

## دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية قراءة في المفهوم وآليات التطبيق

أ. مجدوب فايزة  
جامعة سطيف 02

أ. ميلود طيبش  
جامعة سطيف 02

### الملخص:

لقد أدى التطور المعلوماتي والتكنولوجي بكل تشعباته إلى ضرورة تفعيل الخدمات والأنشطة المقدمة للمواطن من طرف المؤسسات و الإدارات المجتمعية بنوعها الخاصة والعامة ، وفرضت ضرورة التحول من أسلوب الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية وذلك من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية والتقنيات الالكترونية الحديثة لتوفير المرونة اللازمة والاستجابة السريعة للمتغيرات الداخلية والخارجية ، وعليه اعتبرت كأهم الاستراتيجيات المتبعة في ترشيد الخدمة العمومية وتقريب المواطن أكثر من المؤسسات والهدف منها هو تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات الحكم الراشد والشفافية ، الرقابة ، روح المسؤولية ، وسيادة دولة الحق والقانون وسرعة الاستجابة للخدمات العامة . ومع إدخال مفهوم الإدارة الالكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية وترشيدها يستلزم ذلك تقديم تحسينات على شكل الخدمات المقدمة للمواطن ما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة والرقمي بمستوى التعامل بهدف تقديم خدمة مميزة وذات جودة لكسب الرضا وتحقيق الميزة التنافسية ، انطلاقا من هذا المعطى نستشف أن الحتمية العالمية في الوقت الراهن تتطلب تطبيق الإدارة الالكترونية والتخلي عن التقليدية لكن هل لدينا في الجزائر الإمكانيات لتبني هذا النمط الإداري الالكتروني ؟ وما هي خصائص ومقومات تطبيق هذه الإدارة الالكترونية لتكون ناجحة دون أن نخفل واقع التسيير المؤسساتي الموروث و المتجذر في الثقافة المجتمعية قبل أن يكون مسألة إدارية ؟ وهل حقيقة أن الخدمة العمومية بالجزائر تحتاج فقط لإدارة الكترونية أم أن ثقافة تسييرها هي شرط ترشيدها أولا ؟  
**الكلمات المفتاحية :** الإدارة الالكترونية . الخدمة العمومية. ترشيد الخدمة. المؤسسة.

### **Abstract :**

Has led Cyber and technologique développement in all it s ramifications to the need to activate the services and activates provided to citizens by the institutions and community administrations of both types of private and public, and imposed the need to shift from traditional management style to electronic management, through the use of technological means and electronic technology and modern to provide the necessary flexibility and rapid response of internal variables and external, and it was considered as the most important strategies used in the rationalization of the public service and bring the citizen more than institutions and the goal is to achieve the concepts represented in their contents pillars of good governance, transparency, control, sense of responsibility, and the rule of the rule of law and responsive public services .

With the introduction of the concept of e-government as a mechanism to provide public service and rationalization entails providing improvements in the form of services provided to citizens results in the development of tasks and activities and sophistication level of deal in order to provide a distinctive and high quality service to win the satisfaction and achieve competitive advantage, on the basis of this Mute discern that the global imperative at a time now it requires the application of electronic management and abandonment of traditional but do we have the potential to Algeria in Tenby this administrative style mail? What are the characteristics and elements of the application of this electronic management to be successful without that overlook the reality of governance and institutional heritage rooted in community culture before it is a management issue? Does the fact that the public service in Algeria only need to manage electronic or culture that runs rationalization condition is first?

**Key words:** electronic management. Public service. Rationalisations of service. Fondation.

#### مقدمة :

ظل الحديث عن الإدارة العمومية في قلب النقاش العمومي و الخطاب الرسمي، و تم تداوله من مداخل و زوايا مختلفة سواء من الزاوية الحقوقية من خلال التأسيس لعلاقة ديمقراطية بين الإدارة و المواطن أو من الزاوية الاقتصادية و الاجتماعية من خلال الدور التنموي الذي يمكن أن تلعبه الإدارة العمومية في القيام و الإشراف على الاستثمار العمومي و تشجيع الاستثمار الأجنبي و تركزت في الجزائر المقاربة الرسمية الجديدة لتحسين العلاقات بين الإدارة و مرفقيها و هما تحسين الاستقبال بالمصالح العمومية و تبسيط و تطوير الإدارة الالكترونية ، و عليه كان تحقيق التطلعات الاقتصادية يحتم تحديث الإدارة العمومية و أساليب تديرها و ملائمة نظامها الإداري بمستلزمات التنافسية والانفتاح و تنوحي الإدارة الإلكترونية في هذا الإطار تحقيق تعاون داخلي بين الإدارات العمومية كما تسمى لتحقيق أرباح هامة على مستوى النفقات العمومية<sup>(1)</sup>

#### 1 / مفهوم الإدارة الالكترونية:

هناك العديد من الإسهامات لتعريف الإدارة الالكترونية تركز على عدة محاور منها عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة بالإضافة إلى إمكانية تنفيذ كافة المعاملات إلكترونيا هذا إلى جانب الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تحويلها لتكون الوسيط الأساسي في الخدمة العمومية<sup>(2)</sup>.

و رغم هذا لم يتم حتى الآن الوصول إلى تعريف دقيق من الباحثين و المفكرين، يمكن أن يتفق عليها فيما يتعلق بمصطلح الإدارة الالكترونية و من هذه التعريفات نذكر:

هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت و شبكات الأعمال في التخطيط و التوجيه و الرقابة على الموارد و القدرات الجوهرية للمؤسسة من أجل تحقيق أهداف الشراكة<sup>(3)</sup>

كما تعرف على أنها نظام يقوم بتحويل الأعمال الورقية إلى أعمال إلكترونية و ذلك بالقيام بخطوات رئيسية محددة، تبدأ بمهمة أعمال منظمة، و من ثم العمل وفق مبدأ النافذة الواحدة الذي يحقق

التوفير في الوقت و في حجم الأعمال الورقية مما ينعكس بالنتيجة على توفير الوقت و الأعباء المالية التي يمكن توظيفها في أماكن مختلفة و الذي يسمح بخلق فرص عمل جديدة تنعكس إيجابيا على قدرات العاملين<sup>(4)</sup>

و ثم يمكن إدراج تعريف الإدارة الالكترونية أيضا بأنها القيام بمجموعة من الجهود تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات لطالبيه من خلال الحاسب الآلي و السعي لتحقيق حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة و الفعالية في الأداء التنظيمي و من هذا التعريف تتضح العناصر الجوهرية التالية:

- القيام بمجموعة من الجهود التخطيطية و التنظيمية و الرقابية
- الاعتماد بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات عند القيام بالعمليات الإدارية
- مزج مجموعة الموارد البشرية و المعلوماتية و التكنولوجيا و الآلية لتقديم المزيج المناسب للخدمة الالكترونية
- تقديم المنتجات (السلع و الخدمات و الأفكار) للعملاء بالجودة المطلوبة
- العمل على تحقيق الكفاءة الفعالية

كما تنطوي على تعريف يقر بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط و التوجيه و الرقابة على موارد و القدرات الجوهرية بدون حدود من أجل تحقيق الأهداف، و هي إدارة بدون أوراق أو زمان أو متطلبات كثيرة حيث أنها تعتمد على الأرشيف الالكتروني و البريد الالكتروني و الرسائل الصوتية و هي مؤسسة شبكية ذكية تعتمد على عمال المعرفة<sup>(5)</sup>.

وبالتالي جاء مصطلح الإدارة الالكترونية للدلالة على استخدام نتائج الثورة التكنولوجية لتحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها وتعزيز دورها في تحقيق الأهداف ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة وتزايد التقدم التقني المرافق لها في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة العمومية من حيث وفرة هذه الخدمة وتحسين أساليب تقديمها عبر طرق غير تقليدية تمكن من الاطلاع على الخدمة وإكمال التبادل بين المصالح الحكومية وجمهور المستفيدين من خدماتها<sup>(6)</sup>.

## 2/ الخدمة العمومية:

تعرف الخدمة العمومية على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان و تأمين رفاهيته و التي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الأفراد و الالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطن<sup>(7)</sup>.

و مع التغيرات و التطورات التي تعرفها المجتمعات في مستوى حياة العامة أصبحت تسعي الحكومات حاليا إلى ترقية دور الخدمة العمومية في إطار مسعى شامل المتمثل في الإصلاحات من خلال التكفل بانشغالات المواطنين و تقريبهم من الإدارة العامة و تخفيف الإجراءات على المواطن ، لا سيما طولها و ثقل الملفات و بالتالي التوفيق بين تحقيق المصلحة العامة و المصلحة الخاصة كما تهدف ترقية الخدمة العمومية إلى إحداث قطيعة مع الممارسات السلبية لبعض الأعوان و الإداريين و جعل العمل الإداري

جوارى و تشاوري و راشد حيث لم تعد الإدارة العمومية تفرض حكمها النابعة من فلسفة الفكر الواحد بل أصبح حالياً مصطلح لحكم الراشد أو الإدارة الراشدة السائدة و استبعاد البيروقراطية و لكل هذا حتم هو الأخر مواكبة التطورات العالمية في قبوله التكنولوجيا هو المسعى لامتلاك إدارة إلكترونية تعطي بعداً لمفهوم إدارة تقدم خدمة عمومية تراعي معايير الجودة في تقديمها للمواطن (8) .

في حين يركز الدكتور ثابت إدريس في تعريفه للخدمة العامة على محورين (9) :

أ/ مفهوم الخدمة العامة كعملية : حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي تنطوي على مدخلات وتشغل مخرجات ، بالنسبة للمدخلات هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي :

- الأفراد : إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أهم عمليات الخدمة العامة ، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته .

- الموارد : حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء وليس الأفراد وتسمى عمليات الأشياء المملوكة .

-المعلومات : ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومة ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة ، كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث .

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

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج عناصر الخدمة

- نظام تسليم الخدمة وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة وتسليمها وإيصالها للمواطن طالب الخدمة ومنها يتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكليين:

\* خدمة عامة مرئية أو غير منظورة لمستقبل الخدمة وهو المواطن

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

3 / الأنظمة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية و نذكر من بينها(10):

أ / أنظمة المتابعة الفورية و أنظمة الشراء الإلكترونية

ب / أنظمة الخدمة المتكاملة

ج / لنظم غير التقليدية الأخرى و يشمل:

- نظم التعامل مع البيانات كبيرة الحجم، و النظم الخبيرة و النظم الذكية

- نظم تطوير العملية الإنتاجية و تشمل الصميم و الإنتاج، نظم تتبع العملية الإنتاجية ، نظم تطوير المنتجات ، نظم تنمية شبكة الموردین .

- المدير الموجه للعملة الالكترونية و من خصائصه القدرة على الابتكار المعلوماتية لديه المعلومة الجاهزة و الدقيقة التعددية كما يجب أن يتصف بالحيوية دائما .

- نظام الذاكرة الإدارية: يعتبر نظام الذاكرة المؤسسية أو الإدارية من البرامج الرائدة في مجال الإدارة و يقوم هذا لنظام بربط العاملين الموجودين بالمؤسسة ببعضهم البعض بغض النظر عن موقعهم الجغرافي بما يمكنهم من الاطلاع على الأنشطة الإدارات الأخرى من خلال هذا النظام و من مميزات إدارة الموارد الإلكترونية ، إدارة الأعمال عن بعد، حفظ كافة الوثائق و الأعمال بشكل إلكتروني وسيلة سريعة لنشر المعلومات و التعليمات على كافة المستويات الإدارية على اختلاف مكانها في أقل وقت ممكن و بأقل التكاليف لتحويل إلى المجتمع اللورقي، حماية و سرديّة تداول البيانات و المعلومات كما يشتمل هذا النظام على خطط العمل و تقييم الأداء و نظام إدارة التكيّفات ، الحضور ، الانصراف، لموارد المالية الاجتماعات، أجندة العالم بالكامل، التعلم الذاتي البحوث ، الصادر و الوارد كما يشمل النظام على دليل الاتصال الداخلي الذي يسمح لأي فرد بالمؤسسة الاتصال بغيره بسهولة .

و كل هذه الأنظمة ينتج عنها التحول إلى تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال الخطوات التالية و هي تتلخص في<sup>(11)</sup>:

\*إعداد الدراسة الأولية من خلال تشكيل فريق عمل يضم بعضيته متخصصين في الإدارة المعلوماتية لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات و تحديد البدائل المختلفة و جعل الإدارة العليا على بينة من كل النواحي المالية و الفنية و البشرية .

\*وضع خطة التنفيذ: عند إقرار توصية لفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة، لا بد من إعداد خطة متكاملة و مفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ .

\*تحديد المصادر: التي تدعم الخطة بشكل محدد من هذه المصادر و الكوادر البشرية التي يحتاجها الخطة لغرض التنفيذ و الأجهزة و المعدات و البرمجيات المطلوبة و يعني تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية في هذه الإدارة أو المؤسسة .

\*تحديد المسؤولية: عند تنفيذ الخطة لا بد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها و تمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة و الكلفة المرصودة إليها .

\*متابعة التقديم التقني: نظرا لتطورا السريع في مجالات تقنيات المعلومات الإدارية لذلك لابد من متابعة كل ما يستجد في المجال التقني من اتصالات و أجهزة و برمجيات و غيرها من العناصر التي لها علاقة بهذا المجال .

#### 4 / أبعاد الإدارة الالكترونية و تتمثل في العناصر التالية<sup>(12)</sup>:

- إدارة بالأوراق حيث يتم الاعتماد على الأرشيف الالكتروني و البريد الالكتروني و الأدلة و المفكرات الالكترونية و الرسائل الصوتية و نظم تطبيقات المتابعة الآلية .

- إدارة عن بعد أي يتم الاتصال و التواصل عن طريق الأجهزة الالكترونية كالهواتف و الحواسيب و المؤتمرات الإلكترونية و غيرها من وسائل الاتصال الحديثة .

- الإدارة بالزمن المفتوح حيث العمل 24 ساعة متوسطة دون الارتباط بالليل أو النهار .
- إدارة بلا تنظيمات كثيرة فالعمل يتم من خلال المؤسسات الشبكية و المؤسسات الذكية و التي تعتمد على صناعة المعرفة .

يترتب على تطبيق مفهوم الإدارة الالكترونية العديد من المزايا و الآثار الإيجابية يمكن تلخيصها في النقاط التالية

- سرعة أداء الخدمات مع الحفاظ على جودتها .
- نقل الوثائق إلكترونيا بشكل أكثر فعالية .
- تقليل التكلفة نتيجة تبسيط الإجراءات و تقليل المعاملات الورقية و تخفيض وق الأداء .
- تقليل الحاجة إلى العاملين القائمين بأداء الخدمة و خاصة ما يتعلق بالمعاملات الورقية.
- تمتك الإدارة الالكترونية ثقافة راسخة تقوم على شفافية المعلومة و الندة التنافسية بين العاملين
- تميز أيضا بأنها الأسلوب الأكثر فعالية كفاءة في تسيير العمل الافتراضي من حيث التخطيط و التنفيذ و الرقابة.
- كما تتميز بخاصية القدرة على تحسين الفعالية التشغيلية من خلال الاستثمار الأمثل الورقي للتقنيات المتاحة و العقول الرقمية المدربة الخيرة .
- اختصار وقت و تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يتوافق من إهدار الوقت و الجهد و الطاقات .
- الدقة و الموضوعية في العمليات المنجزة .
- الاستغناء عن المعاملات الورقية و إحلال المكتب الالكتروني عبر الشبكات الداخلية و شبكة الانترنت مما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة و تعمل الإدارة الالكترونية كنظام بالتنسيق بين منظمات تقنيات المعلومات و الاتصالات لالكترونية المتطلبات المالية التشريعي و متطلبات و الاتصالات و حماية أعمال و معاملات الإدارات الالكترونية<sup>(13)</sup> .

تطبيق الإدارة الالكترونية يصبوا إلى تحقيق العناصر التالية<sup>(14)</sup>.

- أ/ **مردودية الخدمة العمومية** : حيث يتعلق الأمر بمدي مردودية مشاريع الخدمة العمومية ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطن ، وما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن وثقته في مؤسسات الخدمة العامة
- ب/ **تقليل التكاليف الخدمة**: من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال والتوصل للخدمة من خلال النواخذ يتيح تخفيض التكاليف الناتج عن التنقل الالكتروني بين بوابات الخدمة العمومية .

- ج/ سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث يعتمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة وهذا لربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.
- د/ 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.
- هـ/ سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة : انطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات وبشكل كامل في أداء الخدمة العمومية يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستثمار بخدمة جهة دون أخرى فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة .

#### 5 / قراءة لتطور الخدمة العمومية في الجزائر من الإدارة التقليدية للإلكترونية :

من المعروف أن الإدارة العمومية بالجزائر تميزها خاصية الوارثة عن إدارة الاستعمارية الفرنسية و كانت تمسكها آنذاك (وقت الاستعمار) طبقة تربط بين الإدارة الفرنسية و الشعب الجزائري و كانت إدارة قمعية بقيت حتى بعد الاستقلال مما أدى إلى تشكل النظرة المناوبة لها حتى بعد استقلال و ذلك بسبب السلوكيات التي بقيت متجذرة في الموظفين إلى وقتنا الحالي ، و تتبع هذه المراحل نجدها خلقت هوة بين الشعب و الإدارة ممثلة في حواجز مصنعة تفضل المسؤولين و الإداريين عن المواطنين و هو ما عقد الأوضاع و جعل من الإدارة العمومية و الخدمات التي تقدمها أزمة تعبر عن عدم كفاءتهم و سوء العلاقة بينهما و من أهم ما يميزها هي :<sup>(15)</sup>

- ضياع الخدمة العمومية و غياب ثقافة الانتماء للتنظيم
- عدم اعتماد تشريعات تتوافق مع طبيعة و خصوصيات المجتمع
- المبالغة في القراءة الذاتية للقوانين و استعمال السلطة التقديرية و التعسف فيها
- عدم الاكتراث و الاستخفاف بمشاكل المواطن
- غياب مقياس للنزاعات و العقوبات داخل الأجهزة الإدارية
- عدم تشجيع المبادرات الفردية و الجماعية

و بالنظر لهذه المظاهر نجد أكيد أن هذه الإدارة مرتبطة ضمنا بالنظام السياسي و الإداري الذي يشرف عليها بل يتعداه ليؤثر على النظام الاجتماعي و الاقتصادي الذي برزت من خلاله أزمة إدارية أخرى تمثلت في أنها إدارة غير فعالة بسبب الضغط الذي تعانيه من جماعات أو أيديولوجيات تعمل على تحقيق مصالحها سواء عن طريق استخدام المناصب الإدارية لمصالح خاصة أو الرشوة و الابتزاز و ارتكاب أعمال أخرى كالاختلاس و الاحتيال و تفشي الفساد الإداري على نطاق واسع و كل هذا جعل الخلل الأساسي الموجودة في الإدارة الجزائرية يرجع أساسا إلى عدم وجود تطابق بين سرعة التغيرات الاقتصادية

و الاجتماعية التي تشهدها الساحة في الجزائر و التغيرات البطيئة بل الجمود في إدخال الأساليب الحديثة و مما جعلها إدارة انطوائية و جامدة و بمعنى آخر أن التطورات السريعة في العلوم و التكنولوجيا و خاصة في الإنسان الجزائري نفسه خلقت حقائق جديدة، في حين أن الجمود الإداري من جهة أخرى و مع تغير الأوضاع الاقتصادية و الاجتماعية و كذا الثقافية للمجتمع الجزائري و هنا ظهرت الفجوة الهائلة التي تفصل بين المؤسسات و بين إجراءات التنظيم لتقديم الخدمات على أحسن وجه في التأهيل الإداري رغم مخرجات الجامعات الجزائرية مع الميل لتزايد الكمي على حساب المحاكاة و الكفاءة بإضافة إلى سياسات التوظيف الغير الهادف كما أن هذه الإدارات لا تعتبر المهنة الإدارية تستلزم التحضير و التكوين الضروري بل تراها مراحل لتجارب و التعليم .

و مرورا بكل هذه المعطيات السابقة سعت الجزائر كغيرها من البلدان إلى تطوير سياستها بما يتلاءم مع متغيرات العصر و بما يضمن أداء وظائفها بأعلى كفاءة و جودة ممكنة في عصر الثورة التكنولوجي و أصبح لزاما إعادة الهيكلة للمؤسسات العامة بما يواكب و متطلبات الثورة الرقمية و التقنية بهدف الاندماج العالمي في حركة المنافسة و التنظيم عبر شبكة الأنشطة عبر الحاسوب الشخصي و من المكتب و في أقصر و أسرع وقت و وسط التحول رسمت الحكومة الجزائرية إستراتيجية لمواكبة حركة التقدم في المجال التكنو-إداري يتبنى مخطط عمل متناسق و صارم بهدف تعزيز كفاءات الاقتصاد الوطني و المؤسسات و الإدارة للارتقاء إلى مستوى التحولات العميقة و السريعة التي يشهدها العالم في المجال التكنولوجي الإعلام و الاتصال حيث أطلقت في أواخر سنة 2013 و وزارة الداخلية مشروع المواطن الالكتروني<sup>(16)</sup> لأول مرة في الجزائر و الذي يختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق النظام الالكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق في مدة لا تتجاوز 30 ثانية ، و هذا ما يخفف من معاناة الجزائريين في استخراج الوثائق التي طالما كانت هاجسا يوميا لكل مواطن بقصد مصالح الخدمة العمومية كما تضمن هذا المشروع 13 محورا رئيسيا تنطوي على أهمية ربط شبكات بين المؤسسات و بين الوزارات بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي ستمتع بالتواصل مع الهيئات العمومية باستعمال التكنولوجيا الجديدة من خلال الرقمنة و توثيق الوثائق الإدارية و تنصيب أنظمة إعلامية مدمجة و كذا إدراج بعض الخدمات في شبكة لصالح المواطن كما يتضمن هذا البرنامج محاور أخرى كتعزيز هياكل الاتصالات السلكية و اللاسلكية ذات التدفق العالي و دعم البحث في مجل التطوير و الابتكار و تأهيل الإطار القانوني التشريعي و التنظيمي الوطني في هذا المجال و إعداد و تنفيذ مخطط اتصل حول المجتمع المعلومات في الجزائر من جهة و من جهة أخرى تتمثل إستراتيجية الجزائر الالكترونية في امتلاك تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و المهارة من خلال المشاركة الفعالة في الحوار و المبادرات الدولية و الشركات الإستراتيجية و تحديد نظام مؤشرات للمتابعة و التقييم مما يسمح بتحديد مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام و الاتصال على تنمية لاقصادية و الاجتماعية و تمكين مدى تنفيذ المخطط الاستراتيجي بشكل دوري .

#### 6 / الإدارة الالكترونية و تفعيل و ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر :

إن التطرق لطبيعة الدور الذي تقدمه الإدارة الالكترونية كنظام جديد و وضع الإدارة عامة في محك التطورات العالمية التكنولوجية و كان الهدف الأساسي منها هو تحسين ظروف الخدمة فقط إلى العمل



على تقديمها ضمن معايير جودة و مع إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات بما ينتج عنه تطوير المهام و الأنشطة و المقدمة ن طرف المنظمات الخدمة الحكومية و بذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الالكترونية هدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات للحكم الراشد فهي الشفافية الرقابية المحاسبية روح المسؤولية دولة الحق و القانون سرعة الاستجابة للخدمات العامة و حسب لدكتور عمار بحوش فإنه يلخص مبادئها في ما يلي<sup>(17)</sup> :

أ/ تقديم أحسن الخدمات للمواطنين و هذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات و الكفاءات المهية مهنا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها و ضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع و القيام بتحليلات دقيقة و صادقة للمعلومات المتوفرة مع تحديد نقاط القوة و الضعف و استخلاص النتائج و اقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة

ب/ التركيز على النتائج حيث ينصب اهتمام الحكومة الإدارة العامة الالكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع و أن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تحقيق العبء عن المواطنين من حيث الجهد و المال و الوقت و توفير خدمة مستمرة على مدار لساعة

ج/ سهولة الاستعمال و الإتاحة للجميع أي إتاحة تقنيات الإدارة الإلكترونية للجميع في المنازل و العمل و المدارس و المكتبات لكن يتمكن كل مواطن من التواصل

د/ تخفيض التكاليف: يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و تعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة تؤدي إلى تخفيض التكاليف

هـ/ التغيير مستمر: و هو مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين و إثراء ما هو وجود و رفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن أو بقصد التفوق في التنافس.

#### خاتمة:

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

## الهوامش

- <sup>1</sup> مجلة المالية، وزارة الاقتصاد و المالية ، العدد 21 يناير، 2014، مديرية الشؤون لإدارية و العامة الرباط الصفحة ، ص 3-4.
- <sup>2</sup> Aurigi Alessandrece : Digital city urban sumulate or indigital uties technologies Experiences and future pers pectires Eds ouru ishida and chath erinces Isbister, Berlin, spring, PP 401-402
- <sup>3</sup> نجم عبود نجم، الإداة الالكترونية الاستراتيجية و الوظائف و المشكلات ، دار المريخ، لرياض، المملكة العربية، السعودية، 2004، ص 127.
- <sup>4</sup> عادل حرحوش المفرجيو آخرون الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية و متطلبات عملية منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية القاهرة، مصر، 2007، ص 12.
- <sup>5</sup> كلثوم الكبيسي: متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير ، قطر، 2008، ص 48.
- <sup>6</sup> عشور عبد الكريم : دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص الديمقراطية والرشادة ، جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر ، 2010 ص 65
- <sup>7</sup> Daniel chavez , Beyond the market, the futur of public service TNI Public service yearbook 2005. P 06.
- <sup>8</sup> بلكعبيات مراد، دور الأحزاب السياسية في تفعيل الاصلاحات في الجزائر ، مجلة الواحات للبحوث و الدراسات ، العدد 2، المجلد 7 سنة 2014، ص 146.
- <sup>9</sup> ثابت عبد الرحمان إدريس : المدخل الحديث في الإدارة العامة ، دار الجامعية ، 2001، ص 455
- <sup>10</sup> حازم حسني، الإدارة الالكترونية ، إصدارات مركز دراسات و استثمارات لإدارة العامة، كلية الاقتصاد و العلوم السياسية، جامعة القاهرة، 2003، ص 334.
- <sup>11</sup> السالمي علاء الدين عبد الرزاق و آخرون، شيكات الإدارة الالكترونية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2005، ص 64-65.
- <sup>12</sup> عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية لتقديم الخدمة و اتجاهات نحوها، دراسة تطبيقية على ميناء ديماط، بحث منشور في المؤتمر العلمي السنوي العشرون، صناعة لخدمات في الوطن العربي، رؤية مستقبلية 20-22 أبريل 2004، جامعة المنصورة، ص 05.
- <sup>13</sup> العربي بوعمامة، رقاد حليلة، الاتصال العمومي و الإدارة الالكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية جامعة الواردي، العدد 09، ديسمبر 2014، ص 41.
- <sup>14</sup> نفس المرجع : ص 66
- <sup>15</sup> وسيط الجمهورية، ملتقى تأسيس حول هيكلة الإدارة و فعالية وظيفتها في المجتمع ، سطيف 1997/24/23، ص 89.
- <sup>16</sup> العربي بوعمامة رقاد حليلة، مرجع سابق، ص 43
- <sup>17</sup> عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد و العشرون، دار الغرب، الإسلامي، بيروت، 2006، ص 189.