بأقل جهد و تكلفة، ليضيف أنها خففت الأعباء المالية على ميزانية الدولة بالمقارنة مع الإدارة الورقية الكلاسيكية.

الخاتمة:

إن التحول الرقمي الذي شهده العالم بصفة عامة و تشهده الجزائر بصفة خاصة بمثابة تحدي حقيقي وجب على الجزائر إعادة التفكير فيه بجدية و ذلك بعدم تبنيه فقط لأنه بات حتمية وجب الولوج فيها، بل إستراتيجية و رهان حقيقي، فمن خلال دراستنا لاحظنا أن هذا المشروع الضخم يتطلب تنسيقا بين كل القطاعات في الدولة ، ولا بد من توفير البيئة المحتضنة له وهي المجتمع المتشعب بتكنولوجيا الإعلام و الاتصال و ذلك عن طريق الاهتمام بتدريس تقنيات الإعلام الآلي و تطبيقاتها في مختلف الأطوار التعليمية الأساسية حتى نكون أمام مجتمع متقن و مستفيد من الرقمنة في كل مناحي حياته، هذا إلى جانب ضرورة تكثيف الدورات التكوينية للموظفين بوضع إستراتيجية وطنية شاملة و دقيقة لإعادة هيكلة الجهاز الإداري الذي يعتبر هو العصب الأساسي في تسيير الإدارة الرقمية، فلا يمكن تصور بنية تحتية ضخمة مجهزة بمختلف التطبيقات و البرمجيات الحديثة بدون كادر بشري مؤهل يفوق هاته البرمجيات لتحقيق الأهداف المرجوة من الرقمنة وهي في المركز الأول تحسين نوعية الخدمة العمومية و منه تحقيق التنمية المستدامة، و هذا ما لاحظناه جليا بمصلحة الحالة المدنية ببلدية البرواقية فلولا روح التحدي و المسؤولية لدى الموظفين بالرغم من انعدام شبه كلي للتكوين القاعدي (المخصص للموظفين المعنيين بعملية الرقمنة) لما نجحت عملية رقمنة المصلحة بالمستوى الذي وصلت إليه، ومما سبق نستنتج أن تطبيق الإدارة الالكترونية في مصلحة الحالة المدنية بالبرواقية اعتمد بالدرجة الأولى على المورد البشري المؤهل الذي رفع التحدي أمام كل المشاكل و العراقيل ، فبالرغم من التجهيزات الحديثة التي تعززت بها المصلحة يبقى المورد البشري المؤهل هو العنصر الأساسي في تطبيق و إنجاح مشروع الإدارة الالكترونية بمصلحة الحالة المدنية ببلدية البرواقية.

الهوامش:

- ¹ سهيل رزق دياب، *مناهج البحث العلمي*، غزة، فلسطين، 2003، ص 55.
- ² أحمد جابر حسين ، *الإدارة الفعالة للموارد البشرية دليل المدير المحترف* ، المجموعة العربية للتدريب و النشر ، ط 1 ، مصر 2018 ، ص 35.
- ³ صفحة الرواد، مفهوم الموارد البشرية، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2023/03/18 على الرابط: <https://rouwwad.com>
- ⁴ أحمد جابر حسين ، نفس المرجع السابق ، ص 37 / 38 .
- ⁵ بوفرة خيرة ، *التكوين في الموارد البشرية* ، مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية ، جامعة مستغانم ، 2013-2012 ، ص 39 .
- ⁶ عيسات محمد ، داتو سعيد عيماد ، *دور التكوين والتدريب في تنمية الكفاءات دراسة حالة عدد من المؤسسات العمومية الإدارية الجزائرية*، مجلة العلوم الاقتصادية العدد 1 ، 2022 ، ص 159 .

- ⁷ سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية و إمكاناتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصورة، العدد 14، الجزء الأول، 2010، ص ص 157-175، ص 161.
- ⁸ يوسف محمد ابو امونة، واقع إدارة الموارد البشرية الكترونيا e-HRM، مذكرة استكمالا لمتطلبات الحصول على الماجستير في إدارة الأعمال، ماجستير إدارة أعمال، كلية الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية - غزة، فلسطين، 2009، ص 25.
- ⁹ محمد بن عبد العزيز الضافي، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض، دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة السعودية، 2006، ص 16.
- ¹⁰ رابحي لخضر و لكحل عائشة، الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية، مجلة الدراسات القانونية و السياسية، العدد 03، جانفي 2016، ص 243.
- ¹¹ الكردي، أحمد (10 مارس 2011)، أهداف الإدارة الإلكترونية، تم الاطلاع عليه في 13 / 08 / 2022 (نسخة الكترونية)، رابط الموقع : <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts>.
- ¹² علي حسون الطائي، أكرم سالم الجنابي، قراءات في الفكر الإداري و التنظيمي، الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 248.
- ¹³ سمير عماري، يحي سعدي، مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة)، مجلة الحقوق و العلوم الانسانية -دراسات اقتصادية-(30) 1 ص 148.
- ¹⁴ محمود عبدالفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية و تطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة، مصر، سنة 2012، ص ص 19-20.
- ¹⁵ عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة قسنطينة، 2009، ص ص 28-29.
- ¹⁶ خالد قاشي، لواج منير، جبلي حسيبة، إستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 : فجوة النظرية و التطبيق، مجلة الإدارة و التنمية للبحوث و الدراسات، العدد الرابع ، ص ص 92-93.
- ¹⁷ خرشي الهام، محاضرات في مقياس الإدارة الإلكترونية في الجزائر، جامعة سطيف، 2021، ص ص 24 25.
- ¹⁸ القانون رقم 14 - 08 المؤرخ في 09_08_2014 ج . ر عدد 49 المؤرخة في 20_08_2014، المعدل و المتمم للقانون رقم 70 - 20 المؤرخ في 19_02_1970 المتضمن قانون الحالة المدنية.
- ¹⁹ المادة 14 من المرسوم التنفيذي 11-334 المؤرخ في 20 سبتمبر 2011 المتضمن القانون الأساسي الخاص بموظفي إدارة الجماعات الإقليمية، ج، عدد 53 الصادر في 28 سبتمبر 2011.
- ²⁰ وثيقة (تعريف البلدية) مقدمة من طرف السيد : الجمعي محمد الأمين العام لبلدية البرواقية.
- ²¹ مقابلة مع السيد : عيسى بلزيان مسؤول الرقمنة بمصلحة الحالة المدنية ببلدية البرواقية، بتاريخ 11 سبتمبر 2022، على الساعة العاشرة (10:00) صباحا.