

الملخص :

إن الاهتمام المتزايد في الجزائر بتحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة العمومية من خلال إنشاء بنية تحتية معلوماتية إلى جانب عصنة إدارتها باعتمادها الإدارة الالكترونية كمحاولة منها لتحسين جودة خدماتها، خاصة وأن نموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح و الوضوح و الدقة في تقديم الخدمات، وانجاز المعاملات، و بالتالي يمثل ثورة و نقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية. حيث سنحاول تقديم بعض التعاريف و المفاهيم المتعلقة بالإدارة الالكترونية و الخدمة العمومية، ثم متطلبات تحقيق جودة الخدمة العمومية، ومنه نتقل للشق القانوني ونستعرض الأساس القانوني لفكرة تحسين الخدمة العمومية، إلى جانب دور الادارة الالكترونية في تفعيل جودة الخدمة العمومية، وفي الاخير نعرض بعض ملامح الادارة الالكترونية في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، الجودة، جودة الخدمة، الخدمة العمومية.

Abstract:

The increasing interest in Algeria in improving the public service at the level of public administration through the establishment of information infrastructure in addition to modernizing its administration by means of electronic management in an attempt to improve the quality of its services, especially as the electronic management model provides a lot of opportunities for success and clarity and accuracy in the delivery of services. Therefore, electronic management represents a revolution and a qualitative leap in the public service model. We will try to provide some definitions and concepts related to electronic management and public service, then provide an overview about the requirements for achieving the quality of public service, before moving to the legal and review the Legal component of the idea of improving the public service, as well as the role of e-administration in activating the quality of public service, and finally we offer some of the features of electronic management in Algeria.

Keywords: electronic management, quality, quality of service, public service.

المقدمة:

ارتبط مفهوم الخدمة العمومية بنشأة الدولة كسلطة ذات سيادة وزيادة تدخلها في إشباع الحاجات العامة للمجتمع من خلال ممارسة وظائف وأنشطة في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية بغرض زيادة رفاهية المجتمع، فمنذ الإستقلال و المواطن الجزائري يجد أمامه عدة عقبات و حواجز إجرائية و أخرى موضوعية تؤرق علاقته بالإدارة العمومية، حيث سادت الرداءة في الأداء الإداري على صعيد الادارات العمومية الجزائرية لفترة طويلة خلفت تدمرا وعدم رضى لدى المواطن اتجاه خدماتها التي تلي حاجاته العامة، إلا أنه في الفترة الأخيرة أصبح على الجزائر في ظل التطور الهائل في التقنيات الحديثة و الثورة المعلوماتية و توفر شبكة الانترنت والاتصالات الاستفادة من هذه التقنيات والعمل على عصنة إدارتها العمومية من خلال اعتمادها للإدارة الالكترونية لضمان جودة الأداء وتحقيق الأهداف المرجو التي يسعها إليها كل مواطن.

1- الإطار المفاهيمي للإدارة الالكترونية

1-1 مفهوم الإدارة الالكترونية:

لقد كان ظهور الإدارة الالكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة، في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي¹، حيث عرفت الإدارة الالكترونية على أنها "منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتطبيقات المعلومات والاتصال في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة، وهي العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه من أجل تحقيق أهداف المنظمة وقد جاء مفهوم الإدارة الالكترونية من خلال عدة أبعاد قد تطورت على مستويات متعددة²".

ومن العوامل التي حفزت على تطبيق الإدارة الالكترونية في بعض الدول أهمها³:

- ◀ تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة بها، حيث أدى ذلك إلى إظهار مزايا نسبية عديدة لتطبيقاتها العملية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية.
- ◀ توجيهات العولمة وترابط المجتمعات البشرية.
- ◀ الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة، فانتشار مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية وتطبيقه لاحتمالات العزلة في كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة اللحاق بركب التطور تجنباً للتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية.

2-1 متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وحتى تتمكن كافة المنظمات والمؤسسات من الاستفادة القصوى من التقنية الحديثة، إضافة إلى اكتمال العناصر الآتية التي تبنى عليها الإدارة الإلكترونية⁴:

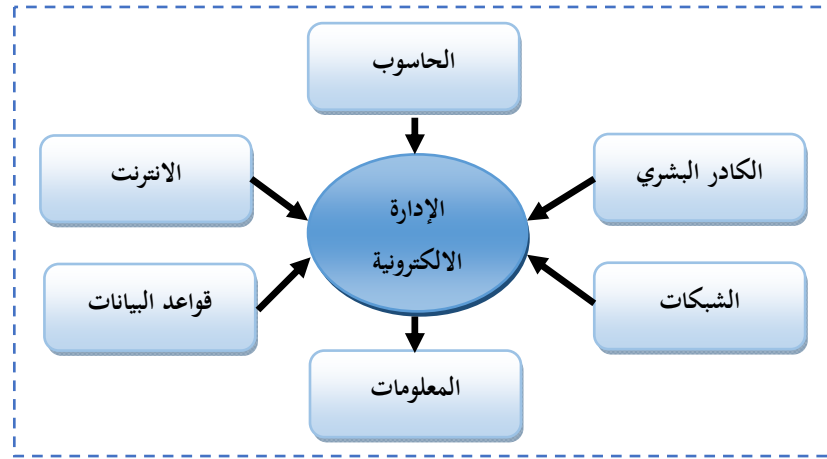
- أ. عتاد الحاسوب (Hardware): ويتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.
- ب. البرمجيات (Software): وهي تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل : برامج البريد الالكتروني، قواعد البيانات، البرامج المحاسبية، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة و أدوات تدقيق البرمجة.

- ت. شبكة الاتصالات (Communication Network): هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت والاكسترنيت Intranet & Extranet التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة وإدارتها الإلكترونية.

- ث. صناع المعرفة (Knowledge Workers) : ويقع في قلب هذه المكونات، ويتكون من القيادات الرقمية Digital Leaderships والمديرون والمحللون للموارد المعرفية، و رأس المال الفكري في المنظمة.
- إلى جانب هذه العناصر يجب مراعاة عدة متطلبات للقيام بمشروع الإدارة الالكترونية⁵:
- **البنية التحتية** التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات (السلكية واللاسلكية) والبيانات بمستوى عال يمكنها من تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.
 - **توافر الوسائل الالكترونية** اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها والتي تمثل أجهزة الكمبيوتر الشخصية والمحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.
 - **التدريب وبناء القدرات**، والذي يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات، وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه "الإدارة الالكترونية" بشكل سليم.
 - **توافر قدر مناسب من التمويل**، بحيث يمكن الحكومة من إجراءات صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و"الإدارة الالكترونية" على مستوى العالم.
 - **توفر الإرادة السياسية**، بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع، و تعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.
 - **وجود التشريعات والنصوص القانونية** التي تسهل عمل الإدارة الالكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.
 - **توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية** على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الالكتروني من أي عبث لأهميتها وخطورتها على الأمن القومي والشخصي للدولة أو الأفراد.
 - **خطة تسويقية دعائية** شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الالكترونية وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها، ويشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية مع اقامة الندوات

والمؤتمرات واستضافة المسؤولين و الوزراء و الموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع، لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية.

الشكل رقم (01) يبين متطلبات الإدارة الإلكترونية



المصدر: العربي بوعمامة، رقاد حليلة، "التصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، ديسمبر 2014 ص 39.

2- مفاهيم حول جودة الخدمة العمومية

1-2 مفهوم الجودة:

ظهر مفهوم الجودة لأول مرة في اليابان، وذلك في بداية القرن العشرين ثم انتشر بعد ذلك في شمال أمريكا و دول أوروبا الغربية إلى أن أصبح موضوع العصر، حيث تجسد في نهج إداري قام بتطوير مفهوم الإدارة القديم ليتماشى مع التوجهات المعاصرة التي تؤكد على تحقيق الجودة العالية لكسب رضا العملاء، ومما ساعد على انتشار هذا المفهوم خسارة المؤسسات الأمريكية والأوروبية لجزء من حصصها في الأسواق العالمية والمحلية لصالح المؤسسات اليابانية التي اتخذت الجودة كجسر تعبر من خلاله للأسواق العالمية حيث عرفت الجودة من قبل الجمعية الأمريكية لضبط الجودة على أنها: "مجموعة من المزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبية حاجات المستهلكين"⁶، و حسب Josph Juran الجودة هي⁷:

- ✓ تحديد الزبائن المعنيين بالخدمة.
- ✓ تحديد وتعريف حاجات هؤلاء الزبائن.
- ✓ ترجمة تلك الحاجات إلى صفات وخصائص الخدمة.

كما أن مفهوم الجودة في المنتج المادي تكون مرتبطة بالموصفات المادية للمنتج؛ لأنه ملموس بطبيعته، بينما في الخدمة تكون مرتبطة بحس الزبون، والآمال، وما كان ينتظره من قبل تلقيه الخدمة، أي بعبارة أخرى الجودة تكون شخصية إلى حد ما. وفي كلتا الحالتين، نقول إن الجودة ليست حلاً مستحيل التحقيق، بل هي حقيقة يمارسها العديد من أفراد المؤسسات، طالما تم النظر إليها بطريقة واقعية، أي تصميم الخدمة حسب مقاس الزبون⁸.

2. تعريف جودة الخدمة:

عرفت الخدمة بأنها: "أي نشاط أو سلسلة من النشاطات ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضروريا أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة والتي يتم تقديمها كحل لمشاكل العميل"⁹. كما عرفها كوتلر وأرم مسترونغ بأنها "نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة أو غير محسوسة ولا يترتب عليها أية ملكية فتقدم الخدمة قد يكون مرتبطا بمنتج مادي أو لا يكون"¹⁰.

و هناك عدة تعاريف لجودة الخدمة نذكر أهمها¹¹:

عرفها Lewis and Booms على أنها: "قياس لمدى مطابقة مستوى الخدمة المقدمة لتوقعات العميل، فتقدم خدمة ذات جودة معناه مطابقة توقعات العميل على أساس ثابت"
Parasuraman, Zeithaml and Berry فقد عرفها بأنها "تعني الفرق بين توقعات العملاء للخدمة و إدراكاتهم للأداء الفعلي لها".

3-2 تعريف الخدمة العمومية:

يتسم مصطلح الخدمة العمومية بالمرونة التي تجعله يحتمل أكثر من معنى، فإن المفهوم الواسع للخدمة العمومية هو: "الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها لغالبية الشعب الإلتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين"¹². أما المفهوم الضيق لها هو: "الرابط التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات و إشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة"¹³. ومن أهم خصائص الخدمة العمومية نذكر¹⁴:

- أن الخدمة العمومية يقابلها بالضرورة حاجة ضرورية عامة، فلولا هذه الأخيرة لم استلزم ذلك إنشاء مرافق متعددة تعنى بتحقيق حاجات الجمهور المختلفة.
- أن تحقيق المصلحة العامة هو الباعث الأول على تقديم الخدمات العمومية، لأجل ذلك فإن تقديمها ينبغي أن يكون متاحا للجميع دون تمييز، وبالكيفيات والإجراءات نفسها.

◀ أن الهدف الأسمى لتقديم الخدمة العمومية هو حفظ الإنسان وصيانه، وكذا رفع مستوى معيشتة نتيجة التحسين المستمر لنوعية الخدمة التي يحصل عليها، إذ أن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) يعرف تحسين الخدمة العمومية باعتماده لمصطلح مرادف للفظ التحسين مصطلح "إصلاح" بقوله أن: "إصلاح الخدمة العمومية يعني بناء قطاع عام يتسم بالكفاءة و الفعالية، و قادر على خدمة حاجات الجماهير"¹⁵، و بالتالي فإن إصلاح الخدمة العمومية يتألف من تغييرات محدثة على مستوى الهيئات والمؤسسات القائمة على تقديم هذه الخدمة وكذا طرق عملها، بهدف إدارتها على نحو أفضل، ويكون ذلك باستعمال آليات لتحسين الأداء الإداري بشكل عام، سواء فيما يخص وضع السياسات أو بناء هياكل مؤسساتية قوية وتطبيق اللامركزية، أو توزيع الصلاحيات و إدارة الموارد البشرية، إضافة إلى استعمال أنظمة الاتصالات والمعلومات.

3- الأساس القانوني لفكرة تحسين الخدمة العمومية:

تسعى الحكومة الجزائرية على تحسين الخدمة العمومية من خلال الأسس القانونية المتمثلة في عدة أحكام منها التشريعية و التنظيمية و التعليمات الوزارية.

3-1 الأحكام التشريعية:

تعد الأحكام التشريعية أساسا قانونيا لتحسين الخدمة العمومية والمتمثلة في الدستور إضافة إلى أحكام قانون البلدية والتي تساهم في تحسين الإطار المعيشي للمواطنين.

◀ **أحكام الدستور:** تجدد فكرة تحسين الخدمة العمومية في الدستور الجزائري ضمن أحكام المادة 99 من دستور 1996 المعدل و المتمم، و التي تنص على الصلاحيات التي يختص بممارستها الوزير الأول و من بينها سهر هذا الأخير على حسن سير الإدارة العمومية، و يكون ذلك عن طريق إصداره للمراسيم التنفيذية المتعلقة بحسن سير كافة الإدارات العمومية التابعة لمختلف القطاعات.

◀ **أحكام القانون رقم 10-11¹⁶:** تجدد فكرة تحسين الخدمة العمومية أساسها القانوني في أحكام قانون البلدية 10-11 ضمن نص المادة 3 منه، إذ نصت في فقرتها الثانية على أن البلدية تساهم مع الدولة في الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسينه، فضلا عن مساهمتها في إدارة وتهيئة الإقليم، وهو الأمر الذي يأتي من خلال سهرها على التحسين الدائم لنوعية خدماتها المقدمة للمواطن.

* وهو نفس المصطلح المستعمل في التشريع الجزائري، أنظر: المرسوم الرئاسي 13-312، المؤرخ في 11-09-2013، يتضمن تعيين أعضاء الحكومة، الجريدة الرسمية عدد 44 المؤرخة في 15-09-2013، ص4، والذي استحدثت بموجبه الوزارة المكلّفة بإصلاح الخدمة العمومية.

2-3 الأحكام التنظيمية:

تعدد المراسيم التنظيمية الخاصة بتحسين الخدمة العمومية، غير أننا نقتصر على المراسيم التي تعد أساسا قانونيا لها.

◀ **المرسوم رقم 131-88**¹⁷: تجدد فكرة تحسين الخدمة العمومية أساسها القانوني في المرسوم رقم 131-88 الناظم للعلاقات بين الإدارة والمواطن، وهو ما يدل على أن تحسين الخدمة العمومية ليس بالانشغال الحديث للسلطات العمومية في الجزائر، بل سبق تنظيمها والنص عليها من قبل، ونجد أن هذا المرسوم قد اعتبر بأن تحسين الخدمة العمومية يعد أحد التزامات الإدارة.

◀ **المرسوم الرئاسي رقم 03-16**¹⁸: تجدد فكرة تحسين الخدمة العمومية أساسها القانوني أيضا في المرسوم الرئاسي المنشئ للمرصد الوطني للمرفق العام، و للإشارة فإن هذا المرسوم صدر ضمن مسعى رئيس الجمهورية الرامي إلى مواصلة الإصلاحات الخاصة بعصرنة خدمات المرفق العمومي من خلال الاستجابة لتطلعات المواطن ومقتضيات التطور التكنولوجي والتمدن والحداثة.

◀ **المرسوم التنفيذي رقم 193-14**¹⁹: تعد أحكام هذا المرسوم التنفيذي أيضا أساسا قانونيا لفكرة تحسين الخدمة العمومية في التشريع الجزائري، ويتجلى ذلك من خلال العديد من نصوصه والتي نصت في مجملها على الصلاحيات التي يمارسها المدير العام للتوظيف العمومية والإصلاح الإداري والكفيلة بتحقيق التحسين المرجو في نوعية الخدمات الصادرة عن الهيئات و الإدارات.

العمومية، ومنها:

- دراسة سير الإدارة العمومية وتقييم ذلك، و اقتراح كل تدبير يرمي إلى تحسينه وتحقيق نجاعته،
 - المبادرة بكل عمل لتجديد الإدارة العمومية وعصرنتها باللجوء إلى التقنيات الحديثة،
 - في التسيير وتكنولوجيات الإعلام والاتصال،
 - دراسة و اقتراح كل تدبير من شأنه تامين العمل الإداري و تحسينه.
- كما أن هناك العديد من النصوص التنظيمية التي تعد أساسا قانونيا لفكرة تحسين الخدمة العمومية في التشريع الجزائري.

3- التشريع الفرعي:

تجدد فكرة تحسين الخدمة العمومية أساسها القانوني أيضا في التعليمات الوزارية و التي تعد نوعا من أنواع التشريع الفرعي.

◀ **التعليمية الوزارية رقم 2011/1599**²⁰: صدرت هذه التعليمية تنفيذا للتعليمات المعطاة من طرف رئيس الجمهورية خلال اجتماع مجلس الوزراء و المتعلقة بسهر الحكومة على تحسين أداء الخدمة العمومية، و تضمنت هذه التعليمية الوزارية النص على العديد من الاجراءات الهادفة إلى إقامة الانضباط في علاقة الخدمة التي تربط الإدارة بالمواطنين.

◀ **التعليمية الوزارية رقم 2014/1435**²¹: جاءت هذه التعليمية الوزارية أيضا ضمن إطار عام وهدف أسمى للسلطات العمومية الجزائرية و المتمثل في عصرنه الإدارة المركزية والجماعات الإقليمية، وذلك عن طريق التحسين الأكيد لنوعية العلاقة بين الإدارة و المواطنين.

◀ **التعليمية الوزارية رقم 2014/1469**²²: صدرت أيضا هذه التعليمية الوزارية بهدف التحسين المستمر للخدمات المقدمة للمواطنين في مجال استخراج مختلف وثائق الحالة المدنية وعدم عرقلة مصالحهم المرتبطة بهذه الوثائق، وتضمنت النص على إجراءات عديدة في هذا المجال.

4- متطلبات تحقيق جودة الخدمة العمومية:

إن الوصول إلى الجودة في الخدمة العمومية المقدمة لجمهور المواطنين في المجتمع تستوجب من الإدارة العمومية مراعاة الجوانب المهمة الآتية²³:

◀ الاهتمام بتوقعات قطاعات جماهير المواطنين في المجتمع نحو الخدمة العمومية، والعمل على تقديم الخدمة التي تقابل على الأقل هذه التوقعات.

◀ إجراء البحوث والدراسات المستمرة على الخدمة العمومية لقياس مستوى جودتها ورصد التغير في توقعات المواطنين.

◀ التطوير والابتكار في الخدمة الرئيسية، و إضافة وتحسين الخدمات الإضافية المدعمة لتحقيق التميز في الأداء.

◀ بناء و تطبيق معايير موضوعية وعملية للجودة لا تقتصر على المعايير القانونية و المهنية، بل وتأخذ في الاعتبار المعيار المقبول من جانب المستفيدين من الخدمة.

◀ إيجاد ثقافة تنظيمية في المنظمات العمومية موجهة بالجودة ونشر الوعي بين جميع العاملين بمفهوم وأهمية الجودة في الخدمة.

◀ الحرص على إرضاء العاملين المسؤولين عن إنتاج وتقديم الخدمة للمواطنين، من خلال التدريب والتحفيز ونظم الإشراف والترقيات، وظروف العمل المادية.

- التغيير والتطوير التنظيمي للتغلب على المعوقات التنظيمية، والتعقيدات في إجراءات ولوائح الخدمة، و العلاقات التنظيمية المتشابكة بين الوحدات المشتركة في أداء الخدمة.
- تحديد وتطوير الأجهزة والمعدات والتسهيلات المادية الأخرى المستخدمة في عمليات إنتاج وتقديم الخدمة العمومية، والحرص على استخدام التكنولوجيا المتطورة.
- توفير نظم المعلومات على مستوى الوزارات والأجهزة التابعة لها، وكذلك على مستوى منظمات الخدمة العمومية من خلال الاستخدام الموسع لتكنولوجيا المعلومات لتحقيق السرعة والدقة في أداء الخدمة.
- الاهتمام بتطبيق مفاهيم العناية بمستقبل الخدمة و توفير الاهتمام الشخصي لكل فرد أثناء عمليات تقديم الخدمة.
- توعية وتعليم المواطنين بإجراءات الخدمة العمومية، وكيفية الحصول عليها، وكيفية الاتصال بمنظمة الخدمة.
- ترشيد الإنفاق على عمليات إنتاج وتقديم الخدمات العمومية من خلال التغلب على العوامل المسببة لإهدار المال مثل الإهمال والاختلاسات والسرقات.
- إحكام الرقابة على الفساد والانحراف المتفشي في منظمات الخدمة والذي يتصدره الرشوة والمحسوبية والواسطة.

5- دور الإدارة الالكترونية في تفعيل الخدمة العمومية:

إن إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات بما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الخدمية الحكومية، وبذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الالكترونية، بهدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها متركبات للحكم الراشد في الشفافية و الرقابة، المحاسبة، روح المسؤولية، دولة الحق و القانون، سرعة الاستجابة للخدمات العامة، ومن مبادئ الإدارة الالكترونية الحكومية نذكر²⁴:

- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهية مهنية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، و استخراج النتائج، و إقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

- التركيز على النتائج: حيث ينصب اهتمام الحكومة الالكترونية (الإدارة العامة الالكترونية) على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن

المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة (دفع لفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف، الغاز، لتسديد الرسوم، والفواتير المطلوبة).

➤ **سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع:** أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

➤ **تخفيض التكاليف:** يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف.

➤ **التغير المستمر:** وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين و إثراء ماهو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس.

➤ **تقليص الإجراءات الإدارية،** فمع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تنقل الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدويا، وزيادة دقة البيانات فالثقة بصحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها ستكون مرتفعة وسيغيب القلق من عدم دقة المعلومات أو الأخطاء الناجمة عن الإدخال اليدوي.

و لقد عملت الإدارة الإلكترونية في مقارنتها بالإدارة التقليدية على ما يلي²⁵:

- ✓ إزالة الفجوة بين الإدارة والعاملين.
- ✓ إلغاء التقسيم التقليدي المتمثل في الإدارة والعاملين والمستشارين حيث أصبح الشخص هو العامل والمدير والاستشاري في نفس الوقت.
- ✓ إعادة بناء الأدوار والوظائف بما يحول الإدارة صانعة القرار إلى إدارة استشارية .
- ✓ زيادة وعي المواطنين نتيجة تحسن المستويات التعليمية والمعيشية وزيادة عدد السكان.
- ✓ إن استخدام الكثير من المؤسسات الحكومية أساليب عمل قديمة وتقليدية يترتب عليه تعقيد أداء الأعمال وصعوبة في إنجازها.
- ✓ اعتماد البيروقراطية أسلوب عمل في الدوائر الحكومية وكثرة الإجراءات الواجب المرور بها لإنجاز المعاملات.
- ✓ معاناة المنظمات غير الربحية من مشكلات مشتركة مثل: تناقص الدعم المادي لهيكلها التنظيمية وتكاليف التشغيلية بسبب اتساع الرقعة الجغرافية التي تقدم خدماتها إليها.

6- ملامح الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

وسط التحول الهائل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لدول العالم، رسمت الحكومة الجزائرية إستراتيجية لمواكبة حركة التقدم في المجال التكنو-الإداري بتبني مخطط عمل متناسق وصارم بهدف تعزيز كفاءات الاقتصاد

الوطني والمؤسسات والإدارة للارتقاء إلى مستوى التحولات العميقة والسريعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، حيث أطلقت في أواخر سنة 2013 وزارة الداخلية مشروع **المواطن الإلكتروني**²⁶، لأول مرة في الجزائر والذي يختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام إلكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق في مدة لا تتجاوز 30 ثانية. وهذا ما يخفف من معاناة الجزائريين في إستخراج الوثائق التي طالما كانت هاجسا يوميا لكل مواطن يقصد مصالح البلدية أو الدائرة، بالإضافة إلى وضع رقم وطني لكل مواطن يحل محل كل الوثائق، كما تعمل مصالح الوزارة على محاولة تقليص الوثائق الإدارية المتعلقة بإصدار رخصة السياقة وجواز السفر وغيرها والاكتفاء فقط ببطاقة التعريف الوطنية التي ستكون بطاقة رقمية مدة صلاحيتها مدى الحياة. ويعد هذا الإجراء خطوة هامة في دخول الجزائر مجال الإدارة الإلكترونية التي تعد أول محور أساسي لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية²⁷، شمل هذا المشروع وضع شبكات ربط مابين المؤسسات، وبين الوزارات، يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي ستسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية، باستعمال الوسائل التكنولوجية، من خلال الرقمنة وتوثيق الوثائق الإدارية.

وفي هذا السياق استفادت كل الجامعات بما فيها المراكز من خدمات الانترنت والتي تمثل أداة للبحث، كأحد ضروريات العصر وكتقنية مركزية في الدعم وتطوير البحث والابتكار العلمي، فالتسجيلات الجامعية اليوم باتت أسهل من أي وقت مضى، على الطالب والمستخدم على حد سواء، فالطالب أصبح يحجز مقعده البيداغوجي من أي نقطة شاء طبعاً بعد توفر الشروط البيداغوجية، دون عناء التنقل إلى الجامعة، والإدارة الوصية سهلت بهذه التقنية المتبعة حالياً كل الصعوبات التي كانت تواجه الطالب والمستخدم على حد سواء، فقد أعطت حيوية وديناميكية كبيرة للتسجيلات وغيّرت نظرة الطالب المشتملة من أول يوم يلج فيه الجامعة إلى نظرة أخرى أكثر تفاؤلاً. إضافة إلى الجامعة قامت مؤسسة الضمان الاجتماعي بالتوجه نحو خدمات "بطاقة الشفاء الإلكترونية للتأمينات الاجتماعية"، التي تسمح بالتعرف على هوية المؤمن اجتماعياً وذوي الحقوق إذ تعتبر أهم مرحلة من مراحل التحول للخدمة الإلكترونية، من خلال تسهيل مستحقات المؤمن لدى **مصالح الضمان الاجتماعي**، أو مقدمي العلاج، من خلال احتواء البطاقة على شريحة الكترونية، دونت فيها كل المعلومات التي تسمح بالتعرف على المرضى وذوي الحقوق. كما اتجهت سياسة مؤسسة بريد الجزائر هي الأخرى لعصرنة قطاعها من خلال إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين، بشكل يعزز من الثقة ويكرس أفضل النتائج والإنجازات مثل كتوفير الشباك الإلكتروني الذي يسمح بعملية سحب الأوراق النقدية في أي وقت بواسطة البطاقة الإلكترونية.

الخاتمة:

يمكننا القول بأن فكرة تحسين الخدمة العمومية مثلت رهانا ومسعى لدى السلطات العمومية في الجزائر على مدار السنوات الأخيرة استجابة للمطالب الشعبية المتزايدة الناتجة عن امتداد المرحلة التي عانى المواطن فيها من رداءة في مستوى الخدمات التي تقدمها هيئات القطاع العمومي لفترة طويلة، حتى تطبعت الإدارة العمومية الجزائرية بكافة المظاهر للبيروقراطية الإدارية، واستجابة أيضا للتطورات والتحولات العالمية الحاصلة في شتى المجالات، السياسية منها كزيادة اهتمام منظمات المجتمع الدولي بترشيد أداء الحكم في مختلف دول العالم، وضرورة التحول نحو العصرية والرقمية وتجسيد قواعد الإدارة الإلكترونية لما لها من آثار إيجابية على مستوى تقديمها للخدمات العمومية، خاصة بالنسبة للإدارات التي يحتك بها المواطن مباشرة وبصورة دائمة بهدف تلبية حاجاته العامة.

المراجع:

- ¹ عشور عبد الكريم، "دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2010، ص 13.
- ² العربي بوعمامة، رقاد حليلة، "الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09، ديسمبر 2014 ص 35.
- ³ العواملة نائل عبدالحافظ، "نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي - دراسة استطلاعية"، مجلة الملك سعود، العدد 15، ص 266-276.
- ⁴ ياسين سعد غالب، "الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية"، الرياض، معهد الإدارة العامة، 2005، ص 151.
- ⁵ العربي بوعمامة، رقاد حليلة، نفس المرجع السابق، ص 37.
- ⁶ مأمون الدرادكة، طارق شيلي، "الجودة في المنظمات الحديثة"، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان 2002، ص 16.
- ⁷ JOSEPH Juran, "la qualité dans les services", traduit de l'américain par opéra traduction (Monique speedy), AFNOR gestion, paris, 1987, P12.
- ⁸ محمد بوزيان، نجيب بن سليمان، مداخلة بعنوان "قياس جودة أداء مرفق عمومي - دراسة حالة الإدارة الجبائية الجزائرية"، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز للقطاع الحكومي، الرياض 1-4 نوفمبر 2009، ص 6.
- ⁹ فريد كورتال، "تسويق الخدمات"، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر، 2009، ص 64.

- ¹⁰ دلال السويسي، "نظام المعلومات كأداة لتحسين الخدمات الصحية بالمؤسسات الاستشفائية- دراسة حالة المؤسسة العمومية لاستشفائية محمد بوضياف ورقلة"، رسالة ماجستير، تخصص نظام المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2012/2011، ص 44.
- ¹¹ عمار بوضياف، "الوجيز في القانون الإداري"، ط 3، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 349.
- ¹² عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص 40.
- ¹³ عمار بوضياف، مرجع سبق ذكره، ص 414.
- ¹⁴ عشور عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، ص 60.
- ¹⁵ د. عمار بوضياف، الوجيز في القانون الإداري، المرجع السابق، ص 207.
- ¹⁶ المرسوم رقم 88-131، المؤرخ في 04-07-1988، ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن، ج.ر.ع 27 المؤرخة في 06-07-1988، ص 1013.
- ¹⁷ شوهده يوم <http://www.interieur.gov.dz/Dynamics/frmItem.aspx?html=10540&s=38>
- ¹⁸ المرسوم التنفيذي رقم 14-193، المؤرخ في 03-07-2014، يحدد صلاحيات المدير العام للوظيفة العمومية والإصلاح الإداري، ج.ر.ع 41 المؤرخة في 06-03-2014، ص 07.
- ¹⁹ تعليمية وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 1599، مؤرخة في 25 ماي 2011، تتعلق بتخفيف الملفات الإدارية والإج راءات وتحسين الخدمات الصادرة عن الإدارات المحلية، (غ. م.).
- ²⁰ تعليمية وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 1435، مؤرخة في 13-02-2014، تتعلق بالشروع في العمل بالسجل الوطني الأوتوماتيكي للحالة المدنية، (غ. م.).
- ²¹ تعليمية وزير الداخلية والجماعات المحلية رقم 1469، مؤرخة في 22-02-2014، تتعلق بتسجيل البيانات الهامشية على هامش عقود سجلات الحالة المدنية (غ. م.).
- ²² محمد بوزيان، نجيب بن سليمان، مرجع سبق ذكره، ص 11.
- ²³ عمار بوحوش، "نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين"، دار الغرب الإسلامي، بيروت 2006، ص 189.
- ²⁴ العربي بوعمامة، رقاد حليلة، نفس المرجع السابق، ص 42.
- ²⁵ بلقاسم حوام، "إطلاق مشروع المواطن الإلكتروني في الجزائر"، الشروق أون لاين، <http://www.echoroukonline.com/ara/articles/183920.htm> شوهده يوم 06-12-2016.
- ²⁶ البوابة الرسمية لخمسينية استقلال الجزائر، <http://demo.kdconcept.net/50> شوهده يوم 14-09-2016.
- ²⁷ وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي، الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، "تعليمات استعمال بطاقة الشفاء للمؤمن لها اجتماعيا"، مطبعة الضمان الاجتماعي، نوفمبر 2007، ص 01.