اللقب: خلوفي

الاسم: خدوجة

الوظيفة: أستاذة محاضرة "أ"

الهيئة المستخدمة: جامعة أكلي محند أولحاج – البويرة–

الهاتف: 07 73 18 50 54

العنوان الإلكتروني:khelouficonstitution@gmail.com

المحور الرابع: الاطار القانوني لترشيد خدمات الإدارة وانفتاحها على المواطن وعصرنة الجهاز الإداري.

عنوان المداخلة:دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية.

مقدمة

إنّ الخدمة العمومية من أهم وظائف الدولة منذ ظهورها إلى يومنا هذا وتوحي الخدمة إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات واشباع الحاجات المصلحة للأفراد من طرف الجهات الإدارية، التي تعمل جاهدة لإيجاد أفضل الآليات لتحسين تقديم الخدمة العمومية، اي السعي إلى تحقيق رضا المواطن التي تأدي إلى استقرار المجتمع.

لأن المواطن سيشعر بالثقة في نظام الحكم، إذا لبيت حاجياته عن طريق تحسين وتقديم الخدمة العمومية، ومن أجل ذلك لجأت جميع الدول إلى تطوير وتشجيع وتحسين المردودية في أداء الخدمات الإدارية، وذلك عن طريق التخلي عن الخدمة العامة التقليدية والمرور نحو نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، وجعلها قائمة على الإمكانات المتميّزة للأنترنيت وشبكة الأعمال، وبالتالي التحوّل إلى الإدارة الإلكترونية، كمفهوم يعبر عن السرعة، واكتفى على الآتي واختراق الحدود.

والإدارة الإلكترونية اصبحت خدمة وهي كأحد متطلبات الحداثة والتطور الذي نتج عن التقدم العلمي وانتشار شبكة الأنترنيت، وهي تلعب دورا كبيرا في تحسين تقديم الخدمة العمومية، والتسهيل في الاتصال بالمواطن وسرعة استجابتها لحاجياتهم، ودقة أدائها وغيرها من مظاهر الفعالية.

والجزائر بعدها سعت إلى تطبيق الغدارة الإلكترونية خاصة في حلول وتجسيدها لمشروع الجزائر الإلكترونية في القطاعات المهمة مثل، وزارة الداخلية، في حلول هذا الطرح تبلور لنا الإشكال الآتي ذكره:

كيف يمكن أن تكون الإدارة الإلكترونية نموذجا لترشيد الخدمة العمومية؟

ولأجل مشاركة هذه الإشكالية قسمنا الموضوع إلى:

1. مفهوم الإدارة الإلكترونية.
2. دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الخدمة العمومية.

أولا: مفهوم الإدارة الإلكترونية

1. تعريف الإدارة الإلكترونية

لقد تعددت تعريفات الإدارة الإلكترونية منها: أنّ الإدارة الإلكترونية هي استخدام وسائل الاتصال التكنولوجيا متنوعة والمعلومات في تسيير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدمتها العامة، والتواصل مع طالبي الانتفاء من خدمات المرفق العام، بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الالكترونية عبر بوابة واحدة.

كما عرفت على أنها الإدارة التي عمادها استخدام الحواسيب وشبكات الأنترنيت التي توفر المنافع الالكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها للمواطنين، والمؤسسات في المجتمع، شفافية وكفاءة وبعدالة عالية[1].

كما جاء تعريف آخر للإدارة الالكترونية، أنها منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة، أي الإدارة الإلكترونية هي انجاز المهام الإدارية في حلول وسائل الاتصال الالكترونية والمعلوماتية من أجل تبسيط إجراءاتها وسرعة انجازها بكفاءة عالية.

كما عرف البنك الدولي الإدارة الإلكترونية بأنها مصطلح حديث ينسب إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال وتمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الاجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد، واعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها، والتي تأثر على مختلف نواحي الحياة[2].

وتقدم الإدارة الإلكترونية على مجموعة من المبادئ وهي تقديم أحسن الخدمات للمواطنين الذي يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع المهارات والكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام تكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

---

(1) سحر قدوري، الإدارة الالكترونية في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، العدد 14، الجامعة منتصر 2، ص 157.

(2) حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، 2007، ص12.

2. أهداف الإدارة الإلكترونية

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية في نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل، نذكر منها:

- إدارة ملفات واستعراض المحتويات بدلا من حفضها ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابته.

- تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الاسبوع بما في ذلك الإجازة الاسبوعية.

- اختصار الوقت وسرعة إنجاز المعاملات، حيث أن التعامل الإلكتروني يتم بشكل آلي دون انتظار.

- صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الإلكترونية.

- تحقيق الشفافية والقضاء على البيروقراطية والمحسوبية والمحاباة.

- الحفاظ على سرية المعلومات والتقليل من مخاطر فقدانها.

- رفع كفاءة العاملين في الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.

- المساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار.

- تقليل كافة الإجراءات (الإدارية) وما يتعلق بها من عمليات.

- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حدّ ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في انهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.

– إلغاء نظام الأرشيف الوطن الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكترونية، مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق المقررة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.

– إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة، وفكرة أخذ العطل لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.

– تحسين الخدمات، خفض التنقل، توصيل في اي وقت وفي أي مكان، وسهولة الوصول للمعلومات[1].

ونعني بالإدارة الإلكترونية هي استخدام الثورة التكنولوجيا في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها وفعاليتها في تحيق الأهداف المرجوة منها، وهذا ناتج عن تطور العلمي والتقني وانتشار شبكة الأنترنيت وبروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية والتي تراجعت مع أشكال الخدمة العمومية التقليدية إلى نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، وبالتالي تحولت الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية كمفهوم يعبّر عن السرعة، وهو توجه عالي سينجح على تبني نظم الخدمات الإلكترونية.

من أهداف الإدارة الإلكترونية، التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث التي تعني الدرجة العالية في النوعية والقيمة أي إتمام الاعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة.

(1) كلثم محمد الكلبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإقنراطية الدولية، 2008، ص 41.

ثانيا: آثار تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمة العمومية

يوحي مصطلح الخدمة العامة تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية، وتطبيق الإدارة الإلكترونية تأثر على جودة هذه الخدمة التي تقدمها للمواطن في عدة نواحي:

1. ترشيد الخدمة العمومية

يكون ترشيد الخدمة عن طريق اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبنى على حسن جودة مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع متابعة كافة معاملات المواطن بدون حضوره، خاصة المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة، حيث يتجنب المواطن معاناة التنقل في إدارة إلى أخرى[1].

إذ مع ازدياد اعتماد المنظمات الحكومية على أنظمة المعلومات خاصة مع ظهور الأنترنيت وظهرت المواقع الإلكترونية فيه والبريد الإلكتروني على سواء الدوائر الحكومية، فإن خدمة المواطن تتم من خلال هذه المواقع الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب ويكون ذلك بطريقة سهلة، ولكن لا يمكن تطبيق ذلك إلاّ في بيئة عمل فيها تنوع المهارات والكفاءات المهيأة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة من أجل تلبية حاجيات المواطن بتقليص تكاليف الخدمة من جهة عن طريق تجنب المواطن كثرة التنقلات من أجل تلبية حاجاته وإنما يمكن الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة، اي من حيث سهولة أداء الرسوم اللازمة لانتفاع خدمة المرفق.

دوام سير المرفق العام، أي استمرار أداء المرفق العام لخدماته أثناء الليل، وأطراف النهار، هو تحسين للخدمة العمومية، حيث لا تحديد لمواعيد فتح مكاتب.

(1)مداخلة، لقرع مصطفى و أ. عمايدية فايزة، آليات تحسين لتقديم الخدمة العمومية، ملتقى بجامعة باتنة، سنة 2014,

الموظفين، وإنما يعمل المرفق على مدار الساعة ولا يتوقف إلاّ إذا حدث عطل فني لتقنية اللازمة للاستفادة من خدماته، ولا ريب إذا كان نظام الإدارة الإلكترونية سوف يقلل من خطورة إضراب الموظفين ونحملهم لمسؤوليتهم الجنائية والمدنية والتأديبية، إذ يمكن للموظف من داخل بيته وفي غير أوقات العمل الرسمية أن يؤدي خدماته للجمهور عن طريق البريد الإلكتروني للإدارة التي يعمل بها، فالفرد بالتالي يمكن أن يدخل إلى شبكة المعلومات ولو في منتصف الليل لمعرفة الإجراءات والمعلومات الخاصة لإنجاز معاملاته أو قضاء مصلحة له لدى الإدارة[1] أي تسهيل توصيل الخدمات وبشكل أفضل للمستخدم وتحقق درجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه.

2. تفعيل مبدأ المساواة بين الأفراد

يقصد بهذا المبدأ أن تقدم الإدارة الإلكترونية خدماتها إلى من يطلبها من الأفراد بنفس الشروط المقررة لتقديم الخدمة دون تمييز أي على الإدارة تلتزم بالمساواة بالتعامل مع المستخدمين لها، بحيث يكونون في مركز قانوني متماثل في الانتفاع بخدماتها، وهو المبدأ الذي لم تتوصل غليه الإدارة التقليدية بحكم العلاقات الشخصية بين الموظفين والمواطنين، كذلك بحكم الرشوة الفاشية في المجتمع الجزائري، الذي تجعل الموظف المرشى يقدم الخدمة لراشي دون بقية المواطنين.

ويعلق المواطن آمال كبيرة على نظام الغدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ المساواة امام في الانتفاع بخدماتها، وذلك بمنع أو التقليل في التمييز بين الأفراد وهو ما يطلق عليه بالحياد الإلكتروني الذي يقضي على مشكلة الوساطة والمحسوبية التي تنخر سوسها في غطاء الإدارة الحكومية على نحو أدى في كثير من الأحيان إلى انهيارها بعد انتشار الفساد الإداري لها.

(1)حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرافق العامة وتطبيقها في البلدان العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، 2007.

وإن التأثير الأهم للإدارة الإلكترونية على مبدأ المساواة هو ما تتضمنه القواعد التنظيمية في عدم التفرقة بين العملاء في تحديد رسوم الاستخدام التي يتطلبها إنشاء بوابة إلكترونية وتنفرد الإنترنيت من بين وسائل الاتصال بعدم تحديد رسم لها يعتمد على المسافات أو المدة أو الوقت أو حجم رسالة، وإنما تقدم مجانا للمستخدم، نتيجة لهذه المزية التي تتمتع بها الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية.

هناك بعض الدول تشجع المواطنين للتعامل مع الحكومة الإلكترونية وذلك عن طريق تقديم حوافز تشجيعية لهم مثل تحفيز رسوم المعاملات الإلكترونية للمواطنين المستخدمين لهذه الإدارة أو إجراء عمليات سحب على جوائز تشجيعية.

أما سرعة الاستجابة لطالب الخدمة فتنحرف بدورها من خلال استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، واحترام المواعيد.

ومن الواضح في وقتنا الحاضر أن كل الحكومات تسعى لدعم أجهزتها الإدارية لوسائل الاتصالات الحديثة لإنجاز الاعمال بسرعة وتقديم الخدمات للجمهور بكفاءة عالية وتكلفة منخفضة.

التركيز على النتائج حيث ينصب اهتمامها على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع وإن تحقق فوائد للجمهور.

ويتمثل في تحقيق العبء على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت وتوفير خدمة مستمرة مثل دفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان دون التنقل إلى مراكز الهاتف.

كما تقدم على إتاحة تقنيات الالكترونية في المنازل، المدارس، المكتبات ... إلخ، حتى يتمكن كل مواطن من التواصل، ولا تقتصر شخصيا لإنجاز معاملاته مع ما يرافقه من إهدار للوقت والجهد والطاقات.

الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عبر الشبكات الداخلية وشبكات الأنترنيت مما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة وكذلك على الخدمة العمومية المقدمة للمواطن.

فقد أصبحت الادارة بمفهومها التقليدي القائم على الهرمية والتقسيم الاداري من الرتب إلى المرؤوس ولم تعد لازمة وضرورية الأوامر من الأعلى إلى الأسفل وكذلك أصبح لا يوجد ضرورة لجوء مدير وعاملين ليشرف عليهم، فقد أصبح الشخصيعتمد على إدارات الذات ليس إدارة الغير.

مردودية الخدمة حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية هذه الإدارة في مشاريع الخدمة العمومية، أو ما فائدة هذه الإدارة في واقع الخدمات المقدمة من الجهاز التقليدي البيروقراطي، حيث أن المزايا التي تتمتع بها هذه الإدارة في الأداء وتسليم الخدمة العامة للمواطنين يؤكد مردوديتها.

أ. **تخفيض التكاليف:**يعني أن استثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف[1]، ورفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار منخفضة.

ب. **التغيير المستمر:** وهو مبدأ أساسي للإدارة الإلكترونية وذلك أنها تعين بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء سواء قد إرضاء الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة الإدارية مع غيرها من الإدارات، وفي كل الحالات يبقى العميل او الزبون هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر والمتواصل[2].

ج. **الدقة وسرعة الاستجابة:**تتحقق دقة تقديم الخدمات العمومية في إطار الإدارة الإلكترونية من خلال انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع تجاوزات اثناء تقديم الخدمة، على عكس الخدمة التي تقدمها الإدارة التقليدية التي تكثر فيها الأخطاء نتيجة اللامبالاة الموظفين، وترك تراكم طلبات المواطنين للخدمة.

---

(1)العربي بوعمامة، رفاد حليمة، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة دراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، ديسمبر 2014، ص 07.

(2)رفيق بن مرسلي، الاساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، دراسة حالة، الجزائر، 2001- 2011، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2011، ص 120.

د. سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:إن تأدية الخدمة عن طريق الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات كل المهام والأنشطة وذلك من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة لاستئثار بخدمة جهات دون أخرى، فالمصلحة بعد ذلك تصبح عامة، وبالتالي تحقق هذه الإدارة تطوير في نوع العلاقة التي تربط بين المواطنين وبأجهزة الخدمة العامة[1].

(1) عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.

خاتمة

يتضح من خلال هذا البحث أن النظام العالمي المعاصر أضحى عالم التكنولوجيا ونظام المعلومات، فهو في اتجاه نحو التخلي عن الأنظمة التقليدية لسير الإدارة ولتبني نظام الإدارة الإلكترونية، وهي وسيلة للدعم الإداري للدولة لتحسين الخدمة العمومية بشكل أسرع وبأقل تكلفة، أي مرحلو حاسمة نحو الانتقال نحو الخدمات العام الإلكترونية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين ومؤسسات الخدمة العامة، التي تؤدي إلى التواصل الافتراضي عبر شبكات التكنولوجيا والمعلومات والاتصال لتقدم حلولا للتعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعتري الإدارة العمومية في شكلها التقلبي.

ومن أجل رفع من مستوى الخدمة العمومية في الإدارة الجزائرية يجب:

- العمل على تعزيز وتشجيع الإستراتيجية الجديدة للإدارة الإلكترونية في كل المؤسسات.

- إعداد الكوادر البشرية القادرة على الإبقاء بمتطلبات الإدارة الإلكترونية.

- تظافر وتكاثف ونسق الجهود بين كافة قطاعات الدولة للتحول نحو الإدارة الإلكترونية تحقيقا للمصلحة العامة للمجتمع والدولة.

- تأسي بيئة تحتية حديثة للاتصالات والمعلومات على مستوى الدولة.

قائمةالتهميشات

– سحر قدوري، الإدارة الالكترونية في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، العدد 14، الجامعة منتصر 2، ص 157.

– حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، 2007، ص12

– كلثم محمد الكلبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإقنراطية الدولية، 2008، ص 41.

– مداخلة، لقرع مصطفى و أ. عمايدية فايزة، آليات تحسين لتقديم الخدمة العمومية، ملتقى بجامعة باتنة، سنة 2014,

– حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرافق العامة وتطبيقها في البلدان العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر، 2007.

– العربي بوعمامة، رفاد حليمة، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة دراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، ديسمبر 2014، ص 07.

– رفيق بن مرسلي، الاساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، دراسة حالة، الجزائر، 2001– 2011، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2011، ص 120.

– عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.