

الخدمة العمومية في الجزائر بين تعقيدات البيروقراطية وتحديات الإلكترونيات

comme faire inclure l'approche de l'administration électronique dans le domaine des prestations publiques et faire diminuer les complications administratives, tout ce qui peut être fait pour amoindrir ses procédures et améliorer le niveau de service fourni qui se reflète positivement sur le rendement du dispositif administratif public.

Mots clés: le service public, la bureaucratie, l'administration électronique, l'électro-cratie.

مقدمة:

تنطوي الإدارة الجزائرية منذ زمن ليس بالقصير على العديد من الأمراض البيروقراطية والإختلالات الهيكلية والوظيفية حيث أثرت على علاقة المواطن بإدارته، خاصة مع زيادة المتطلبات المجتمعية نحو الحكومة المركزية والوحدات المحلية في مقابل تخلي الدولة عن بعض من أدوارها لفواعل أخرى غير رسمية.

فمفهوم علاقة الإدارة بالمواطن لم يعد يقتصر على ذلك المفهوم الضيق والمتمثل في تلقي المواطن للخدمات العامة من قبل الإدارة بل أصبح المواطن هو الزبون والملك في الوقت نفسه وذلك من خلال مشاركته في وضع وتحديد الأولويات والاحتياجات الخاصة به .

وعلى اعتبار أن الخدمة العمومية الجيدة هي محور العملية الإدارية والهدف المنشود لكل إدارة إلا أن هذه الأخيرة عانت ولا تزال تعاني من ضعف في ظل سيادة الأسلوب التقليدي في نمط التسيير الإداري، ويرجع السبب في ذلك إلى وجود مجموعة من السلوكيات السلبية التي أثرت على سير وسهولة تقديم هذه الخدمة، إلا أن الإصلاحات التي باشرت بها الدولة في بعض القطاعات بغية ترقية وتجويد الخدمات العامة قد ساهمت في التقليل من التعقيدات والمظاهر البيروقراطية ولو بشكل نسبي.

وانطلاقا مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

الخدمة العمومية في الجزائر

بين تعقيدات البيروقراطية

وتحديات الإلكترونيات

الأستاذ: مفتاح حرشاو

أستاذ مساعد بكلية الحقوق

والعلوم السياسية جامعة سطيف 02

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الخدمة العمومية في الجزائر بالتعقيدات البيروقراطية وهذا ما انعكس بشكل مباشر على علاقة الإدارة بالمواطن من خلال انتشار الأمراض السلبية للبيروقراطية داخل الإدارة الجزائرية، وعلى الرغم من ذلك تعد بعض الإصلاحات المقدمة في هذا المجال كإدخال مقارنة الإدارة الإلكترونية في مجال تقديم الخدمات العمومية والتقليل من التعقيدات الإدارية من أبرز ما يمكن تقديمه من أجل التخفيف من هذه الإجراءات وتحسين مستوى الخدمة المقدمة وهو ما سينعكس بشكل إيجابي على أداء الجهاز الإداري العام. الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية، البيروقراطية، الإدارة الإلكترونية. الإلكترونيات.

Resume:

Cette étude tend à connaître l'effet des complications bureaucratiques sur le service public en Algérie, ce que se reflète de façon directe sur la relation de l'administration avec le citoyen à travers la propagation des maladies de la bureaucratie au sien de l'administration algérienne, et malgré tout, certaines réformes présentées dans ce domaine sont considérées

مجمل المعنى لمصطلح البيروقراطية قوة المكتب أو حكم المكتب.²

وأحيانا يستعمل مصطلح البيروقراطية لينعت صفة عدم القابلية وسوء ممارسة الأعمال التي يقوم بها الموظفون، ويعتبر العالم الإقتصادي "فنز ينت.دي.توني" Vincent di Tony (1759-1712) أول من استعمل هذا الاصطلاح في كتاباته الاقتصادية ولكنه وتحت ظروف تدخل الدولة في شؤون المجتمع كثر استعمال هذا الاصطلاح من قبل الكتاب والمفكرين وخصوصا الألمان منهم الفيلسوف الأسكتلندي "توماس كارلي" Karli Thomas حيث وصف البيروقراطية بأنها نوع من أنواع الأذى والإزعاج الذي دخل إلى إنجلترا من القارة الأوروبية، أما الفيلسوف الإنجليزي "جون ستيوارت ملز" John Stuart Mill فقد كتب عنها في عام 1860 حيث قال أنها نوع من العمل تمارسه جماعة من الموظفين الإداريين المحترفين الذين يعملون مع الدولة ومع كبرى المؤسسات الصناعية والتجارية.³

وقد أشار "كارل ماركس" (1818-1883) إلى مفهوم البيروقراطية على أنها أداة أو وسيلة لسيطرة الطبقة البرجوازية على الطبقة العمالية، كما اعتبرها شكلا للسلطة عاما ومسيطرًا في المجتمعات الرأسمالية بشكل واضح.⁴

في حين عرف "موسكا" البيروقراطية عام 1895 في كتابه علم السياسة بأنها نظام معقد يضم عددا من الموظفين الحكوميين "وقد فرق موسكا بين نوعين من

كيف يمكن بناء إدارة جزائرية حديثة تتجاوز التعقيدات البيروقراطية التقليدية وتتكيف مع متطلبات الإلكترونيات؟

للإجابة على هذه الإشكالية سوف نقسم هذه الدراسة إلى المحاور التالية:

المحور الأول: عموميات حول البيروقراطية والخدمة العمومية.

المحور الثاني: مظاهر الأمراض البيروقراطية وأثارها على رداءة الخدمات العمومية.

المحور الثالث: نحو رؤية استراتيجية لترشيد وترقية الخدمة العمومية والإصلاح البيروقراطي عبر الإدارة الإلكترونية.

المحور الأول: عموميات حول البيروقراطية والخدمة العمومية.

أولا: البيروقراطية:

يعتبر ماكس فيبر عالم الاجتماع ورائد النظرية البيروقراطية أول من تحدث عن الجانب التنظيمي للمنظمات وقد هدف من نظريته عن البيروقراطية إلى وصف الجهاز الإداري للمنظمات وكيف يؤثر في السلوك والأداء التنظيمي، وفي هذا الصدد سنقوم بتقديم مفهوم البيروقراطية وأهم الخصائص التي يتميز بها هذا التنظيم على النحو التالي:

1- مفهوم البيروقراطية:

إن المفهوم اللغوي للبيروقراطية "Bureaucracy" ينحدر من كلمتين الأولى "Cracy" وتعني حكم والثانية "Bureau" وتعني مكتب فيصبح بذلك المعنى اللغوي للبيروقراطية هو حكم الشعب.¹

في اللغة الفرنسية تعود في الأصل إلى كلمة "burel" بمعنى النسيج الأخضر الذي يكسو منضدة المكتب، أما الجزء الثاني من الكلمة "cracy" فهي مشتقة من المعنى الإغريقي "kratai" وتعني القوة فيكون بذلك

¹ - عبد الستار ابراهيم دهام، التنظيم البيروقراطي إزاء الفكر الإداري المعاصر، إطار نظري، جامعة الأنبار، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني، 2008، ص 05.

² - حسن أبشر الطيب، التنمية الإدارية بين النظرية ومكونات التجربة العلمية، بيروت، دار الجيل، 1982، ص 35-36

³ - إحسان محمد الحسن، علم الاجتماع الصناعي، عمان، دار وائل للنشر، 2005، ص 114.

⁴ - ابراهيم أبو الفلفل، التنظيم البيروقراطي في المؤسسة الحكومية الخدماتية الجزائرية، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، المملكة العربية السعودية، 2009، ص 08.

- تقوم السلطة بتعيين الأفراد ذوي المؤهلات والخبرة المناسبة عن طريق اختبارات خاصة مع استثناء كبار الموظفين الذي تم انتخابهم للتعبير عن إرادة الناخبين.⁷
ثانيا: الخدمة العمومية:

بداية يمكن القول أنه لا يوجد إتفاق واضح بشأن تحديد مفهوم الخدمة العمومية وذلك راجع إلى تعدد المعاني لهذا المصطلح نظرا لاختلاف وتعدد الزوايا التي تناولت مفهوم الخدمة العمومية ، وعليه نقوم بتقديم مجموعة من التعاريف التي تناولت مصطلح الخدمة العمومية وهي على النحو التالي:

1- مفهوم الخدمة العمومية:

الخدمة العمومية هي تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين بغية تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة بحيث يمكن اعتبار الخدمات التي تقدمها المنظمات الحكومية والعامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي تنطوي على مدخلات وتشغيل مخرجات.⁸

وتعرف كذلك الخدمة العمومية على أنها كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من طرف الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة يعد أمرا ضروريا لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين.⁹

وحسب هذا المفهوم للخدمة العمومية فإنه يقتضي وجود هيئة تكون وظيفتها تقديم هذه الخدمة بالشكل المضمون والمضبوط في الوقت نفسه وتكون هذه الهيئة عادة هي السلطة الحاكمة لأنه من شروط تعزيز علاقة هذه السلطة الحاكمة بمواطنيها هو القيام

الحكومات : الإقطاعية والبيروقراطية فالدولة البيروقراطية هي التي تتميز بالتخصص وبالمركزية.⁵

أما "ماكس فيبر" فقد عرف البيروقراطية على أنها نوع من التنظيم الشرعي والعقلاني للإدارة والتي تكون منظمة بقواعد محددة خاصة المجردة منها، ويحدد كل من التدرج في السلطة والرقابة والاختصاصات والوظائف بنصوص تشريعية وتنظيمية.⁶

وبشكل عام يمكن القول أن مفهوم البيروقراطية يشير إلى الاستعمال السيئ للسلطة من خلال تمسك الموظف بالإجراءات القانونية الحرفية والتربع على المكتب بجرة قلم وهذا ما أكسب البيروقراطية هذه الصفة اللصيقة بها.

2- خصائص البيروقراطية

يتميز التنظيم البيروقراطي بمجموعة من الخصائص التي تميزه عن غيره من التنظيمات الأخرى وفي مايلي نحاول ذكر أهم الخصائص التي تميز التنظيم البيروقراطي وهي:

- تفصل البيروقراطية بين الملكية والإدارة وبين النشاط الرسمي للموظف عن حياته الخاصة كما تفصل الأموال والأدوات العامة عن الممتلكات الخاصة للموظف.
- تتطلب البيروقراطية تدريباً متخصصاً وينطبق هذا الأمر على المديرين التنفيذيين كما ينطبق على الموظفين.
- توزع وتقسّم نشاطات التنظيم على الأوضاع المختلفة فيه في ظل القواعد أو القوانين أو التنظيمات الإدارية.

⁷ طلعت ابراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2007، ص 39.

⁸ -Jaques Chevallier « le service public », de France

France1, 8éditions , pressuni versitaires , 1971,p21.

⁹ - برانيس عبد القادر، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2014، ص 56.

⁵ عامر الكبيسي، الفكر التنظيمي، (التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة)، سلسلة الرضا للمعلومات، 2004، ص 79.

⁶ -Massoud Mentrì, L'administration En Question reflexion sur les relations administration-administres. Alger, OPU 1988, P42.

الخدمة العمومية في الجزائر بين تعقيدات البيروقراطية وتحديات الإلكترونيات

بواسطة منظمة عامة كإستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام¹¹.

مما تقدم يمكن القول أنه كي تتحقق الأهداف المرجوة من عملية توفير الخدمات العمومية من قبل الدولة لا بد أن تخضع هذه الخدمة إلى المبادئ التالية:

- مبدأ المساواة ويقتضي هذا المبدأ أن ينتفع جميع الأفراد داخل الدولة وفي مختلف مؤسساتها على القدر المتساوي من الخدمات بما في ذلك طريقة الحصول على الخدمة والضمانات الأساسية في حالة نزاع بينها وبين المرفق العام.

- مبدأ الاستمرارية وفحوى هذا المبدأ أن المرفق العام يقوم بتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة مستمرة غير متقطعة، فلا يعقل أن تتوقف هذه الخدمات أو تنقطع لأي سبب من الأسباب لأن تعطيل أي مرفق عن تقديم الخدمات باستمرار سيؤدي حتما إلى تعطيل مصالح المواطنين.

- مبدأ التكيف ويقتضي هذا المبدأ كذلك أن يتكيف المرفق العام مع كل التطورات والتغيرات الحاصلة في المجتمع ولهذا يجب أن تستجيب الإدارات والمرافق العامة لهذا التغير حتى تتمكن من تحقيق الأهداف التي من أجلها أنشأت وهي خدمة المجتمع بصفة عامة.

2- مفهوم الإلكترونيات: الإلكترونيات مصطلح شامل يجمع بين العمل الإلكتروني والبيروقراطي بموجبها يتحول العمل الإداري البيروقراطي إلى العمل الرقمي وينتقل من إدارة الانتظار والطوابير إلى الخدمة على مدار الساعة¹².

بالواجبات اتجاه مواطنيها خاصة ما تعلق الأمر بجانب الخدمات العامة.

أما المشرع الجزائري فلم يقوم بتقديم تعريف واضح للخدمة العمومية ولكن ينعكس ذلك ضمنا في الكثير من النصوص واللوائح مع العلم أن المفهوم يحتوي على العديد من المعاني، ولهذا فإن مفهوم الخدمة العمومية في سياق المؤسسات الجزائرية ينطوي على المعاني التالية:¹⁰

- المعنى القانوني والذي ينطوي على تطبيق القانون العام السائد في الدولة، فوفق هذا المفهوم القانوني للخدمة العمومية فإنه يقتضي تطبيق القانون العام في الدولة والذي ينظم ويضبط العلاقة بين الأفراد والمؤسسات العامة في الدولة.

- المعنى المؤسسي والذي يشير إلى العمل الذي تقوم به الإدارة وذلك على اعتبار أن العمل المؤسسي تقوم به الإدارة في كل جوانب النشاط الإداري والخدمة العمومية جزء من نشاط الإدارة.

- المعنى الاجتماعي والذي يشير إلى مفهوم التضامن والتماسك الاجتماعي، فمفهوم الخدمة العمومية وفق هذا المنظور يشير إلى وجود علاقات بين الأفراد أساسها التماسك والترابط وهو ما يعود بالنفع العام على أعضاء المجتمع كله بصفة عامة.

- المعنى الاقتصادي والذي ينطوي على إنتاج السلع العامة وتخصيص الموارد وتقييم النتائج، فالخدمة العمومية في المفهوم الاقتصادي تتطلب إنتاج وتوفير السلع وهذا ما يقتضي توفير الموارد اللازمة لهذه العملية بما يحقق هذا الهدف إضافة إلى تقييم النتائج المتوصل إليها.

والخدمة العمومية وفق القانون الإداري الفرنسي " هي تلك التي تعد تقليديا خدمة فنية ، تزود بصورة عامة

¹¹ - مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الإتجاهات الكلاسيكية والإتجاهات الحديثة ، الجزائر، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015، ص14.

¹² - دعار بن نايف بن محيا، الإلكترونيات. من موقع:

¹⁰ - Mehamed Chérif Belmihoub, Rapport sur Les innovations dans l'administration et la gouvernance dans les pays méditerranéens, Cas de l'Algérie, Algérie, Avril 2004, p05.

ولا شك أن الخدمات العمومية المقدمة من طرف الجهاز الإداري قد تتأثر بشكل مباشر من هذه الأمراض والمظاهر البيروقراطية وفي هذا الصدد يمكن حصر بعض هذه الأمراض وكيف تؤثر على مسار تطور الخدمة العمومية وهي على النحو التالي:

التسيب الإداري

يعرف التسيب الإداري على أنه "إهمال الموظف للواجبات المنوطة به والمنصوص عليها في القوانين واللوائح والقرارات التي تنظم الوظيفة العامة بشكل يؤدي إلى مردود سلبي على الإنتاجية وسير العمل والعجز عن تحقيق التي أنشأت من أجلها"¹⁵.

ويمكن القول أن من بين العوامل التي تؤدي إلى انتشار ظاهرة التسيب الإداري وشيوعها هو تعمد الأفراد ترك أماكن عملهم أثناء ساعات الدوام الرسمي وخروجهم إلى الأماكن العامة من أجل تلبية حاجاتهم الضرورية وكذلك عدم بقاء ذوي المناصب العليا في أماكنهم لفترة تمكنهم من إنجاز الأعمال المناطة بها إليهم وكذلك عدم وضع الرجل المناسب في المكان المناسب¹⁶. ولهذا فإن الانعكاسات السلبية لهذا السلوك سرعان ما تظهر نتائجها الوخيمة على أداء الأفراد و الإدارة بصفة عامة لدرجة وجود مكاتب إدارية دون موظف مما يؤدي إلى تراكم الأعمال اليومية المكتتبية وضيق الكثير من الوقت، وينعكس هذا مباشرة على المواطن من خلال عدم حصوله على مراده من الإدارة نتيجة هروب الموظف عن مكان عمله وهو ما يجعل الحصول على الخدمات العامة مرهون بمدى وجود من يقدمها في الوقت والمكان نفسه.

3- مميزات الخدمات العمومية:

تتميز الخدمات العمومية المقدمة للمواطن بمجموعة من المميزات تميزها عن غيرها من الخدمات وهي على النحو التالي¹³:

- تشترك جل المؤسسات العمومية من ناحية تمركزها في القطاعات القاعدية وكلها قطاعات مهمة لأسباب سياسية واجتماعية واقتصادية.
 - كل مؤسسات الخدمات العمومية في وضعية احتكارية للسوق أي أن وجودها في السوق يكون بصفة كاملة.
 - كل هذه المؤسسات المقدمة للخدمة العمومية في الغالب مؤسسات ضخمة وكبرى من حيث معدل تشغيلها ورقم أعضائها ومعدل استثماراتها.
 - من أولويات أغلب مؤسسات الخدمات العمومية البحث عن تحقيق الربح الاجتماعي بدل الربح المادي.
 - تتميز الخدمات العمومية بنظام خاص فهي تخضع لمجموعة من القواعد الموضوعة لغرض المصلحة العامة
- المحور الثاني : مظاهر الأمراض البيروقراطية وأثارها على رداءة الخدمات العمومية
- تعد أمراض البيروقراطية مجموع الظواهر السلوكية والإدارية والتنظيمية التي تصيب المنظمات فتؤثر في مدى كفاءتها، فيتجه النظام البيروقراطي إلى الاتجاه السلبي الذي من أهم سماته مخالفة روح القوانين والتعقيد الشديد والتقييد بحرفية القوانين والتعليمات وتجمد العملية الإدارية والهروب من المسؤولية¹⁴.

¹⁵ - المرجع نفسه، ص 54.

(2018-01-12)

¹⁶ - نوري منير وبارك نعيمة، وبن داود وهيبة، الإصلاح الإداري وأهميته في القضاء على التسيب والفساد الإداري وتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة، نقلا عن موقع : http://www.univ.chlef.dz/ar/seminaires_2008/décembre2008/com_dic2008_22.pdf (22-12-2017)

<http://www.alwatan.com.sa/Articles/Detail.aspx?ArticleId=8600>

¹³ - برانيس عبد القادر، المرجع السابق، ص 60.

¹⁴ - براء رجب تركي، المشكلات الإدارية، الأردن، دار الراية

للنشر والتوزيع، 2015، ص 188.

الإداري بهذا المفهوم إجراء إيجابي يمكن من إتمام العملية الإدارية وليس مرضا ولكن قد يصبح الروتين الإداري مرضا خطيرا يهدد التنظيم إذ تعقدت الإجراءات وأصبحت غير ضرورية لإنجاز تلك الأعمال وغير مسaire لروح القوانين الجاري بها العمل وهذا ما يزيد من سخط المواطن عليها، ويمكن إرجاع سبب هذه المشاكل الإدارية كلها إلى غياب الكفاءة الإدارية والتميز في المسؤوليات والصلاحيات بين الإدارات ذات الأغراض المتقاربة وصولا إلى أسباب انتشار ونشوء البيروقراطية داخل الإدارة.²¹

إضافة إلى ذلك فإن غياب التكوين والتدريب في الإدارة يعد من بين أهم الأسباب التي تؤدي إلى الروتين والجمود والذي ينتج عنه عدم الرغبة في تطوير العمل الإداري والإبقاء على نفس الأساليب والطرق التي تؤدي بها الأعمال اليومية

و الروتين الإداري البطيء ظاهرة مرضية متفشية في معظم إدارتنا التي تطبق القانون الأساسي للوظيفة العمومية وأجهزة الرقابة المالية وليس أدل على ذلك ما يعانيه موظفو وأعاون الدولة الجدد التابعين للوظيف العمومي من انتظار لتسلم رواتبهم نتيجة الإجراءات الروتينية غير العملية التي تترك الموظفين الجدد ينتظرون مدة طويلة تزيد أحيانا عن ثمانية أشهر ليتقاضوا مرتباتهم مما يتسبب في شعور الموظفين بالملل والقلق ويضعف أيمانهم بالضمير المني ويقلل من التزامهم بالعمل، ومن هنا تتجمع هذه الأوضاع وتتلاحم ويتسع نطاقها في صفوف المواطنين وتكون سببا أساسيا للعرقلة والركود والجمود.²²

لقد أصبحت البيروقراطية بمثابة العمود الفقري لكل هيئة إدارية أو مصلحة حكومية، فلم تعد أعمال البيروقراطية مقتصرة على الأعمال الروتينية والعمل على تنفيذ أوامر المديرين بل أصبحت في عصرنا

الإنحراف الإداري: وتتمثل صورته في شيوع السلوك الإنتماضي الأناني أو الميل إلى إستغلال الإدارة الحكومية بطريقة تضار معها المصلحة العامة لحساب المصلحة الفردية أو الإنحراف بالسلطة البيروقراطية وإستخدامها في غير المجالات المشروعة أو تعمد تشويه القرارات الإدارية وعرقلتها تنفيذها¹⁷، وهو أحد الأمراض الخطيرة التي تصيب الإدارة والمؤسسات الحكومية حيث تنشأ مجموعات داخلية ذات مصالح وارتباطات فتوية شديدة تعمل على إيجاد علاقات داخلية بين أعضاء المجموعة وإستغلال ما تتيحه لهم مواقعهم ومناصبهم الإدارية مشغولين في ذلك نفوذهم وسلطاتهم في فرض الرشاوى والحصول على ولاءات عن صفقات وهمية¹⁸. والمتمعن في الإدارات الحكومية نجد أن هذا السلوك ظاهرا للعيان خاصة عند تقاطع المصالح الفئوية مما يؤدي إلى تحالف هذه الجماعات بغية الحفاظ على تموقعهم في مناصبهم وتحقيق امتيازات بما يتناسب وقدراتهم في التحكم بما يمنح لهم من سلطات إدارية، ولا شك أن هذا السلوك يؤدي إلى تقديم المصلحة الخاصة على المصلحة العامة.

الروتين الإداري

يعد الروتين مجرد تكرار لسلوك معين¹⁹ يقتضي التمسك بتفصيلات العمل خاصة في الأمور المتكررة وهذا من أجل تنفيذ العمل بالطريقة نفسها كلما دعت الحاجة للقيام به²⁰، حيث تقلل هذه الإجراءات من المجهود الفكري والعصبي للموظفين لأنها تجنّبهم التفكير فيما يجب عمله في كل عملية روتينية وهذا ما من شأنه توفير الجهد لمواجهة المشاكل الجديدة، إذ يعتبر الروتين

¹⁷ - محمد فتحي محمود، الإدارة العامة المقارنة، الرياض، عمادة شؤون المكتبات، 1999، ص 279.

¹⁸ - ابراهيم بدر شهاب الخالدي، معجم الإدارة، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع 2011، ص 136.

¹⁹ - Michel Crozier, le phénomène

bureacratique, paris, Edition seuluil, 1963, p61.

²⁰ - هاني خلف الطراونة، نظرية الإدارة الحديثة ووظائفها، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2012، ص 208.

²¹ - علي سعيدان، بيروقراطية الإدارة الجزائرية،

الجزائر، 1981، ص 48.

²² - علي سعيدان، المرجع نفسه، ص 49.

الإهمال في اتكال بعض الموظفين على البعض الآخر للقيام ببعض أعمال كل منهم وانتشار الفوضى في جل المكاتب وانتقال بعض الموظفين من عمل لآخر كل هذه السلوكيات السلبية خلقت سخطا وتدمرا لدى المواطنين لإحساسهم بعدم الاهتمام في تعاملهم مع مختلف الأجهزة الإدارية.²⁴

والملاحظ في الإدارات الحكومية يظهر له الإهمال بشكل كبير خاصة ما تعلق الأمر بالمرافق التي يقصدها المواطن يوميا للحصول على الخدمات العامة ويتعدى الإهمال إلى أكثر من ذلك من خلال إهمال الموظف البيروقراطي نفسه من خلال غياب أدوات التثقيف المختلفة كالمكتبات والوسائل التي تساهم في تنمية الفكر وزيادة الوعي والإبداع والتجديد، حيث يساهم الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات في الوقت الحالي في إتاحة الفرصة للبيروقراطيين التنفيذيين للإبداع من أجل تقديم خدمات جيدة للمواطنين غير أن هذا العمل غير موجود بل مغيب في المنظمات البيروقراطية فبمجرد دخول أحد المكاتب نلاحظ تسبب وإهمال وتصرفات خارجة عن نطاق واجب الخدمة العامة.

ولا شك أن جل القوانين تجرم الإهمال الوظيفي وذلك بغرض حماية ركيزة أساسية للوجود الاجتماعي وهي كف العاملين عن الاستهتار بالمال العام المعهود إليهم صيانتهم أو استخدامه لصالح الشعب وكف الاستهتار بحسن سير الإدارة، والضرب على غفلتهم وعدم مبالاهم بحسن أداء العمل الوظيفي المسخر في سبيله وعلى تراخيمهم وتكاسلهم في الحفاظ على مصلحة الإدارة العامة لدرجة تعطل الانتفاع بالمال العام.²⁵

المحور الثالث: نحو رؤية استراتيجية لترشيد الخدمة العمومية والإصلاح البيروقراطي عبر إدارة إلكترونية

هذا النخبة التي تساهم في تطوير وإحداث ازدهار اقتصادي في أي مجتمع شريطة أن تكون ذات كفاءة أو تحطيم مصيره إذا كانت خاملة وغير قادرة على مواجهة المشاكل العويصة التي تقف حجر عثرة في طريق التقدم الإنساني²³ غير أن الإدارة الجزائرية تميزت في غالب العموم بكثرة الإجراءات وعدم وضوح القرارات التي تصدرها إضافة إلى التباطؤ في أداء العمل وقد أدى هذا إلى ولادة روتين إداري نتجت عنه بيروقراطية شديدة وإهمال الخدمة العامة مما نتج عنه انعدام الثقة بين المواطن والإدارة، وقد ساهم هذا الوضع في انتشار الإنحرافات الإدارية من أجل الكسب المادي وهذا ما خلف بدوره نتائج سلبية في مجال التنمية جعلت المواطن يتذمر من سلوك بعض موظفي الإدارة العمومية نتيجة التماطل في أداء المهام وتطبيق التشريعات وافتقاد روح الإبداع مما أثر على نجاح مخططات تسيير الموارد البشرية وعلى الخصوص الافتقاد إلى سياسة رشيدة للتوظيف وغياب الانسجام والتنسيق في الإدارة العامة.

- الإهمال وسوء معاملة الجمهور

إن ما يميز معظم العاملين بالإدارة العامة هو الإهمال واللامبالاة وهي صفات يكاد يتميز بها معظم الموظفين وما يحفزهم عن العمل هو الرغبة في الحصول على المكاسب المادية أو تحقيق مصالح ضيقة شخصية ، وهم بذلك لا يبذلون في عملهم جهد كافي مقابل الأجر الكبير.

وما المشاكل التي يتعرض لها أغلبية المواطنين يوميا كفقدان ملفاتهم أو بعض الأوراق المهمة وتأجيل العمل وعدم إنجازه في وقته والتلاعب والاستهزاء بالجمهور هاهي إلا نوع من الإهمال الذي يعتبر وجهاً آخر من أوجه البيروقراطية في الإدارة الجزائرية وتتجلى صور

²⁴ - حسين عثمان محمد عثمان: أصول علم الإدارة

العامة، بيروت، منشورات الحلبي الحقوقية، 2007، ص 91.

²⁵ - محمود محمد معابرة، الفساد الإداري وعلاجه في الشريعة الإسلامية (دراسة مقارنة بالقانون الإداري) ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 167.

²³ - عمار بوحوش، الدور الذي ينبغي أن تلعبه

البيروقراطية في نهضة الشعوب الحديثة، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 2006، ص 37.

أبعادا جديدة²⁷ وتتمثل المتطلبات الإدارية الواجب توفرها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في مايلي:

1- وضع إستراتيجيات وخطط التأسيس: ولوضع هذه الإستراتيجيات يتطلب وجود رؤية مستقبلية مشتركة وواضحة حول مشروع التحول للعمل الإلكتروني ويتم ذلك من خلال تحديد الكيفية التي سيكون عليها مشروع الإدارة الإلكترونية مستقبلا ومختلف أبعاده ومنطقاته من خلال تحديد الدور والهدف الذي يمكن أن يؤديه هذا المشروع في خدمة الأفراد والمنظمات والدولة²⁸.

ولهذا فإن نجاح مشروع التخطيط لتأسيس مشروع التحول إلى العمل الإلكتروني من خلال رؤية مستقبلية مشتركة من شأنه خدمة المرفق العام بصفة عامة والخدمة العمومية بصفة خاصة وهو ما يؤسس إلى ثقافة العمل الجماعي المشترك بين أعضاء المنظمة الواحدة

2- القيادة: تعد القيادة من أهم العوامل المؤثرة في نجاح أي مشروع إداري وهي كذلك المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، كما أن التزام القيادة يعد أمرا ضروريا وأساسيا لدعم إستراتيجية المؤسسة من خلال متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع وتطويره، كما يعد إهتمام الإدارة العليا بتطبيق تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات أحد العوامل المهمة والمساعدة في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3- الهيكل التنظيمي: لم يعد النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة والذي واكب عصر النهضة ملائما لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات

نظرا للتطور الهائل الذي شهده العالم في مجال المعلومات والتقنيات الحديثة وما صاحبه من تحولات في النظم الإدارية فإن معظم الدول ومنها الجزائر حاولت جاهدة للاستفادة من هذا التطور الحاصل في هذا المجال بغية تحقيق الكفاءة والفعالية في العمليات الإدارية، ولتحقيق هذا المطلب فإنه ينبغي على الدولة توفير المقومات والإمكانيات اللازمة سواء ما تعلق بالكوادر البشرية المؤهلة أو الإمكانيات المتعلقة بإدخال هذه التقنية وتطبيقها وتعميمها على مختلف الهيئات والأجهزة التنفيذية في الدولة.

ويقصد بالإدارة الإلكترونية إدارة الأعمال الحكومية والإدارية دون ورق وبذلك تشمل مجموعة من الأساسيات حيث أن الورق موجود ولكن لا تستخدمه بكثافة وهذا لوجود الأرشيف الإلكتروني، البريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والمفكرات الإلكترونية²⁶.

ولهذا فإن رفع التحدي يتطلب استخدام الإدارة الإلكترونية أو الحكومية في العمليات الإدارية وفق المتطلبات التالية:

- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وانعكاساتها على جودة الخدمة العمومية:

إن التحول نحو الإدارة الإلكترونية يتطلب توفر مجموعة من المتطلبات باعتبار أن هذا التحول سوف يتم من النموذج التقليدي إلى نموذج مبني على أساس جديد يرتكز على استعمال كل ما له علاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ولهذا لا بد من توفر مجموعة من المتطلبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية واقعا.

أ: المتطلبات الإدارية: ويقصد بذلك إحداث تغيرات جوهرية في الهياكل الإدارية والإدارات الحكومية وذلك بغرض التكيف مع الخدمات الحكومية التي تأخذ

²⁷ - عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون، بيروت، دار الغرب الإسلامي، 2006، ص185.

²⁸ - بدر بن محمد المالك، الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية، (دراسة مسحية)، (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض 2007)، ص29.

²⁶ - محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010، ص 23.

المقدمة والمستمرة ولنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية يتطلب التزام القيادة السياسية بما يلي³⁰:

- تبنى الجهاز الحكومي عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية كهدف أساسي ومحوري وهذا يتطلب وجود مرجعية واحدة للتنسيق بين الجهات الحكومية مما يتيح لكل الجهات المشاركة في الجهود ورفع الفاعلية.

- تفهم القيادة السياسية ودعمها للتغيرات الإدارية والفنية اللازمة الواجب توفرها للتحول نحو الإدارة الإلكترونية.

- دعم ومشاركة رؤساء الأجهزة ومساعدتهم في عملية التحول والتأكد أن موظفيهم التابعين لهم والمتعاملين مع الجهاز بمختلف فئاتهم يدركون الالتزامات المسندة إليهم لتنفيذ عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

إن متطلب وجود إدارة سياسية تدعم عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية بدل الإدارة التقليدية سيعود إيجابيا على نوعية الخدمة العمومية المقدمة من طرف الجهاز الإداري وذلك من خلال دعم هذه القيادة للجهود والالتزام بهذا المشروع كهدف أساسي ومحوري ، إضافة إلى ذلك فإن وجود الإرادة السياسية ستكون محفزا وداعما للموظفين في بقية المستويات الإدارية مما يؤدي إلى نجاح هذه العملية.

ج: المتطلبات البشرية: يعد العنصر البشري من أهم العناصر المهمة في نجاح أي مشروع حيث يلعب دورا مهما وأساسيا في نجاح وتطبيق الإدارة الإلكترونية ولهذا تعد الكفاءات البشرية المؤهلة والمتحكمة في البنية المعلوماتية عن طريق التكوين أحد المتطلبات الأساسية الواجب توفرها عند

والاتصال، ولهذا نجد المصفوفات والشبكات وتنظيم الخلايا الحية المرتبة بنسيج الاتصالات أحد أهم الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية، ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الهياكل والإجراءات والأساليب حيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو إدماج بعض الإدارات مع بعضها وإعادة الإجراءات والعمليات بما يكفل توفير الظروف المناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية²⁹.

4- وضع الأطر التشريعية والقانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية: ويتم ذلك عن طريق إصدار القوانين والأنظمة التي تمكن من التحول نحو الإدارة الإلكترونية لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية قد أسست لأداء العمل وفق لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وعليه فإن الانتقال نحو الإدارة الإلكترونية يتطلب وجود بيئة قانونية وتشريعية مغايرة ومختلفة.

والملاحظ أن توفر البيئة التشريعية والقانونية المناسبة للتحول نحو الإدارة الإلكترونية سيساهم في تعزيز الارتقاء بالخدمات العامة المقدمة من طرف السلطة حيث بدل أن يحصل متلقي الخدمة مباشرة من طرف الموظف يصبح الحصول عليها عبر الإدارة الإلكترونية ووسائل التقنية المرتبطة بهذه العملية وهو ما سينعكس إيجابيا على علاقة الإدارة بالمواطن.

ب : المتطلبات السياسية: ويتطلب هذا توفر إرادة سياسية تدعم عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية من خلال تقديم الدعم المادي والمعنوي وإدخال التغيرات الجوهرية على أساليب وأنشطة العمل في الإدارة ، حيث تتوقف فكرة نجاح التحول نحو الإدارة الإلكترونية على مدى التزام القيادة العليا بالجهود

³⁰ - حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، (رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم السياسية ، جامعة الجزائر ، 2007) ، ص 19.

²⁹ - موسى عبد الناصر ، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي" ، (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة- الجزائر) ، مجلة الباحث ، جامعة بسكرة، العدد 9 ، 2011 ، ص 90.

الأحيان أن المشكلة في عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليست نقص الإمكانيات المادية وإنما يكمن النقص في عدم قدرة الموظف على استعمال الوسائل التقنية.
خاتمة:

ومن خلال ما تقدم في هذه الدراسة يمكن القول أن الخدمة العمومية في الجزائر مازالت تعاني من الإجراءات البيروقراطية خاصة في بعض الإدارات والمصالح التي تعرف اقبالا للمواطنين ويرجع السبب في ذلك كون أن معظم هذه المصالح مازالت تعتمد الطريقة التقليدية في تقديم الخدمة إضافة إلى ذلك فإن كثرة الوثائق الخاصة بالملفات الإدارية تصعب في بعض الأحيان من الحصول عليها وهو ما يجعل دائما الحصول على الخدمة أمر صعب.

ولكن يمكن القول أن الإصلاحات التي عرفتها المنظومة الإدارية في الجزائر قد خففت من بعض هذه الإجراءات البيروقراطية وذلك من خلال اعتماد مقارنة الإدارة الإلكترونية والرقمنة في العمليات الإدارية، حيث خففت هذه الأخيرة (الإدارة الإلكترونية) من الإجراءات البيروقراطية وسهلت الحصول على معظم الوثائق الإدارية بصفة خاصة والخدمة بصفة عامة.

قائمة المراجع

- المراجع باللغة العربية:
- 1- إبراهيم بدر شهاب الخالدي ، معجم الإدارة، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2011.
 - 2- إحسان محمد الحسن ، علم الاجتماع الصناعي، عمان، دار وائل للنشر، 2005.
 - 3- ابراهيم أبو الفلفل، التنظيم البيروقراطي في المؤسسة الحكومية الخدماتية الجزائرية، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، المملكة العربية السعودية، 2009.
 - 4- بدر بن محمد المالك، الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية ،

التحول إلى الإدارة الإلكترونية، وهناك مجموعة من المتطلبات البشرية التي عددها أحد الكتاب هي:

- تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والاتصال والبرمجيات.
- العمل على استقطاب أفضل الكفاءات المؤهلة في مجال المعلومات والبرمجيات.
- تطوير وتحفيز الإداريين ومحاولة إيجاد نظم فعالة للحفاظ عليهم.
- إتاحة الفرصة للإداريين للتعامل مع التغيرات الحاصلة في مجال التكنولوجيا المتعلقة بالانترنت ونظم المعلومات.

إلى جانب ذلك هناك متطلبات مالية كتوفير مستوى مناسب من التمويل بحيث يمكن الحكومة من إجراء صيانة وتدريب الكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عالي في مجال تقديم الخدمات العامة بما يتناسب ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا والرقمنة على المستوى العالمي.

كما يعد توفير العناصر الفنية والتقنية مهمة جدا في هذا المجال حيث تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة المواطنين كتوحيد أشكال المواقع الحكومية والإدارية وتوحيد طرق استخدامها وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية³¹.

وما يمكن قوله في هذا الصدد أن العنصر البشري المؤهل يلعب دورا كبيرا في عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية وهو ما يستوجب إخضاع هذه الفئة إلى التكوين والتدريب المستمر حتى تتمكن من التحكم في التكنولوجيا وهو ما يؤدي بالضرورة إلى ترقية الخدمات العامة وتحديث المرفق العام ، ولهذا نجد في بعض

³¹ - لعربي بوعمامة، رقاد حليلة ، "الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية (هانات ترشيد الخدمة العمومية)"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي العدد التاسع، 2014، ص 39.

17- عمار بوحوش، الدور الذي ينبغي أن تلعبه البيروقراطية في نهضة الشعوب الحديثة ، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، 2006.

18- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون، بيروت، دار الغرب الإسلامي، 2006.

19- عامر الكبيسي، الفكر التنظيمي، (التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة)، سلسلة الرضا للمعلومات، 2004.

20- محمود محمد معابرة، الفساد الإداري وعلاجه في الشريعة الإسلامية (دراسة مقارنة بالقانون الإداري)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.

محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010.

21- لعربي بوعمامة، رقاد حليلة، "الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية (رهانات ترشيد الخدمة العمومية)"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي العدد التاسع، 2014.

- المراجع باللغة الفرنسية:

22-Massoud Mentri, *L'administration En Question reflexion sur les relations administration- administrés*.Alger, OPU 1988.

23- Mehamed Chérif Belmihoub, Rapport sur Les innovations dans l'administration et la gouvernance dans les pays méditerranéens, Cas de l'algérie, Algérie, Avril 2004.

24- Michel Crozier, le phénomène bureaucratique, paris, Edition seuluil, 1963

25-Jaques Chevallier, « le service public », de France France 1^{er} -1 éditions , press universitaires, 1971.

المواقع الإلكترونية:

26- نوري منير وبارك نعيمة، وبن داود وهيبة، الإصلاح الإداري وأهميته في القضاء على التسيب والفساد

دراسة مسحية، (رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض 2007).

5- براء رجب تركي، المشكلات الإدارية ، الأردن ، دار الراجحة للنشر والتوزيع، 2015.

6- برانيس عبد القادر، تسويق الخدمات والخدمات العمومية ، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، 2014.

7- حسين عثمان محمد عثمان، أصول علم الإدارة العامة، بيروت، منشورات الحلبي الحقوقية، 2007.

8- حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، كلية العلوم السياسية ، جامعة الجزائر، 2007.

9- حسن أبشر الطيب، التنمية الإدارية بين النظرية ومكونات التجربة العلمية، بيروت، دار الجيل، 1982.

10- طلعت ابراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2007.

11- مريزق عدمان، التسيير العمومي بين الإتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، الجزائر، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2015.

12- محمد فتحي محمود، الإدارة العامة المقارنة ، الرياض، عمادة شؤون المكتبات، 1999.

13- موسى عبد الناصر، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي"، (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة- الجزائر)، مجلة الباحث، جامعة بسكرة، العدد 9، 2011.

14- هاني خلف الطراونة ، نظرية الإدارة الحديثة ووظائفها، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2012.

15- عبد الستار إبراهيم دهام، التنظيم البيروقراطي إزاء الفكر الإداري المعاصر، إطار نظري، جامعة الأنبار، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني، 2008.

16- علي سعيدان، بيروقراطية الإدارة الجزائرية، الجزائر، 1981.

الإداري وتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة،

نقل عن موقع :

http://www.univ,chllef.dz/ar/seminaires_2008/décembre2008/com_dic2008_22.pdf

27- دعار بن نايف بن محيا، الإلكترونية قراطية. من موقع:

[http://www.alwatan.com.sa/Articles/Detail.aspx?](http://www.alwatan.com.sa/Articles/Detail.aspx?ArticleId=8600)

ArticleId=8600