

دور الإدارة الالكترونية في تحقيق التنمية الإدارية بالجزائرحتميات التنفيذ ومعوقات التطبيق**The role of electronic management in achieving administrative development in Algeria
Implementation imperatives and application obstacles**حامدي معمر¹**Hamdi maamar¹**¹ جامعة عمارثليجي الاغواط (الجزائر) maamar.hamdi@lagh-univ.dz

تاريخ النشر: 2023/06/05

تاريخ القبول: 2023/06/02

تاريخ الاستلام: 2023/05/17

ملخص:

لم يعد تطبيق الإدارة الالكترونية ترفا إداريا، بل أصبح ضرورة حتمية، لتلبية الحاجيات المتزايدة للمواطنين، ولمواكبة التطور التكنولوجي الهائل الذي يحصل في العالم. أردنا في هذه الورقة البحثية تناول أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على التنمية الإدارية في الجزائر، مع التركيز على الصعوبات التي تعترض تطبيق المشروع، بهدف إيجاد السبل الكفيلة بتذليلها. وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره منهجا ملائما للدراسة، وتوصلنا في نهاية البحث الى ان المشروع تعترضه مجموعة من المعوقات السياسية، التشريعية، المالية، التقنية، وخصوصا البشرية، ومن جملة التوصيات التي تم اقتراحها ضرورة وضع استراتيجية لتطبيق الإدارة الالكترونية في كافة الإدارات والمرافق العمومية لإحداث التنمية الإدارية المنشودة

كلمات مفتاحية: - الإدارة الالكترونية - التنمية الإدارية - المرافق العمومية - الخدمة

العمومية

Abstract :

Applying electronic management is no longer an administrative luxury, but has become an inevitable necessity, to meet the growing needs of citizens, and to keep pace with the tremendous technological development that is taking place in the world. In this paper, we wanted to address the impact of the application of electronic management on administrative development in Algeria, with a focus on the difficulties that impede the implementation of the project in order to find ways to overcome them. We have relied on the descriptive approach as an appropriate one for

the study. We concluded at the end of the research that a group of political, legislative, financial, technical, and especially human obstacles encounters the project. Among the recommendations that have been proposed is the need to develop a strategy for the application of electronic management in all administrations and public facilities to create the desired administrative development.

Keywords : - electronic management - administrative development - public facilities - public service

المؤلف المرسل: حامدي معمر، الإيميل : maamar.hamdi@lagh-univ.dz

1. مقدمة :

يسعى المرفق العام الى تقديم خدمات بسرعة وبأقل جهد وتكلفة، وبجودة أحسن، وتحقيقا لهذا الهدف، ومواكبة التطور الحاصل على جميع المستويات وكل الأصعدة، جاءت الحتمية للتحويل نحو الإدارة الالكترونية، باعتبارها الوسيلة المثلى لإحداث التنمية الإدارية، ومن خلالها، الوصول الى التنمية الشاملة في جميع المجالات، وكذلك لكونها طريقة جيدة لتحسين الأداء الإداري وزيادة فعاليته. غير أن التوجه نحو التنمية الإدارية وعصرنة المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية، من خلال إدخال التوجه التدريجي والسلس نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب الكثير من الجهد ويواجه الكثير من المعوقات والتحديات.

من خلال ما سبق، نسعى في هذه الورقة البحثية الإجابة على الإشكالية التالية:

- كيف يساهم تطبيق الإدارة الالكترونية في المرافق العمومية في تحقيق

التنمية الإدارية في الجزائر؟

الإجابة على هذه الإشكالية تكون من خلال معرفة مساهمة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق التنمية الإدارية في الجزائر، وإيجاد العلاقة بين متغيري البحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره المنهج الأنسب للدراسة.

نتناول في هذه الورقة البحثية الجانب النظري للإدارة الالكترونية والتنمية الإدارية، ونتطرق الى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق التنمية الإدارية ومن ثم ترقية جودة الخدمة العمومية، مع تناول المعوقات التي رأينا انها أكثر أهمية والمتمثلة في المعوقات السياسية والتشريعية، المعوقات المالية والتقنية، إضافة الى المعوقات البشرية تم تقسيم الورقة البحثية الى ثلاثة محاور هي:

— الإدارة الالكترونية

— التنمية الإدارية

— مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق التنمية الإدارية

2- الإدارة الالكترونية:

تشمل الإدارة الالكترونية جميع الوظائف الإدارية التقليدية، من تخطيط، تنظيم، توظيف، توجيه ورقابة، وهي تتميز باستخدام المعرفة، ووسائل الاعلام والاتصال الحديثة لتحقيق استراتيجية واهداف الإدارة بأفضل وأسرع طريقة ممكنة

2-1- تعريف الإدارة الالكترونية:

تعرف الإدارة الالكترونية على انها تحويل الاعمال والخدمات الإدارية التقليدية القائمة على استخدام الورق ذات الإجراءات المعقدة والطويلة، الى اعمال وخدمات الكترونية تنفذ بسرعة ودقة، من خلال استخدام الحواسيب والشبكات في تنفيذ مختلف المعاملات الإدارية على أوسع نطاق ممكن (غزلان، 2010، صفحة 173)

والإدارة الالكترونية هي تقديم الخدمات للجمهور، وإنجاز مختلف العمليات الإدارية، عن طريق شبكة الانترنت، دون ان يضطر المتعاملون للتنقل الى الإدارة، مما يوفر على الإدارة وعلى المتعاملين، الكثير من الوقت والجهد والمال (نزلي، 2016، صفحة 178)

ويعرفها أنطونيو البرتو بانها: "احدى مظاهر التطور والحدثة والتقدم في عمليات ووظائف الإدارة، وفي الاقتصاد ما بعد الصناعي(المعلوماتي)" (Alberto, 2002, p. 15)

كما انها استخدام أمثل لمصادر المعلومات، من خلال استغلال الموارد البشرية والإدارية المتاحة، لتحقيق اهداف الإدارة وبالجودة المطلوبة، في إطار استراتيجية هدفها تحقيق خدمات أفضل للمواطنين وللمؤسسات (الحو، 2007، الصفحات 48-49)

فالإدارة الالكترونية هي أسلوب اداري يتم فيه استغلال تكنولوجيا الاعلام والاتصال من خلال موارد بشرية مؤهلة، لإنجاز مختلف العمليات الإدارية، الغرض منها الوصول الى تحقيق التنمية الإدارية، وجودة الخدمات العمومية، بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة

2-2- أهمية واهداف الإدارة الالكترونية:

تقوم الإدارة الالكترونية على مجموعة من المبادئ تتمثل في (بوحوش، 2006، الصفحات 189-191):

- تقديم أفضل الخدمات للمواطنين
 - التركيز على النتائج
 - الاتاحة للجميع وسهولة الاستخدام
 - التكلفة المنخفضة
 - التغيير المستمر ومواكبة التكنولوجيا
- على أساس هذه المبادئ تتجلى أهمية الإدارة الالكترونية على المستوى الإداري في العناصر التالية:
- تقليص وتبسيط الإجراءات الإدارية والتقليل من الحاجة للتعاملات الورقية
 - صحة البيانات وزيادة دقة المعلومات، والقدرة على تحيينها باستمرار
 - يساهم تطبيق الإدارة الالكترونية في رفع قدرات الموظفين على استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في كافة المهام الإدارية المسندة لهم
 - زيادة انسيابية المعلومات بين مختلف المصالح الإدارية وبين الإدارات المختلفة، وبين الإدارة والمتعاملين معها
- اما اهداف الإدارة الالكترونية فتتمثل في:

- القدرة على تقديم الخدمات للمتعاملين والجمهور عن بعد، وبشكل سلس وفعال ومتقن
 - الربط بين مختلف المصالح الإدارية في الإدارة الواحدة وبين مختلف الإدارات وتنسيق جهودها لتظهر كأنها وحدة واحدة
 - تقليل مراحل الإجراءات الإدارية الى اقل عدد من الخطوات الممكنة، تكريسا لمبدأ سهولة الاستخدام
 - ترقية قدرات الموظفين على استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال
 - تكريس العدالة والشفافية، والقضاء على البيروقراطية والتقليل من آثار الفساد الإداري
 - تسهيل القدرة على اتخاذ القرارات الإدارية في الوقت المناسب
- 2-3- متطلبات الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية:
- يقتضي تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارات العمومية العديد من المتطلبات تتمثل في المتطلبات السياسية، الاقتصادية التقنية، الاجتماعية، الإدارية والقانونية
- المتطلبات السياسية:
- تتمثل في وجود الإرادة السياسية الفعلية التي تدعم استراتيجية التحول الالكتروني، وتقديم الدعم المادي والمعنوي لمشاريع الإدارة الالكترونية (السالي، 2008، صفحة 40)، ووضع السياسات العامة ورسم الخطط التي تساهم في الانتقال الى الإدارة الالكترونية، مع ضرورة تبني المسؤولين وأصحاب القرار للمشروع على جميع المستويات
- المتطلبات الاقتصادية والتقنية:
- تتمثل أساسا في الدعم المادي، والوسائل التقنية اللازمة للتنفيذ، ويمكننا حصر هذه الوسائل في النقاط التالية:
- رصد الميزانيات التي تكفل التنفيذ السلس للمشروع، ومتابعة عمليات التنفيذ، واجراء التقييم

- البنية التحتية لشبكة الاتصالات المتمثلة أساسا في الحواسيب، والبرامج وشبكة الانترنت عالية التدفق، والمنصات الالكترونية التي تقدم الخدمات للمواطنين
- الربط الشبكي بين المصالح الإدارية المختلفة، وبين مختلف الإدارات
- ضرورة تجديد الوسائل والبرامج والشبكات، بما يتواءم والتطور التكنولوجي الحاصل في البيئة الخارجية
- وضع أنظمة الحماية من الهجمات السبرانية، لحماية بيانات المستخدمين

• المتطلبات الإدارية والقانونية:

تتمثل المتطلبات الإدارية والقانونية للإدارة الالكترونية في العناصر التالية:

- تطوير الهياكل التنظيمية، والتنظيمات الإدارية تدريجيا بما يتوافق والإدارة الالكترونية
- ضرورة تبني المدراء والقادة الإداريين لمشروع الإدارة الالكترونية، وقدرتهم على تنفيذ المشروع في الميدان
- تطوير التشريعات والقوانين الحالية، او اصدار تشريعات جديدة، لضبط آليات تنفيذ الإدارة الالكترونية
- ضبط التشريعات الخاصة بالعقوبات الردعية الخاصة بارتكاب الجرائم الالكترونية، او الاستغلال غير المشروع لبيانات المستخدمين

• المتطلبات البشرية:

- يعتبر العنصر البشري من اهم العناصر لتطبيق الإدارة الالكترونية على ارض الواقع، وتتمثل المتطلبات البشرية للإدارة الالكترونية في:
- وجود القيادات الإدارية ذات القدرة على اقناع باقي الموظفين بتبني مشروع الإدارة الالكترونية

- ضرورة توظيف الكفاءات في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال، مع تكوين الكفاءات الحالية
 - ضرورة وجود تقنيين وفنيين للقيام بعمليات البرمجة، وتصميم المنصات والمواقع الالكترونية، وصيانة الأجهزة والشبكات، والحماية من الهجمات والقرصنة الالكترونية
 - التحديث المستمر للبيانات من جهة، ولقدرات الموظفين على استخدام مختلف الوسائل التكنولوجية الحديثة فور صدورها او تحديثها
 - إمكانية الوصول المتكافئ لجميع المواطنين للخدمات الالكترونية، ويتجلى ذلك في سهولة الاستخدام والتكلفة الزهيدة
- 3- التنمية الإدارية

تتكون التنمية الإدارية من مصطلحين هما التنمية، والإدارة وتعرف التنمية على انها عملية متكاملة، وشاملة هادفة الى ارتقاء المجتمع وتطويره، وهي متفاعلة مع الامكانات المادية والبشرية المحيطة من خلال رفع النشاط المؤسسي المخطط والمبدع (حبتور، 2000، صفحة 276)

اما الإدارة فهي علم وفن، وهي حسب تايلور ان نعرف ما نريد، ثم نتأكد ان الافراد يؤيدونه، بأحسن وأرخص طريقة ممكنة. اما فايول فالإدارة هي ان نتنبأ ونخطط وننظم ونصدر الأوامر ونراقب (حديدان و خالد، 2021، صفحة 18)

3-1- تعريف التنمية الإدارية:

يمكن تعريف التنمية الإدارية على انها "نشاط مخطط ومستمر، يهدف الى تطوير السلوك الإداري، وتطوير قدرات المديرين بالمرفق، من خلال المعارف والمهارات التي يكتسبونها من خلال برامج التنمية الإدارية" (رابي ولكل، 2016، صفحة 241)

وتعرف على انها تحسين مهارات وقدرات الموظفين والمسؤولين عن قيادة النشاطات المختلفة في الإدارة، وحسن استغلال واستخدام الموارد البشرية والمادية، وتوجيه هذا الاستخدام نحو الأهداف العامة للإدارة وبأقصى كفاءة ممكنة (الصرن، 2002، صفحة 26)

وهي أحد ابعاد التنمية بمفهومها الشامل، وتعني مجموعة من الأفعال والقرارات المخططة التي تقرها الحكومة لأجل ترقية العمل الإداري من خلال تحسين قدرات إدارة الموارد البشرية، في مختلف الادارات العمومية، والوصول الى مرحلة الجودة في تقديم الخدمات الإدارية

يتضح من التعاريف السابقة نجد ان التنمية الإدارية تسعى لتحقيق الأهداف الثلاث التالية:

- تنظيم الجهاز الإداري وتوازنه، والانسجام بين مختلف الأقسام والمصالح الإدارية
- تحسين أداء الموارد البشرية بتحسين ظروف العمل، ومن خلال تكوين الموظفين وتطوير قدراتهم

- تقديم خدمات إدارية ذات جودة

2-3- خصائص التنمية الإدارية واجراءاتها:

للتنمية الإدارية العديد من الخصائص والإجراءات التي يجب اتباعها، وتتمثل اجراءات التنمية الإدارية فيما يلي:

- تحسين نوعية الخدمات الإدارية من خلال تبسيط الإجراءات وتوحيدها
- تقريب الإدارة من المواطن من خلال تبني الإدارة الالكترونية
- عقلنة استخدام الموارد المادية والبشرية
- تحديث الأطر التنظيمية والقانونية للإدارة
- التخلص من الضغوط الناجمة عن البيروقراطية، وتحسين ظروف العمل والاتصال الاداري
- تحسين أداء الموارد البشرية من خلال توظيف الكفاءات وتكوين الموظفين الحاليين

- الوصول بالدائرة الى مرحلة الجودة التي تلبي حاجيات المواطنين، وتتلاءم مع المعايير الدولية
- اما خصائص التنمية الإدارية فتتمثل في:
 - عملية هادفة ومخططة: وفق استراتيجية شاملة للإصلاح الإداري
 - الشمولية: فهي تخص كل القطاعات، وتشمل جميع المسائل والمهام الإدارية (رابعي ولكحل، 2016، صفحة 241)
 - الاستمرارية والتجديد: من خلال مرافقة المستجدات في البيئة الخارجية خصوصا مواكبة التطور التكنولوجي
 - مترابطة الحلقات: تمثل الأهداف التي ذكرناها في التعريف أعلاه حلقات مترابطة، يتطلب تفعيل أي حلقة فعالية بقية الحلقات
 - متكاملة مع بقية ابعاد التنمية: اذ انها جزء من مفهوم التنمية الشاملة، ولا يمكن القيام بالتنمية الإدارية الا في وجود تنمية شاملة ومستدامة على جميع المستويات
 - القناعة والايمان بالتنمية الإدارية، وبضرورتها واهميتها عنصر مهم لتحقيقها على ارض الواقع (طالة، 2020، صفحة 189)
 - الخصوصية المحلية والاختلاف من منطقة الى أخرى، لاختلاف البيئة، والإمكانات المادية والبشرية
- 4- مساهمة الإدارة الالكترونية في تحقيق التنمية الإدارية:
 - نتناول في هذا المحور مراحل التنفيذ السلس والمتدرج للإدارة الالكترونية، مع التطرق الى المعوقات التي تعترض عمليات التنفيذ، ثم مساهمة تنفيذ الإدارة الالكترونية في تحقيق التنمية الادارية
- 4-1- مراحل تنفيذ الإدارة الالكترونية:
 - يتطلب الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية المرور بمجموعة من المراحل تتمثل في:

•الإرادة السياسية ووضع الاستراتيجيات والخطط:

لا يمكن تطبيق الإدارة الالكترونية على ارض الواقع دون وجود إرادة سياسية فعلية تقر بحتمية التغيير وبأن الانتقال الى الإدارة الالكترونية أصبح حتميا، لمواكبة التغييرات المتسارعة في العالم، وذلك بوضع الاستراتيجيات والخطط، ورصد الميزانيات، وتعيين القادة الإداريين في المناصب الملائمة، مع المتابعة الدقيقة للمشروع والتقييم الدوري لمراحل التنفيذ

•مرحلة التحضير:

تقتصر الإدارة في هذه المرحلة على تحديث بيانات المستخدمين من خلال نقل المعلومات من السجلات والوثائق الورقية الى ملفات الكترونية، وعرضها بشكل ملائم على عموم المواطنين، مع تصحيح الأخطاء

• مرحلة الاستعداد:

هنا تقوم الإدارة باستقبال بيانات المستخدمين واعتمادها وتسجيلها، أي يبدأ التفاعل مع المستخدمين ولكن دون تقديم خدمات بعينها

•مرحلة التنفيذ:

تبدأ الإدارة في تقديم الخدمات للمواطنين، وذلك بطلب منهم، حيث يقوم المواطن بإدخال بيانات محددة، يتم تشغيلها الكترونيا، ومن ثم تقديم الرد للمواطن بشكل خدمة عن بعد، الا انها تقتصر على الخدمات التي تقدمها الإدارة المعنية دون باقي الدوائر الحكومية (يوسفي، 2011، الصفحات 144-145)

•مرحلة التوسع والانتشار:

يتم ربط مختلف المؤسسات الحكومية لتمكين المستخدمين من الحصول على مختلف خدمات الجهات الحكومية بشكل تفاعلي من موقع الكتروني واحد، دون ان يضطر المواطن الى استخدام العديد من المواقع الالكترونية، أي ان يكون هناك ربط شبكي بين مختلف المؤسسات الحكومية، يمكن المواطنين من مختلف الخدمات الإدارية ومن موقع واحد

•مرحلة الفعالية والجودة:

لا تكتفي الإدارة في هذه المرحلة بانتظار طلب الخدمة من المستخدمين، بل يتم الاتصال بهم وتذكيرهم بضرورة حصولهم على الخدمة في آجالها المحددة، وذلك عن طريق الرسائل النصية عبر الهاتف، او بالبريد الالكتروني، او وسائل التواصل الاجتماعي، او وسائل الاعلام وغيرها

2-4- معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية:

• معوقات سياسية وتشريعية:

- غياب الإرادة السياسية الحقيقة لتطبيق الإدارة الالكترونية في كل الإدارات والمرافق العمومية، بشكل متزامن وتدرجي، للوصول الى مرحلة الشباك الوحيد والحكومة الالكترونية، ومن ثم الاتجاه نحو الحكومة الذكية

- عدم وجود استراتيجية واضحة ذات مجال زمني محدد، لتنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية في جميع المجالات

- عدم مواءمة التشريعات والقوانين التي وضعت بالأساس لتسيير الإدارة التقليدية، لتتلاءم مع مشروع الإدارة الالكترونية، وهذا يتطلب تحيين القوانين الحالية، وإصدار تشريعات جديدة وفق متطلبات المرحلة

• معوقات تنظيمية وبشرية:

- عدم وجود إرادة سياسية، وغياب استراتيجية واضحة للتحويل الكلي نحو الإدارة الالكترونية في جميع المجالات

- صعوبة اخضاع الموظفين للتكوين في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال، بسبب التكلفة من جهة، وضعف البرامج التدريبية وعدم التقبل من جهة ثانية

- صعوبة اقتناع المدراء والقادة بضرورة التخلي عن التسيير التقليدي للموارد البشرية، والتحول نحو التسيير الالكتروني لها، ومقاومة الكثير منهم للتغيير

- طبيعة مهام إدارة الموارد البشرية، وتعاملها مع البشر، يجعل من الصعب الوصول الى إدارة موارد بشرية الكترونية متكاملة

— عدم وضع الإطار القانوني الواضح لتطبيق الإدارة الالكترونية في المرافق العمومية

— يتطلب التطبيق الكامل للإدارة الالكترونية التغيير في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وبالتالي إمكانية استحداث مناصب شغل جديدة، والتخلي عن مناصب تقليدية، مما يخلق ارتباكاً لدى المدراء والموظفين على حد سواء

● **معوقات مالية وتقنية:**

— إمكانية تعرض المعلومات الخاصة بالمستخدمين والمتعاملين الى القرصنة

— تكاليف صيانة الأجهزة، وتجديدها الدوري، ونقص التقنيين والاختصاصيين في المجال

— التكلفة الكبيرة للتجهيزات الخاصة بالإدارة الالكترونية، والنظر الى المشروع كتكلفة، بدل اعتباره استثماراً ناجحاً يعود بالفائدة على الإدارة والموظفين والعملاء

— قلة الموارد والتخصيصات المالية للمشروع، سواء للتجهيز، او الربط بالشبكات، او الصيانة، او شراء البرامج واستحداث المنصات الرقمية

— التباين في البنية التحتية للاتصالات من منطقة الى أخرى، وعدم الوصول الى مرحلة الانتشار الشامل للأنترنت (حارش وخوجة، 2021، صفحة 179)

3-4- أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في تحقيق التنمية الإدارية:

أصبح استخدام التكنولوجيا في الإدارة في الوقت الراهن، امراً لا مفر منه، بسبب توجه كل دول العالم نحو الرقمنة، واستغلال تكنولوجيا الاعلام والاتصال في كافة مناحي الحياة، يساهم تطبيق الإدارة الالكترونية في تحقيق التنمية الإدارية، التي تعتبر المدخل الرئيسي لإحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والمستدامة، ويمكننا حصر أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية لتحقيق التنمية الإدارية في النقاط التالية:

- تبسيط الإجراءات، وتقليل المراحل، والتخلص من التعقيدات الإدارية،
لأجل الحصول على الخدمات الإدارية، بأقل التكاليف والجهود، وبأسرع وقت ممكن
- التخلص من التعاملات الورقية، والاعتماد على المراسلات الالكترونية
- التحديث المستمر للمعلومات الإدارية، والتقليل من نسبة الأخطاء اثناء
انجاز المعاملات الإدارية
- تطوير الخدمة العمومية والرفع من جودتها، والتقليل من انعكاسات
الإجراءات البيروقراطية وتعقيدها، والتي تعتبر حاجزا امام التغيير الإيجابي للمرافق
العمومية (غزلان س.، 2010، الصفحات 175-176)
- إضفاء المزيد من الشفافية في تسيير المرافق العمومية، والتقليل من حدة
الفساد الإداري
- تحسين صورة الإدارة، وإضفاء العدالة والمساواة بين المواطنين
- تقديم الخدمات الإدارية للمتعاملين عن بعد، مما يخفف الضغط على
الإدارة، وعلى المواطنين، ويساهم في ربح الوقت والجهد والمال
- الرفع من مستوى الأداء لدى الموارد البشرية، وزيادة تحكمها في
تكنولوجيا الاعلام والاتصال
- توفر البيانات وبشكل فوري يساعد القادة على سرعة اتخاذ القرارات في
الوقت المناسب
- تحول الهياكل التنظيمية من التسيير العمودي القائم على تنفيذ الأوامر،
الى التسيير الافقي المبني على المشاركة
- جعل العمل الإداري أكثر متعة، من خلال تغيير الروتين السائد في الإدارة
التقليدية، إضافة الى التشجيع على الابتكار والابداع الاداري

5- الخاتمة:

يكتسي موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقته بالتنمية الإدارية وبتحسين جودة الخدمات العمومية اهمية بالغة، كون التحول نحو الإدارة الالكترونية أصبح أساسا لتحسين أداء المرفق العام، والقضاء على التعقيدات الادارية، وتحقيق رضا المواطنين على الخدمات التي تقدمها الإدارة العامة

غير أن محاولة عصرنه المرفق العام في الجزائر، وتبني خيار التخلي عن الإدارة التقليدية، لا يزال في بدايته حيث اقتصرت هذه العملية على بعض الإدارات والمؤسسات العمومية، وعليه فإن نوعية الخدمات المقدمة وجودتها، لم ترق الى المستوى المطلوب، ومرجع ذلك الى العديد من العوائق والصعوبات التي يجب رفعها أهمها: تجهيز أرضية العمل بتقوية البنية التحتية للاتصالات من خلال تطوير شبكة الإنترنت وتحسين جودتها وتعميمها وجعلها في متناول الجميع

ولتحقيق التنمية الإدارية والجودة المطلوبة في الخدمة العمومية من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية نقترح التوصيات التالية:

- قيام أصحاب القرار بوضع استراتيجية شاملة للتحول الرقمي المتوازي في جميع الإدارات والمرافق العمومية بأهداف متدرجة وفق تسلسل زمني معلوم
- التسريع من عملية التحول نحو الإدارة الالكترونية، من خلال القضاء على الإجراءات البيروقراطية التي تؤخر العملية، ووضع الأطر التشريعية والقانونية لتنفيذ مختلف مراحل المشروع
- رصد الميزانيات اللازمة لتحسين مستوى البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية، خصوصا ما تعلق بالتعميم الشامل للأنترنت سريع التدفق ورخيص الثمن
- ترقية أداء الموارد البشرية في الادارات والمؤسسات العمومية، من خلال تكوين وتطوير قدرات الموظفين على اتقان استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال
- النظر الى مشروع الإدارة الالكترونية كاستثمار وليس لتكلفة على المديين المتوسط والبعيد

- وضع التسهيلات الكفيلة بتوجه المواطنين نحو الإدارة الالكترونية، من خلال تبسيط الإجراءات، وسهولة الاستخدام، والتكلفة الزهيدة، ووضع التحفيزات الملائمة، مع النظر للمواطن باعتباره زبون يجب ارضاءه

قائمة المراجع:

1. الكتب

- رعد حسن الصرن. (2002). صناعة التنمية الادارية في القرن الواحد والعشرين. سوريا: دار الرضا للنشر والتوزيع.
- صالح عبد العزيز بن حبتور. (2000). اصول ومبادئ الادارة العامة. عمان: دار الثقافة.
- علاء عبد الرزاق السالحي. (2008). الادارة الالكترونية. الاردن: دار وائل للنشر.
- عمار بوحوش. (2006). نظريات الادارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين. بيروت: دار الغرب الاسلامي.
- ماجد راغب الحلو. (2007). علم الادارة العامة. الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية الجديدة.

2. المقالات

- امري يوسف. (نوفمبر، 2011). الحكومة الالكترونية بين صعوبة التطبيق وحتمية التنفيذ. مجلة انسة للبحوث والدراسات (03).
- صبرينة حديدان، و اسماء خالد. (2021). مفهوم التنمية الادارية ومعوقات تحقيقها. مجلة القانون والعلوم السياسية، 07(01).
- غنية نزلي. (جانفي، 2016). دور الادارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية. مجلة العلوم القانونية والسياسية، 07(12)، صفحة 178.

- لامية طالة. (ديسمبر، 2020). الادارة الالكترونية ودورها في تحقيق التنمية الادارية: بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق. مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، 09(02).
- لخضر راجي، وعائشة لكحل. (جانفي، 2016). الادارة الالكترونية كالية من آليات التنمية الادارية. مجلة الدراسات القانونية والسياسية(03).
- وهيبة حارش، ويوسف سمير خوجة. (ديسمبر، 2021). متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية ومعوقاتها في الادارة الجزئية. مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية، 07(02).

3. الاطروحات والمذكرات

- سليمة غزلان. (2010). علاقة الادارة بالمواطن في القانون الجزائري. /طروحة دكتوراه في الحقوق. الجزائر، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، الجزائر.

4. باللغة الاجنبية

- Antonio Alberto .(2002) .E-management: more than network and wzb site *journal of New York*.(04)05 .