

متطلبات الخدمة العمومية الالكترونية

مقاربة مفاهيمية

Public e-service requirements
Conceptual approachعبود مفتاح¹، زرباني عبد الله²¹ جامعة غرداية (الجزائر)، abboud.meftah@univ-ghardaia.dz² جامعة غرداية (الجزائر)، zerbani.abdallah1@univ-ghardaia.dz

-مخبر البحث في السياحة والإقليم والمؤسسات-

تاريخ النشر: 2024/12/19

تاريخ القبول: 2024/12/12

تاريخ الاستلام: 2024/04/14

Abstract:

Public service expresses the legal sovereignty of the state, as the activities and services it provides to individuals can only be carried out under its supervision. The concept of public service has witnessed a number of changes, especially after the transition of the state after World War II from a guardian state to a state involved in some tasks that were previously the exclusive domain of private individuals, where it became concerned with economic tasks in order to meet the needs of individuals. From this perspective, we find that the project of transitioning to electronic public service is achieved through requirements for transitioning to e-government and other requirements when providing electronic public service.

Key words: Public service, e-government, e-government, requirements.

المخلص:

عبر الخدمة العمومية عن سيادة الدولة القانونية، بما أن الأعمال والخدمات التي تقدمها للأفراد لا يستطيع الخواص القيام بها إلا تحت إشرافها، كما شهد مفهوم الخدمة العمومية جملة من التغيرات خاصة بعد انتقال الدولة بعد الحرب العالمية الثانية من الدولة الحارسة إلى الدولة المتدخلية في بعض المهام التي كانت حكرا على الخواص، حيث أضحت المعنية بالمهام الاقتصادية وذلك لتلبية حاجيات الأفراد.

ومن هذا المنطلق نجد أن مشروع التحول إلى الخدمة العمومية الإلكترونية يتحقق عن طريق متطلبات الانتقال إلى الحكومة الالكترونية ومتطلبات أخرى عند تقديم الخدمة العمومية الالكترونية.

الكلمات المفتاحية: الخدمة العمومية، الإدارة الالكترونية، الحكومة الالكترونية، المتطلبات.

المؤلف المرسل: عبود مفتاح، الإيميل: abboud.meftah@univ-ghardaia.dz

1. مقدمة:

أدى التطور المتسارع في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، خاصة تلك المرتبطة بالمجال الخدماتي للقطاع الخاص وهو الأمر الذي دفع معظم دول العالم الى تبني استراتيجيات مستحدثة، وذلك لمواكبة هذا التطور في تسيير مرافقها العمومية، وذلك بإعادة هيكلة مرافقها العمومية لتصبح أكثر تماشيا مع التطورات التي كانت بدايتها من بنوك، الى جانب المؤسسات الصناعية والتجارية، أين تم تحقيق نجاح كبير في مجال تقديم الخدمة للمواطن من حيث الجودة والسرعة، وهذا بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال أو ما أصبح يعرف بالاقتصاد الرقمي.

هذا النجاح الذي سببه التحول في التسيير الإداري من النمط الكلاسيكي إلى النمط الالكتروني في تقديم الخدمة للمواطن، والذي يتطلب زيادة على إعداد الخطط والبرامج، وتوفر الإمكانيات المادية المالية والتقنية، بالإضافة إلى تأهيل العنصر البشري -مقدم الخدمة والمستفيد منها- دون أن ننسى المتطلبات القانونية الجديدة التي تتوافق مع التحول الجديد.

ومن هذا المنطلق ارتأينا أن تكون الإشكالية دراستنا كالاتي: **ما هي متطلبات الخدمة العمومية الالكترونية؟**

وللإجابة عن هذه الإشكالية قسمنا دراستنا إلى محورين: حيث تطرقنا في الأول المفهوم العام للخدمة العمومية والإدارة الالكترونية، في حين تناولنا في المحور الثاني من دراستنا الى اهم متطلبات الخدمة العمومية الالكترونية

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز السبل التي تعتمد عليها السلطة العامة في الدولة لتغيير النمط الإداري الكلاسيكي في تقديم الخدمة العمومية إلى الأسلوب الإداري الالكتروني، وهذا بالاعتماد على مجموعة من المتطلبات المادية منها المالية والتقنية والبشرية.

منهجية الدراسة:

سوف نقوم في هذه الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على متطلبات الخدمة العمومية الالكترونية في القوانين وأراء المختصين في هذا المجال من باحثين ومؤسسات.

2. مفهوم الخدمة العمومية والإدارة الالكترونية:

سننطلق في هذا العنصر إلى مفهوم الخدمة العمومية بشكل مفصل وكذلك الإدارة الالكترونية والمصطلحات ذات الصلة والتمثلة في الأعمال الالكترونية والحكومة الالكترونية

1.2 تعريف الخدمة العمومية:

إن الخدمة العمومية مرتبطة بسيادة الدولة القانونية، إلا أنه وبعد انتقال وظيفة الدولة الى الدولة المتدخلة في الجانب الاقتصادي الذي كان مقتصرًا على الخواص، حيث تغير مفهوم الخدمات العامة المقدمة من طرفها فأصبحت لا تقتصر فقط على الخدمات السيادية للدولة بل تعدتها إلى خدمات أخرى، وهي الخدمات الاقتصادية المباشرة أو غير المباشرة وذلك بأن «... تعهد الإدارة للأفراد أو شركة خاصة بأداء خدمات عامة اقتصادية تحت إشرافها ومثال ذلك نظام الامتياز....» (بوضيف، 2007 الصفحات 309-310).

وتأسيسا على ما سبق يتضح لنا أن الخدمة العمومية لا تقتصر فقط على الأعمال السيادية التي تقدمها الدولة، بل هناك أعمال أخرى تدخل في نطاق الخدمة العمومية، وهي الخدمات الاقتصادية التي تقدمها الدولة مباشرة أو عن طريق تدخل الخواص في المشروعات العامة، وتبقى هذه الأعمال تحت سلطة الدولة.

وبذلك فإن الخدمة العمومية هي تلك العلاقة التي تجمع بين الدولة بمفهومها الواسع- الإدارة- والمواطنين، وهذا ما يفسر المفهوم العام للخدمة العمومية وهي «تلك الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين ضمن نطاق سلطتها، إما بشكل مباشر من خلال القطاع العام أو عن طريق تنظيم الخدمات» (زاوش، 2021 صفحة 11).

وعلى هذا الأساس فإنها تمثل الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفاهيته، كما يجب أن تمس غالبية المجتمع وتكون المصلحة العامة للمجتمع هي المحرك الأساس لهذه الخدمات لتحسين الظروف المعيشية للمواطن (قادة، 2018 صفحة 22).

وهي مجموع الخدمات التي تقدم من طرف الدولة وفق مبدأ المساواة وبطريقة إلزامية حيث يقع على عاتق الدولة مسؤولية توفيرها وتقديمها ومراقبتها خارج قواعد السوق. (جوي، وآخرون، 2012 صفحة 1161).

مما تقدم من تعريفات حول الخدمة العمومية نستنتج أن الخدمة العمومية تقدمها الدولة سواء أكانت هذه الخدمات تدخل في نطاق الإدارة العامة وأعمالها السيادية، أو تكون ضمن الأعمال الاقتصادية مباشرة، أو تحت إشرافها ومراقبتها عن طريق الخواص، ومع أهمية أن تكون هذه الخدمة تغطي غالبية المجتمع لتحقيق المصلحة العامة.

أما القانون الإداري الفرنسي فقد عرفها على النحو الآتي «الخدمة العمومية هي تلك التي تعد تقليدياً خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام» (قديد، وآخرون، 2018 صفحة 197).

في حين أن المشرع الجزائري اكتفى بذكر المبادئ التي تحكم المرافق العامة عند تقديم الخدمة العمومية وهذا من خلال المادة 27 من الدستور وهي المتمثلة مبدأ المساواة والتكيف المستمر والاستمرارية (المرسوم الرئاسي رقم 440/20، 2020).

غير أن المرسوم الرئاسي رقم 415/12 المتضمن المصادقة على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة، المعتمد بأديس أبابا قام بتعريف الخدمة العامة على أنها «أي خدمة أو نشاط متعلق بالخدمة العامة يتم القيام بها تحت سلطة الإدارة» (المرسوم الرئاسي رقم: 415/12 ، 2012)، وبما أن المعاهدات التي يصادق عليها رئيس الجمهورية تسمو على القانون حسب المادة 154 من الدستور فهي تصبح من التشريع الوطني، وعليه فإن الميثاق الإفريقي الخاص بالخدمة العامة أصبح من التشريع الوطني هذا من حيث الشكل.

أما من حيث مضمون النص نجده تعريف جامع للخدمات العامة، التي تقوم بها الدولة ومؤسساتها، سواء الإدارة العامة أو المؤسسات الاقتصادية التي تكون تحت سلطة الدولة. وعليه فإن الخدمة العامة للدولة لا تقتصر فقط على المهام السيادية-الأمن، الدفاع، الحالة المدنية- التي تحتكرها الدولة، بل هناك أعمال أخرى غير سيادية وهي الأعمال الاقتصادية التي تقدم خدمات عامة ومثال ذلك: مؤسسة البريد والمواصلات والمؤسسات التي تنشئها الجماعات المحلية الصناعية والتجارية، وذلك حسب المادة 154 من قانون البلدية رقم 10/11 (القانون رقم 10/11، 2011).

زد على هذا فإن من الأعمال غير السيادية نجده كل ما يمثل من تدخل الخواص في تسيير المرافق العامة المحلية في إطار أسلوب التفويض (القانون رقم 10/11، 2011) الذي يكون تحت إشراف الدولة ومراقبتها عند تقديم الخدمات العامة.

2.2 أنواع الخدمات العامة

من التعريف السابق للخدمة العمومية يتضح لنا أن الخدمة العمومية هي الخدمات التي تقدمها الدولة للأفراد لإشباع حاجياتهم المتنوعة سواء أكانت إدارية، اقتصادية، اجتماعية، صحية أي كل خدمة يوفرها القطاع العام، ومما تقدم يتضح جليا وجود أنواع مختلفة للخدمات العامة التي تسعى الدولة إلى توفيرها للأفراد مع محاولة تحسينها بصفة مستمرة وهي كالآتي:

أولاً: الخدمات العامة الإدارية

وهي تلك الخدمات التي تقوم بها المؤسسات الحكومية سواء أكانت مركزية أو لا مركزية منها وذلك لتلبية حاجيات المواطنين، وهي الخدمات السيادية التي لا يستطيع الخواص القيام بها ومثال ذلك الأمن والدفاع وتنظيم الشؤون الشخصية للمواطنين (الحالة المدنية).

ثانياً: الخدمات الاقتصادية

ونقصد بها الخدمات التي توفرها المؤسسات الاقتصادية وتقدم من خلالها خدمات عامة للمواطنين، حيث ظهرت هذه الخدمات بعد تدخل الدولة في الجانب الاقتصادي ومثال ذلك الخدمات البنكية ومؤسسة البريد والمواصلات.

ثالثاً: الخدمات الصحية والتعليمية والاجتماعية

وهي الخدمات المتعلقة بشؤون المواطنين الصحية والتعليمية ومثالها بناء المدارس والمستشفيات وتجهيزها بالمعدات اللازمة لتقديم الخدمات الضرورية (زاوش، 2021 الصفحات 12-13).

3.2 تعريف الإدارة والحكومة الالكترونية والأعمال المرتبطة بهما

تجدر الإشارة إلى أن الإدارة الالكترونية سبقتها مدارس إدارية أخرى تنتظر للعملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه والتنفيذ وأخيرا الرقابة، وتعتبر الإدارة الالكترونية من مخرجات الثورة الثالثة في مجال الإعلام والاتصال وعالم الانترنت.

حيث اختلف الباحثون في تعريف الإدارة الالكترونية، وذلك لتعدد زوايا الرؤى للباحثين في هذا المجال، فنجد من عرفها من زاوية تقديم الخدمة العمومية، والعلاقة بين الإدارة والمواطن وطبيعة الخدمة في حين هناك من ركز على الجانب التقني في تعريفها من أجهزة وشبكات.

وعلى هذا الأساس عرفت الإدارة الالكترونية بأنها هي العملية التي تعتمد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية، وهذا برقمنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية للوصول إلى أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات، والقضاء على الروتين والالتخاذ السريع والدقيق للمهام والمعاملات ، للربط مع الحكومة الالكترونية لاحقا (كافي، 2011 صفحة 56).

وهي أيضا، الإدارة التي تستخدم الانترنت وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات من خلال دمج عمليات المنظمة مع تطبيقات التكنولوجيا، بهدف تحقيق جودة الأداء والفاعلية داخل المنظمة(عبودي، وآخرون، 2018 صفحة 124).

كما عرفت أيضا بأنها التحول من تقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية إلى النمط الالكتروني من أجل توفير الزمن والمال والجهد(كافي، 2011 صفحة 61).

ومن هذا يتبين لنا جليا بان الإدارة الالكترونية هي عملية تغيير شملت الإدارة الكلاسيكية، كما مس العمليات الإدارية وطرق تقديم الخدمة داخل المنظمة، باستخدام أجهزة وتطبيقات الكترونية أضفت على العمل الإداري داخل المنظمة ميزة جديدة تمثلت في السرعة والجودة في تنفيذ المعاملات.

وجدير بالذكر أن الإدارة الالكترونية كمصطلح يتداخل مع بعض المصطلحات التي يجب توضيحها تجنباً للبس، فبعض الباحثين قاموا بتعريف الإدارة الالكترونية استنادا إلى بعض المصطلحات المرادفة لها كالأعمال الالكترونية والحكومة الالكترونية.

حيث عرفها الأستاذ "سعد غالب ياسين" بأنها -الإدارة الالكترونية- توجيه وتنفيذ الأعمال الالكترونية، ولقد عرف لنا الأعمال الالكترونية على أنها «استخدام تقنيات العمل بالإنترنت والشبكات لتطوير أنشطة الأعمال الحالية أو لخلق أنشطة أعمال افتراضية جديدة» (ياسين، 2005 صفحة 20).

كما يضيف على أن التجارة الالكترونية والبريد الالكتروني والمصارف الالكترونية والتسويق الالكتروني هي أوجه من الأعمال الالكترونية.

ويرى أيضا أن الإدارة الالكترونية هي الأعمال الالكترونية في المشروعات الخاصة وكذلك وظائف الحكومة الالكترونية، وأن الحكومة الالكترونية هي الإدارة العامة بغض النظر عن طبيعة النشاط سواء أكان إداريا أو اقتصاديا أو حتى سياسي، والتي يجري تنفيذها الكترونيا (ياسين، 2005 صفحة 20).

وعليه، فإن الإدارة الالكترونية تشمل كل من الأعمال الالكترونية الخاصة ووظائف الحكومة الالكترونية العامة سواء أكانت إدارية أم اقتصادية.

ومما سبق نلاحظ الأستاذ "سعد غالب ياسين" بأنه عرف لنا الإدارة الالكترونية على أساس موضوعي، حيث أن جل الأعمال التي تقوم بها الإدارة سواء أكانت خاصة أم عامة وتنفذها إلكترونيا تقع ضمن الإدارة الالكترونية، فإذا كانت هذه الإدارة خاصة وتنفذ أعمالها الكترونيا تسمى الأعمال الالكترونية أما إذا كانت الإدارة عامة وتنفذ نشاطها الكترونيا تسمى الحكومة الالكترونية.

في المقابل نجد من يرى أن العلاقة بين الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية هي علاقة الجزء من الكل، فالإدارة الالكترونية هي الجزء، والحكومة الالكترونية هي الكل، وعلى هذا الأساس فإن الإدارة الالكترونية تعني تحويل جل العمليات الإدارية إلى عمليات إدارية الكترونية داخل المنظمة ولا تتعداها، في حين أن الحكومة الالكترونية هي التي تتولى الربط بين المنظمات التي تطبق الإدارة الالكترونية (كافي، 2011 صفحة 266).

مما تقدم نلاحظ أن العلاقة بين الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية هي علاقة الجزء من، فيما نجد الأستاذ "سعد غالب ياسين" تناولها من جانب ضيق وهو طبيعة الخدمة المقدمة لتحديد العلاقة، بينهما وهناك من تناولها من جانب واسع ولم يتطرق لذلك الفصل الكلاسيكي بين الإدارة العامة والخاصة، وأن أي إدارة تُدخل في تنفيذ وتوجيه العمليات الإدارية الجانب الالكتروني نقول عنها إدارة الكترونية تسعى للربط بالحكومة الالكترونية وهي الكل.

وفي الأخير نخلص أن الإدارة الالكترونية هي كل إدارة تقدم خدمة سواء أكانت إدارة عامة أو اقتصادية تابعة للدولة، أو إدارة خاصة، تُدخل في عملياتها الإدارية - تخطيطا وتنظيما وتوجيها وتنفيذا ورقابة- وسائل الإعلام والاتصال من تطبيقات الكترونية وأجهزة الإعلام الآلي وشبكة الانترنت.

ومن هذا المنطلق، فإن الحكومة الالكترونية تقدم خدمات عمومية الكترونية للمواطنين سواء أكانت إدارية بحتة أم اقتصادية، كما تقدم خدمة للإدارة الخاصة الاقتصادية (الأعمال الالكترونية) وهذا يربطها بالحكومة الالكترونية، وتقوم منظمة الأعمال الالكترونية الخاصة بتقديم خدماتها الالكترونية للمواطنين.

وعليه، فإن علاقة الإدارة الالكترونية بالحكومة الالكترونية ليست علاقة الجزء بالكل، بل هي علاقة تكامل عمل لتقديم الخدمة العمومية.

3. الخدمة العمومية الالكترونية ومتطلباتها

عرفنا سابقا الخدمة العمومية على أنها الخدمة التي تقدمها الدولة للأفراد سواء أكانت إدارية أو اقتصادية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة عن طريق الخواص وهذا تحت إشرافها ومراقبتها، إلا أنه بعد إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل الإداري وظهور مصطلح الحكومة الالكترونية، أصبح هناك تغيير في أسلوب وطريقة تقديم الخدمة العمومية.

1.3 تعريف الخدمة العمومية الالكترونية

الخدمة العمومية الالكترونية تعني «ذلك الفعل أو الأداء الذي يخلق القيمة ويوفر فوائد للعملاء من خلال العملية التي يتم تخزينها على شكل خوارزمية وتنفذ عادة من قبل البرامج الشبكية» (ديدوش، وآخرون، 2021 صفحة 26). وهي أيضا «تلك الخدمات التي تقدم من خلال الاتصال الالكتروني بين مقدم الخدمة والمستفيد منها» (الهزاني، 2008 صفحة 47).

كما انها تلك الخدمات الالكترونية التي تقدمها المؤسسات العمومية حيث يتم الانتقال من نظام الخدمة العمومية الكلاسيكية اليدوية إلى نظام يقدم الخدمة الكترونيا عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء إلى التنقل إلى الإدارات لإنجاز معاملاتهم (زاوش، 2021 صفحة 13).

من خلال ما تم عرضه نستنتج أن الخدمة العمومية الالكترونية هي الخدمة التي تطرح من طرف مقدم الخدمة والذي يمثل المؤسسة العامة بوسائل الكترونية وممثلة في التطبيقات والبرامج باستعمال شبكة الانترنت للمستفيد منها عبر منصات الكترونية أو البريد الالكتروني.

وعندما نقول المستفيد من الخدمة العمومية الالكترونية لا نقصد فقط المواطن ،بل هناك أطراف أخرى تتعامل مع الحكومة الالكترونية ،وهي التعاملات التي تجري بين القطاعات الحكومية فيما بينها ،أي الوزارات، والمعاملات التي تكون بين الحكومة الالكترونية وبين قطاع الأعمال الالكترونية(مسيردي، وآخرون، (د.س) صفحة 265).

2.3 متطلبات الخدمة العمومية الالكترونية:

إن ضرورة التحول من الخدمة العمومية الكلاسيكية إلى الخدمة العمومية الالكترونية حتمية فرضتها التغيرات التي طرأت على المجتمع بعد الثورة التكنولوجية في مجال وسائل الإعلام والاتصال ،وكذا استغلالها من طرف الخواص في المعاملات الاقتصادية ،وظهور ما يسمى بالاقتصاد الرقمي، وفي ظل هذا التطور كان لزاما على الإدارة العامة أن تواكب هذا التحول ،وتقوم بتحديث طرق وأساليب عملها المرتكزة على تلبية الحاجيات العامة للجمهور، هذا الأخير الذي أصبح يوصف بالمجتمع الرقمي، وإن هذا التغيير والتكيف مع المستجدات يعتبر مبدأ من المبادئ التي تحكم المرفق العام لضمان استمراره. ويكون ذلك وفق متطلبات للتحول إلى العمل الإداري الحكومي الالكتروني ،ومتطلبات أخرى تكون أثناء تقديم الخدمة الحكومية الالكترونية.

3.3 متطلبات التحول إلى الخدمة العمومية الالكترونية:

إن التغيير في أساليب عمل الإدارة يحتاج إلى عدة متطلبات، عن طريق عملياتها الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة وتنفيذ، وهذا التحول من العمل الحكومي الإداري الكلاسيكي إلى العمل الحكومي الإداري الالكتروني، هدفه تقديم أحسن الخدمات الالكترونية للجمهور عن بعد.

4.3-متطلبات مشروع الحكومة الالكترونية:

- أ-التخطيط الاستراتيجي لمشروع الحكومة الالكترونية برسم الأهداف.
- ب-توفير بنية تحتية معلوماتية عن طريق تجهيزات الإعلام الآلي وأنظمة المعلومات.
- ج-ضرورة تغيير الأنظمة والتشريعات الإدارية بما يتوافق مع التحول الجديد.
- د-ضرورة توفير الأمن المعلوماتي للمعطيات الشخصية وللمؤسسات
- و-نشر الثقافة الالكترونية على نطاق واسع بين أفراد المجتمع للتدريب على الاستعمال والتعامل مع الخدمات الالكترونية(الهزاني، 2008 صفحة 40).

مما لا شك فيه أن أي تغيير في أسلوب وعمل الإدارة يسبقه تخطيط ودراسة، هذا إلى جانب إمكانيات مادية وبشرية وقانونية، فخصوصية الموضوع محل الدراسة تتطلب التركيز على الجانب الأمني للمعطيات الشخصية والمؤسسات التي تنشط في إطار الحكومة الالكترونية.

5.3- خطوات تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية:

عند وضع الأهداف العامة ومتطلباتها يجب على السلطة في الدولة إتباع خطوات لتجسيد مشروع الحكومة الالكترونية وهي (الهزاني، 2008 صفحة 41):

أ- ضرورة إعلام وإشراك المجتمع والمؤسسات الناشطة داخل الدولة بهذا المشروع للمساهمة في صنع القرار.

ب- تقييم مدى الجاهزية التقنية لتنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية

ج- البدء بالمشروعات التي تسهم في المشروع العام وتكون تمهيدا له من تطبيقات وبرامج وخدمات.

د- تحديد المؤسسات والشخصيات القيادية التي تتولى مشروع تطبيق الحكومة الالكترونية

و- القيام بالتغيير الإداري التقليدي إلى الالكتروني مثل الهيكل التنظيمي والإجراءات واللوائح وتأهيل العنصر البشري للمهام الجديدة.

ون هذا المنطلق تشير الأستاذة "نورة بنت ناصر الهزاني" ان تجسيد مشروع الانتقال إلى الحكومة الالكترونية، يكون من الأعلى إلى الأسفل من هيئات مشرفة على التخطيط والتنظيم والمراقبة والتنفيذ، ونحن نعلم أن التجارب الناجحة في هذا المجال بدأت مشروع التحول الالكتروني من الأسفل إلى الأعلى، وهذا كان من بين ما وقف عليه رأي المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي في مشروع الجزائر الالكترونية 2013 (المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، 2009).

6.3- مراحل تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية:

نجد أن مراحل التغيير والتطوير في المرفق العام تكون عبر العمليات الإدارية من التخطيط والتنظيم والتنسيق والقرار والتوجيه وبيان الأهداف وفي الأخير التنفيذ والرقابة، أما البنك الدولي فحصر مراحل التحول إلى الحكومة الالكترونية في ثلاث مراحل (مسيردي، وآخرون، د.س) (صفحة 269) وهي:

أ- مرحلة النشر:

متطلبات الخدمة العمومية الالكترونية مقاربة مفاهيمية

وهي المرحلة التي يتم فيها نشر المعلومات على نطاق واسع لأفراد المجتمع ورجال الأعمال باستخدام الانترنت

ب- مرحلة التفاعل:

في هذه المرحلة يتم التفاعل بين الحكومة والمواطنين ورجال الأعمال عن طريق البريد الالكتروني.

ج- مرحلة التبادل:

وتعني التبادل المالي بين المواطنين والحكومة على شكل التجارة الالكترونية في القطاع الخاص.

نلاحظ هنا أن البنك الدولي حصر مراحل التحول إلى الحكومة الالكترونية في ثلاث مراحل فقط، كانت بدايتها مرحلة النشر التي نرى أنه يجب أن تكون هناك مرحلة سابقة لها، وهي مرحلة إعداد قاعدة البيانات الخاصة بالحكومة الالكترونية، زد على هذا نلاحظ أن البنك الدولي ضيق مجال الخدمات العامة الالكترونية وحصرها في المعاملات المالية فقط ونحن نعلم أن الخدمات العمومية متعددة منها الخدمات الاجتماعية والإدارية والاقتصادية.

7.3-متطلبات تقديم الخدمة العمومية الالكترونية:

عند البدء في عملية التحول إلى الخدمة الالكترونية، يجب أن تراعي السلطة المسؤولة عن هذا المشروع مسائل أخرى، وهي متطلبات تقديم الخدمة العمومية الالكترونية والمتمثلة في (الهزاني، 2008 صفحة 49):
أ-سلسلة الولوج إلى الخدمات الالكترونية.

ب-ضرورة أن تكون الخدمات الالكترونية شاملة لكافة فئات المجتمع، وأن تكون الخدمات الالكترونية غير مكلفة في الجهد والمال للوصول إليها.

ج-تعدد قنوات الاتصال والوصول إلى الخدمات الالكترونية من الانترنت والهاتف والفاكس.
د-ضرورة توفير الأمن المعلوماتي لضمان الخصوصية للمستفيد من الخدمة العمومية الالكترونية، وعدم استعمال المعطيات الشخصية لأغراض أخرى إلا بموافقة مسبقة من المعني.

و-ضرورة توفر الخدمات العمومية الالكترونية في كل وقت وفي أي مكان.

كما يجب أن يكون هناك وصف دقيق للخدمة الالكترونية لتطبيقاتها واستخداماتها للمستفيد، وهذا بالإعلان والنشر للخدمة العمومية؛ أي يكون هناك تعريف شامل ملم للخدمة الالكترونية، مع ضرورة متابعة وتحليل الخدمة الالكترونية من طرف مزود الخدمة لغرض متابعة تنفيذ الخدمة وتحليلها لتصل للمستفيد بسرعة وبجودة عالية(العمودي، 2018 الصفحات 171-172).

نلاحظ هنا أن متطلبات تقديم الخدمة العمومية الالكترونية تحاكي المبادئ التي تحكم المرافق العامة التقليدية-مبدأ المساواة، ومبدأ قابلية المرفق للتكيف والتطور المستمر، ومبدأ الاستمرارية-خاصة منها المبادئ الحديثة من مبدأ اللوجية وجودة المرفق العام والحياد والنجاعة والشفافية.

وهذا ما جاء به المرسوم الرئاسي رقم: 415/12 في المواد 5 و 6 و 7 و 8 (المرسوم الرئاسي رقم: 415/12 ، 2012) حيث أكدت المواد على ضرورة أن تقدم الخدمة العمومية في إطار المساواة وسهولة الوصول إلى الخدمة العمومية والجودة وتحديث إجراءاتها بما يتوافق مع التطورات المجتمعية والتكنولوجية، فمشروع الانتقال إلى الحكومة الالكترونية لا يقتصر فقط على الدعم المادي والبشري لإنتاج التحول بل هناك مرحلة أخرى وهي ما بعد التحول، و تكمن في متطلبات تقديم الخدمة العمومية الالكترونية، من جودة في الخدمات والمساواة والاستمرارية والشفافية، وسهولة الوصول إلى الخدمات.

أما فيما يخص تجربة الجزائر في التحول إلى الحكومة الالكترونية في إطار مشروع الجزائر الالكترونية الذي بادرت به وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال والذي جندت له الدولة إمكانيات مادية وبشرية هائلة بمشاركة مجموعة من القطاعات التي حددت آجال تنفيذه في آفاق 2013 بداية من 2009، فتضمن 13 محورا للشروع في التحول إلى الحكومة الالكترونية، تتضمن مجموعة من الأهداف منها الارتقاء بالخدمة العمومية الحكومية وتحقيق مبدأ المساواة وتقريب الإدارة من المواطن، وتتمثل هذه المحاور في(مسيردي، وآخرون، د.س) (صفحة 278):

- 1-تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
- 2-تسريع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مستوى المؤسسات.
- 3-تطوير الإجراءات والآليات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

- 4- دفع تطور الاقتصاد المبني على المعرفة.
 - 5- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع وفائق السرعة.
 - 6- تطوير القدرات البشرية.
 - 7- تطوير البحث في مجال البحث والإبداع.
 - 8- تأهيل الإطار القانوني التشريعي والتنظيمي.
 - 9- المعلومة والاتصال.
 - 10- تثمين التعاون الدولي.
 - 11- آليات التقييم والمتابعة.
 - 12- الإجراءات التنظيمية.
 - 13- الموارد المالية.
- المحاور الثلاثة عشرة تحتوي على أهداف حسب كل محور لتجسيدها، حيث أشركت السلطة العامة إلى جانب وزارة البريد والإعلام والاتصال صاحبة المبادرة مجموعة من القطاعات لإنجاح هذا المشروع كل حسب قطاعه وعلى مستواه.
- وعلى الورق نجد المحاور ملمة بكل متطلبات التحول إلى الحكومة الالكترونية، في حين نجد بعض القطاعات لا تستطيع مسايرة وتيرة التقدم في المشروع، وهذا راجع للتباين في الإمكانيات حسب كل قطاع، مما يعرقل عملية التحول، فكان من الأحسن أن عملية التحول تكون كل حسب قطاعه، ويكون مشروع التحول يبدأ من الأسفل إلى الأعلى؛ أي على مستوى المحلي، وتكون هناك مشاركة فعلية من المجتمع المدني في تحقيق هذا المشروع، زد على هذا فإن الفترة الممنوحة لمشروع التحول وهي 05 سنوات لا تكفي لمثل هذا المشروع والزمن أثبت ذلك.

4. تحليل النتائج:

من بين النتائج المتحصل عليها،

- أن الحكومة الالكترونية تقدم خدمات عامة الكترونية للجمهور ضمن أعمال الإدارة العامة والتي نقصد بها أعمال السيادة، هذا الى جانب تقديمها خدمات عامة اقتصادية ومالية الكترونية.

-الحكومة الالكترونية تقدم خدمات عامة إلكترونية للمواطنين، ولمنظمات الأعمال الخاصة والعامة، بالإضافة إلى الخدمات الالكترونية التي تكون بينها وبين القطاعات الحكومية.

- الخدمة العمومية الالكترونية هي نتيجة الانتقال من العمل الحكومي الإداري الكلاسيكي إلى العمل الحكومي الإداري الالكتروني، وفق متطلبات تقنية ومالية وبشرية وقانونية وأمنية، كما أنها أيضا تعتمد على متطلبات أخرى لا تقل أهمية عن مشروع الانتقال وهي متطلبات تقديم الخدمة العمومية الالكترونية والمتمثلة في الالتزام بالمبادئ الكلاسيكية والحديثة التي تحكم المرفق العمومي، من مساواة واستمرارية والتطور والتكيف المستمر والشفافية والنزاهة وسلاسة الولوج للخدمات العامة الالكترونية والحياد في تقديم الخدمة العمومية الالكترونية.

5. خاتمة:

الخدمة العمومية الالكترونية تعبر عن سيادة الدولة، لأن الأعمال والخدمات التي تقدمها للأفراد تعبر عن سيادة الدولة، ولا يستطع الخواص القيام بها إلا تحت إشرافها، كما أن الخدمة العمومية الالكترونية تطور مفهومها بتطور مفهوم الدولة فأصبحت متدخلة في بعض المهام التي كانت حكرًا على الخواص، وهي الخدمات العامة الاقتصادية والمالية التي توفرها الدولة للأفراد.

إن مشروع الانتقال إلى الحكومة الالكترونية لتقديم الخدمات العامة الكترونيا يتطلب إمكانيات مادية- تقنية، مالية- بشرية وكذلك قانونية وأمنية، هذا بالإضافة الى متطلبات أخرى يجب على السلطة العامة القائمة على عملية التحول مراعاتها، وهي طريقة وصول الخدمة العمومية الالكترونية للأفراد وهذا بالتقيد بالمبادئ العامة التي تحكم المرافق العامة التقليدية والحديثة أثناء تقديم الخدمة العمومية الالكترونية.

ومن بين الاقتراحات:

-ضرورة نشر الثقافة الالكترونية على نطاق واسع بين أفراد المجتمع والإدارات والمؤسسات الناشطة على المستوى المحلي قبل البدء في مشروع الانتقال الى الحكومة الالكترونية.

-إشراك المجتمع المدني من جمعيات وفاعلين وخواص في مشروع الانتقال وهذا لتوعية المواطن عن طريق القيام بتظاهرات وتجمعات للتحسيس على مدى أهمية الانتقال الالكتروني.

متطلبات الخدمة العمومية الالكترونية مقاربة مفاهيمية

- الاستفادة من تجارب الدول التي تكون متجانسة مع الدولة في الإمكانيات وطبيعة المجتمع، وعدم الاعتماد على تجارب الدول التي تختلف عن الدولة في كافة الجوانب.

- مشروع الانتقال إلى الحكومة الالكترونية لغرض تقديم خدمات عامة الكترونية للجمهور، هو مشروع مستمر له بداية وليست له نهاية، وهذا راجع للتطور المستمر في البرمجيات، لذلك يجب على السلطة العامة القيام بمتابعة أي تطور في مجال تقديم لخدمة العمومية الالكترونية وحمايتها من الاختراقات وسرقة المعطيات الشخصية للأفراد.

- ضرورة إشراك الموظفين في الخطط والبرامج عند القيام بعملية الانتقال إلى الحكومة الالكترونية وعند البدء بتقديم الخدمات الالكترونية للجمهور، وهذا عن طريق الاجتماعات الدورية للوقوف على النقائص لتداركها.

6. قائمة المراجع:

• المؤلفات:

- 1- عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، ط2، الجزائر : دار جصور للنشر والتوزيع، 2007.
- 2- سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الرياض، معهد الادرة العامة مركز البحوث، 2005.
- 3- مصطفى يوسف كافي، الإدارة الالكترونية، دمشق- سوريا : دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، 2011.
- 4- نورة بنت ناصر الهزاني، الخدمات الالكترونية في الأجهزة الحكومية، السلسلة 01 (47)، الرياض، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008.

• القوانين والمراسيم:

- 1- المادة 154 القانون رقم 10/11. 2011. المؤرخ في 2011/06/22 المتعلق بالبلدية. الجريدة الرسمية الجزائرية. 2011، العدد 37.
- 2- المادة 156 القانون رقم 10/11. 2011. المؤرخ في 2011/06/22 المتعلق بالبلدية. الجريدة الرسمية الجزائرية. 2011، العدد 37.
- 3- المادة 27 المرسوم الرئاسي رقم 440/20. 2020. المؤرخ في 2020/12/30 المتضمن التعديل الدستوري. الجريدة الجزائرية. 2020، العدد 82.
- 4- المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي. 2009. المؤرخ في 2009/03/26، المتضمن رأي حول ملف "إ-الجزائر 2013"، الجريدة الرسمية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. 2009، العدد 54.

5-المرسوم الرئاسي رقم: 415/12 . 2012. المؤرخ في 2012/12/11 المتضمن المصادقة على الميثاق الافريقي ومبادئ الخدمة العامة والإدارة، المعتمد بأديس أبابا بتاريخ 2011/01/21. الجريدة الرسمية الجزائرية. 2012، العدد 68.

● الأطروحات:

- 1-أمينة العمودي، واقع وآفاق تطبيق الادارة الالكترونية في ترقية قطاع الخدمات-دراسة ميدانية لمجموعة من المؤسسات الخدمية-ولاية بسكرة-، اطروحة مقلمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم التسيير. بسكرة : جامعة محمد خيضر، 2018.
- 2-دليلة قادة، الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير تخصص تسيير عمومي، الجزائر : جامعة الجزائر 3، 2018.

● المقالات:

- 1-سعيدة جوي و رياض بوريش، أثر تطبيق الإدارة الالكترونية داخل الجماعات المحلية في نوعية الخدمات، مجلة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، قسنطينة، الجزائر، المجلد 35، العدد 01، 2021.
- 2-سيد أحمد مسيردي و خديجة سعيدي، مشروع الجزائر الالكترونية: الواقع والتحديات. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات جامعة البلديدة 02، العدد 04.
- 3-صفاء إدريس عبودي و رغمد محمد يحي، الإدارة الالكترونية مدخل للتفاعل الاجتماعي-دراسة تحليلية في كلية الطب نينوى، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة تكريت -العراق، المجلد 02، العدد 42، 2018.
- 4-هاجر ديدوش و حريزي عبد الغاني، الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية مع الاشارة الى تطبيق الادارة الالكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية ، العدد 7، 2021.
- 5-ياقوت قديد و إلهام بن عيسى، بن عيسى إلهام، عراقيل تقديم الخدمة العمومية وأساليب الارتقاء بها، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد 08، 2018.

● المداخلات:

- 1-حسين زاوش، الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية الالكترونية،الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر: معطيات الواقع ورهانات المستقبل، 13 مارس 2021، جامعة سطيف 2، الجزائر