دور الإدارة الالكترونية في ترشيد وتحسين الخدمة العمومية.

عابد عبد الكريم غريسي[1]*، شريف محمد[2]*.
اعضاء بمخبر البحث في المالية العامة- GREFiP -

تمهيد:

نتج عن التقدم العلمي و التقني وانتشار شبكة الانترنت ، بروز تأثيرات عديدة على طبيعة و شكل عمل النظم الإدارية ، و التي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي و المعلوماتي، لإعادة صياغة الخدمات العمومية ، وجعلها قائمة على الإمكانات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال ، وبالتالي التحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآني واختراق الحدود .

لقد أفرز التحول نحو الإدارة الالكترونية جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية ، تؤسس في النهاية إلي مقولة نهاية الإدارة العامة التقليدية ، فنموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح ، والوضوح والدقة ، في تقديم الخدمات ، وإنجاز المعاملات ، وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية. إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الالكترونية يمثل توجها عالميا ، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية ، التي من بينها الخدمة العمومية الالكترونية ، حيث كانت هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة توجت بنجاح كبير في مناطق منها ، و عرفت تحديات ، و صعوبات في دول أخرى.

يكتسي موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقته بالخدمة العامة أهمية بالغة، انطلاقا من كون التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية هو أساس ترشيد الخدمات العمومية، وتحسينها، والنهوض بجهودها، بما يؤسس لتطوير وتطبيق مفاهيم الحكم الراشد، لذلك سوف نحاول التطرق إلى هذا الموضوع في محورين أساسيين هما:

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

المحور الثاني: تجربة الإدارة الإلكترونية وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر.

1* أستاذ مساعد بكلية العلوم الاقتصادية لجامعة سيدي بلعباس.
2♦ أستاذ مساعد بكلية العلوم الاقتصادية لجامعة تيارت

وهذا خاصة مع الإستراتجية المتبعة من طرف الحكومة الجزائرية والمتمثلة في إستراتيجية الجزائر الالكترونية سنة 2013.

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

➢ الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية:

1- نشأة الإدارة الالكترونية:

نشأة الإدارة الالكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة ، في ظل ثورة المعلومات، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها[1].

إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة ، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء، و يستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول ، و كذا طريقة توزيع بنودها. لقد كان تطبيق الإدارة الالكترونية بصورة مصغرة ، وبأساليب بسيطة، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرًا، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، ومفهوم الإدارة الالكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة .

2- مفهوم الإدارة الالكترونية: بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الالكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح ، وإن كان أغلبها قدم لتعريف الحكومة الالكترونية نظرا لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الالكترونية ، والإدارة الالكترونية ، حيث عرفت الإدارة الالكترونية بأنها « استخدام الوسائل ، والتقنيات الالكترونية بكلما تقتضيه الممارسة ، أو التنظيم ، أو الإجراءات أو التجارة ، أو الإعلان»[2].

1 - ياسين سعد غالب ، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، 2005 ، ص 238.

2 -محمد محمود الطعا منة ، طارق ، شريف العلوش ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، الأردن ،

وانطلاقا مما تضفيه تطبيقات الإدارة الالكترونية على الأجهزة البيروقراطية الحكومية ، وخاصة منها الخدمية توجهت تعريفات للإدارة الالكترونية حاولت ربطها بالخدمة العامة المعقلنة ،حيث يمكن تعريفها على أنها تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العامة ،بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة ، ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، كما يتعدى مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات ، وتعزيز دوره في المشاركة ، والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة[1].

في حين ركزت دراسات أخرى على محاولة تبيين مدى إمكانية اختصار الوقت والسرعة في انجاز المعاملات ، وتقريب المسافات ، فعرفت الإدارة الالكترونية بأنها» انجاز المعاملات الإدارية ، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت ، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا لانجاز معاملاتهم ، مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات[2]».

كما عرفت الإدارة الالكترونية انطلاقا من شكل العلاقة التي أصبحت تحدد طبيعة التواصل بين الفواعل داخل الدولة الوطنية ، وكيف أثر التحول لتوظيف التكنولوجيا الحديثة على صياغة تلك الروابط باختلاف أنواعها ، حيث عرفت الإدارة الإلكترونية من طرف البنك الدولي بأنها مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين ، والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار ، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات ، وزيادة الشفافية ، وتعزيز المجتمع المدني» [3]

ومنه يمكن القول أن الإدارة الالكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن ، انطلاقا من التغير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة ، ومضامين الخدمة العامة ، كمحصلة للتحول في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل

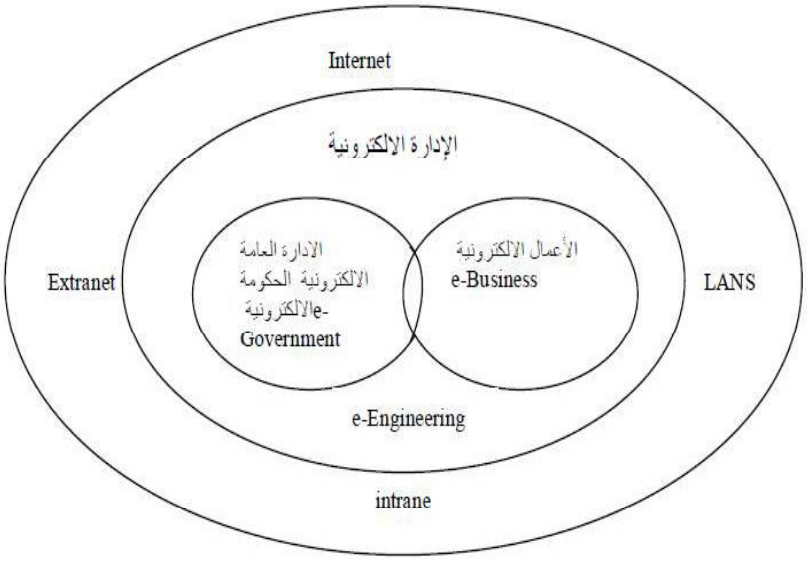
المنظمة العربية للتنمية الإدارية،2004، ص10- 11.

1 -سعيد بن معلا العمري ، « المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ « ، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2003 ، ص15.

2 -علي حسن باكير ،» المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية» ، مجلة آراء حول الخليج ، الإمارات العربية المتحدة ، العدد 23، مركز الخليج للأبحاث ، 2006.

3 -Riadh , Bouriche, « Le rôle des TIC dans la bonne gouvernance «, participation avec cette communication au séminaire national intitulé, Informations et société de la connaissance , La faculté des sciences sociales et humaines, Université Mentouri Constantine- Algérie, organisé les 18/19 avril 2009 , P 3.

التقليدي ، إلى شكل يرتكز أساسا على تقنيات الانترنت ، والانترانت والبرمجيات ، لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد من رضا الأفراد على عمل الحكومات ، ولعل هذا ما يمكن توضيحه في الشكل التالي[1]:



أبعاد الإدارة الالكترونية

من خلال الشكل المبين يوضح أن الإدارة الالكترونية مفهوم يشمل كل الأعمال الالكترونية في إشارة إلى قطاع منظمات الأعمال ، كما يحتوي على الحكومة الالكترونية (الإدارة العامة الالكترونية) والتي تمثل الهيئات ذات الطابع الخدمي الحكومي ، التي توجه خدماتها للأفراد أو المؤسسات ، في مقابل ذلك تعمل الإدارة الالكترونية وفق آلية شبكية تضم الانترنت ، الانترنت ، في ظل وجود نظام معلومات.

يرتكز مفهوم الإدارة الالكترونية على العديد من المبادئ ، والأهداف ، والتي سيتم تناولها في الآتي:

أولا :المبادئ[2]:

1/ تقديم أحسن الخدمات للمواطنين، وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات ، المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة

1 - المصدر : ياسين ، سعد غالب ، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقا ، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، 2005 ، ص 21

2 -.عمار بوحوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين ، بيروت ، دار الغرب الإسلامي ، 2006 ، ص 189.

، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها ، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع ، والقيام بتحليلات دقيقة ، وصادقة للمعلومات المتوفرة ، مع تحديد نقاط القوة والضعف ، واستخلاص النتائج ، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

2/ التركيز على النتائج، حيث ينصب اهتمام الحكومة الالكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد ، والمال والوقت ، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة (دفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف ، الغاز، لتسديد الرسوم ، والفواتير المطلوبة).

3/ سهولة الاستعمال و الإتاحة للجميع ، أي إتاحة تقنيات الحكومة الالكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل .

4/ تخفيض التكاليف : ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ، يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

5/ التغير المستمر : وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية ، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن ، أو بقصد التفوق في التنافس.

ثانيا / الأهداف: تعمل اغلب مبادرات الإدارة الالكترونية على تحقيق انتقال، وتحول جذري من الأساليب الإدارية التقليدية، إلى العمل الالكتروني، لتجسيد عدد من الأهداف العامة نوجزها في الآتي[1]:

- إدارة الملفات ، و استعراض المحتويات بدلا من حفظها ، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.
- النحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الالكتروني بدلا من الصادر والوارد.
- اختصار الوقت وسرعة انجاز المعاملات ، حيث إن التعامل الالكتروني يتم بشكل آني دون انتظار.
- تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيداته ، إذ لا حاجة إلى تضخم المستويات الإدارية وتعددها.
- التحول نحو الخدمة العامة المعقلنة عن طريق تطوير الإدارة العامة ، بالآليات التقنية الحديثة.

1 -علاء عبد الرزاق السالمي ، الإدارة الالكترونية ، الأردن ، دار وائل للنشر ، ص 39.

- التوجه نحو شفافية العمل الإداري ، و شفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء ، المواطنين ، الموردين...إلخ .

3- خصائص الإدارة الالكترونية:

لعل اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي، إلى نموذج إدارة الكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص و السمات يمكن إجمالها في الآتي[1]:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم اكبر في مراقبتها
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة ، و تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توفير تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة ، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية ، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ، والمتابعة والإدارة لكافة الموارد.
- صفة التواصل الدائم فهي إدارة بلا زمان إذ ستستمر 24 ساعة متواصلة ، الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار ، و يرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطن.
- مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية ، والمؤسسات الذكية ، باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة.

مما سبق يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الالكترونية وفق الآتي:

أ/ زيادة الإتقان : إن الإدارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري ، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية ، وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات ، والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات .

ب/ تخفيض التكاليف: إذا كانت الإدارة الالكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فان انتهاج نموذج المنظمات الالكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات

1 -رأفت رضوان ، «الإدارة الالكترونية ، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة» ، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة ، القاهرة ، مركز المعلومات واتخاذ القرار ، 2004، ص4.

العدد الكبير.

ج/ تبسيط الإجراءات: أمام الحاجة للتحديث ، والعصرنة الإدارية عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها ، وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل ، لما لها من إمكانيات، وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع ، خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة .

د/ تحقيق الشفافية : فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية ، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات ، « إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ، ومؤسسات المجتمع المدني ، من جهة ، والسلطات المسئولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى ، فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية» .

إن خصائص تطبيق الإدارة الالكترونية قد مثلت دافعا أساسيا لدى القائمين على مبادرات التحول الالكتروني في الكثير من الدول ، والحكومات وتوج بخلق استراتجيات الكترونية متنوعة ،مقسمة على مراحل حسب الظروف ، والإمكانيات ، وهذا ما يبن أن التحول للإدارة الالكترونية لابد أن يتم عبر مراحل .

4- الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية.

إذا كان تطبيق الإدارة الالكترونية دفعة واحدة يؤدي إلى خلل في إستراتيجية التطبيق كون الانتقال نحو واقع معين يرتبط دائما بتهيئة الظروف والمناخ الملائم ، فان أفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم لإستراتيجية الإدارة الالكترونية ، هو العمل على تقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الالكترونية ، بما يتماشى والظروف المحيطة بالمنظمات ، والهيئات الإدارية التي تشهد عملية التحول الالكتروني .

لقد قدمت العديد من الإسهامات الفكرية حول المراحل الأساسية لتطبيق الإدارة الالكترونية ، حيث ترى إحدى هذه الإسهامات ، أن التحول الناجح من نموذج الإدارة التقليدية التي تتصف بجمود الهيكل التنظيمي والروتين المميز للوظائف والأنشطة ، والتعقيد البيروقراطي الناتج عن تضخم الأجهزة الإدارية ، وزيادة مستوياتها التنظيمية إلى نموذج الإدارة الالكترونية ، لابد أن يمر بمراحل ذات أهمية ، والتي تشمل ما يلي[1] :

أولا/ مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة :حيث يتم خلال هذه المرحلة تفعيل الإدارة

1 -علي حسن باكير ، مرجع سابق.

التقليدية ، ومحاولة تنميتها وتطويرها ، وذلك بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الالكترونية ، إذ يستطيع المواطن بذلك تخليص معاملاته ، وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين ، أو مماطلة ، في الوقت الذي يستطيع فيه كل فرد يملك حاسب شخصي ، أو عبر الأكشاك ، الاضطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات واحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الالكترونية ، مع إمكانية طبع أو استخراج الاستمارات اللازمة ، وتعبئتها لانجاز أي معاملة.

ثانيا/ مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل: تعد هذه المرحلة هي المرحلة الوسيطة ، والتي يتم فيها تفعيل تكنولوجيا الهاتف والفاكس ، حيث يتمكن المتعامل أو المواطن الاعتماد على الهاتف المتوفر في كافة الأماكن والمنازل ، والذي يوفر خدمات بشكل معقول التكلفة ، إذ يمكن الأفراد من الاستفسار عن الإجراءات ، والأوراق والشروط اللازمة لانجاز أي معاملة بشكل سهل ، كما يمكن للأشخاص في هذه المرحلة استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق والاستمارات وغيرها ، وفي هذه المرحلة يكون اغلب الأفراد ، أو المتعاملين وطالبي الخدمة العامة ، قد اكتسبوا تجربة فيما يتعلق بنمط الإدارة الالكترونية . إن اكتساب تجربة أولية للتعامل عن طريق تقنيات الإدارة الالكترونية يؤدي بكبار التجار والإداريين والمتعاملين في هذه المرحلة ، إلى التمكن من انجاز معاملاتهم عن طريق الشبكة الالكترونية، نظرا لان عدد مستخدمي الانترنت في هذه المرحلة يكون متوسط ، كما من الطبيعي أن تكون التعرفة في هذه المرحلة اكبر من الهاتف والفاكس .

ثالثا / مرحلة الإدارة الالكترونية الفاعلة: هي المرحلة الأخيرة وفق ما يرى أصحاب هذا الاتجاه ، والتي يتم من خلالها التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة ، بعد أن يصبح عدد المستخدمين للشبكة الالكترونية يقارب 30 بالمائة من المواطنين ، ويجب أن يصاحب ذلك توفر الحواسيب ، سواء بشكل شخصي ، أو عن طريق الأكشاك ، أو في مناطق عمومية ، بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة ويسيرة لجميع المواطنين ، مما يتيح ويمكن كل الأفراد من استعمال الشبكة الالكترونية لانجاز أي معاملة إدارية ، وبالشكل المطلوب و بأسرع وقت ، واقل جهد ، واقل تكلفة ممكنة ، وبأكثر فعالية كمية ونوعية)جودة (، وبذلك يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الالكترونية ، تقبلها ، وتفاعل معها ، وتعلم طرق استخدامها .

والملاحظ للمراحل الخاصة بالتحول للإدارة الالكترونية التي يقدمها أصحاب هذا التوجه ، يجد أنها ركزت على خطة انتقال تساعد على اندماج المجتمع بشكل تدريجي ،

لكي يكون هناك تقبل طوعي لإستراتيجية الإدارة الالكترونية ، بما يؤدي إلى تخفيض شدة مقاومة التغيير التنظيمي ، التي تنتج غالبا عندما يكون هناك مشروع يتعلق بتحول جذري ، ومفاجئ في الأساليب الإدارية.

➢ الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية:

1- مفهوم الخدمة العمومية: يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، والمواطنين عل مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، ويمكن تعريفها على محورين[1]:

أولا :مفهوم الخدمة العامة كعملية:

حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة، على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي ، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات ، وبالنسبة للمدخلات فان هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

أ/ الأفراد: إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته. مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى ، فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته ، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة ، مثل محاكمة الأفراد ، وسفرهم وغيرها من الأمثلة.

ب/ الموارد :حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة ؛ أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء ، وليس على الأفراد ، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة ، مثل خدمات رخص مرور السيارات ، والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية .

ج/ المعلومات: تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات ، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة ،كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات ،

1 -بدر بن محمد المالك ، « الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الالكترونية في المصارف السعودية ،) دراسة مسحية) «، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2007، ص 43 .

وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات .

ثانيا/: مفهوم الخدمة العامة كنظام:

انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي :

-نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات (Inputs) الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة

- نظام تسليم الخدمة: وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ، ثم التسليم النهائي للخدمة ، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة . ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين :

- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة(المواطن)

- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني، غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية ، أو المنظورة في نظام الخدمة ، وتعبير المكتب الخلفي بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو غير المنظورة.

ولتوضيح مفهوم الخدمة العامة كنظام يمكن تقديم أحد الأمثلة انطلاقا من الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة في المجتمع ، فقد يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو استخراج رخصة لها ، فبداية يقوم بتقديم مختلف الوثائق والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة ، ويسدد ما هو مخصص ومطلوب من نقود لمثل هذه الوثائق في الخزينة ، وعليه بالانتظار قليلا لكي تنتهي الخدمة، وهنا يمكن القول أن هذا الجزء من الخدمة يمثل الجزء المرئي للمواطن) يراه بنفسه(، لأنه يرى الإدارة والموظفين والمعدات الإدارية والأجهزة ، غير أنه وحتى يحصل على الخدمة المطلوبة، يتطلب الأمر مهام وأعمال أخرى تجري داخل مكتب الخدمة العامة) مكتب المرور مثلا(، مثل الفحص في الدفاتر أو الحاسب الآلي عن تاريخ السيارة ، والمخالفات ، التسجيل ، المراجعة الداخلية ، وكل هذه الأعمال تتم في المكتب الخلفي، الذي لا يراه المواطن ، وهو ضروريا لاستكمال الخدمة وتقديمها.

2- نظم وأنواع الخدمة العامة:

يمكن تقسيم نظم الخدمة العامة كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة إلى نظامين:

نظام الخدمة العامة المفتوحة ، ونظام الخدمة العامة المقفلة .

1/ نظام الخدمة العامة المفتوحة :[1] حيث يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية، يتم إعداد الفرد لها ، ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية ، و تقوم المؤسسات أو المنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة اقتصادية ، زراعية، تجارية ، حيث يتم تعيين العاملين تبعا لمتطلبات العمل الحقيقية ، بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة .

وما هو جدير بالذكر هو أن منظمات الخدمة العامة قبل توظيف الأفراد تقوم بتحديد الشروط الواجب توفرها في المرشحين للوظائف العامة ، إلى جانب إجراء مقارنة بين الوظائف المتشابهة ، بهدف الحد من الازدواجية في المسؤوليات والتضارب في الاختصاصات ، حيث تدون مهام كل وظيفة في كتيب خاص يسمى(كتيب المهام). ويمتاز نظام الخدمة العامة المفتوحة بجملة من الخصائص تتمثل في :

1-1 البساطة : إذ يظهر ذلك من خلال:

- لا تبذل المنظمة جهدا في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم ، وتحمل نفقات هذا الإعداد.

- لا مسؤولية الإدارة عن التدريب أثناء العمل ، سواء بدورات تدريبية أو بغيرها (الموظف هو المسئول عن تحسين مستواه بنفسه) ، حيث تنص مسؤوليات المنظمة وفق نظام الخدمة المفتوح على الآتي:

- تصنيف الوظائف وتقييمها والإبقاء على هذا التقويم صالحا على الدوام.

- تقديم دراسات حول الرواتب ، ومقارنتها بالرواتب التي تمنحها المؤسسات الخاصة ، والتأكد من مدى استقطاب هذه الرواتب للموظفين الذين تحتاجهم المنظمة

2-1 مرونة النظام : تترجم حرية الإدارة في التخلي ، وإلغاء الوظائف التي لم تعد الحاجة إليها قائمة ، كما يعطي هذا النظام هامش حرية للموظف،كي يبحث على وظيفة أخرى ، تتناسب مع ميوله ، واستعداداته أو تضمن له عائدا أكبر.

1 - عبد الحميد محمود النعيمي ، مبادئ الإدارة العامة، دون بلد النشر ، منشورات ELGE -1997، ص 164 ، 166.

3-1 اقتصادية النظام: تنبع اقتصادية النظام من الاعتبارات التالية:

- التعيين في الوظيفة تتم وفق الاحتياجات الحقيقية للعمل ، كما للإدارة حق الاستفادة من العناصر المتخصصة ، التي يتم إعدادها في القطاعات الأخرى ، وبذلك تتجنب الإدارة التزامات الإعداد والتدريب.

- عنصر الانفتاح على المجتمع ، وعدم تميز العاملين الحكوميين عن غيرهم في القطاعات الأخرى.

أما عيوب النظام المفتوح للخدمة العامة فتكمن في انه يتطلب العمل بالمنظمات العامة نظام ما، وذهنية خاصة، و مهارات تختلف عن المهارات المطلوبة في القطاعات الخاصة، إضافة إلى افتراضية وجود أنظمة تعليمية تشمل مختلف التخصصات ، تقوم بإعداد موظفين مؤهلين ، وتضمن توفيرهم للمنظمة العامة ، وبالتالي هناك حاجة لوجود قطاع خاص متطور ، يتبادل الخبرات في إطار متكامل مع القطاع العام ، بهدف نقل الخبرة وتنمية المهارات.

2/ نظام الخدمة العامة المقفلة :[1] وفق هذا النموذج تقوم الإدارة غالبا بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل ، واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية، وتنمية القدرات ، واكتشاف الاستعدادات ، كما أن القاعدة العامة للنظام المقفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات. ويرتكز نظام الخدمة العامة المقفلة على محورين هما كالتالي:

2-1 قانون الموظفين : هو مجموعة قواعد قانونية محددة لأوضاع مختلف العاملين في المنظمات الحكومية ،تجعلهم يتميزون عن الموظفين في القطاعات الأخرى ، فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة،تتعلق بالتعيين ، والمعاملة المالية ، والإجازات والمنافع المادية ، والمعنوية المختلف ، كما يحدد أيضا كل المسؤوليات والواجبات العامة لكل موظف ، ومختلف الإجراءات الجزائية ، الخاصة بإهمال أي شرط من شروط العمل في الخدمة العامة.

2-2 حياة وظيفية متميزة: إذا كان النظام المفتوح للخدمة العامة يتم التحاق الفرد فيه من أجل شغل وظيفة محددة ، فإن النظام المقفل يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة الإدارة على استخدام عامل ، استنادا إلى العديد من الاعتبارات ، تتعلق بما ينتظر منه أثناء

1 - نفس المرجع ، ص . 170 - 169

تواجده في خدمة المنظمة، وما يمكن أن يقدمه طول حياته من خلال أدائه لوظائف كثيرة .

يقوم نظام الخدمة العامة المقفلة على بعض المميزات وهي :

- إمكانية الحصول على الموظفين القادرين على التجاوب مع الإدارة وتفهم أهدافها

- رعاية الموظفين ، وتنمية الحس الوظيفي لديهم ، أي الشعور والالتزام بالمصلحة العامة

- الإعداد والتدريب لدى الإدارة يجعلها تحصل على كل احتياجاتها من العناصر البشرية ، دون الاعتماد على عناصر خارجية مثل سوق العمل ، نظام التعليم السائد.

أما عيوب هذا النظام يمكن إجمالها في الآتي:

- صعوبة قيام الإدارة بعمليات ترتيب الوظائف والترقيات والعلاقات ، مما يضفي التعقيد في الهياكل الإدارية.

- إشكالات قياس حجم الإنتاجية ، ومقارنتها بين القطاع العام والخاص (إنتاجية الموظف).

- كثرة الحقوق والامتيازات للعاملين تؤدي في العادة إلى كثرة الخمول ، و الإتكالية ، والقضاء على عنصر التجديد والابتكار، مع إشكالات الرواتب ، وإمكانية استقطابها للكفاءات ، والخبرات التي تحتاجها الإدارة.

وتمثل إدارة شؤون الأفراد نموذجا آخر لنظام الخدمة المقفلة، حيث أن ما يلاحظ على نظام الخدمة العمومية في فرنسا، هو منحه صفة الموظف العام للمستخدمين في المرافق الحكومية التقليدية (التعليم، الصحة، الأمن..)، و مع ظهور بعض النشاطات الجديدة الناتجة عن تطور مؤسسات الإدارة، شملت صفة الموظف العام العاملين في وظائف ذات علاقة بالنظام الاقتصادي، وتختص منهم ذوي الوظائف القيادية في هذه المؤسسات، دون غيرهم من العاملين في المؤسسات الاقتصادية.

3- منظمات الخدمة العامة:

تضطلع المؤسسات الحكومية بمهام متنوعة ، تلبية لرغبات الأفراد ، وإشباعا لحاجاتهم المتعددة على اختلاف أنواع المطالب الجماهيرية ، مما جعل الأمر يستدعي ضرورة وجود منظمات عامة ، ترتكز نشاطاها بشكل مباشر على تقديم الخدمات للمواطنين ، والتي تعرف بمنظمات أو مؤسسات الخدمة العامة.

1/ تعريف المنظمة العامة: هي كل هيئة أو جهاز يقوم بإنتاج، أو توفير خدمة عامة ، بغرض إشباع حاجة عامة من حاجات المجتمع ، أو هي كل مشروع يعجز ، أو يحجم الأفراد

، والجماعات الخاصة عن القيام به، إما لضخامة ما يتطلبه من موارد وإمكانيات ، أو لقلة أو انعدام الربح المتوقع تحقيقه في الأجل القصير[1] .

وتعرف بعض الدراسات المنظمة العامة انطلاقا من تعريف المرفق العام، إذ ترى بان المرفق العام هو منظمة تقوم بأداء خدمة عامة، وتسيطر عليها الدولة، و أن المرفق العام أو المنظمة العامة تمتاز بما يلي:

- الدولة هي المسئولة عن إحداثه عندما تقرر نشاطا يقتضي أن تقوم به تحقيقا لمصلحة عامة.

- الخضوع للسلطة الإدارية ، ولا يمكن أن يفصل عن سلطة الدولة فتحدد نظامه ، وموظفيه وتمويله.

- يتم استحداثه بهدف تحقيق حاجات النفع العام ، والخدمات العامة ، مع خضوعه لنظام قانوني.

- يأخذ شكل أنواع مختلفة(منظمات إدارية ، مهنية ، اقتصادية).

وبالتالي فالمنظمة العامة هي عبارة عن مرفق عام ، يكرس وجود خدمات عامة ، تقدمها الجهات الحكومية ، تلبية لحاجات الجماهير وكسب رضاهم ، كما تسير وفق أطر تنظيمية ، وقواعد قانونية محددة.

4- أزمة الخدمة العامة والتحول للتسيير العمومي الحديث:

يعود تراجع الدور الأساسي للمرافق العمومية إلى جملة من الأسباب، مثلت تحديات عرقلت سير وكفاءة المرفق العام ، وقد اجتهد العديد من الباحثين في محاولة ضبط هذه الأسباب ، وتبيين مدى تأثيرها في أزمة الخدمة العمومية، وبالتالي فهناك من يرجع أزمة التسيير العمومي إلى الأسباب التالية[2] :

أولا/ ضعف الأداء والفعالية : دفعت العديد من العوامل إلى ضرورة رفع أداء كفاءة المرافق و القطاعات العمومية ، فالعديد من الدول المتقدمة وحتى النامية قد عرفت تغييرا جذريا على مستوى تدخل الدولة في الحياة الاقتصادية و الاجتماعية باتجاه التقليص ،

1 - علي زغدود ، المؤسسات العمومية والإدارية ، تعريفها ، طبيعتها القانونية ، الشخصية المعنوية ، الجزائر ، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية ، دون تاريخ نشر ، ص. 13

2 -ليلى بن عيسى ، «أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي ،(دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة) « ، مذكرة ماجستير غير منشورة ، قسم علوم التسيير ، فرع التسيير العمومي ، جامعة بسكرة ، 2006، ص48

غير أن ذلك لم يحقق النتائج المطلوبة بالنظر إلى عدم كفاءة القطاع العمومي من حيث مستوى الأداء ، و كفاءة استخدام الموارد المتاحة.

وقد لعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة ، وكذا العولمة ، إضافة إلى أزمة مالية الدولة، والأنماط الجديدة في التسيير ، وتجديد الفكر الليبرالي ، دورا أساسيا في دفع القطاع العمومي إلى تبني ورفع كفاءة استخدام الموارد المتاحة له ، من خلال الإصلاحات التي أدخلت على تسيير هذا القطاع .

ثانيا / تراجع دور الدولة: لقد كان دور الدولة لعقود كثيرة يأخذ طابع تأمين خدمات الأمن، و الدفاع الخارجي ، و القضاء ، و هو ما يعرف بالدولة الحارسة ، و أول استعمال لهذا المصطلح كان مع سنة 1780 ، وابتداء من منتصف القرن 19 تزايد تدخل الدولة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية ، حيث أصبح دورها يشمل على ما يلي :

- توفير الخدمات الأساسية للمجتمع
- وضع القواعد العامة المنظمة للنشاط الاقتصادي
- وضع نظام قضائي لحماية الحقوق واحترام التعاقدات
- فرض الضرائب

ومع منتصف السبعينات عرفت كثير من الدول المتقدمة أزمة حادة في اقتصادياتها تعود بوادرها إلى نهاية الستينات ، وبالرغم من كل الإصلاحات إلا أن السياسات المطبقة لم تحقق النتائج المنتظرة ، إذ مثلت عوامل الأزمة أسبابا حقيقية لدى أغلب المفكرين ، في بروز عملية تجديد الفكر الرأسمالي في تلك المرحلة ، حيث انطلقت بعض الرؤى الفكرية من أن تعاظم دور الدولة ، وما تركه من آثار على مختلف المهام والأنشطة ، قد كان سببا رئيسيا في تفاقم الأزمات التي وصلت إليها اقتصاديات الدول الغربية.

لقد صيغت نظريات جديدة في هذا المجال كنظرية الاختيارات العمومية ، نظرية تكاليف الصفقات ، نظرية الوكالة... إلخ ، و قد عرفت هذه الأفكار الجديدة تطبيقا متزايدا لها في الدول الغربية ، و كانت بريطانيا ، نيوزيلندا ، و الولايات المتحدة سباقة في هذا المجال ، غير أن العديد من الدول الأخرى المتقدمة و النامية سارت فيما بعد في نفس الاتجاه ، الذي أدى إلى مراجعة أشكال تدخل الدولة ، بما في ذلك طرق تسيير حتى المرافق ذات الطابع الإداري البحت ، و ذلك نظرا اعتبار الطرق التقليدية للتسيير باتت غير فعالة ، و على القطاع العام اعتماد أشكال أقرب ما تكون إلى ممارسات المنظمات الاقتصادية الخاصة ، و آليات السوق.

5- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العامة:

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال حلقة جديدة ضمن أساليب التطوير الإداري الحديث ، إذ يؤدي الاعتماد على هذا البديل إلى إحداث سلسلة من التغيرات المتلاحقة ، بغية زيادة مردودية الخدمة العمومية وتحسين أنشطة المؤسسات العمومية التي تضطلع بالأنشطة والمهام الخدمية .

1- أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على فعالية منظمات الخدمة العمومية:

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصالات وشبكات إلكترونية في مجال الخدمات العامة ، يحقق مزايا عديدة ، إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه ، أو الاتصال المباشر(Face- to- Face Contact) مع تسجيل السرعة في انجاز المهام ، وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها ، والسهر على إشباع رغبة المواطن ، كما تؤدي إلى محدودية ، وقلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة ، بسب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الالكترونية ، توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة ، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري ، والمرض البيروقراطي ، من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قاعدة متكاملة من أدوات المعالجة ، والتي يمكن نشرها لمعالجة مشكلات التنمية التقليدية بطرق ابتكاريه.

إن التوجه للخدمات العامة الالكترونية، وجعلها بالقرب من المواطنين، والزبائن، والشركاء، سيمكن الإدارة الإلكترونية للحكم من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وإقامة روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية، وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاماً للمشروعات الحكومية.

ومن الأمثلة التي أحدثت نجاحاً في هذا المجال بالنطاقات الأقل نموا في مجال التكنولوجيا ، نجد دولة الهند أين تتواجد الأكشاك المقامة وسط المجتمعات ، حيث تدار بالكمبيوتر المعلومات الأساسية، وعمليات التوثيق والاستمارات ، التي يحتاجها المواطنون في المناطق الريفية ، وبهذا تعمل على توفير وقت المواطنين ، وأموالهم ، كما تعمل على توسيع نطاق تقديم الخدمات على المستوي المحلي [1].

1 -ستيفن كوهين ، رونالد ، براند ، إدارة الجودة الكلية في الحكومة ،) ترجمة عبد الرحمن بن أحمد هيجان(، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة للبحوث ، 1997 ، ص 103.

فلا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، في تحقيق تطوير نوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية ، وتقديم بديل للنماذج القائمة في صورها التقليدية ، حيث تعد التقنية الحديثة آلية للتغيير التنظيمي إذ بإمكانها تغيير طريقة عمل الأفراد داخل مؤسسات الخدمة العمومية و على رسالة ، أو هدف المنظمة من خلال تغيير الظروف ، وإزالة المشكلات التي تجابهها.

2- الإدارة الإلكترونية وآفاق ترشيد الخدمة العمومية:

أصبح من التطور الكبير في مراكز الخدمة الجماهيرية قضاء معظم الاحتياجات من مشتريات وخدمات متنوعة عن بعد ، سواء كان المواطن في منزله أو عمله ، من خلال مواقع الخدمات، والتسوق بالشبكة العالية للمعلومات ، وهو ما يؤدي للفصل بين طالب الخدمة ، ومؤديها ، وبين أسباب الانحراف[1].

وبالتالي جاء مصطلح الحكومة الإلكترونية للدلالة على استخدام نتاج الثورة التكنولوجية ، لتحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها، وتعزيز دورها في تحقيق الأهداف، ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة ، وتزايد التقدم التقني المرافق لها ، في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة العمومية ، من حيث وفرة هذه الخدمة ، وتحسين أساليب تقديمها ، عبر طرق غير تقليدية (الكترونية) ، تمكن من الاطلاع على الخدمة ، وإكمال التبادل بين الدوائر الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها .

إن ترشيد الخدمة العمومية، يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن «الذي يبنى على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة معاملاته ، بما في تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة ، حيث لا يضطر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته « .

إذ مع ازدياد اعتماد المؤسسات الحكومية على أنظمة المعلومات ، خاصة مع ظهور شبكة الانترنت ، وظهور خدمات المواقع الالكترونية ، والبريد الالكتروني على مستوى الدوائر الحكومية ، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع ، الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب ، وإرجاع نتائجه للعميل ، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين العميل وجهاز الحاسوب إلى موظف الدائرة الحكومية ، الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية.

1 -فؤاد ناصر ، مراكز الخدمات الجماهيرية ...راحة المواطن وسلاح في وجه الفساد ، « نشرية تكنولوجيا الادارة « ، مصر ، وزارة الدولة للتنمية الادارية ، العدد الثامن ، فيفيري / مارس 2007 ، ص 22.

مما سبق يمكن القول أن أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على آفاق ترشيد الخدمة العمومية يرتكز على وجوب تحقيق العناصر الآتية:

- **مردودية الخدمة العمومية:** حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية ، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين ، و ما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي ، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن ، وثقته بمؤسسات الخدمة العامة .

- **تقليص تكاليف الخدمة:** من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال ، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف، الناتج عن التنقل الالكتروني بين بوابات الخدمة العمومية .

- **سرعة الاستجابة واحترام المواعيد :** حيث يعمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت ،ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

- **الدقة** : تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الالكترونية للخدمات، إلى انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة ، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية ، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

- **سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة** : انطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية ، يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة ، من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة ، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ، ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى ، فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة.

وبالرغم من المزايا سابقة الذكر التي تختص بها تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء ، وتسليم الخدمة العامة للمواطنين ، وما تحققه من تطوير في نوع العلاقة التي تربط المواطنين بأجهزة الخدمة العامة، فإن التحول للخدمات الالكترونية ، لا يخلو هو الآخر من مخاطر وسلبيات قد تعرقل ، وتشوه مضمون الخدمة العمومية ، فالاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تقديم الخدمة العامة، قد ينجم عنه بعض السلبيات مثل:

- عدم شعور طالب الخدمة بالاهتمام والرعاية الشخصية، بسبب افتقار التفاعل

الشخصي بينه وبين مقدمي الخدمة، و التباين في الرغبات بين المواطنين، الذين يطلبون نفس الخدمة، خاصة مع وجود الأمية التكنولوجية، وما تطرحه من إشكالات حول استخدام التقنية الحديثة للحصول على الخدمة، في ظل نقص الصيانة للأجهزة والمعدات واحتمال التلف أو التخريب.

- إن الانتقال نحو الخدمات العامة الالكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المنظمات العامة والمواطنين ، ومن ثم الوصول إلى السرعة في انجاز وتقديم الخدمات بشكل مباشر ، فيتم بذلك توفير الجهد والوقت والتكلفة ، وهو ما يؤدي إلى حل مشاكل الطابور ، ومختلف العراقيل البيروقراطية ، «ولهذا تعطي مبادرات التحول الإلكتروني أولوية بالغة لتقديم خدماتها للمواطن العادي مباشرة وفق مبدأ العميل أولا، أكثر من الاهتمام بالخدمات التي تقدم لقطاع الأعمال» .

في هذا السياق أدى وجود الحاسب واستخداماته في عمليات تشغيل البيانات إلى اختفاء بعض مشاكل الرقابة الداخلية الهامة ، التي كانت تحوز على اهتمام كبير في الأنظمة اليدوية ، حيث أصبحت من المزايا التي تقدمها تلك الحاسبات هي تحقيق الدقة مقارنة بالعنصر البشري ، الثبات والذي يعني تنفيذ تعليمات البرنامج في جميع الأحوال ،الحافز ، فالآلة صماء ليس لديها أي إحساس كي تقوم بالسرقة أو الاختلاس ، كما لا يوجد للحاسب مصلحة شخصية بعكس الموظف .

في الأخير يمكن القول أن مفهوم الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للأفراد يأخذ معاني وأبعاد جديدة ، تبعا للتطورات السياسية والاقتصادية العالمية والمحلية ، ففي ظل الحكم الراشد أصبح الاهتمام بالغا بمفهوم ترشيد الخدمة العمومية ، التي تترجم سياسة الإدارة العامة ، وتفاعلاتها في إطار إقامة حكم راشد على مستوى منظمات ومؤسسات الخدمة العمومية ، وما أصبح يعرف بالخدمات العامة الالكترونية ، التي يطرحها بديل الإدارة الالكترونية ، كآلية أثبتت الدراسات العلمية نجاعتها في خلق نمط جديد من الخدمات العمومية ، يدعم عناصر النزاهة ، الشفافية ، العدالة ، سرعة الاستجابة لحاجيات الأفراد ، والاهتمام بالمواطن الذي يمثل محور التنمية المحلية ، وتفعيل مبدأ التوجه بالعميل داخل مراكز ومؤسسات الخدمة العمومية .

المحور الثاني: تجربة الإدارة الإلكترونية وأثرها على الخدمة العمومية في الجزائر.

انطلاقا من أن المعرفة الدقيقة لأثر الإدارة الالكترونية على ترشيد الخدمة العمومية تكون أكثر وضوحا إذا ما تم التطرق إلى بعض النماذج التطبيقية سوف نحاول في هذا المحور التطرق إلى التجربة الجزائرية في هذا المجال.

➢ **الخدمات العامة الالكترونية في الجزائر دراسة نماذج قطاعية:** يتوقف الإلمام والمعرفة الكاملة بتجربة الخدمة العامة الالكترونية في الجزائر كأحد إفرازات تطبيق الإدارة الالكترونية ، على ضرورة الفحص لبعض التجارب القطاعية في ميدان تقديم الخدمات عن بعد ، للوصول إلى ترشيد الخدمة العمومية ، وذلك ما يمكن تناوله من خلال تجارب قطاعات عمومية وفق الآتي :

1- **قطاع البريد والمواصلات:** في إطار التغيرات والتحولات الجذرية التي شهدتها الجزائر في المجالات الاقتصادية والسياسية، وفي ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، تولدت الحاجة إلى القيام بتغيرات وتعديلات جذرية مست قطاع البريد والمواصلات ، وهو ما سمي بإعادة هيكلة هذا القطاع ؛ حيث انه ووعيا منها بالتحديات لتي يفرضها التطور المذهل الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، باشرت الجزائر منذ سنوات إصلاحات عميقة في هذا القطاع ليصبح واقع الخدمة المقدمة الكترونيا معالمها كالتالي:

- **مؤسسة بريد الجزائر والخدمة العامة الالكترونية :** تمثل مؤسسة بريد الجزائر أحد مؤسسات الخدمة العمومية التي لها حماية شبه كلية من الدولة ، بالنظر إلى وضعيتها الاحتكارية ، وفي ظل الضعف أو الانعدام الكلي للأطراف المنافسة لها ، أصبحت مؤسسة تخضع لرقابة عمومية هي وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ، وبالتالي يصبح تدخل الدولة فيها متطورا ، وهو ما يفسره البعض بأنه ناتج عن حجم وكبر المؤسسة في مجال تقديم الخدمات إذ تقوم – مؤسسة بريد الجزائر – بجملة خدمات تتمثل في (خدمات الحساب البريدي الجاري ، وتقدم خدمة الاطلاع على الحساب ، الدفع ، السحب ، صناديق التوفير، الطرود البريدية ، الحوالات البريدية ، الرسائل).

وتماشيا مع التطور المحيط بمؤسسة بريد الجزائر ، اتجهت سياسة هذه الأخيرة إلى الاعتماد على نموذج الخدمات التي تكفل احترام حقوق المواطنين ، وتكسب ثقتهم بالمؤسسة ، وموازاة مع محاولة عصرنة قطاع البريد تم إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير

الخدمات المقدمة للمواطنين ، بشكل يعزز من الثقة ويكرس أفضل النتائج والانجازات ؛ وبالتالي تكرس التأسيس لنظام الخدمات العامة الالكترونية التي تبذلها مؤسسة بريد الجزائر ويمكن ترجمتها في النماذج الآتية[1]:

الشباك الالكتروني: ويقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين، وهي كل الأجهزة الالكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.

بطاقة السحب الالكترونية : تمثل بطاقة السحب الالكترونية بطاقة يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر ، والتي تعمل مع وجود الشباك الالكتروني إذ عن طريقها يتمكن المواطن أو الزبون من سحب النقود في أي شباك بريدي ، أو موزع أوتوماتيكي ، عبر القطر الجزائري.

خدمات السحب : إذ توفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسات البريد فرصة سحب الأموال للمواطنين ، والتي دعمت العلميات التقليدية.

خدمات الاطلاع على الرصيد : إذ عن طريق إدخال بطاقة السحب البريدية ، مع تشكيل الرقم السري الخاص بكل مستعمل يحصل الزبون على كشف رصيده ، وله إمكانية الاحتفاظ بتذكرة خاصة بكشف الرصيد .

خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية : التي تقدم لكل صاحب حساب بريدي جاري، حيث تمنحه طلب نماذج بعد ملأ الاستمارة الالكترونية التي يتم استظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية .

خدمات عبر شبكة الانترنت: إذ توفر شبكة الانترنت خدمات الكترونية لكل الأفراد ، والمتعاملين لدى مؤسسة بريد الجزائر ، و الذين يملكون حساب بريدي جاري ، إذ لهم إمكانية طلب: خدمات الاطلاع على الرصيد، خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية، خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية، عبر الموقع الالكتروني لمؤسسة بريد الجزائر.

1 -عبد القادر برانيس،» التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية ، (دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر)»، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،قسم العلوم الاقتصادية ،جامعة الجزائر ، 2007/2006،ص ص 59/61. .

2- قطاع التعليم العالي والبحث العلمي:

عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في إطار عصرنة الإدارة ومواكبة التغيير الحاصل في بيئة الإدارة العامة ، على محاولة الارتقاء بنموذج إداري يتماشى وأهداف منظومة التعليم العالي والبحث العلمي ، إذ يمكن الانطلاق من أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأحد أساسيات الإدارة الالكترونية ، وإبراز دورها في مجال التعليم والبحث العلمي والتكوين ، إذ أن هناك توجه واضح للارتقاء بالخدمات المقدمة للطلبة والأساتذة ، من خلال الربط بين العديد من الجامعات ، إضافة إلى توفير الشبكة لأساليب جديدة للتكوين .

إن أهمية التحول للإدارة الالكترونية ، وتوفير فرص النجاح لأساليب وطرق عمل الجامعة ، قد أصبح مطلب ضروري تمليه ظروف الواقع السياسي، والاقتصادي ، والاجتماعي للشعوب المتحضرة ، خاصة في ظل التحول نحو مفاهيم التعليم الالكتروني ، والجامعات الافتراضية ، والتعليم عن بعد، أحد المسارات الجديدة التي سطرت من قبل الدول المتقدمة ، سعيا إلى تجسيد ها في الواقع العملي داخل جامعاتها .

وفيما يتعلق بمختلف التحولات التكنولوجية الرامية إلى تطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ومفاهيم الحكومة الالكترونية في الجامعة الجزائرية ، فانه يمكن الانطلاق من مشروع اللجنة الأوربية الذي يهدف إلى دعم مبادرة الجامعة الافتراضية ، و الارتقاء بمستوى جامعات البحر الأبيض المتوسط ، عن طريق خلق روابط شبكية فيما بينها ، تؤدي إلى تطوير نظم التعليم بواسطة التكنولوجيا.

لقد تم الاعتماد على شبكة الانترنت لدى مؤسسات العليم العالي والبحث العلمي في العديد من المجالات إذ تتوفر العديد من المخابر ، ومراكز البحث، والجامعات على التغطية الكاملة من طرف الشبكة ، وهذا تماشيا مع حاجة القطاع الملحة إلى مواكبة التطور التقني والتكنولوجي .

وبالتالي البحث عن أساليب تطوير هذا القطاع ، في ظل بروز مفاهيم ، ومداخل جديدة لتحسين نوع خدمات هذا القطاع ، وتطوير مردوديته ، وهو ما أصبح يعبر عنه بجودة التعليم العالي؛ فتطبيق الخدمات الالكترونية في الجامعات الجزائرية يرمي بالأساس إلى تحقيق عدد من الأهداف تشمل التطوير النوعي وتحديث كامل طرق التسيير ، بما يضمن السرعة العالية في أداء المهام ، ويدعم تنمية مختلف الأنشطة المتعلقة بالبحث العلمي ،

و الانصهار في مجتمع المعلومات ،والاستفادة من الخبرات التي تكونها الجامعة ، أو تقوم باستقطابها .

حيث عملت مختلف الجامعات الجزائرية ، إلى جانب المراكز على محاولة تفعيل تقنيات الإدارة الالكترونية ، والتي يمكن استعراضها من خلال :

- التسجيلات الجامعية : حيث توفر الجامعة الجزائرية خدمات الكترونية عامة لفائدة الطلبة حاملي شهادة البكالوريا الجدد ، وتمنحهم - الجامعة - فرصة للاستفادة من خدمات التسجيل الأولي عن طريق الانترنت بملء بطاقة الرغبات في شكل استمارة الكترونية ، يتم إتاحتها بمجرد الإعلان عن نتائج البكالوريا عبر مواقع إلكترونية.

إضافة إلى ذلك تتيح مواقع التسجيل الأولي على شبكة الانترنت خدمات عامة الكترونية ، تمكن الطالب من الاطلاع على شروط الاستفادة من الخدمات الجامعية (المنحة ، الإطعام ، النقل) ، كما تعتمد الجامعة الجزائرية على شبكة الانترنت لتقديم بعض الخدمات العامة الالكترونية ، وهذا ما يتجلى على بوابات الجامعات والمراكز الجامعية ، من إتاحة للإعلان عن فتح المسابقات ، وإعلان النتائج عن طريق موقع الجامعة ، وهذا كله يرمي إلى التوجه نحو مشروع الجامعة الافتراضية ، التي يتم التحضير لها ضمن إستراتيجية الجزائر الإلكترونية في آفاق 2013.

3- الخدمات الالكترونية في قطاع العدل:

يمثل مشروع إصلاح قطاع العدل احد مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج الحكومة الجزائرية ، والذي ترمي من وراءه إلى محاولة تحقيق النزاهة ، وإقرار العدالة ، والتأسيس لدولة الحق والقانون ، كمتطلبات هامة في ظل الحكم الراشد .

أما الجوانب المتعلقة بالتنظيم والتسيير ، فيمكن تسجيل ملاحظة أساسية ، وهي توجه قطاع العدل في الجزائر إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الهياكل الإدارية والتنظيمية للقطاع ، والتي تهدف ضمنها إلى التحول نحو تقديم خدمات عمومية الكترونية ؛ ففي البرنامج الخاص بعصرنة قطاع العدل ، يمكن رصد أهم الإنجازات والتي تتمثل في

الآتي[1]:

أولا : الأنظمة المعلوماتية : هي أنظمة موجهة لخدمة المواطن ، والمتقاضي ، ولتحسين الخدمات العمومية التي يقدمها مرفق القضاء ، حيث أعطيت لها أولوية تتمثل في :

أ/ النظام الآلي لتسيير الملف القضائي يسمح هذا النظام بـ:

1/ تسيير الملف القضائي آليا ، منذ تسجيل القضية في المدني بمصلحة تسجيل الدعاوى ، إلى غاية صدور الحكم أو القرار ، وفي المادة الجزائية منذ تحريك الدعوة العمومية ، وصدور الحكم أو القرار إلى غاية تنفيذ العقوبة .

2/ يمكن المواطن من الاطلاع على القضية التي تهمه من خلال الشباك الالكتروني ، والحصول على المعلومة الخاصة به في الحين ، دون تنقل للبحث عنها في مكاتب أمناء الضبط.

3/ يسمح بإضفاء الشفافية على عمل القضائي ، وفي التعامل مع المتقاضي.

4/ المعالجة السريعة للقضايا التي تطرح على جهاز العدالة.

ب/ النظام الآلي لتسيير الجمهور العقابي :وهو نظام :

1/ يتكفل بتسيير نشاط وملف النزيل، منذ أول يوم يدخل فيه المؤسسة العقابية إلى غاية خروجه ، و التمكن من الحصول على قاعدة معطيات خاصة بالإجرام بمختلف أشكاله.

2/ معالجة سريعة وفعالة لإجراءات العفو

3/ الحصول على بطاقة خاصة لكل مسجون يمكن الاعتماد عليها في حالة إفادة المسجون بالإفراج المشروط ، أو اتخاذ أي إجراء آخر من طرق قاضي تنفيذ العقوبات

ج/ نظام صحيفة السوابق القضائية: هو نظام يمكن من خلاله تسليم الصحيفة رقم 03 للمواطن ، والصحيفة رقم 02 للإدارات العمومية في وقت قصير ، ومن أي جهة قضائية متواجدة بالتراب الوطني ، وكذلك يتم بواسطة هذا النظام معالجة عملية رد الاعتبار بقوة القانون بصفة آلية .

ومجمل هذه الأنظمة المعلوماتية المذكورة هي اليوم مطبقة ، وتعمل ضمن هيكل قاعدي أساسي يسمى الشبكة القطاعية لوزارة العدل ، كما يعتبر هذا الانجاز دعامة يضمن الديمومة ، والاستمرارية لعصرنة قطاع العدل ، ويضمن الأمن للمعلومات، انطلاقا من كونها شبكة داخلية ، إضافة إلى أن وزارة العدل تنفرد بممول لخدمات الانترنت يشمل

1 -الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، حوار وزير العدل حافظ الأختام الطيب بلعيز ، منشور خاص بوكالة الأنباء الجزائرية ، الأحد25 مارس 2007 ، ص10.

مؤسسات قطاع العدل، الأمر الذي يجعل القطاع يسير في فضاء الإعلام والاتصال بالمواطن والمتقاضي.

ومن خلال تلك التطبيقات الخدمية استطاع قطاع العدل في الجزائر أن يصبح من أهم القطاعات التي سارت في مواكبة التطور التكنولوجي بهدف عصرنة القطاع ، والتحول للخدمة العمومية الالكترونية ، لرعاية وحماية مصالح المواطن .

ثانيا : خدمة الشباك الالكتروني عبر الانترنت: بهدف تكملة نظام المعلوماتية السابق جاء إطلاق خدمة الشباك الالكتروني لتطوير قطاع

العدل و تقريبه من المواطن ، وقد تجسد هذا في شكل بوابة لتوجيه الرسائل الالكترونية ، التي تمكن المواطن من الحصول على الإجابة المباشرة عن طريق بريده الالكتروني ، وذلك بعد التشخيص للقضية ، أو الاستفسار من قبل الخلية المشكلة من قضاة، ورجال القانون ، وإطارات من وزارة العدل .

إضافة إلى ذلك يقوم الشباك الالكتروني كجهاز خدمة عمومية ، بتوجيه المواطن فيما يخص استفساراته أو بحثه عن أي مسالة قانونية ، من خلال إرشاده إلى الأركان المتخصصة لذلك على مستوى الموقع ، ويقدم الشباك عددا من الوثائق القانونية ، تضم تشكيلة مكتملة متعلقة بالتشريع الجزائري ، والقوانين ، والاتفاقيات الدولية الموجهة لرجال القانون ، فضلا عن دلائل وكتيبات توضع تحت تصرف المواطن ، كما تم تزويد الموقع بمنتدى يتم في إطاره تنظيم نقاش عاما دوريا حول مسائل الساعة الهامة ، وذلك بغية نشر الثقافة القانونية ، ووضع مصلحة الاستقبال والاستعلام والتوجيه في مختلف الجهات القضائية .

كما يتيح موقع وزارة العدل (www.mjustice.dz) فضاء إعلامي خدمي يعرض ما تقوم به الوزارة من نشاطات مثل الإعلان عن المسابقات ، المناقصات ، نشاطات الوزير.

4- قطاع البنوك:

أدت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تجاوز الأطروحات الاقتصادية التقليدية، ومحاولة الخروج من حلقة التخلف الناجم عن هياكلها، التي تعد غير قادرة على مواجهة تحديات الاقتصاد الجديد ، وهو ما فتح المجال أمام الأطروحات الجديدة ، التي كانت في النهاية محصلة للعصر الرقمي ، أو الاقتصاد الجديد ، أو تسيير الرقمنة ، ومن ثم التوجه

نحو بناء آليات هذا الاقتصاد ، والتي يأتي في مقدمتها – الآليات- البنوك الالكترونية وما توفره ،من إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء ، وتقديم خدمات مصرفية كاملة ، وجديدة ، بما يضمن خفض التكاليف .

ويتجلى من خلال واقع القطاع البنكي في الجزائر ، أن هناك بعض المبادرات نحو التحول للصيرفة الالكترونية أو الصرافة الالكترونية ، التي تقوم على تقديم البنوك للخدمات المصرفية التقليدية، أو المبتكرة ، من خلال نظام شبكي ، أو ما يعرف بشبكات الاتصال الالكترونية ، وهو ما يجعل الوصول إليها يقتصر على المشاركين فيها ، تبعا لشروط العضوية التي يحددها البنك ، إذ يصبح الدخول ممكنا لكل فرد عضو من خلال احد المنافذ على الشبكة ، التي تعد وسيلة متاحة أمام العملاء للاتصال بالبنك، ولإبراز مستوى التحول نحو الخدمات الالكترونية داخل البنوك ، يمكن توضيح ذلك من خلال الآتي[1] :

1- بطاقة الخصم: التي يتم استعمالها في السداد عن طريق خصم يتم مباشرة من الحساب البنكي الخاص بالعميل ، ويكون الحساب بالضرورة دائنا.

2- بطاقة الائتمان تقدم هذه البطاقة خدمات للعميل ، تشمل السماح له بالسداد حتى وإن كان حسابه مدينا ، غير أن ذلك يجري وفق حدود يقرر فيها مقدار المبلغ ، الذي يعتبر قرضا ضمن هذه الحالة إلى مدة معينة .

3- البطاقة الذكية: تعرف البطاقة انتشارا كبيرا ، ويرجع سبب ذلك إلى طريقة استعمالها ، التي تتسم بالمرونة مقارنة ببطاقتي الخصم والائتمان السابقين ، وبالتالي تحتوي البطاقة الذكية على معالج (puce)يسمح بتخزين الأموال ، وذلك من خلال البرمجة الأمنية ، وللتوضيح فان هذه البطاقة لا تشكل وسيطا بين البائع والمشتري والبنك ، من خلال الشبكة البنكية الموسعة كبطاقتي الخصم والائتمان ، اللتان تنجزان عملهما على الحسابات البنكية للبائع والمشتري ، بل هي تحمل مبلغا ماليا ينقص بالاستعمال ، وبالتالي تشكل نموذجا للنقود الالكترونية ، وهي صفة لا توجد في بطاقتي الخصم والائتمان .

ولتوضيح نوع الخدمة التي يقدمها البنك أكثر، يمكن القول أنه بإمكان المستهلكين صرف نقودهم الالكترونية في المحلات ، أو حتى مواقع التجارة الالكترونية ، التي تعترف وتقبل النقد الالكتروني كوسيلة للسداد ، وبالنسبة للجزائر فقد عرفت النقود الالكترونية

1 - عماري عمار ، وآخرون ، مرجع سابق ،ص 132 ،نقلا عن

David bounie Sébastien soriano « La monnaie électronique principes, fonctionnement et organisation » Icn, volume4,N1 2003, pages71à 92.

مع بداية مارس2005.

أمام ذلك ولتدعيم تحول رقمي آمن في القطاع البنكي بالجزائر، جاء مشروع الذي (Ris)يتمثل في إقامة وتأسيس شبكة متخصصة ، تربط بين مختلف البنوك عبر كامل القطر الجزائري ، والتي تسمى(Réseau interbancaire spécialisé) هدفها التبادل وفق شكل مؤمن ، وواقع مقنن بين مختلف المؤسسات البنكية ، حيث من بين البنوك التي عرفت تحولا نحو تطبيق الخدمات الالكترونية ، انطلاقا من البطاقة المصرفية للسحب والدفع ، نجد البنوك التالية :القرض الشعبي الجزائري ، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ، بنك الجزائر الخارجي ، بنك البركة الجزائري ، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط .

ويمثل بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) أحد أهم البنوك في الجزائر في مجال التحول الالكتروني وتقديم الخدمات إلكترونيا، وذلك لكونه يحتوي على نظام اتصالات متطور ، ناتج عن امتلاكه لشبكة اتصالات تعم جل مناطق القطر الجزائري ، وهي مخصصة للتحويل المالي المباشر من وكالاتها ، وتعتبر بطاقة(BADR) دعما لهذه الخدمات الالكترونية .

4- الخدمات البنكية عبر الإنترنت:

تحتوي معظم بنوك الجزائر على مواقع الكترونية على شبكة الانترنت ، ويمثل موقع بنك الجزائر (www.bank-of- algeria.dz) فضاء يبين مجموعة من المعطيات ، والبيانات عن السياسة المالية والنقدية ، وإحصائيات مختلفة ، ولكنها غير متجددة ، إضافة إلى أنه لا يقدم أي خدمة معلوماتية إلكترونية ، وهذا ما يختلف عن ما هو موجود ضمن مواقع البنوك المركزية في العالم ، والتي يوجد من بينها من يشرف على أنظمة الدفع الالكترونية لمصارف تلك الدول ، من خلال الموقع الإلكتروني .

➢ إستراتيجية الجزائر الالكترونية 2013:

تعتمد إستراتيجية الجزائر الالكترونية على صناعة المضامين وتطبيق استخدامات التكنولوجيا الحديثة في حياة المواطن الجزائري ، وهو ما يدفع بمشروع التحول الالكتروني إلى ضرورة توفير المنشآت القاعدية ، خلال مراحل لاحقة ، و يتطلب وقتا إضافيا لبلوغ هدف الحكومة الالكترونية ، خاصة وأن اللجنة الالكترونية بالوزارة قد سطرت لنجاح مشروع الحكومة الالكترونية (الإدارة العامة الالكترونية) ؛ برنامج يرمي إلى تطوير تطبيقات

وخدمات إلكترونية موجهة للإدارات عن طريق خلق شبكة داخلية .

ولعل أهم خطوة في تفعيل إستراتيجية الجزائر الالكترونية ما تم تسطيره من مشروع يهدف إلى «عصرنة وثائق الهوية والسفر والحالة المدنية في إطار أهداف إستراتيجية لتحسين فعالية ونجاعة أداء الإدارة ، حيث سيصبح جواز السفر البيومتري الإلكتروني عمليا خلال السداسي الأول من 2010، فيما ستصبح بطاقة التعريف الوطنية البيومترية الإلكترونية عملية خلال الفترة 2011/ 2010(هذا الذي شهد تأخرا لحد الساعة) وإطلاق نموذج لشهادة ميلاد خاصة ، وعملية تصوير سجلات الحالة المدنية بواسطة السكانير على مستوى عدد من البلديات النموذجية ، في حين يرتقب رقمنة السجل الوطني للحالة المدنية .

وتركز اتجاهات أخرى على أن نجاح مشروع الحكومة الالكترونية ، المراد دخوله حيز الخدمة في الجزائر قبل سنة 2013 ، مرهون بوجود المواطن الالكتروني الذي بحوزته جهاز كمبيوتر ، وبإمكانه النفاذ إلى الشبكة المعلوماتية بالسرعة الفائقة ، وبأسعار معقولة ، وهو ما يتطلب تطوير المنشآت القاعدية الالكترونية ، تزامنا و التنفيذ التدريجي لمشروع التحول الإلكتروني خلال الخمسة سنوات القادمة .

ومن بين المخططات التي تولها إستراتيجية الجزائر الإلكترونية هو تركيزها على تحقيق تطبيقات

حكومية أفقية ، وتطوير تطبيقات قطاعية في القطاع العمومي بهدف تحقيق مقاييس الجودة والنجاعة في تقديم الخدمات العامة ، والتي يمكن تفصيلها في الآتي :

1- تطوير تطبيقات حكومية أفقية :تشمل خدمات إلكترونية موجه للإدارات ، وذلك بهدف تسيير مختلف الإجراءات الالكترونية التي تربط مختلف إدارات الدولة ، وبين مختلف مستويات الحكومة بطريقة آمنة ، وضمن

هذا التوجه تدعو الحاجة إلى إقامة شبكة بين الإدارات ، مع ضرورة اعتمادها على بنية تحتية للاتصالات ذات دفق سريع ومؤمنة ، وذلك للتمكن من ضمان التبادل الخاص بالبيانات والمعلومات، وكون هذا الهدف ضمن التخطيط الخاص بالمستقبل الالكتروني للجزائر ، فقد تم تحديد بعض العمليات الواجب إتباعها لبلوغ هذا الهدف المسطر ، والتي تشمل :

- إقامة مخطط توجيهي للإدارة الالكترونية ، والذي هدفه وضع بعض التدابير لتسهيل

انجاز المساعي الإدارية الكترونيا وخلق محيط تنظيمي قانوني مناسب للتوقيع الالكتروني على وثائق الإدارة العامة ،ويأخذ هذا المخطط التوجيهي شكلين هما :

*مخطط توجيهي تنفيذي قطاعي

*مخطط توجيهي معلوماتي استراتيجي

- وضع قواعد مرجعية للموائمة تشمل مجموعة قواعد ومعايير ومقاييس لها إمكانية فرض جميع نظم المعلومات في الإدارات العمومية.

- وضع قواعد أمنية مرجعية بهدف ضمان مناخ من الثقة في التعاملات الالكترونية ويتحقق ذلك بإيجاد تأمين تام للمعلومات أثناء القيام بعمليات التبادل أو المعالجة أو التخزين

- إقامة بوابة الحكومة الالكترونية : يتم من خلالها إيجاد نقطة اتصال فعالة بين المواطن والإدارات

- تأمين شبكة الانترنت الحكومية وضبط مستواها ، وهنا تركز إستراتيجية

2 - تطوير تطبيقات قطاعية في القطاع العمومي: تشمل خدمات إلكترونية تجاه المواطنين ، وخدمات الكترونية تجاه العمال وخدمات إلكترونية تجاه الشركات ، حيث أن الخدمات الالكترونية للإدارة تشمل تشكيلة مهمة من الأنشطة والوظائف ، التي يتم تنفيذها عن بعد بالوسائل الالكترونية ، وتأخذ الخدمات الالكترونية أربع مستويات:

* إعلامية : وهدفها تأكيد تواجد الإدارة وإضفاء اكبر قدر من الشفافية على العمل الإداري.

* التفاعلية : فعن طريق هذه الخدمات هناك إمكانية للتواصل بين الإدارة والمواطنين ، عن طريق البريد Email أو استخدام محركات البحث عن المعلومات الالكتروني، أو تحميل وعرض الاستمارات.

* المعاملاتية : تسمح هذه المعاملات للمواطنين باستكمال معاملاتهم عبر الانترنت دون الحاجة إلى التنقل.

* التحول : هذه المعاملات تستلزم إعادة تصور الإجراءات الإدارية لفائدة المواطن وليس الإدارة العمومية.

ولإنجاز هدف تطوير تطبيقات قطاعية في القطاع العمومي تم تسطير 447 عملية من قبل جميع الهيئات و الدوائر الوزارية بغرض الوصول إلى إيجاد:

295 خدمة الكترونية تجاه المواطنين 112)إعلامية ، 183 تفاعلية (.

86 خدمة الكترونية تجاه العمال 19(إعلامية ، 67 تفاعلية)

66 خدمة الكترونية تجاه الشركات 24 إعلامية ، 42 تفاعلية)

إن تأخر الجزائر في مجال تسريع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية خدمة للمواطنين في الحياة اليومية ، يحتم إعادة النظر في إستراتيجيتها الالكترونية ، انطلاقا من توفير منهجية دقيقة للتعامل مع فجوات النظرية والتطبيق التي تعني « اختلاف سمات النموذج المقترح الذي يقترحه مدراء الإدارة العامة الالكترونية ، مع الواقع الذي يعملون فيه ، فهم يطرحون نموذجا طموحا ، ويشرعون في تنفيذه إلا أن الواقع لا يستجيب لطموحاتهم» [1]

الخلاصة:

تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية ، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة ، إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة ، وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة ، والمعدات، و برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، لتقدم حلولا للتعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي .

إن نوعية الإدارة في ظل التحولات الإلكترونية و الرقمية قد بدأت تتشكل ، بإعادة هيكلة شاملة لمفاهيم البنى التنظيمية ، والمؤسسية ، النظم المالية ، والإدارية ، والسلوكية ، والتقنية ، نحو غاية الارتقاء بفعالية الإدارة في كافة جوانبها ، وأبعادها الكمية ، والنوعية ومعايير الكلفة والتوقيت ، والرضا العام للمستهلكين والعاملين والمستثمرين.

لقد أصبح من الضروري على كل الحكومات، الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الإلكترونية، والانطلاق مما تتيحه تكنولوجيا الاتصال والمعلومات كأداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية، و تساهم بصورة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين، و ترفع من مستوى رقابة الفرد على كل ما تؤديه المنظمات العامة من خدمات ، بما يتيح درجة عالية من الجودة على وظائفها ،والتي في مقدمتها تقديم الخدمات العمومية .

1 -ريتشارد هيكس ، « الحكومة الالكترونية من البيروقراطية الى الالكتروقراطية « ، نشرة خلاصات كتب المدير والأعمال ، العدد 259 أكتوبر 2003، الشركة العربية للإعلام العلمي ،) شعاع(، القاهرة ، ص 7.

بذلك مثلت الإدارة الالكترونية مطلبا هاما تفرضه التحولات الالكترونية ، وتنتهجه برامج الإصلاح الإداري ، كمرحلة ضرورية في ظل العصر الرقمي ، والانفتاح على المجتمعات العالمية والتفاعل الإنساني ، وهو ما يقتضيه التطوير الحقيقي لمؤسسات الخدمة العمومية ، الرامي الى القضاء على التحديات البيروقراطية ، وتسهل مهمة طالبي الخدمات العمومية ، فالخدمات العامة الالكترونية نسق خدمي بديل ، يكرس الرقابة والشفافية ، ويمنع المحاباة ، والرشوة والمحسوبية ، خاصة إذا كان التعامل يتم بشكل افتراضي وفق مقولة اتصل ولا تتنقل ، وهو ما جعل الإدارة الالكترونية تمثل الخيار التنظيمي الأول لجميع مؤسسات الخدمة العامة ، ولا سبيل لترشيد الخدمات إلا بالتحول للنموذج الالكتروني الخدمي منها ، لما تمنحه من امتيازات وتسهيلات ، ولما تضفيه من قيم الخدمة العامة المعقلنة.

المراجع:

1- بدر بن محمد المالك ، « الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الالكترونية في المصارف السعودية ،) دراسة مسحية) «، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2007.

2 - رأفت رضوان ، «الإدارة الالكترونية ، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة» ، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة ، القاهرة ، مركز المعلومات واتخاذ القرار ، 2004 .

3- ريتشارد هيكس ، « الحكومة الالكترونية من البيروقراطية الى الالكتروقراطية « ، نشرة خلاصات كتب المدير والأعمال ، العدد 259 أكتوبر 2003 ، الشركة العربية للإعلام العلمي ،) شعاع(، القاهرة .

4- ستيفن كوهين ، رونالد ، براند ، إدارة الجودة الكلية في الحكومة ،) ترجمة عبد الرحمن بن أحمد هيجان(، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة للبحوث ، 1997 .

5- سعيد بن معلا العمري ، « المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ « ، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2003.

6- عبد الحميد محمود النعيمي، مبادئ الإدارة العامة، دون بلد النشر، منشورات ELGE-1997.

7- عبد القادر برانيس،» التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية ، (دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر)»، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،قسم العلوم الاقتصادية ،جامعة الجزائر ، 2007/2006.

8- علاء عبد الرزاق السالمي ، الإدارة الالكترونية ، الأردن ، دار وائل للنشر .

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

10- علي حسن باكير ،» المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية» ، مجلة آراء حول الخليج ، الإمارات العربية المتحدة ، العدد 23 ، مركز الخليج للأبحاث ، 2006.

11- علي زغدود ، المؤسسات العمومية والإدارية ، تعريفها ، طبيعتها القانونية ، الشخصية المعنوية ، الجزائر ، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية ، دون تاريخ نشر.

12- فؤاد ناصر ، مراكز الخدمات الجماهيرية ...راحة المواطن وسلاح في وجه الفساد ، « نشرية تكنولوجيا الادارة « ، مصر ، وزارة الدولة للتنمية الادارية ، العدد الثامن ، فيفيري / مارس 2007 .

13- محمد محمود الطعامنة ، طارق شريف العلوش ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، الأردن ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية،2004.

14- ليلى بن عيسى ، «أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي ،(دراسة حالة جامعة محمد خيضر بسكرة) « ، مذكرة ماجستير غير منشورة ، قسم علوم التسيير ، فرع التسيير العمومي ، جامعة بسكرة ، 2006 ،

15- ياسين سعد غالب ، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة ، 2005 .

16- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، حوار وزير العدل حافظ الأختام الطيب بلعيز ، منشور خاص بوكالة الأنباء الجزائرية ، الأحد25 مارس 2007 .

17 - Riadh , Bouriche, « Le rôle des TIC dans la bonne gouvernance «, participation avec cette communication au séminaire national intitulé, Informations et société de la connaissance , La faculté des sciences sociales et humaines, Université Mentouri Constantine- Algérie, organisé les 18/19 avril 2009 .