

الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية

– دراسة حالة بريد الجزائر –

E-governance and its relation to activate the quality of the public service - case studies ALGERIA Post

يحياوي نصيرة

أستاذ محاضر "أ"

مؤسسة الانتماء: جامعة أمحمد بوقرة – بومرداس -

Email: nacera.yahiaoui@yahoo.fr

مهدي مراد

أستاذ مساعد "أ"

جامعة الشيخ العربي التبسي-تبسة-

Email: mourad.mahdi04@yahoo.com

تاريخ النشر: 2017/09/01

تاريخ القبول: 2017/08/21

تاريخ الإرسال: 2017/06/02

ملخص:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتفعيل الخدمة العمومية يمثل إستراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج إيجابية على عمل الأجهزة الإدارية الحكومية، ويحقق مقدار من المصادقية في عمل مؤسسات الخدمة العمومية، فالتوجه نحو نشر المعلومات الضرورية أمام طالبي الخدمات، كما يقضي على عنصر الشك لدى المواطن، ويقلل من حدة العلاقة الصراعية بينه وبين مؤسسات الخدمة العمومية، عن طريق خلق مؤسسات عمومية تتصف بالفعالية والكفاءة وتستجيب لاحتياجات المواطنين. مقابل ذلك توجهت التجربة الجزائرية في مجال الخدمات الإلكترونية لتمثيل نقطة تحول هامة في وظائف المؤسسات العمومية، خاصة مع ارتفاع عدد طالبي الخدمات في المدن ذات الكثافة السكانية، وبذلك لم تعد الحاجة كي ينتقل المواطن إلى مكان تواجد الخدمة، بما يوفر عليه الجهد والوقت واختزال المسافات أثناء طلب الخدمة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، بريد الجزائر.

Abstract:

The application of e-government as a mechanism to enable the public is a strategic key position to give a positive impact on the work of administrative organs of government, and to achieve the amount of credibility to the efforts of organizations , public, orientation deployment of the necessary information to asylum services also eliminates the element of doubt among citizens, and reduced unit conflictual relationship between him and the institutions of the public, by the creation of public institutions characterized by effective and responsive to citizens' needs. Back to the Algerian experience in the field of electronic services to represent an important milestone in the functions of public bodies, especially with the increasing number of asylum services in cities with high population density, and therefore need more the citizen to move the location of the service, including by providing the time and effort and reduce distances for Service Request.

Key Words : e-governance, public service, Algeria POST

تمهيد:

نتج عن التقدم العلمي والتقني وانتشار شبكة الإنترنت بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العمومية التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي لإعادة صياغة الخدمات العمومية وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، وبالتالي التحول نحو نمط الإدارة الإلكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآني واختراق الحدود، وأصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية يمثل توجهًا عالميًا يجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية، التي من بينها الخدمة العمومية الإلكترونية، حيث كان هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة، توجت بنجاح كبير في مناطق منها، وعرفت تحديات وصعوبات في دول أخرى، وانطلاقاً من أن قياس أي تجربة أو مبادرة نحو بناء الإدارة الإلكترونية، والنهوض بمستوى خدماتها العمومية، تتوقف على النظر فيما تم تحقيقه من استعداد، ومن واقع الجاهزية نحو التطبيق ومستوى الفاعلية في الإنجازات.

إشكالية الدراسة:

كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تفعيل الخدمات العمومية في الجزائر؟ وكيف يمكن إسقاط الدراسة على مؤسسة بريد الجزائر؟
فرضيات البحث:

✓ **الفرضية الأولى:** الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقاً من التغيير الحاصل في مفاهيم الإدارة العمومية اعتماداً على تقنيات الإعلام الآلي.
✓ **الفرضية الثانية:** الخدمة العمومية التي تقدمها مؤسسات القطاع الحكومي هي عملية ذات طابع تكاملي تنطوي على مداخلات وتشغيل ومخرجات.
✓ **الفرضية الثالثة:** تعتبر مؤسسات بريد الجزائر نموذجاً لتجسيد الإدارة الإلكترونية في مؤسسات قطاع البريد والاتصالات، وذلك بهدف تقريب الإدارة من المواطن وتقديم خدمات عمومية ذات جودة عالية.

أهداف البحث:

✓ محاولة إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على تفعيل الخدمة العمومية؛
✓ الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كألية للرفع من كفاءة مؤسسات القطاع العمومي؛
✓ محاولة التعرف على إستراتيجية الخدمات العمومية الإلكترونية، وكيف أثرت آلياتها في رفع أداء قطاع البريد والمواصلات بصفة عامة وعلى مؤسسة بريد الجزائر بصفة خاصة.

أهمية البحث:

يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقته بالخدمة العمومية أهمية بالغة انطلاقاً من كون التحول نحو الخدمة الإلكترونية هو سمة العصر الحديث، وما تفرضه التحديات الدولية على رأسها العولمة

وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وكيفية تحسينها والنهوض بجهودها بما يؤسس لتطوير الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات الحكومية.

منهج البحث:

للإجابة عن إشكالية الدراسة وإثبات أو نفي صحة الفرضيات تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب المتعلق بعرض مفاهيم تمس الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية، والمنهج التحليلي في التعقيب على ما تم وصفه.

أولاً: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية، مبادئها وأهدافها

1-1- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي ربطت مصطلح الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية، حيث عرفت هذه الأخيرة بأنها: "استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية لكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان".¹

وهناك من ربط مفهومها بالخدمة العمومية المعقلنة؛ إذ يرى الباحث سعيد بن معلا العمري بأن الإدارة الإلكترونية: "تمثل تحولاً أساسياً في مفهوم الوظيفة العمومية، بحيث ترسم قيم العامة ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، كما يتعدى مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات، وتعزيز دوره في المشاركة والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة".²

في حين ركزت دراسات أخرى على محاولة تبين مدى إمكانية اختصار الوقت والسرعة في إنجاز وتقريب المسافات، فعرفت الإدارة الإلكترونية بأنها: "إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العمومية عبر شبكة الإنترنت، دون أن يضطر العملاء إلى الانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق من إهدار الوقت والجهد والطاقات".³ ومنه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية ترتكز أساساً على تقنيات الإنترنت، والإكسترنترنت والبرمجيات لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد من رضا الأفراد على عمل الحكومات ولعل هذا ما يوضحه الشكل رقم 1.

2-1- مبادئ الإدارة الإلكترونية⁴:

1-2-1- تقديم أحسن الخدمات المواطنين: ويتطلب ذلك خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات، المهيئة مهنيًا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع، والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة ومعبرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

2-2-1- التركيز على النتائج: عن طريق تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة على أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة

على مدار الساعة (على سبيل المثال دفع مستحقات فواتير الهاتف عن طريق بطاقات الائتمان دون التنقل للمراكز البريد والمواصلات).

1-2-3-سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: بمعنى إتاحة تقنيات الإدارة والحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل والمدارس والمكتبات... كي يتمكن المواطن من التواصل.

1-2-4-تخفيض التكاليف: يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم خدمات راقية بأسعار معقولة، يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

1-2-5-التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن أو التفوق في التنافس.

1-3-أهداف الإدارة الإلكترونية⁵:

- ✓ إدارة الملفات واستعراض المحتويات بدلا من حفظها، ومراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها؛
- ✓ التحول نحو الاعتماد على مراسلات البريد الإلكتروني بدلا من سجلات الصادر والوارد؛
- ✓ اختصار الوقت وسرعة إنجاز المعاملات؛ حيث أن التعامل الإلكتروني يتم بشكل آني دون انتظار؛
- ✓ تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيداته، إذ لا حاجة إلى تضخيم المستويات الإدارية وتعددتها.

2- الإدارة الإلكترونية: البنية والأساسيات

2-1-البناء الشبكي للإدارة الإلكترونية:

2-1-1-شبكة الإنترنت (Internet):⁶ هي شبكة معلوماتية عالمية تمثل توصيلات تعاونية للعديد من شبكات الحاسبات الآلية، مكونة بذلك من حواسيب آلية مختلفة، يتم توصيلها بطريقة مبسطة وسهلة، بحيث تبدو كأنها قطعة واحدة، أو نظام واحد، ومن أهم الخدمات التي تقدمها الإنترنت للإدارة الإلكترونية ما يلي:

أ-خدمة منتديات الحوار: تساعد العديد من المتحاورين بالتواصل حول موضوع معين عبر شبكة الإنترنت.

ب-خدمة المحادثات: إذ تمثل وسيلة التخاطب مجانا بين شعوب العالم، وتقدم تبادل الملفات وفق أنماط ثلاثة:

- ✓ خدمة المحادثات المقروءة بواسطة الطباعة على الشاشة؛
- ✓ خدمة المحادثات المسموعة بواسطة الصوت اللاقط وتستخدم غالبا مع الطباعة؛
- ✓ المحادثات المرئية عن طريق الكاميرات.

ت-خدمة الاتصال عن بعد: حيث تمثل برنامج تبادل المعلومات وفق نماذج مختلفة، فقد يكون الاتصال بواسطة الهواتف، الميكروفون أو بواسطة الأقمار الصناعية.

ث-خدمة البريد الإلكتروني: هو أحد أوجه استخدام الإنترنت، فالرسالة الإلكترونية المنقولة عبر البريد الإلكتروني لا يستغرق وصولها سوى ثوان إلى أي رقعة من العالم، وتأخذ رسائل البريد الإلكتروني

أشكال متعددة، بحيث تكون في صورة بيانات، بحوث، كتب أو ملفات فيديو...، فضلا عن إمكانية التحوار والمناقشات والردشة.

ج- خدمة شبكة الويب (www.world-wide-web): إذ تشمل الجزء الثري بالمعلومات في شبكة الإنترنت؛ بحيث يفوق عدد الحواسيب المزودة بشبكة الويب حاليا 18.000 حاسوب مزود، تتقاسم ملكيتها جامعات، دور نشر، وشركات كبرى، وتتضمن تلك الحواسيب صفحات من المعلومات في مجالات متعددة (نصوص، صور، أصوات...) وهي مبوبة بطريقة يسهل الوصول إليها، ويمكن للمتصفح التحول من حاسوب لآخر.

2-1-2 الشبكة الداخلية للمؤسسة: تقوم بتقديم كل المعلومات التي يحتاجها جميع العاملين داخل المؤسسة، وتقتصر على الأفراد العاملين داخلها دون سواهم، كما تقدم لشبكة الإنترنت حماية وسيطرة ورقابة عالية على مواردها من المعلومات.

2-1-3 الشبكة الداخلية للمؤسسة والعملاء Extranet: هي عبارة عن شبكات إنترنت داخلية توسعت خدماتها إلى مستخدمين خارجيين مخلصين من داخل المؤسسة، والإكسترنيت تمثل شبكة محمية ودورها الربط بين المؤسسة وعملائها أو شركات أخرى؛ إذ ينبغي على المستخدمين لشبكة الإكسترنيت تقديم كلمة المرور (pass word)، لأنها مؤسسة لا توجه خدماتها إلى كافة الناس باستثناء فئة معينة.

3- عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية

3-1-1 عناصر الإدارة الإلكترونية: يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة توفر عناصر أساسية تترجم أعمال الإلكترونية، وتخلق وظائف تندرج ضمن سياق التحول الإلكتروني في الإدارة الإلكترونية، من أهمها⁷:

3-1-1-1 عتاد الحاسوب: يضم المكونات المادية للحاسوب، ومختلف نظم وملحقاته.

3-1-1-2 البرمجيات: تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكة، الجداول الإلكترونية، أدوات تدقيق البرمجة، كما تضم برامج التطبيقات مثل برامج البريد الإلكتروني، برامج التجارة، قواعد البيانات، وبرامج إدارة المشروعات، إضافة إلى مختلف الشبكات (الإنترنت والإكسترنيت).

3-1-1-3 صناع المعرفة: تمثل القيادة الرقمية الرأس المال الفكري والمديرون والمحللون للموارد المعرفية؛ فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الإلكترونية، عن طريق تغيير طرق التفكير وترقية أساليب العمل الإداري وفق ما يتمتعون به من خبرات ومعارف في مجال المعلوماتية، وتجدر الإشارة إلى ضرورة وجود عنصر التكامل أثناء التأسيس الفعلي لنموذج الإدارة الإلكترونية، التي تمثل الوسيلة تتحد من خلالها أنظمة المعلومات ومناهج العمل⁸

3-2 وظائف الإدارة الإلكترونية:

3-2-1-1 التخطيط الإلكتروني: يختلف عن التخطيط التقليدي في ثلاث سمات⁹:

✓ التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والأنية، قصيرة الأمد والصالبة للتجديد، والتطور المستمر والمتواصل؛

✓ إنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التفوق؛

✓ يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، كما يمكن مشاركة جميع العاملين في المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.

3-2-2- التنظيم الإلكتروني: يرى الدكتور نجم عبود أن مكونات التنظيم الجديد قائم على التنظيم

المصفوفي (وحدات عمل صغيرة تقوم على فرق العمل)، بدلا من التقسيم التقليدي العمودي من أعلى إلى أسفل في صورة وحدات وأقسام، وبالتالي الانتقال من سلسلة الأوامر الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين.

3-2-3- الرقابة الإلكترونية: إذا كانت الرقابة التقليدية تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فإن الرقابة

الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية، من خلال الشبكة الداخلية، مما يؤدي إلى تقليص الفجوة الزمنية بين اكتشاف الانحراف وعملية تصحيحه، كما أنها مستمرة ومتجددة.

3-4-2- القيادة الإلكترونية: وتنقسم إلى ¹⁰:

أ- القيادة التقنية العملية: تستخدم تكنولوجيا الإنترنت وتتسم بتوفر المعلومات وتحسين جودتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها وتعرف بقيادة "الإحساس بالثقة"، حيث تقوم على البرمجيات ويكون للقائد الإلكتروني قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التقني، كما تتصف بأنها قيادة "الإحساس بالوقت"، بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة، هي سرعة الحركة والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال واتخاذ القرارات.

ب- القيادة البشرية النشطة: تتطلب ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، و القدرة العالية على إدارة المنافسة والوصول إلى السوق، والتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

3-3- التحول للإدارة الإلكترونية ومجتمع المعرفة: ¹¹ يعرف مجتمع المعرفة على أنه: "وصف التطور

الراهن والأحداث من مسيرة التقدم البشري، كما يتبلور في المجتمعات الأكثر تقدما"، والمقصود بمجتمع المعرفة ذلك الذي يقوم على نشر المعرفة وإنتاجها وتوظيفها في جميع مجالات النشاط المجتمعي، الاقتصاد والمجتمع المدني، والسياسة والحياة الخاصة، وصولا إلى التنمية الإنسانية، وعليه نجد أن هناك ارتباط وثيق بين مجتمع المعرفة والتنمية البشرية، لأن وجود رأس المال في المجتمعات المعرفية مقترن بوجود موارد بشرية عالية، وهذه الموارد لا تتحقق إلا من خلال التعليم الكفء والمكثف.

3-4- الإدارة الإلكترونية ومجتمع المعلومات: ¹² يمكن تعريف مجتمع المعلومات على أنه: "ذلك المجتمع

الذي يبنى على مفاهيم تكنولوجيا المعلومات، وهو المساحة الافتراضية التي خلقها التواصل بين شبكات الحواسيب المختلفة، مع ما تحمله من برمجيات جعلت الآلة تنطلق بمحتوياتها نحو خدمة الإنسان"، كما عرفت الموسوعة العربية مجتمع المعلومات على أنه: "مجتمع تتاح فيه الاتصالات العالية، وتنتج فيه المعلومات بكميات ضخمة، كما تتوزع توزيعا واسعا، وتصبح فيه المعلومات لها تأثير على الاقتصاد"، وتمثل القمة العالمية لمجتمع المعلومات المنعقدة في بيروت فيفري 2003 أهم المبادرات الإقليمية على المستوى العربي،

التي أكدت على أنه ينبغي أن يكون من حق المواطنين والدول الاتصال والنفوذ إلى المعلومات، واعتباره جزءا لا يتجزأ من حقوق الإنسان الأساسية.

ثانيا: الأسس النظرية للخدمة العمومية

1- ضبط مفهوم الخدمة العمومية

يركز الدكتور ثابت عبد الرحمان إدريس في تعريفه للخدمة العمومية على محورين:

1-1- مفهوم الخدمة العامة كعملية services proces يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المؤسسات الحكومية على أنها عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات¹³.

1-1-1- المدخلات:

✓ الأفراد: يمثل المواطن طالب الخدمة أحد الأطراف الرئيسية في مجال تقديم الخدمة العمومية، مثل أن تؤدي هذه العمليات على المواطن نفسه، مثال ذلك عندما يدخل مريض إلى المستشفى فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري عليه بذاته.

✓ الموارد: أي تجري الخدمة على الأشياء وليس على الأفراد فحسب، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثال ذلك خدمات رخصة المرور وخطوط السكك الحديدية.

✓ المعلومات: يطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العمومية، كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل المعلومات في مراكز البحوث والجامعات.

1-2-1- مفهوم الخدمة العامة كنظام services as a systeme

إنطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المؤسسات العمومية كنظام تتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

✓ نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة: وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

✓ نظام تسليم الخدمة: وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي لها وإيصالها للمواطن طالب الخدمة، ويتضمن مفهوم الخدمة كنظام شكلين هما:

✚ خدمة عامة مرئية أو منظورة لطالب الخدمة مثل تقديم وثائق طلب تسجيل سيارة أو تسجيل مولود، على مستوى مكاتب الخدمة العمومية، لأن المواطن يرى المكتب والموظفين والآلات والمعدات:

✚ خدمة عامة غير مرئية ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني، وهي العمليات التي تجري على مستوى مكاتب الخدمة مثل البحث عن تسجيل السيارة سابقا، أو سجلات الحالة المدنية دون أن يلاحظها طالب الخدمة.

2- نظم وأنواع الخدمة العمومية:

يمكن تقسيم نظم الخدمة العمومية كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة

إلى نظامين:

2-1- نظام الخدمة العمومية المفتوح:¹⁴ ينظر إلى الوظيفة في النظام المفتوح على أنها مهمة مجتمعية

يتم إعداد الفرد لها، ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية، وتقوم المؤسسات العمومية وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة (اقتصادية، زراعية، تجارية ...)، حيث يتم تعيين العاملين تبعا لمتطلبات العمل الحقيقية بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية، ويمتاز نظام الخدمة العمومية المفتوح بجملة من الخصائص تتمثل في:

2-1-1- البساطة: يظهر ذلك من خلال:

✓ لا تبذل المؤسسات العمومية جهدا في إعداد الموظفين الذين يتوجب عليهم إعداد أنفسهم، وتحمل

نفقات هذا الإعداد:

✓ لا مسؤولية الإدارة عن تدريب العمال أثناء العمل، بل الموظف هو المسؤول عن تحسين مستواه

بنفسه.

2-2- مرونة النظام: تترجم حرية الإدارة في التخلي وإلغاء وظيفة معينة التي لم تعد الحاجة إليها

قائمة، كما يعطي هذا النظام هامش حرية للموظف كي يبحث عن وظيفة أخرى، تتناسب مع ميوله واستعداداته.

2-3- اقتصادية النظام: حيث يتم التعيين في الوظيفة وفق احتياجات العمل، بالإضافة إلى الانفتاح

على المجتمع وعدم تميز العاملين الحكوميين عن غيرهم في القطاعات الأخرى.

2-2- نظام الخدمة العامة المغلق: وفق هذا النظام تقوم الإدارة غالبا بعمليات إعداد الموظفين قبل

التحاقهم بالعمل، واستمرار التدريب أثناءه بغية رفع المستويات المهنية، وتنمية القدرات، واكتشاف الاستعدادات، ويرتكز نظام الخدمة العمومية المغلق على محورين هما:

2-2-1- قانون الموظفين: هو مجموعة قواعد محددة لأوضاع مختلف العاملين في مؤسسات حكومية،

تجعلهم يتميزون عن الموظفين في القطاعات الأخرى؛ فقانون الموظفين ينطوي على قواعد خاصة تتعلق بالتعيين والمعاملة المالية والإجازات والمنافع المادية والمعنوية المختلفة، كما يحدد أيضا كل المسؤوليات والواجبات العامة لكل موظف، ومختلف الإجراءات الجزائية الخاصة بإهمال أي شرط من شروط العمل في الخدمة العمومية.

2-2-2- حياة مهنية متميزة: إذا كان النظام المفتوح للخدمة العمومية يسمح بالتحاق الفرد من أجل

شغل وظيفة محددة، فإن النظام المغلق يتم التوظيف وفقه من خلال موافقة الإدارة على استخدام عامل، استنادا إلى العديد من الاعتبارات، تتعلق بما ينتظر منه أثناء تواجده في خدمة المؤسسة، وما يمكن أن يقدمه طوال حياته المهنية من خلال أدائه لوظائف كثيرة.

3- مؤسسات الخدمة العمومية

3-1- تعريف المؤسسة العمومية: هي كل هيئة أو جهاز يقوم بإنتاج أو توفير خدمة عمومية، بغرض إشباع حاجة عامة من حاجات أفراد المجتمع، أو هي كل مشروع يعجز أو يحجم الأفراد والجماعات الخاصة القيام به، إما لضخامة ما يتطلبه من موارد وإمكانات، أو لقلة أو انعدام الربح المتوقع تحقيقه في الأجل القصير، وتمتاز ب:¹⁵

- ✓ الدولة هي المسؤولة عن إحداثها عندما تقرر نشاطا يقتضي أن تقوم به تحقيقا للمصلحة العامة،
- ✓ الخضوع للسلطة الإدارية، ولا يمكن أن يفصل عن سلطة الدولة فتحدد نظامه ومواطنيه وتمويله؛
- ✓ يتم استحداثه بهدف تحقيق حاجات النفع العام، والخدمات العمومية مع خضوعه لنظام قانوني؛
- ✓ يأخذ شكل أنواع مختلفة (مؤسسات إدارية، مهنية، اقتصادية...).

3-2- أهداف المؤسسة العمومية:

3-2-1- الأهداف الإدارية والاقتصادية: تشمل توفير مختلف الخدمات الإدارية بجودة عالية، وتقديم خدمات التي تعتبر ضرورية في تحقيق الاستقرار وضمان السيورة المجتمعية، إضافة إلى الدعم اللازم للجوانب الاقتصادية، عن طريق رفع كفاءة السياسة الاقتصادية، وبالتالي رفع النمو الاقتصادي القومي.

3-2-2- الأهداف السياسية: تتعلق بالاستقرار السياسي، وحماية الأنظمة الاجتماعية الموجودة، وحماية الأفراد والدفاع عنهم من الاعتداءات الخارجية.

3-2-3- الأهداف الاجتماعية والدينية: تتمثل في التنشئة الاجتماعية السليمة، وضبط سلوك الأفراد من الانحرافات، والارتقاء بمستويات التعليم، ومحاولة نشره وتعميمه على كل طبقات وشرائح المجتمع، كما يتطلب إنشاء مؤسسات دينية تهتم بالبعد الديني والروحي والجوانب المتعلقة بالعقائد، مثل وزارة الشؤون الدينية والأوقاف ومديرية الشؤون الإدارية والأوقاف بالجزائر.

3-3- أسباب إقامة مؤسسات عمومية:¹⁶

- عدم إقبال رأس المال الخاص عليها؛ بسبب ضخامة رؤوس الأموال اللازمة لإنشاء مثل هذه المؤسسات مثل: النقل الجوي، والنقل بالسكك الحديدية...، أو لارتفاع تكاليف تشغيلها، ومحاولة الحكومة تقديم خدماتها ومنتجاتها بأسعار معقولة تكون في متناول جميع طبقات المجتمع؛
- دواعي تتعلق بمخاطر تجارية تتولى الدولة إقامة المشاريع التي تكون عرضة لأخطار تجارية عالية، مما يجعل أصحاب رؤوس الأموال من الأفراد والجماعات لا يرغبون فيها، ويترددون في قبولها؛
- أسباب مرتبطة بالأمن القومي مثل إنفراد الدولة في صناعة وشراء الأسلحة وإنتاج الطاقة النووية ذات الاستعمال المدني...؛
- أسباب تتعلق بالتأميم نتيجة اعتبارات قومية حيث تنقل الدولة ملكية بعض المؤسسات إليها من أجل وضع حد للسياسات الانتهازية لأصحابها، والتي يمكن أن تستغل طاقات المجتمع وتهدر ثرواته وموارده.

ثالثا: واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر-دراسة نموذج مؤسسة يربد الجزائر-

1- عموميات حول قطاع البريد والاتصالات في الجزائر

1-1-إعادة هيكلة القطاع: تجسدت تعديلات هذا القطاع في سن قانون جديد في أوت 2003 الذي جاء ليحد من احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات، وذلك بإنشاء سلطة ضبط مستقلة إداريا وماليا ومتعاملين أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية وآخر بالاتصالات وفقا للاتحاد¹⁷

1-1-1- بريد الجزائر: تم فصله كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC).

2-1-1- اتصالات الجزائر: هي مؤسسة عمومية اقتصادية EPE وشركة ذات أسهم SPA.

1-1-3-سلطة الضبط: أمام فتح سوق الاستثمار في الاتصالات كانت هناك ضرورة إلى تأمين نظام سلطة خاصة تتخذ من الجزائر العاصمة مقرا لها، تعرف بسلطة الضبط تقوم بالعديد من المهام من أهمها: تقديم تراخيص الاستغلال، والتحكيم فيما هو قائم من نزاعات سواء بين المتعاملين أو مع المستعملين، مع اعتماد تجهيزات البريد والموصلات السلكية واللاسلكية، وتحديد كل المقاييس والمواصفات الواجب توافرها فيها، وسنأخذ مؤسسة بريد الجزائر كنموذج للمؤسسة العمومية التي تعتمد الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة وفعالية خدماتها.

2- مؤسسة بريد الجزائر والخدمة العمومية الإلكترونية:¹⁸

تمثل مؤسسة بريد الجزائر أحد المؤسسات الخدمية العمومية التي لها حماية شبه كلية من الدولة، بالنظر إلى وضعها الاحتكارية، وفي ظل الضعف أو الانعدام الكلي للأطراف المنافسة لها، أصبحت المؤسسة تخضع لرقابة عمومية ممثلة في وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال. وبالتالي أصبح تدخل الدولة فيها متطورا، وهو ما يفسره البعض بأنه ناتج عن حجم وكبر المؤسسة في تقديم الخدمات العمومية تتمثل في: خدمات الحساب البريد الجاري، خدمة الإطلاع على الحساب، خدمات الدفع والسحب، خدمات صناديق التوفير، الطرود البريدية، الحوالات البريدية والرسائل. وموازة مع محاولة عصرنة قطاع البريد تم إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين. يمكن ترجمتها في النماذج الآتية¹⁹:

2-1- الشبكات الإلكترونية: يقوم بتوفير خدمات للزائن والمتعاملين، وهي كل الأجهزة الإلكترونية التي

تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.

2-2-بطاقة السحب الإلكتروني: LA CARTE CCP

يتم استعمالها للحصول على الخدمات الآلية لدى مؤسسة بريد الجزائر، والتي تعمل مع وجود الشباك الإلكتروني؛ إذ عن طريقها يتمكن الزبون من سحب النقود وفي أي شبك بريدي أو موزع أوتوماتيكي، عبر كامل القطر الجزائري، ويقوم إستخدام السحب الإلكتروني بالبطاقة على مميزات الأمن والتوفر والسرعة.

2-3-خدمات السحب: إذ تتوفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسات البريد فرصة سحب الأموال للمواطنين، والتي دعمت العمليات التقليدية لبريد الجزائر .

4-2- خدمات الإطلاع على الرصيد: إذ عن طريق إدخال بطاقة السحب البريدية مع تشكيل الرقم السري الخاص بكل مستعمل يحصل الزبون على كشف رصيده، وله إمكانية الاحتفاظ بتذكرة خاصة بكشف الحساب.

5-2- خدمة طلب نماذج من الصكوك البريدية: التي تقدم لكل صاحب حساب بريدي جاري، حيث تمنحه طلب نموذج بعد ملأ الاستمارة الإلكترونية، والتي يتم استظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية.

6-2- خدمات عمومية عن طريق شبكة الإنترنت: وتشمل :

1-6-2 خدمات الإطلاع على الرصيد: توفر شبكة الإنترنت خدمات إلكترونية لكل أفراد ومتعاملي بريد الجزائر، والذين يملكون حساب بريدي جاري، إذ تقدم لهم إمكانية الإطلاع على رصيد حسابهم البريدي، ويلزم كل زبون ضمن هذا الشكل من الخدمات أن يمتلك رقم سري يقوم بتشكيله انطلاقاً من رقم حسابه البريدي (CCP).

2-6-2 خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية: وذلك عن طريق ملأ المعلومات الخاصة بكل متعامل بشكل إلكتروني على شاكلة استمارة إلكترونية.

3-6-2 خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية: من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب والدفع الإلكتروني التي جرت على مستوى حساب بريدي جاري معين، وبالرغم من إيجابيات خدمات بريد الجزائر من خلال شبكة الأنترنت، إلا أنه يمكن التعرض لبعض العراقيل التي تعوق دون نجاح هذه الخدمة العمومية، والمتمثلة في إمكانية التجسس والإطلاع على أسرار المتعاملين من خلال تشكيل رقم الحساب البريدي لأي فرد أو مؤسسة أو هيئة، يتم استخراج الرقم السري من خلال رقم الحساب البريدي، مما يؤدي إلى غياب الأمان في التعامل على شبكة الأنترنت لدى متعاملي بريد الجزائر.

3- معوقات الخدمات الإلكترونية العمومية في مؤسسة بريد الجزائر: هناك مشاكل يعاني منها واقع الخدمة العمومية الإلكترونية ضمن مؤسسة بريد الجزائر تشمل العناصر التالية:

✓ مشاكل مرتبطة بانتهاء صلاحية البطاقات المغناطيسية والتي تترجمها شكاوي العديد من المواطنين في الأحيان نتيجة تعطل مصالحيهم، مما يستدعي معاودة الرجوع إلى السحب التقليدي، والتقرب من الشبائيك أو القابض على مستوى مكاتب البريد؛

✓ نقص في تقديم الخدمات الخاصة بالبطاقة المغناطيسية التي تحدد المبلغ القابل للسحب، وهو ما يعرقل سحب المبالغ كاملة من طرف زبائن بريد الجزائر في وقت؛

✓ مشاكل تغطية شبكة الأنترنت (LE PROBLEME DE RESEAU) الذي يمنع المواطنين من الوصول إلى خدمات شبكة الأنترنت التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر؛

✓ مشاكل تغطية الشبكة الخاصة بالموزعات الآلية للنقود الورقية في العديد من مناطق الوطن، فتوقف هذه الموزعات أو نقص عددها يؤدي إلى إلحاق أضرار بمصالح الأفراد، وحصولهم على الخدمات الإلكترونية لمؤسسة بريد الجزائر.

الخاتمة:

تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو تقديم خدمات عمومية إلكترونية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العمومية، إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة، والمعدات وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتقدم حلولاً للتعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها العام، كما أن نوعية الإدارة في ظل التحولات الإلكترونية والرقمية قد بدأت تتشكل بإعادة هيكلة شاملة لمفاهيم البنى التنظيمية، والمؤسسية، النظم المالية والإدارية والسلوكية، والتقنية نحو الارتقاء بفعالية الإدارة في كافة جوانبها وأبعادها الكمية والنوعية، ومعايير التكلفة والتوقيت والرضا العام للمستهلكين والعاملين والمستثمرين.

الخلاصة والنتائج:

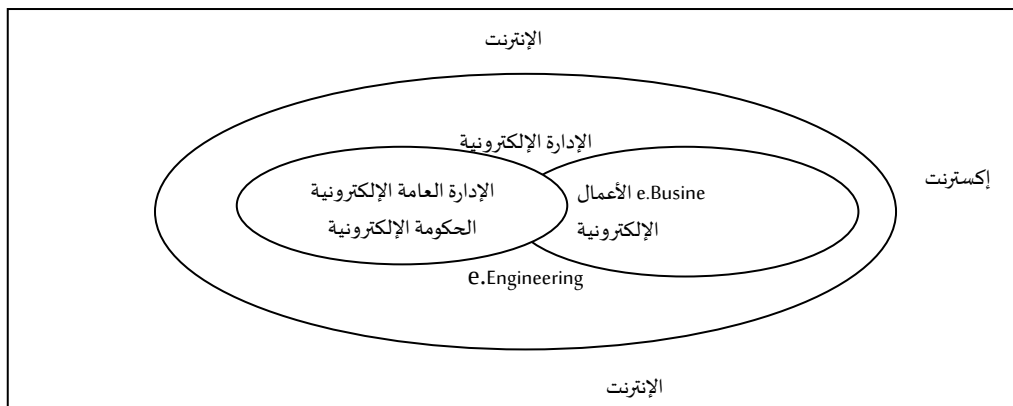
- تؤثر الإدارة الإلكترونية على تشكيل الخدمات العمومية من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الإنترنت، ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية؛
- الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسة الحكومية، والتحول للروابط الافتراضية بما يحسن من سرعة الاستجابة، ويزيد من مستوى الفعالية لدى الأجهزة والمؤسسات الحكومية أثناء تأدية الخدمات العمومية؛
- تظهر محددات الخدمات العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية، وتتجلى معاييرها في القيم التالية: التواصل الآني، الشفافية، الديمومة والاستمرارية، الاستجابة، السرعة وريح الوقت، الدقة في تحديد المهام؛
- يعترض تقديم الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر مشكل الأمية الإلكترونية، التي تكاد تمس جل فئات المجتمع، إضافة إلى ضعف حجم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الأمر الذي يشكل تهديداً لواقع الجاهزية الإلكترونية، وأضعف مردود المحتوى الرقمي؛

التوصيات:

- دعم برامج التعليم الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مختلف المستويات وأطوار الدراسة، بهدف خلق مجتمع معلومات قادر على التواصل والتفاعل مع التقنية الجديدة؛
- تحتاج الجزائر إلى ترسانة قانونية لتأمين معاملاتها الإلكترونية وحماية المتعاملين عبر الشبكات الإلكترونية، خاصة الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر؛
- تحتاج الجزائر إلى تجاوز عوائق الجاهزية، والاستعانة بالتقارير الدورية الخاصة بالعمليات التقييمية لمراحل تنفيذ التحول، مع ضرورة إشراك العاملين في تنفيذ برامجهم.

الجدول والاشكال:

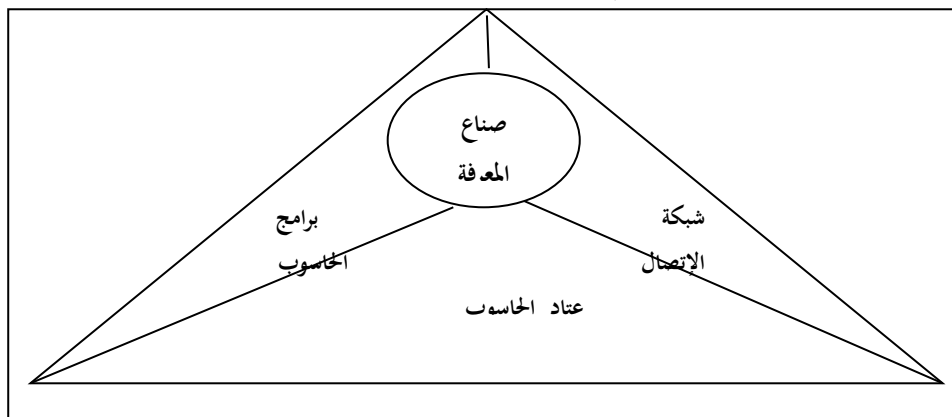
شكل رقم (01): أبعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية



المصدر:

ياسين سعد غالب: "الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية"، معهد الإدارة العامة للنشر، المملكة العربية السعودية، 2005، ص: 21.

شكل رقم (02): عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر:

ياسين سعد غالب: "مرجع سابق"، المملكة العربية السعودية، 2005، ص: 24.

قائمة المراجع:

- 1- محمد محمود الطعمنة، طارق شريف العلوش: "الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي" المنظمة العربية للتنمية الإدارية للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.
- 2- سعيد بن معلا العمري: "المتطلبات الادارية والأمنية لتطبيق الادارة الالكترونية، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، 2003.
- 3- علي حسن باكير: "المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية"، مجلة آراء حول الخليج، الامارات العربية المتحدة، العدد 23، مركز الخليج للأبحاث، 2006، مأخوذة من الموقع: [http:// alibakeer.maktooblog.com](http://alibakeer.maktooblog.com) تاريخ الزيارة 2014-06-13
- 4- ياسين سعد غالب: "الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية"، معهد الإدارة العامة للنشر، المملكة العربية السعودية، 2005.
- 5- عمار بوحوش: "نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين"، دار الغرب الإسلامي للنشر، بيروت، 2006.
- 6- علاء عبد الرزاق السالمي: "الإدارة الالكترونية"، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، دون سنة طباعة.
- 7- عبد الفتاح بيومي حجازي: "النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية" دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2003.
- 8- عبد الستار العلي وآخرون: "مدخل إلى إدارة المعرفة"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- 9- محمد بن عبد العزيز الصافي: "مدى انية تطبيق الإدارة الالكترونية في المديرية العامة للجوازات لمدينة الرياض" رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2006.
- 10- نجم عبود نجم: "الإدارة الالكترونية، الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات"، دار المريخ للنشر والتوزيع، المملكة العربية السعودية.
- 11- عبد الرحمن عبد السلام، محمد عبد الرزاق إبراهيم: "التعليم الالكتروني كآلية لتحقيق مجتمع المعرفة (دراسة تحليلية)، مركز التعليم الالكتروني للنشر، بحث مقدم للمؤتمر الدولي الأول حول التعليم الالكتروني، أفريل 2006، البحرين.
- 12- حميد جاعد محسن الديلي: "علم اجتماع الاعلام رؤية سوسيولوجية مستقلة"، دار الشرق للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
- 13- ثابت عبد الرحمن إدريس: "المدخل الحديث في الإدارة العامة"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2001.
- 14- عبد الحميد محمود النعيمي: "مبادئ الإدارة العامة"، منشورات (elgep)، عمان، الأردن، 1977.
- 15- علي زغدود: "المؤسسات العمومية والإدارية، تعريفها، طبيعتها القانونية، الشخصية المعنوية"، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية، الجزائر، دون سنة نشر.
- 16- أحمد عثمان طلحة: "إدارة المؤسسات العامة في الدول النامية منظور استراتيجي"، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 17- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة البريد والمواصلات، "اصلاح وتطوير قطاع الاتصالات في الجزائر"، وثيقة عمل مقدمة من ادارة البريد والمواصلات الى الاجتماع العربي التحضيري الثاني للقمّة العالمية لمجتمع المعلومات، تونس، 15-16 أفريل 2006.
- 18- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، قانون رقم 2000 المؤرخ في 05 أوت 2000، المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات، الجريدة الرسمية، العدد 48، الصادر في 06 جمادي الأولى 1421 هـ، الموافق لـ 06 أوت 2000.
- 19- عبد القادر برانيس: "التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، (دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر)"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006-2007.
- 20- Agnès Bradier, "Le gouvernement électronique: une priorité européenne", revue française d'administration publique, ecole nationale d'administrative, N° 110, 2004.

