

حوكمة الإدارة الإلكترونية بين حتمية التغيير و معوقات التطبيق

The Governance of Electronic Administration between Inevitability of Change and Constraints to the Application

لطرش رنده*¹؛ أ.د. صافو محمد²

¹ جامعة وهران 2 محمد بن أحمد؛ الجزائر

² جامعة وهران 2 محمد بن أحمد؛ الجزائر

تاريخ الإستلام: 2021/05/31 تاريخ القبول: 2021/09/08 تاريخ النشر: 2023/03/02

ملخص:

حوكمة الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة للإدارة العربية بمنظور أشمل بكثير من مجرد البحث عن استراتيجيات جديدة لإحداث التغيير والتنمية، وتعد الجزائر إحدى الدول التي عملت على تطوير خدماتها بالانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية، والإسهام في تعزيز مبادئ الحوكمة للحد من الفساد والبيروقراطية، لكن في المقابل يواجه هذا النظام جملة من المعوقات التي تشكل حاجزا أمام تجسيدها.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة؛ الإدارة الإلكترونية؛ حوكمة الإدارة الإلكترونية .

Abstract:

The governance of electronic administration has become an urgent necessity for development in the Arab administration, Algeria is one of the countries that worked on developing its electronic services and keep up with any updates by transitioning from the traditional system of management to the electronic version meanwhile providing success requirements and working on enforcing the principles of governance on the administrative level, sense of sharing and bureaucracy, however, this system faces obstacles that obstruct its realization.

Keywords: the governance; electronic management; the governance of electronic administration.

* المؤلف المراسل.

مقدمة:

لقد ظهرت تغيرات جذرية في البيئة الدولية منذ أواخر القرن العشرين وعلى كافة الأصعدة منها السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وظهور فلسفة جديدة في إدارة شؤون الدولة الحديثة، وكتيجة لذلك والتقدم المتنامي في استخدام التكنولوجيات الحديثة، ظهرت ما يسمى حوكمة الإدارة الإلكترونية والتي تعد من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث تعتبر من المفاهيم المستحدثة في الإدارة العامة، وكمصطلح معاصر يتلاءم والتطورات التكنولوجية الحديثة، ومن أبرز التطبيقات الحديثة التي أخذت حيزا واسعا في حاضر العمليات الإدارية ومستقبلها باعتبارها عامل أمان جوهري في تحقيق المنظمة الإدارية لوظائفها وللأهداف الموضوعية لها، فهي تدل على استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير أنظمة وأساليب العمل، وتحويل أعمال وخدمات الإدارة التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية وتبسط الإجراءات وتيسر تبادل المعلومات وحسن التسيير بوجود أدوات المراقبة والمحاسبة وآليات فعالة لاتخاذ القرارات المؤثرة في حياة الأفراد، ويتطلب نجاحها توافر عدة متطلبات في البيئة المؤسسة الداخلية لتتلاءم مع ظروف البيئة المحيطة وطبيعتها المتطورة باستمرار، ويكون ذلك على مستوى المنظمة الواحدة وعلى مستوى الدولة. وتعد الجزائر إحدى الدول التي تهدف من خلال إدارتها إلى ترقية خدماتها في شتى المجالات، والقضاء على الممارسات البيروقراطية القديمة والإجراءات المعقدة، وضعف جودة ونوعية الخدمات المقدمة للمواطن.

حيث أصبح تحولها باتجاه حوكمة الإدارة الإلكترونية خيارا ضروريا تمليه متطلبات التنمية والتطور، وهو ما يفسر إطلاق (مشروع الجزائر الإلكترونية 2013) لتحقيق هذه الغاية لأن النجاح في تحقيق هذا التحول من شأنه أن يساهم في تعزيز مبادئ الحوكمة على المستوى الإداري، و تبسيط المسار، وبناء علاقة جيدة بين المواطن والإدارة، لكن في المقابل

يواجه هذا النظام جملة من المعوقات التي تشكل حاجز أمام تجسيدها وعلى ضوء ذلك نطرح الإشكالية التالية: ما مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تعزيز مبادئ الحوكمة في الجزائر في ظل التحديات التي تحول دون تطبيقها؟

تهدف هذه الدراسة الى تقديم شامل عن حوكمة الإدارة الإلكترونية، من خلال التطرق إلى الأسباب الداعية إلى اعتمادها وأهم إسهاماتها في تحسين المرافق العمومية في الجزائر ودورها في تعزيز مبادئ الحوكمة، لنصل إلى أهم المعوقات التي تقف أمام التجسيد الفعلي لها على أرض الواقع.

وفي هذا الإطار يمكن أن تنطلق الدراسة من الفرضيات التالية:

- _ التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية فرضه التحول الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- _ كلما انتقلنا إلى حوكمة الإدارة الإلكترونية ، كلما تم تجاوز الأمراض البيروقراطية وتم تقريب الإدارة من المواطن.
- _ كلما توافرت متطلبات الإدارة الإلكترونية كلما تعززت مبادئ الحوكمة في الجزائر.
- _ جاهزية البنية التحتية وثقافة تقديم الخدمة مفتاح نجاح حوكمة الإدارة الإلكترونية لمعالجة الإشكالية المطروحة تم التطرق إلى المحاور التالية:

- المحور الأول: الحوكمة، الإدارة الإلكترونية «مدخل معرفي» .
- المحور الثاني: واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر «الدوافع والاثار» .
- المحور الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز مبادئ الحوكمة.

- المحور الرابع: المعوقات التي تواجه حوكمة الإدارة الإلكترونية في الجزائر، والحلول الممكنة.

1. حوكمة الإدارة الإلكترونية: مدخل معرفي

قبل التطرق إلى حوكمة الإدارة الإلكترونية لابد من تعريف الحوكمة أولاً، وبعدها الإدارة الإلكترونية كل منهما على حدا، وبعدها الوصول إلى مفهوم واضح لحوكمة الإدارة الإلكترونية باعتبارها تنقسم إلى مصطلحين.

أ. الحوكمة:

أصبحت الحوكمة في الوقت الحاضر تمثل مدخلا أساسيا في تحسين الأداء بمختلف المنظمات، حيث تعمل على تنمية الدولة واستغلال الإمكانيات البشرية والمادية في المجتمع من أجل السير الحسن لها على المستوى الكلي وهذا يؤدي بدوره إلى تحقيق المنفعة العامة للجميع مع تخفيض التكاليف والجهد والوقت¹ ويعد مصطلح الحوكمة هو الترجمة المختصرة التي راجت للمصطلح *corporate governance* أما الترجمة العلمية لهذا المصطلح والتي اتفق عليها فهي: «أسلوب ممارسة سلطات الإدارة الرشيدة»، وقد تعددت التعريفات المقدمة لهذا المصطلح، وقد شهد عدة اتجاهات، ويرجع هذا الاختلاف إلى اختلاف الميادين وتباين المنطلقات الفكرية، السياسية، الاقتصادية، والاجتماعية² فهناك غموض سواء في ترجمة أو تعريف هذا المفهوم، وتتجلى أهم هذه المفاهيم والتعريفات فيما يلي:

¹ عمارة نين، عدنان محيريق، "الحوكمة كخيار إستراتيجي لتحسين الإدارة المحلية الجزائرية"، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، العدد 04 (الوادي: جوان، 2018)، ص.3.

² عمارة نين، عدنان محيريق، المرجع السابق، ص.3.

تعريف تقرير التنمية الإنسانية العربية (2011) : « الحوكمة من منظور تنموي هي الحكم الذي يعزز ويدعم ويصون رفاهية الإنسان ،ويقوم على توسيع قدرات البشر وخياراتهم وفرصهم وحررياتهم الاقتصادية والاجتماعية والسياسية لاسيما لأكثر أفراد المجتمع فقرا وتهميشا » .

تعريف أسماء سعيد مُجَدَّ (2011): « الحوكمة هي الحكم الرشيد الذي يؤكد على المشاركة والشفافية والمحاسبة والكفاءة وتحقيق العدالة وتطبيق القانون ويمارس ذلك كل من الدولة والقطاع الخاص والمجتمع المدني لتحقيق التنمية المستدامة »¹.

عرفها ميشال كابرون: «الحوكمة في المنظمة على أنها مجموعة من العلاقات فيما بين القائمين على إدارة المؤسسة ومجلس الإدارة وغيرها من المساهمين فهو يتعلق بحق مساءلة إدارة المنظمة بشكل مستمر وذلك لتحقيق العدالة والمصدقية في العمل » .

أشارت إيمان بيبرس 2004 بحثها لأهمية الحوكمة فيمالي:

- توفر الحوكمة الشفافية والمساءلة وتقاوم أشكال الفساد الإداري والمالي؛
- تساعد في تحديد الأهداف التنموية وسبل تحقيقها والرقابة على الأداء؛
- تحد من العمل بأسلوب أزمة الإدارة وتفعيل مفهوم إدارة الأزمة في ظل التخطيط الاستراتيجي ؛
- تقلل من الأزمات المالية والإدارية التي تواجه برامج التنمية المحلية التي تقدمها؛
- تحقق القيادة الرشيدة والكفاءة والفعالية في استخدام الموارد.

¹مُجَدَّ أبو النصر مدحت، الحوكمة الرشيدة «فن إدارة المؤسسات عالية الجودة»(القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2015) ط1، ص.44 .

وعليه تقوم الحوكمة بدور كبير وموجها للإصلاح الإداري وتهدف إلى تقييم أداء المنظمات غير الحكومية في عملها وممارسة أنشطتها وأسباب ضعف ممارستها للحكومة.¹

و يمكننا القول أن فكرة الحوكمة تهدف إلى تحقيق الشفافية والعدالة ومنح حق مساءلة المؤسسات الحكومية والأهلية، وبالتالي تحقيق الحماية للأفراد، مع مراعاة مصالح الجميع والحد من استغلال السلطة في غير المصلحة العامة، ووجود هياكل إدارية تمكن من محاسبة الإدارة أمام الأفراد.²

ب. الإدارة الإلكترونية:

لم يتم حتى الان الوصول إلى تعريف دقيق يمكن أن يتوقف عليه فيما يتعلق بمصطلح الإدارة الإلكترونية من قبل الخبراء العالميين والباحثين حتى الو.م.أ على اعتبارها مركز ظهور وانتشار الأعمال الإلكترونية في العالم وفيما يلي استعراض لبعض التعريفات التي وردت بشأن الإدارة الإلكترونية:

عرفت من قبل المفوضية الأوروبية « على أنها استخدام الأدوات والنظم التي تصبح أكثر إمكانية بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتقديم خدمات عامة بأفضل نوعية للمواطنين والشركات ».³

¹ جمال الدين شمروخ مرفت و اخرون، الحوكمة و منظمات المجتمع المدني(الإسكندرية:د،د،ن، 2015) ط1، ص.34 .

² محمد أبو النصر مدحت، المرجع السابق، ص.49 .

³ دراجي مكي، راشدة موساوي، "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية و المرفق العام في الجزائر -دراسة لنموذجين قطاعيين : العدالة الداخلية و الجماعات المحلية -"، مجلة العلوم القانونية و السياسية ، العدد12 (الوادي:جانفي 2018)، ص.3 .

كما عرفها البنك الدولي: على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات العمومية لأغراض وتتمثل فيما يلي:

- تقديم أفضل الخدمات للمواطن؛
- أهداف معينة تمكين المواطن من الحصول على المعلومة؛
- زيادة كفاءة الإدارة والحكومة¹.

تعريف أميناتا بال: « استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديد الأنترنت كأداة تهدف إلى إنشاء إدارة ذات جودة أفضل وتسهيل وترقية أداء الخدمات العامة للمواطن² ».

أما أنطونيو ألبرتو: « يرى أن الإدارة الإلكترونية هي إحدى مظاهر التطور والحداثة والتقدم في عمليات ووظائف الإدارة وفي الإقتصاد مابعد الصناعي المعلوماتي³ ». عرفها سعد ياسين: « بأنها عملية دينامية مستمرة لتحسين إنجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصالات وفي مقدمتها شبكة الأنترنت، وإن الصفة الدينامية المتجددة للإدارة الإلكترونية تأتي من طبيعة تكنولوجيا المعلومات التي تتطور بدالة خطية مستمرة⁴ ».

بناء على ما تقدم، يتضح لنا أن الإدارة الإلكترونية تتميز بعدة خصائص فهي:

¹Houda lounes",l'administration électronique en algérie ,entre plan et réalisation",revue des sciences economiques,de gestion et sciences commerciales,vol.11,no.2(2018),p.5.

² Aminata bal,"quelque réflexions sur l'administration électronique _ l'administration électronique"_revue francaice d'administration publique,n.110(2004),p.3.

³عمار زعرور، نور الدين بوزوالغ،"الإدارة الإلكترونية كالية لتحسين خدمة الإدارة العمومية دراسة حالة -بلدية باب الواد،الجزائر-"،مجلة الإدارة و التنمية للبحوث و الدراسات،العدد13 (الجزائر:جوان،2018)،ص.2.

⁴أسيا تيش سليمان ، فريد كورتل، الإدارة الإلكترونية (عمان:زمزم ناشرون و موزعون،2015)،ط1،ص.17.

- إدارة بلا أوراق: إذ تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني ونظم تطبيقات المتابعة الآلية التي تعتبر الأسهل حفظا وتعديلا واسترجاعا؛
- إدارة بلا مكان: حيث تتمثل في المؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد؛
- إدارة بلا زمان: قد تستمر 24 ساعة للتواصل حتى تتمكن من تحقيق الأهداف المطلوبة؛
- إدارة بلا تنظيمات جامدة: تعمل على المؤسسة الشبكية والمؤسسة الذكية لصناعة المعرفة¹.

ج. حوكمة الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مفهوم حوكمة الإدارة الإلكترونية مفهوما جديدا يعتمد على استخدام التكنولوجيا كما ذكر في التعريفات الآتية:

تعرفها منظمة اليونيسكو: «على أنها استخدام القطاعات العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين تسليم المعلومات والخدمات وتشجيع تشاركتها مع المواطنين في عملية صنع القرارات وجعل الحكومة أفضل من حيث فاعلية المساءلة والشفافية»².

تعرفها *cisse brahima* بأنها: «طريقة تسيير وتوجيه خاصة بالحكومة وتمكين هذه الأخيرة باستعمال الوسائل التكنولوجية من تحسين الخدمات العمومية بتطوير الشفافية

¹ محمد قريشي، رقية حساني، "واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة بسكرة من وجهة نظر الإداريين والأساتذة" دراسة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مجلة الإقتصاد الصناعي، العدد 12 (الجزائر: جوان، 2017)، ص.ص: 7-8.

² صافية بومصباح، رانية تناح، "جاهزية الإدارات المحلية لإعتماد الحوكمة الإلكترونية" دراسة ميدانية في مقر ولاية برج بوعرييج، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، العدد 04 (جوان، 2016)، ص.ص: 7.

والمساءلة في العلاقة بين المواطن والإدارة، وهذا بتعزيز مجتمع المعلومات وتحقيق الديمقراطية الإلكترونية¹ .

في ظل التعريف انفة الذكر وكتعريف أمثل وأشمل لحوكمة الإدارة الإلكترونية يمكننا القول:هي الانتقال من المعاملات الورقية إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها إلكترونيا أي الشكل الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات من أجل الاستخدام الأمثل للوقت والجهد والمال، تهدف إلى تحقيق مشاركة المواطن وتحقيق الشفافية و المساءلة في اتخاذ القرارات وتحقيق جودة الخدمات.

تسعى حوكمة الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق العديد من الأهداف وكلها تنصب في تحقيق الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة والاستغلال الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لارتفاع مستوى الأداء عن طريق انجاز المعاملات الكترونيا وتوفير الوقت والجهد والمال، ونستعرض الأهداف بشكل مجمل فيمايلي :

- التخلص من حدة البيروقراطية وتبسيط الإجراءات داخل المؤسسات؛
- ترشيد الوقت المهدر في إدارة المعاملات الإدارية، وإستثماره في تطوير خدمات الإدارة؛
- تعميق الشفافية والبعد عن المحسوبية؛
- فك الاختناقات داخل الدوائر الإدارية وتيسير تقديم الخدمة عن طريق شبكة الانترنت؛
- ضمان السرية والخصوصية للمعلومات المهمة في ظل توافر أنظمة منع الاختراق؛

¹ Brahima cisse,"elaboration d'une strategie d'appui au developpement da la gouvernance electronique au burkina faso",(2002),p.2.

نستطيع القول أن محصلة الأهداف الناجمة عن تطبيق حوكمة الإدارة الإلكترونية تتمثل تحديداً في تجاوز النواقص والاحتياجات التي تعانيها الإدارة التقليدية وتجاوز مشكلات الإدارة الإلكترونية¹.

كما أن لها أهداف استراتيجية تساعد في إدارة شؤون المنظمات والإدارات وتتمثل فيما يلي:

- **الشفافية:** من أجل نجاح استراتيجية حوكمة الإدارة الإلكترونية ينبغي وجود الوضوح والدقة في التعامل مع كل المواطنين، والتصريح بالقرارات المتخذة لتحقيق ذلك ينبغي توفر معلومات واضحة ومتاحة للجميع، وتوفير خدمات للمواطن بطريقة بسيطة وصالحة للاستخدام.²
- **الإدماج و المشاركة:** لكل مواطن الحق في المشاركة في الرأي العام من أجل إتاحة للجميع فرصة الاستفادة من المعلومات والخدمات المتوفرة ويكون هذا عن طريق برامج الإعلام، أو بإمكان الفرد طرح أفكاره عن طريق الوسائل التكنولوجية .
- **الفاعلية والفاعلية:** تكون الفاعلية في تنظيم وظائف الهياكل الحكومية التي تعمل على تقديم الخدمات، بتقليل التكاليف وإجال الحصول عليها، وتحقيق جودة الخدمات حسب متطلبات المواطنين، ومن أجل الوصول إلى هذا الهدف يجب تبسيط الاجراءات الإدارية قدر المستطاع وتحرير الإدارات والمنظمات والمواطنين من الأعباء الإدارية الثقيلة فالبحث عن الفاعلية مرتبط بالإصلاح الإداري.

¹ اسيا تيش سليمان، فريد كورتل، المرجع السابق، ص.ص، 38-40 .

² عدمان مريزق، حسينة لونيس، "الحوكمة الإلكترونية مدخل تنمية الإدارة العمومية في الجزائر"، مجلة الإقتصاد و التنمية البشرية، ص.2 .

- **التنافسية:** تسمح حوكمة الإدارة الإلكترونية بتحقيق التنافسية وبخلق محيط ملائم لتطوير أنشطة جديدة، وبذلك خلق حكومة ديناميكية أكثر نشاطاً، كما تسمح بتشريع الإجراءات وتحقيق الفعالية.

- **المعرفة:** رفع مستوى المعرفة لدى أفراد المجتمع، لكن لا يمكن لحكومة الإدارة الإلكترونية حل هذه الإشكالية <المعرفة>، بل قد تهتم ببعض الجوانب فقط وخاصة المتعلقة بإنتاج المعرفة ونشرها وإعطاء أساليب جديدة للتعليم فمن أجل توفير معلومات أكثر فعالية وشفافية يجب على الحكومة الاعتماد على سياسة نشر معلومات متناسقة ومفهومة من طرف المستفيد وتنويع وسائل نشرها¹.

تؤدي الإدارة الإلكترونية دوراً هاماً في إيجاد نماذج جديدة لحل المشاكل السياسية مثل إدارة اللقاءات السياسية من خلال شبكة الأنترنت وتحقيق الشفافية بإتاحة المعلومات التفصيلية عن الأداء الحكومي على شبكة الأنترنت ومن تحجيم الفساد الإداري وإعطاء المواطن الحق في مساءلة الحكومة كما تقوم بنقل مسؤولية المنظمات الحكومية إلى المواطن بإعتبره مشاركا في تقييم مسؤولية الأداء الحكومي للخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة على شبكة الأنترنت².

2. واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر "الدوافع و الاثار":

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر يقتضي تحديد دوافع التحول نحوها من جهة، ومن جهة أخرى يحدد أهم النتائج التي توصل إليها تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

¹ عدمان مريزق، حسينة لونيس، المرجع السابق، ص.ص: 4.5 .

² نفس المرجع، ص. 4 .

أ. دوافع اعتماد حوكمة الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

لقد ساهمت تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقدم العلمي والتقني في الدعوة إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية ومن ثم الحكومة الإلكترونية وصولاً إلى الهدف الأسمى وهو حوكمة الإدارة الإلكترونية، وتمثل عوامل الوقت والجهد والكلفة أحد أهم المجالات التي تلقي على الإدارات المحلية أعباءً كبيراً، وتعد معياراً مهماً لتقييم المواطنين لكفاءة تلك الإدارات في إدارة شؤون التقسيم المحلي المعني، ويمكن تلخيص أبرز الأسباب الداعية لاعتماد حوكمة الإدارة الإلكترونية في الجزائر فيما يلي:

- تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به: فتوظيف التكنولوجيا

الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة¹، تتمثل في تحسين أداء المؤسسات وإتاحة الفرصة للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي .

أ. حاجة الموظف الدولي للدعم النوعي والتكوين: عن طريق نظام عمل متطور وحديث وتكوين نوعي لتطوير الكفاءات.

ب. الشفافية: مطلب كل مواطن في المعمورة وقد تتيح له هاته الآلية معرفة ما يدور حوله خاصة ما يتعلق بالإجراءات الروتينية المعقدة في إنجاز المعاملات الإدارية والرشاوى والمحسوبية مما يساهم في تعزيز ثقة المواطن بالإدارة².

¹علي غربي، زيتونة الأخضر، "إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية و افاق ترشيدها"، مجلة العلوم الإسلامية و الحضارة، العدد 03 (الجزائر: أكتوبر، 2016)، ص. 15 .

²ياسمين بغريش، "الإدارة الإلكترونية بين الدوافع و الأهداف"، مجلة الباحث الإجتماعي، العدد 13 (الجزائر: 2017)، ص. 4 .

تزايد تطلعات وضغط المواطنين على الإدارة للحصول على خدمات أفضل وأسرع: خاصة في ظل انتشار وعي كل مواطن بحقه في الوصول إلى المعلومة، ومعرفة اليات اتخاذ القرار السياسي والإداري، والواقع أن الإدارة تسعى إلى الاستفادة من التطبيقات التقنية من أجل إيجاد حلول مبتكرة وتختصر الوقت، وتيسر اتخاذ القرارات وإنجاز المعاملات الإدارية.

– **المطالبة بالكفاءة في تقديم خدمات عامة جديدة ومتطورة:** بالتركيز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الإدارة وتحسين الدخل، والتقليل من البيروقراطية، بما يؤدي فعلياً إلى الحد من إهدار الوقت اللازم لتمكين الموظفين من الحصول على مهارات إدارية جديدة تحسن من نوعية ومستوى الأداء الإداري.¹

– **توجهات العولمة وترايط المجتمعات الإنسانية :** ب بروز ظاهرة العولمة والتي تمثل فلسفة جديدة للعلاقات الكونية حيث لها أبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية وإدارية وقانونية، وتقدم التكنولوجيا أدوات معرفية وتقنية لخدمة متطلبات العولمة وتحقيق أغراضها؛

– **التحولات الديمقراطية وما رافقها من متغيرات وتوقعات شعبية:** ساهمت هذه الحركة التي تطالب بالحرية الانفتاح والمشاركة واحترام حقوق الإنسان، في إحداث تغييرات جذرية في البناء المجتمعي عموماً، وطبيعة الأنظمة السياسية

¹ سامية يتوجي، "أطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الإلكترونية 2013"، مجلة معارف، العدد 18 (الجزائر: جوان، 2015)، ص.ص، 9، 10 .

والإجتماعية على وجه الخصوص وقد رافقت هذه التغيرات ارتفاع مستوى الوعي والثقافة.¹

ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحويل الإلكتروني في النقاط التالية:

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال ؛
- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات؛²
- تقليص البيروقراطية، والتخفيف من الروتين في أداء المرافق العامة لخدماتها؛
- التغلب ولو بشكل متدرج على المحسوبة التي نخر سوسها عظام الإدارة الحكومية.

ب. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن مشروع الإدارة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي تحقيق النجاح وإلا سيكون مصيره الفشل، لذلك فإنه يجب أن يراعي عدة متطلبات والمتمثلة في البنية التحتية حيث تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات وبنية تحتية متطورة تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات والمواطن³، وكذلك توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات، إضافة إلى بناء القدرات وتدريب كافة الموظفين على طرق إدارة

¹ يونس زين، الأمير عبد القادر حفوطة، "إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية"، مجلة قلمة للعلوم الإجتماعية و الإنسانية، العدد 23 (الجزائر: أفريل، 2018)، ص.ص: 5، 6.

² نسرين زروقي، "الإدارة الإلكترونية كأحد إفرزات عالم تكنولوجيا الانترنت و التجارة الإلكترونية"، مجلة الإقتصاد الجديد، العدد 15 (الجزائر، 2016)، ص. 13.

³ يوسف مسعداوي، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر «دراسة حالة قطاع البريد و المواصلات»، مجلة دراسات، العدد 21 (الجزائر: جانفي، 2014)، ص. 11.

الشبكات مع توافر مستوى مناسب من التمويل، ووجود تشريعات ونصوص قانونية التي تضي عليها كافة المشروعية والمصادقية، وتوفير الأمن الإلكتروني والسرية لحماية المعلومات والأرشيف الإلكتروني من أي عبث، وفي الأخير وضع خطة تسويقية دعائية للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها، بالإضافة إلى هذه العناصر يجب توفير العناصر الفنية والتقنية التي تساعد على تبسيط استخدام الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين¹.

ج. تجلي ملامح الإدارة الإلكترونية بالجزائر "مشروع الجزائر إلكترونية 2013":

يعتبر هذا البرنامج بمثابة استراتيجية وطنية شاملة ومتكاملة لتأطير السياسة الوطنية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي تشكل إحدى قنوات تنفيذ الاتجاهات الكبرى للسياسة الوطنية التنموية، كما يعد من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال شملت عدة قطاعات بغية إنشاء برنامج استراتيجي يرمي إلى الإسراع في تشييد مجتمع المعلومات والإقتصاد الرقمي في الجزائر، من خلال تعميم استخدام التكنولوجيات الحديثة في كافة القطاعات بما يسهم في عصنة الإدارة العمومية وجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين، وتم الشروع في رقمنة سجل الحالة المدنية، ففي مجال التسجيل المدني، تم إصدار شهادات الميلاد، جوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية، عقود الزواج، شهادات الجنسية، وصحائف السوابق العدلية وكل وثائق الحالة المدنية، وكذلك الأمر في المجالات التعليمية والصحية والاجتماعية وكل تلك الخدمات التي يمكن تحويلها إلى خدمات إلكترونية تسلم عن طريق المكاتب اللاورقية، الشيء الذي يؤدي إلى تقليص الروتين الإداري و تخفيض تكلفة انجاز وتنفيذ التعاملات وتسريع وقت الإنجاز ومن ثم زيادة كفاءة

¹حامد فداء، الإدارة الإلكترونية "الأسس النظرية و التطبيقية"(عمان: دار ومكتبة الكندي للنشر و التوزيع، 2015) ط1، ص.ص، 226. 227 .

أداء الإدارة العامة كما وضعت الدولة الخطوة الأولى في طريق العصرية بافتتاح أول بلدية إلكترونية بالجزائر، وذلك بالمقر الفرعي الإداري لحي 500 مسكن باتنة، ليمت تعميمه بعد ذلك بمختلف البلديات وتجسد هذه التقنية إمكانية إعداد وتسليم الوثائق دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى مقر الحالة المدنية الرئيسي للبلدية، وكذلك إنشاء بوابة "المواطن" الإلكترونية التي تضم كافة الخدمات الإدارية الموجهة للمواطنين بغية تقديم الخدمات بطرق أكثر كفاءة وفعالية وحصول المواطن على الخدمات عن طريق المواقع الخدمية عبر الانترنت يغنيه عن مشاق التنقل، كما أنه على الصعيد الإداري يمكن موظفي الإدارة القيام بمهامهم بكل شفافية ويسر.

لقد تميزت سنة "2015" بتسريع وتيرة عصرية الإدارة بهدف تحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن من خلال جملة من التدابير تمثلت في تخفيض اجال تسليم الوثائق البيومترية خاصة بعد تحول استخراج هذه الوثائق لمصالح البلديات إلى جانب استحداث ولايات منتدبة بالجنوب¹، وقد أصبح استخراج صحيفة السوابق العدلية رقم "3" وشهادة الجنسية عبر الانترنت، يهدف هذا المشروع إلى مكافحة البيروقراطية وتقريب الإدارة من المواطن وتحسين المرفق والإدارة العمومية .

د. إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين المرافق العمومية في الجزائر:

لقد تم تطبيق الإدارة الإلكترونية في العديد من المرافق العمومية بغية ترقية الخدمة العمومية في الجزائر وقد منح تطبيقها إسهامات على واقع الخدمة المقدمة للمواطن بشكل نسبي وبهذا الصدد سنحاول عرض تطبيقات الإدارة الإلكترونية في بعض المرافق كمايلي:

¹فتيحة فرطاس، "عصرية الإدارة العامة في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين خدمة المواطنين"، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15 (الجزائر: 2016)، ص.ص 14. 15 .

- **قطاع البريد والمواصلات:** تركز التأسيس لنظام الخدمات العامة من خلال الشبكات الإلكترونية الذي يسمح بسحب الأوراق النقدية اليا ببطاقة السحب الإلكتروني التي تمكن المواطن من سحب النقود في أي شبك بريدي أو عبر القطر الجزائري، إضافة إلى التمكن من الاطلاع على الرصيد عن طريق بطاقة السحب البريدية وخدمات عبر شبكات الأنترنت كخدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية عبر الموقع الإلكتروني لمؤسسة بريد الجزائر¹.
- **مؤسسة الضمان الإجتماعي:** من بين تطبيقاتها للإدارة الإلكترونية بطاقة الشفاء الإلكترونية للتأمينات الاجتماعية التي تحتوي على شريحة إلكترونية فيها كل المعلومات التي تسمح بالتعرف على المريض، حيث تسمح له بالتعرف على مستحقته في التعويض².
- **قطاع العدالة:** يعد نظام الإمضاء فيه والتصديق الإلكتروني للوثائق القضائية بمثابة ثورة حقيقية لتحسين الخدمة العمومية، ومن ضمن إنجازات عصرنة قطاع العدالة فيه نجد انشاء موقع إلكتروني لوزارة العدل وكذلك إنشاء بوابة القانون ورقمنة الأرشيف القضائي³.
- **قطاع التعليم العالي والبحث العلمي:** كثيرة هي صور استغلال التكنولوجيا الحديثة في هذا القطاع وتمثل في الاطلاع على الموقع الرسمي لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي وكذا جميع المراكز الجامعية ما يقرب الطلبة والاساتذة، عملية

¹ عبد الكريم عابد غريسي، محمد شريف، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد و تحسين الخدمة العمومية"، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 03 (الجزائر: ديسمبر، 2013)، ص. 20.

² غنية نزلي، "دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية"، مجلة العلوم القانونية و السياسية، العدد 12 (الجزائر: جانفي، 2016)، ص. 11.

³ علي سايج جبور، المرجع السابق، ص. 15.

التسجيل الجامعي للطلبة الحاملين لشهادة البكالوريا عبر الوسائل الإلكترونية، إضافة إلى برنامج التعليم عن بعد على شبكة منصة للمحاضرات المرئية.¹

- **قطاع البنوك:** يتجلى ذلك في بطاقة الخصم تمكن من السداد مباشرة من الحساب البنكي الخاص للعميل وبطاقة الائتمان وبطاقة الذكية التي تسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية، وتحتوي معظم البنوك الجزائرية على مواقع إلكترونية على شبكة الانترنت².

هـ. آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

لقد كان للإدارة الإلكترونية في الجزائر الأثر الواضح في التغيير الإيجابي في الخدمات العمومية المقدمة وذلك من خلال تقليل الضغوط على مستوى شبائيك الخدمة وتقليص اجال الانتظار، إضافة إلى تقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الإلكترونية بدلا من الوثائق الورقية، كما أنها قامت بتهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي حتى يواكب مستوى أداء الحكومة، وتطوير تعامله لتوفير التبادل الفوري للمعلومات بين الجهات الحكومية أو الجهات الرقابية الإشرافية، كما عملت جهدها للقضاء على البيروقراطية بمفهومها السلبي وتحقيق مبدأ المساواة بين جميع المواطنين، كما ساهمت في محو الأمية المعلوماتية والتشجيع على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ورغم الجهود المبذولة من طرف الدولة لتطبيق حوكمة الإدارة الإلكترونية إلا أنه يوجب هناك سلبات لها والمتمثلة في اختراق الخصوصية المجتمعية، كذلك انتشار الجرائم الإلكترونية، وضعف الشبكة الاتصالية وكثرة أعطابها واستعمال

¹ علي غريبي ، زيتونة الأخضر ، المرجع السابق، ص. 25 .

² عبد الكريم عابد غريسي ، مجّد شريف ، المرجع السابق ، ص. 26 .

التكنولوجيا ووسائل الإعلام الالي قد يؤدي إلى الإستغناء عن بعض الموظفين مما يؤدي إلى انتشار البطالة خاصة في المستويات الدنيا والوسطى¹.

3. دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز مبادئ الحوكمة:

تأتي الإدارة الإلكترونية كاليه فعالة تهدف بالدرجة الأولى لإرضاء المواطن وإشباع حاجاته المتعددة، من جهة أخرى لتخفيف الاثار السلبية لظاهرة الفساد الإداري على إرساء قواعد الشفافية التي تعتبر من أهم دعائم الحوكمة بإتاحة كافة المعلومات للجميع وبسهولة، هذا الأمر يؤدي إلى تعزيز روح الديمقراطية الإدارية، كما تحقق الفعالية، بحيث تكون هذه الأخيرة في تنظيم وظائف الهياكل الحكومية التي تعمل على تقديم الخدمات بتقليل اجال الحصول عليها، و جودة الخدمات حسب متطلبات المواطنين، كما أصبح من الممكن في ظل الإدارة الإلكترونية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تفعيل عمل المفتشين والمراقبين في اكتشاف مكامن الفساد²، لاشك أن الرقابة تحقق استخداما فعالا لأنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الانترنت من فحص وتدقيق ومتابعة شاملة، هذا فضلا عن توفير الوقت والجهد والنفقات ومن الاليات التي اثبتت قدرتها في ترشيد وإصلاح المرافق العامة وعززتها الإدارة الإلكترونية نجد:

- الديمقراطية والمشاركة: للإدارة الإلكترونية أثر إيجابي في ممارسة الديمقراطية فهي تمثل الجانب السياسي للثورة الرقمية، إذ من خلالها يمكن استطلاع رأي المواطنين في شؤون المرافق العامة، وفي مختلف المشكلات العامة، كما أنها تزيد من رضا المواطنين على الحكومة بسبب

¹دراجي مكّي ، راشدة موساوي ، المرجع السابق ، ص.ص، 11 . 12 .

²رانية هدار ، "دور الإدارة الإلكترونية في مكافحة الفساد" ، المجلة الجزائرية للأمن و التنمية ، العدد09 (الجزائر: جويلية ، 2016)، ص.ص، 12 . 13 .

سرعة حصولهم على الخدمة المرفقية العامة وهناك اليات عديدة يمكن للإدارة الإلكترونية من خلالها دعم الديمقراطية وممارستها فعليا ومنها:

- **استطلاع الرأي:** أي اتاحة قدر أكبر لاستطلاع رأي المواطنين في مسألة ما لتحقيق رضاهم والاقتناع بأعمال الإدارة، وبالتالي توسيع نطاق الممارسة الديمقراطية و اتاحة أكبر قدر من المشاركة للمواطنين في إدارة الشؤون العامة؛
- **التصويت الإلكتروني:** حيث تكون العملية الانتخابية أكثر سهولة من إعداد للجداول وبطاقة ممغنطة وغيرها وتوفير البيانات والمعلومات الدقيقة عن الدوائر الانتخابية؛
- **الرضا بالخدمات:** للديمقراطية علاقة أكيدة بنظام الإدارة الإلكترونية ذلك أن تقديم الخدمات المرفقية عن طريق الإدارة الإلكترونية يزيد من جودتها ومستواها و تقليل تكلفتها وبالتالي يضع المواطن ثقته في الإدارة؛
- **استقرار النظام السياسي:** طالما أن الخدمة العمومية تقدم للمواطن بشكل جيد وبأقل تكلفة وبسرعة من شأنه أن يزيد ثقة المواطن في النظام السياسي القائم¹، وقدرته على حل المشاكل بشكل سليم والوفاء بكل متطلب لهم في أسرع وقت وبالتالي تحقيق رضا المواطن واستقرار النظام السياسي
- **إرساء الشفافية:** نظام الإدارة الإلكترونية يساهم في تحقيق الشفافية وذلك من خلال الاتاحة الكاملة للأفراد والمؤسسات في الاطلاع على كافة المعلومات والمساواة بين المواطنين في الولوج إلى المواقع، كما تعمل في مجال المعلومات إلى تجاوز

¹ راضية سنقوقة، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام "، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد 12 (الجزائر: جانفي، 2018)، ص. ص. 11، 12.

المفاهيم القديمة التي تنطلق من قاعدة أن كل معلومة سرية وأن الوثائق و المعلومات مملوكة للإدارة ملكية خاصة وبالتالي لايجوز لأي أحد الاطلاع عليها؛

- **مكافحة الفساد:** في نظام الإدارة الإلكترونية هناك إمكانية أكبر للكشف عن الأعمال الخاطئة وهذا بمثابة رادع للقيام بأعمال الفساد وأول ما يجب فعله عن طريق الإدارة الإلكترونية هو إيصال المعلومات أكثر ومن ثم ضمان الشفافية وتطبيق القوانين وفق قرارات محددة ما سيؤدي إلى التقليل من الفساد؛

- **مبدأ المشروعية واحترام القانون:** بمعنى أنه يجب في الأعمال الإلكترونية استخدام المعلومات بموجب القانون المنظم للخدمة أو أعراضه المشروعة فحسب ولايتعداه إلى ما تخالف النظام العام والأداب العامة أو يتعارض والمصلحة العامة وأمن البلاد¹.

يظهر دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز الحوكمة من خلال تعزيز أهم دعائمها كالشفافية التي تؤدي بدورها إلى مكافحة الفساد هذه الدعامة التي يجب بدورها أن تطبق في عملية اتخاذ القرارات الإدارية وخاصة في السياسات² والبرامج والعمليات المالية، كما يعمل النظام الإدارة الإلكترونية على تحسين كفاءة الإدارة والرفع من فعاليتها، إذ تعني الكفاءة والقدرة على انجاز المهام في وقت مقبول ومحدد، بينما تعني الفعالية طبيعة الخدمة المقدمة بشكل يرضي الطلبات.

¹ راضية سنقوقة ، المرجع السابق، ص. ص. 13. 14 .

²نادية سلامي، "الإدارة الإلكترونية كأساس لترقية الخدمة العمومية في الجزائر" الدور والتحديات"، العدد04 (الجزائر: جوان، 2015)، ص. 15 .

4. معوقات تطبيق حوكمة الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

رغم ولوج الجزائر في عالم الإدارة الإلكترونية إلا أنه ما زالت تعاني الإدارة العامة على المستوى المحلي جملة من المعوقات التي تقف أمام التجسيد الفعلي لحوكمة الإدارة الإلكترونية في البيئة الجزائرية نذكر منها :

- **الفجوة الرقمية:** تحديد هذه الفجوة يكمن في تأصيل مجتمع المعلومات في أوساط المجتمع الجزائري، بحيث يعاني هذا الأخير من الأمية الإلكترونية، إلى جانب عدم الثقة الكاملة للتعاملات الإلكترونية، بحكم الطبقية في المستوى الفكري والثقافي تجعل من هذه المعاملات في الإدارة الجزائرية تبقى كخيار وليس واجب إلى غاية زوال الأمية الإلكترونية؛

- ضعف توصيل شبكة الانترنت لمختلف التجمعات السكانية خاصة المناطق السكنية خارج المدينة هذا ما يجعل هناك تأخر في عملية ربط الوصل بين الإدارة والمواطن إلكترونيا، وكذلك ضعف الدخل الفردي، ما يمنع توصيل ودفع مستحقات الانترنت التي تعتبر المحرك الرئيسي للإدارة الإلكترونية؛

- ارتفاع تكلفة التجهيز الإلكتروني خاصة عند تراجع أسعار البترول في الدولة مما ينتج عنه أزمة مالية جعلها تعتمد على الحد الأدنى من إمكانية التجهيز ومحاولة استغلال البنية الحالية من الأجهزة الإلكترونية¹؛

- ضعف نسبة تدفق الانترنت وانقطاعها المتواصلة عبر المراكز الإدارية، يعكس نظرة سلبية لدى متلقي الخدمة مما يخلق لديه تخوف من الاستخدامات الإلكترونية، وهذا ما يجعل المجتمع يفكر باستمرار في عملية الحضور و المعاملة المباشرة ليس خوفا من التقنية وإنما من مسيرها

¹ أمال بوقاسم، "التحول الإلكتروني كخيار إستراتيجي و ضرورة لإصلاح الإدارة الجزائرية"، المجلة الجزائرية للسياسات العامة، العدد 08 (الجزائر: أكتوبر، 2015)، ص. 20.

- انتشار الأمية الإلكترونية الناجم عنها مشكلة الدخول للشبكة، كيفية استخدامها، وصعوبة فهم الموضوع؛
- غياب تشريعات قانونية تؤدي إلى التحقق من هوية العميل وما يتعلق بعصر الخصوصية والسرية في التعاملات
- وجود نقص في تقديم الخدمات الخاصة بالبطاقة المغناطيسية، بحيث لم تبلغ هذه العملية التوقعات المنتظرة؛
- ضعف مؤشر البنية التحتية لمشروع التحول للإدارة الإلكترونية، ومحدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر مقارنة بدول أخرى.

ونخلص أنه كان الهدف من برنامج الجزائر الإلكترونية هو تحديد وتنفيذ رؤية مستقبلية إلا أن الجزائر لا تزال تعاني لحد الان من تأخر كبير في تجسيد مشروع الجزائر الإلكترونية، رغم أن ملامح الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية قد بدأت تتجلى شيئاً فشيئاً، ومع ذلك يؤكد العديد من الخبراء حسب ما كشفته النتائج الميدانية، أن برنامج القرن "الجزائر الإلكترونية 2013" قد فشل في تحقيق أهدافه المسطرة خلال الخمس سنوات "2009 - 2013"، ورغم مختلف الإجراءات المتخذة والكم الهائل من المشاريع المسجلة لإطلاق هذا البرنامج¹، إلا أنه لم يبلغ النتائج المرجوة بسبب عدم متابعة عملية تنفيذ المشاريع، الأمر الذي أدى إلى تدني ترتيب الجزائر في مجال إدماج الحلول التكنولوجية إلى المرتبة 131 عالمياً ويعود هذا التأخر إلى عدم انتهاج استراتيجية واضحة ومن شأنها تجسيده.

¹ غنية نزي، المرجع السابق، ص. 14.

خاتمة:

إن عملية الانتقال من الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية قد أصبح حتمية يفرضها الانتشار السريع لاستخدام التكنولوجيات الحديثة من أجل مواكبة هذه التطورات، ولقد وجدت الجزائر نفسها أمام حتمية التغيير والتكيف مع المعطيات الجديدة وذلك بإعادة النظر في الأساليب الإدارية وتبني أسلوب الإدارة الإلكترونية، خاصة في ظل الأهمية البالغة لها في توفير الوقت والجهد و تبسيط الإجراءات الإدارية، كما تظهر أهميتها من خلال دعمها لركائز الحوكمة التي تقوم على الشفافية والمساءلة والمشاركة وغيرها مما يؤدي إلى الحد من الفساد والبيروقراطية، حيث يعتبر مشروع "الجزائر الإلكترونية 2013" الاستراتيجية المتكاملة لإدارة عملية التحول نحو حوكمة الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال تعزيز مبادئ الحوكمة، لكن الجزائر مازالت بحاجة إلى التطور أكثر ودعم أكبر لمجتمع المعلومات، فالمشروع مازال في مراحله الأولى وما تم إنجازه يتمثل في رقمنة بعض الخدمات فقط وهذا بفعل مجموعة من المعوقات التي حالت دون تقدم المشروع.

ومن دراستنا هذه وتحليلنا للموضوع وصلنا إلى عدة استنتاجات تعتبر كإجابات على الفرضيات التي طرحت وهي:

- تساهم الإدارة الإلكترونية في إنهاء المعاملات في أي زمان ومكان وتوفير الوقت وزيادة الكفاءة وفعالية الأداء في العمل الإداري ؛
- يعتمد مشروع الجزائر الإلكترونية على توافر المتطلبات اللازمة ومتكاملة فيما بينها التي توفر لنا بيئة عمل ملائمة لتطبيقها،

- تعزيز الإدارة الإلكترونية لمبادئ الحوكمة، يهدف إلى تحقيق العدالة والشفافية ومحاربة كل أنواع تعزيز الإدارة الإلكترونية لمبادئ الحوكمة، يهدف إلى تحقيق العدالة والشفافية ومحاربة كل أنواع التدليس والفساد بكافة أشكاله؛
- حوكمة الإدارة الإلكترونية المنطلق الأساسي لارتقاء الإدارة من النموذج البيروقراطي التقليدي إلى نموذج العصرية؛
- لتطبيق الجزائر لحوكمة الإدارة الإلكترونية لابد لها من مواجهة المعوقات التي تحد من تطبيقها، وذلك من خلال القضاء على مشكل الأمية الإلكترونية ونشر ثقافة التوعية بأهميتها ليوأكب المجتمع الجزائري هذه التطورات ويتمشى معها.
- وقد توصلنا إلى مجموعة من الاقتراحات حول هذه الدراسة نذكر منها:
- ضرورة رفع كفاءة القوى العاملة، من خلال إقامة دورات تدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية لجميع الموظفين من أجل مساهمتهم في إنجاح عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية؛
- محافظة الدولة على سرية المعاملات والمعلومات المتعلقة بالأفراد والمؤسسات؛
- تعزيز ثقة المواطن بالإدارة الإلكترونية، باعتبارها عنصر مهم لقيامها خاصة في مجال الخدمات، ونشر الوعي والثقافة الإلكترونية في المعاملات بين مختلف أوساط المجتمع؛
- محاولة توفير البنى التحتية المتمثلة في التقنيات الحديثة من أجهزة ومعدات .