التحول الرقمي ببلدية برج بوعريريج: الخطوات، العر اقيل والآفاق

Digital transition in the municipality of Bordj Bou-Arreridj: steps obstacles and prospects

La transition numérique dans la commune de Bordj Bouarrédji : étapes, obstacles et perspectives

ط.د. نجاة براهيمي

جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله

البروفيسور الهاشمي مقراني

مخبر علم اجتماع المناجمنت والموارد البشرية، جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله

تاريخ الإرسال: 05-03-2021 - تاريخ القبول: 24-05-2021 - تاريخ النشر: 13-06-2023

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع التحول الرقمي ببلدية برج بوعريريج، من خلال التتبع التاريخي لأهم الخطوات التي مر بها المشروع، والتعرف على أهم المعوقات التي واجهت تطبيقه الفعلي على أرض الواقع بزاوية سوسيوتنظيمية تحليلية. الهدف هو تحليل الوضع الراهن ومحاولة الخروج بمجموعة من النتائج والحلول التي من شأنها المساعدة على تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات الكترونية، بما يحقق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية، وتوصلت الدراسة إلى الإجابة عن التساؤل العام لإشكالية دراستنا: إلى أين وصل مشروع التحول الرقمي ببلدية برج بوعريريج؟ وما هي أهم العراقيل التي تقف أمام نجاحه؟ وكيف يمكن الوصول لبلدية الكترونية تستجيب لمتطلبات العالم الرقمي؟ وكشفت النتائج تسجيل تأخر كبير في تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية ببلدية برج بوعريريج نتيجة عدم توفر البيئة المناسبة للتعامل مع متطلبات التحول الرقمي بهذه المؤسسة، خاصة إذا ما تعلق الأمر بجانب الاستثمار في الرأس المال البشري.

الكلمات الدالة: البلدية الالكترونية؛ الإدارة الالكترونية؛ التحول الرقمي؛ العالم الرقمي.

Abstract

This study aims to shed light on the reality of the digital transition in the municipality of Bordj Bou Arréridj. It explores the most important historical stages that the project has taken, and identifies the most frequent obstacles during its implementation, on a socio-organizational level. The study aims to analyze the current situation and attempts to identify a set of results and solutions that contributed to the smooth transition from traditional administrative services to

digital services. The goal is to obtain fast, precise, and efficient services, because the municipalities are called today more than ever to adapt their methods of work and treatment with citizens according to the changes that have occurred at the level of society and its social system. The study came to an answer to the general questions of the problem of our study: What is the current status of the digital transition project of the municipality of Bordj Bou Arréridj? What are the main frequent obstacles to its application? How to achieve a digital municipality that meets the requirements and current evolution? We finally concluded that there is a significant delay in its implementation, due to the absence of the ideal conditions to adapt to the climate of digital transition.

Keywords: electronic municipality; electronic administration; digital transition; digital world.

Résumé

Cette étude visait à révéler la réalité de la transformation numérique dans la commune de Bordj Bou Arreridj, à travers une restitution historique des étapes traversées par la réalisation de ce projet, et afin d'identifier les obstacles rencontrées dans sa mise en œuvre sur le terrain, en suivant une approche socio-organisationnel et analytique. L'objectif est d'analyser la situation actuelle et d'essayer de proposer un ensemble de recommandations et de solutions qui aideront à transformer les services commerciaux et administratifs traditionnels en services électroniques, afin de parvenir à leur utilisation optimale pour un de temps la recherche d'une meilleure précision. Dans ce cadre, nous avons cherché aux interrogations de recherche de notre étude : Qu'on est –il de la réalisation du projet de transformation numérique de la commune de Bordj Bou Arreridj? Quels sont les principaux obstacles de sa réussite? Comment est-il possible d'atteindre l'objectif d'une municipalité électronique qui réponde aux exigences du monde numérique? Les résultats ont révélé un retard important dans la mise en œuvre du projet de gestion électronique dans la commune de Bordj Bou Arreridj, à cause de l'absence d'un environnement approprié notamment en matière d'investissement dans le capital humain

Mots-clés: la commune électronique; l'administration électronique; la transition numérique; le monde numérique.

مقدمة

إن الإصلاح الإداري الذي تسعى إليه الدولة الجزائرية لم يكن وليد الصدفة بل فرضته الأزمة التي وصل إليها المرفق العام. حيث شهد هذا الأخير أزمة حقيقية في أداء خدماته، مما ساهم في ظهور العديد من النقائص التي أثرت بصورة مباشرة على نوعية الخدمة العمومية. ففي ظل التطور السريع الذي يشهده العالم باكتساح تكنولوجيات الإعلام

والاتصال لمختلف أنساقه وإعادة تشكيلها بما يتطلبه التحول نحو العالم الرقمي، فقد وجدت الجزائر نفسها ملزمة للاندماج في هذا العالم ومواكبة التحولات بتطبيق جملة من الإصلاحات تستهدف المرافق العمومية عامة، والبلدية على وجه الخصوص، وهذا من خلال تحديث طرق تسييرها واتخاذ جملة من التدابير الرامية إلى تحسين وضمان خدمة عمومية ترقى إلى المستوى المطلوب.

وفي الوقت الذي تحول فيه العديد من مؤسسات البلدان المتقدمة نحو الإدارة الالكترونية، تبقى المؤسسات الجزائرية تتقدم بخطى جد بطيئة نحو الإدارة الالكترونية وعصرنة إداراتها. فمشروع الجزائر الالكترونية التي أعلنت عنه السلطات الجزائرية كان من المفترض أن يتم خلال الفترة الممتدة بين 2009–2014، إلا أن الواقع غير ذلك فهذا المشروع لم يجسد بصفته النهائية إلى غاية الآن، الأمر الذي يدعونا إلى البحث عن الأسباب والعراقيل التي تسببت في ذلك بالعودة إلى الظروف والبدايات التي تم فيها تبني هذا المشروع ونتساءل عن مدى توافر الشروط المناسبة لتطبيقه بإداراتنا ومدى السيطرة على مختلف الأطراف الفاعلة، والمؤثرة والعوامل المحددة لنجاعة الإدارة الالكترونية والتي تعكس مستوى الأداء العمومي.

فتحسين وترشيد الخدمات العامة والرفع من مستوى تقديم الخدمات داخل الإدارات العمومية، وترقية التعاملات بين الأجهزة العمومية والمواطنين. يتطلب توافر مجموعة من العوامل التي تكون أي تنظيم وتساعده على الحركية والتطور، بدءا بالاستثمار في العامل البشري، وإعطائه الأهمية القصوى والمكانة الأساسية، حيث تعتبر الموارد البشرية أهم العناصر والموارد في أي منظمة نظرا لما لها من دور معتبر وإسهام لا محدود في انجاز وإنجاح أي تنظيم (عدون، 2004، ص161)، فالوقوف على أفضل قواعد الإدارة واستخدام أحسن الإمكانيات لا يمكن أن يؤدي حقيقة إلى حسن سير الإدارة العمومية وانتظام أعمالها ما لم يكن الموظفون فيها ذوي كفاءات عالية وتكوين سليم. فتعزيز استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية يتطلب استكمال البني الأساسية للمعلومات، ووضع نظم إعلام مندمجة، وتنمية الكفاءات البشرية ونشر تطبيقات قطاعية متميزة (الحلو، 2004، ص13). وأن تستخدم كذلك من الماديات ما يمكنها من النهوض بمهامها سواء تمثلت هذه الماديات في عقارات أو منقولات وسواء أكانت متكررة

الاستعمال كالأثاث والآلات أم موارد استهلاكية كالأوراق ومستلزمات المكاتب (الحلو 2004، 13)، من هنا نطرح التساؤل الرئيسي لإشكالية دراستنا: إلى أين وصل مشروع التحول الرقمي ببلدية برج بوعريريج؟ وما هي أهم العراقيل التي تقف أمام نجاحه؟ وكيف يمكن الوصول لبلدية الكترونية تستجيب لمتطلبات العالم الرقمي؟

وللإجابة عن هذه التساؤلات تم الاعتماد على المنهج الكيفي، معتمدين في ذلك على تحليل محتوى بيانات (08) وثائق إدارية ممثلة في تعليمات وزارية وأخرى ولائية ذات الصلة بموضوع الدراسة، و(05) مقابلات إدارية مع تقني ومهندسي الإعلام الآلي بالبلدية، مستعينين بالفكرة كوحدة للتحليل، مما سمح لنا بالاقتراب من الظاهرة المدروسة ورصد واقعها ومختلف العراقيل التي وقفت حاجزا في سبيل تحقيق أهداف هذا المشروع.

1. عرض نقدي للدراسات حول الادارة الالكترونية

1.1دراسات أجنبية

-دراسة **(Lafleur، 2008)**، بعنوان "Information Technology Usage and Human Resource Roles and Effectiveness" ، حيث هدفت الدراسة استكشاف الأثر المحتمل لتكنولوجيا المعلومات على وظائف وفعالية الموارد البشرية، والتعرف على استخدامات تكنولوجيا المعلومات من خلال تسعة مجالات واسعة (المراجعات والاستقصاءات، واستحقاقات الموظفين، التعويضات والمكافآت، والصحة والسلامة، وأداء الإدارة، والتخطيط والتطوير الوظيفي، والتوظيف والتدريب والتطوير، وعلاقات الموظفين)، ومدى مشاركة الموارد البشرية في الوظائف الاستراتيجية وفعاليتها، وتعتبر هذه الدراسة أول محاولة فعلية لقياس هذا الأثر، تم عمل دراسة استقصائية على عينة من كبار المديرين التنفيذيين للموارد البشرية في الشركات الكندية الرائدة . توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن التوسع في استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات لدعم وظائف الموارد البشرية مرتبط بإشراكهم في الوظائف الاستراتيجية واعتبارهم شريك استراتيجي وعامل محوري في عملية التغيير. -أثبتت الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والفعالية التقنية والاستراتيجية في وظائف الموارد البشرية.

- دراسة (Almashaqba, 2012)، بعنوان" Evalution the Role of Information Technology in Business" هدفت الدراسة إلى دراسة أهمية تكنولوجيا المعلومات في أداء الأعمال، وتقييم فوائد استخدامها في منظمات الأعمال الأردنية، وتطوير نموذج يوضح مقدار القيمة التي تكتسبها منظمات الأعمال نتيجة تطبيقها، وتقييم مدى إقبال المدراء على تطبيقها في منظماتهم . استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت الدراسة على عينة من المديرين من مختلف المستويات الإدارية (إدارة عليا، وسطى، تشغيلية)، في كل من مدينتي الحسن والظليل الصناعيتين في الأردن. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: وجود أهمية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال لما تحققه من فوائد وكفاءة في الأداء. -توفر البنية التحتية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في مجتمع البحث بشكل كاف وذلك يفسر الاعتماد المتزايد على التكنولوجيات الحديثة في جميع مجالات العمل. -وجود أثر للنظام التنظيمي على الموظفين وخاصة في مجالات الت دريب والتطوير والاتصالات. وجود فروق ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بطبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين نتيجة للتغير في التصنيف الوظيفي.

2.1 دراسات عربية

-**دراسة (علي، 2008)**، هدفت الدراسة الى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الكليات التقنية بالمملكة العربية السعودية، تم استخدام المنهج الوصفي المسحي التحليلي لهذه الدراسة، وكانت أهم نتائج الدراسة:

- يرى أفراد العينة أن الكليات التقنية تطبق من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية بدرجة متوسطة
-يرى أفراد العينة أن تطبيق من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية يسهم في تحسين مستوى إدارة الكليات التقنية
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين واقع التطبيق ودرجة الإسهام في تحسين مستوى إدارة الكليات، لصالح درجة الإسهام
-توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن واقع من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية والتدريبية تعزى لمتغير الكلية

- **دراسة (الخيال، 2013)**، هدفت هذه الدراسة إلى تعريف الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير العملية الإدارية، وقياس أثر تطبيق أنظمتها على تطوير العمل الإداري وعلى أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز، وتحديد ما يواجهها من معوقات وتقديم بعض التوصيات لمواجهة هذه المعوقات، بالإضافة إلى تقييم مدى فعالية أنظمتها الحالية. وتقوم الدراسة على تساؤل أساسي ونصه: ما تأثير تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على أداء موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة؟ ولتحقيق ذلك استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها : وجود أثر إيجابي قوي لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على تطوير العمل الإداري وعلى أدا ء موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز، ووجود معرفة عالية لدى الموظفات بالأنظمة المطبقة في عمادتهم فقط، وأن التسهيلات اللازمة لدعم الأنظمة متوفرة من قبل الجامعة بشكل كبير، وأن نسبة المعوقات التي واجهت الموظفات كانت بدرجة متوسطة، وأخيرا حصلت أنظمة الإدارة الإلكترونية على درجة تقييم عالية من حيث فعاليتها. وكان من أهم توصيات الدراسة العمل على تفعيل الإدارة الإلكترونية بشكل كامل وتحويل جميع الإجراءات الإدارية التي تتم بالطريقة التقليدية إلى إلكترونية بعد تطويرها بما يتوافق مع أهداف الإدارة الإلكترونية، والاهتمام بتوفير احتياجات جميع العمادات من المتطلبات التقنية والدورات التدريبية في مجال الأنظمة الإلكترونية، والتحسين المستمر للبنية التحتية بحيث تتلاءم مع التطور التكنولوجي.

- **دراسة (الآغا، 2012)**، وهدفت الدارسة إلى التعرف على العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. قام الباحثون باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدارسة:

- توجد علاقة ارتباط موجبة بين الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وتطبيق تلك الجامعات للإدارة الالكترونية.
-توجد علاقة ارتباط موجبة بين أنماط القيادة الإدارية السائدة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وتطبيق تلك الجامعات للإدارة الالكترونية.

- يوجد اختلاف واضح في اهتمام الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة بتوفير متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية، حيث كان هناك قصور في اهتمامها بكل من إصدار التشريعات الضرورية وتطوير التنظيم الإداري وتدريب العاملين على تطبيقات الإدارة الالكترونية.

3.1 دراسات محلية

-دراسة (عبان 2016)، تناول الباحث من خلال هذه الدراسة الصعوبات والاختلال الوظيفي في تطبيق البلدية الإلكترونية في الجزائر، وبين ضرورة الدافعية إلى التطوير والتجديد للعمل الإداري والتوجه نحو التقدم الاجتماعي والوظيفي للممارسات الإدارية، كما اهتم الباحث بإبراز أحد الاختلالات الوظيفية اللافتة للانتباه والمتمثلة في جاذبية المحافظة والتمسك بالعمل التقليدي للعاملين في البلديات الجزائرية الذي يشكل فلسفتهم الإدارية ونمط تفكيرهم في مجال الإدارة وكذا المعوقات الوظيفية في الإدارة الجزائرية الحالية، وتوصل الباحث إلى أن هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر حتى تساهم في عصرنة الإدارة التقليدية، ومنها التحديات البشرية والتي تخص عدم توفر اليد العاملة المؤهلة إلكترونيا، والتحديات التنظيمية والتي تخص نقص الإجراءات والاستراتيجيات الإدارية ، والتحديات الاجتماعية والتي تخص انخفاض وعي المواطنين بالتكنولوجيا الحديثة، والتحديات التقنية والتي تخص عدم توفر الأجهزة التكنولوجية بالشكل اليسير الذي من شأنه أن يساهم في توفير جو وبناء بنية تحتية للإدارة الإلكترونية، ما جعل الإدارة الجزائرية لا زالت تعاني من مخلفات العمل التقليدي، ولازالت رهينة الإجراءات التقليدية.

-دراسة (قريشي، 2011)، هدفت الدراسة أساسا إلى إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فعاليته من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، وتسليط الضوء على واقع الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي وافترضت الدراسة إلى وجود علاقة بين الادارة الإلكترونية وتطوير العمل الإداري، واعتمد الباحثين على عينة من العاملين الإداريين في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة عينة واستخداما المنهج الوصفي باستعمال الملاحظة والمقابلة والاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد توصلا من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية: الإدارة الإلكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر(الأجهزة

والمعدات والبرمجيات والشبكات) التي تساعد المؤسسة في أداء أعمالها. استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت وأمن المعلومات وحواجز الزمان والمكان، تطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فعالية أداء العاملين بدرجة كبيرة من خلال توفير وقت وجهد العاملين وتقليل التكاليف.

- **دراسة (بشير، 2012)**، حاول الباحث من خلال هده الدراسة إلى الاجابة عن التساؤل الرئيسي لإشكالية بحثه: في ظل الانتقال إلى الاقتصاد المعرفي ، وشدة المنافسة القائمة بين البنوك ، كيف يمكن للاقتصاد المعرفي أن يساهم في اكتساب ميزة تنافسية للبنوك الجزائرية؟ وما هي آليات تطوير الخدمات المصرفية لزيادة القدرات التنافسية؟ وحاول الباحث من خلال دراسته اظهار وتبيان أن الاقتصاد القوي مستقبلا هو اقتصاد المعرفة الذي يعتمد على موارد حديثة متمثلة في المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبتكاملهما تصبح المعرفة رقمية يمكن الوصول إليها بكل يسر وسرعة وبأقل تكلفة الشيء الذي يمكنها من أن تتحول إلى أهم مورد في الاقتصاد ومصدرا للثروة ودافعة للنمو الاقتصادي.

حيث ركزت الدراسة أيضا على معرفة مدى مساهمة هذين العاملين على مستوى الاقتصاد الجزئي، وتأثير إدخالهما . المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات . على البنوك العمومية الجزائرية في تحسين أداء نشاطها المصرفي والرفع من جودة الخدمات، وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية تسمح لها بالتفوق على منافسيها أو على الأقل اكتساب الضرورة التنافسية التي تضمن لها البقاء والاستمرارية. في ظل التغيرات الجديدة التي يعرفها العالم، من عولمة ومنافسة بين المنظمات في إطار تحرير تجارة السلع والخدمات والتسارع نحو السبق، المواكب لهذه التطورات والاستفادة منها، واعتمد الباحث للإجابة عن الاشكالية المطروحة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة الى جملة من النتائج أهمها:

- يمثل اقتصاد المعرفة تكامل المعرفة ورأس المال الفكري بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد فتحت هذه التقنيات أبواب جديدة لانتشار المعرفة وفوائد مكنت

كثير من الدول الطامحة إلى التقدم من العمل وبالتالي تقليص الفجوة التي تفصلها عن الدول المتقدمة الأخرى.

- إن الاهتمام بالتقدم والتنمية في عصرنا الراهن يحتم ضرورة تفعيل المعارف لبناء إمكانات متجددة على الدوام، وتعميق الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أكمل وجه ممكن، وصولا إلى "بناء اقتصاد معرفي" يحقق التنمية الاقتصادية بوسائل جديدة تخفض من الاعتماد على الموارد القابلة للنضوب.
- يعد رأس المال الفكري موردا استراتيجيا وسلاح تنافسي للمنظمات التي تمتلكها فقد أصبح في الوقت الراهن مصدرا من مصادر تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة
- في ظل التطور التكنولوجي السريع أخذت المنظمة استراتيجية تتمثل في استقطاب وصناعة رأس المال الفكري والمحافظة عليه وذلك ليستوعب هذه التكنولوجيات والمستجدات
- مهما كانت النماذج القياسية لقياس رأس المال الفكري، فلا يمكنها قياس رأس المال الفكري بصفة دقيقة ومطلقة ولا يمكنها قياس المعرفة الكامنة الموجودة في عقول الافراد.
- بالرغم من الجهود المبذولة من الناحية التشريعية في مجال الإصلاحات المصرفية إلا أنها مازالت تعاني من سوء تسيير أدائها ومن رداءة الخدمات المصرفية المقدمة.

- **دراسة (دوخي 2011)**، دراسة على عينة من البنوك الجزائرية، حاولت الباحثة من خلال هذه الدراسة معرفة مدى أهمية الاستثمار في رأس المال الفكري في ظل اقتصاد المعرفة وتوصلت إلى النتائج التالية:

- أن رأس المال الفكري يلعب دورا رئيسيا ومهما في تعزيز نجاح المنظمات على المستوى العالمي وذلك من حيث قدرة هذا المورد المهم على تعزيز الأداء الإنتاجي لديهم وتحسين معدلات الإنتاج والنمو.
- تمتلك البنوك الجزائرية هذا المورد الهام لكن دون أن يكون لديهم أي فكرة عامة عن هذا المورد إذا كان موجود أصلا.
- تبين أن القيادات بالبنوك الجزائرية تؤمن أن الاستثمار في المورد البشري أمر مهم وبالغ الأهمية لكن عند دراسة مختلف الاستراتيجيات بالبنوك الجزائرية يتضح جليا

عدم وجود أي استراتيجية واضحة للاستثمار في الفكر البشري، فالمنظمات تعمل فقط على جلب ذوي الخبرات والشهادات العلمية العالية لتوظيفها والاستفادة منها.

- غياب إدارة علمية قادرة على الاستثمار في الفكر البشري بطريقة تسمح بزيادة مردود هذا المورد الفعال، وبعبارة أخرى غياب إدارة معاصرة تتأقلم مع التطورات الحالية وتتعايش مع باقي الإدارات الأخرى.

2. عرض المسعى المنهجي

1.2 الأهمية والأهداف

تعتبر الإدارة المحلية-البلدية- أحد هذه المؤسسات التي تبنت مشروع الإدارة الالكترونية كأسلوب جديد في استخراج وثائق الحالة المدنية والوثائق البيومترية عبر عدة مراحل محاولة بذلك تحقيق وبلوغ أحد أهم منتجات ومخرجات التحول الرقمي بالبلديات بإطلاق خاصية "المواطن الالكتروني". من هنا تبرز أهمية دراستنا كونها تقوم برصد وتتبع أهم تطورات ومراحل سير مشروع الإدارة الالكترونية ببلدية برج بوعريريج، ومحاولة الوقوف على معظم التحديات والمعوقات التي عرقلت سير المشروع، خاصة فيما تعلق بالاستثمار في الموجودات الفكرية بالمؤسسة وعلى رأسها رأس المال البشري، ومن ثم الخروج باستنتاجات وحلول من شأنها المساعدة في بلوغ بلدية الكترونية تستجيب لمتطلبات العصر الرقمي.

أما أهداف الدراسة فيمكن تلخيصها في تحليل الوضع الراهن للتحول الرقمي ببلدية برج بوعريريج، من منظور الفاعلية والكفاءة وسبل تقويمه. وكذلك الوقوف على أهم الخطوات والعمليات التي مر بها مشروع التحول الرقمي ببلدية برج بوعريريج. كما تهدف الى الكشف عن مدى نجاعة وفعالية الأساليب والطرق المعتمدة من قبل المؤسسة محل الدراسة. لاسيما موضوع الاستثمار في الرأس المال الفكري باعتباره أحد أهم متطلبات الإدارة الالكترونية ودراسة أهم المعوقات والتحديات التي تقف عائقا أمام نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية بالبلديات.

2.2. حول المصطلحات

الإدارة الإلكترونية هي حسب تعريف عبود نجم، " موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في

تحقيق أهدافها، والأكثر كفاية في استخدام مواردها" (عبود 2004، ص12). وتعرف بأنها " الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة" (الحمادي 2004، ص3). أما اجرائيا فنحددها بأنها منظومة متكاملة تعتمد في تقديم خدماتها على تكنولوجيا الإعلام والاتصال بحيث أنها أحدثت نقلة نوعية في علم الإدارة والتسيير أين عملت على تحويل الخدمات والمعاملات من الطرق التقليدية اليدوية إلى الطرق الالكترونية من أجل الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد لما تقدمه من خدمات عن بعد.

- **البلدية الالكترونية** هي نمط متطور وجديد من الإدارة يعتمد على استخدام نظم الاتصالات والمعلومات لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وقطاع الأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى. وتهدف مشاريع البلدية الالكترونية لتقديم الخدمة للمواطن على وجه مرض، ومع الأخذ بعين الاعتبار توفير الوقت والجهد والتكلفة (الهياجنة، 2005). هي بمثابة شحن آلي للمعلومات تخزن مباشرة في الحاسوب وتذاع عبر القنوات الاتصالية وعبر شبكات الانترنت لتسهيل التدفق الحر للمعلومات لكافة المواطنين بأكثر فاعلية وأقل تكلفة وفي زمن قياسي (حمام، 2011، ص3). ونحددها بالمؤسسة محل الدراسة، الكترونية الحالة المدنية، واستخراج الوثائق البيومترية عن بعد، فهي عبارة عن توجه جديد في تقديم الخدمات بشكل الكتروني تعمل عليه الحكومة الجزائرية من أجل تحويل البلديات التقليدية القائمة على المعاملات الورقية والحضور الشخصي للمعني، إلى بلديات إلكترونية تعتمد على تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وتقديم الخدمات البلدية عن بعد.

3. عرض النتائج

1.3 خطوات سيرعملية التحول الرقمي ببلدية برج بوعريريج

مرت عملية تطبيق مشروع الإدارة الالكترونية ببلدية برج بوعريريج إلى غاية نهاية سنة2019 وبداية سنة 2020. بعدة خطوات بدءا بمصلحة الحالة المدنية ثم المصلحة البيومترية وهي مصلحة مستحدثة تماشيا مع التغييرات الجديدة، ويمكننا إيجاز هذه الخطوات على النحو الآتي:

- إحصاء سجلات وعقود الحالة المدنية من 15 ديسمبر 2009 إلى 21 فيفري 2010: انطلقت هذه العملية بأمر من وزارة الداخلية والجماعات الإقليمية للسيد والي ولاية برج بوعريريج ، (وزارة الداخلية والجماعات الإقليمية، 2010) للبدء في التحضير لعملية رقمنة سجلات الحالة المدنية من خلال إحصاء كل السجلات الموجودة على مستوى الحالة المدنية: سجلات الميلاد، الزواج، الوفاة، سجلات الأحكام الجماعية، سجلات الطلاق، وكذا عدد عقود الحالة المدنية، مع ضرورة توخي الدقة في جمع المعلومات لما لهذه العملية من أهمية في تحضير التجهيزات الضرورية لانجاز عملية الرقمنة في ظروف جيدة. وتباعا لذلك فقد عمل المسؤولون على جرد سجلات وعقود الحالة المدنية والانتهاء منها بتاريخ: 22 فيفري 2010.

- إعداد قوائم الأعوان المكلفين بتأطير عملية الرقمنة (28مارس2010)، وكانت هذه العملية حصيلة اجتماع مجلس الولاية حول عملية الرقمنة ومراحل تقدمها، والتحضير للبدء في استخراج أول وثيقة الكترونية والمتمثلة في المستخرج الخاص بعقود الميلاد الجديدة أو ما يطلق عليها S12، وإدراجها في تكوين ملفات جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية فيما بعد، ومن أجل ذلك تم إعداد قائمة الأعوان المكلفين بتأطير هذه العملية من طرف الإدارة البلدية والمتكونة من 14 عون من مختلف الرتب وإرسالها إلى السيد والي ولاية برج بوعريريج بتاريخ:01 أفريل 2010 .

- نسخ سجلات الحالة المدنية بRobot-Scanne واقتناء العتاد اللازم: تضمنت هذه العملية نسخ سجلات الحالة المدنية بجهاز السكانير، وحسب تصريحات مهندسة الإعلام الآلي القائمة على عملية الرقمنة فإن عمليتي نسخ سجلات الحالة المدنية الخاصة بعقود الميلاد وعملية إدخال المعلومات في التطبيقة الخاصة بعقود الميلادS12

قد تزامنتا مع بعض، لتتم بعدها عملية المصادقة على المعلومات لتكون ضمن قاعدة بيانات الكترونية وطنية ليتم بعدها إدراج هذه الوثيقة في تكوين ملفات جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين وذلك قبل تاريخ 17جوان 2010، ومن أجل ذلك فقد تم اتخاذ جميع التدابير التي أوصى بها والي ولاية برج بوعريريج (ولاية برج بوعريريج، 2011) من خلال مراسلته التي حملت رقم:11/80 والمتمثلة في:

- إنهاء تجديد سجلات الحالة المدنية المتدهورة والمتلفة قبل 30 جوان2011.
- إعداد بطاقة تقنية لكل سجل في ثلاث نسخ.
- اقتناء عتاد الإعلام الآلي الخاص برقمنة كل السجلات حسب المواصفات التقنية التي حددتها مصالح وزارة الداخلية مع إدماج الأجهزة التي تم اقتناءها لاستخراج شهادة الميلاد المؤمنة s12
- تكوين أعوان الحالة المدنية على كيفية استخراج شهادة الميلاد المؤمنة من طرف مهندسي الإعلام الآلي.
- وضع شبكة ربط إعلام ألي على مستوى شبابيك الحالة المدنية ومكاتب المكلفين بالإمضاء بطريقة تسمح بنجاعة استغلالها مستقبلا بعد تعميم رقمنة الحالة المدنية.
- تعميم إصدار شهادة الميلاد المؤمنة EC12S على مستوى بلديات الولاية وتركيب الشبكة الخاصة Reseau local: وفي هذه المرحلة تم التحضير لتعميم إصدار شهادة الميلاد EC12S على مستوى جميع البلديات، وكذا اقتناء عتاد الإعلام الآلي وتركيب الشبكة الخاصة به Reseau local وفقا لقائمة العتاد التي حددتها مصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية بحسب عدد عقود شهادات الحالة المدنية (الميلاد، الوفيات، والزواج) لكل بلدية. ليتم بعدها تعميم العمل بنظام تطبيقة الإعلام الآلي الجديدة بالنسبة لشهادة الميلاد EC12S للمولودين في اختصاص البلدية، ولتحقيق هذا المبتغى قدمت الإدارة البلدية طلبا إلى السيد مدير اتصالات الجزائر بخصوص ربط الفروع الإدارية البلدية بالألياف البصرية FO وتم توفير الوسائل البشرية والمادية المختلفة واقتناء عتاد الاعلام الآلي وتركيب الشبكة الخاصة به (رئيس المجلس الشعبي البلدي، 2012)، وتمت استجابة مدير اتصالات جزائر للطلب وتحديد التكلفة الكلية للمشروع وقدرت بـ :288772039، وبذلك تم ربط الفروع البلدية جميعها بالألياف

البصرية ليتمكن بذلك المواطنين من استخراج أول وأهم وثيقة الكترونية عبر مختلف الفروع البلدية، لتمهد وتنذر بفتح أبواب أهم مشروع لعصرنة الإدارة العمومية وتقريب الخدمة للمواطن.

- حجز عقود شهادات الزواج والوفيات في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية: وتوجت هذه المرحلة بانطلاق حجز شهادات الزواج والوفيات في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية، وذلك تبعا لمراسلة وزير الداخلية والجماعات المحلية والمتعلقة بإنهاء هذه العملية في أسرع وقت ودمجها في السجل الوطني الآلي للحالة المدنية وشدد من خلالها بتفادي الأخطاء والمشاكل التي ارتكبت سابقا خلال حجز معلومات شهادة الميلاد، بتكليف أعوان أكفاء ومنضبطين وتهيئة الجو المناسب لذلك للانتهاء من هذه العملية في الآجال المحددة، ومن أجل ذلك طلب من بلدية برج بوعريريج تقديم عرض حال يومي لمتابعة سير العملية والانتهاء منها قبل تاريخ: 25جوان 2014، وفي هذا الإطار سخرت الإدارة البلدية 06 أجهزة إعلام آلي و12 عون حجز وتم العمل بنظام الأفواج تدعيما للمجموعة، وبتاريخ: 03 سبتمبر 2014 أصبح بالإمكان إضافة إلى شهادة الميلاد EC12S استخراج شهادات الزواج والوفيات إلكترونيا ومن أي بلدية أو ملحقة عبر كافة التراب الوطني وتم بذلك استحداث الشباك الوحيد (GUICHET UNIQUE) .

- الربط بين السجل الآلي للحالة المدنية والشباك البيومتري: وذلك بعد الانتهاء من حجز جميع المعلومات والبيانات الشخصية لجميع عقود الحالة المدنية بالولوج إلى الشباك الالكتروني بعد تعميمه على باقي ولايات الوطن، وفي هذا الإطار طلب مدير المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية لولاية برج بوعريريج من خلال برقية رقم:1360، تحميل برنامج الشباك الالكتروني (المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية لولاية برج بوعريريج، 2019) على الموقع guichet –gb-2019، وتنصيبه من قبل جميع بلديات الولاية قبل تاريخ: 25-03-2019، لتستمر التحسينات لتفعيل وتطوير خدمات الشباك الالكتروني والوثائق البيومترية، حيث عملت الوزارة على تفعيل نسخة جديدة خاصة بالشباك الالكتروني ابتداء من تاريخ:30-09-2020 تضمنت كيفية التعامل مع طلبات إعادة نسخ جوازات السفر البيومترية التي صادرتها المحاكم وذلك تطبيقا

لأحكام التعليمة رقم:3085 بتاريخ:27-08-2020، بالإضافة إلى التأكيد على التحويل الالكتروني للمستندات التي تحتوي على أخطاء في الهوية وتتطلب حفظها في ملف طالب الوثائق البيومترية، هذا الإجراء الجديد يحل محل إجراء تقديم التقارير بإرسال رسمي تستخدمه السلطات المحلية حاليا. كما تم تجديد وإدراج أجهزة جديدة خاصة بأخذ البيانات البيومترية حسب مراسلة السيد مدير الاتصالات السلكية واللاسلكية الوطنية لولاية برج بوعريريج رقم 71 بتاريخ 06-02-2020.

2.3 عراقيل تطبيق الإدارة الالكترونية ببلدية برج بوعريريج

رغم كل التوجيهات التقنية والتنظيمية التي قدمتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية من أجل إنجاح مشروع الإدارة الالكترونية ببلدية برج بوعريريج في الآجال المحددة، إلا أن هناك الكثير من العراقيل والتحديات التي واجهت هذا المشروع ميدانيا واعترضت سيره بالطريقة الصحيحة والانتهاء منه في الآجال المحددة، ومن أهم هذه العراقيل والتي تمت ملاحظتها وإحصائها من خلال المراسلات السابقة وما تم جمعه من معلومات باستعمال المقابلة نذكر:

- توقف العملية في أول بدايتها بعدما أمرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية كل البلديات التي شرعت في عملية نسخ واستعمال الإعلام الآلي من أجل عصرنة القطاع بالتوقف فورا، وذلك قصد ضبط مختلف الجوانب التقنية التي تطبق على مستوى جميع البلديات كون أن هذه العملية من اختصاص المصالح المركزية بوزارة الداخلية.

- نقص الوعي بأهمية الإدارة الالكترونية لدى الإدارة العليا والقائمين على هذه العملية، الشيء الذي يعكسه سوء التسيير ونقص الموارد البشرية والمادية المخصصة لهذه العملية. فعدم توفير البيئة الالكترونية المشجعة والمناسبة للعمل شكل عائقا كبيرا أمام تقدم مشروع بلدية الكترونية ببرج بوعريريج، وهذا ما أكده التقرير الذي خرجت به اللجنة المكلفة بمتابعة عملية الرقمنة على إثر الزيارة الميدانية التي قامت بها لمصلحة الحالة المدنية لبلدية برج بوعريريج، والتي طلب من خلاله استدراك عدة نقائص تمت ملاحظتها وفق مراسلة (ولاية برج بوعريريج، 2012)، وأهم ما جاء فيها:

- تأمين المورد (SERVEUR) من حيث النوافذ والمداخل ووضعه في مكتب محايد وتحت مسؤولية المهندس
- تركيب أجهزة التبريد بالمكتب الذي يتواجد به المورد (SERVEUR)، وتطهيره من الفيروسات.
- ضبط الإحصائيات النهائية لعقود وسجلات الميلاد وإرسالها إلى مكتب الإعلام الآلي بمديرية التنظيم.
- الإسراع في تجديد السجلات المتلفة لاسيما الأحكام الجماعية والسجل الأم.

- نقص في الكفاءات المؤهلة في مجال الإعلام الآلي، مما أدى إلى تعثر المشروع في العديد من المرات، فالجزائر عموما تفتقر للموارد البشرية والمادية والخبرات التكنولوجية التي تمكنها من الانتفاع اقتصاديا من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (السالمي، 2005)، وهو ما أكدته برقية إرسال وزارة الداخلية والجماعات الإقليمية (وزارة الداخلية والجماعات الإقليمية، 2010)، وكذا مراسلة والي الولاية (ولاية برج بوعريريج، 2013)، حيث بينت هاتين المراسلتين التأخر الكبير الذي تشهده بلدية برج بوعريريج في عملية حجز المعلومات الخاصة بسجلات الميلاد وطالب المسؤولين الاهتمام بهذه العملية والانتهاء منها قبل تاريخ: 28 فيفري 2013. كما شدد على اتخاذ الإجراءات الفورية لتدارك الوضع والتأخر الكبير في عملية حجز المعلومات الخاصة بشهادات الميلاد بما في ذلك العمل بالمناوبة وأيام العطل الأسبوعية.

- نقص في عدد الموظفين المسخرين والمكلفين بهذه العملية حسب ما صرح به كل المسؤولين والمهندسين.

- الأعطاب التقنية المتكررة التي كانت تواجه الأجهزة من حين إلى أخر حسب تصريحات المهندسين.

- عدم كفاية الأجهزة التي حددتها وزارة الداخلية والجماعات المحلية بالشكل الكافي لإتمام هذه العملية في الوقت المحدد وكذا أجهزة الكومبيوتر (14 جهاز) فهذا العدد يعتبر غير كاف مقارنة بعدد العقود المراد حجزها وحسب الإدارة البلدية فإنه لا يمكن إضافة أجهزة أخرى نظرا للضيق الشديد والاكتظاظ الكبير الذي يعاني منه مقر الحالة المدنية.

- النقائص المسجلة في التطبيقات والتي تم اكتشافها في مراحل العمل المختلفة، ومن هذه النقائص:

- التطبيقية الخاصة بتسجيل هوامش الطلاق تسمح بتسجيل الملاحظة الهامشية للطلاق فقط، مع العلم أن ضابط الحالة المدنية ملزم بتسجيل منطوق الحكم حسب كل حالة مثل: التطليق، الخلع، بطلان الزواج، الفسخ قبل الدخول.

- البيانات الهامشية الخاصة بالتصحيح تظهر معكوسة عند طباعة التوثيق أين يصبح اللقب الخطأ في مكان اللقب الصحيح واللقب الصحيح في مكان اللقب الخطأ.

- تطبيقية الأحكام الجماعية لا تظهر البيانات الهامشية في عقود الميلاد الخاصة بالأحكام الجماعية، كما أنها لا تتضمن خصائص البحث عن الشخص Option de Recherche

- الأخطاء المتكررة أثناء عملية الحجز نظرا للضغط الكبير الممارس على الأعوان لإنهاء هذه العملية في الآجال المحددة وكذا نقص في الكفاءات والمهارات المتخصصة (ولاية برج بوعريريج 2014)، بالإضافة إلى النقص الكبير في تكوين وتدريب الأعوان المكلفين حسب تصريحات المهندسين القائمين على هذه العملية.

4. مناقشة النتائج

إن تبني منظور الإدارة الالكترونية ببلدية برج بوعريريج أمر في غاية الصعوبة والتعقيد، كون أنها عملية إدارية تهتم بالدرجة الأولى بالتحسين المستمر لأداء الإدارة بإتباع أساليب علمية في العمل تهدف من خلالها إلى التغيير الشامل بالمؤسسة بدءا من قيم واتجاهات الموظفين والمسؤولين وتوعيتهم بأهمية هذه العملية عن طريق تدريبهم وتكوينهم، فأغلبية الموظفين لديهم نوع من التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية (عماد، 2011، 142)، بالإضافة الى ضرورة تهيئة الجو المناسب الذي يحفزهم على العطاء والإبداع، والاعتماد على هياكل تنظيمية مرنة تستجيب للتغيرات البيئية المتسارعة، فجلب نماذج تنظيمية نجحت في دول أخرى ليس بالضرورة أن تتم بنفس السرعة وتحقق النجاح نفسه في مجتمعنا ومؤسساته في ضوء اختلاف الذهنيات والإمكانيات المادية والبشرية.

وهو الشيء الذي لاحظناه ويمكن قراءته من خلال تتبعنا لخطوات سير عملية الإدارة الالكترونية ببلدية برج بوعريريج، فالتحديات التي عرقلت سيرها بالشكل الصحيح لم تكن وليدة اللحظة بل كانت نتيجة حتمية للبدايات الأولى لهذا المشروع فمختلف الخطوات التي تم سردها سابقا بالاستناد إلى التعليمات والمراسلات التي نظمت سيرورة هذا المشروع منذ بداية التحضير له كانت تعكس نوعية التخطيط المتمثل في التخطيط التكتيكي الآني الذي انفردت به الوزارة الوصية والمتمثلة في وزارة الداخلية والجماعات المحلية دون إشراك للمسؤولين بالبلديات وجمعيات المجتمع المحلي ودون دراسة وتهيئة مسبقة للمتطلبات المادية والبشرية اللازمة لنجاح هذا المشروع، أي أن المشروع لم يكن مبني على أساس خطة استراتيجية بعيدة المدى تعكس الوعي والإرادة السياسوية للحكومة.

فكل المراسلات والتعليمات كانت تحدد بوقت وفترة وجيزة جدا، الشيء الذي جعل الإدارة البلدية تتخبط في العديد من المشاكل التي عرقلت وأخرت تحقيق أهداف هذا المشروع بالنوعية المطلوبة وفي الوقت المحدد، كما أن عدم وعي المسؤولين بالبلدية وإعطائهم الأهمية اللازمة لهذه العملية وعدم إدراكهم بأهمية التخطيط واتخاذ القرارات الارتجالية جعل الأمر أكثر تعقيدا ففي الوقت الذي كان المشروع بحاجة لموارد بشرية ذات مؤهلات وكفاءات في مجال الإعلام الآلي والرقمنة ورجال معرفة متخصصين لهم المقدرة الكافية لإدارة مشروع التحول الرقمي بالبلديات، نجد أن الإدارة البلدية عملت على استقطاب وتوظيف أعداد كبيرة من الأشخاص في تخصصات إدارية وقانونية مختلفة عبر عدة مراحل من سنة 2009 وإلى غاية 2015 أين تم تجميد التوظيف، حيث يرىLong أن 10% فقط من مشاريع نظم المعلومات الفاشلة يعود في الحقيقة إلى أسباب فنية، وأن 90% منها يعود إلى أسباب إدارية وإنسانية (مشيط، (د.ت)، 01). ويرجع هذا التوظيف العشوائي طبعا لاعتبارات شخصية وجهوية يعرف بها المسؤولين بالإدارات العمومية الجزائرية نتيجة سوء التسيير وعدم اعتمادها على دراسة فعلية للاحتياجات البشرية القادرة على إدارة مثل هذه المشاريع المهمة.

وهنا الأمر يفتح المجال للباحثين للإجابة عن التساؤل التالي: لماذا لم توظف الإدارة البلدية ببرج بوعريريج أعوان متخصصين ذوي الكفاءات والمؤهلات المطلوبة لنجاح

الإدارة الالكترونية في الوقت الذي كانت بأشد الحاجة لهم، في حين قامت بتوظيف أعوان من خارج الاختصاص وخارج احتياجاتها؟ لتجد نفسها فيما بعد أمام نقص فادح في الأعوان المتخصصين في مجال الإعلام الآلي، لتقوم بتغطية العجز بتكليف وتسخير موظفين خارج الاختصاص حتى ولو تعلق الأمر بحراس متعاقدين وأعوان النظافة والنقاوة العمومية وعمال بالشبكة الاجتماعية للقيام بعملية حجز البيانات.

وهذا ما تؤكده التسخيرات التي تحصلنا عليها من أمانة مدير المنازعات والشؤون القانونية، ليتبين لنا النقص الفادح للأعوان المتخصصين مما أدى إلى أخطاء بالجملة في عملية حجز البيانات الشيء الذي جعل الوزارة الوصية تتدخل من خلال المراسلات السابقة وتنبه إلى كثرة الأخطاء المسجلة وتأمر بتسخير أعوان أكفاء ومؤهلين لتفادي هذه الأخطاء التي أرهقت المواطنين.

كما أن نقص التكوين والتدريب كان له الأثر البالغ في عرقلة المشروع، فحسب تصريحات أحد المهندسين القائمين على هذه العملية فإن الأعوان لم يحصلوا على أي تكوين يذكر في هذا المجال فمسألة تكوين الكادر العملي هي أحد أعمدة الإصلاح الإداري ليصبح الموظف واعيا بقضية تحديث الإدارة، وقادرا على مواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومبادرا في السياق عينه للتصدي لكافة التحديات ، بما يضمن له اكتساب مهارات ومفاهيم وقواعد أو اتجاهات لزيادة وتحسين أداءه الحالي والمستقبلي، كما أن غياب عامل التحفيز المادي والمعنوي أثر على معنويات ودوافع الموظفين اتجاه العمل مما يبرر كثرة غيابهم وعدم اهتمامهم بالعمل، ومما يجب التوقف عنده أيضا أن الإدارة الإلكترونية، كأي مشروع تحتاج إلى توفير عناصر أساسية تشكل نواة عملها وفحوى وجودها. حيث يتعلق الأمر ببنية تحتية رصينة من حيث الشبكة والمعدات التي تتطلب رصد موارد مالية كبيرة لاقتنائها. إن جملة المبررات التي تم سردها تباعا لظروف تطبيق الإدارة الالكترونية تبرر لنا تأخر المشروع ببلدية برج بوعريريج، فمنذ سنة 2009 بداية التحضير للمشروع وإلى غاية نهاية 2019، لم نتمكن فعليا من الوصول إلى ما يسمى ببلدية الكترونية، لتتضح جليا الفجوة الرقمية بيننا وبين بقية دول العالم السباقة في تعميم الإدارة الالكترونية بمختلف إداراتها على غرار بعض البلدان، حيث نجد تفوق

الإدارة الأميركية واضحا، فقد تم وضع استراتيجية في العام 1991 لجعل الحكومة أكثر فاعلة وأقل تكلفة.

وتم اعتماد الأسس القانونية والبنية التحتية اللازمة لإقامة إدارة إلكترونية ناجحة. كما تم تطبيق القوانين الخاصة بها بشكل فعلي منذ العام 2002 في جميع الوكالات والوزارات أو الهيئات العامة، في حين نجحت بعض الدول العربية في تطبيق هذا المفهوم، فتجربة قطر تبدو رائدة، حيث أطلقت الحكومة الإلكترونية لأول مرة عام 2003 وبعد ذلك تم وضع خطة استراتيجية لبرنامج الحكومة الإلكترونية المتكاملة. كما تم افتتاح البوابة الحكومية في 2008 وأطلقت نسختها الجديدة في2010، لتوفر إمكانية الوصول على مدار الساعة إلى جميع الخدمات والمعلومات الحكومية التي يحتاجها كل من يعيش أو يعمل في دولة قطر.

كانا هذين نموذجين رائدين لعديد الدول الأوربية والعربية التي سبقتنا في التطبيق الفعلي للإدارة الالكترونية بجميع بمؤسساتها، غير أنه لا يمكننا إنكار ما قدمه الشباك الوطني الالكتروني بالبلديات كأحد بوادر الإدارة الالكترونية بالجزائر وببلدية برج بوعريريج من مزايا واستحسان لكل من المواطن والموظف، فقد أصبح بإمكان المواطنين استخراج مختلف وثائق الحالة المدنية الخاصة بهم من شباك وحيد "الشباك الالكتروني الموحد" دون عناء التنقل بين شبابيك البلدية ومن أي بلدية أو ولاية عبر كامل التراب الوطني، ليتخلص بذلك المواطن من عناء ومشقة التنقل وتكاليف السفر ومن مشقة الطوابير الطويلة التي كانت ترهقه وتكلفه الكثير من الوقت، كما أن رقمنة الحالة المدنية واستحداث قاعدة بيانات بيومترية وطنية مكنت المواطن من استخراج الوثائق البيومترية المتمثلة في بطاقة التعريف البيومترية وجواز السفر البيومتري، في انتظار أن تتم إجراءات العمل على استخراج رخصة السياقة البيومترية وبطاقة السيارات الالكترونية (البطاقة الرمادية سابقا) في أفاق سنة 2020/2019 ببلدية برج بوعريريج.

وتجدر الإشارة هنا إلى أهم نقطة يمكن من خلالها أن نتحدث عن إدارة بلا ورق وهي أنه بإمكان أي مواطن متحصل على جواز سفر بيومتري أن يتحصل على بطاقة التعريف الوطنية وطلبها من بيته عبر البوابة الالكترونية لوزارة الداخلية والجماعات المحلية دون

أن يقدم أي وثيقة كون أن جميع البيانات المتعلقة به متوفرة بقاعدة البيانات البيومترية الوطنية على المستوى المركزي.

ومن جهة أخرى فإن استحداث هذا الشباك مكن الموظفين من العمل بأريحية كون أن الموظف سابقا كان يعاني من أجل استخراج أي وثيقة بالتنقل والبحث في سجلات الحالة المدنية المختلفة خاصة القديمة منها، بالإضافة إلى أن هذا الشباك كونه محمي بأرقام سرية خاصة بكل موظف ساهم كثيرا في القضاء على الكثير من الفساد الإداري الذي عانت منه الإدارة البلدية، خاصة فيما تعلق بتزوير الوثائق. الشيء الذي لا يمكن حدوثه الآن كون أنه كل موظف لا يمكن أن يلج إلى قاعدة البيانات والتغيير إلا من خلال رقمه السري والذي يمكن من خلاله الكشف عن هويته بسهولة من قبل أجهزة الأمن.

كانت هذه من بين أهم المزايا التي حققتها البدايات الأولى لتطبيق الإدارة الالكترونية ببلدية برج بوعريريج، في انتظار التخلص من الأعمال الورقية وتحقيق الشفافية ونشر المعلومة المتعلق بوضع الخدمات للمواطنين والقطاع العام والخاص على شبكة الإنترنت وتبني استراتيجية هادفة ترمي إلى تبسيط وتوزيع الخدمات إلى المواطنين والمؤسسات بسرعة.

خاتمة

إن مشروع الإدارة الالكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والتفوق وإلا سيكون مصيره الفشل وسيسبب ذلك خسارة في الوقت والمال والجهد ونعود عندها إلى نقطة الصفر فالزخم الرقمي والمعلوماتي لتغيير الإدارة وأمور التسيير، يؤكد لنا الانتباه إلى أمرين مهمين يجب أن لا نغفلهما وهو أن نجاح المهمة مرهون بالاستثمار في رأس المال البشري من جهة، وبإعادة النظر في الطرق التنظيمية والهيكلية للتسيير، بالإضافة إلى ثقة المواطن من جهة أخرى، وإيمانه بالتغيير الحاصل سواء على مستوى التسيير أو الوثائق، وهو ما سيعطي دفعا قويا لسياسات الحكومة في التطوير والعصرنة التي تشهدها بلادنا، والتي لم تعد مستحيلة ولا بعيدة المنال إذا ما توفرت الشروط السابقة الذكر، الشيء الذي سيسهل من متابعة كل المعلومات ومسائل التسيير آليا وعن بعد، أين سيشرع في العمل بهذه التقنية عبر بعض البلديات

النموذجية، فيما يجري التحضير بالموازاة لتزويد كل بلديات الوطن بموقع إلكتروني خاص بها "سيت واب" تمكن المواطن من تتبع ملفاته من بيته وإرسال طلباته والحصول على معلومات عن الحي وكل منشورات البلدية وغيرها، وللتحقق من مدى توافر الشروط السابقة لتحقيق مشروع البلدية الالكترونية بالجزائر بما يتماشى ومتطلبات العصر الرقمي.

المراجع

1.أحمد فخري الهياجنة. 2005. "تجارب عربية وعالمية: مشاريع الحكومة الالكترونية بالبلديات" متاح على الموقع الالكتروني unpn1.un.org/intradoc/groups/public. (تاريخ الوصول 03،05،2020).

2.بسام بن عبد العزيز الحمادي، 2004. الحكومة الالكترونية: الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج. الرياض: معهد الادارة العامة.

3.بشير عامر، 2012. دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية بالبنوك. أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، فرع نقود، مالية وبنوك: الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، الجزائر.

4.جمال السالمي، 2005. "سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة." مجلة العلوم الانسانية، الإصدار العدد الثامن.

5.الخيال ع. ب.، 2013. يناير. أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي. (10). مصر: جامعة الأزهر.

6.عبد العزيز، ومحمود شهيرة، 2006. "علاقة رأس المال الفكري بعملية خلق القيمة للمنظمة." رسالة دكتوراه. كلية التجارة: جامعة عين االشمس.

7.عبد القادر عبان، 2016. "تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر." أطروحة دكتوراه. الجزائر، تخصص إدارة وعمل: جامعة الجزائر.

8.علي التمام عبد الله، 2008. الإدارة الالكترونية كمدخل للتطوير الإداري، مكة المكرمة السعودية: جامعة أم القرى.

9.عمر بن سعيد بن مشيط، 2012. التحديات الادارية والانسانية في تطبيق الحكومة الالكترونية، امارة منطقة عسير، جامعة الملك خالد: كلية العلوم والحاسب الآلي.

10. قريشي م. ع. 2011. مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي". العدد (09)، الجزائر، جامعة ورقلة.

11. ماجد راغب الحلو، 2004. علم الإدارة العامة ومباديء الشريعة الإسلامية، الاسكندرية: دار الجامعية الجديدة للنشر التوزيع.

12. محمد زهير حمام، 2011. البلدية الالكترونية، لبنان: مركز دراسات الحكومة الالكترونية.

13. محمود حسين الوادي، 2012. التمكين الاداري في العصر الحديث، عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.

14. مروان سليم الآغا وآخرون، 2012. العلاقة بين المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الالكترونية، مجلة جامعة الأزهر.

15. مقدم يمينة دوخي، 2011. أهمية الاستثمار في رأس المال الفكري في ظل اقتصاد المعرفة، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

16. ناصر دادي عدون، 2004. إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، الجزائر: دار المحدية العامة.

17. نجم عبود، 2004. الادارة الالكترونية، الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع.

18. هاني محمد السعيد، 2008. رأس المال الفكري انطلاقة إدارية معاصرة القاهرة: دار السحاب.

19. وعيل ميلود، 2014. المحددات الحيثة للنمو الاقتصادي في الدول العربية." 75-74. الجزائر: جامعة الجزائر.

- المراسلات

20. وزارة الداخلية والجماعات الإقليمية، (2010،12،09). بخصوص تسجيل نقص في الكفاءات المؤهلة لمشروع الادارة الالكترونية، الجزائر.

21. وزارة الداخلية والجماعات الإقليمية، (2010،12،02). إحصاء سجلات وعقود الميلاد. الجزائر.

22. ولاية برج بوعريريج، (2012،07،08). بخصوص النقائص المسجلة خلال الزيارة الميدانية لمصلحة الحالة المدنية، برج بوعريريج، الجزائر

23. ولاية برج بوعريريج. (2013،01،30). بخصوص تأخ الكبير في حجز المعلومات الخاصة بسجلات الميلاد، برج بوعريريج، ولاية برج بوعريريج، الجزائر.

24. ولاية برج بوعريريج. (2014،05،04). بخصوص التأخر في عملية الرقمنة والنقص في الموارد البشرية المخصصة لهذه العملية، ولاية برج بوعريريج، الجزائر.

25. ولاية برج بوعريريج. (2011،06،14). حول سير عملية الرقمنة ونسخ سجلات الحالة المدنية.

26. رئيس المجلس الشعبي البلدي. (2012،04،29). طلب الى السيد مدير الاتصالات لربط الفروع البلدية بالألياف البصرية fo، الجزائر.

27. المواصلات السلكية واللاسلكية الوطنية لولاية برج بوعريريج. (2019،03،21). بخصوص تحميل برنامج الشباك الالكتروني وتنصيبه. برج بوعريريج، بلدية برج بوعريريج، الجزائر.