

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترشيد الخدمة العمومية.

The impact of information and communication technology on the rationalization of the public service.

مريّة صالح

جامعة المسيلة

Mariasalah2021@gmail.com

العباشي قرطي*

جامعة الأغواط

e.garti@lagh-univ.dz



- تاريخ النشر: 2021/06/05

- تاريخ القبول: 2021/05/29

- تاريخ الإرسال: 2021/05./06

ملخص:

أدى انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى إحداث تغييرات جذرية في كل المجالات، إذ كان لهذا الانتشار أثرا بالغاً على مستوى حياة الأفراد لما قدمته التكنولوجيا الحديثة من تسهيلات وريح للوقت وترشيدا للنفقات، ما أدى إلى ضرورة تكيف مختلف القطاعات مع هذا الواقع الجديد، وفي هذا الإطار تعتبر الخدمة العمومية القطاع الأكثر حاجة لهذه التكنولوجيات الحديثة، بالنظر لحجم الفئات الواسعة التي يشملها نظام الخدمة العمومية، خاصة وأن تأثير هذه التكنولوجيات يمس كل جوانب الإدارة بما فيها الجوانب اللوجيستية والسلوكية، ومختلف الأنظمة والفواعل المرتبطة بها، ما جعل التكيف مع هذه المستجدات أمراً لا مفر منه، خاصة وأنه يساهم بالوصول بالأفراد إلى درجات مقبولة من الرفاهية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الخدمة العمومية، المرفق العام.

* - المؤلف المرسل:

ABSTRACT:

The spread of information and communication technology has led to radical changes in all areas, as this spread has had a significant impact on the life level of individuals because of the facilities, profitability and rationalization of expenditures provided by modern technology. This has led to the need for different sectors to adapt to this new reality. In this context, the public service is the sector most in need of these modern technologies, given the size of the broad categories covered by the public service system, especially since the impact of these technologies affects all aspects of management, including logistical and behavioural aspects, and the various systems and axes associated with them, making adaptation to these developments inevitable, especially since it contributes to reaching acceptable levels of well-being for individuals.

keywords: Information and communication technology/ Public service/ General facility.

مقدمة:

لقد شهد القرن الحالي تطورا واضحا في مختلف جوانب الإدارة، وقد استدعى ذلك ضرورة البحث عن سبل لمواكبة مختلف التغيرات الداخلية والخارجية والسير في اتجاه التطور الحاصل، ومن بين أهم هذه السبل تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي أصبحت تمثل إحدى حقائق العصر، كما تعتبر بمثابة تحدي للمؤسسات بصفة عامة، وللخدمة العمومية بصفة خاصة.

حيث يرتبط المواطن بعدة إدارات عمومية قصد قضاء حاجاته، والاستفادة من الخدمات التي تقدمها، ولعل أهم ما هو متداول في السنوات الأخيرة هو جملة الإصلاحات المتمثلة في القوانين والتنظيمات والإجراءات التي تهدف إلى تنشيط وتنظيم العلاقة بين المواطن والإدارات العمومية، وهذا ما أدى إلى تقديم خدمة أفضل وارتياح لدى المواطن، وتحقيق نوع من الرضى الذي يؤدي إلى تعزيز روح المواطنة والانتماء للمجتمع والدولة، ومن هذا المنطلق يمكننا طرح الإشكال التالي:

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترشيد الخدمة العمومية؟.

ويندرج تحت هذا الإشكال مجموعة من الأسئلة الفرعية كالتالي:

- ما هي أهمية وأهداف تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالنسبة للإدارة؟.
- ما هي التحديات التي تواجه الخدمة العمومية في الجزائر؟.
- ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على سلوك المؤسسات؟.

وللإجابة على كل هذه الأسئلة وأخرى تم الاعتماد على الخطة التالية:

مقدمة:

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الرابع: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الخامس: خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

المبحث الثاني: ترشيد الخدمة العمومية.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية.

المطلب الثاني: أنواع الخدمة العمومية.

المطلب الثالث: التحديات التي تواجه الخدمة العمومية في الجزائر.

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الخدمة العمومية.

المطلب الأول: أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية مؤسسات الخدمة العمومية.

المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا في سلوك المؤسسات.

الخاتمة.

قائمة المصادر والمراجع.

ولإنجاز هذا البحث تم الاعتماد على مقارنة نظرية كوسيط معرفي بين البحث والمشكلة محل البحث، تمثلت في الاقتراب النسقي، على إعتبار أن الخدمة العمومية نسق مفتوح يؤثر ويتأثر بباقي الأنساق الأخرى، كالنسق التكنولوجي، من أجل التكيف مع المعطيات الجديدة في حقل الإدارة العامة، بهدف الإستمرار، وتقديم خدمة عمومية في مستوى تطلعات المواطن.

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تعتبر تكنولوجيا المعلومات والإنصال من أهم ما أفرزته ظاهرة

العولمة التي مست مختلف المجالات السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية والثقافية، وحتى الإدارة، لما توفره من ربح للجهد والوقت والمال، لهذا إرتأينا في هذا المبحث التطرق إلى خمس مطالب أساسية، بهدف توضيح معنى تكنولوجيا المعلومات والإنصال وتبسيطه.

المطلب الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال: إن المتعمق في طبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال اليوم يلاحظ ببساطة تامة قمة التطور والتعقيد الذي تتميز به، هذا التطور والتميز لم يكن دفعة واحدة، بل هو نتيجة التراكم العلمي الذي أسس لهذه التكنولوجيا، ونتيجة تحكم العوامل المختلفة، وهذا ما يجعلنا نتعرض لهذا التطور التاريخي من خلال الفروع التالية:

الفرع الأول: المرحلة الأولى: إن وصول تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى ما هي عليه الآن لم يكن بمحض الصدفة بل كان نتيجة تعاقب أحداث واختراعات انتهت بتكنولوجيا مختلفة، وفيما يلي أهم المراحل التي مرت بها¹ ظهرت بداياتها عندما استطاع الإنسان أن يتكلم، إذ أصبح من الممكن لأول مرة أن تجمع البشرية عن طريق الكلام حصيلة ابتكاراتها واكتشافاتها.

الفرع الثاني: المرحلة الثانية: بدأت عندما ظهرت الطريقة السومرية في الكتابة، حيث عمل ظهور الكتابة على إنهاء عهد المعلومات الشخصية التي تنتهي بضعف قدرات الإنسان الذهنية أو بوفاته، إلا أنه لم تكن الكتابة وحدها كافية لحل مشكلات الاتصال فقد كانت الكتب البدائية باهضة الثمن وحكرا على الأغنياء ورجال الدين.

الفرع الثالث: المرحلة الثالثة: تعود بداياتها إلى منتصف القرن 15م عند ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة والتي ساعدت على نشر المعلومات وإيصالها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها.

الفرع الرابع: المرحلة الرابعة: بدأت خلال القرن 19م واكتمل نموها في النصف الأول من القرن 20م، حيث استطاع "هامويل مورس" اختراع التلغراف عام 1837، وقد اكتسبت وسائل الاتصال الجماهيري أهمية كبيرة في القرن 20م، وخاصة الوسائل الالكترونية باعتبارها قنوات أساسية للمعلومات والأخبار والترفيه.

الفرع الخامس: المرحلة الخامسة: شهدت هذه المرحلة أبرز مظاهر التكنولوجيا المتمثلة في اختراع الحاسوب وتطوره ومراحله وأجياله المختلفة، كما تجسدت كذلك في استخدام الأقمار الصناعية ونقل الأنباء والبيانات والصور عبر القارات بطريقة فورية.

¹ - مني إبراهيم البطل، تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة: الشخصية والإدارية ونظم المعلومات، ط1، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة: مصر، ص ص، 206 - 208.

الفرع السادس: المرحلة السادسة: وتتمثل في التزاوج بين تكنولوجيا الحاسوب وتكنولوجيا الاتصال و الاتجاهات التي حققت إمكانية تناقل كمية هائلة بسرعة وصولا إلى شبكة المعلومات وأولها شبكة الانترنت.¹

المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال: يقتضي منا هذا التعريف تقسيمه إلى ثلاث مفاهيم رئيسية (التكنولوجيا، المعلومات، الإتصال)، وتقديم تعريف لكل مفهوم، ومن ثمة التوصل إلى التعريف الكلي لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال حسب ما عرفه بعض المتخصصين، وأخيرا تقديم تعريف إجرائي، وكل ذلك من خلال الفروع التالية:

الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا: هي عبارة عن التطبيق الأمثل للمعرفة في مختلف القطاعات وتتميز بأنها عملية أكثر منها نظرية.²

الفرع الثاني: تعريف المعلومات: هي مجموعة من البيانات تملك صفة المصادقية، التوقيت، الدقة، الصلاحية، التركيز، الوضوح، المرونة، عدم التحيز، القابلية للقياس والتأكد وهي تعطي معنى خاص من الأفكار يشكل طريق للوصول إلى المعرفة الحقيقية.³

الفرع الثالث: تعريف الإتصال: يعرف الإتصال بأنه كافة الأساليب والطرق التي يؤثر بها عقل في عقل آخر باستعمال رموز، أي أنه عبارة عن إرسال مضمون رسالة يهدف إلى تغيير سلوك المستقبل.⁴

من خلال ما سبق يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بأنها عبارة عن أدوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها و تخزينها أو توزيعها، وتصنف تحت عنوان أوسع وأشمل وهي التقنيات المستندة على الحاسوب لعلاقتها المباشرة بنشاطات العمليات في المؤسسة.⁵ كما تعرف بأنها كل رأس المال التنظيمي الذي تم إنشاؤه نتيجة تغيير نظام المعلومات، والذي يتمثل في وسائل وتجهيزات مادية وبرامج وخدمات تسهل العمل. وتتمثل هذه الوسائل في الحاسوب، الهاتف، الانترنت والاكسترنات.⁶

¹ - سليمان مصطفى الدلاهمة، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار الوراق، عمان: الأردن، 2008، ص 235.

² - عبد القادر التومي، العولمة مظاهرها، فلسفتها وتأثيرها، د.ط، دار هوم، الجزائر، 2009، ص 171.

³ - إبراهيم بختي، "التكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، محاضرات أقيمت على طلبة السنة أولى ماستر تسيير المؤسسات، مقياس المعلوماتية، فرع الاقتصاد، جامعة قاصدي مرياح بورقلة، الجزائر، 2004، ص 14.

⁴ - فريد كورتل، مدخل للتسويق، د.ط، دار الهدى للطباعة والنشر، عين مليلة: الجزائر، 2007، ص 47.

⁵ - غسان قاسم داود اللامي، إدارة التكنولوجيا، ط1، دار المناهج، عمان: الأردن، 2007، ص 166.

⁶ - فريدة بوغلي، حكيمة فوضيل، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الإتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة ماستر غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة البويرة بالجزائر، 2013، 2014، ص 20.

المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تكتسي تكنولوجيا المعلومات والاتصال أهمية إستراتيجية بالغة تتمحور أساسا حول ثلاث أبعاد رئيسية هي الجهد، الوقت، والتكلفة. وهي متغيرات تتحكم في طبيعة الأداء ونتائجه.

نتيجة للتطورات التي حدثت للمؤسسات نتيجة توسعها في المساحة والنشاط وما ترتب على ذلك من بيانات عديدة إستوجب إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف التمكن من تشغيلها وإنتاج المعلومات منها.¹، إضافة إلى المساهمة الجادة في تعزيز عناصر الميزة التنافسية للمؤسسات بتوسع النشاط أو مرونة الأداء وتحسين عملية كسب الزبون وتكوين القاعدة التقنية لبناء نظم إدارة المعرفة في المؤسسة، كما تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لغرض اتخاذ القرارات الفاعلة في أداء الوظائف والتي تتفاعل وتتكامل من خلال توافر تقنيات حديثة للمعلومات والاتصال.²

المطلب الرابع: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تتنوع أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين أهداف إستراتيجية، وأهداف اقتصادية، تعمل أساسا على تحسين الأداء وزيادة المردودية من خلال ترشيد الأبعاد الثلاث للتنمية وهي الجهد، الوقت، والتكلفة. ومن بين أهم الأهداف ما يلي:

- تحقيق انسيابية للمعلومات بضمن سير العمل.
- التنسيق بين مختلف الأقسام والموظفين بغية اتخاذ القرار السليم والمناسب.
- تمكين القيادة العليا من إيصال توجيهاتها وأفكارها إلى العاملين في وقت قصير.
- حل المشكلات التي تواجه الإنسان.
- نقل المعلومات في وقت قصير وبأقل جهد وتكلفة.

المطلب الخامس: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال: وتتميز بمجموعة من الخصائص يمكن حصرها فيما يلي:

- المرونة: فمثلا استعمال الكمبيوتر للكتابة أو القراءة أو البحث ويختلف غرض استخدامه من شخص لآخر وهذا ما يكسبه مرونة كبيرة في استخدامه.
- السرعة وقلة التكلفة: وتتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالسرعة العالية واتساع ذاكرتها.

¹ - يوسف حجيم الطائي و آخرون، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي متكامل، ط1، دار الوراق، عمان: الأردن، 2006، ص 269.

² - غسان قاسم داود اللامي، مرجع سابق، ص 168.

- النمو والتطوير بوتيرة متزايدة: إذ نجد تكنولوجيا المعلومات والاتصال تشهد تطورات سريعة لمختلف مكوناتها.¹ المبحث الثاني: ترشيد الخدمة العمومية: عادة ما تغطي الخدمة العمومية شرائح وفتات واسعة من المجتمع، كما أنه غالباً ما تتحمل الدولة نفقات هذه الخدمات، مما يجعل الدولة تبحث عن كفاءات ترشيد هذه الخدمات، حتى تضمن استقرارها وإستمراريتها. وهذا ما سوف نتطرق له في المطالب التالية:

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية: نحاول في هذا المطلب توضيح مفهوم الخدمة العمومية كأحد المفاهيم المفتاحية في هذا المقال، وذلك من خلال تعريف الخدمة العمومية كعملية أولاً، وكنظام ثانياً مثلما اعتمد ذلك الدكتور "ثابت عبد الرحمن".

الفرع الأول: مفهوم الخدمة العامة كعملية: إذ أن الخدمة التي تقدمها الإدارة العمومية هي عمليات ذات طابع تكاملي تنطوي على مدخلات ومعالجة ومخرجات. وفيما يخص المدخلات فإن هناك 03 أنواع يعتمد عليها في عملية التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة، وتمثل في الأفراد (المواطن طالب الخدمة)، الموارد (عمليات الخدمة)، المعلومات (عمليات تشغيل المعلومات، خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات).

الفرع الثاني: مفهوم الخدمة العمومية كنظام: انطلاقاً من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تتمثل في:

- نظام عمليات تشغيل الخدمة: وهنا تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

- نظام تسليم الخدمة: وهنا يتم التجميع النهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم النهائي لها وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.

وتتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

- خدمة عامة مرئية: المنظورة لمستقبل الخدمة (المكتب الأمامي).

- خدمة عامة غير مرئية: الغير منظورة (المكتب الخلفي).²

المطلب الثاني: أنواع الخدمة العمومية: يمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:

¹ - محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية: مصر، 2009، ص13.

² - ثابت عبد الرحمن إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، د.ط، الدار الجامعية، الإسكندرية: مصر، 2001، ص455.

الفرع الأول: الخدمات الإدارية: مثلا خدمة الحالة المدنية بالبلديات.

الفرع الثاني: الخدمات الاجتماعية والثقافية: مثلا خدمة التمدرس الإلزامي، الخدمات الصحية.

الفرع الثالث: الخدمات الصناعية والتجارية: مثلا خدمة مؤسسة المياه، خدمة مؤسسة الكهرباء والغاز.

كما يمكننا التمييز بين 03 أنواع من الخدمات العمومية وفق التصنيفات التالية:

- من حيث طبيعة الخدمة المقدمة: نجد صنفان خدمة جماعية وأخرى فردية.
- من حيث طبيعة استهلاك الخدمة: خدمة ذات استهلاك إجباري وأخرى اختياري.
- من حيث طريقة تحمل تكلفة الخدمة: وهنا نجد 03 أصناف من الخدمة: خدمة مجانية: وهي التي تتحمل الدولة تكاليفها كالتلقيح، الإنارة العمومية. خدمة بالمقابل: وهي التي يتحمل تكاليفها المستفيد منها مثل الماء المشروب. خدمة مدعمة: وهي التي تلقى الدعم من الحكومة كما يتحمل المستفيد منها جزءا من التكاليف المواد الاستهلاكية الأولية.¹

المطلب الثالث: التحديات التي تواجه الخدمة العمومية في الجزائر: وتستخدم في ثلاث مستويات: تنظيمية، تسييرية وسلوكية.

الفرع الأول: التحديات التنظيمية: ويمكن حصرها فيما يلي:

- الهيكل التنظيمي للإدارة العمومية في الجزائر وهو بمثابة نموذج جاهز تم استيراد آليات عمله وأنماط تسييره.
- إشكالية تطبيق القوانين واللوائح التنظيمية التي تؤطر سير المرافق العمومية، ويكمن السبب في كيفية تطبيقها وليس بغياها.
- غياب المخطط الهيكلي العام وعدم وضوح السليبات العامة.
- تضخم حجم العمالة في الوحدات المحلية وانخفاض مستوى أدائها.
- ضعف التدريب الإداري وعدم انتظامه.
- التهرب من المسؤولية وانتشار أساليب وأشكال التهرب من الواجبات لاعتقادهم بأنهم يعملون وغيرهم يجني الثمار، وهذا يؤدي إلى انعدام روح المبادرة والابتكار.
- الاعتماد على الحلول المعدة مسبقا، وبالتالي ضعف مستوى الابتكار والإبداع في التسيير الإداري.¹

¹ - وداد غزلاني، حنان حكار، "البلدية الإلكترونية وآفاق تحسين الخدمة العمومية: بلدية دبي الإلكترونية نموذجا"، مداخلة في المنتدى الوطني الأول حول التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية، جامعة قلمة، 08 نوفمبر 2016، ص 43.

الفرع الثاني: تحديات على مستوى المرفق العام: ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- عدم امتلاك العناصر القيادية في المرافق العمومية، والمهارات الكفيلة بنجاحها في أداء مهامها الفنية، الإنسانية، الفكرية، والتكنولوجية.
 - ضعف على مستوى التخطيط والتنبؤ بطبيعة التحديات التي قد يواجهها المرفق العام، وبالتالي العجز بعدم التوصل إلى الحلول الكفيلة بتحسين الخدمات المقدمة.
 - انخفاض مستوى مردودية البرامج والمشاريع والسياسات التي تنتهجها مختلف المرافق العمومية لمواجهة مطالب المواطنين، وذلك لعدم الاعتماد على معايير تقييم مستمرة تكفل الاستغلال العقلاني لمختلف القدرات المتاحة.
 - ضعف في أنظمة المراقبة على أعمال ونشاطات المرفق العام.
 - غياب مسارات واضحة لتقييم الموظفين وأداء المرفق العام من قبل السلطات الوصية عليها.
- الفرع الثالث: تحديات على مستوى ثقافة سلوك موظفي المرفق العام: ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- عدم احترام الموظفين لمواعيد العمل.
- مستويات ضعيفة من الانضباط سواء على المستوى الداخلي للمرفق العام (احترام النظام الداخلي)، أو على مستوى العلاقات المتبادلة بين الرؤساء والمرؤوسين، إضافة إلى عدم تفانيهم في وظائفهم.
- عدم تقييد موظفي المرفق العام بالأصول والأخلاقيات المتعارف عليها في البيئة المحيطة، مما قد ينعكس سلبا على مستوى العلاقة بين المواطن والموظف.
- غياب روح المبادرة والتفاني في العمل لدى بعض الموظفين، وذلك لسبب أو لآخر قد يكون لضعف في التكوين أو المستوى التعليمي، أو لوجود عراقيل في المحيط الوظيفي تمنع بعضهم من إبراز قدراتهم الإبداعية.
- انحصار القيم الأخلاقية وتخلي العاملين عن القيم المهنية والأخلاق الوظيفية، النزاهة والاستقامة، المحافظة على السر المهني، العمل الجماعي الذي يوجه سلوكياتهم و يحكم قراراتهم.²

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية: يؤدي الاعتماد على هذا البديل في إحداث عدة تغيرات بغية زيادة مردودية الخدمة العمومية وتحسين أنشطة المؤسسات العمومية. وكذا طبيعة سلوك المؤسسات وسرعتها في تقديم الخدمات للمواطنين، وإتاحة الخدمة عن بعد، وهذا ما سوف نوضحه في المطالب التالية.

¹ مصطفى باحمو، عبد القادر عزيزي، "المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر"، مذكرة ماستر في القانون الإداري، قسم الحقوق، جامعة أدرار، 2018-2019، ص ص، 32 - 37.

² نفس المرجع، ص ص، 32 - 37.

المطلب الأول: أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على فعالية مؤسسات الخدمة العمومية: إن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد حقق مزايا عديدة منها:

- إشباع رغبات المواطن، من خلال تقديم الخدمات التي يطلبها بكل سرعة، إضافة إلى تقليل نسبة الأخطاء عند تقديم المنتج أو الخدمة، بسبب دقة الأنشطة التكنولوجية. إضافة إلى اقتصار الوقت والجهد لطالبي الخدمة بشكل يقضي ولو نسبيا على البيروقراطية.

- إن التوجه إلى الخدمة العمومية الالكترونية وتقريبها من المواطنين سيمكن من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أضمن وأفضل للمواطن هذا من جهة، ومن جهة أخرى توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاما للمشرعات الحكومية.¹

- فلا يمكن إغفال الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق التغيير والتطوير، حيث تعد التقنية الحديثة مدخل للتغيير التنظيمي، إذ بإمكانها تغيير طريقة عمل الأفراد تبعاً لتغير الظروف وإزالة العواقب التي تواجهها.²

- كما يمكن القول أن أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على آفاق ترشيد الخدمة العمومية يتركز على وجوب تحقيق العناصر الآتية:

الفرع الأول: مردودية الخدمة العمومية: حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات؟، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن وثقته بمؤسسات الخدمة العمومية؟.

الفرع الثاني: تقليص تكلفة الخدمة: من خلال الاتصال عبر الخط.

الفرع الثالث: سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث يعتمد إلى استخدام تقنية الشبكات الوحيد للوظائف المتشابهة بغية ربح الوقت، مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة.

الفرع الرابع: الدقة: تشير الدقة هنا إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

¹ -UNDP , **public administration reform**, visited 2021/03/20, <http://www.undp.org/governancepublic/html>

² - كوهين ستيفن، إدارة الجودة الكلية في الحكومة، ت: عبد الرحمن بن أحمد هيجان، د.ط، معهد الإدارة العامة للبحوث، السعودية، 1997، ص 103.

الفرع الخامس: سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: انطلاقاً من توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى.

بالرغم من المزايا السابقة الذكر هناك بعض المخاطر والسلبيات التي قد تشوه مضمون الخدمة العامة مثل، عدم شعور طالب الخدمة بالاهتمام والرعاية الشخصية بسبب افتقار التفاعل الشخصي بينه وبين مقدمي الخدمة، والتباين في الرغبات بين المواطنين الذين يطلبون نفس الخدمة إضافة إلى نقص الصيانة للأجهزة والمعدات واحتمال التلف أو التخريب.

انطلاقاً من توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهة عينة.¹

وبالرغم من المزايا السابقة الذكر التي تختص بها تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الخدمة العمومية وما تحققه من تطوير في نوع العلاقة التي تربط المواطنين بأجهزة الخدمة العمومية.

إن الاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تقديم الخدمة العامة قد ينجم عنه بعض السلبيات مثل عدم شعور طالب الخدمة بالاهتمام والرعاية الشخصية بسبب افتقار التعامل الشخصي بينه وبين مقدمي الخدمة، والتباين في الرغبات بين المواطنين.

المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا في سلوك المؤسسات: تعددت آراء الباحثين والمتخصصين بشأن التكنولوجيا وآثارها البيئية بين اتجاهين، فبعضها يؤكد الآثار الإيجابية على الإنسان، بينما يميل الآخر إلى الإشارة لآثارها السلبية، فقد أكد البعض على أثر التكنولوجيا في سلب حق الأفراد في اتخاذ القرار، وكان أول من أشار لذلك "كارل ماركس" عند مهاجمته الرأسمالية ثم جاء بعض علماء الاجتماع مثل "ماكس فيبر" و"ميلر" ليعيدوا في بعض الجوانب المتعلقة بالاتجاه الماركسي في هذا الشأن، ومعالجة المشكلات المثارة حول انعزال الفرد عاطفياً بسبب آثار التكنولوجيا وضعف العلاقات الاجتماعية بين الأفراد أي الرد على الآراء التي ركزت على الآثار السلبية للتكنولوجيا على الإنسان و البيئة. ويمكن إيضاح عينات من آثار التكنولوجيا في سلوك المؤسسة والفرد بما يلي:

- تضع التكنولوجيا قيوداً على توزيع المهام والعمل بين الأفراد والجماعات.

¹ - usa. Ranks, For the second year in row in the Arab countries, egov application, Dubai, issue No2, 2003, p 02.

- تسهم التكنولوجيا في إيجاد وتحديد الشبكات بطريقة يتحقق معها التلاحم المنظمي بأقصى كفاءة وفاعلية.
 - تحديد التكنولوجيا للمستويات والعلاقات التنظيمية طبقا للاحتياجات الحقيقية في شبكات تدفق العمل.
 - تسهم التكنولوجيا في تحسين الظروف المادية للعمل من حيث الضوء والحرارة والصوت، وغيرها بما يتلاءم مع حاجات تحقيق أعلى كفاءة ممكنة في الأداء.
 - تسهم التكنولوجيا في رفع كفاءة أداء الأفراد في المؤسسة من حيث السرعة وتقليص الهدر والضياع في الجهود البشرية والمادية والمالية والمعلومات.
- وهناك أمثلة كثيرة تؤكد بوضوح آثار التكنولوجيا وأبعادها الإيجابية في تحسين كفاءة المؤسسات وتحقيق أهدافها الأساسية.
- الأمية التكنولوجية وما تطرحه من إشكالات حول استخدام التقنية الحديثة للوصول إلى خدمة في ظل نقص الصيانة للأجهزة والمعدات واحتمال التلف والتخريب.
 - من جهة أخرى أدت وجود الحاسب واستخداماته إلى اختفاء بعض مشاكل الرقابة الداخلية الهامة، حيث أصبحت من المزايا التي تقدمها تلك الحاسبات هي تحقيق الدقة مقارنة بالعنصر البشري.
- الخاتمة:**

ما يمكن قوله أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمثل أداة لترقية أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية، وتساهم بصورة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمواطنين، وترفع من مستوى رقابة الفرد على كل ما تؤديه المنظمات العامة من خدمات بما يتيح درجة عالية من الجودة على وظائفها والتي في مقدمتها تقديم الخدمات العمومية، وذلك بغية تقريب الإدارة من المواطن، من خلال تقديم خدمات ذات جودة. وخير مثال على ذلك استحداث الجزائر، ومن خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال السجل الوطني الإلكتروني الذي يربط كل القطر الجزائري بوزارة الداخلية. فمن خلال شبكة الربط هذه يستطيع أي مواطن الحصول على خدمة استخراج وثائق الحالة المدنية، في أقل وقت ودون تنقل.

أخيرا، وقبل سرد مجموعة من التوصيات يمكن القول أن عملية توطين تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى مختلف الأجهزة الإدارية يتطلب وقتا، وجهودا ذات نوعية وإرادة سياسية، بالإضافة إلى ضرورة تحلي المواطنين بثقافة استخدام هذه التكنولوجيا للحصول على الخدمة العمومية، وإلى هنا يمكننا اقتراح مجموعة من التوصيات بخصوص تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع الخدمة العمومية كالتالي:

- إن رقمنة الخدمة العمومية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحتاج إلى تكييف ذهنية المواطن الجزائري مع هذه التطورات، على إعتبار أن كل أسلوب تسيير يتم إستيراده يجب تكييفه مع الواقع المجتمعي، بما يضمن نجاحه.
- ضرورة الاعتماد على القدرات والخبرات المحلية في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع الخدمة العمومية، من خلال توطين هذه التكنولوجيا وتكييفها مع المستوى الثقافي للفئات التي تستخدمها حتى تصبح في نظرهم بسيطة وليست معقدة.
- القيام بدورات تدريبية دورية للقائمين على تسيير المنظومة التكنولوجية في قطاع الخدمة العمومية، مع تقديم كل الدعم والتشجيع، من أجل حثهم على مضاعفة جهودهم وتطوير هذه المنظومة، بما يمكن المواطن من الحصول على خدمة عمومية أفضل، وفي وقت أقل، وبجهد قليل.
- ضرورة الاهتمام بتأمين هذه التكنولوجيا، من خلال الاهتمام بتشجيع القائمين على مشاريع الأمن السيبراني، على إعتبار أن اختراق مثل هذه التكنولوجيات هو تعدي على السيادة الوطنية.
- تشجيع الخواص على تبني مثل هذه التكنولوجيات وتعميمها، بما يزيد من رفاهية المواطن وتقريب الخدمة منه.

قائمة المصادر والمراجع:

أ/ باللغة العربية:

أولاً: الكتب.

1. إدريس ثابت عبد الرحمن، المدخل الحديث في الإدارة العامة، د.ط، الدار الجامعية، الإسكندرية: مصر، 2001.
2. البطل مني إبراهيم، تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة: الشخصية والإدارية ونظم المعلومات، ط1، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة: مصر.
3. التومي عبد القادر، العولمة مظاهرها، فلسفتها وتأثيرها، د.ط، دار هوم، الجزائر، 2009.
4. الدلاهمة سليمان مصطفى، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، ط1، دار الوراق، عمان: الأردن، 2008.
5. ستيفن كوهين، إدارة الجودة الكلية في الحكومة، ت: عبد الرحمن بن أحمد هيجان، د.ط، معهد الإدارة العامة للبحوث، السعودية.
6. الصيرفي محمد، إدارة تكنولوجيا المعلومات، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية: مصر، 2009.
7. الطائي يوسف حجيم، وآخرون، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي متكامل، ط1، دار الوراق، عمان: الأردن، 2006.
8. كورتل فريد، مدخل للتسويق، د.ط، دار الهدى للطباعة والنشر، عين مليلة: الجزائر، 2007.
9. اللامي غسان قاسم داود، إدارة التكنولوجيا، ط1، دار المناهج، عمان: الأردن، 2007.

ثانيا: المقالات.

10. غزلاي و داد، حكار حنان، "البلدية الإلكترونية وآفاق تحسين الخدمة العمومية: بلدية دبي الإلكترونية نموذجاً"، مداخلة في الملتقى الوطني الأول حول التسيير المحلي بين إشكاليات التمويل وترشيد قرارات التنمية المحلية، جامعة قالم، 08 نوفمبر 2016.

ثالثا: المذكرات.

11. باحو مصطفى، عزيزي عبد القادر، "المرفق العام ورهان تحسين الخدمة العمومية في الجزائر"، مذكرة ماستر في القانون الإداري، قسم الحقوق، جامعة أدرار، 2018-2019.

12. بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الإتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة ماستر غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة البويرة بالجزائر، 2013، 2014.

رابعا: المحاضرات.

13. بجتي إبراهيم، "التكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، محاضرات ألقيت على طلبة السنة أولى ماستر تسيير المؤسسات، مقياس المعلوماتية، فرع الاقتصاد، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، الجزائر، 2004.

ب/ باللغة الأجنبية:

Livres:

14.usa. Ranks, **For the second year in row in the Arab countries**, egov application, Dubai, issue No2, 2003.

Cites internet:

15.UNDP , "**public administration reform**", visited 2021/03/20,
<http://www.undp.org/governancepublic/html>