

الإدارة الإلكترونية و دورها في تطوير الخدمة العمومية: دراسة في الآليات والأبعاد

The Electronic administration and its role in developing the public service: a study of mechanisms and dimensions

تاريخ الإرسال: 2021 / 04/29 تاريخ القبول: 2021 / 05/13 تاريخ النشر: 2021/06/10

فريدة بن عمروش¹ حكيمة جاب الله²

¹ جامعة إبراهيم سلطان شيبوط، الجزائر3، Email : faridabenamrouche@yahoo.fr

² جامعة إبراهيم سلطان شيبوط، الجزائر3، Email : hchenit@yahoo.fr

الملخص:

لقد شهد العصر الحديث تغييرات جذرية في مختلف جوانب الحياة الإنسانية، حيث كان للتطورات التكنولوجية المتسارعة دورا بارزا في الانتقال من عصر الصناعة إلى عصر المعلومات، كما أن التوسع الهائل لاستخدام الشبكات الإلكترونية في جميع المجالات قد أدى إلى التحول من الأساليب التقليدية في إنجاز الأعمال إلى الأساليب الإلكترونية. وتجدر الإشارة أن الإدارة الإلكترونية في عصر تقنية المعلومات والاتصالات أضحت وسيلة من وسائل التنمية في المجتمعات تسعى لتطبيقها الدول لتضمن بقائها وتمهض بمؤسساتها ومرافقها العامة، وذلك من خلال تطور نوعية الخدمات العمومية التي تعبر عن الحاجات الضرورية التي تقوم الدولة بتوفيرها في إطار ممارسة وظائفها عن طريق النشاطات التي تهدف إلى تحقيق المنفعة العامة.

الكلمات المفتاحية: الإدارة؛ الإدارة الإلكترونية؛ الخدمة العمومية؛ الآليات؛ التحديات.

المؤلف المرسل: فريدة بن عمروش، Email : faridabenamrouche@yahoo.fr

Abstract:

The modern era has witnessed radical changes in various aspects of human life, as the rapid technological developments played a prominent role in these developments, and the massive expansion of the use of electronic networks in all fields has led to a shift from traditional methods of doing business to electronic methods. It should be noted that electronic management in the age of information and communication technology has become one of the means of development in societies that states seek to implement in order to ensure their survival and promote their institutions and public facilities through the development of the quality of public services that express the necessary needs that the state provides in the framework of exercising its functions

Keywords: Administration, electronic management, public service, mechanisms, dimensions

مقدمة:

لقد أفرز التحول نحو الإدارة الإلكترونية جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية، أفضى في النهاية إلى نهاية الإدارة التقليدية. حيث أن نموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح، والوضوح والدقة في تقديم الخدمات، وإنجاز المعاملات وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي ونقله نوعية في نموذج الخدمة العمومية. والجدير بالذكر أن ظروف العصر الرقمي بمتغيراته التي يعيشها الإنسان اليوم، تحتم بذل مجهودات كبيرة في إنجاز الأعمال لمسايرة التطورات السريعة والمتلاحقة في كل المجالات، ولعل التفاعل الإيجابي مع هذه المتغيرات خاصة في مجال تقنية المعلومات الإدارية، قد أدى إلى الابتكار والإبداع في الأعمال، ومنه تحسن الأداء الإداري والقدرة على سرعة الإنجاز، والتي تشير لها تجارب الدول التي لها السبق في الاستفادة من تطورات تقنية المعلومات الإدارية، إلا أن التجاوب مع متغيرات العصر الرقمي والاستفادة من تقنية المعلومات الإدارية وتطبيقاتها أدت إلى ظهور أساليب حديثة ومعايير متطورة



للإدارة تختلف عن تلك الطرق التقليدية المتبعة، ولعل هذا ما أدى بالدول المتقدمة والنامية على حد سواء إلى العمل باستثمارات كبيرة في إنشاء البنى التحتية الضرورية لتسهيل استخدام تقنية المعلومات الإدارية، والتحول نحو الإدارة الإلكترونية، التي أصبحت عنصراً مهماً في كافة المؤسسات بمختلف أنواعها واختصاصاتها لكونها أداة مهمة في إنجاز الأعمال بشكل كفاء ودقيق وسريع، وكذلك لقدرتها على مواجهة التحديات الجديدة التي تفرضها الثورة المعلوماتية.

وعليه تتمحور إشكالية الموضوع حول التساؤل الرئيسي التالي: ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في ظل البيئة الرقمية، وما هي آلياتها و أبعادها؟

2. التساؤلات: لقد انبثقت عن الإشكالية السالفة الذكر مجموعة من الأسئلة الفرعية التي يمكن ضبطها فيما يلي:

- ما هي الادارة الالكترونية وماهي متطلباتها؟
- ما هي آليات تطبيق الادارة الالكترونية في مجال الخدمة العمومية؟
- كيف يمكن تفعيل دور الادارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية؟
- ما هي معيقات و تحديات تطبيق الادارة الالكترونية في مجال الخدمة العمومية؟
- 3. أهداف الدراسة :إن الهدف من دراسة الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية يهدف إلى:
 - توضيح مفهوم الادارة الالكترونية.
 - التعرف على متطلبات الادارة الالكترونية الرشيدة وآلياتها.
 - دور الادارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية.
 - أثر الادارة الالكترونية على الخدمة العمومية.

-توضيح معيقات تفعيل دور الادارة الالكترونية في تطوير الخدمة العمومية.

4. أهمية الدراسة: تنبع أهمية الدراسة من أهمية موضوع الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، باعتبارها مركزاً للتهوض بالحكم ومرآة عاكسة لتطبيق الحكم الراشد في أي بلد، إضافة على جدة وحادثة البحث في مجال التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال واستخداماتها في مختلف المجالات وتعدد الزوايا البحثية في هذا الحقل المعرفي.

5. منهج البحث وأدواته : اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يسعى و يهدف للوصف الدقيق للمشكلات الآنية الموجودة في المجتمع، من خلال جمع البيانات من مختلف المصادر مع القيام بعملية الشرح والوصف والتفسير، وفي دراستنا هذه سنحاول من خلال استخدام هذا المنهج توصيف الادارة الالكترونية في مختلف أبعادها وكذا محاولة التعرف على آليات و متطلبات الادارة الالكترونية لتطوير الخدمة العمومية.

6. مدخل مفاهيمي ونظري:

1.6 . تعريف مفاهيم الدراسة:

-الإدارة : هي مزيج بين العلم والفن في مجال العمل الإداري، وهي أحد الأساليب التي تزيد من نجاح رجل الإدارة، فهي العملية الخاصة بالتنسيق وتوحيد جهود العناصر المادية والبشرية في المنظمة، من المواد والمعدات وأفراد وأموال عن طريق تخطيط وتوجيه ومراقبة هذه الجهود، من أجل تحقيق الأهداف المرجوة للمنظمة. (سعود بن محمد النمر، 2009، 120).

كما تعرف أيضًا: على أنها عملية الإشراف والسيطرة وتنسيق الأنشطة الإنتاجية في الصناعة والتنظيمات الرسمية الأخرى والأفراد الذين يؤدون هذه الوظائف (جون و جوردون، 2011)، أما من المنظور التنظيمي، فالإدارة هي إنجاز أهداف تنظيمية من خلال الأفراد وموارد أخرى (عطا الله، 2010، 16).



-الإدارة الإلكترونية: يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة في العلوم الحديثة وهي تمثل مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة و المعلومات و نظم البرامج المتطورة والاتصالات للقيام بالوظائف الادارية و انجاز الاعمال التنفيذية و اعتماد الانترنت و الشبكات الاخرى في تقديم الخدمات و السلع بصورة الكترونية بالإضافة الى تبادل المعلومات بين العاملين في المنظمة و بين الاطراف الخارجية بما يساعد على اتخاذ القرارات و رفع كفاءة الأداء و فعاليتها. (كولار و اخرون، 2019، 21-22)

كما تمثل تحولا اساسيا في مفهوم الوظيفة العامة بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة و يضع الجمهور المستفيد من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة. كما يتعدى مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة الى التواصل مع الجمهور بالمعلومات و تعزيز دوره في المشاركة والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال افضل بين المواطن و الدولة.

أما الباحث عشور فيقول في نفس السياق " أنها بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة و المواطن انطلاقا من التغيير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة و مضامين الخدمة العامة كمحصلة للتحول في عمل الاجهزة و المؤسسات الحكومية استنادا في ذلك الى الانترنت و الانترنت و الاكسترنات و البرمجيات تلبية لحاجات المواطن بشكل يزيد من رضا الافراد على عمل الحكومات. ". (عشور، 2009-2010، 13-14).

إن مفهوم الإدارة الإلكترونية يتكون من مكونين أساسيين:

-الأعمال الإلكترونية: وتشمل التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية غير التجارية مثل إدارة سلسلة التوريد أو التجهيز، التسويق الإلكتروني وإدارة شبكات الأنترنت والإكسترنات وما يرتبط بها من أنشطة وعمليات التي ليست لها علاقة مباشرة بمعاملات البيع والشراء والمنتجات والمعلومات.



-الإدارة العامة الإلكترونية: أو ما يسمى بالحكومة الإلكترونية وتمثل تلك الأعمال الحكومية ذات العلاقة بالمواطنين، منظمات الأعمال أو بين مؤسسات حكومية أخرى، وهذا يتم باستخدام منظومة الشبكات وتكنولوجيا المعلومات وبالتالي هي أنتاج وتقديم الخدمات العامة بتقنيات ووسائل إلكترونية. (الصمدي وريينة، 2012، 48) وهذا ما يرتبط بالموضوع محل البحث.

-الخدمة العمومية : يعرفها فليب كوتلر: بأنها نشاط وإنجاز مرتبط بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموسة، ولا ينتج عنها أي ملكية، وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا تكون (Philip , 2009, p. 452)، وهي أيضا مجموعة من الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز، وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين.

2.6. المدخل النظري: مفهوم الإدارة الإلكترونية وتطورها التاريخي:

1.2.6. مفهوم الإدارة الإلكترونية:

لقد أحدثت الثورة التكنولوجية التي شهدتها العالم تأثيرات عميقة في مختلف المفاهيم والممارسات التي كانت سائدة في وقت سابق، ولم يبق هذا التأثير محصورا في تلك المفاهيم والممارسات المرتبطة بالعلوم البحثية، بل امتد ليشمل مختلف العلوم والمجالات، والإدارة واحدة من بين تلك العلوم التي مسّها هذا التغيير، فمع توجه العالم إلى عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال برزت العديد من المفاهيم الجديد، ولعل مفهوم الإدارة الإلكترونية واحد من المفاهيم الأساسية التي ظهرت في السنوات الأخيرة وانتشرت بشكل واسع، وبغرض الإلمام بمختلف وجهات النظر التي قدّمها الباحثون والمفكرون في مفهوم الإدارة الإلكترونية، سنستعرض فيما يلي مجموعة من التعريفات التي قدّمها المفكرون وهي كما يلي:

يرى الباحث (Sauret): أنّ الإدارة الإلكترونية "تمثل المستخدمين على أعلى درجات التفاعل مع الإدارة على أن يتم ذلك بأقل تكلفة وأحسن جودة". (Sauret, 2011, p. 211)

ويعتبر التعريف الذي أورده (Pierre de la Coste) أكثر تركيزاً ودقة حيث عرفها بأنها "فضاء واسع يتيح تحرير الطاقات والمهارات داخل الإدارة من أجل تقديم خدمة عمومية أكثر فعالية بما يلي احتياجات ومتطلبات المواطنين". (de la Coste, 2003, p. 5)

وفي نفس السياق يقول الباحث (Zhiyaun Fang): أن الإدارة الإلكترونية لا تقتصر على تقديم الخدمات للمواطنين عبر الأنترنت فقط، بل تتسع لتشمل المحاولة الدائمة للحصول على أجود خدمة في العلاقات الداخلية والخارجية للحكومات والإدارات، من خلال إتباع القنوات الإلكترونية غير التقليدية في أي مكان وزمان من دون أي تمييز أو إخلال بتكافؤ الفرص. (Zhiyuan, 2002, p. 3)

أمّا الباحث أحمد غنيم فقد عرّف الإدارة الإلكترونية على أنها: "استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال وإسراع هذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة، وبينها وبين المنظمات الأخرى والملاءم" (غنيم، 2003، صفحة 50)، وهو بذلك يتوجه بتعريفه نحو حصر الإدارة الإلكترونية وإلى حدّ بعيد في استخدام التكنولوجيا في الأعمال الإدارية.

وقد تم تعريف الإدارة الإلكترونية أيضاً على أنها أيضاً "إطار عام ومنظومة تقنية متكاملة تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة العامة إذ أنها تمثل تحولاً كبيراً في العمل يشمل مختلف الأنشطة الحياتية للدولة، البشرية منها والاجتماعية والاقتصادية والإنتاجية والتطوير الداخلي لها، بهدف تقديم خدمات أفضل من تلك التي تؤديها الإدارة التقليدية" (علي صالح، المفرجي، والبياتي، 2007)، وهذا التعريف يعطي قيمة أكبر لعصرنة الإدارة وتطوير الأداء والمخرجات المنتظرة من تطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك على حساب التكنولوجيا المعتمدة في التطبيق.

وفي نفس السياق، يرى السالحي، أن الإدارة الإلكترونية هي: " عملية مكننة جميع المهام والنشاطات الإدارية للمؤسسة بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية، وصولاً إلى تحقيق الإجراءات والقضاء على الروتين مع أداء سريع ودقيق للمهام والمعاملات، لتكون كل إدارة جاهزة للربط بالحكومة الإلكترونية لاحقاً" (السالحي و حسين، 2005، 253).

يتبين جلياً من مجمل التعاريف المقدمة سابقاً أنّ كل المحاولات والجهود المبذولة من قبل الباحثين لتحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية، ارتبطت ببعدين أساسيين وهما البعد التكنولوجي الذي يرى أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام للتكنولوجيات الحديثة، والبعد الوظيفي الذي يُركز أكثر على السياق الاجتماعي والتنظيمي، الذي يصاحب تطبيق الإدارة الإلكترونية.

2.2.6. التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية:

يرى الباحثون أنّ بدايات الإدارة الإلكترونية كانت منذ سنة 1960 عندما ابتكرت شركة IBM مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعها الكهربائية، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات، وأن أول دليل على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر عام 1964م، عندما أنتجت الشركة جهاز الطابعة المختار، الذي أطلق عليه اسم شريط ممغنط، فعند كتابة أي رسالة باستخدام هذه الطابعة يتم خزن الكلمات على الشريط الممغنط، وبالإمكان طباعة هذه الرسالة ثم استرجاعها من الشريط على الطابعة بعد أن طبع اسم وعنوان الشخص المرسل إليه، وهذه العملية وفرت جهداً كبيراً وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم، وتوالت بعد ذلك العديد من التقنيات في المجال الإداري، حيث تم تطبيقها في المؤسسات على اختلافها بغية تحقيق العديد من الأهداف بأقل التكاليف وجودة عالية في الأداء.

ويشير الباحث نجم إلى أنه من خلال دراسة الفكر الإداري والمدارس الإدارية، يتضح أن الإدارة الإلكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها، فقد حدّد المختصين في الإدارة مسارا تاريخيا متصاعدا لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمان ابتداءً بالمدارس الكلاسيكية، ثم مدرسة العلاقات الإنسانية، وبعدها توالي ظهور العديد من المدارس الإدارية الأخرى، وفي منتصف التسعينات توجت مسيرة التطور التاريخي بصعود الإدارة الإلكترونية.

كما يؤكد الباحث ياسين، أن ظهور الإدارة الإلكترونية جاءت نتيجة تطور موضوعي يمتد إلى العقود الخمسة الأخيرة من القرن الماضي، وبدايات ظهور الإدارة الإلكترونية تتمثل في انتشار استخدام نظام الحاسوب في أنشطة الأعمال منذ نهاية عقد الخمسينات والستينات، حيث وجدت معظم المنظمات والمؤسسات على اختلافها اللجوء للإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة وذلك للإسراع في إنجاز الأعمال واختصار للجهد والوقت والمواد.

7. خصائص الإدارة الإلكترونية:

إن اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي إلى نموذج الإدارة الإلكترونية الذي يعتمد على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، يجعل من تلك الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص حددها الدكتور " رأفت رضوان " في جملة من السمات يمكن تحديدها في الآتي:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل بناء ودعم ثقة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.

— التعلّم المستمرّ وبناء المعرفة وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية، مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا والمتابعة والإدارة لكافة الموارد. (رأفت، 2004، صفحة 4).

— كما تتميز الإدارة الإلكترونية عن غيرها من الإدارات التقليدية بسمات عديدة منها السرعة والفعالية في تقديم الخدمات، بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية فهي:

-إدارة بلا ورق: فهي إدارة تعتمد على الحاسب الآلي ولا تعتمد على الأوراق إلا بشكل ثانوي وتكميلي.

-إدارة بلا مكان: بحيث أنها تعتمد على وسائل الاتصال الحديثة كالأنترنت، فالسؤول يستطيع أن يتخذ القرار وهو في أي مكان في العالم وليس بالضرورة وجوده في المقر الإداري للمرفق العام، ممّا يضفي مرونة عالية ويسمح للمدير بتتبع نشاطات إدارته وحلّ المشاكل الطارئة واتخاذ القرارات المناسبة حتى ولو كان موجود في بيته.

-إدارة بلا زمان: فالإدارة الإلكترونية تلتزم بالضرورة بأوقات العمل الرسمية، حيث يمكن للموظف أن يتخذ أي قرار حتى خارج أوقات العمل لمواجهة المستجدات الطارئة.

-إدارة بلا تنظيمات جامدة: فبفضل الإدارة الإلكترونية صار، بالإمكان الحديث عن تنظيمات ذكية تتسم بالمرونة التي تعتمد على صناعة المعرفة (عامر طارق، 2007، صفحة 32)، وقابلة لمواكبة جميع التغيرات الطارئة خلأً للإدارات التقليدية التي تتسم بالجمود والروتين والبطء، لذلك فالإدارة الإلكترونية تحقق مزيد من الترابط في إنجاز المعاملات والقيام بالوظائف الإدارية بشكل يخلق مزيداً من التشاركية بين مختلف القطاعات الحكومية، والعمل على زيادة المصداقية في تقديم الخدمة المدنية، واكتمال عنصر الشفافية إذا ما تم تعزيز علاقة الدولة بالمواطن من خلال الخدمات العامة الإلكترونية، إضافة إلى ذلك تمثل الإدارة الإلكترونية مدخلاً تكاملياً لاستثمار الجهد

والوقت وتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع فضلاً على أنها عمل مستمر (محمد الطعامنة و شريف العلوش، 2004، 12).

8. مراحل التحوّل إلى الإدارة الإلكترونية : ان التحوّل إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدّة مراحل كي تتم العلمية بشكل يحقق الأهداف المنشودة، ومن تلك المراحل نجد ما يلي:

- قناعة ودعم الإدارة العليا بالمنشأة: ينبغي على المسؤولين بالمنشأة أن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانات اللازمة للتحوّل إلى الإدارة الإلكترونية.

- تدريب وتأهيل الموظفين: ان الموظف هو العنصر الأساسي للتحوّل إلى الإدارة الإلكترونية، لذا لا بُدّ من تدريب وتأهيل الموظفين كي يجتازوا الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة، وهذا يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين أو تأهيلهم على رأس العمل.

- توثيق وتطوير إجراءات العمل: من المعروف أن لكل منشأة مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسمّى بإجراءات العمل، فبعض تلك الإجراءات غير مدونة على ورق أو أنّ بعضها مُدون منذ سنوات طويلة، ولم يطرأ عليها أي تطوير، لذا لا بد من توثيق جميع الإجراءات وتطوير القديم منها كي تتوافق مع كثافة العمل، ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل وتنفيذها بالطرق النظامية مع الأخذ بالاعتبار قلة التكلفة ووجود الإنتاجية.

- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية : يقصد بالبنية التحتية أي الجانب المحسوس في الإدارة الإلكترونية من تأمين أجهزة الحاسب الآلي وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها، وتأمين وسائل الاتصال الحديثة.

- البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديم إلكترونياً: ان المعاملات الورقية القديم والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها إلكترونياً بواسطة المساحات الضوئية Scanner وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها.

- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً: البدء بالمعاملات الورقية الأكثر انتشاراً في جميع الأقسام وبرمجتها إلى معاملات إلكترونية للتقليل في استخدام الورق وعلى سبيل المثال: نموذج طلب إجازة يطبق في جميع الأقسام بلا استثناء، فمن الأفضل البدء ببرمجته وتطبيقه (سمير أحمد، 71).

9. دوافع التحول للإدارة الإلكترونية: هناك مجموعة من الأسباب التي فرضت على العديد من دول العالم ضرورة التحول والانتقال إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويمكن تلخيص هذه الأسباب في النقاط التالية:

- دافع الزمن: كثيراً ما كان الزمن عقبة كبرى أمام الشركات والمؤسسات التي تخوض مضمار المنافسة عالمياً ومحلياً بصدد تقديم منتجاتها، وإذا كانت جودة المنتج تشكل عنصراً هاماً فتمة عنصر آخر غالباً ما حصر المنافسة لصالح إحدى الشركات إلا وهو التقنية.

- تطور الحاسوب وتطبيقاته: لقد انتشرت الحواسيب بشكل واسع في العقدين فشمّل معظم مجالات الحياة ومن مجالات استخدامه المجال الاقتصادي، التجاري العملية والإدارية، المجالات الطبية والعملية والإدارة الإلكترونية.

- تطور الاتصالات: مرت الاتصالات الإلكترونية بفترة جعلت كل ما تحتاج إليه الإدارة سواء الحكومية منها أو الخاصة في متناول اليد بأرخص التكلفة وأقل جهد عبر العالم.

- القدرة الكونية: كان من يسمع هذا التعبير في الماضي جملة غير مكتملة في حين أنه أصبح من البديهيات، وأحد بدائل اصطلاح العولمة، وهي في مجملها تشير إلى حالة من اختزال المسافة والزمن والسرعة لتبادل المعلومات والآراء وسهولة تبادلها عبر العالم.

-أزمة القطاع العام: إنّ اجتهاد القطاع الخاص في الاعتماد على أساليب الإدارة الحديثة ليعمق من الهوة الكبيرة والفارق الشاسع في الأداء بينه وبين القطاع العام، فقد بدى أدائه تقليديا ليس على مستوى طُموح المواطن، بل حتى طُموح إدارة القطاع العام، فكانت الخصخصة خطوة أولى على سبيل سعي القطاع العام إلى التخفيف من الأعباء الإدارية على الحكومات.

-الاجتماع على التقنية: تتجه أعين الأجيال ايوم على أجيال دول العالم المتطورة، ولم تعد ترضى بأقل من أن تكون على قدر المساواة معها، وإن تعميم تطبيقات التقنية على كل تفاصيل الحياة حولها، وخاصة ما يتعلق بجانب المعلومات.

-الدوافع السياسية: كانت التحولات الديمقراطية وما تبعها من متغيرات اجتماعية وتطلعات شعبية، أحد العوامل الدافعة لكثير من الجهات الإدارية إلى تعميم التطبيقات التقنية على دوائرها فقد ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان.

-الحوار والتواصل: إنّ الرغبة لدى المجتمعات المعاصرة في الالتقاء بالآخر، وأقامت حوار الحضارات على نحو اجتماعي وإنشاء أواصر للصدّاقة مع شعوب العالم لدى كثير من فئات المجتمع، شكلت عنصر دفع بالجهات الإدارية في تلك المجتمعات إلى تطبيق وتعميم التطبيقات التقنية بوصفها بالنافذة التي ستمكن مجتمعها من أن يطل على العالم. (محمد، 2007، 118).

10. وظائف الإدارة الإلكترونية : تؤدي الإدارة الإلكترونية عدد من الوظائف الأساسية ساهمت في احداث تغيير جذري في أساليب الإدارة التقليدية (عبان، 2016، 82)، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

-التخطيط الإلكتروني: يختلف التخطيط الإلكتروني عن التخطيط التقليدي في ثلاث سمات هي:

-التخطيطي الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد والتطوير المستمر والمتواصل.

-أنه عملية مستمرة بفضل الرقمنة دائمة التدفق.

-أنه يتجاوز فكرة تقييم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل زمان ومكان.

-تعطي البيئة الرقمية قوة التخطيط الإلكتروني انطلاقاً مما يميز البيئة الرقمية من التغيير بسرعة عبر الشبكات المحلية والعالمية، مما يحقق قدرة على الوصول الجديد من الأفكار والأسواق والمنتجات والخدمات غير الموجودة، وهذا يعطي ميزة أفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي.

- التنظيم الإلكتروني:

في ظل التحول الإلكتروني تحوّل مفهوم التنظيم، حيث أصبح قائماً في تقسيمه على أساس الفرق بدلاً من الوحدات والأقسام وانتقل من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية، إلى الوحدات المتنقلة والسلطات الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم المتعدّد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتياً ومن مركزية السلطة إلى تعدّد مراكز السلطة.

- الرقابة الإلكترونية : تسمح الرقابة الإلكترونية بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية، مما يسمح بتقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف وبين عملية تصحيحية، كما أنها عملية متجدّدة تكشف عن الانحراف أول بأول من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين، فالجميع في الوقت نفسه وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني، سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة، مما يعني أن الإدارة الإلكترونية تكون أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة بدلاً من القائمة على الصلاحيات (مطر المسعودي، 2010، 32).

- القيادة الإلكترونية : لقد أتى التعبير في بيئة الأعمال الإلكترونية والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية، كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية، والتي تنقسم إلى ثلاث أنواع:

أ - القيادة التقنية العملية: تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الأنترنت وتؤسس علمها على المعلوماتية والسرعة والجودة، وهي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة، وتجعل القائد الإلكتروني يتصف بسرعة الحركة والمبادرة على تيسير الأعمال.

ب - القيادة البشرية الناعمة: تشير إلى القيادات ذات الحس الإنساني القادر جذب القوى البشرية العاملة وربطها بالإدارة، وكذلك توثيق الصلة مع الفئة المستهدفة بخدمات الإدارة ومنتجاتها، كما تتسم بالقدرة على إدارة المنافسة والوصول إلى السوق.

ج - القيادة الذاتية: تركز القيادة الذاتية على مجموعة من المواصفات يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الأنترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس والتركيز على إنجاز المهام والرغبة في المبادرة، إضافة إلى المهارة العالية ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.

11. أهداف الإدارة الإلكترونية: تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف ، ومن بينها ما يلي:

- إنجاز سريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات.
- تقليل ساعات العمل داخل المنظمات الحكومية و الحدّ من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية.
- إدارة الملفات وإمكانية أداء الأعمال عن بُعد و التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعمل الإنساني.
- التوافق مع بقية دول العالم، خاصة المتقدمة منها.

ويذهب البعض الآخر إلى أنّ أهداف الإدارة الإلكترونية تتمثل فيما يلي:

- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية، وما يتعلق بها من عمليات وزيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسة.
 - إلغاء عامل العلاقة المباشر بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حدّ ممكن، ممّا يؤدي إلى الحدّ من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء
 - القضاء على البيروقراطية وإلغاء عامل الزمان والمكان في المعاملات الإدارية وتحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وتكلفة مالية مناسبة.
 - الحفاظ على سرية المعلومات وإيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.
 - ترشيد القرارات المتعلقة بالعمل الحكومي وتقليص الازدواجية في الإجراءات المعقدة .
 - الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة، ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن وفي أي وقت ومكان (بن مرسلي، 2001، 131).
12. أهمية الإدارة الإلكترونية :

تُحقق الإدارة الإلكترونية العديد من الإيجابيات على مستوى المصلحة العامة، وتسهم في نمو الاقتصاد الوطني وتجلب الرضا لجميع شرائح وفئات المجتمع، وذلك لإسهامها في تحقيق الشفافية والوضوح، والتي بدورها تُحقق العدالة الاجتماعية، لاسيما أن الاستقرار في المجالات المذكورة يخلق المناخ المناسب للاستثمار ويُشجع عليه، ويمكن إبراز الفرص التي توفرها الإدارة الإلكترونية لنجاح وتطوير الاقتصاد الوطني من خلال النقاط التالية:

- تساعد الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمات الحكومية والعمل على تبسيط وتسهيل الإجراءات ونماذج العمل والخدمات المقدمة لأفراد المجتمع، وتحقيق الشفافية والوضوح وتسمح بتوفير البيئة المواتية لخلق تطوير الاستثمارات الخاصة، وذلك من

خلال التقليل من التعقيدات الإدارية واختصار مراحل إنجاز المعاملات، وعدد الدوائر الإدارية الواجب المرور بها من أجل الحصول على الخدمة المطلوبة، مع إمكانية توحيد أسلوب التعامل مع مختلف شرائح المجتمع وتحقيق المساواة في أداء الأعمال الإدارية.

- تتيح الإدارة الإلكترونية تشجيع الاستثمار في المجال التقني من خلال إنشاء وتشغيل صناعات محلية، تعمل في مجال تكنولوجيات المعلومات من شأنه أن يساهم في إيجاد الكوادر الوطنية المتخصصة في هذا المجال، ويساعد على خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال إيجاد وتنمية معارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات (ممدوح إبراهيم، 2010، صفحة 51) لدى مختلف شرائح المجتمع.

- تُساهم الإدارة الإلكترونية في حلّ الكثير من المشكلات التي تعترض حركة الصادرات في الدولة، خاصة فيما يتعلق بسهولة وسرعة النفاذ للأسواق العالمية، والقدرة على التنافس فيها في ظل عالمية التجارة الحرّة.

- دعم جانب الواردات من خلال تحقيق الشفافية في الحصول على المنتجات من الأسواق العالمية بأقل الأسعار بعيدا عن الوسطاء والوكلاء، بما يساهم في منع الاحتكار واختيار أحسن العروض من حيث السعر والجودة.

- توفر الإدارة الإلكترونية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة فرصة المشاركة في حركة التجارة العالمية، بما تقدمه لها من مميزات متعدّدة مثل توفير الوقت والمكان اللازم لأداء الأعمال وخفض تكاليف عمليات التسويق والدعاية والإعلان، الأمر الذي يزيد من نشاطات هذه المشروعات ويساهم بدوره في تعزيز مساهمتها في الاقتصاد الوطني.

13. أبعاد الإدارة الإلكترونية: إن رؤية الإدارة الإلكترونية تتوضح من خلال وضع استراتيجية ترمي إلى التحديث الكامل لشكل المؤسسة في المستقبل، وإعادة تعريف طريقة تعاملها مع الزبائن، وذلك من خلال وضع هيكل عمل جديد تمامًا لجميع المعاملات الداخلية بين الأعمال، والسماح للإدارة بأن تتخذ خطوات فعالة للتعامل مع المشكلات المتوقعة مُقدِّمًا، بدلاً من انتظار وقوعها، ثم التحرك نحو إيجاد حل لها بعد ذلك، وعمومًا فإن استراتيجية الإدارة الإلكترونية تسمح بالعمل وفقًا للاقتصاديات الحجم وحدوث تناغم في العمل بين جميع الأقسام والإدارات كافة، وتمتدُّ الأفراد بخدمات متكاملة، وكذلك إيجاد حلول لمشكلات البيروقراطية التي تكلف المؤسسات الكثير من الوقت والمال، ويتفق الكثير من الباحثين على أنه توجد أبعاد ثلاثة أساسية للإدارة الإلكترونية التي تسهم في تقديم فهم أدق وأشمل لمفهومها ورسالتها وأهدافها وآلياتها. وتتمثل هذه الأبعاد في: بعد الزبون، وبعد الدولة وبعد الأعمال:

-بعد الزبون : ان الزبون يطمح دائما للوصول للملائم والفوري للخدمات، التي تقدمها مؤسسات الأعمال طوال الوقت وخلال كل أيام الأسبوع، بغض النظر عن مكان تواجده ووقت ذلك، وبذلك فإن الزبون يتخلص من أي قيود تمنعه أو تحد من وصوله إلى الخدمات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأنواعها ومستوياتها المختلفة.

- بعد الأعمال: إن توصيل الخدمات العامة من خلال مصدر الحكومة الإلكترونية الفعّال والمتكامل يخلق فرصًا أفضل للأعمال والحكومة على حدّ سواء للمشاركة والتحالف بما يحقق الكثير من المزايا تعود عليهما معا، وعلى الجودة الشاملة للأعمال، وتؤدي هذه المزايا أيضًا إلى خفض وتقليص التكاليف الخاصة بالمعاملات، وتسهيل إجراءات الأعمال وقواعد التعامل، وتعزيز علاقات وتعاون الحكومة مع الأعمال والمواطنين الذين يعتمدون على الخدمات والمنافع الحكومية في حياتهم.

-بعد الدولة: تعمل الحكومة الإلكترونية الموجهة نحو المواطنين إلى جمع أساليب إدارة العلاقات بالمواطن بأساليب وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية وكافة أنواع الشبكات، بالإضافة لقواعد ومستودعات البيانات لتفويض صلاحياتها

لكادر المعرفة الذين يتمتعون بقدرات ومهارات راقية تمكنهم من خدمة الزبائن، والأعمال والتفاعل معهم لتحقيق أعلى مستويات الرضا والقبول لديهم، حيث أن الإدارة الإلكترونية تقوم أساساً على مفهوم المشاركة ومبدأ التفاعل، حيث يجد المواطن نفسه قادراً على المشاركة في اتخاذ القرارات، ومراجعة الأداء والتعليمات مع المؤسسات الإلكترونية المعنية، ويمتلك حق الوصول إلى ملفات المعلومات من الحاسوب الخاص به، ويحصل على معالجة مؤيدة للحالات التي يتساءل عنها، وأوقات استجابة قصيرة بل فورية لتساؤلاته وطلب الخدمات (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية، 2001، صفحة 54).

إن للإدارة الإلكترونية تأثيرات عديدة على مختلف جوانب المؤسسات، لا يمكن إغفالها، وهذا ما أكدته معظم الدراسات التي أجراها المعنيين بالمجال الإداري المعلوماتي وانعكاساتها على مجال الحياة التي رفعت من مستوى الخدمات التنفيذية إلى الدرجة التي يطمح لها، وفيما يلي بعض هذه التأثيرات:

- التأثير على إنتاجية المؤسسة: أكدت العديد من الدراسات أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية تؤثر تأثيراً أساسياً في نمو المؤسسات، خاصة عندما يكون إدخال هذه التطبيقات مصاحباً بتغييرات تنظيمية وإدارية مرافقة، فقد بينت عدة دراسات أن الاستثمار في المعلوماتية دون أن يرافقه إعادة توزيع وتحسين في الإدارة والتنظيم لن يؤدي إلى زيادة محسوسة في الإنتاج، وبالتالي فإن الاستفادة القصوى من الإدارة الإلكترونية يتحقق فقط عندما يرافقها استثمار في استراتيجيات جديدة وأعمال جديدة.

- التأثير على القوى العاملة: إن إدخال تكنولوجيا المعلومات في مختلف القطاعات، يجعل هذه القطاعات بحاجة إلى عمال أعلى خبرة وتأهيلاً، كما تحتاج إلى تدريب مستمر لهذه القوى العاملة يتناسب مع تطور أجهزة الاتصال والبرمجيات.

- التأثير على تطوير المنتج: لقد ساعدت الإدارة الإلكترونية في تحقيق آليات جديدة في الإنتاج، كالأتمتة الكلية لآلية الإنتاج وتنسيق كل مرحلة من مراحلها في الوقت المناسب

، كما تستخدم البرامج الجاهزة وشبكات الربط الآلية لربط مراكز الإنتاج بأوامر الطلب، وقد ساعد ظهور الأنترنت في نشر معلومات البحث والتطوير العلمي، والتكنولوجي، فالكثير من المؤسسات تستعمل الأنترنت من أجل زيادة مبيعاتها من خلال التحسين التدريجي المستمر للمنتوج بالاعتماد على استثمار الخبرات والبحوث المختلفة المنشورة على شبكة الأنترنت، والتي تستعمل في تنسيق وتصميم المنتج، وتخفيض تكلفة إدارة المشروع، وتخفيض تكلفة إدارة المخزون وتقديم التدريب الفعال للعاملين (الغالبية و محسن منصور، 2008، 227).

إنّ الإدارة الإلكترونية وإلى جانب كونها جاءت كمصلحة للتطورات التكنولوجية المتسارعة، والحاجة إلى تطوير وعصرنة الممارسات الإدارية باختلاف أشكالها، فهي في الوقت نفسه ضرورة فرضتها جملة من العوامل والأسباب التي تجعل من التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية أمراً حتمياً وفي مقدمتها العولمة واشتداد حدة المنافسة بين المؤسسات المختلفة، إلى جانب حاجة المؤسسات إلى التكيف مع متطلبات البيئة الخارجية من زبائن وأعضاء المجتمع عموماً.

كما تبين لنا أيضاً أنّ هذا التحول لمخرجات العملية الإدارية، التي ستتم إلكترونياً باكتساب مزايا جديدة تكاد تنعدم في بيئة الإدارة التقليدية، ولعلّ أبرزها ضمان التواصل الدائم بين المنظمة وجهورها وتحقيق المرونة والدقة في مختلف مجالاتها التي تتسم بالكفاءة والفعالية مع امكانية تجاوز الحدود الجغرافية والتنظيمية والزمنية.

14. الخدمة العمومية:

1.14. تعريف الخدمة العمومية:

يعرفها جيلي بيل على أنها: "الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو يرتبط تقديمها بالسلع المباعة". حسب هذا التعريف فإن الخدمة مرتبطة بالمنفعة الناتجة عن سلعة غير ملموسة ، والمستفيد يدرك منفعته بعد حصوله على الخدمة، هي عبارة عن نشاط



يخدم المصلح العمومية والتي تتكفل بها الإدارات العمومية (تارقي، 2017، 8)، وهذا التعريف يحمل في طياته معنيين مختلفين هما:

أ - المعنى الضيق: يطلق على الخدمة العمومية بمعناها الضيق مصطلح " الخدمة المدنية" والذي يشكل الرابط التي -تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد، من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.

ب - المعنى الواسع: الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفاهيته واليت يجب توفرها لغالبية الشعب، والالتزام في منهجية توفرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات، بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطن (بوعمامة ورقاد، 2014، 40).

وقد عرّف القانون الإداري الفرنسي الخدمة العمومية: " تلك الخدمة التي تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة دائمة، بواسطة مؤسسة عمومية كاستجابة لحاجة عمومية، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة(عدمان، 2015، 54)

-مفهوم الخدمة كعملية :

يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاث عمليات يمكن أن تجرى عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

أ - الأفراد: يعتبر المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة، أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته مثال عندما يدخل مريض إلى المستشفى فإن عمليات العلاج تجرى عليه بذاته ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة.

ب - حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء وليس الأفراد وتسمى عمليات الأشياء المملوكة مثل: خدمات رخص مرور السيارات والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكة الحديدية.

ج - المعلومات: تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، 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 والجامعة. (الطائي و العلاق، 2015، 16)

2.14. خصائص الخدمة العمومية:

-إن الصفة المشتركة لكل هذه المؤسسات العمومية هي تمركزها في القطاعات القاعدية، وكونها قطاعات مهمة لأسباب سياسية واجتماعية واقتصادية وغيرها.

-أغلب مؤسسات الخدمات العمومية موجودة في وضعية احتكارية للسوق مثل احتكار الكهرباء والغاز في الجزائر من طرف سونلغاز، وأيضاً احتكار لخدمات البريد والاتصالات.

-أغلب هذه المؤسسات هي مؤسسات ضخمة وكبرى من حيث معدل تشغيلها، ورقم أعمالها ومعدل استثماراتها المحققة.

-ليس من أولويات أغلب مؤسسات الخدمات العمومية البحث عن الربح المادي، بل تحقيق الربح الاجتماعي.

-تتميز المؤسسات العمومية للخدمات بمعيار "كثافة الرأس مال" وانتمائها إلى قطاعات صناعية ثقيلة (براينيس، 2006، 46).

3.14 مبادئ الخدمة العمومية : للخدمة العمومية مجموعة من المبادئ وتتمثل فيما يلي:

- مبدأ المساواة: هو مبدأ أساسي لتقديم الخدمة العمومية، كما أنه عامل من عوامل الديمقراطية الإدارية ومضمون هذا المبدأ، أنه ينبغي لأن يحصل جميع أفراد المجتمع على الخدمة العامة وأن تتشابه الضريبة أو الرسم في المواقع المتشابهة وأن يدفع الجميع بنفس الطريقة، ويحصلون على جميع الضمانات، وهذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمة العامة بدون عوائق، وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة، وإلغاء فروق وامتيازات الأشخاص أمام المصلحة العامة المعروضة للجميع على قدر المساواة بينهم. (Philip ، 2009).

- مبدأ الاستمرارية: يجب أن يتسم تقديم الخدمة العمومية بالاستمرارية والتنظيم والانتظام، وذلك بإتاحة الخدمة لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة، إلا في حالات يتعذر على هيئات تقديم الخدمة أن تستمر في تقديمها، حيث يعتبر مبدأ أساسي لقيام الخدمة العمومية، فالخدمات العمومية هي خدمات جوهرية ينظم الأفراد شؤونهم على أساسها، لذلك لا بد من استمرارها بانتظام حتى لا يحدث اضطراب في حياة الناس. (عوني، 2015، 19)

- مبدأ المواثمة: إن المنفعة العامة والخدمة العامة تتطور مع مرور الزمن وتطور المجتمعات، ومن ثم فمن الضروري وفقاً لهذا المبدأ أن تقدم الخدمة بكفاءة وأن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن على اعتبار أن هذه الحاجات تتغير وتتطور مع الزمن خاصة بتغير المحيط.

- مبدأ المجانية النسبية: وهذا مفاده تقديم بعض الخدمات للأفراد دون مقابل أو بمبالغ رمزية مثل: خدمات الصحة والأمن، فهذه الخدمات يكون الحاصل عليها مجاناً وبالتساوي بين الأفراد، وهناك بعض الخدمات التي يجب أن يدفع المواطن مبالغ مالية للحصول عليها، والاستفادة من هذه الخدمات مثل: الخدمات ذات الصفة التجارية (عطار، 2015، 59).

15. متطلبات ومستلزمات تفعيل دور الإدارة الالكترونية في تطوير جودة الخدمة العمومية:

حتى تتمكن الإدارة الالكترونية من تطوير جودة الخدمات العمومية يتطلب مجموعة من المستلزمات التي يمكن ان نلخصها في النقاط التالية:

-ان نجاح الإدارة الالكترونية لا يرتبط فقط بالتكنولوجيات الحديثة ومستلزماتها الفنية المختلفة رغم انها آليات ضرورية و اساسية، حيث تعتبر مسالة إدارية في الاساس تقوم على اساس فكرة إدارة متطورة و قيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتدعمه و تسعى اليه بقوة بغرض تحقيق مسؤوليتها الاساسية ألا و هي خدمة لمستخدمين و تحقيق رغباتهم بأعلى مستوى من الجودة و النوعية و الاتقان في الخدمات.

-ان عملية التحول تنطلق من الرغبة في بناء أدوات رشيقة و مرنة تعمل على تقديم الخدمات في الوقت و المكان المطلوبين ووفقا لرغبات المستخدم، مما يتطلب تجاوز فرض أساليب العمل التقليدية لتعوض بأساليب جديدة أكثر شفافية توفر حاجات المستخدم في الوقت المناسب. (قندليجي، 2015، 129).

-ان تحسين الخدمات العمومية يتطلب توفر المورد البشري المناسب الذي يتمتع بخبرة و تكوين و تدريب في المجال التكنولوجي مما يوفر كفاءات عالية و قيادة إدارية تناسب متطلبات الإدارة الالكترونية .

-ان تطبيق الإدارة الالكترونية يتيح و يوفر للإدارة المعاصرة فرصا لنظام الإدارة الحديثة و المعاصرة التي اصبحت تعتمد على برمجيات توفر نوع من التكامل بين أجزاء المنظمة، و بينها و بين المنظمات الخارجية و مع المستخدمين من خدماتها من جهة أخرى مما يوفر أداء عالي الجودة و الكفاءة.

- ان التعامل مع الإدارة الالكترونية يتطلب توفر آلية مناسبة للدفع الالكتروني بغرض استخدامها في سداد الرسوم المفروضة للحصول على الخدمات.

-يمثل التحول و التعامل الالكتروني عاملا أساسيا في تطوير وتحسين مستويات الخدمة التي تقدم للمواطن، مع ترشيد استخدام الموارد وضبط الأداء وفق مواصفات فنية و قانونية و نظم ادارية معتمدة بعد الدراسة العميقة للبيئة الداخلية و الخارجية.
-ضرورة معرفة المواطن التعامل مع شبكة الانترنت وامتلاك حاسوب مما يسهل عملية الحصول على الخدمات المطلوبة.

-مراجعة التشريعات اللوائح المنظمة للاعمال و تطويرها و فقا لمتطلبات التعامل الالكتروني مثل التوقيع الالكتروني و تامين الحماية لمختلف المعاملات الالكترونية.
-ضرورة وضع استراتيجية شاملة على مستوى الجهاز الاداري للدولة لدعم حركة التحول الالكتروني. (قندليجي، 2015، 130-131) في حين هناك من يعتبر ان متطلبات الادارة الالكترونية يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

-متطلبات ادارية و امنية: من خلال وضع خطط و استراتيجيات و توفير البنية التحتية و تطوير التنظيم الاداري و الخدمات و المعاملات، بالاضافة لضرورة توفر الكفاءات و المهارات و وضع التشريعات و القوانين التي تتماشى مع البيئة الرقمية.
-متطلبات اجتماعية: و اقتصادية: من خلال خلق تعبئة اجتماعية مساعدة و مستوعبة لضرورة التحول، و التوعية بمزايا الادارة الالكترونية مع الاستعانة بوسائل الاعلام و الجمعيات.

-متطلبات البنية التحتية: و التي تتمثل في مختلف الوسائل الضرورية لإحداث عملية التغيير المادية منها و البشرية (عشور، 2009-2010، الصفحات 22-25). كانت هذه بشكل عام اهم متطلبات تفعيل دور الادارة الالكترونية في تطوير الخدمات العمومية باعتبار ان اختلاف البيئات من مجتمع لأخر و اختلاف درجة الوعي و الاهتمام بالادارة الالكترونية يختلف من مجتمع لآخر مما يستلزم التأسيس لهذه الادارة اولا ثم السعي لتطوير دوره في القطاع العمومي باعتبار ان تحسين جودة الخدمات العمومية مطلب أساسي يقاس عليه مدى نجاح الادارة الالكترونية في اي مجتمع او دولة. من خلال

توفير الخدمات للمواطنين و المستفيدين بصورة مرضية خلال الاسبوع دون انقطاع مع رفع الكفاءة و تحسين الأداء و الرضا بالخدمات المقدمة.

16.الآليات الفنية و البشرية للادارة الالكترونية: تتكون الادارة الالكترونية من الناحية الفنية من أربعة عناصر مترابطة تتمثل في :

-عتاد الحاسوب hardware: المقصود بها اجهزة الحاسوب و الخدمات و ملحقاتها و نظرا للتطور المستمر لبرامج الحاسوب فيفضل السعي لامتلاك أحدث ما توصل اليه صانعو العتاد في العالم و تحقيق ذلك يوفر ميزتين أساسيتين: توفير تكاليف التطوير المستمرة و تكاليف الصيانة، ملائمة العتاد للتطورات البرمجية و برمجيات نظم المعلومات.

-البرمجيات: في اغلب الحالات فان المنظمات تحتاج الى أحد الخيارات التالية:
تطوير المنظومة الحالية، .

البدء في انشاء منظومة برمجية جديدة يقوم بتصميمها موظفو المنظمة، .
شراء المنظومة من موردين محليين او عالميين.

-تأجير المنظومة في حال عدم تمكن المؤسسة من الشراء. و في اغلب الحالات تقوم المنظمة بشراء منظومة جاهزة بهدف التحول للادارة الالكترونية، او تقوم ببرمجة تلك المنظومة في حالة توفر صناع المعرفة لديها. (كولار و اخرون، 2019، 54-55).

-شبكات الاتصال: يعتبر من اهم عناصر و اساس الادارة الالكترونية و تتمثل في مجموع الحاسبات تنظم و ترتبط بخطوط اتصال يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة و نقل و تبادل المعلومات فيما بينهم و تتكون من العناصر التالية:

-جهاز الخادم الرئيسي: وهو عبارة عن جهاز حاسوب ذو مواصفات عالية يقوم بالتحكم في انظمة برمجية و قواعد البيانات كما يربط المستخدمين بالتطبيقات المختلفة و يطلق عليه خادم التطبيقات، اما النوع الآخر فيعرف بخادم الويب web Server الذي يعتبر

برنامج يقوم بتخزين و حفظ مواقع الويب، تحديد مكانه لدى طلبها من المستخدم و ربط المستخدمين بقواعد البيانات والتطبيقات عن طريق الانترنت.

محطات العمل Work Station : تتمثل في الحاسبات الشخصية التي تلحق بالشبكة.

-الاجهزة الملحقة: مثل الطابعات Printers و الرسامات Plotters كلها تعمل ضمن الشبكة.

-الكابلات ووحدات الشبكة: وهي مكونات تساهم في توصيل أجزاء الشبكة وامكانية استخدامها بكفاءة. (كولار و اخرون، 2019، 53-57) وهذه بشكل عام تمثل البنية التحتية المادية الضرورية التي لا يمكن قيام الادارة الالكترونية بدونها من حاسب ألي و مختلف الشبكات الداخلية منها- الانترنت- و الاكسترنات.

د-صناع المعرفة: اي الخبراء و المختصين الذين يمثلون البنية الانسانية و الوظيفية لمنظومة الادارة الالكترونية، فالجانب الإنساني يعد من اهم المتطلبات لتحقيق الادارة الالكترونية مع الاشارة الى انه يتطلب العناية من حيث التكوين و التدريب. (كولار و اخرون، 2019، 57).

17. أثر و معيقات الادارة الالكترونية على الخدمة العمومية: يمكن ان نلخص أثر الادارة الالكترونية على الخدمة العمومية في النقاط التالية:

-تقليص تكايف الخدمة: ذلك ان الاتصال و تقديم الخدمات على الخط يساهم في التقليل من تكاليف الناتج عن التنقل.

-سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث يعتمد على استخدام تقنية الشبكات الوحيد للأنشطة الادارية المتماثلة لريح الوقت و دفع الادارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة دون تاخر.

-الدقة: اي انجاز الاعمال وفقا لمقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية بشكل يقلص حجم الاخطاء الادارية و يمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

-سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: انطلاقا من توظيف التكنولوجيا بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية يؤدي ذلك الى امكانية المحاسبة على كل جزئيات المهام و الانشطة من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة مما يجعل الخدمة عامة والمصلحة عامة. (عشور، 2009-2010، 66)

- كما يمكن للادارة الالكترونية ان تقلص من حجم البيروقراطية والمحسوبية بالاضافة لذلك هناك مجموعة من السلبيات التي يمكن ان تنجر عن تطبيق الادارة الالكترونية من بينها:

-التجسس الالكتروني نتيجة عدم تحصين الجانب الامني والذي يعد أولوية في مجال تطبيق استراتيجية الادارة الالكترونية مما يشكل تهديدا فعليا على الامن القومي و الاستراتيجي للدولة.

-زيادة التبعية للخارج خاصة و ان المجتمعات العربية ليست رائدة في مجال التكنولوجيا مما يزيد من مظاهر التبعية للدول الصناعية، وهذا يستدعي تشجيع البحث في المجال التكنولوجي وكذا وضع الحلول الامنية.

-شلل الادارة ذلك ان الانتقال من وضعية لآخرى يتطلب التدرج و التريث حتى لا تتعطل الخدمات. (كولار و اخرون، 2019، 67-68).

18. معيقات الادارة الالكترونية على الخدمة العمومية: تتمثل معيقات الادارة الالكترونية على الخدمة العمومية كالتالي:

-عدم وجود أنظمة و تشريعات أمنية أو التساهل في تطبيقها.
-قلة الموارد المالية وصعوبة توفيرها. - النظرة السلبية لمفهوم الادارة الالكترونية.
-وجود الفجوة الرقمية بين الافراد في المجتمع الواحد. غياب الرؤية الواضحة للموضوع.
-التمسك بالمركزية و عدم الرضى و القناعة بضرورة التغيير.

-قلة الكفاءات البشرية المتحكمة في استخدام هذه التقنيات.

-مقاومة التغيير من طرف الموظفين الذي يخشون على مناصبهم. (أحمد، 2009، 74).

19. خاتمة: لقد احدثت ثورة تكنولوجيا الاعلام والاتصال تغييرا جذريا في حياة الشعوب والمجتمعات وانتهت معاناة الكثير من الناس في الحصول على المعلومات والخدمات ،هذا التطور التقني الذي وظفته العديد من الدول في القيام بمهامها وتقديم الخدمات لمواطنيها أدى الى تحسين نوعية الخدمات المقدمة وتبسيط الإجراءات وريح الكثير من الوقت وتحقيق القيمة المضافة سواء في انجاز تلك الوظائف والاعمال أو الحصول عليها في خضم هذه التطورات العالمية الحاصلة وانتقال العالم الى مرحلة جديدة من التحولات والعلاقات السياسية والاقتصادية التي تفرضها، حيث أنه لم يكن بإمكان هذه الدول ان تعمل في اطار ضيق اذ أصبح لازما عليها مواكبة هذه التغيرات الحاصلة ،الأمر الذي تطلب التزود بمختلف نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدارك الفجوة الرقمية الحاصلة، والولوج الى اقتصاد المعرفة القائمة على المعلومات والاتصالات لتدارك الفجوة الرقمية الحاصلة وسهولة الحصول عليها .

✚ قائمة المراجع:

1. أحمد شاکر عطا الله: (2010). إدارة المؤسسات الإعلامية. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
2. أحمد م.س(2009): الادارة الإلكترونية، الأردن: دار المسيرة.
3. براينيس ع.ا(2006): السوق في مؤسسات الخدمات العمومية.دراسة قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، الجزائر.
4. بن مرسل، ر(2001): الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق.مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية.

- الجزائر: مذكرة منشورة، قسم العلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو.
5. بوعمامة، ا، & ،رقاد، ح (2014): الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية،مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 9، ديسمبر.
6. تارقي، بي (2017): دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية . دراسة حالة بلدية أولاد عيسى بأدرار، الجزائر: مذكرة ماستر منشورة، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
7. جون، س، & ،جوردون، م(2011): موسوعة علم الاجتماع. Vol. 2، المجلد(01). القاهرة: المركز القومي للترجمة.
8. رأفت، ر. (2004). الإدارة الإلكترونية، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة. القاطرة:مركز المعلومات واتخاذ القرار.
9. السالمي، م & ،حسين،ع.(2005): عبد الرزاق السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية.عمان: داروائل للنشر والتوزيع.
10. سعود بن محمد النمر.(2009): الإدارة الإلكترونية والوظائف والاتجاهات الحديثة. عمان، الأردن.
11. سكوت جون ، و مارشال جوردون . (2011). موسوعة علم الاجتماع (الإصدار 2، المجلد الملجد1). القاهرة: المركز القومي للترجمة.
12. الصميدي، م. ج. & ،ردينة، ع. ي..(2012): التسويق الإلكتروني، الأردن: دار أسامة.

13. الطائي ح، &، العلاق ب..(2015): إدارة عمليات الخدمة.مصر : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
14. عامر ابراهيم قنديلجي(2015): الحكومة الإلكترونية. الأردن: دار اسامة.
15. عامر طارق، ع. ا. (2007): الإدارة الإلكترونية، نماذج معاصرة. القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع.
16. عبان، ع. ا. (2016):. تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سوسيولوجية بلدية الكاليتوس بالعاصمة.رسالة دكتوراه في علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية. بسكرة، جامعة محمد خيضر.
17. عبدالكريم عشور. (2009-2010): دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في ومأو الجزائر. قسنطية: مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، كلية العلوم السياسية وعلاقات دولية.
18. عدمان م،(2015): التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة. المحمدية، الجزائر: جسور للنشر والتوزيع.
19. عشور،ع(2009-2010): دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في ومأ و الجزائر. قسنطية: مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، كبية علوم سياسية وعلاقات دولية.
20. عطا الله ،أ.(2010): إدارة المؤسسات الإعلامية، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
21. عطار، ن(2015). (2015):. التسيير العمومي الجديد كآلية لتحسين القطاع العام، التجربة الجزائرية في مجال تفويض تسيير المياه. مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد. تلمسان، الجزائر.

22. علي صالح، أ.، المفرجي، ع.، البياتي، ب. (2007): الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
23. عوني، ن. (2015). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية. دراسة ميدانية. مذكرة ليسانس علوم سياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة د. مولاي الطاهر. سعيدة، الجزائر.
24. الغالي، م.، & محسن منصور (2008): الإدارة والأعمال. دار وائل للنشر والتوزيع.
25. غنيم، أ. (2003): الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل. مصر.
26. فريدة. (2000): الإعلام. الأردن: دار أسامة.
27. قنديلجي، ع. ا. (2015). الحكومة الالكترونية. الاردن: دار اسامة.
28. كولار، م.، & اخرون. (2019): الإدارة الالكترونية للموارد البشرية، الجزائر: الفادوك قسنطينة.
29. اللجنة الاقتصادية والاجتماعية ل. (2001): دراسة حول موائمة المواصفات والمقاييس والتشريعات لبعض المدخلات الزراعية في دول غرب آسيا، الأمم المتحدة.
30. محمد الطعمنة، م.، & شريف العلوش، ط. (2004): الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. الأردن: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
31. محمد سمير أحمد. (2009): الإدارة الالكترونية. الأردن: دار المسيرة.
32. محمد، م. ا. (2007): التكنولوجيا الإلكترونية. الأردن: دار كنور.

33. محمود جاسم الصميدي، و عثمان يوسف ردينة(2012):. التسويق الإلكتروني. الأردن: دار أسامة.

34. مطر المسعودي، س (2010): معوقات الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة. المملكة المتحدة : مذكرة منشورة، الجامعة الافتراضية الدولية.

35. ممدوح إبراهيم، خ. (2010). الإدارة الإلكترونية. الإسكندرية: الدار الجامعية.

1. De la Coste, P. (2003). **L'hyper – République, l'administrations élochomique au service à de citoyen.** Paris: éd Berger levrant.

2. Philip , k. (2009). , **Marketing Management, ,,,.** Paris: 13éme édition, Pearson éducation.

3. Sauret. (2011). **Efficacité de l'administrations et service à l'administré : Les an jeux de l'administration éléchomique .** revue française d'administrations publique, 281.