International Jordanian Journal Aryam for Humanities and Social Sciences; IJJA
Volume2, Issue3, 2020

Electronic Administration: An Essential Necessity for Improving Public Service in Algeria

Dr. Mouafaq Nour Al-Din

Received: 2/6/2020
Revised: 3/7/2020
Accepted: 17/8/2020
Published online: 20/9/2020

* *Corresponding author:*
Email:
live.mirage@gmail.com

Citation: *Al-Din.M. (2020). Electronic Administration: An Essential Necessity for Improving Public Service in Algeria. International Jordanian journal Aryam for humanities and social sciences; IJJA, 2(3).*
https://doi.org/10.65811/237

©2020 TheAuthor(s). This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) license. https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

International Jordanian journal Aryam for humanities and social sciences: Issn Online **2706-8455**

Abstract: This study examines the role of e-administration in improving public services for citizens in Algeria. It reviews the concept, importance, and characteristics of e-administration, highlighting its contribution to enhancing government performance, reducing bureaucracy, and ensuring equality in service delivery. The study also addresses challenges to implementing e-administration, including human, administrative, legal, and technical obstacles, emphasizing the need for training and awareness. The findings conclude that e-administration represents a significant transformation in public service delivery but requires coordinated efforts to overcome challenges and achieve effective outcomes.

Keywords: E-administration, Public Service, Digital Government, Administrative Innovation, Technical Challenges.

الإدارة الالكترونية ضرورة حتمية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

د. موفق نور الدين

الملخص: تهدف الدراسة إلى تحليل دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية للمواطنين في الجزائر، من خلال استعراض مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها وخصائصها، ودورها في تطوير الأداء الحكومي وتقليص البيروقراطية وضمان المساواة في تقديم الخدمات. كما تتناول الدراسة المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، بما في ذلك الجوانب البشرية والإدارية والقانونية والتقنية، وتبرز أهمية التدريب والتوعية لضمان نجاح التحول نحو الإدارة الرقمية. وتخلص الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تمثل تحولاً جوهرياً في تقديم الخدمات العامة، لكنها تحتاج إلى جهود مشتركة لتجاوز العقبات وتحقيق الفاعلية المرجوة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، الحكومة الرقمية، الابتكار الإداري، التحديات التقنية.

مقدمة:

إن غاية الدولة الأساسية والأهم على الإطلاق هي البحث في كيفية تقديم أفضل الخدمات لأفراد المجتمع لرفع مستواهم العلمي والحضاري بغية احتلالهم المكانة المرموقة في المجتمع العالمي، لهذا جاءت الوسائل التكنولوجية والعلمية الحديثة لتسمو بالإنسان نحو هذه الغاية النبيلة، فظهرت ترسانة كبيرة من الحواسيب والبرمجيات وشبكات الانترنت وغيرها من تقنيات الإعلام والاتصال الحديثة التي فتحت مجالات عديدة وجديدة أمام الأجهزة الحكومية – الإدارة العامة – لتجسيد منطق الحكومة الالكترونية بغية تبسيط وتسهيل العمليات التي كانت معقدة في السابق بعد اتجاه الدولة في التعامل الكترونيا في تقديم الخدمات العامة لمواطنيها.

وعلى هذا الأساس فإن الإشكالية التي نحاول تلمس الإجابة عنها من خلال هذه الدراسة تكمن في السؤال التالي: **ما مدى نجاح الحكومة الالكترونية كوسيلة جديدة في تحسين الخدمة العمومية للمواطنين في الجزائر (حجم الأداء وسرعته وبساطته ونوعيته) ؟**

وتكون الإجابة على هذه الإشكالية من خلال استعراض مفاهيم وتطبيقات الإدارة الالكترونية وتبيان دورها في تحسين الخدمة العمومية للمواطنين، كما نحاول معرفة المعوقات والتحديات التي تقف في طريق تطبيقها على أرض الواقع كل ذلك يكون وفقا خطة قسمناها إلى مطلبين، تناولنا في المطلب الأول مدخل لمفهوم الإدارة الإلكترونية، وفي المطلب الثاني تناولنا دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للموطنين ومعوقات ذلك

المطلب الأول:

مدخل لمفهوم الإدارة الإلكترونية

سوف نتولى من خلال المطلب تعريف الإدارة الالكترونية(فرع أول) ثم نتولى إبراز أهميتها وخصائصها (فرع ثان)

الفرع الأول: تعريف الإدارة الالكترونية: تعددت التعريفات التي ساقها الفقهاء والخبراء لمفهوم الإدارة الالكترونية لتعدد – كما قلنا – الأبعاد التقنية، والإدارية، والتجارية والاجتماعية التي تؤثر عليها وإن كان أغلبها جاء لتعريف الحكومة الالكترونية نظرا لوجود تداخل مفاهيمي بين المصطلحين الحكومة الالكترونية والإدارة الالكترونية، كما أن الإدارة الالكترونية هي أكثر من مجرد موقع الكتروني وضع على شبكة الانترنت، أخذ صور وتسميات ومصطلحات كثيرة أصبحت شائعة الاستعمال مثل الأعمال الالكترونية، الديمقراطية الالكترونية، الحكومة الرقمية[1] ... إلخ، لذلك جاءت تعريفات الإدارة

[1] – سوف نستخدم مصطلح الإدارة الالكترونية في كل بحثنا كونها التعبير العلمي الأدق على الرغم من شيوع استخدام مصطلح الحكومة الالكترونية واعتماده كتسمية رسمية على صعيد الدول والمؤسسات والمنظمات الدولية على الرغم كذلك

الالكترونية متعددة بتعدد زوايا النظر إلى الموضوع وتشعب أبعاده من بعد قانوني وسياسي وإداري وخدمي وتقني، ومن ثم فإنه من هذه التعريفات ما جاء مبسط ومنها ما هو مركب وأكثر عمقا وبالتالي يمكن إجمالها على النحو التالي:

- فقد تم تعريفها بأنها " استخدام للوسائل والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه العملية أو الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان من تسهيل وفعالية".[٢]

- كما عرفت بأنها " عملية إدارية قائمة على الإمكانيات المتميزة لشبكة الانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط، توجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة ".[٣]

كما عرفت من زاوية ثالثة بأنها تلك الإدارة التي عمادها استخدام الحواسيب وشبكات الانترنت التي توفرها المواقع الالكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها للمواطنين ومؤسسات الأعمال في المجتمع بشفافية وبكفاءة وبعدالة عالية[٤]

وعرفت من جانب رابع بأنها " منهجية حديثة ومتطورة في تسيير الإدارة مبنية على الاستعاب الشامل والاستخدام الواعي والاستثمار الايجابي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة، حيث تسهم بمقتضاها الإدارة الالكترونية في تحسين أداء خدمات الإدارة وبناء القدرات التنافسية الفعالة للمنظمات المعاصرة، على هذا الأساس انتقلت الإدارة من النموذج التقليدي المكلف للوقت والجهد والمال إلى النموذج الحديث الذي يتميز بالكفاءة والسرعة والمرونة بتطبيق أفكار الإدارة الالكترونية التي تقوم على مبدأ " الوقت هو المورد الأكثر حيوية، والآنية بتنفيذ وظائف الإدارة في الوقت المناسب[٥]، من هذا التعريف يمكن القول أن الإدارة الالكترونية معناها العام يدور حول القدرة

من أن هذا المصطلح الأخير يستخدم للدلالة على السياسة العامة للدولة وتبيان الأهداف المراد تحقيقها وهي عملية ذهنية لا يستطيع أن يتولاها إلا العقل البشري، أما الإدارة فهي تنفيذ السياسة العامة التي سبق وضعها، والعمل على تحقيق الأهداف العامة المسطرة، وهذه المهمة أي الإدارة هي التي يمكن أن تتحقق بالطريقة الرقمية من خلال الحاسوب وشبكات الانترنت. للمزيد من التفاصيل فيما يخص هذه المعلومات أنظر بالخصوص:

– حططاش عبد الحكيم، دور تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر في تحسين إدارة العلاقة مع المواطن – دراسة تقييمية لمشروع الجزائر الالكترونية ٢٠١٣ – أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف ٠١، ٢٠١٨، ص ٢١.

[٢] – عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم سياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة قسنطينة، ٢٠١٠، ص ١٣.

[٣] – عيدوني كافية وبن حجوبة حميد، الإدارة الالكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها (واقع وآفاق) مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة عباس لغرور خنشلة، العدد الثاني، ديسمبر ٢٠١٧، ص ٢٢١.

[٤] – سحر قدوري، الإدارة الالكترونية وإمكاناتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، عدد ١٤ خاص، أكتوبر ٢٠٠٩، ص ١٦١.

- [٥]سليمة بن حسين، دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة الإدارية، المجلة الجزائرية للتنمية والأمن، العدد

على تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية كافة (الإجراءات الطويلة التي تقوم على استخدام الأوراق) إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية، باستخدام تقنيات الإدارة أو ما يطلق عليه إدارة بلا أوراق، وهي الإدارة التي تقوم على الاستخدام الأمثل لشبكات الانترنت والأدوات التكنولوجية في انجاز وظائف الإدارة من تخطيط الكتروني إدارة الكترونية قيادة الكترونية رقابة الكترونية، ومن ثم فإنها تلك الإدارة القائمة على التقليل من استخدام الأوراق والقضاء على الروتين، وذلك بالاعتماد على الأرشيف الالكتروني والبريد الالكتروني والمفكرات الالكترونية والرسائل الالكترونية .[٦]

وأخيرا يمكن تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية بأنها إدارة مسؤولة عن تقديم المعلومات والخدمات الإلكترونية بطريقة رقمية للزبائن ومؤسسات الأعمال القادرة على الاتصال الكترونياً وعن بعد، وقد أصبح هذا المفهوم قابل للتطبيق بفضل التقدم السريع والمذهل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.[٧]

مما سبق يمكن لنا الخروج بتعريف أعم وأشمل جامع مانع للإدارة الالكترونية يكون بالصيغة التالية: " الإدارة الالكترونية هي إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل وأحسن للمواطنين وللمؤسسات ولزبائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات وذلك بتوظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث بعيدا عن الجانب الورقي بغية استغلال أمثل للوقت وللمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة وأحسن وبالدقة العالية."[٨]

ومنه يمكن القول أن الإدارة الالكترونية ما هي إلا بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة ومواطنيها، انطلاقا من تغير المفاهيم الخاصة بالإدارة العامة، ومضامين الخدمة العامة، كمحصلة في التحول الحاصل للأجهزة والهياكل والمؤسسات الحكومية من شكلها التقليدي إلى شكل يقوم ويرتكز بالأساس على تقنيات الانترنت والبرمجيات، بغية تلبية حاجيات ومتطلبات المواطنين بشكل ينمي رضاهم على النشاط والعمل الذي تؤديه الحكومة .[٩]

الفرع الثاني: أهمية وخصائص الإدارة الالكترونية

سوف نبدأ من خلال هذا الفرع بتحديد أهمية الإدارة الالكترونية(أولا) ثم نعرج إلى تبيان خصائصها (ثانيا)

السابع، جويلية ٢٠١٤، ص ٢٠٧.

[٦] – أحلام محمد شواي، الإدارة الالكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، المجلد ٦٤، العدد الرابع ٢٠١٦، ص ص ٣٣٩٠ – ٣٣٩١.

[٧] – سحر قدوري، المرجع السابق، ص ١٦٢.

[٨]– أحلام محمد شواي، المرجع السابق، ص ٣٣٩١.

[٩] – عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص ١٤.

(أولا): أهمية الإدارة الالكترونية: تبرز أهمية الإدارة الالكترونية وتتضح من خلال وجود النقاط والمحاور التالية:

- تحقيق السرعة المطلوبة في إنجاز الأعمال مع انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة أرباح الإدارة، لأنه في ظل الادارة الالكترونية لم تعد الحاجة إلى اليد العاملة ذات العدد الكثير.
- تحسين مستوى خدمات مختلف الإدارات التابعة للحكومة
- تفادي مخاطر التعامل الورقي وهذا الأمر الذي يكون له أثر ايجابي على الإدارة في حد ذاتها
- تدعيم الاقتصاد الوطني عن طريق زيادة الصادرات والتقليل من الواردات
- خلق فرص جديدة للأعمال الحرة، والاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة.[١٠]
- تبسيط الإجراءات داخل مختلف الإدارات بما يعود بالإيجاب والفائدة والمصلحة على مستوى الخدمات والأعمال التي تقدم للمواطنين، ومنه اختصار وقت تنفيذ وانجاز الأعمال الإدارية المختلفة.
- تسهيل الاتصال بين المصالح المختلفة للإدارة وبين مختلف الإدارات في حد ذاتها
- الدقة والموضوعية في القيام بمختلف الأعمال الإدارية
- خلق مجتمع قادر على التعامل والتحكم في مختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة
- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن الغموض والمحسوبية والبيروقراطية وتعقيداتها
- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث تنمية روح الإبداع والابتكار والتنافس فيما بينهم.[١١]

ومن ثم تعتبر الإدارة الالكترونية بمثابة تحول جوهري في أداء الخدمة العامة بما ينمي روح الحرص على تلبية حاجيات ومتطلبات، ليصبح الجمهور في الأخير المقصود الأساسي بهذه الخدمة ومحور

---

[١٠] – تارقي يونس، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية – دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى ولاية أدرار – مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، ٢٠١٧، ص ٦.

[١١] – حورية قارطي وإيمان مداوي، دراسة أثر استخدام الإدارة الالكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر – دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، دون تاريخ ولا دار نشر، ص ص ٤–٥.

اهتمامات جل مؤسسات الدولة، بما يخلق الإبداع في إيجاد وسائل التواصل معه عن طريق تزويده بمختلف المعلومات .[١٢]

(ثانيا): خصائص الإدارة الالكترونية: إن خصائص الإدارة الالكترونية قد مثلت على الدوام دافعا قويا لدى القائمين والمنادين بالتحول نحو الخدمة الالكترونية في العديد من الدول إلى ابتكار استراتيجيات الكترونية متنوعة جعلت العالم يقتنع بضرورة التحول إلى تطبيقها[١٣]، ويمكن إبراز خصائص الإدارة الالكترونية في النقاط التالية:

٠١ – سرعة وشفافية أداء الخدمات العمومية: فالسرعة في انجاز الخدمة العمومية هنا يقصد بها زوال عصر الأوراق التي تتطلب وقت طويل في انجازها وإرسالها وحفظها وحتى عودتها، في حين أن مبدأ الإدارة الالكترونية يقضي على كل هذه النقائص بضمان سرعة انجاز المعاملات وإرسالها واستقبالها[١٤]، أما الشفافية فتعرف بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة والسلطات المسؤولة عن تقديم الخدمة العامة من جهة أخرى وفق مبدأ مشاركة المجتمع برمته في الرؤية.[١٥]

٠٢ – عدم التقيد مكانيا وزمنيا في انجاز الأعمال: تحقق الإدارة الالكترونية الخدمة العمومية للفرد أينما كان وفي أي وقت شاء لأنه بمجرد الاعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة وتطبيقها في الحصول على الخدمة إلا وتختفي فكرة العطل وأوقات الراحة للعاملين والموظفين بحكم أن الإدارة الافتراضية تعمل على مدار السنة وب ٢٤ ساعة على ٢٤ ساعة[١٦]الأمر الذي يقضي على الطوابير الطويلة لانتظار المواطنين، على هذا الأساس فإن خدمات الإدارة الإلكترونية توفر ميزة فريدة من نوعها تتمثل في سهولة النفاذ إليها في أي وقت ومن أي مكان به إمكانيات الربط بشبكة الانترنت.

٠٣ – إدارة المعلومات دون الاحتفاظ بها: تهتم الإدارة الالكترونية بصفة أساسية بإدارة الملفات وتسييرها بطريقة تبعد عنها التكديس والحفظ لمدة طويلة قد تساهم في ضياعها وإتلافها كما تفعل الإدارة التقليدية، وهذا لا يعني بأن الإدارة الالكترونية لا تهتم بحفظ المعلومات وتخزين البيانات، بل تقوم بذلك لكن بآلية تضمن لها الحفظ الآمن وسهولة الاطلاع عليها عند الحاجة إليها.

٠٤ – تحقيق مرونة وبساطة الإجراءات على المواطنين: تعمل الإدارة الالكترونية وبهدف العصرنة وتحديث المعلومات والبيانات لديها على الاستخدام الأمثل للإمكانيات والقدرات المتوفرة عندها من خلال توفير سرعة التعامل والتجاوب مع الأحداث، ومن ثم التخلص النهائي من

- [١٢] عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص ١٦.

- [١٣]عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص ٢٠.

[١٤] – غريبي علي ورينوبة الأخضر، إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الالكترونية وآفاق ترشيدا، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، العدد الثالث، أكتوبر ٢٠١٦، ص٤٠٩.

- [١٥]عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص ٢٠.

- [١٦]غريبي علي ورينوبة الأخضر، المرجع السابق، ص ٤٠٩.

بيروقراطية الأداء، كل هذا كان المبتغى من ورائه تلبية حاجيات ومتطلبات المواطنين بشكل سهل ومبسط وسريع، لاسيما في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة الإدارات العامة .[١٧]

٠٥ – الرقابة المباشرة والصادقة: إذا كانت الرقابة التقليدية تأتي بعد عملية التخطيط والتنفيذ فإن الرقابة الالكترونية الحديثة تسمح بالتأكيد على المراقبة تكون في غالب الأحيان آنية وذاتية من خلال شبكتها الداخلية، الأمر الذي يؤدي إلى تقليص الفجوة الزمنية القائمة بين وقت اكتشاف الخلل أو الانحراف وبين عملية معالجته وتصحيحه[١٨]، لذلك فإن هذه الرقابة تضمن المحاسبة الدورية والمستمرة على كل ما يقدم من خدمات وفي الوقت المناسب.

٠٦ – المحافظة على السرية والخصوصية في أداء الخدمة الإدارية: تتفوق الإدارة الالكترونية على الإدارة التقليدية من زاوية أن لها قدرة فائقة على إخفاء معاملتها وسرية بياناتها بحيث لا يمكن الاطلاع عليها إلا من طرف المعني بها دون غيره معتمدة في ذلك على كل ما لديها من أنظمة وقواعد خاصة بحماية هذه البيانات ومنع اختراقها مما يجعل مهمة الولوج إلى ملفاتها وأسرارها المحجوبة أمر في غاية الصعوبة .[١٩]

المطلب الثاني:

دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية للموطنين ومعوقات ذلك

كما سبق بيانه فإن الإدارة الالكترونية عبارة عن نمط جديد من الإدارة ترك آثاره الواسعة على الإدارة واسترتجيتها ووظائفها في شتى المجالات ومختلف القطاعات، مما نجم عنها تطوير المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة وأزمنة مديدة، على هذا الأساس فإن للإدارة الالكترونية تلعب دور مهم وفعال في سبيل تحسين الخدمة العمومية للمواطنين (فرع أول) غير أن هذا الدور المميز والفعال للإدارة الالكترونية يجابه مجموعة من التحديات والعقبات أثرت على طبيعة الخدمة الراقية التي جاءت الإدارة الالكترونية لتقدمها للمواطنين (فرع ثان)

الفرع الأول: دور الإدارة الالكترونية في مجال تحسين الخدمة العمومية: يبرز دور الإدارة الالكترونية في مجال تحسين الخدمة العمومية من خلال النقاط التالية:

أولا: دورها اتجاه موظفي الإدارة: من المعلوم أن الموظفين يمثلون الجانب البشري والضروري في إنجاح أي عملية انتقال من الخدمة التقليدية إلى الخدمة الالكترونية، مادام أن الوسائل والأجهزة والمعدات التي تحتاجها الإدارة الالكترونية لا تؤدي أعمال وخدماتها الإدارية بنفسها ما لم يتدخل العنصر البشري المجسد في الموظفين لتأدية هذه الخدمات عن طريق استغلال مختلف الوسائل

- [١٧]عشور عبد الكريم، المرجع السابق، ص ١٩.

[١٨] – مهدي مراد ويحياوي نصيرة، الإدارة الالكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية – دراسة حالة بريد الجزائر – مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، العدد الثالث، دون تاريخ نشر، ص ٢٦٤.

[١٩] – غريبي علي ورينوبة الأخضر، المرجع السابق، ص ٤١١.

المتاحة، وهو الأمر الذي يستدعي ويحتم تدريبهم وتأهيلهم للتعامل مع جميع الوسائل التكنولوجية الحديثة.[٢٠]

ثانيا: دور الإدارة الالكترونية في تحقيق مساواة الأفراد أمام الانتفاع بالخدمة العمومية: يقصد بهذا الدور أن يقدم المرفق العام خدماته إلى كل من يطلبها من المواطنين بنفس الشروط المقررة لتقديم الخدمة دون تمييز بينها، ومعنى ذلك أن يلتزم المرفق العام بالمساواة في تقديم الخدمة مع جميع المستخدمين له، بحيث يكون الجميع في مركز قانوني متماثل في الانتفاع بخدماته وتحمل نفقات ومصاريف ذلك الانتفاع .[٢١]

ثالثا: مساهمة الإدارة الالكترونية في تقليص البيروقراطية الإدارية: إن تطبيق الإدارة الالكترونية سيؤدي حتما وبصفة آلية إلى التقليص من مشكل البروقراطية عند قيام المرافق العامة بتأدية خدمتها العمومية، بحكم أن الإدارة الالكترونية سيؤدي تطبيقها إلى الاستغناء عن الوثائق والمستندات الورقية لتستبدل بالمستندات الالكترونية، ويتحول مجتمع الموظفين بمقتضاها من مجتمع ورقي إلى مجتمع الكتروني هذا من جهة، ومن جهة أخرى سيؤدي نظام الإدارة الالكترونية إلى التغلب ولو بشكل تدرجي على مشكلة الواسطة والمحسوبية وما يرتبط بهما من مشكلة الفساد الإداري المبني على الرشوة والتمييز بين المنتفعين بخدمة المرفق العام.[٢٢]

الفرع الثاني: معوقات تجسيد فكرة الإدارة الالكترونية: كأي مشروع تباشره الحكومات وفي أي مجتمع فإنه قد يصادفه مجموعة من المعوقات والصعوبات والعراقيل التي تقف أمامه كحجر عثرة بحكم أن الطبيعة البشرية جبلت دائما على حب الثبات وعدم المغامرة ومقاومة أي عملية يكون مبتغاها تغيير الذهنيات أو طرق التسيير، على هذا الأساس لاقت عملية الانتقال نحو الإدارة الالكترونية جملة من المعوقات يمكن إجمالها في النقاط التالية:

أولا: صعوبات تتعلق بالجانب البشري: يحتاج موضوع الإدارة الالكترونية لتطبيقه بنجاح وفعالية إلى إعداد وتكوين الإطارات البشرية المؤهلة والمدربة على العمل في هذا المجال، وقبل ذلك المستعدة لتنفيذه وتطبيقه على أرض الواقع، ومن ثم إذا لم يرحب هؤلاء بمشروع الإدارة الالكترونية ويقومون بمحاربته بشتى الوسائل والطرق بسبب تخوفهم من التحديات التي سوف تفرضها عليهم أو بسبب فقدانهم سلطتهم ونفوذهم أو خوفا من إمكانية استبدالهم بجهاز الإعلام الآلي، كما قد يتخوفون من إمكانية عدم قدرتهم على مواكبة التعلم السريع للتقنيات الإدارة الالكترونية الحديثة، كل هذه أسباب قد تدفع العنصر البشري إلى مقاومة وعرقلة تطبيق نظام الإدارة الالكترونية ومن ثم التأثير في تطبيقها

---

[٢٠] – مراكشي محمد لمين وفقاير فيصل، الإدارة الالكترونية وأثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، دون مكان ولا تاريخ نشر، ص ٩.

[٢١] – بلقرع فاطنة، العمري دلال وقريشي هاجر، جاهزية الإدارة الالكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، العدد السابع، دون سنة النشر، ص ٨.

[٢٢] – مراكشي محمد لمين وفقاير فيصل، المرجع السابق، ص ٩.

بفعالية[٢٣]، يضاف إلى ذلك فإن العنصر البشري قد يعرقل عملية تطبيق الإدارة الالكترونية على أرض الواقع بسبب العوامل التالية:

- غياب الدورات التكوينية التي تحفز العنصر البشري تساعده على التكيف مع متطلبات الإدارة الالكترونية.

- انعدام أو ضعف الوعي بأهمية تطبيق التكنولوجيا في الجانب الإداري.

- إشكاليات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تبني عملية الإدارة الالكترونية.

ثانيا: المعوقات الإدارية: ويقصد بها تلك الصعوبات والعراقيل التي يمكن أن يواجهها مشروع الإدارة الالكترونية من الإدارة القائمة سواء على المستوى المركزي أو على المستوى المحلي وتتمثل تلك الصعوبات فيما يلي:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة المركزية لبرامج الإدارة الالكترونية .

- تعقيد الإجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية.

- قيام موظفي الإدارة القائمة بمقاومة وعرقلة عملية الانتقال إلى الإدارة الالكترونية خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.

ثالثا: المعوقات السياسية والقانونية: تبرز المقاومة السياسية والقانونية لعملية الانتقال والتوجه نحو الإدارة الالكترونية من خلال النقاط والعوامل التالية:

- فتور الإرادة السياسية وعدم إيلائها الأولوية اللازمة والإهتمام المطلوب وعدم معاملتها كمشروع حيوي واستراتيجي ضروري لعصرنة وتحديث الإدارة العامة وبالتالي عدم وضع الخطة اللازمة والحقيقية التي تنفذ من خلالها عملية الانتقال تكون مبنية على مخطط زمني محدد تنفذ فيه.

- عدم قدرة النصوص القانونية والتشريعية على مواكبة التوجه نحو الإدارة الالكترونية بفعل عدم قيام السلطة التشريعية بإصدار قوانين تواجه بها التقدم التكنولوجي الهائل.

رابعا: المعوقات المالية والتقنية: يمكن حصر هذه المعوقات في جانبين جانب مالي من جهة وجانب تقني من جهة أخرى:

- **ففيما يخص الجانب المالي:** فإنه ينبغي التأكيد على أن مشروع بحجم الإدارة الالكترونية يشكل استثمارا كبيرا ومكلفا يتطلب من الحكومة تسخير اعتمادات مالية ضخمة لإنفاقها على

[٢٣] – حططاش عبد الحكيم، المرجع السابق، ص ٥٤.

متطلبات هذه النهضة[٢٤]، سواء من ناحية تكوين ورسكلة الموظفين لمواكبة التقدم الحاصل في هذا الجانب أو لشراء الأجهزة والمعدات التي يتطلبها الانتقال نحو تجسيد هذا المشروع على أرض الواقع.

- **أما فيما يخص الجانب التقني** فإنه يمكن القول بأن عدم القدرة على متابعة والتحكم في التقدم التقني في مجال تكنولوجيا الإعلام الآلي والاتصال أدى إلى استخدامها بطريقة بطيئة أثرت في فعاليتها ونجاعتها.

خاتمة:

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن الإدارة الالكترونية تؤثر إيجابا على عملية تقديم وتحسين الخدمة العمومية وذلك من خلال ما تملكه من وسائل تكنولوجية جد متطورة على غرار شبكة الانترنت ومختلف وسائل الاتصال، على هذا الأساس اعتبرت الإدارة الالكترونية نمط جديد أحدث إقلاع نوعي وثورة حقيقية في وظائف الإدارة التقليدية من حيث التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة، ساعد على تعجيل الارتفاع بالمستوى المعيشي للأفراد.

بيد أن التجسيد الفعلي لنظام الإدارة الالكترونية يتطلب التغلب أولا على مجموعة من العراقيل والصعوبات التي وضعت في طريق تطبيقها تتعلق بعدة جوانب منها المادية والبشرية والقانونية والتقنية، كما يتطلب ثانيا إعطاء قدر كاف من التوعية والاهتمام بهذا المشروع، وهنا تكمن الضرورة في لزوم تضافر الجهود بين جميع شرائح المجتمع من حكومة وإدارات محلية ومركزية وكذا مؤسسات المجتمع المدني لتجاوز هذه العراقيل بأقل التكاليف.

[٢٤] - حططاش عبد الحكيم، المرجع السابق، ص ٥٥.

قائمة المراجع

البغدادي، محمد عبد الله (٢٠١٧)، الحكومة الإلكترونية ودورها في تطوير الإدارة العامة، القاهرة: دار الفكر العربي.

السيد، علي أحمد (٢٠١٥)، الإدارة الإلكترونية في القطاع العام: مفاهيم وتطبيقات، عمان: دار العلوم للنشر.

الزعبي، خليل (٢٠١٨)، تكنولوجيا المعلومات والإدارة الحديثة في خدمة المواطن، عمان: دار النهضة العربية.

المهدي، حسين (٢٠١٦)، الإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي في المؤسسات الحكومية، بغداد: دار الشروق للنشر.

الجابري، يوسف (٢٠١٩)، الحكومة الإلكترونية وتطوير الخدمات العامة: دراسة مقارنة، الرياض: مركز الملك عبد العزيز للحوار والتنمية.

عبد الرحمن، طه (٢٠١٤)، تكنولوجيا المعلومات والإدارة العامة: نحو إدارة إلكترونية فعّالة، بيروت: المركز العربي للأبحاث والنشر.

النجار، سامي (٢٠١٣)، الإدارة الرقمية وأثرها في تحسين جودة الخدمات الحكومية، عمان: دار وائل للنشر.