

الإدارة الالكترونية وانعكاساتها على الخدمة العمومية

أ. بطاط نصيرة

الملخص:

لا تقل حاجة القطاع العام إلى التقنية عن حاجة القطاع الخاص إليها، فلدى القطاع العام من المشكلات الإدارية ما يدفعه دائما إلى البحث عن حلول لها، وليس أنسب حلا من تغيير نمط إدارته من الأسلوب التقليدي البيروقراطي إلى الأسلوب الالكتروني المرن للخروج من أزمت الإدارة الحكومية التقليدية.

وتقدم الإدارة الالكترونية وجها آخر مغايرا لوجه الإدارة التقليدية نظرا لسلسلة أدائها وإيقاعها السريع، فهي تعتبر استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات والمتعاملين معها، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل الاستثمار الأمثل للوقت والمال والجهد، وتحقيقا للمطالب المستهدفة بالجودة المطلوبة، وقد أصبحت أداة فاعلة في أيدي الذين بادروا بتطبيق التقنية في دوائرهم الإدارية، ونظرا لأن الجزائر كدولة تحاول الوصول إلى حكومة الكترونية وتحقيقها على نحو أفضل نجدها تسعى إلى تقديم الخدمات على نحو يكرس التكنولوجيا المعاصرة الالكترونية، وقد استطاعت تكريس العديد من المشاريع التي تقر بها هذا المنهج. الكلمات المفتاحية: الإدارة التقليدية، الإدارة الالكترونية، الحكومة الالكترونية، تكنولوجيا المعلومات، الخدمة العمومية.

مقدمة

فتحت الثورة المعلوماتية أفقا واسعا حول تنمية الإدارات وتحديث أنظمتها وأساليبها وآلية العمل فيها مما ينعكس على المؤسسات والمواطنين في صورة إنجاز خدمات بشكل أكثر تطورا وفعالية.

وضمن المتطلبات الحديثة لمواكبة التطورات في بيئة العمل تبرز الإدارة الالكترونية كقفزة نوعية، وانتقضة على الأساليب التقليدية التي تركت إدارات الماضي أسيرة الروتين والمحسوبية وبطء الإجراءات وغيرها من أمراض البيروقراطية التي استفحلت في جسد الإدارات القديمة، مما يفرض على الأجهزة الحكومية تبنيها والتكيف معها وتوجيه العاملين لتطبيقها.

ولقد أدركت الجزائر أن عملية التحسين والارتقاء بخدمات الإدارات العمومية لن يتأتى إلا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحديث نفسها والتحول نحو طريق رقمي من خلال تبنيها لمشاريع الإدارة الالكترونية.

وفي ظل الإدارات الالكترونية أصبح المستفيدون منها هدفًا رئيسيًا لتلك الإدارات، ومحورًا تدور حولها أنشطتها، ليس فقط من أجل تقديم خدمة، ولكن من منطلق تميز هذه الخدمة، فضلًا عن التواصل مع الجمهور بإتاحة المعلومات وفتح نافذة التبادل التقني بين المواطنين والدولة.

لذلك ما مدى إسهام تطبيق الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العامة. ومن هنا تظهر أهمية الموضوع ففي ظل المتغيرات الراهنة فإن التحول نحو مجتمع المعلومات من خلال بناء الإدارة الالكترونية بات مطلبًا محليًا وعالميًا يوفر الجهد والمال والوقت في مختلف المعاملات.

وبالنسبة لعلاقة الإدارة الالكترونية بالخدمة العامة فانطلاقًا من أن التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية هو أساس ترشيد الخدمة العمومية وتحسينها والنهوض بجهودها. وبذلك نهدف لإبراز مختلف الآثار والمنافع التي تنعكس على الخدمة العامة من جراء التطبيق الصحيح لهذا المفهوم، بالإضافة إلى التعرف على استراتيجية الخدمات العامة الالكترونية، وكيفية تأثير آلياتها في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة من خلال التجربة الجزائرية، أوتشخيص الواقع الجزائري إزاء إقامة هذا المشروع. وجاءت هذه المداخلة لتسلط الضوء على موضوع الإدارة الالكترونية لمسيرة التغير الحاصل موضحين إطارها المفاهيمي والنظري لكل من الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية.

أولاً- الإدارة الالكترونية:

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها وجودة خدماتها، وهو ما أصرّح على تسميته بالإدارة الالكترونية، وعلى الرغم من أن هدفها واحد، إلا أن تناولها بالتعريف تنوع بين المفكرين، فمنهم من عرفها بأنها: "الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع

الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة ⁽ⁱ⁾.

ويبدوا تركيز التعريف على الجانب المعلوماتي وإدارت المعلومات، لكن بالرغم من أهمية الجانب المعلوماتي

وكونه ركيزة في بناء إدارات التقنية، إلا أن هذا التعريف يبقى خاصا بالإدارات التي تدور أعمالها في فلك تبادل المعلومات.

وهي "منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الإدارية في منظمات عصر العولمة والتغيير" ⁽ⁱⁱ⁾ ويبقى القاسم المشترك بين هذين التعريفين هو الحرص على أهمية المعلومات والاعتماد على تقنيات الاتصال الالكترونية وليست الورقية، وأيضا عنصر السرعة في الإنجاز، وهو ما تراهن عليه إدارات التقنية.

في حين ينحو تعريف آخر إلى أنها: "تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية والإجراءات الطويلة والمعقدة باستخدام الورق إلى أعمال الكترونية تنفذ بسرعة ودقة متناهية" ⁽ⁱⁱⁱ⁾.

لذلك فالإدارة الالكترونية هي: "استخدام نتاج القدرة التقنية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها". ومنه يمكن تحديد أبرز ملامح الإدارة الالكترونية من خلال النقاط الآتية:

- اعتماد تقنية المعلومات والاتصالات أداة رئيسية في يد الإدارة التقنية.
- توظيف تلك التقنية في إنجاز مهام الجهاز الإداري ووظائفه.
- الاستفادة من تقنية المعلومات في تجويد خدمة الإدارة الحديثة، وربطها بكل جديد، ورفع فعاليتها أدائها.
- ميكنة جميع الأنشطة الإدارية بما يضمن الكفاءة والسرعة في إنجاز المعاملات وترشيد الوقت والجهد.

وتتجلى أهمية الإدارة الالكترونية في أنها تساهم في تحقيق جملة من الفوائد من أبرزها تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم الى المواطنين، ومنه اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة، إضافة إلى

تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذا مع المؤسسات الأخرى، وأخيرا تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجابا على عمل المؤسسة.

- خصائص الإدارة الالكترونية :

يمكن تحديد بعض خصائص الإدارة الالكترونية في النقاط التالية: (iv)

- السرعة والوضوح: إن كثير من المعوقات الإدارية التي ترسخت وبقيت لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن أن تتلاشى بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الالكترونية، ففي ظلها لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها وقتا طويلا، وأيضا ضمان سرعة إنجاز المعاملات وإرسالها واستقبالها.

- عدم التقيد بالزمان والمكان: من خصائص الإدارة الالكترونية- إذا ما تم تعميمها وانتشارها في مختلف الإدارات أنه بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم، فهي لا تتقيد في عملها بزمان معين، فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الانترنت.

- إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها: تقوم الإدارة الالكترونية على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها حسب برامج معينة، فهي تهتم بإدارة الملفات، وليس الاحتفاظ بها وتكديسها، لذلك ففي ظل الإدارة الالكترونية تتحول الملفات إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكاتها الالكترونية.

- المرونة: الإدارة الالكترونية إدارة مرنة يمكن بفعل التقنية الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها، متعددة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال، مما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة في ظل الإدارة التقليدية.

- الإدارة الالكترونية المبادئ والأهداف: يركز مفهوم الإدارة الالكترونية على العديد من المبادئ والأهداف والتي سيتم تناولها في الآتي :

- المبادئ: يرى الأستاذ "عمار بحوش" أن من مبادئ الإدارة الالكترونية الحكومية مايلي: (v)
- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة مهنيًا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة.

- التركيز على النتائج: حيث ينصب اهتمام الإدارة الالكترونية لتحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع ، وأن تحقق فوائد للجمهور كتخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.

-سهولة الاستعمال والاتاحة للجميع: لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.
-تخفيض التكاليف: فالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف.
-التغير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام إلى تحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن أو التفوق في التنافس.
-الأهداف: تعمل أغلب مبادرات الإدارة الالكترونية على تحقيق الانتقال من الأساليب الإدارية التقليدية إلى العمل الالكتروني، لتجسد عددا من الأهداف العامة نوجزها فيما يلي: (vi)
-التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الالكتروني بدلا من الصادر والوارد.
-اختصار الوقت وسرعة انجاز المعاملات.
-تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيده.
-التحول نحو الخدمة العامة المعقلنة عن طريق تطوير الإدارة العامة بآليات التقنية الحديثة.
-التوجه نحو شفافية العمل الإداري، وشفافية المعلومات وعرضها أمام المواطنين.
ثانيا-الخدمة العمومية:
ترتبط الخدمة العمومية بمفهوم الدولة التي تساهم بشكل أو بآخر بتوفيرها، ولا توجد تعاريف موحدة تجتمع حول مفهوم واضح ومحدد لخدمة العمومية.
لذلك فهي: "عبارة عن نشاط يخدم المصلحة العمومية والتي تتكفل به الإدارات العمومية".
كما أنها: "نشاط ذات مصلحة عمومية يتحقق بواسطة شخص معنوي عمومي (مؤسسة عمومية)، أو تحت رقابته بواسطة شخص معنوي خاص (مؤسسة خاصة)". (vii)
من خلال التعاريف السابقة يمكن اعتبار الخدمة العمومية بأنها: "محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجات المواطنين سواء من طرف مؤسسات القطاع العمومي أو مؤسسات القطاع الخاص، وهذا في إطار تحقيق المصلحة العمومية، كما يُسَرّ هذا النشاط بصورة مباشرة أو غير مباشرة من طرف السلطات العمومية لضمان تحقيق المساواة والاستمرارية والملائمة في تقديم الخدمات العمومية".

-أنواع الخدمة العمومية :

هناك تقسيمات مختلفة للخدمة العمومية ومن بينها مايلي: (viii)

-خدمات عمومية مرتبطة بسيادة الدولة: وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة، وذلك في مجال العدالة الأمن، الدفاع الوطني، والمالية العمومية.

-خدمات عمومية ذات الطابع الاجتماعي والثقافي: وهي الخدمات التي تشمل التعليم، الصحة، والمساعدات الاجتماعية.

-خدمات عمومية ذات الطابع الاقتصادي والتجاري: ظهرت هذه الخدمات مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية، وفي تحقيق وفاهية الأفراد في مجال احتياجاتهم الأساسية في ميدان النقل، الاتصالات، والطاقة وغيرها.

-مبادئ الخدمة العمومية :

من خلال نتائج الأعمال والدراسات التي خلص إليها معظم الباحثين في مجال المناجمنت العمومي، أكدوا أن كل عملية تسيير لنشاطات الخدمة العمومية ينبغي عليها أن تستخدم قواعد مشتركة تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها ووصفاتها، والمتمثلة في المبادئ التالية: -مبدأ المساواة: ومضمون هذا المبدأ أن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العمومية دون استثناء.

-مبدأ الاستمرارية: يعني هذا المبدأ ضمان استمرارية الخدمة العمومية بصورة مؤسسة وبدون انقطاع، ومهما كانت الظروف. (ix)

-مبدأ التكيف (الملائمة): إذ يراعي هذا المبدأ ضرورة امتثال الخدمة العمومية للتطورات الحاصلة في الحاجات الجماعية وفي المصلحة العمومية.

-الاستقلالية اتجاه السوق: يقابل الاستقلالية اتجاه السوق في الخدمات العمومية المراقبة العمومية الأقل أو الأكثر شمولية، إلا أنه ينبغي التمييز بين الخدمة العمومية ذات لطابع الإداري من جهة، فهي ليس لها سوق ولا يوجد هناك تبادل بين مستعملي ومقدمي الخدمة العمومية، وبين الخدمات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري من جهة أخرى، فرغم كونها تتمتع بعلاقة سوقية مع مستعمليها (الزبائن) إلا أنها في بعض الحالات ترضخ لأوامر السلطات العمومية بتوفير الخدمة العمومية بشروط معينة لا يتدخل في تحديدها السوق (x).

ثالثا- الإدارة الالكترونية والخدمة العمومية: تمثل الإدارة الالكترونية تحولا في مفهوم الوظيفة العامة، بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة.

ولقد تنهت الدول-على غرار الدولة الجزائرية- إلى ما يمكن أن تحققه من مكاسب وإنجازات إذا ما سارعت إلى ملاحقة تلك التطورات في مجال الإدارة الالكترونية والامساك بمقوماتها، كوسيلة لتحقيق غاياتها المستقبلية ومواجهة متطلبات شؤون الدولة ومواطنيها، بغية زيادة مردودية الخدمة العمومية وتحسين أنشطة المؤسسات العمومية التي تضطلع بالأنشطة والمهام الخدماتية.

وبذلك نجد أن الإدارة الالكترونية تسعى إلى القيام بعدة خدمات في إطار تعاملها مع العميل أهمها:

- تبسيط الإجراءات وتقليل كلفتها وإعطاء خدمة أكثر جودة .
- اختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية .
- الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة
- الاستغناء عن المعاملات الورقية واحلال المكتب الالكتروني عبر الشبكات الداخلية وشبكة الإنترنت .

ولقد افرز التحول نحو الإدارة الالكترونية جملة من التغيرات على مفهوم الخدمة العمومية ،يمكن تجسيدها فيمايلي:

- أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على فعالية منظمات الخدمة العمومية: لقد أصبح استخدام التكنولوجيا الحديثة من وسائل اتصالات وشبكات الكترونية في مجال الخدمة العامة، يحقق مزايا عديدة، إذ تحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه أو الاتصال المباشر، مع تسجيل السرعة في إنجاز المهام وأداء الخدمات والحصول عليها أو طلبها، والسهل على اشباع رغبات المواطن، كما تؤدي إلى محدودية وقلة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة، بسبب الدقة المتناهية التي تتميز الأنشطة الالكترونية، توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري والمرض البيروقراطي... الخ.

إن التوجه للخدمات العامة الالكترونية وجعلها بالقرب من المواطنين، سيمكن الإدارة الالكترونية من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وكذا توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاما للمشروعات الحكومية.

ومن الأمثلة التي أحدثت نجاحا في هذا المجال بالنطاقات الأقل نمو في مجال التكنولوجيا، نجد دولة الهند أين تتواجد الاكشاك 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 المستوى المحلي^(xi).

لذلك لا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق تطوير نوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية، وتقديم بديل للنماذج القائمة في صورتها التقليدية، حيث تعد التقنية الحديثة آلية للتغيير التنظيمي إذ بإمكانها تغيير طريقة عمل الأفراد داخل مؤسسات الخدمة العمومية وعلى رسالتها، أو هدف المنظمة من خلال تغيير الظروف وإزالة المشكلات التي تجابهها.^(xii)

-الإدارة الالكترونية و أفاق ترشيد الخدمة العمومية: إن أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على أفاق ترشيد الخدمة العمومية يركز على وجوب تحقيق العناصر التالية:

-مردودية الخدمة العمومية: حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية، ومختلف اسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وماهي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز 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 يعتمد الى 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 إنجاز 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 لامجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة.

وبذلك فإن 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 الى حل مشاكل الطابور، ومختلف العراقيل البيروقراطية.

وفي هذا السياق أدى وجود الحاسب واستخداماته في عمليات تشغيل البيانات إلى اختفاء بعض مشاكل الرقابة الداخلية، و تحقيق الدقة والثبات والذي يعني تنفيذ تعليمات البرنامج في جميع الأحوال. (xiii)

وتأسيسا على ما سبق يمكن القول أن ترشيد الخدمة العمومية يتم من خلال تجنيد مكونات التنظيم من معدات وتقنيات تكنولوجية، تحديد مستويات تنظيمية مرنة، واستراتيجيات دقيقة في اختيار وتدريب وتعيين الموظفين بالإدارة العامة، إضافة إلى حسن التسيير للمرفق العام، ودعم اخلاقيات الوظيفة العامة، بشكل يكرس سرعة الاستجابة للخدمات التي يطلبها المواطن، مع ضرورة توفير المحاسبة الدورية، بما يوطد الشفافية في العمل داخل المؤسسات، ويزيد من رضا كل الفئات المجتمعية اتجاه مهام منظمات الخدمة العمومية.

وانطلاقا من أن المعرفة الدقيقة لأثر الإدارة الالكترونية على ترشيد الخدمة العمومية تكون أكثر وضوحا إذا ما تم التطرق إلى بعض النماذج التطبيقية.

-فلسفة الإدارة العامة الإلكترونية في الولايات الأمريكية: يميز الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية التوجه الواضح نحو خدمة جمهور المواطنين، وبالتالي ازدهار

هذا النموذج في الجوانب المتعلقة بالخدمات الحكومية، كما يرى ذلك العديد من الباحثين، خاصة وأن الخدمات الالكترونية في أمريكا امتدت إلى قطاعات متنوعة (التعليم، الصحة، المرور...)

وضمن هذا الاتجاه يقدم الدكتور "سعد غالب ياسين" خصائص الإدارة العامة الالكترونية في الولايات الأمريكية ومنها: (xiv)

-وجود مستوى عال في استخدام تكنولوجيا المعلومات والإنترنت، حيث يوجد أكثر من 35 مليون صفحة ويب فدرالية متاحة في 22 ألف موقع ويب فيدرالي، إضافة إلى نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات، والشبكات المستخدمة بشكل مكثف في أجهزة ووكالات وهيئات الإدارة الأمريكية.

-نجد الإدارة الأمريكية كانت من أوائل من استخدم تكنولوجيا الحاسوب في التطبيقات المدنية والعسكرية منذ الحرب العالمية الثانية وحتى الوقت الحاضر .

-بلغت نفقات تكنولوجيا المعلومات على المستوى الفيدرالي أكثر من 48 بليون دولار سنة 2002، و 52 بليون دولار سنة 2003، مما يعني توفر البنية التقنية والتحتية والمعلوماتية لتطوير، وتطبيق مشروع الحكومة الالكترونية

ويؤكد التحليل السابق بأن جهود الإدارة الالكترونية تنصب في سياق تحديث الإدارة، وإعادة هندسة العمل الإداري كجزء من مشروع استراتيجي، حيث يتمكن كل الأفراد من التواصل وتبادل البيانات والمعلومات باستخدام أنواع مختلفة من أجهزة الاتصالات الرقمية.

وأولت الإدارة الالكترونية في الولايات الأمريكية عناية بالغة بنوعية الخدمات التي تقدمها، وهدفها في ذلك الوصول إلى جودة الخدمة العامة والاعتماد بالجمهور، ومن ثم أصبح التركيز واضحا على رضا المواطن، وتحقيق رغباته المتمثلة في الحصول على خدمات الكترونية بشكل يعمق الثقة بين الأفراد ومؤسسات الدولة.

وبذلك فهي تعتمد على آليات لتحقيق ذلك من أهمها:

-وجود الرؤية المستقبلية الخاصة بتقديم الخدمات الحكومية الكترونيا إلى الجمهور العام
مثل مبادرة موقع (<http://accamperica.gov.access-america>)

-تماشيا مع تبني الحكومة الأمريكية آلية وسائل الدفع والشراء الإلكتروني للحكومة الاتحادية، تتوفر الخدمات المتصلة بهذا النمط من التعاملات من خلال الموقع الإلكتروني التالي: (<http://policywark.gov/org/mai/me/epic/opendocs.htm>)
كما تتوفر خدمات التجارة الإلكترونية، ومختلف الأطر العامة التي تحكم تبادلاتها العالمية، وذلك من خلال الموقع الإلكتروني التالي: (<http://www.commerce.gov>)

إضافة إلى تحديث المعلومات أول بأول، من خلال ضمان أن المعلومات يتم تحديثها فوراً عبر جميع القنوات، مع لفت انتباه المواطنين إلى ذلك بالدعاية والإعلان بطرق وأساليب مختلفة، ودعماً لمفاهيم الخدمة العامة الإلكترونية ووعياً بما تتضمنه من تحول جذري في مهام الإدارة العامة، نجد هناك قبول من طرف المواطنين في الولايات المتحدة الأمريكية بصور التحول للإدارة العامة الإلكترونية، وهو ما يبرز القبول الكلي عن ما تقدمه الحكومة الإلكترونية، إذ أن في دراسة لـ "هارت — تيتير Hart-teeter" التي أجريت في أمريكا لصالح مجلس الامتياز للحكومة (Council of Excellence in Government) عام 2000.

حيث شملت الجمهور، موظفي الحكومة، وبعض الهيئات الأخرى، وتضمنت الدراسة آراء المبحوثين حول التجربة المباشرة، الخبرة العملية في أساليب الحكومة الإلكترونية، التوقعات، الأهداف المستقبلية المرجوة من الحكومة الإلكترونية، وقد أظهرت الدراسة دعماً لإدخال مفاهيم وأساليب عمل الحكومة الإلكترونية، لأنها تمثل نقلة نوعية وتحولاً إيجابياً في الإدارة العامة، والارتقاء بمشاركة المواطنين في الشؤون العامة، وتعزيز الرقابة والمسؤولية في أجهزة الدولة، كما أوصت هذه الدراسة بوضع خطة استراتيجية للتحول نحو الحكومة الإلكترونية وفقاً للمبادئ التالية: (xv)

- المواطن هو محور اهتمام الحكومة الإلكترونية (Citizen-Centered)
- التركيز على النتائج (Results Oriented)
- إمكانية الدخول متاحة عموماً للخدمة العامة (Universalaccess)
- المشاركة والعمل الجماعي (Collaborative effort)
- الحفاظ على الخصوصية وأمن شبكة المعلومات (Privacy& security)

وبالتالي تتجه تجربة الولايات المتحدة الأمريكية إلى دمج المجتمع الأمريكي في مشروع الحكم الإلكتروني ، وهذا ما تبنته فلسفة التحول الرامية إلى التركيز على المواطن الأمريكي ، ومؤسسه نظم مجتمع المعلومات.

-تجربة الإدارة الإلكترونية و أثرها على الخدمة العمومية في الجزائر: حيث توجهت الجزائر على غرار باقي الدول نحو الدخول في عصر المعلومات، ومواكبة التطورات الحاصلة لترقية وظائف المؤسسات الحكومية ومنظمات الخدمة العامة، التي تبنت سلسلة من التغيرات على وظائفها التقليدية في ظل التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطتها الخدمائية، بغية التجسيد الفعلي للتحول نحو مفهوم الإدارة الإلكترونية، ومن ثم الخدمات العامة الإلكترونية بحثا عن سبل ترشيد الخدمة العمومية.

-برنامج الجزائر الإلكترونية 2013 : والذي يعتبر بمثابة استراتيجية وطنية شاملة ومتكاملة لتأطير وتفعيل السياسة الوطنية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال عدة محاور منها: (xvi)

-الإدارة الإلكترونية: وذلك من خلال تسريع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات العمومية ،والذي يؤدي بها الى تحول كبير في أساليب تنظيمها ،وتكييف الخدمة المقدمة للمواطن بشكل أنسب، لاسيما من خلال وضع خدماتها المختلفة على شبكة الانترنت.

حيث يمثل انتشار الانترنت كتقنية محورية في استراتيجية التحول الإلكتروني مرحلة هامة في ارهاصات الانتقال نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتحول للخدمات الإلكترونية في المؤسسات الحكومية بالجزائر، واعتماد مفهوم الإدارة الإلكترونية ،كأداة لتطوير وإصلاح منظمات الخدمة العمومية

-المؤسسة الإلكترونية: ويتم تجسيدها من خلال تسريع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسات ،من اجل تحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية وتحسين العلاقة مع الزبائن.

-المواطن الإلكتروني: والذي يتم اعداده من خلال تطوير الاليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ،لذلك فمن الضروري مواصلة عملية تعميم النفاذ الى الانترنت ،من اجل

السماح لكل مواطن عبر التراب الوطني بالاستفادة من الخدمات الالكترونية ، حيث يمكن استخراج الوثائق الإدارية وفق نظام الكتروني ، وتقليص الوثائق الإدارية المتعلقة بإصدار جواز السفر البيومتري ، وبطاقة التعريف البيومترية...

وبذلك يهدف برنامج الجزائر الالكترونية 2013 إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة العمومية وتعزيز استخدامها ، ووضع مختلف خدماتها على شبكة الانترنت وتوفير المعلومات في أي وقت ومكان ، وتم في هذا الاطار وضع اهداف خاصة وأخرى مشتركة لكل دائرة وزارية للاستكمال البنى الأساسية المعلوماتية وتنمية الكفاءات البشرية وتطوير الخدمات الالكترونية لقائدة للمواطنين.

ويتوقف الامام بتجربة الخدمة العامة الالكترونية في الجزائر كأحد افرازات تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال بعض التجارب القطاعية في ميدان تقديم الخدمات للوصول إلى ترشيد الخدمة العمومية ومنها:

-قطاع البريد والاتصالات: ففي إطار التحولات التي شهدتها الجزائر في المجالات الاقتصادية والسياسية وفي ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال تولدت الحاجة إلى القيام بتغيرات مست قطاع البريد والاتصالات.

إذ تقوم مؤسسة بريد الجزائر بجملة خدمات تتمثل في: خدمات الحساب البريدي الجاري ، تقديم خدمة الاطلاع على الحساب ، الدفع ، السحب ، صناديق التوفير ، الحوالات البريدية ، الرسائل...

واتجهت سياستها إلى الاعتماد على نموذج الخدمات التي تكفل احترام حقوق المواطنين ، وتكسب ثقتهم بالمؤسسة ، وموازة مع محاولة عصنة قطاع البريد تم ادراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين بشكل يعزز من الثقة ويكرس أفضل النتائج والإنجازات ، وبالتالي تكرر التأسيس لنظام الخدمات العامة الالكترونية التي تبذلها مؤسسة بريد الجزائر ، ويمكن ترجمتها في النماذج التالية:

-الشباك الالكتروني: وهي كل الأجهزة الالكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية أليا.

-بطاقة السحب الالكترونية: (La carte CCP) التي يقوم استخدامها على الأمن (Sécurité) والتوفر (Disponibilité) والسرعة (Rapidité)

كل ذلك يترجم أن مؤسسة بريد الجزائر كأحد مؤسسات الخدمة العامة تعرف تطورا ملحوظا في برنامج تطوير الخدمات بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال. (xvii)
قطاع التعليم العالي والبحث العلمي: لقد تم الاعتماد على شبكة الانترنت لدى مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي في العديد من المجالات، إذ تتوفر العديد من المخابر، ومراكز البحث والجامعات على التغطية الكاملة للشبكة وهذا تماشيا مع حاجة القطاع الملحة لمواكبة التطور التقني التكنولوجي .

فتم تطبيق الخدمات الإلكترونية 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 ،والانصهار في مجتمع المعلومات ، حيث عملت مختلف الجامعات الجزائرية الى جانب المراكز على محاولة تفعيل تقنيات الإدارة الإلكترونية من خلال: التسجيلات الجامعية، ملأ وإرسال البطاقة الإلكترونية، الاطلاع على نتائج التوجيه، تأكيد التسجيل ، الطعون .

مما يترجم فعليا للمنظومة الجامعية لتطبيق الخدمات العامة الإلكترونية الأمر الذي يسمح بتحقيق بعض الإنجازات منها: القضاء على ظاهرة الطابور داخل الجامعات وترشيد استخدام الموارد داخلها، السرعة والدقة في تقديم الخدمات على الخط، مواكبة التطور الحاصل في منظومة التعليم العالي.

-قطاع البنوك: ويتجلى من خلال الواقع البنكي في الجزائر، أن هناك بعض المبادرات نحو التحول الى الصرافة الالكترونية، ولإبراز مستوى التحول نحو الخدمات الالكترونية داخل البنوك وذلك من خلال: بطاقة الخصم (Cache de debit)، بطاقة الائتمان ((Carte de credit) ... (xviii)

وبينت دراسة "بوقلاشي عماد" تحت عنوان "الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية" أنه بالرغم من الاستثمارات خلال السنوات الماضية، ما تزال أعمال عصرنة الإدارة العمومية بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات غير مكتملة، إذ لا يمكن حصر برنامج الجزائر الإلكترونية في فترة زمنية معينة، حيث تبقى كل الأهداف قائمة باستمرار نظرا للتحولات في هذا المجال التي يشهدها العالم والتي باتت من الضروري مواكبتها بصفة مستمرة، إلا أنه على الرغم من ذلك فقد نفذت أعمال في هذا الصدد

سمحت بتحقيق نتائج إيجابية، إذ أن في قطاع العدالة تم إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمل وزارة العدل، من خلال توفير التجهيزات والوسائل اللازمة لسيورها وسير قطاع العدالة بشكل عام، وجرى في هذا الخصوص العمل على تنفيذ عدة عمليات تهدف الى تزويد الجهات القضائية والمصالح الإدارية التابعة لوزارة العدل بالتجهيزات الضرورية من هذه التكنولوجيا، كافتناء الأجهزة المعلوماتية، الخوادم Serveurs، وإدخال شبكات الاتصال على غرار الإنترنت، وهذا كل من أجل توجه وزارة العدل إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستواها.

وهذا ما أدى إلى تسجيل بعض النتائج الملموسة في حق المواطنين والمتقاضين وكافة المتعاملين مع القطاع، على غرار إعداد وتسليم صحيفة السوابق العدلية رقم 3 في بضع دقائق (10 دقائق) على مستوى أي نقطة من التراب الوطني ومن أي جهة قضائية، كما يضاف إلى ذلك إمكانية متابعة مآل الملفات القضائية المطروحة أمام الجهات القضائية إلكترونيا، ما ساعد على تحسين نوعية العمل القضائي.^(xix)

وفي الأخير يمكن القول أن الجزائر قد عرفت نوعا من الانفتاح على نموذج الإدارة الالكترونية كمرحلة هامة في لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين.

الدراسة التي قام بها القحطاني شائع بن سعد مبارك بعنوان "مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في السجون"، إذ هدفت إلى التعرف مدى إدراك القيادات العاملة لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية، والتعرف على مجالات توظيفها ومتطلبات ومعوقات ذلك التطبيق، وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن سرعة الرجوع إلى البيانات والمعلومات السابقة تعد من أهم إيجابيات التي تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيقها وإن أهم مجالات تطبيقها هي ربط إدارات ووحدات السجون إلكترونيا ببعضها البعض، وأن من أهم متطلبات تطبيقها هو تحقيق الربط الإلكتروني بين المديرية العامة للسجون وكافة فروعها، مع توفير نظام أمني لحماية المعلومات، كما أظهرت هذه الدراسة بأن نقص الإمكانيات الفنية (أجهزة الحاسوب، البرامج ...) يتصدر أهم معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية بالسجون السعودية، وإن أهم السبل للحد من تأثير هذه معوقات هو توفير التكنولوجيا الحديثة واستقطاب المختصين في هذا المجال.^(xx)

الخاتمة :

أصبحت الإدارة الالكترونية واقعا ملموسا وامتدادا طبيعيا للثورة التكنولوجية وقد وجدت كثير من دول العالم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حولا جيدة للتغلب على المشكلات والمعوقات التي تحد من فعالية جهود الإدارة العمومية، ومدخلا جديدا يمكن من خلاله تحقيق نقلة نوعية وزيادة كفاءة أدائها.

وأن تطبيق الإدارة الالكترونية كآلية لترشيد الخدمة العمومية، يمثل استراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج إيجابية على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية، ويحقق مقدار من المصداقية في عمل منظمات الخدمة العمومية، فالتوجه نحو نشر المعلومات الضرورية كتوفير البيانات الأساسية للخدمات، وإيجاد منافذ للخدمة العمومية بمختلف أنواعها صحية، تعليمية، تجارية من شأنه أن يحقق رضا المواطن على نوعية الخدمات التي يطلبها.

الهوامش والمراجع

- (i) بسام بن عبد العزيز الحمادي: الحكومة الالكترونية: الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، الندوة الدورية العاشرة، الرياض، معهد الإدارة العامة، 16-17 مارس 2004، ص 3.
- (ii) علي السلمي: خواطر في الإدارة المعاصرة، القاهرة، دار غريب، 2001، ص 323.
- (iii) حسين بن محمد الحسن: الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، مذكرة ماجستير إدارة أعمال، الرياض، معهد الإدارة العامة، 2009، ص 5
- (iv) حسين بن محمد الحسن: مرجع سابق، ص 19-21 .
- (v) عمار بحوش: نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت، دار الغرب الإسلامي، 2006، ص 189 - 191.
- (vi) علاء عبد الرزاق السالمي: الإدارة الالكترونية، الأردن، دار وائل، (دت)، ص 39 .
- (vii) وليد حيدر جابر: التفويض في إدارة واستثمار المرافق العامة، بيروت، منشورات الحلبي الحقوقية، 2009، ص 196.
- (viii) عبد المطالب عبد الحميد: التمويل المحلي والتنمية المحلية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2001، ص 62.
- (ix) المرسي السيد حجازي: اقتصاديات المشروعات العامة: النظرية والتطبيق، الاسكندرية، الدار الجامعية، 2004، ص 30.
- (x) François TROGER, **Services publics: Faire ou déléguer ?**, (x) Librairie Vuibert, Paris, 1995, pp: 9-10.
- (xi) عشوي عبد الكريم: دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري قسنطينة، 2009، ص 64.
- (xii) ستيفن كوهين رونالد: إدارة الجودة الكلية في الحكومة، ترجمة عبد الرحمان بن أحمد هيجان، الرياض، معهد الإدارة العامة، 1997، ص 103.

- (xiii) محمد عبد الفتاح حافظ: الإدارة الإلكترونية للموارد، الإسكندرية، دار الفتح ، 2008 ، ص 288.
- (xiv) ياسين سعد غالب: الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، الرياض، معهد الإدارة العامة، 2005، ص 275 .
- (xv) نائل عبد الحافظ العوالم: نوعية الإدارة والحكومة الالكترونية في العالم الرقمي دراسة استطلاعية ، مجلد 15، الرياض، مجلة جامعة الملك سعود، 2003 ، ص 254 .
- (xvi) محمد الطيب العسكري: الحكومة الالكترونية تحديات وأفاق، ندوة فكرية حول الإدارة الالكترونية، السياسة الوطنية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلس الأمة، الجزائر 17 أفريل 2010 ص 7.
- (xvii) عبد القادر برانيس: التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية (دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر)، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، 2006 ، ص 59 - 61.
- (xviii) عشوي عبد الكريم : مرجع سابق ، ص 137 - 150.
- (xix) بوقلاشي عماد: الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية-دراسة حالة وزارة العدل ، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر ، 2010.
- (xx) القحطاني شائع بن سعد مبارك: مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون ، مذكرة ماجستير في العلوم الإدارية، الرياض، جامعة نايف للعلوم الأمنية، 2006.