مستقبل البيروقراطية في عصر التكنولوجيا الرقمية:
دراسة في الحكومة الإلكترونية وسياسات التحول المؤسسي

The Future of Bureaucracy in the Digital Age: A Study in E-Government and Institutional Transformation Policies

م.د. سالي سعد محمد

الجامعة العراقية – كلية القانون والعلوم السياسية

sally.s.mohameed@aliraqia.edu.iq

تاريخ استلام البحث: ٢٠٢٥/١٠/٥ تاريخ قبول النشر: ٢٠٢٥/١٢/٧

الملخص:

ان احد أبرز ملامح التطور في النظم السياسية والادارية المعاصرة هو التحول الذي تشهده البيروقراطية بسبب التكنولوجيا الرقمية، لذا يهدف بحثنا دراسة هذا التحول عن طريق تحليل دور تكنولوجيا الرقمية والكيفية التي من خلالها تؤثر على مؤسسات الدولة وصنع القرار، من خلال تناول الحكومة الالكترونية وسياسات التحول المؤسسي، بالإضافة الى تسليط الضوء على اهم التحولات التي انتجتها التكنولوجيا الرقمية على بنية الدولة الحديثة ووظائفها، وكيف من الممكن أن تسهم التكنولوجيا الرقمية تعزيز الكفاءة والشفافية ومكافحة الفساد في جميع مفاصل الدولة، وتوصل البحث الى أن مستقبل البيروقراطية يعتمد على قدرة الانظمة السياسية على التواز بين الكفاءة التقنية والرقابة السياسية، ضمان بناء مؤسسات حكومية وإدارية أكثر كفاءة واستدامة وتلبي حاجات المواطنين.

الكلمات المفتاحية: البيروقراطية، التكنولوجيا الرقمية، الحكومة الالكترونية، الاصلاح المؤسسي.

Abstract:

One of the most prominent features of development in contemporary political and administrative systems is the transformation that bureaucracy is witnessing due to digital technology. Therefore, our research aims to study this transformation by analyzing the role of digital technology and how it affects state institutions and decision-making, through addressing e-government and institutional transformation policies, in addition to highlighting the most important transformations that digital technology has produced on the structure and functions of the modern state, and how digital technology can contribute to enhancing efficiency and transparency and combating corruption in all parts of the state. The research concluded that the future of bureaucracy depends on the ability of political systems to balance between technical efficiency and political oversight, ensuring the building of more efficient and sustainable governmental and administrative institutions that meet the needs of citizens.

Keywords: Bureaucracy, Digital Technology, E-Government, Institutional Reform.

المقدمة:

نتج عن التطور التكنولوجي الحديث واستخدام شبكة المعلومات وظهور وسائل وتقنيات حديثة إلى تغيير في طبيعة الادارة والسياسات العامة، وتراجعت البيروقراطية التقليدية والتي تقوم على الروتين الاداري والقرارات الهرمية، وأصبحت الادارة الالكترونية والذكية تقدم بطرق وأساليب جديدة لذلك تعد الأداة والوسيلة الفعالة لتحقيق الحداثة والتطور في ترقية أنشطة ومهام المؤسسات، ورفع مستوى الأداء الحكومي والتخفيف من حدة البيروقراطية، نتيجة التقدم في استخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة والتوسع الهائل في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، لذا لا بد لدول العالم أن تتجه نحو الاستفادة من هذه التقنية في كافة المجالات، والانتقال من المعاملات الورقية إلى المعاملات الإلكترونية .

أهمية البحث: تتبلور الاهمية من كونه يعالج أكثر التحولات الاستراتيجية تأثيرا في عمل الدولة المعاصرة، هو التحول من الأطر اليدوية النمطية إلى الأطر التقنية الإلكترونية المتقدمة، وما يصاحبها من تطور في كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات الحكومية وتبسيطها وذلك بالاستخدام الأمثل والاستغلال الجيد لأحدث عناصر التكنولوجيا.

مشكلة البحث: تواجه الانظمة السياسية المعاصرة تحدي أستراتيجي وتحول جوهري يتطلب العمل على مواكبة متطلبات العصر الرقمي، والتسارع التكنولوجي وذلك لان الاسس الادارية والبيروقراطية التقليدية التي تقوم على الروتين واتخاذ القرار الهرمية أصبحت غير فاعلة ولا تستجيب الى سرعة المعلومات والشفافة المطلوبة في صنع القرار في الوقت الحالي:

ولمقاربة هذه الإشكالية سوف نجيب على الاسئلة الاتية:

- ماهي البيروقراطية وما هو دورها في صنع القرار؟
- ماهي الاثار المترتبة نتيجة التحول التكنولوجي على المجتمع وعلى مؤسسات الدولة؟
- ماهي الحكومة الالكترونية ؟ وماهي مبررات التحول لها؟ وكف يتم هذا التحول؟ وماهي أهم مزاياه وعيوبه؟
- ماهي التحديات والفرص التي مستقبل البيروقراطية في ظل التقدم في عصر المعلومات؟

فرضية البحث: ينطلق البحث من فرضية مفادها كلما زاد مستوى تبنّي التكنولوجيا الرقمية داخل المؤسسات الحكومية، ارتفعت كفاءة الأداء البيروقراطي ودرجة الشفافية، بشرط وجود إرادة سياسية داعمة وقدرات مؤسسية مناسبة.

منهجية البحث: أعتمد البحث على عدة مناهج: المنهج التحليلي لتحليل دور التكنولوجيا في تجاوز البيروقراطية، والمنهج الوصفي وذلك من خلال وصف مزايا وعيوب الحكومة الالكترونية ومبررات التحول لها، منهد التحليل المقارن، وذلك لمقارنة الاشكال التقليدية والرقمي في أدارة الدولة وصنع القرار، والمنهج الاستشرافي لتوقع مستقبل البيروقراطية في ظل التقدم التكنولوجي وتأثيره على البنية السياسية.

هيكلية البحث: تم تقسيم البحث الى أربع مطالب رئيسية تسبقها المقدمة وتليها و ثم الخاتمة والاستنتاجات والتوصيات:

المطلب الاول: البيروقراطية وصنع القرار السياسي.

المطلب الثاني: التكنولوجيا وديناميات التحول البيروقراطي في مؤسسات الدولة.

المطلب الثالث: الحكومة الالكترونية والتحول المؤسسي في الإدارة السياسية.

المطلب الرابع: مستقبل البيروقراطية في ظل التقدم التكنولوجي.

المطلب الأول: البيروقراطية وصنع القرار السياسي

أولاً: مفهوم البيروقراطية ودورها في صنع القرار السياسي: يعود أصل كلمة البيروقراطية الى كلمة البيرو(BUREAU) وهي كلمة فرنسية ومعناها المكتب، والتي أستخدمت في بداية القرن الثامن عشر، ليس للتعبير عن كلمة مكتب الخاص للكتابة فقط بل عن الشركة، وأماكن العمل، وكلمة قراطية (CRATIE) أي السلطة أو الحكم والكلمة في مجموعها تعني قوة المكتب أو سلطة المكتب، أما أصطلاحاً: فهي حكم المكاتب، وللبيروقراطية إستعمال سلبي إذ أنه يشير إلى عدم القابلية، وعدم الكفاءة في ممارسة الأعمال التي يقوم بها الموظفون، وينظر إليها في الفكر الإشتراكي بأنها وسيلة برجوازية تعوق أو تعرقل التحول الإشتراكي، وأن بقاءها طريقة في الأداء الوظيفي يهدد التحول الإشتراكي، واذا كانت هناك بعض الاختلافات حول من كان الأول في استعمال أو الأشارة إلى هذا المصطلح، فإن "اندريه بيتر" يعد البيروقراطية ظاهرة قديمة وليست حديثة، أذ يقول أن "المجتمعات الإنسانية تولد في أحضان الدين وتموت في أحضان البيروقراطية"، ومع ذلك هناك من يشير إلى أن الوزير الفرنسي "فنسنت دي جورناي" كان أول من استعمل المصطلح في عام(١٧٥٠)، وأصبح المفهوم شائع في الجانب الإقتصادي، والإجتماعي ليشير الى (حكم وتحكم المكاتب والموظفين في الحياة الإجتماعية)، وخلال القرن التاسع عشر وتحت ظروف تدخل الدولة في شؤون المجتمع تدخلاً متزايدة، زاد استخدام هذا المصطلح من قبل الكتاب والمفكرين الأوروبيين وبالأخص الألمان، وكانوا يصفون به(الواجبات والأعمال الحكومية التي يقوم بها الموظفون)، وقد شاع في إنكلترا أيضاً في النصف الأول من القرن التاسع عشر، حتى رأى في البيروقراطية الاسكتلندي (توماس كارلاي) بأنها" نوع من الأذى والإزعاج الذي دخل بريطانيا من القارة الأوروبية " [١] .

ويعرف " موريس دفرجيه " البيروقراطية " أنها جماعة من الموظفين المهنيين يقومون بمهنة ذات مظهر خاص، ويأخذ الدخول والتدرج والانضباط والتعويضات والمخالفات تنظيماً دقيقا وتكون المنافسات ذات صفة شخصية محدودة، كما تكون الكفاءات محدودة في كل الدرجات"[٢].

أما " ماكس فيبر" فيعرفها على أنها " ذلك التنظيم الضخم المتواجد في المجتمع السياسي المعقد والمتحضر لتحقيق الأهداف القومية، ولإخراج السياسة العامة إلى حيز الواقع، ووضعها موضع التنفيذ، وبيروقراطيون تعني أولئك الأشخاص العاملين في الإدارات الحكومية، والذين يتم اختيارهم للعمل بأساليب ليست وراثية، أو انتخابية، يكونون فيما بينهم تنظيماً هرمياً تحكمه قواعد معنية، وتحدد فيه الاختصاصات، والواجبات، والمسؤوليات" ويركز فيبر على البيروقراطية بمفهومها الإيجابي متناسياً ما قد تنتجه من نتائج غير متوقعة [٣] .

ويعرفها (لبيوسكي): " الركيزة الأساسية لإدارة الدولة، حيث تُنفّذ وظائفها وأدوارها داخل المجتمع الحديث. ويتذبذب تنفيذ الواجبات الحكومية، التي تهدف إلى خدمة مصالح المجتمع، بشكل طبيعي اعتمادًا على العوامل السائدة. وفي الديناميكيات المعقدة للحكم الإندونيسي، تُمارس المناورات السياسية وديناميكيات السلطة تأثيرًا كبيرًا على الوظائف والأدوار المتغيرة للبيروقراطية"[٤].

كما وتعرف البيروقراطية تعريفاً سياسياً من قبل الكاتب " حمدي امين عبد الهادي": " هي جهاز موظفي الدولة الذي يقسم تكويناً ويمارس قدراً من السلطة، والسلطة قد تمارس في خدمة الشعب أو للتحكم في شؤؤنه" [٥].

ومما تجب الاشارة اليه بانه وعلى الرغم من اختلاف المقاربات الفكرية تجاه مفهوم البيروقراطية بين اتجاهين متعارضين: أحداهما اتجاه نقدي (سلبي) يرى فيها أداة للجمود والتعطيل والروتين والسلطة المفرطة كما في الأدبيات الاشتراكية، واتجاه أخر تنظيمي(إيجابي) و يمثله "ماكس فيبر" وهو ينظر اللى البيروقراطية انها نموذج الذي أكثر كفاءةً وعقلانية لأنه قائم على قواعد تراتيبة وتخصص، أن تكون أداة فاعلة لصنع القرار وتنفيذ السياسات العامة وهذا ما يشكل الاساس التنظيمي للدولة الحديثة، إلا أنّ هذا التباين لا يعد تناقض أنما يعكس طبيعة البيروقراطية المركّبة[٦]. وانطلاقًا من ذلك، يعتمد بحثنا رؤية تحليلية تنظر للبيروقراطية بوصفها بنية يمكن أن تنتج كفاءة أو تعطيلًا بحسب السياق السياسي والمؤسسي وطبيعة الرقابة والحوكمة المعتمدة.

أما دورها في صنع القرار السياسي: تعد البيروقراطية أحدى المكونات الاساسية في هيكل الدولة، وهي الجهاز الاداري الذي يترجم السياسات العامة الى برامج عملية ولها عدة أدوار في الدولة وصنع القرار السياسي وتقسم بالاتي[٧]:

١. **الدور الأتصالي:** فأن البيروقراطية تعد حلقة وصل أساسية بين النظام السياسي والمجتمع أذ تنقل المعلومات والتوجيهات بينهم، وقد ساعدها ذلك على أداء هذا الدور هو اتصالها الدائم بجماعات المصالح واشرافها على المجالس والمؤسسات المحلية .

٢. **الدور التعبيري:** تقوم البيروقراطية بأعتبارها جهاز مستقل في المجتمع له متطلباته وعليه التزاماته، بالتعبيرعن أهتمامات الفئات الاقتصادية والاجتماعية المختلفة، وكذلك تعبر عن بعض المطالب الخاصة بها، فبعض قطاعات البيروقراطية في حد ذاتها يمكن اعتبارها احدى جماعات المصالح القائمة في المجتمع، داخل مؤسسات الدولة وتحولها الى سياسات تطرح للنقاش.

٣. **الدور التجمعي:** أذ تتولى البيروقراطية تلقي المطالب المتنوعة والمتعارضة في المجتمع وتحاول التوفيق بين الأهداف التعارضية الناجمة عن استقبالها للمطالب واهمال أخرى، أي أنها تمارسها وظيفة جميع المصالح ووظيفة حل وتسوية الصراع بما يتلائم مع أهداف الدولة العامة.

٤. **دور اتخاذ القرار:** أذ تلعب البيروقراطية دور مهم من خلال دورها في اتخاذ القرارات ويتم ذلك الدور من خلال توجيه الوزراء بأتخاذ قرار معين، كما يتمثل هذا الدور ايضاً في مشاركتها في مختلف مراحل أعداد وصياغة وصنع وتنفيذ السياسات العامة والقرارات، وتستند بذلك ذلك من خلال خبراتها المعرفية والفنية.

ثانياً: خصائص البيروقراطية واشكالياتها: تتميز البيروقراطية بعدد من الخصائص التنظيمية التي تمنحها الكفاءة والاستقرار، من أبرزها[٨]:

١. **تقسيم العمل والتخصص الوظيفي:** أذ يتم اختيار الموظفين حسب درجات تخصصهم في الأعمال المطلوبة، وتوزيع الأعمال عليهم بصورة رسمية وبأسلوب ثابت ومستقر.

٢. **التسلسل الرئاسي:** تقسيم التنظيم إلى مستويات تتخذ شكلاً هرمياً وتتسع قاعدته وتضيق مستوياته كلما اتجهنا إلى الأعلى أذ تشرف المستويات العليا على أنشطة المستويات الدنيا.

٣. **الرسمية وتقنين الإجراءات:** وتعني وجود نمط من العلاقات الرسمية في العمل، بحيث يتم رجوع الموظفين إليها، كأساس لاتخاذ القرارات، مما يضمن سرعة الانجاز وتماثل القرارات (القوانين + اللوائح + الأنظمة) إذ لابد من تنفيذها لإتمام وتنظيم السجلات وحفظ المستندات.

٤. **الأجرة:** دفع مرتبات وتعويضات عادلة للعاملين حسب الترتيب في السلم .

٥. **التعيين و الترقية على أساس الجدارة:** اتباع نظام الكفاءة في التعيين و الترقية، وعلى أساس الكفاءة و الخبرة، والشهادات الحاصل عليها، أما الترقية فتتحدد إما بالأقدمية، أو الإنجاز أو كليهما.

٦. وجود قواعد تعليمات محددة لسير العمل، تتصف بالشمول والعمومية.

٧. الاهتمام بالتوثيق وتنظيم السجلات، وحفظ المستندات.

٨. الفصل التام بين العمل والحياة الشخصية.

الا أن هذه السمات ذاتها قد تتحول إلى نقاط ضعف إذا غابت المرونة والرقابة، إذ يؤدي التعقيد الإداري والتمسك المفرط بالإجراءات إلى بطء في الاستجابة وصعوبة في صنع القرار، مما ينعكس سلبًا على كفاءة الأداء الحكومي وصنع القرار وجودة السياسات العامة وان أهمها الاتي[٩]:

١. الفساد الاداري بسبب الطوابير الطويلة المعقدة والتي تجعل من طالب الخدمة سواء كان مواطنا عاديا أو مؤسسات اقتصادية، رهين سلطة الموظف.

٢. تجسد البيروقراطية ظاهرة الاستبداد من خلال القضاء على روح المشاركة الشعبية في اتخاذ القرارات.

٣. التضخم الكبير في الأجهزة الإدارية والذي يعيق التوصل إلى أحكام عمليات الإشراف والتوجيه ويسبب تضارباً بين الأنشطة.

٤. مجاملة المسؤول الكبير والأخذ برأيه والانقياد لأوامره حتى لو كانت لا تخدم الصالح العام.

٥. الإهمال، أذ أن العديد من البيروقراطيين يقضون أوقاتهم في حل مشاكلهم عبر الاتصالات الهاتفية بدلا من حل مشاكل المواطنين وهذه مشكلة أخلاقية أكثر مما هي تنظيمية.

المطلب الثاني: التكنولوجيا وديناميات التحول البيروقراطي في مؤسسات الدولة

أولاً: التحول التكنولوجي واثره على البيروقراطية وإدارة الدولة: كان لظهور الفضاء الإلكتروني والشبكة العنكبوتية أثر هام في الحياة البشرية، فسهولة استخدامها ساعد على أن تقوم بأدوار مختلفة في جميع نواحي الحياة سواء التجارية أو الاقتصادية أو المعلوماتية أو السياسية أو العسكرية أو الأيديولوجية

أو غيرها من المهام التي يمكن أن تقوم بها، وأصبح واضح أن من يمتلك آليات توظيف البيئة الإلكترونية الجديدة فإنه الأكثر قدرة على التأثير في سلوك الفاعلين المستخدمين لهذه البيئة، كما عمل الفضاء الإلكتروني على زيادة التفاعلات بين الأفراد عبر الدول، وسهولة تبادل المعلومات والبيانات، كما عزز من التغيير الهيكلي لعملية صنع القرار داخل الدولة، من الاعتماد على المؤسسات الرسمية إلى تفاعل جهات وجماعات وأفراد رسمية وغير رسمية داخل الدولة عبر الشبكات الاجتماعية، والانتقال من مرحلة تبني النموذج القائم على مركزية دور الدولة في صنع السياسات العامة إلى مشاركة الأفراد في صياغة هذه السياسات، ومن الاعتماد على المؤسسات البيروقراطية في تقديم الخدمات إلى الاعتماد على شبكات الويب، وأثرت التكنولوجيا أيضًا على الهويات والثقافات بفعل تأثير العولمة التي أفرزتها هذه التطورات التكنولوجية والتي جعلت العالم كله يبدو صغيرًا، فسهولة الاتصالات ورخص تكلفتها سهلت عملية التواصل بين الحضارات والثقافات المختلفة، وأصبحت الثقافة الغربية المنتجة للتكنولوجيا هي الثقافة المهيمنة، أذ ساهمت التطورات التكنولوجية في تقديم الثقافة الغربية كثقافة عالمية للجميع، الأمر الذي يجعل الخصوصية الثقافية لبعض المجتمعات موضع التهديد والنسيان [١٠]، كما غيرت الثورة التكنولوجيا أيضًا من شكل الحروب والصراعات البشرية على مدار العصور، فمن الحروب التقليدية إلى نوع جديد من الحروب هو حروب الفضاء الإلكتروني والشبكات التي تستخدم نوعًا آخر من الأسلحة متمثلًا في فيروسات الكمبيوتر التي لديها القدرة على إلحاق دمار يوازي دمار الأسلحة التقليدية لا بل قد يفوقه في كثير من الأحيان [١١]، ليس هذا فحسب فقد غيرت التكنولوجيا من أشكال الحكومات ووظائفها في بعض الأحيان، فمثلًا عرفت أدبيات العلوم السياسية الحكومة التقليدية التي تقدم خدماتها للجمهور عبر جهاز بيروقراطي مكتبي، ثم تطورت إلى الحكومة الإلكترونية التي تعتمد على طرق الاتصال الحديثة مثل الإنترنت في تقديم خدماتها للجمهور بسهولة ويسر، ومع التطور التكنولوجي غير المسبوق بدأ عدد من الدول يتبنى نماذج الحكومات الذكية القائمة على تقديم جميع خدماتها الحكومية إلى المواطن عبر الهاتف الذكي المتصل بالإنترنت [١٢] . (والتي سنتكلم عنها بالتفصيل في المطلب القادم)

لذلك أصبح التحول الالكتروني من الضروريات بالنسبة لكافة المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها ووصولها للمستفيدين، كما يسهم التحول التكنولوجي في ربط القطاعات الحكومية أو الخاصة ببعضها حيث يمكن أنجاز الأعمال المشتركة بمرونة، وقد أصبحت الضرورة اكثر الحاحاً لتحول المؤسسة رقمياً، ويرجع ذلك إلى التطور المتسارع في أستخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات في كافة مناحي الحياة سواء كانت متعلقة بالمعاملات مع القطاع الحكومي أو القطاع الخاص أو كانت تخص الأفراد، لذلك فهناك ضغوط من كافة شرائح المجتمع على المؤسسات والهيئات والشركات لتحسين خدماتها واتاحتها على كافة القنوات الالكترونية[١٣]، والتحول الالكتروني يُعتبر جيداً في أي منظمة، إذا طبق على أساس تقني كما يقضي التحول الرقمي على الكثير من سلبيات العمل الإداري من الواسطة، والمحسوبية، والمحاباة، والعمل الممنهج والبيروقراطية، وعمليات غسيل الأموال والأرهاب ..الخ,

ويضع آليات وتوقيتات محددة لإنجاز الأعمال , ويغلق المنافذ أمام ضعاف النفوس الذين يتاجرون بقضاء حوائج الناس التي هي جزء لا يتجزأ من صميم عملهم، ولكن قد يقع البعض في اخطاء التحول الالكتروني مثل التركيز على اكتساب التكنولوجيا بدلاً من استخدامها، ومطالبة كل قسم بالتحول الرقمي كل على حدة دون العمل على التحول الرقمي في إطار متكامل ومتناسق، وأخيراً التركيز على استحداث الميزات دون النظر إلى مدى رغبة العملاء أو مدى تناسبها مع خبراتهم وقدراتهم، أذ يرتبط مفهوم التحول الرقمي لدى المجتمع باستخدام التكنولوجيا، والأصل فى الأمور هو القيام بضبط الإجراءات المتعلقة بأداء الخدمات الحكومية كخطوة ضرورية لنجاح عملية التحول الرقمي، فالتكنولوجيا ليست هدفًا فى حد ذاتها، ولكنها وسيلة يجب استخدامها بكفاءة لتحقيق أهداف محددة (١٤).

ثانياً: التكنولوجيا الرقمية كأداة لتعزيز الشفافية والمسائلة: أن من أبرز أثار التكنولوجيا الرقمية هو تغيير قواعد معادلة الفساد داخل المؤسسات الحكومية عبر طرق رئيسية:

١. **الشفافية تعمل من أجل المسؤولية:** تساعد التقنيات الجديدة على تحسين الشفافية من خلال تضمين الإجراءات الرقمية للمواطنين، ومتابعة المعاملات الحكومية عبر المنصات الرقمية(١٥)، أذ تفتح الحكومات بياناتها ويستخدمها النشطاء المدنيون، ومؤسسات الرقابة لمحاسبتهم، ومع ذلك لا يزال هناك الكثير الذي يتعين القيام به للحد من الفساد، فمثلا أصبحت المكسيك أول مدينة تكشف عن عقودها في شكل مفتوح، في المقابل استغل التقنيون والمواطنون الأذكياء هذه المعلومات للتدقيق في الحكومة والكشف عن الممارسات التي كانت مخفية، كما تلجأ العديد من البلدان لرصد استثمارات البنية التحتية المعرَضة للفساد في المكسيك وكولومبيا، كما يستخدمها بنك التنمية البرازيلي لتتبع المشاريع التي يمولها صندوق أمازون، ومن خلال التحول الرقمي تنتج الحكومات كمية كبيرة من البيانات الجديدة حول آلية البيروقراطية وببساطة عن طريق قواعد البيانات المرجعية، وعلى سبيل المثال اكتشف مرصد الإنفاق العام التابع لوزارة الشفافية البرازيلية عن ممارسات غير منتظمة في استخدام بطاقات الائتمان (١٦) .

٢. **الحد من السلطة التقديرية:** أن بعض الإجراءات التي كانت تتطلب توقيع أو موافقات متعددة أصبحت تعمل وفق متابعة رقمية، مما يؤدي الى التقليل من فرص التدخلات البشرية أو المحاباة، لذلك مع التقنيات الرقمية يمكن أن يُقلل من السلطة التقديرية التي يسيء البيروقراطيون عديمي الضمير استخدامها لاستخراج الرشاوي، فمثلا ووفقا ل"منظمة الشفافية الدولية" عام ٢٠١٦، دفع (واحد) من أصل(ثلاثة) أمريكيين لاتينيين رشوة للوصول إلى خدمة ما، وتحاول دول العالم بالعمل المستمر على ترقية خدماتها الرقمية من خلال بوابات الحكومة الالكترونية المتكاملة، ومع ذلك لايزال هناك الكثير الذي يتعين القيام به لرقمنة الخدمات العامة، لكن رقمنة الاجراءات البيروقراطية ليست كافية، فمن الضروري تبسيطها وإعادة التفكير فيها، ففي البرتغال على سبيل المثال يقوم برنامج(simplex) بإعادة تصميم هذه الإجراءات بالتعاون مع المجتمع المدني والموظفين العموميين(١٧).

٣. تحدي احتكار الدولة للمعلومات والخدمات: بدأت التقنيات الجديدة في تحدي احتكار الدولة لاتخاذ القرارات العامة وتقديمها، كما أن ظهور الشركات ناشئة للتكنولوجيا الحكومية تسمح بأشكال جديدة من المشاركة في إنشاء الخدمات العامة، خاصة على مستوى المدن، وإحداث تأثير وتطوير حلول جديدة للقيام بالأشياء، كما تعمل الشركات الناشئة التي تعتمد على التكنولوجيا والمدعومة بالبيانات على تغيير النموذج السائد لوضع السياسات وتقديم الخدمات تدريجيا، وبذلك أصبحت التكنولوجيا أكبر حليف للشفافية، وأصبح بإمكان الثورة الرقمية أن تعطل الفساد بطرق لم نتخيلها أبدا(١٨).

المطلب الثالث: الحكومة الالكترونية والتحول المؤسسي في الإدارة السياسية

أولا: مفهوم الحكومة الالكترونية ومبررات التحول: ان التطورات الكبيرة التي شهدتها العقود الماضية في مختلف جوانب الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، و كان لأزدياد وعي المواطنين، ولارتفاع مستوى توقعاتهم، الدور الكبير في التأثير على أداء المنظمات والمؤسسات، أذ اتخذت مختلف الوسائل والسبل الممكنة وسخرتها في سبيل تقديمها لخدماتها بسرعة ودقة وكفاءة وفعالية، وما أن ظهرت شبكة الانترنت حتى تسارعت العديد من الدول للاستفادة منها في أدائها لوظائفها ومهامها، اذ برز إلى الوجود ما يعرف بمفهوم الحكومة الالكترونية (E-Government)، وبدأت بالعمل نحو تطبيقه العديد من الدول .،ويشير هذا المفهوم إلى استخدام نتائج ثورة المعلومات والاتصالات لتقديم خدمات حكومية ذات جودة وكفاءة وفعالية إضافة إلى تسهيل عملية الوصول إلى المعلومات وتفعيل دور المواطن إزاء المشاركة في عمليتي الرقابة والمساءلة. وقد قدم البنك الدولي في عام 2005 مفهوماً للحكومة الالكترونية: بأنها" عملية استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات مثل شبكات الانترنت وشبكة المعلومات وغيرها والتي لديها القدرة على تغيير وتحويل العلاقات مع المواطنين من الوصول للمعلومات، مما يوفر مزيداً من الشفافية وادارة اكثر كفاءة للمؤسسات"(١٩).

وتعرف الحكومة الالكترونية من وجهه نظر (الامم المتحدة)بأنها: " استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتسهيل التفاعلات بين الحكومات والمواطنين" (٢٠).

كما وتعرف الحكومة الالكترونية: أنها اتمتة التعامل ما بين الدوائر الحكومية بعضها ببعض من جهة والدوائر الحكومية وقطاع الاعمال والمواطنين من جهة أخرى، بحيث يتم استخدام البرمجيات الحديثة المستخدمة في تكنولوجيا الانترنيت لتحقيق ذلك (٢١).

ولا تقتصر الحكومة الالكترونية على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات للمواطنين، انما هي فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات بشكل جديد له ابعاده الادارية والاجتماعية والسياسية، كما انها لا تقتصر على تقديم خدمات الكترونية للمستفيدين، وانما تمثل اساليب الكترونية لإنجاز كافة الاعمال التي تتم داخل وخارج المؤسسات وان الديمقراطية هي احد الاهداف الرئيسية للحكومة الالكترونية وهي العمل على مشاركة المستفيدين من خلال مشاركتهم عبر تلك الاليات، كما ان الحكومة تمثل عقداً جديداً بين المؤسسات والمستفيدين حيث يتحول المستفيد من متلق للخدمة الى مشارك في صنع القرار (٢٢).

أن التحول الى الحكومة الالكترونية له عدة مبررات سياسية وإدارية أهمها [٢٣]:

١. الضغوط المتزايدة الملقاة على عاتق الحكومة في ضرورة تلبية حاجات ورغبات المواطنين بكل كفاءة وفاعلية، خصوصاً مع ارتفاع المؤشرات حول ازدياد اعداد السكان وارتفاع مستويات المعيشة، مما أدى إلى ارتفاع مستوى التوقعات الشعبية حول جودة الخدمة المقدمة.

٢. التعقيدات المتزايدة التي تواجه المتعاملين مع القطاعات الحكومية الخدمية المختلفة وفي مقدمتها البيروقراطية والروتين والبطء في تقديم الخدمة.

٣. التقدم التكنولوجي والثورة المعلوماتية المتسارعة والرغبة في الإصرار على تطبيقها لتحسين مستويات الأداء الحكومي كماً ونوعاً وأسلوباً.

٤. الاستجابة للتغيرات البيئية المتسارعة خصوصاً مع ازدياد التوجه نحو تطبيق مفاهيم الحكومة الالكترونية في معظم دول العالم.

ثانيًا: تطبيقات الحكومة الإلكترونية وأبعادها المؤسسية: أن تطبيق تحول الحكومة التقليدية الى الحكومة الالكترونية يتم عبر مراحل متسلسلة تعكس مدى انتشار وتطور تقديم الخدمات الالكترونية ومدى استفادة المواطنين منها، ويمكن حصر ذلك بثلاث مراحل اساسية كالاتي[٢٤]:

١. مرحلة التوسع في نشر المعلومات الحكومية والوصول اليها عبر الويب.

٢. مرحلة توسيع المشاركة المدنية في تطوير الحكومة الالكترونية .

٣. مرحلة التعامل من خلال توفير الخدمات الحكومية عبر الانترنت.

أما الأهداف التي تسعى الحكومة الإلكترونية من خلالها تحسين صنع القرار والسياسات العامة يمكن تلخيصها بما يأتي [٢٥]:

١. تغيير الصورة التقليدية للحكومة والتي تتمثل بالروتين وصعوبة الاجراءات وعدم وضوحها والتي تسيء إلى طبيعة العلاقة القائمة بين المواطنين وقطاعات الإعمال من جهة وبين الأجهزة الحكومية من جهة أخرى.

٢. تعزيز دور المواطن في المشاركة في عملية الرقابة والمساءلة واتخاذ القرار

٣. تقليل كلفة الاجراءات الحكومية.

٤. . زيادة كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة للمواطنين وقطاعات الاعمال.

٥. الشفافية في الاجراءات.

٦. الاسهام في عملية النمو الاقتصادي.

٧. تحسين نوعية وجودة الخدمات المقدمة من خلال الحكومة الالكترونية.

وفيما يخص المزايا في تطوير الأداء الإداري والسياسي والتحديات المرتبطة بتطبيق الحكومة الالكترونية في الأنظمة البيروقراطية التقليدية تتمثل بالاتي:

مزايا تطبيق الحكومة الالكترونية[٢٦]:

١. تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موقع واحد.
٢. تحقيق اتصال دائم بالجمهور، وتأمين كافة الاحتياجات الخدمية للمواطن.
٣. تخفيض التكاليف وضغط الإنفاق الحكومي وربط القطاع العام والخاص معا.
٤. التقليل من التعقيدات الإدارية، والتسهيل عبر النظام الإلكتروني .

أما عيوب تطبيق الحكومة الالكترونية [٢٧]:

١. **عيوب بشرية:** وتتمثل في انخفاض الخبرات التكنولوجية والكفاءة في تقديم الخدمات.
٢. **عيوب إدارية:** أذ ما زال الكثير من القيادات الإدارية لا يدرك بالتمام الحكومة الإلكترونية ومتطلباتها، بالإضافة الى ان هذا التحول يقوم على إعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغيير في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية ووفقاً لذلك تنشأ مقاومة ورفض لهذا التغيير.
٣. **عيوب تقنية:** بسبب وجود أساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية مما يؤدي الى فقدان خصوصية وسرية المستفيدين.
٤. **عيوب قانونية وتشريعية:** أن عدم توافر الإطار القانوني اللازم للحكومة الإلكترونية، إذ أن تطبيقها يحتاج تغطية قانونية تعمل على توثيق المعاملات الحكومية.
٥. **عيوب مادية:** والتي تتمثل في الحاجة الكبيرة إلى الإمكانات المادية لتوفير تقنية المعلومات التي غالباً ما تكون غالية الثمن .

المطلب الرابع: مستقبل البيروقراطية في ظل التقدم التكنولوجي: التحديات والفرص

أولا: التحول التكنولوجي ومستقبل البيروقراطية: أن التقدم في مجال التكنولوجيا يكشف صدق ما قاله أحد العلماء الأمريكيين: " على المدى الطويل سوف نصبح دون ورق وبالطريقة نفسها التي أصبحنا بها دون خيول" أي: أن مكاتب الموظفين سوف تتحول إلى مكاتب بلا ورق، وبلا حدود، أذ يمكن للموظف من أي مكان خارج العمل أن ينهي المهام الوظيفية المكلف بها" [٢٨]،كما وتنبأ "ألفين توفلر " في كتابه الاول (الموجه الثالثة) عام (١٩٧٠) وكتابه الثاني (صدمة المستقبل) عام (١٩٨٠) بأن حضارة المستقبل سوف تعتمد على المعلومات كمادة أولية، وهي المادة التي لا تنضب بسبب ما تتضمنه من خيال وسوف تعمل الحضارة الجديدة على إعادة هيكلة النظم التعليمية والبحث العلمي ووسائل الاتصال، وسيجري التحول بسرعة نحو مجتمع أساسه قاعدة معلوماتية ذات الكترونية عالية[٢٩]. وأن التحول التكنولوجي هو الطريق الأسرع للقضاء على كل التعقيدات ومنها البيروقراطية لذا من الضروري تحديث المواقع الالكترونية بشكل مستمر وطرح المزيد من الخدمات خلالها لأنها تشكل إضافة كبيرة ونقلة نوعية على مستوى الخدمات المقدمة وتشكل حافزا اكبر لإنجاز كافة المعاملات بالسرعة المطلوبة، وأن التحول الرقمي للخدمات الحكومية أصبح خياراً استراتيجياً وضرورياً في المؤسسات الحكومية ولم يعد من الخيارات الترفيهية، لذا من ضرورة الانتهاء من تحويل جميع الخدمات المقدمة للأفراد الى خدمات

الكترونية، وذلك ضماناً لسرعة انجاز المعاملات ولإزالة المعوقات التي من الممكن أن تشكل تحديا امام انجاز المشاريع، و تجاوز البيروقراطية التي ربما تشكل عائقا امام تسريع الخدمات، وأن اغلب دول العالم قد أحدثت نقلة نوعية على مستوى الخدمات الالكترونية المقدمة للجمهور وخاصة خلال انتشار جائحة كورونا، أذ تم تفعيل كافة المنصات الالكترونية التي تساهم في أنجاز المعاملات بنسبة(٩٥٪) ويعد هذا انجاز جيد، اذ أن البيروقراطية تشكل في معظم دول العالم عائقا امام التقدم ولهذا قد سعت معظم الدول الى انجاز بدائل سريعة وقد نجحت أكثرها عبر حكومتها الالكترونية في تقديم خدمات رائدة في معظم المجالات وما زلنا بانتظار المزيد وخاصة من القطاعات الحيوية التي تقدم خدمات مباشرة للجمهور [٣٠].

ثانياً: الفرص والتحديات والمستقبل المتوقع: ان الوصول الى حالة الاستغناء عن المستندات الورقية والتحول الى المستندات الإلكترونية ويتحول مجتمع الموظفين من مجتمع ورقي إلى مجتمع إلكتروني، يسهل للجمهور الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي يعمل بها دون تكبد مشقة انتقال الأفراد إلى مقر الجهة الحكومية والوقوف في صفوف ومراجعة أكثر من موقع لمتابعة معاملته، مما يؤدي الى تحسين الكفاءة، وتقليل الروتين الاداري، وتبسيط العمليات، تعزيز الشفافية، وخفض التكاليف التشغيلية، وتحسين تقديم الخدمات العامة، مما يوفر إمكانية وصول أكبر للمواطنين ويزيد من الرضا العام، وفتح المجال للابتكار داخل المؤسسات، بالإضافة الى تعزيز اتخاذ القرار المبني على البيانات وتحسين الأداء الحكومي[٣١] . ومع ذلك، فأن تبني الحكومات التحول الرقمي، يجعلها تواجه تحديات كبيرة في العديد من المؤسسات، ومن أكثر العوائق استمرارًا هي مقاومة المؤسسات للتغيير المتجذر في الثقافة البيروقراطية التقليدية وصنع القرار الهرمي، أذ يرى العديد من موظفي الخدمة المدنية أن الرقمنة تهديد للروتين الراسخ والتقدير المهني، مما يؤدي في الغالب الى مقاومة التغيير وعدم الامتثال من قبلهم، كما ان نقص الثقافة الرقمية بين موظفي المؤسسات يؤدي إلى تفاقم هذه التحديات من خلال الحد من قدرتهم على استخدام أنظمة المعلومات المعقدة بفعالية، وفي السياق ذاته فأن غياب برامج التدريب الكافية يؤدي إلى تفاوتات بين الموظفين ذوي المهارات الرقمية وغير ذوي المهارات، كما وتعيق القيود المالية التنفيذ على نطاق واسع، لا سيما في البلدان النامية ذات القدرة المالية المحدودة على دعم البنية التحتية وتكاليف صيانة الأنظمة القديمة، كما وتزيد مخاوف الأمن السيبراني من تعقيد التحولات الرقمية والتكنولوجية، وغياب أو ضعف الاطر التشريعية يمكن أن تؤدي الخروقات في شبكات الحكومة ثقة الجمهور والأمن القومي[٣٢] .

لذا فأن تأثير التكنولوجيا ليس مجرد مسألة اعتماد تقنيات جديدة؛ بل يتطلب التعاون والتنسيق بين الأقسام الحكومية المختلفة، والتدريب والتأهيل للموظفين، وضمان الأمن والخصوصية للبيانات، يتطلب تغييرات عميقة في الهياكل التنظيمية، وسير العمل، وقدرات القوى العاملة، بما في ذلك التغلب على مقاومة التغيير، وإدارة التكامل التكنولوجي، لذا يعمل صانعوا السياسات على ذك لتحقيق التوازن بين الانفتاح وحماية البيانات، وذلك لأن استراتيجية التحول التكنولوجي أصبحت جزءًا لا يتجزأ من أجندة الحكومات الحديثة، اذا يتم الاستفادة من التكنولوجيا لتحقيق تحول حقيقي في العمليات الحكومية، و

بتنفيذ هذه الاستراتيجية بشكل شامل ومستدام، يمكن أن يساهم القطاع الحكومي في بناء مستقبل أكثر فعالية وتطور للمجتمعات(٣٣).

وهنا نطرح تساؤلاً: الى أي مدى يمكن أن ينجح التحول التكنولوجي في أصلاح البيروقراطية من دون أن ينتج تحديات جديدة تشكل انماط حديثة للتعقيدات المؤسسية والادارية؟

في ضوء ذلك، يمكننا توقع أن البيروقراطية في العقود القادمة لن تختفي نهائياً، بل سوف يتم أعادة صياغتها ضمن مؤسسات أكثر تكاملاً رقمياً، وتعيد ترتيب دور الموظف الحكومي من تنفيذي إلى ميسر ومسؤول، وأخيرا أن ما سبق ذكره من ضرورة تطوير اداء الادارة الالكترونية للقضاء نهائيا على مشكلة البيروقراطية يصطدم بواقع آخر يقودنا إلى نوع آخر من البيروقراطية السلبية وهي البيروقراطية الالكترونية، فرغم أن الحكومة الالكترونية عالجت نوعا ما البيروقراطية وحجمت من تعسف الإدارة اتجاه لمواطن طالب الخدمة، واختزلت للمكان والزمان، إلا أنه قد ظهر تعسف من نوع آخر وهو تعسف الآلة أو ما يسمى بالذكاء الاصطناعي اتجاه المواطن، فكثيرا ما يواجه صعوبة كبيرة وهو يتعامل معها نظراً لمشاكل متعددة (٣٤).

الخاتمة:

أن الاجراءات المعقدة كافة أصبحت أمور تقليدية في العصر الحالي (عصر التكنولوجيا الرقمية) بكل ما تقدمه من تسهيلات وتطورات وتقدم وحياة سهلة ومريحة بعيداً عن التعقيدات والمصاعب والتي تصاحب الأنظمة البيروقراطية والتي تؤثر تأثيراً كبيراً في النظام الاداري والسياسي ومؤسسات الدولة بشكل سلبي، إذ انه يستنزف الجهود والطاقات والمصروفات الهائلة لإدامة عجلة الدائرة التي يدور فيها، فضلاً عن الهدر الكبير جداً في الوقت الذي يمكن استثماره في أمور انتاجية أكثر أهمية للنظام الاقتصادي، وبالصورة التي تساعد على تطوير الناتج المحلي الاجمالي، وبما يصب في مصلحه المواطن وينعكس على رخائه وزيادة انتاجيته، وهو ما تسهم به الحكومة الالكترونية من خدمات مقدمة لجميع المواطنين وبالصورة المثلى وبمنتهى السلاسة والسهولة، بعيداً عن التعقيدات والصعوبات، الأمر الذي يحتم من الجهات المختصة في كل الدول تبني هذه القضية الضرورية، وبالشكل الذي يساعد على تقدم الدول تقنياً وادارياً واقتصادياً، لكن مما تجب الإشارة اليه أن الحكومة الالكترونية لم تلغي الوظائف التقليدية للبيروقراطية أنما عملت على أعادة تعريفها بطريقة شفافة واكثر كفاءة وشفافية لذا فالتحول الرقمي أصبح ضرورة أستراتيجية لتحسين الاداء السياسي والاداري وصنع القرار، وهذا التحوّل حتى لو تم بشكل تدريجي فهو ليس سهلا، ويحتاج إلى ما هو أكثر من مجرّد تغيير بنيوي، أنما إلى تغيير ثقافي وإداري حقيقي في طريقة الإدارة وتوزيع المهام، وهو ما يعتبر أكبر التحديات التي تقف كحجر عثرة أمام الدول خصوصا التي تكون ثقافتها البيروقراطية متجذّرة بشكل يعوق التطوّر الذي من الممكن أن تحققه، وربما فشله حتى لوكان هذا التغيير أساسيا ومصيريا لمواجهته.

الاستنتاجات:

توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات واهمها:

١. أن مستقبل البيروقراطية يتجه الى نموذج رقمي وذكي أكثر كفاءة وشفافية ومسؤولية سياسية وإدارية.

٢. أن تطبيق الحكومة الالكترونية يحتاج الى اعادة ترتيب المناصب الادارية وهيكلتها حتى تتناسب مع تطلعات الحكومة الالكترونية .

٣. ضعف البنية التكنولوجية والادارية قد يعيق تحقيق عمل الحكومة الالكترونية.

٤. ان التحول المؤسسي الرقمي والإصلاح السياسي هما مسارين متكاملين ولا يمكن فصلهما ويمثلان طريق أستراتيجي لإعادة بناء الدولة المعاصرة.

التوصيات:

١. ويتوجب على الحكومات وضع التشريعات القانونية الملائمة لتطبيق التكنولوجيا والتحول الرقمي لحماية بياناتها وضمان الشفافية.

٢. الضروري العمل على وتدريب وتثقيف القدرات البشرية على كيفية تبني التحول الرقمي، والعمل على زيادة وعي المواطنين بأهميته ويتم وصفه بانه مشروع وطني أستراتيجي لمسايرة تحديات العصر ومتطلباته.

٣. الاستفادة من التجارب الدولية الناجحة في تبني التحولات الرقمية وبما يتناسب مع خصوصية كل دولة.

الهوامش:

(١) ناظم عبد الواحد الجاسور، موسوعة المصطلحات السياسية والفلسفية والدولية، دار النهضة العربية، بيروت – لبنان، ٢٠٠٨، ص١٧٣.

(٢) سميرة لغويل، البيروقراطية في التنظيم بين الرؤى والامبيريقية، أطروحة دكتوراه كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر باتنه، الجزائر، ٢٠١٢، ص١٥.

(٣) صباح أسابع، التنظيم البيروقراطي والكفاءه الادارية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير علم الاجتماع، جامعة منتوري، القسطنطينية، ٢٠٠٧، ص ٢٨.

(4) Yuliana Keke Febrianti - Zahra Malinda, Bureaucracy and theGovernment, Constitutionale is a journal published by Faculty of Law, Universitas Lampung, Volume (3), Issue (1), January-June /2022, P11.

(٥)حمدي أمين عبد الهادي، الادارة العامة المقارنة، مطبعة المعارف، بغداد، الطبعة الاولى، ١٩٧٠، ص٣٢.

(٦) عماد رزيك عمر، البروقراطية الادارية واليات التدبير السياسي في اليابان، مركز الجزيرة للدراسات، الدوحة – قطر، ط١، ٢٠٢٠، ص١٤-١٦.

(٧) مرزوق نجاة – لكحل فاطمة الزهراء، البيروقراطية و تأثيرها على الاتصال الاداري في المؤسسات والادارات العمومية الخدماتية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الانسانية، جامعة قاصدي مرباح ورقله، الجزائر، ٢٠١٤، ص١٨-١٩. وكذلك:

Hayden J.smith, Bureaucracy, the Bureaucratic Politics Model, and Decision-Making During Crisis, Oxford Research Encyclopedias, published on 20/April/2022, available on link:https://oxfordre.com/politics/display/10.1093/acrefore/9780190228637.001.0001/acrefore-9780190228637-e-1618. And: Yuliana Keke Febrianti, Zahra Malinda, op. cit, P17.

(٨) يونس بوفرمه، أمراض البيروقراطية في التنظيم الاداري، بحث منشور في جامعة مولاي أسماعيل، كلية العلوم والتقنيات، المغرب، ٢٠١٧، ص٥.

(٩) رعد صالح حسن، البيروقراطية وأثرها في أداء النظام السياسي في العراق بعد عام ٢٠٠٣، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم السياسية، جامعة النهرين، العراق، ٢٠١٩، ص ٢٠، مرزوق نجاة – لكحل فاطمة الزهراء، مصدر سبق ذكره، ص٤٧.

(١٠) أيهاب خليفة، ملامح التحول العالمي الى مرحلة ما بعد المعلومات، بحث منشور في مركز المستقبل للدراسات والابحاث المتقدمة، العراق، ١٦ / اكتوبر /٢٠١٨.

(١١) ريهام عبد الرحمن رشاد، اثر الارهاب الالكتروني على تغيير مفهوم القوة في العلاقات الدولية دراسة حاله تنظيم الدولة الاسلامية، المركز الديمقراطي العربي، ٢٤ /يوليو/ ٢٠١٦.

(١٢) مجموعة باحثين، الحكومة الالكترونية، سلسلة دراسات معهد البحوث والاستشارات، جامعة الملك عبد العزيز، جدة– السعودية، الاصدار التاسع، ٢٠٠٦، ص١٠.

(١٣) أحمد حسن عمر، التحول الرقمي ضرورة في تحسين كفاءة المؤسسات، بحث منشور على موقع الحوار المتمدن، العراق، ٢٢/أكتوبر /٢٠١٩، على الموقع الاتي: https://m.ahewar.org/s.asp?aid=653310&r=0

(١٤) سمية بو مروان، الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين الادارات الحكومية: دراسة مقارنة، مكتبة القانون والاقتصاد للنشر والتوزيع، الرياض – السعودية، ٢٠١٤، ص١٠

(15)Bryan smith, Impact of digital transformation on the productivity of public administration,Management (Montevideo) , 10/2025 ,P3. Available on link: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/10415460.pdf?ut .

(16)Carlos Santiso , Here's how technology is changing the corruption game ,published on internet on 28/ feb/ 2019 , on link: https://www.weforum.org/agenda/2019/02/here-s-how-technology-is-changing -the-corruption-game .

(17)Carlos Santiso ,op. cit.

(18) Nabila Kamila-Ahmad Buchari-Ida Widianingsih-Abdillah, Digital Transformation in the Bureaucracy of Kuningan Regency: Achieving Efficient and Transparent Public Services, AAPA-EROPA-AGPA-IAPA International Conference 2024
Towards World Class Bureaucracy, P748, available on link:
https://journal.iapa.or.id/proceedings/article/download/1154/541/

(١٩) نقلا عن: مريم خالص، الحكومة الالكترونية، بحث منشور في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العراق، عدد خاص بمؤتمر الكلية، ٢٠١٣، ص ٤٤٣ .

(20) E-Government: The Global Landscape. Department of Economic and Social Affairs (DESA). United Nations, 2020 , Available at: https://publicadministration.desa.un.org/publications/e-government-landscape

(٢١) باري عبد اللطيف، دور ومكانه الحكومة الالكترونية في الانظمة السياسية المقارنة، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعه محمد خيضر – بسكره، الجزائر، ٢٠١٤، ص١٨ .

(٢٢) مريم خالص، مصدر سبق ذكره، ص ٤٤٤.

(٢٣) سعد الطائي، الفوائد الاقتصادية للحكومة الالكترونية، جريدة الصباح، العراق، ١٣/ ديسمبر / ٢٠٢١ .

(٢٤) سالمة مفتاح محمد، تجارب بعض الدول العربية والدولية في تطبيق الحكومة الالكترونية، مجلة بحوث الادارة والاقتصاد، جامعة زيان عاشور بالجفلة، الجزائر، العدد (١)، أذار /٢٠١٩، ص١٠٢.

(٢٥) الشايب محمد، الحكومة الالكترونية كأليه لتوطيد الحكم الجيد دراسة في تطبيقات العالم المتقدم والنامي، مذكره لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والسياسة، جامعة الحاج لخضر باتنه، الجزائر، ٢٠٠٩، ص ٤٩–٥٠.

(٢٦) مريم خالص مصدر سبق ذكره، ص٤٤٥.

(٢٧) وائل صلاح ربيع عبد الحفيظ، الحكومة الالكترونية وتجارب عالمية واقليمية ومحلية، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسوان، مصر، العدد (٢)، يناير /٢٠١٩، ص١٩٤.

(٢٨) مصطفى يوسف كافي، الحكومة الالكترونية في ظل الثورة التكنولوجية المعاصرة، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر، سوريا،٢٠٠٩، ص ٢١٤ .

(٢٩) نقلا عن: سمية بو مروان، الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين الادارات الحكومية: دراسة مقارنة، مكتبة القانون والاقتصاد للنشر والتوزيع، الرياض – السعودية، ٢٠١٤، ص٩ .

(٣٠) غنوه العلواني، خبراء يقترحون حلولا للتغلب على البيروقراطية، ندوة منشور على شبكة الانترنت، ١٦/ أغسطس/ ٢٠٢٠، على الموقع الاتي: https://al-sharq.com/article

(31) Engkus,The impact of digital transformation on public sector organizational commitment: A case study of public management practices, Edelweiss Applied Science and Technology, vol (9), No (2), February/2025, P275.

(32) Fatolosa Hulu- Rahmat Purbandono H-Suryadi - Izawati Wook, digital bureaucracy and public sector efficiency: exploring the transformation of government operations, Visioner, Vol (17), No (2), Agustus/ 2025, P20-23.

(33) Hossein Mohammad Karimi-Sara Noor Mohammadi،Exploring Institutional Logics in Digital Transformation،Future of Work and Digital Management Journal, 2023, P60-64

(٣٤) عبد الرحمن العيشي، الحكومة الالكترونية كألية للحد من ظاهرة البيروقراطية الادارية، مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، الجزائر، المجلد(٨)، العدد(٢)، حزيران/٢٠٢٤، ص٨٣.

المصادر :

أولا: الكتب

١) حمدي أمين عبد الهادي، الادارة العامة المقارنة، مطبعة المعارف، بغداد، الطبعة الاولى، ١٩٧٠.

٢) سمية بو مروان، الحكومة الالكترونية ودورها في تحسين الادارات الحكومية: دراسة مقارنة، مكتبة القانون والاقتصاد للنشر والتوزيع، الرياض – السعودية، ٢٠١٤ .

٣) عماد رزيك عمر، البيروقراطية الادارية واليات التدبير السياسي في اليابان، مركز الجزيرة للدراسات، الدوحة – قطر، ط١، ٢٠٢٠.

٤) مجموعة باحثين، الحكومة الالكترونية، سلسلة دراسات معهد البحوث والاستشارات، جامعة الملك عبد العزيز، جدة– السعودية، الاصدار التاسع، ٢٠٠٦، ص١٠.

٥) مصطفى يوسف كافي، الحكومة الالكترونية في ظل الثورة التكنولوجية المعاصرة، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر، سوريا،٢٠٠٩.

٦) ناظم عبد الواحد الجاسور، موسوعة المصطلحات السياسية والفلسفية والدولية، دار النهضة العربية، بيروت – لبنان، ٢٠٠٨.

ثانياً: الرسائل والاطاريح

١) باري عبد اللطيف، دور ومكانه الحكومة الالكترونية في الانظمة السياسية المقارنة، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعه محمد خيضر– بسكره، الجزائر، ٢٠١٤.

٢) رعد صالح حسن، البيروقراطية وأثرها في أداء النظام السياسي في العراق بعد عام ٢٠٠٣، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم السياسية، جامعة النهرين، العراق، ٢٠١٩.

٣) سميرة لغويل، البيروقراطية في التنظيم بين الرؤى والامبيريقية، أطروحة دكتوراه كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر باتنه، الجزائر، ٢٠١٢.

٤) الشايب محمد، الحكومة الالكترونية كأليه لتوطيد الحكم الجيد دراسة في تطبيقات العالم المتقدم والنامي، مذكره لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والسياسة، جامعة الحاج لخضر باتنه، الجزائر، ٢٠٠٩.

٥) صباح أسابع، التنظيم البيروقراطي والكفاءة الادارية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير علم الاجتماع، جامعة منتوري، القسطنطينية، ٢٠٠٧.

٦) نجاه مرزوك –فاطمة الزهراء لكحل، البيروقراطية و تأثيرها على الاتصال الاداري في المؤسسات والادارات العمومية الخدماتية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الانسانية، جامعة قاصدي مرباح ورقله، الجزائر، ٢٠١٤.

ثالثاً: الدوريات

١) أيهاب خليفة، ملامح التحول العالمي الى مرحلة ما بعد المعلومات، بحث منشور في مركز المستقبل للدراسات والابحاث المتقدمة، العراق، ١٦/ اكتوبر/٢٠١٨.

٢) سالمة مفتاح محمد، تجارب بعض الدول العربية والدولية في تطبيق الحكومة الالكترونية، مجلة بحوث الادارة والاقتصاد، جامعة زيان عاشور بالجفلة، الجزائر، العدد (١)، أذار /٢٠١٩ .

٣) عبد الرحمن العيشي، الحكومة الالكترونية كألية للحد من ظاهرة البيروقراطية الادارية، مجلة دائرة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، الجزائر، المجلد(٨)، العدد(٢)، حزيران/٢٠٢٤.

٤) مريم خالص، الحكومة الالكترونية، بحث منشور في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العراق، عدد خاص بمؤتمر الكلية، ٢٠١٣ .

٥) وائل صلاح ربيع عبد الحفيظ، الحكومة الالكترونية وتجارب عالمية واقليمية ومحلية، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسوان، مصر، العدد (٢)، يناير /٢٠١٩.

٦) يونس بوفرمه، أمراض البيروقراطية في التنظيم الاداري، بحث منشور في جامعة مولاي أسماعيل، كلية العلوم والتقنيات، المغرب، ٢٠١٧ .

رابعاً: شبكة المعلومات الدولية (الانترنت)

١) أحمد حسن عمر، التحول الرقمي ضرورة في تحسين كفاءة المؤسسات، بحث منشور على موقع الحوار المتمدن، العراق، ٢٢/أكتوبر /٢٠١٩، على الموقع الاتي:
https://m.ahewar.org/s.asp?aid=653310&r=0

٢) ريهام عبد الرحمن رشاد، اثر الارهاب الالكتروني على تغيير مفهوم القوة في العلاقات الدولية دراسة حاله تنظيم الدولة الاسلامية، المركز الديمقراطي العربي، ٢٤ يوليو/ ٢٠١٦.

٣) سعد الطائي، الفوائد الاقتصادية للحكومة الالكترونية، جريدة الصباح، العراق، ١٣/ ديسمبر / ٢٠٢١.

٤) غنوه العلواني، خبراء يقترحون حلولا للتغلب على البيروقراطية، ندوة منشور على شبكة الانترنت، أغسطس/ ٢٠٢٠، على الموقع الاتي: https://al-sharq.com/article

خامساً: اللغة الانكليزية

1) Carlos Santiso, here's how technology is changing the corruption game, published on internet on 28/ feb/ 2019, on link: https://www.weforum.org/agenda/2019/02/here-s-how-technology-is-changing -the-corruption-game /
2) E-Government: The Global Landscape. Department of Economic and Social Affairs (DESA). United Nations, 2020, Available at: https://publicadministration.desa.un.org/publications/e-government-landscape.
3) Engkus, the impact of digital transformation on public sector organizational commitment: A case study of public management practices, Edelweiss Applied Science and Technology, Vol (9), No (2), February/2025.

4) Fatolosa Hulu- Rahmat Purbandono H-Suryadi - Izawati Wook, digital bureaucracy and public sector efficiency: exploring the transformation of government operations, Visioner, Vol (17), No (2), Agustus/ 2025.
5) Hayden J.smith, Bureaucracy, the Bureaucratic Politics Model, and Decision-Making During Crisis, Oxford Research Encyclopedias, published on 20/April/2022, available on link: https://oxfordre.com/politics/display/10.1093/acrefore/9780190228637.001.0001/acrefore-9780190228637-e-1618.
6) Hossein Mohammad Karimi-Sara Noor Mohammadi, Exploring Institutional Logics in Digital Transformation،Future of Work and Digital Management Journal, 2023.
7) Yuliana Keke Febrianti, Zahra Malinda, Bureaucracy and the Government, Constitutionale is a journal published by Faculty of Law, Universitas Lampung, Volume (3), Issue (1), January-June /2022.