

ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أ/ أسماء قاسمية
جامعة المدية

د/ سامي رشيد.
جامعة المدية

ملخص البحث:

تهدف المداخلة إلى إبراز دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كآلية لترشيد الخدمة العمومية، وذلك في إطار التوجه العالمي نحو تبني هذا المنهج في الإدارة، حيث يشهد العالم اليوم واقعاً جديداً يمتاز بالديناميكية وسرعة التغيير نتيجة الثورات التي مر بها الاقتصاد، ولا سيما ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أدت إلى زيادة الاهتمام بانتاج المعلومات وتوصيلها إلى متخذي القرارات في الوقت المناسب لاتخاذ قرارات رشيدة، من خلال تقديم مختلف المفاهيم المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والأسباب التي أدت للتخلي عن الإدارة التقليدية، والمفاهيم المرتبطة بالخدمة العمومية، وأهداف مؤسسات الخدمة العمومية، بالإضافة إلى تحديد طبيعة العلاقة التي تربط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و ترشيد الخدمة العمومية.

ومن أهم النتائج المتوصل إليها أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كآلية لترشيد الخدمة العمومية، يمثل إستراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج ايجابية على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية، ويحقق مقدار من المصدقية في عمل منظمات الخدمة العمومية، وآلية هامة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العمومية الالكترونية، بما يحقق التראה، المحاسبة، المساءلة، الرقابة، سرعة الاستجابة، في الخدمات المقدمة لجمهور المواطنين.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الخدمة العمومية، ترشيد الخدمة العمومية.

Résumé :

L'objectif principal de cette recherche est d'étudier le rôle de l'utilisation la technologie des informations et de communication, tant que mécanisme de rationaliser la fonction publique, dans le cadre de la tendance mondiale à l'adoption de cette approche dans l'administration, où le monde assiste aujourd'hui à une nouvelle réalité caractérisée par la rapidité des changements à la suite des révolutions vécues par l'économie, en particulier révolution d'information et de la technologie des communications, elle a conduit à un intérêt accru dans la production de l'information et relié aux décideurs au bon moment pour prendre des décisions rationnelles, grâce à des concepts généraux de la technologie d'informations et de communication, et les raisons qui ont conduit à abandonner la gestion traditionnelle, et les concepts connexes de service public, et les objectifs des institutions de service public, ainsi que de déterminer la nature de la relation

lier entre la technologie de l'information et communication et de la rationalisation de la fonction publique.

Parmi les résultats les plus importants obtenus que l'utilisation de la technologie d'information et communication en tant que mécanisme de rationaliser la fonction publique, représente une stratégie clé peut apporter des résultats positifs sur le travail des organes administratifs du gouvernement, le montant de la crédibilité dans le travail des organisations de service public, et un mécanisme important dans la construction et la mise à niveau de l'architecture d'un des services publics électroniques intégrés et de réaliser, afin d'assurer l'équité, la responsabilité, la reddition de comptes, le contrôle, la vitesse de réponse, les services fournis aux citoyens publics.

Mots clés: la technologie d'information et de la communication, services publics, la rationalisation de la fonction publique.

مقدمة البحث :

يتأثر عمل النظم الإدارية بمختلف التطورات العلمية والتقنية الحاصلة ، حيث تراجعت معه مختلف الأنماط الإدارية التقليدية ، وأدى ذلك للتحول نحو تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمفهوم يعبر عن السرعة، والتفاعل الآني، واختراق الحدود، ولقد نتج عن ذلك التحول جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية ، فثورة المعلومات والاتصالات تستطيع توفير الكثير من فرص النجاح ، والوضوح والدقة ، في تقديم الخدمات ، وإنجاز المعاملات ، وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي ، ونقله نوعية في نموذج الخدمة العمومية، حيث أصبح التحول نحو استخدام التكنولوجيات الحديثة كاتجاه الإدارة الالكترونية يمثل توجهها 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 ، و لعل هذه النجاحات، و في مقابلها المعوقات هي بحاجة ماسة إلى القيام ببحوث و دراسات عميقة و دقيقة ، تمكن من معرفة متطلبات و مرتكزات ومعالم الإنجازات ، و مواصلة البحث بغية الكشف عن بعض التحديات ، و المعوقات المانعة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، كأساس لترشيد الخدمة العمومية.

إشكالية البحث: واعتمادا على ما سبق فإشكالية بحثنا هي:

كيف يمكن الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال لترشيد الخدمة العمومية ؟
ولإلمام بالموضوع وتبسيط الإشكالية نطرح التساؤلات التالية:

- ✓ ما مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟
- ✓ أين تكمن الخصائص التي تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟
- ✓ ما هي مبررات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع الخدمات؟
- ✓ ما المقصود بالخدمة العمومية ؟ ومؤسسات الخدمة العمومية؟
- ✓ كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على نموذج الخدمة العمومية ؟

أهداف البحث: نهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

- ✓ تحديد الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .
- ✓ توضيح خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- ✓ تحديد الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية.
- ✓ تحديد تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الخدمة العمومية.

منهج البحث : اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي من خلال سرد مختلف العناصر المتعلقة بمصطلح تكنولوجيا المعلومات، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، والخدمة العمومية.
أقسام البحث : اشتملت خطة البحث على المحاور التالية :

- ✓ إطار مفاهيمي حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- ✓ إطار مفاهيمي حول الخدمة العمومية.
- ✓ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الخدمة العمومية.

المحور الأول: إطار مفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات.

قبل التطرق لمفهوم تكنولوجيا المعلومات نعرض مفهوم التكنولوجيا ومفهوم المعلومات ، حيث عرفت التكنولوجيا Technology على انها مكونة من جزئين احدهما (Techno) والذي يعني التطبيق اي العلم، والثاني (Logy) أو الاسلوب العملي، وعند دمج الجزئين معاً يكون مفهوم التكنولوجيا هو العلم التطبيقي أو الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، كما عرفت التكنولوجيا بأنها تشير إلى امكانية التطبيق العملي للوسائل العلمية المتطورة والحديثة على اعتبار أن هذه الوسائل العملية غالباً ما تتعلق بالتطورات الجديدة في العمليات أو الانتاج، بالإضافة الى التقدم العلمي المؤثر في مختلف الانشطة التي يمكن استخدامها فيها .¹⁴¹

كما تم تعريفها على أنها تحسينات في الأساليب الفنية التكنولوجية للانتاج لتمكن الوحدات الاقتصادية من زيادة وحدات الانتاج بأقل الموارد¹⁴² .

بينما تعد المعلومات نتاجاً لمعالجة البيانات تحليلاً أو تركيباً لاستخلاص ما تتضمنه، وتطبيق عمليات حسابية وموازنات ومعادلات وطرق إحصائية ورياضية ومنطقية، كما أن المعلومات هي مجموعة من البيانات ذات معنى يتسم تجميعها لتصبح مهمة يمكن الاستفادة منها في اتخاذ القرارات،¹⁴³ وتعرف المعلومات ببساطة على انها ترتيب البيانات ضمن نماذج مفيدة¹⁴⁴ .

أما عن مفهوم تكنولوجيا المعلومات فهو يتضمن كل نظم و أدوات الحاسوب التي تتعامل مع إنسياق الرمزية المعقدة من المعرفة أو مع القدرات الإدراكية الذهنية و في حقول التعليم والذكاء، بذلك تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلة شاملة لكل علاقات التكنولوجيا بمعطيات الفكر الإنساني.

و من هذا نجد عدة تعاريف لتكنولوجيا المعلومات نذكر منها :

يعرف روجر كارتر تكنولوجيا المعلومات بأنها : "الأنشطة والأدوات المستخدمة لتلقى، تخزين، تحليل، تواصل المعلومات في كل أشكالها، تطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة، المكتب، المصنع و المنزل". و يميز روجر كارتر بين ثلاث جوانب رئيسية لتكنولوجيا المعلومات :

- ✓ الجانب الأول : تكنولوجيا تسجيل البيانات وتخزينها؛
- ✓ الجانب الثاني : تكنولوجيا تحليل البيانات؛
- ✓ الجانب الثالث : تكنولوجيا توصيل البيانات (الاتصال)¹⁴⁵؛

وتعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها : "خليط من أجهزة الكمبيوتر و وسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية و التقنيات المصغرات و الفيلمية و الاستنساخ، تمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري"¹⁴⁶؛

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها : "القاعدة الأساسية التي تبنى في ضوئها المنظمات الإدارية والمنشآت ميزتها التنافسية". و يقصد بالتكنولوجيا كل أنواع المعرفة الفنية و العلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل، المعدات، الآلات، الأجهزة الميكانيكية و الإلكترونية ذات الكفاءة العالية و الأداء الأفضل التي تسهل للإنسان الجهد و توفير الوقت و تحقق للمنظمة أهدافها النوعية و الكمية بكفاءة و فاعلية"¹⁴⁷.

عرفتها وزارة التجارة والصناعة البريطانية تعريفا شاملا هي : "الحصول على البيانات و معالجتها و تخزينها و توصيلها و إرسالها في صورة معلومات مصورة أو صوتية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الالكترونية و طرق المواصلات السلكية و اللاسلكية"¹⁴⁸.

و عرف (Haag et peter) تكنولوجيا المعلومات بأنها : "مجموعة من الأدوات التي تساعد مستخدميها على التعامل بالمعلومات و بإنجاز الفعليات أو الأنشطة ذات العلاقة بمعالجة المعلومات"¹⁴⁹. من خلال هذه التعريفات يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في مختلف الوظائف من تجميع للبيانات وتحليلها وتخزينها و إسترجاع المعلومات و ذلك عن طريق التكامل بين الآلات الإلكترونية و نظم الإتصالات الحديثة.

شهد قطاع تكنولوجيا المعلومات تطورا كبيرا وذلك من سنة إلى أخرى بل ومن يوم إلى آخر، حيث إتسع هذا التطور حتى أصبح يضم مجالات و أقسام عديدة نذكر منها :

- ✓ صناعة المحتوى المعلوماتي : و تتمثل هذه الصناعة في المؤسسات التي تنتج الملكية الفكرية عن طريق المحررين و المؤلفين و غيرهم؛
- ✓ صناعة بث المعلومات : وتتم بواسطة شركات الاتصال و البث التي تتم من خلالها توصيل المعلومات من أماكن تواجدها إلى مستخدميها؛
- ✓ صناعة معالجة المعلومات : وتقوم هذه الصناعة على منتجي الأجهزة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال كما تشمل هذه الصناعة على منتجي البرمجيات¹⁵⁰.

2- خصائص تكنولوجيا المعلومات.

تتميز تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخصائص أهمها :

- ✓ **تقليص الوقت** : فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الإلكترونية متجاورة، مثال على ذلك شبكة الانترنت التي تسمح لكل واحد منها بالحصول على ما يلزمه من معلومات و معطيات في وقت قصير مهما كان موقعه الجغرافي؛
- ✓ **رفع الإنتاجية** : تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع الإنتاجية حين يتم إستعمالها بشكل جيد و فعال؛
- ✓ **المرونة** : تعددت إستعمالات تكنولوجيا المعلومات لتعدد إحتياجاتنا لها، أبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية والعملية، فهو أداة للكتابة والقيام بمختلف العمليات المعقدة مثل الإتصال عن البعد أو القربالخ. كما أنها تمنح للإنتاج كفاءة عالية وهذا بكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة بالمقارنة مع آلة محدودة الإستعمال؛
- ✓ **التمتمة la miniaturisation** : ويقصد بها الأسرع و الأصغر و الأقل تكلفة وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات فهي تتميز بالتحسن الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها¹⁵¹.

3- مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) ليس مفهوما وحيد المعنى والتخصص، فهو من إهتمامات عدة تخصصات : الرياضيات، الإعلام الآلي، الاتصال، الأدب، علم الإجتماع، علم النفس، هندسة الاتصالات، الفلسفة،و لقد ظهر مفهومه الأصلي في الولايات المتحدة الأمريكية باسم "تكنولوجيات الإعلام" الناتجة عن دمج الحواسيب بالخطوط الهاتفية وفي اليابان بإسم الكمبيوتر و الإتصال وفي بعض دول أوروبا (إسبانيا، فرنسا) بإسم الإتصال عن بعد و المعلوماتية بتأثر من علوم الإعلام شاع في أوروبا المصطلح الحالي¹⁵².

يعرف رولي rowley تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بأنها : "جمع وتخزين ومعالجة و بث باستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية hardware أو البرامج software ولكن بتصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان و غاياته التي يروجها من تطبيق و إستخدام تلك التكنولوجيات و القيم و المبادئ التي يلجا إليها لتحقيق خبراته¹⁵³.

كما تعرف كذلك بأنها : "عبارة عن ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة و عبارة المعلومات و تسويقها و تخزينها و استرجاعها و عرضها و توزيعها من خلال وسائل تقنية حديثة و متطورة و سريعة، ذلك من خلال الإستخدام المشترك للحاسبات و نظم الإتصالات الحديثة".

أما "jane laudon" " kenneth laudon" فيعرفان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها : "أداة من الأدوات التسيير المستخدمة و التي تتكون من خمسة مكونات :

- العتاد المعلوماتي : تتمثل في المعدات الفيزيائية للمعالجة؛

- البرمجيات؛

- تكنولوجيا التخزين : تتمثل في الحوامل الفيزيائية للتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية وبرمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية؛
- تكنولوجيا الاتصال : و تكون من معدات و وسائط فيزيائية و برمجيات تربط مختلف لواحق العتاد ونعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر بحيث يمكن وصول الحواسيب إلى معدات الإتصال لتشكيل شبكات التبادل و تقاسم الأصوات و الصور و الفيديوهات؛
- الشبكات : تربط هذه الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد
من خلال هذه التعاريف يتبين أن تكنولوجيا المعلومات و الإتصال هي مجموعة من الأدوات التقنية الحديثة والمتطورة تعمل على جمع وتخزين ومعالجة المعلومات واسترجاعها وإيصالها باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة.
من خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال نجد¹⁵⁴:

- ✓ **الفعالية** : و يعني أن الذي يستعمل هذه التكنولوجيا مستقل ومرسل في آن واحد، كما أن الأطراف في عملية الإتصال يمكنهم تبادل الأدوار، وهذا بسبب نوع من الفعالية بين الأشخاص و المؤسسات و مجموعات أخرى.
- غير محدد بالوقت : يعني أنه يمكن إستقبال الرسائل في أي وقت كحالة البريد الإلكتروني (E-MAIL)
- اللامركزية : هي خاصية التي تسمح باستقلالية التكنولوجيا جديدة NTIC مثل حالة الأنترنت تملك إستمرارية عن العمل في كل الحالات يستحيل على أي جهة ما أن توقف الأنترنت لأنها شبكة إتصال بين الأشخاص و المؤسسات.
- الإتصال عن طريق النت : يمكن ربط الأجهزة حتى لو كانت مختلفة الصنع بين الدول أو المدن الصانعة.
- ✓ **حركية** : يعني أن المستعمل يمكن له أن يستفيد من الخدمات أثناء تنقلاته مثل الحاسوب المحمول والهاتف النقال
- عملية تحويلية : يمكن لها أن ترسل معلومات من وسط إلى آخر مثال إرسال رسالة مسموعة إلى رسالة مكتوبة أو منطوقة مثل القراءة الإلكترونية
- عملية الكشف عن الهوية : يعني يمكن أن نبعث رسالة إلى شخص مثل أن ترسل إلى أشخاص آخرين دون المرور بالمؤسسة و يمكن التحكم فيها مثل حالة الإرسال من المنتج إلى المستهلك.
- التوزيع : تعني أن الشبكة يمكن أن تتسع مثل أن تشمل عدد أكبر من الأشخاص.
- ✓ **العولمة** : هي البيئة التي تفعل هذه التكنولوجيا لأنها تستعمل فضاء أكبر في أي ناحية من العالم وتسمح بتدفق رأس مال المعلومة في عاصمة المعلومات، لا مركزيتها سمحت بازدهارها في البيئة العالمية خاصة في التبادل التجاري الذي يسمح بأن يتجاوز مشكل الزمن و المكان.

4- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال .

- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة قوية لتجاوز الإنقسام الإيمائي بين البلدان الغنية و الفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، الجوع، المرض، الأمية والتدهور البيئي. و كما يمكن لهذه التكنولوجيات من توصيل منافع الإمام بالقراءة، الكتابة، التعليم، و التدريب إلى أكثر المناطق إنعزالاً؛

- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية الاقتصادية : فهي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات

و المعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريباً؛

-تعمل هذه تكنولوجيا على زيادة قدرة الأشخاص على الإتصال و تقاسم المعلومات و المعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً و رخاءا لجميع سكانه؛

- تمكن تكنولوجيات المعلومات و الإتصال بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأشخاص المهمشين و المعزولين من أن يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن الجنسية التي يحملونها أو إنتمائهم العرقي أو القومي أو الديني، فهي تساعد على التسوية بين القوة و علاقات صنع القرار على المستويين المحلي و الدولي، و بوسعها تمكين الأفراد، المجتمعات، والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً في السابق.

من الضروري الإهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها وإستخدامها بشكل فعال، مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها، و توعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور، من خلال إبراز أهميتها على الصعيد الجزئي و الكلي.

المحور الثاني : إطار مفاهيمي حول الخدمة العمومية.

2- مفهوم الخدمة العمومية: يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية ، أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي ، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات ، حيث يمكن تعريف الخدمة العمومية على أنها: " كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي. وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين"¹⁵⁵، كما يتميز قطاع الخدمات العمومية بمجموعة من الخصائص نذكر¹⁵⁶:

- ✓ إن الصفة المشتركة لكل هذه المؤسسات العمومية هي تركزها في القطاعات القاعدية وكونها كلها قطاعات مهمة لأسباب سياسية اجتماعية واقتصادية وغيرها.
- ✓ أغلب هذه المؤسسات للخدمات العمومية موجودة في وضعية احتكارية للسوق، أي أنها متواجدة في سوق الاحتكار الكامل (عارض وحيد وطالبن متعددين).
- ✓ أغلب هذه المؤسسات للخدمات العمومية هي مؤسسات ضخمة وكبرى، من حيث معدل تشغيلها ورقم أعمالها ومعدل استثماراتها المحققة.
- ✓ بالنظر إلى تميز هذه المؤسسات باحتكار التخصص بالإضافة إلى احتكار جغرافي، فإنها مؤسسات لا تمثل الأقليات لأنها تسعى لتمكين البيع لأوسع نطاق من الجمهور. ولذلك فالخدمات العمومية ليست متميزة بعلاقات مع زبائن النخبة.

- ✓ إن من مميزاتها انسجامها في علاقات مع زبائن الكثرة، ولذلك فشكل هذه المؤسسات وأسلوب تنظيمها، ونوعية علاقاتها مع الجمهور، وأسلوب إنتاجها يجب أن يكون من نوع خاص.
- ✓ ليس من أولويات أغلب مؤسسات الخدمات العمومية وحتى ذات الطابع الصناعي والتجاري، البحث عن تحقيق الربح المادي بل تحقيق الربح الاجتماعي ولكن مع ذلك فإن عدم البحث المنهجي في هذه المؤسسات عن الربحية لا يعني منعها لأنه في أحيان كثيرة لا يتناقض الربح الاجتماعي مع الربح المادي.
- ✓ يختلف سلوك منتجي المؤسسات العمومية للخدمات عن سلوك أي مسؤول في مؤسسة عادية، وذلك بالنظر إلى طبيعة الإنتاج العادي من جهة وإلى القيود والعراقيل التي تفرضها السلطات العمومية والتي يخضع لها هذا المنتج من جهة أخرى مما يقلل هامش تحركه ويحدد مبادراته في استخدام تقنيات التسويق.

2- أهداف الخدمة العمومية: تعرف المنظمات العامة المقدمة للخدمات العمومية بأنها: "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 لقلّة أو انعدام الربح المتوقع تحقيقه في الأجل القصير¹⁵⁷، حيث تهدف إلى تحقيق بعض الأهداف الأساسية والتي يمكن ذكر أهمها:

1-2-3- الأهداف الإدارية والاقتصادية:

تشمل توفير مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية، وتقديم السلع والمنتجات التي تعتبر ضرورية في تحقيق الاستقرار، وضمان السهولة المجتمعية، إضافة إلى الدعم اللازم للجوانب الاقتصادية، عن طريق رفع كفاءة السياسة الاقتصادية، وبالتالي رفع نمو الاقتصاد القومي.

2-2-3- الأهداف السياسية: إذ تتعلق بكل ما من شأنه أن يحقق النظام، والاستقرار السياسي، وحماية الأنظمة الاجتماعية الموجودة، وحماية الأفراد، والدفاع عنهم من الاعتداءات الخارجية.

3-2-3- الأهداف الاجتماعية والدينية: حيث يتطلب من الحكومات توفير منظمات عامة تهدف للتنشئة الاجتماعية، وتضبط سلوك الأفراد من الانحرافات، والارتقاء بمستويات التعليم، ومحاولة نشره وتعميمه لكل الفئات والشرائح، كما يتطلب كذلك إنشاء وتخصيص مؤسسات عامة، تهتم بالبعد الديني، أو الروحي والجوانب المتعلقة بالعقائد، حيث تتدخل الدولة عن طريق تشريعات، وإصدار قوانين تهدف خلق مؤسسات عامة، ترمي وتحفظ الجانب الروحي لدى كل المواطنين بشكل عام.

المحور الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها في ترشيد الخدمة العمومية.

- 1- مبررات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع الخدمات العمومية.
- لقد أثر التطور المذهل والسريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأثيراً بالغاً على المعلومات ومعالجتها

وتخزينها واسترجاعها وطرق توزيعها ، وأصبحت هذه الوسائل والتقنيات الحديثة من القوى الدافعة وراء الثورة التكنولوجية الحديثة ، والتي فرضت سيطرتها على مختلف المؤسسات حتى باتت أوعية المعلومات التقليدية أمام تحديات عديدة، إذ تعد تكنولوجيا المعلومات فرصة للتطور الاقتصادي والمعرفي الذي يتيح تشكيل قاعدة واضحة للازدهار الاقتصادي¹⁵⁸.

يعمل التطور الكبير في مجال التكنولوجيا، والذي يركز بشكل كبير على الحاسوب والاتصالات الان على توسيع انتشار المعلومات واستخداماتها والانتقال بتكنولوجيا المعلومات الى التكنولوجيا الرقمية ، مما سيضعف من حجم التداولات وخرن المعلومات وبكلفة تقارب الصفر، وفي الوقت نفسه فان انتشار الاتصالات يزيد من سرعة تداول المعلومات¹⁵⁹ ، بحيث أصبحت المعلومات الدور الحاسم في بنية الاقتصاد العالمي مع تطور ما يسمى بتكنولوجيا المعلومات.

بالإضافة لما سبق يمكن ذكر:

- ✓ تعمل ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تغيير الطبيعة الاساسية للمعرفة والمعلومات للمجتمع؛
- ✓ ثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأشكالها المختلفة وتنوعها الواسع وأجيالها المتعاقبة لها القدرة على تطوير اماط الحياة ، والتعلم ، والعمل؛
- ✓ وجود نقص في المعلومات حول المستويات الحالية لثقافة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في معظم دول العالم.

2- أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال 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 مع تسجيل الخدمة وجها لوجه ، أوالاتصال المباشر ، 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 ، بسبب 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 ابتكاره¹⁶⁰.

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 روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية ، وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاماً للمشروعات الحكومية.

فلا 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 و على رسالة ، أو هدف المنظمة من خلال تغيير الظروف ، وإزالة المشكلات التي تجابها.

3- تكنولوجيا المعلومات والاتصال وترشيد الخدمة العمومية.

تعرف الخدمة العمومية الرشيدة وفقا لإستراتيجية الإدارة التنظيمية الرشيدة بأنها: ذلك الإطار المكون من الأدوات ، والمؤسسات ، والإجراءات التنظيمية ، المبنية على عناصر الكفاءة ، الشفافية، المساءلة ، والتي يمكن الوصول إليها عن طريق الحكومة الالكترونية ، باعتبارها تساهم في .رفع الكفاءة ، وإصلاح الإدارة العامة ، وبناء الثقة بين الحكومة والمواطن.¹⁶¹

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 ، مما في تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة ، حيث لا يضطر .المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته.¹⁶²

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 المباشرة¹⁶³.

مما سبق يمكن القول أن أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على آفاق ترشيد الخدمة العمومية يركز 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 و احترام المواعيد:** حيث يعتمد إلى استخدام تقنية الشبك 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 الإلكتروني لكل مراحل الخدمة ، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ، ولا فرصة للاستئثار بخدمات جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة.

إن الانتقال نحو الخدمات العامة الإلكترونية يؤدي إلى بناء الثقة بين المنظمات العامة والمواطنين ، ومن ثم الوصول إلى السرعة في إنجاز 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 العمل أولاً، أكثر من الاهتمام بالخدمات التي تقدم لقطاع الأعمال¹⁶⁴

في الأخير يمكن القول أن مفهوم الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للأفراد يأخذ معاني وأبعاد جديدة ، تبعاً للتطورات السياسية والاقتصادية العالمية والمحلية ، ففي ظل الحكم الراشد أصبح الاهتمام بالغاً 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 الإلكترونية ، التي يطرحها بديل الإدارة الإلكترونية ، 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 بالعمل داخل مراكز ومؤسسات الخدمة العمومية¹⁶⁵.

وانطلاقاً من أن المعرفة الدقيقة لأثر الإدارة الإلكترونية على ترشيد الخدمة العمومية تكون أكثر وضوحاً إذا ما تم التطرق إلى بعض النماذج التطبيقية ، سيتطرق الفصل الثاني من هذه الدراسة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية ، بالتركيز على أثر تطبيق هذه الآلية على نمط الخدمة العمومية ، وإلى أي مدى يمكن الحكم على وجود خدمة عمومية رشيدة من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية.

خاتمة:

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كآلية لترشيد الخدمة العمومية ، يمثل إستراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج إيجابية على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية ، ويحقق مقداراً من المصداقية في عمل منظمات الخدمة العمومية ، فالتوجه نحو نشر المعلومات الضرورية أمام طالب الخدمة العمومية، كالإعلان عن التوظيف، توفير البيانات الأساسية للخدمات ، و إيجاد منافذ للخدمة العمومية بمختلف أنواعها صحية ، تعليمية، تجارية ، من شأنه أن يحقق رضى المواطن على نوعية الخدمات التي يطلبها ، كما يقضي على عنصر الشك لدى المواطن ، و يقلل من حدة العلاقة الصراعية بينه، وبين مؤسسات الخدمة العمومية ، عن طريق خلق مؤسسات عامة تتصف بالفعالية والكفاءة ، وتستجيب لاحتياجات المواطنين ، وتضمن المساواة في الحصول على خدمات عالية المستوى.

أما النتيجة الرئيسية لهذه الدراسة فتنتقل من أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمثل آلية هامة في بناء وترقية معمار متكامل من الخدمات العمومية الإلكترونية ، بما يحقق النزاهة ، المحاسبة ، المساءلة ، الرقابة ، سرعة الاستجابة ، في الخدمات المقدمة لجمهور المواطنين ، ويرفع من مستوى وضوح الخدمة

العمومية ، فلقد سعينا من خلال هذا البحث للإحاطة بالمفاهيم النظرية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمة العمومية، وصولا إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال لترشيد الخدمة العمومية.

المراجع:

- برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ، منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ، الإدارة الرشيدة لتحقيق التنمية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، الرباط ، مشروع وثيقة العمل الخاصة بمجموعات العمل المحورية، 26-30 أبريل 2004.
- بشار عباس الحميري، أحمد كاظم بريس، أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الفندقية، دراسة لعينة من الفنادق السياحية في محافظة كربلاء، مجلة أهل البيت ، جامعة أهل البيت، العدد 4 .
- بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
- ثابت عبد الرحمن إدريس ، المدخل الحديث في الإدارة العامة ، الدار الجامعية، الاسكندرية ، 2001 .
- حاج عيسى آمال، هواري معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 22-23 أبريل 2003 .
- حسين محمد احمد عبد الباسط، التطبيقات والأساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات في تعليم و تعلم الجغرافيا، مجلة التعليم بالانترنت، جمعية التنمية التكنولوجية و البشرية، العدد5 ، مارس 2005.
- خلود عاصم، محمد ابراهيم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.
- ديفيس، ستان ، بناء الاقتصاد المبني على المعرفة : التحديات والفرص، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، ابوظبي، 2004 .
- شاهر فلاح العرود ، طلال حمدون شكر، جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 5 ، العدد4، 2009.

- الشريدة نادية عبد الجبار محمد، متطلبات تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات ودورها في تعزيز نظامي المعلومات المحاسبي والرقابة الداخلية، رسالة مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد ، 2010.
 - عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الو. م. أ. والجزائر، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010/2009.
 - غنية لالوش، دور المعلومات في توجيه إستراتيجية المؤسسة ، دراسة حالة مجمع صيدال، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2001-2002.
 - فيصل دليو، التكنولوجيا الجديد للإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2010.
 - ليان ، قطيني ، تطبيقات الحكومة الالكترونية في مراكز خدمة المواطن ، مؤتمر الشام الدولي الثالث للمعلوماتية ، سوريا ، سبتمبر 2006 .
 - محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، 1989.
 - محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و صناعة و الإتصال الجماهيري، دار العربي للنشر و التوزيع ، 1990، على الموقع الالكتروني: <http://www.4shared.com>
 - الهاشمي عبد الرحمن والعزاوي، فائزة محمد، المنهج والاقتصاد المعرفي، ط 2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010.
 - E - Government , what is potential loss of noth avingit ? Afeasibilit study , e All, Dubai , Issue N° 1, nov 2003 .
 - For the second year in a row : usa...ranks ,1 in the arab counries e gov , applications , e All , Dubai , Issue N° 2 , dec 2003.
 - Gelinas, Jr Ulric, J., Sutton, Steve, G. & Fedorowic, Jane , Business Processes & Information Technology, South -Western, United States of America ,2004.
 - Jaques Chevallier, le service public, 1er édition, press universitaires de France (Vendôme), 1971.
 - Mcconnell, Campbell r, Brue, Stanleyl, Macroeconomics, Irwin, United States,2008.
- Romney, Marshall, B.&Steinbart, Paul John , Accounting Information Systems, 8th, Pearson Prentice Hall, United States of America, 2000