التسيير العمومي الإلكتروني: مدخل حديث لمعالجة أزمة التسيير العمومي

تاريخ استلام المقال: 2016/02/25 تاريخ قبول المقال للنشر 2016/04/07

أ.د **بن عيشي بـشير** جامعة بسكرة
أ. **بن عبيد عبد الباسط** جامعة أدرار

ملخص:

أصبحت الحكومات والمؤسسات تتجه إلى استغلال الشبكات الإلكترونية – خاصة الانترنت– والاستفادة من الثورة التكنولوجية للمعلوماتية، بافتراض أن ذلك سوف يسهم في تحسين طرق وأساليب إدارة العمل وتحقيق الأهداف. وفي هذا الإطار يعتبر التسيير العمومي الإلكتروني احد الاتجاهات الحديثة في إدارة المؤسسات العمومية التي تعاني من ضعف الكفاءة والفعالية. تعالج هذه الدراسة مفهوم التسيير العمومي الإلكتروني ودوره في مواجهة أزمة التسيير العمومي.

Abstract

Governments and enterprises nowadays show a great interest in the usage of the electronic networks, especially internet. This new electronic orientation leads to benefit more people from the advantages offered by the information technology by assuming that this process improves the ways data are treated, the work is managed and the objectives are attained. In this context, electronic public management is considered as one of the new approaches of the enterprise managements which suffer more from the lack of the efficiency and the effectiveness. The study seeks to shed light on electronic public management and its role in facing public management crises.

الكلمات المفتاحية: التسيير العمومي، أزمة التسيير العمومي، التسيير العمومي الإلكتروني.

مقدمة:

تتميز الحياة المعاصرة بالاعتماد بشكل كبير على شبكة الانترنت وما يرتبط بها من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وقد اتضحت هذه الظاهرة أكثر بعد تطور هذه التكنولوجيا وانتشارها، وإتاحتها بأسعار منخفضة، إضافة إلى تطور أنظمة الحماية للمعلومات على الشبكات الإلكترونية والحواسيب الشخصية والهواتف الذكية. وقد أدى ذلك إلى تغيرات واضحة في مختلف مجالات الحياة الإنسانية، ساهمت في تطور أنماط الاستهلاك وحاجات الأفراد.

لقد سعت مختلف المؤسسات إلى الاستفادة من منتجات هذه الثورة الرقمية، سواء على مستوى نشاطها الداخلي أو في علاقاتها مع محيطها الخارجي. فظهرت عدة ممارسات إدارية مستفيدة من مزايا هذه التكنولوجيا في القطاعين العام والخاص، تبلورت في ظهور عدة مفاهيم

أهمها: التجارة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، الأعمال الإلكترونية، التسيير العمومي الإلكتروني والحكومة الإلكترونية.

مازالت الإدارات العمومية في كثير من الدول تعاني من مشاكل ضعف الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات العامة؛ هذا إلى جانب قيود تمويل نشاطها، وقد تزايدت هذه المشاكل مع بروز الكثير من التحديات في البيئة الخارجية، والتي تقتضي منها التكيف والاستجابة لتطلعات المستفيدين. وأهم هذه التحديات تشكّل مجتمعات المعرفة والمعلومات، ومن جهة أخرى أبرز التراكم المعرفي النظري والتطبيقي في مجال التسيير العمومي ضرورة تطوير إدارة الخدمات العامة، واعتماد أساليب مختلفة عن النموذج البيروقراطي الذي كان مهيمنا لفترة طويلة على الإدارة العامة.

تتمحور هذه الدراسة حول إشكالية أساسية هي: كيف يمكن معالجة أزمة التسيير العمومي من خلال التسيير العمومي الإلكتروني ؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف في ضوء الإشكالية المطروحة؛ وهي:

- عرض أهم الأفكار النظرية والنتائج التطبيقية عن التسيير العمومي وأزمته؛
- تقديم معالجة نظرية معرفية عن المفاهيم المتداولة في مجال التسيير العمومي؛
- تحديد تعريف واضح للتسيير العمومي الإلكتروني يميزه عن المفاهيم المداخلة معه؛
- إبراز أهمية التسيير العمومي الإلكتروني في ضوء الأزمة التي يعاني منها التسيير العمومي.

منهج الدراسة :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وإبراز نتائج البحوث النظرية والتطبيقية المرتبطة بمختلف المفاهيم التي تتناولها الدراسة، من خلال إجراء المسوحات المكتبية والوقوف على مختلف المصادر المتعلقة بالتسيير العمومي، ورصد الدراسات المتوفرة في المجال.

عناصر الدراسة :

للإحاطة بالإشكالية الأساسية والإجابة عنها تضمنت الدراسة عدد من العناصر؛ تتمثل في :

أولا: مفهوم التسيير العمومي.
ثانيا: أزمة التسيير العمومي.
ثالثا: التسيير العمومي الجديد نموذج لإصلاح التسيير العمومي.
رابعا: مفهوم التسيير العمومي الإلكتروني.

خامسا: التسيير العمومي الإلكتروني و إصلاح التسيير العمومي.

أولا: مفهوم التسيير العمومي:

التسيير العمومي هو أحد حقول الإدارة؛ يختص بتنظيم الموارد المتاحة وتوجيهها لتحقيق السياسة العامة. وشهد هذا الحقل تطورا كبيرا عبر العصور يتناسب مع تزايد احتياجات الأفراد للخدمات والسلع كما ونوعا. حيث تعمل الإدارة في قطاعات مختلفة: العام، الخاص والتطوعي، وهدفها في القطاع العام تنفيذ السياسات العامة للدولة وتقديم الخدمات العامة.

1- تعريف التسيير العمومي:

لقد شكل وضع تعريف واضح للتسيير العمومي تحديا نظرا لتشعب مجالات تدخل الحكومة في معظم الأعمال المرتبطة بالمجتمع، كونها القائم الأساسي على تقديم الخدمات. إلا أننا نورد بعض التعاريف التي حاول واضعوها أن تكون شاملة لمختلف جوانب المفهوم.

- عرفه " فيفنر و برسذس" (G. Pfifner & R. Presthus) بأنه: " عملية تتناول تنسيق الجهود الفردية والجماعية بشأن تنفيذ سياسة معينة بما يتضمنه ذلك من نشاطات توجيه وإشراف وتنسيق، وتتم ممارستها من خلال عمليات تخطيط وقيادة واتخاذ قرارات واتصالات وعلاقات عامة".[1]
- تعريف " ياغي" ، التسيير العمومي هو: " تحقيق الأهداف العامة عن طريق استخدام القوى البشرية والموارد المادية المتاحة بأساليب علمية لرفع الكفاية الإنتاجية في الأجهزة الحكومية".[2]
- عرفه "والدو" (D. Waldo) بأنه:" عملية تنظيم وإدارة الأفراد والموارد لتحقيق أغراض حكومية ".[3]
- و يعرف "ويلسون" (Wilson) التسيير العمومي بأنه " الغاية أو الهدف العملي للحكومة؛ موضوعه هو إنجاز المشروعات العامة بأكبر قدر ممكن من الفعالية والإتفاق مع رغبات الأفراد وحاجاتهم، فعن طريق الإدارة العامة توفر الحكومات حاجات المجتمع التي يعجز النشاط الفردي عن الوفاء بها".[4]

---

[1] - محمد قاسم القريوتي ، **مقدمة في الإدارة العامة** ، دار وائل ، الأردن ، الطبعة الثانية ،2012 ، ص 51.

[2] – ايمن عودة المعاني ، **الإدارة العامة الحديثة**، دار وائل ، الأردن ، الطبعة الثانية ، 2012، ص 22.

[3] – زيد منير عبوي ؛ سامي محمد حريز ، **مدخل إلى الإدارة العامة بين النظرية والتطبيق**، دار الشروق للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2006، ص 15.

[4] – بن عيسى ليلى ، **أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي دراسة حالة: جامعة بسكرة** ، مذكرة ماجستير في التسيير العمومي ، غير منشورة، جامعة بسكرة، الجزائر، 2006/2005 ، ص 18.

- تعريف "النمر وآخرون" هو:" تخطيط وتوجيه النشاط الحكومي الموجه نحو أداء الخدمات العامة لجميع المواطنين على السواء طبقا للقوانين والتشريعات". [1]
- عرفه "القريوتي" بـ:" عملية استغلال الموارد العامة المتاحة، عن طريق تنظيم وتنسيق الجهود الفردية والجماعية، لتنفيذ السياسات العامة للدولة بكفاية وفعالية، وبطريقة إنسانية وضمن المشروعية".[2]
- تعريف "السواط وآخرون" التسيير العمومي هو:" توجيه الجهود البشرية من خلال التخطيط والتنظيم، التنسيق وغيرها من العمليات الإدارية لممارسة الأعمال والأنشطة الحكومية بما يحقق أهداف المجتمع".[3]

إن صعوبة تقديم التعريف الشامل للتسيير العمومي جعلت عددا من المفكرين يضعون مجموعة من السمات التي يتميز بها هذا النمط من التسيير؛ أهمها:[4]

- التسيير العمومي عمل جماعي في إطار عام ؛
- التسيير العمومي يشمل نشاطات مؤسسات السلطات الحكومية الثلاث: التنفيذية، التشريعية والقضائية؛
- التسيير العمومي يرتبط بالعملية السياسية في الدولة ؛
- يعمل التسيير العمومي في إطار النظام المفتوح، فهو يتفاعل مع فعاليات مجتمعية عديدة من اجل الصالح العام للمجتمع ؛
- يتميز التسيير العمومي عن إدارة الأعمال بالرغم من اشتراكهما في أساسيات وأصول الإدارة.

إذن يمكننا تعريف التسيير العمومي بأنه" عملية إدارية غرضها تحقيق الأهداف العامة (المجتمع)، وتنفيذ السياسات العامة التي تضعها الحكومة؛ من خلال استغلال كفء وفعال للموارد في إطار مختلف الأجهزة والمؤسسات العمومية، ويشمل التسيير العمومي الوظائف الأساسية للتسيير المتمثلة في التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة".

2- التسيير العمومي والأداء:

يؤرخ معظم الباحثين لظهور التسيير العمومي كحقل دراسي متخصص بعام 1887 في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث نشر الرئيس الأمريكي الأسبق "ودرو ويلسون" (Woodrow*)

---

[1] - سعود بن محمد النمر وآخرون ، **الإدارة العامة: الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة**، مكتبة الشقري، السعودية، الطبعة السابعة ، 2011 ، ص 06.

[2] - محمد قاسم القريوتي ، مرجع سابق ، ص 52.

[3] - طلق عوض الله السواط وآخرون، **الإدارة العامة: المفاهيم-الوظائف-الأنشطة**، دار حافظ للنشر، السعودية، الطبعة الثالثة، 2007، ص 07.

4 – أيمن عودة المعاني ، مرجع سابق ، ص 23.

(Wilson مقالة بعنوان " دراسة الإدارة العامة" ابرز فيه ضرورة استخدام أسس علمية لتسيير الأعمال الحكومية، من اجل الاستغلال الأفضل للموارد وتحقيق الأهداف.[1]

إن الهدف من تبني التسيير العمومي هو إدارة المؤسسات العمومية بطرق علمية، والاهتمام بالنواحي الإدارية والتنظيمية، وقد تمت العديد من الدراسات من اجل حل المشكلات الإدارية والتنظيمية التي تواجهها مؤسسات القطاع العام، خاصة ما تعلق بكيفية استغلال الموارد وكفاءة الأداء. حيث أن الأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.[2] لقد حاولت العديد من الدراسات إثبات العلاقة بين التسيير العمومي والأداء، وقد انتهت هذه الدراسات إلى أن التسيير العمومي يحدث فرقا واضحا في الأداء الحكومي، حيث أن جودة التسيير العمومي تساهم بقدر واضح في نجاح البرامج العامة.[3]

لقد أكد أوائل رواد التسيير العمومي على ضرورة الفصل بين التسيير العمومي والسياسة لضمان حيادية الإدارة العمومية، وحتى تتمكن من تنفيذ السياسات الحكومية بأفضل الطرق، وتحقيق الأهداف بفعالية.[4]

ثانيا: أزمة التسيير العمومي:

رغم الجهود التي بذلتها مختلف الحكومات في العديد من الدول؛ من أجل الرفع من كفاءة مؤسسات القطاع العام في تقديم خدمات عامة ذات جودة، وتحظى برضى المواطنين، إلا أن ضعف الأداء ظل سمة غالبة على الكثير منها؛ خاصة في ظل الضغوط المالية؛[5] وعدم قدرة الدولة على التخلي عن مؤسسات حيوية عن طريق عملية الخوصصة، مما أدى إلى التفكير في ضرورة إيجاد حلول جذرية لمواجهة عدم قدرة مؤسسات الخدمات العامة عن الاستجابة لتطلعات المنتفعين بهذه الخدمات. وقد تعددت الآراء بخصوص انتقاد أساليب التسيير العمومي، حيث يرى "كيرون وولش" أن أهم اتهام موجه للقطاع العام هو التبذير في استخدام الموارد، بسبب عدم وجود حافز لدى الموظفين الحكوميين لمراقبة التكاليف.[6] في حين أعتبر البعض أن مساوئ التسيير العمومي نتجت عن عدم دقة ووفرة المعلومات، مما يجعل أنماط

---

* - ودرو ويلسون (1856-1924): كان أستاذا في جامعة برنستون (Princeton) في ولاية نيوجرسي.

[1] - محمد قاسم القريوتي ، مرجع سابق ، ص 42 ؛ و ايمن عودة المعاني ، مرجع سابق ، ص ص 21-22.

[2] - الشيخ الداوي ، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث ، جامعة ورقلة، العدد 07، 2010/2009 ، الجزائر، ص 218.

[3] - راجع في ذلك : لورانس اوتول؛ كينيث مائير، **كتاب كامبردج في الإدارة العامة: المنظمات والحوكمة والأداء**، ترجمة :عبد الحكم احمد الخزامي، دار الفجر للنشر، مصر، الطبعة الأولى، 2013، ص202.

[4] - محمد قاسم القريوتي ، مرجع سابق ، ص 47.

[5] - Ben Taylor , In vogue and at odds: systemic change and new public management in development , Enterprise Development and Microfinance, Vol: 25, No:04, December 2014, P273

[6] - كيرون وولش، **الخدمات العامة واليات السوق: المنافسة وإبرام العقود والإدارة العامة الجديدة**، ترجمة محسن إبراهيم الدسوقي، معهد الإدارة العامة، السعودية، 2003، ص 40.

اتخاذ القرارات تترك مجالات لعدم الدقة تؤدي إلى تشجيع تعظيم المصالح الخاصة على حساب المصالح العامة.[1]

وفي نفس الاتجاه نجد أن أفضل تحليل لمدى فعالية القطاع العام؛ هو التحليل الذي قدمه "نيسكانن" (Niskanen,1971) الذي مفاده أن البيروقراطيين سوف يميلون إلى التوسع في تقديم الخدمات العامة، فينتجوا ضعفي الحد الأقصى من الإنتاج الذي يتطلبه المجتمع مما يرفع الميزانية إلى أعلى درجة لها. ضف إلى ذلك نقص الحوافز فالأجر لا يرتبط بالإنتاج، وعدم القدرة على مراقبة الأداء بصورة فعالة؛ بل وعدم وجود مجموعة مقبولة من مؤشرات الأداء.[2] وبسبب عدم مواجهة منافسة لا تعمل الحكومة على إيجاد فعالية ديناميكية من خلال تطوير تقنيات وطرق العمل الأفضل. وبالتالي لن تكون فعالة في تحسين الإنتاجية. هذا إلى جانب قلة الابتكار مقارنة بالقطاع الخاص، مما يؤدي إلى استهلاك نسبة اكبر من الموارد الوطنية وفقد ثمرة التقدم التقني.[3]

ويرى الباحثان "فيرياتو و فيري" (Viriato, Verrier) أن هناك خمسة سمات للمؤسسات العمومية تعتبر قيودا على فعالية التسيير العمومي؛ هي:[4]

- تعقد وعدم تجانس المهام الموكلة للمؤسسات العمومية المختلفة؛
- خضوع المؤسسات العمومية لسياسة الدولة؛
- اعتماد الإدارات العمومية لأهداف خارجية؛
- اغلب مشاريع الخدمات العمومية لا تأخذ في الحسبان مردودية رأس المال؛
- انعدام المنافسة بفعل القوانين واللوائح يجعل هذه المؤسسات تمتاز بالجمود وبالبيروقراطية.

ومن أسباب القصور التي يمكن تسجيلها كبر حجم المؤسسات العامة، فكلما كبر حجم المؤسسة تطلبت عملية تنفيذ القرارات وقتا اكبر واتصالات وتنسيق عالي، حيث نجد عدم التحكم الجيد في تدفق المعلومات بين مختلف مستويات التسلسل الهرمي؛ وهذا يؤثر على درجة وضوح الأهداف للعاملين في المستويات الدنيا.[5]

يؤكد وولف (Wilf,1988) على أن خصائص الإمداد في الخدمات العامة يخلق صعوبات أمام التسيير العمومي، ويتجلى ذلك في :[6]

---

1 – بن عيسى ليلى، مرجع سابق، ص 43.

2 - كيرون وولش، مرجع سابق، ص42

3 – نفس المرجع ، ص 41.

4 – شريف إسماعيل ، **أساسيات التسيير العمومي** ، دار قرطبة للنشر ، الجزائر، 2015 ، ص ص 187-188.

5 – كيرون وولش، مرجع سابق، ص 45.

6 – نفس المرجع ، ص ص 47-48.

- صعوبة تحديد وقياس الناتج وتقويم جودته؛
- توفير الخدمات العامة يقع في أيدي مؤسسات احتكارية يدعمها القانون؛
- صعوبة تحديد العلاقة بين المدخلات والمخرجات؛
- عدم وجود نتيجة نهائية في القطاع العام، وعدم وجود آلية لإنهاء السياسات الحكومية غير الناجحة؛
- آليات التوازن بين العرض والطلب للخدمات العامة ضعيفة، لأنها مشوشة بالسلوك السياسي.

ونظرا لعدم إمكانية التخلي عن جميع مؤسسات الخدمات العامة للقطاع الخاص، فانه من الضروري تبني سياسات تهدف إلى إصلاح إدارات الخدمات العامة. وفي هذا الإطار ظهرت عدة توجهات فكرية للتعامل مع التحديات التي تواجه إدارة القطاع العام ومواجهة أزمة التسيير العمومي، وقد تبلورت هذه التوجهات في مجموعة من الأفكار تلتقي جميعها في هدف تحسين الأداء والفعالية والكفاءة ، حسن استغلال الموارد، جودة المخرجات ورضى الجمهور، ويعد التسيير العمومي الجديد من أهم هذه الاتجاهات.

ثالثا: التسيير العمومي الجديد نموذج لإصلاح التسيير العمومي:

تميزت فترة أواخر القرن العشرين بانحسار النظم الشمولية، وبروز ظاهرة العولمة، وزيادة حجم التجارة العالمية والمنافسة، إضافة إلى سرعة انتقال المعلومات وسهولة انتقال رؤوس الأموال والأشخاص بين الدول، وترافق ذلك مع ضغوط متزايدة على المؤسسات العمومية لتحسين جودة مخرجاتها من السلع والخدمات والتحكم في تكلفتها؛ مما أدى إلى البحث عن أساليب إدارية لتحقيق الكفاءة والفعالية. فظهرت عدة نماذج للإصلاح الإداري منها: نموذج إعادة اختراع الحكومة، نموذج الحوكمة*، ونموذج التسيير العمومي الجديد.

1- تعريف التسيير العمومي الجديد:

منذ سبعينات القرن العشرين انتشرت حركات الإصلاح الإداري للقطاع العام في مختلف الدول تحت تأثير العوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية في تلك الفترة، حيث كانت المحاولات منصبة على إيجاد حلول لمشاكل نقص الفعالية وضعف التمويل العمومي. وقد برزت حركة دولية كبرى تحت مسمى "التسيير العمومي الجديد"؛ تدعو إلى أن الإدارة هي أساس البرامج العامة الفعالة، ونادت بضرورة أحداث الإصلاحات المواتية المشتقة من القطاع الخاص، مما يؤدي إلى حصول المواطنين على خدمات أفضل مقابل تكلفة اقل.[1]

* - استخدم أول مرة من طرف البنك الدولي عام 1989، ويشار اليه بعدة مصطلحات متداخلة (Governance) منها: الحكمانية، الحاكمية، الحكامة، الحكم الراشد، الإدارة العامة المتجددة.

[1] - لورانس اوتول؛ كينيث مائير، مرجع سابق، ص 13.

إن البداية النظرية للتسيير العمومي الجديد تعود إلى الأفكار الليبرالية التي طورت خلال عقد السبعينات من القرن الماضي، عندما استفحلت الأزمة الاقتصادية في الدول الصناعية، لقد شدد هذا الاتجاه على أن أحد الأسباب الرئيسية للأزمة هو تدخل الدولة في الحياة الاقتصادية بشكل مفرط. ثم تبنى هذا الاتجاه أصحاب "مذهب الإدارة " (Managerialists)، كما حملته الأفكار المنادية بدعوة: " دع المديرين يديرون"، على افتراض أن المديرين في القطاع العام يمكنهم إحداث تأثيرات جذرية على الأداء.[1]

يعتبر الباحث "كريستوفر هود" (Christopher Hood,1990)، أول من استخدام مصطلح "التسيير العمومي الجديد" واعتبره بأنه عقيدة إدارية تدل على الأفكار التي تبحث ماذا يجب ان نقوم به في الإدارة.[2] وقد أثار هذا المصطلح جدلا منذ ظهوره في الأدبيات، حيث وصفه "بارزلي" (Barzelay) بأنه اتجاه دولي أشار له كلا من "اوكوين" (Aucoin,1990) و"هود" (Hood,1991)، وان التسيير العمومي الجديد مصطلح يستعمله العلماء والمختصون للإشارة إلى موضوعات متميزة لأساليب وأنماط إدارة الخدمة العامة التي طفت على السطح خلال السبعينات والثمانينات من القرن العشرين، سيما في المملكة المتحدة ونيوزيلندا واستراليا.[3]

وعرف التسيير العمومي الجديد بأنه: "نمط للتفكير النيوليبرالي يهدف إلى تقديم الخدمات في القطاع العام بنفس النمط الذي يعمل به القطاع الخاص".[4]
وعرفه "بوليت" (Pollit,1994) بأنه: "رؤية وإيديولوجية أو مقاربات إدارية خاصة وتقنيات مستوحاة من القطاع الخاص من اجل تحقيق الربح".[5]

ويعرف المعجم السويسري للسياسة الاجتماعية (Dictionnaire Suisse de politique Sociale) التسيير العمومي الجديد بأنه: "اتجاه عام لتسيير المؤسسات العمومية، تعود أولى معالم ظهوره إلى بداية التسعينات في الدول الأنجلوسكسونية، وانتشر لاحقا في معظم دول منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، وعلى عكس التسيير العمومي التقليدي الذي يستمد مبادئه من العلوم الإدارية والقانونية؛ فإن أفكار ومعالم التسيير العمومي الجديد مستوحاة من العلوم الاقتصادية ومن سياسات التسيير في القطاع الخاص، ومن أهم أسباب ظهور هذا النوع الرغبة

---

[1] - نفس المرجع ، ص 23.

[2] – Zungura Mervis, Understanding New Public Management within the Context of Zimbabwe, International Review of Social Sciences and Humanities, Vol. 6, No. 2, January 2014, P 247. www.irssh.com (29/11/2015, 11h00)

[3] – عشور طارق، **مقاربة التسيير العمومي الجديد كآلية لتدعيم تنافسية وكفاءة المنظمات الحكومية**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة ورقلة، العدد:01، سنة 2012، الجزائر، ص 111.

[4] - Alison I. Grifftith ; Dorothy E. Smith , Under New Public Management, University of Toronto Press, London, 2014, p06.

[5] – Zungura Mervis , Op.cit , P 246.

في تحسين ومعالجة الإختلالات التي ميزت التسيير العمومي التقليدي، والتي من بينها البيروقراطية، وكذا محاولة الارتقاء بالإدارة العامة إلى مستوى الكفاءة والفعالية".[1]

إذن التسيير العمومي الجديد هو تصور جديد لكيفية إدارة المؤسسات العمومية يقوم على محاكاة قواعد تسيير المؤسسات الاقتصادية الخاصة وفق آليات السوق من أجل عصرنة عملية التسيير، والرفع من مستوى الأداء لزيادة الفعالية والكفاءة، مما يقتضي تعيين واضح للأهداف مع الأخذ بعين الاعتبار تأثير البيئة على المؤسسات العمومية.[2]

ويمكن تمييز اتجاهين في تحديد مفهوم التسيير العمومي الجديد، يتمثل الاتجاه الأول في النزعة التسييرية التي حددها "بوليت" (Pollit) بأنها تشمل:[3]

- زيادة مستمرة في الفعالية؛
- استخدام الأساليب التقنية التي تزداد تعقيدا باستمرار؛
- القوة العاملة المهيأة للإنتاج؛
- التطبيق الواضح لدور الإدارة المحترفة؛
- منح المديرين حق ممارسة صلاحيات الإدارة.

وهذا الاتجاه الأول يعتبر امتدادا لإسهامات تايلور، يقوم على تبني التقنيات الهندسية للإنتاج الصناعي داخل القطاع العام. ويرى "كيرون وولش" أن هذا الاتجاه لا يدعو لرفض البيروقراطية بل هو تنفيذها.[4]

من جهة أخرى يرى أنصار هذا الاتجاه أن تطبيق مبادئ تسيير القطاع الخاص من شأنه أن يحل العديد من المشاكل البيروقراطية التي تعاني منها مؤسسات القطاع العام.[5]

أما الاتجاه الثاني والذي اتضح منذ تسعينات القرن العشرين فتميز بالدعوة إلى التركيز على العناصر التالية:[6]

- التحسينات المستمرة في الجودة؛
- التأكيد على التفويض؛
- نظم معلومات مناسبة؛
- التأكيد على العقود والأسواق؛
- قياس الأداء؛

---

[1] - أحلام فوغالي،" **التسيير العمومي الجديد وإصلاح البيروقراطيات الدولية: الامم المتحدة ووكالاتها المتخصصة أنموذجا**"، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة باتنة ، الجزائر، 2013/2012، ص 29.

[2] - تيشات سلوى،" **آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمنت العمومي الجديد بالنظر الى بعض التجارب الأجنبية**"، رسالة دكتوراه ، غير منشورة، جامعة بومرداس، الجزائر، 2015 ، ص 131.

[3] – كيرون وولش، مرجع سابق، ص ص 14-15.

[4] - نفس المرجع، ص 16.

[5] – عشور طارق، مرجع سابق، ص 110.

[6] - كيرون وولش، مرجع سابق، ص 16.

- التأكيد المتزايد على المراجعة والتفتيش.

إذن يستند هذا الاتجاه إلى تكريس التوجه نحو السوق، ويعتبر أن الملامح الرئيسية للتسيير العمومي الجديد هي إدخال آليات السوق في إدارة أجهزة الخدمات العامة، وقد اجمع الدارسون في المجال إلى أن التسيير العمومي الجديد يركز على مجموعة من المبادئ؛ وهي:[1]

- تقليل تكلفة الخدمات؛
- المحاسبة؛
- التركيز على الأداء وقياسه؛
- التقييم على أساس النتائج (المخرجات)؛
- اللامركزية التنظيمية؛
- تبني ممارسات القطاع الخاص مثل التوجه بالمستهلك(المواطن)، والمنافسة؛
- الفصل بين السياسة والإدارة؛
- استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال (ICT).

2- التحول إلى التسيير العمومي الجديد:

إن عملية تطبيق نموذج التسيير العمومي الجديد تتطلب عدة إجراءات وتغيرات جذرية في الممارسات الإدارية، ولتحقيق ذلك فإن العديد من آليات السوق تم تبنيها في العديد من الدول، أهمها:[2]

- تسعير الخدمات العامة؛
- تطوير التعامل بالعقود للحصول على الخدمات العامة؛
- قياس أداء المؤسسات العامة؛
- تقسيم المؤسسات الكبيرة والتي تم إيجادها على أساس بيروقراطي إلى وحدات صغيرة منفصلة تتمتع بحكم ذاتي، مما يجعلها شبكة متكاملة من المؤسسات ترتبط ببعضها من خلال العقود والأسعار وليس من خلال السلطة.

كما أشارت الأدبيات المختلفة في هذا المجال إلى مجموعة من العناصر المتعلقة بتطبيق التسيير العمومي الجديد مثل: استخدام الرسوم على الخدمات، التعاقد الخارجي، الخصخصة، الفصل بين التمويل والإنتاج، تحسين الوظيفة المحاسبية والإدارة المالية، المساءلة ومراجعة الأداء، وإدارة شؤون الموظفين على أساس الحوافز، واللامركزية وتبسيط الهياكل

[1] - Carla M. Bonina and Antonio Cordella ,The new public management, e-government and the notion of 'public value': lessons from Mexico, Proceedings of SIG GlobDev's First Annual Workshop, Paris, France December 13th 2008, P 05.

[2] - كيرون وولش، مرجع سابق، ص ص 19-20.

الإدارية،[1] إضافة إلى التركيز على مفهوم العميل والمنافسة، إذ يحظى مستخدم الخدمات العامة بمكانة واضحة في التسيير العمومي الجديد، بوصفه زبونا أو مستهلكا؛ كما أن من ملامح هذا الاتجاه انه يسمح بالتعرف على اختيارات الزبائن(المواطنين)، ومشاركتهم وسماع صوتهم من خلال عمليات الشكاوي.[2]

إذن يفتح التسيير العمومي الجديد الباب واسعا للاستفادة من أساليب إدارة الأعمال في إدارة نشاط المؤسسات العمومية، بهدف زيادة الكفاءة والفعالية في تحقيق الأهداف.

رابعا: مفهوم التسيير العمومي الإلكتروني:

لتحديد مفهوم التسيير العمومي الإلكتروني يجدر بنا التعرض لمفهوم الإدارة الإلكترونية، التي ظهرت كنمط حديث للإدارة. حيث نهدف من العناصر التالية تمييز مفهوم التسيير العمومي الإلكتروني عن أبرز المصطلحات المتداخلة معه وهما: الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، للانتهاء بتقديم تعريف محدد لهذا المفهوم.

1- تعريف الإدارة الإلكترونية:

تعود إرهاصات تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى فترة الثمانينات من القرن العشرين، عندما بدأت المؤسسات تستخدم أتمتة المكتب والتصنيع بمساعدة الكومبيوتر؛ إضافة إلى الاستفادة من تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الإنتاج والخدمات،[3] ثم تعمق هذا التوجه بظهور وانتشار استخدام الانترنت، لتصبح الإدارة الإلكترونية حقلا معرفيا يمثل أحد الاتجاهات الحديثة في الإدارة، وقد قدمت للإدارة الإلكترونية تعريفات مختلفة، حيث نجد أن بعضها كان سطحيا أغفل جوهر العملية الإدارية ووظائفها، بحيث تشير في مجملها إلى أن الإدارة الإلكترونية هي أتمتة أعمال الإدارة، من اجل توفير الوقت والأعباء المالية، أما أهم التعاريف التي تعتبر أكثر إلماما بجوانب المفهوم، نورد التعاريف التالية:

- عرّفت الإدارة الإلكترونية بأنها:" العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتغيرة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود، من اجل تحقيق أهداف الشركة".[4]

نلاحظ أن هذا التعريف يعتبر الإدارة الإلكترونية عملية إدارية تعتمد على ميزات شبكة الانترنت وشبكات الأعمال، بحيث تندمج جميع تقنيات المعلومات الحديثة

[1] - عشور طارق، مرجع سابق، ص 113.

[2] – كيرون وولش ، مرجع سابق، ص 22.

[3] – عادل حرحوش الفرجي وآخرون، **الإدارة الالكترونية: مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2010، ص06.

[4] - محمد محمود مكاوي، **الإدارة الالكترونية**، دار الفكر والقانون، مصر، 2011، ص 65.

في الوظائف الإدارية من تخطيط وتوجيه ورقابة، ولا شك أن هذه التغيرات تنعكس على طبيعة التنظيم.

- وعرفها "السالمي والسليطي" بأنها:" عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية، وصولا إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين، والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات، لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقا".[1]

يشير هذا التعريف إلى أن الإدارة الإلكترونية مرحلة سابقة للحكومة الإلكترونية؛ حيث أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة ضروري للاندماج في الحكومة الإلكترونية.

- وعرفت الإدارة الإلكترونية بأنها:" إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها(الإدارة الخاصة)؛ مع استغلال امثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث، من اجل استغلال امثل للوقت والمال والجهد، تحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة".[2]

- الإدارة الإلكترونية:" هي مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات والنظم والبرامج المتطورة والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية وانجاز الأعمال التنفيذية، واعتماد الانترنت والشبكات الأخرى في تقديم الخدمات والسلع بصورة الكترونية، بالإضافة إلى تبادل المعلومات بين العاملين في المنظمة وبينها وبين الأطراف الخارجية، بما يساعد على اتخاذ القرارات ورفع كفاءة الأداء وفعاليته".[3]

من هذه التعاريف يتضح أن الإدارة الإلكترونية ليست مجرد مكننة العمل الإداري داخل المؤسسة؛ ولكن يتعدى ذلك إلى تكامل البيانات والمعلومات، واستخدامها في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة، من اجل تحقيق الأهداف، وإحداث مرونة في الاستجابة للمتغيرات المتلاحقة في البيئتين الداخلية والخارجية للمؤسسة.

[1] - علاء عبد الرزاق السالمي ؛ خالد إبراهيم السليطي، **الإدارة الالكترونية**، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الثانية، 2009، ص 34.

[2] - مصطفى يوسف كافي ، **الإدارة الالكترونية** . دار رسلان، سوريا، 2012، ص ص61-62.

[3] - ابوبكر محمود الهوش ، **الحكومة الالكترونية : الواقع و الآفاق** ، مجموعة النيل العربية، مصر ، الطبعة الثانية، 2012، ص ص409-410.

تتمثل المجالات الرئيسية للإدارة في المجالين: إدارة الأعمال والتسيير العمومي (الإدارة العامة)، وبالتالي فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات القطاعين العام والخاص كبديل للإدارة التقليدية، ينتج عنه أنماط جديدة من الإدارة، والجدول التالي يبين هذه الأنماط.

الجدول رقم (01): أنماط الإدارة وفقا لقطاع النشاط

نمط الإدارة / القطاع	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
القطاع الخاص	إدارة الأعمال	الأعمال الإلكترونية
القطاع العام	التسيير العمومي	التسيير العمومي الإلكتروني

المصدر: إعداد الباحثين

يبين الجدول أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية في القطاعين العام والخاص تناظر تطبيقات الإدارة التقليدية، بحيث أن الإدارة الإلكترونية في مؤسسات القطاع الخاص يشار إليها بمصطلح " الأعمال الإلكترونية"، أما تطبيقها في مؤسسات القطاع العام فيعبر عنه بمصطلح " التسيير العمومي الإلكتروني".

2- تعريف التسيير العمومي الإلكتروني:

يعد التسيير العمومي الإلكتروني من المصطلحات الحديثة التي ظهرت نتيجة التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكة الانترنت في تنفيذ أعمال المؤسسات، ويعتبر مصطلح الحكومة الإلكترونية أكثر المصطلحات تداخلا مع مصطلح التسيير العمومي الإلكتروني، حيث ومن خلال اطلاعنا على مختلف البحوث والمراجع المتعلقة بهذا الموضوع، سجلنا تباينا كبيرا في استخدام هذين المصطلحين، حيث نجد أن عدد من المؤلفين يستخدمونهما دون التفريق بينها واعتبارهما يشيران إلى نفس المفهوم.

لقد قدمت للحكومة الإلكترونية العديد من التعاريف تختلف في مضمونها، وتبين عدم اتفاق الباحثين على مفهوم محدد لها، ومن هذه التعاريف:

- الحكومة الإلكترونية :"هي ربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة للحصول على الخدمات الحكومية بشكل آلي ومؤتمن باعتماد شبكات الاتصال والمعلومات مع خفض

التكلفة وتحسين الأداء والسعة في الانجاز مع تحسين علاقة العمل بين المؤسسات الحكومية المختلفة والأفراد".[1]

- الحكومة الإلكترونية:" هي شكل من أشكال التنظيمات التي تُدخل العلاقات والتفاعلات الموجودة بين الحكومة والمواطنين، والشركات، والمتعاملين والهيئة العمومية من خلال تطبيق تكنولوجيا الحديثة وتكنولوجيا الاتصال".[2]
- الحكومة الإلكترونية:" هي تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين عمليات الحكومة".[3]

يرى الباحثان ضرورة التفريق بين مصطلحي: الحكومة الإلكترونية والتسيير العمومي الإلكتروني، وذلك نظرا لان التعاريف المختلفة التي قدمت لكل من المفهومين تبين أنهما مختلفان؛ وكذلك للاعتبارات التالية:

- عدم القدرة على ضبط مفهوم مستقر للحكومة الإلكترونية وهذا نظرا للتطور السريع الذي يميز ابتكارات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وصعوبة التنبؤ بحدود هذا التطور في المستقبل. في حين يمكن الاستقرار على تحديد مبادئ ووظائف التسيير العمومي الإلكتروني؛
- اعتماد مصطلح التسيير العمومي الإلكتروني للخروج من الخلاف في التفريق بين المصطلحين، بحيث أن التسيير العمومي الإلكتروني هو تطبيق للإدارة الإلكترونية في مؤسسات القطاع العام؛
- استبعاد المعنى القانوني والسياسي لمصطلح "الحكومة"؛
- الحكومة الإلكترونية هي نتيجة نهائية لمشاريع تطبيقات الإدارة الإلكترونية في القطاعات المختلفة، أي هي ظاهرة بأبعادها السياسية والاقتصادية والاجتماعية مثل ظاهرة العولمة؛ تتحقق بعد تعميم الإدارة الإلكترونية على جميع النشاطات والقطاعات والمؤسسات في الدولة وترابطها؛ ففي ظل بيئة الحكومة الإلكترونية يكون القطاع الخاص أيضا مطبقا لإدارة الكترونية (الأعمال الإلكترونية).

وبناء على سبق يمكن تمثيل مجالات الإدارة الإلكترونية في الشكل التالي:

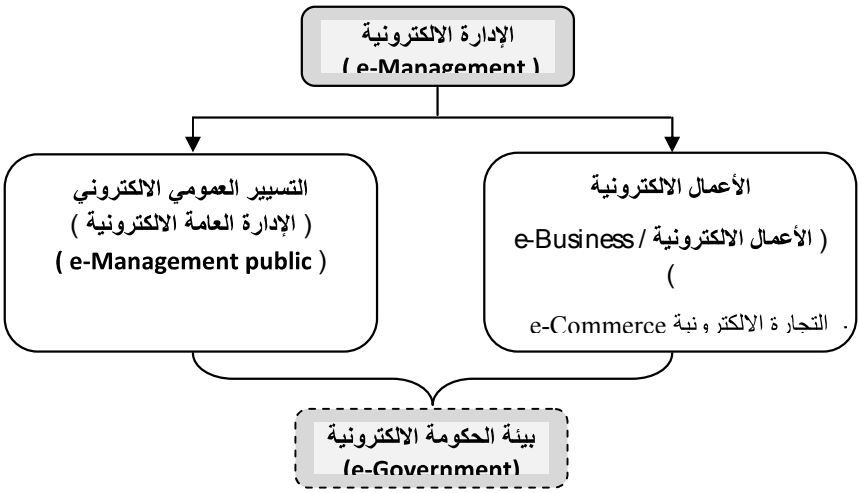
---

[1] - صدام الخمايسة ، **الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري** ، عالم الكتب الحديث للنشر ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 2013 ، ص 13.

[2] - Kuno Schedler ; Maria Christina Scharf , Exploring The Interrelations Between Electronic Government And The New Public Management , Developing a Basic Research Program for Digital Government , Workshop ; 30 May 2002, Harvard University, USA , P 02

[3] - فريد النجار , **الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق**، الدار الجامعية ، مصر ، 2008، ص32

الشكل رقم (01): مجالات الإدارة الإلكترونية



المصدر: إعداد الباحثين

لم تتعرض المراجع المختلفة –التي تناولت الإدارة الإلكترونية– إلى تعريف التسيير العمومي الإلكتروني، إلا أن بعضها استخدم مصطلح الحكومة الإلكترونية للإشارة لهذا المفهوم، ومن التعاريف التي تناولت مفهوم التسيير العمومي الإلكتروني نجد:

- أشار له "القبيلات" (2014) بـ " الإدارة العامة الإلكترونية "* وعرفه بأنه:" النشاط الذي تمارسه الهيئات الإدارية بالوسائل الإلكترونية، لإشباع الحاجات العامة وتقديم الخدمات العامة، مستخدمة في ذلك أساليب السلطة العامة للقيام بهذا النشاط أو هذه الوظيفة".[1]
- عرفه "ممدوح إبراهيم" (2010) بأنه:" يعد احد أنماط الإدارة الإلكترونية ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل الكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية المركزية بشفافية عالية".[2]
- كما عرّف التسيير العمومي الإلكتروني بأنه:" نموذج أعمال مبتكر مستند للتقنيات خصوصا الخدمة الذاتية اللاسلكية، وأساليب التفاعل والشفافية والمصداقية والثقة المتبادلة، مكرس وموجه بالمواطنين ومنظمات الأعمال الربحية منها وغير الربحية، ويستهدف بالدرجة الأولى تقديم خدمات عامة بأسلوب مميز، يأخذ في الاعتبار خصوصيات السوق المستهدفة، ويحقق لأطراف التبادل والتعامل الأهداف المشتركة بكفاءة وفعالية ".[3]

---

* - نشير أن القبيلات لم يفرق بين مصطلحي الإدارة العامة الالكترونية والحكومة الالكترونية واعتبرهما مصطلحين لهما نفس المدلول.

[1] - حمدي القبيلات، **قانون الإدارة العامة الالكترونية**، دار وائل للنش، الأردن، الطبعة الأولى، 2014، ص 26.

[2] - خالد ممدوح إبراهيم، **الإدارة الالكترونية**، الدار الجامعية، مصر، الطبعة الأولى ، 2010، ص 56

[3] – إيمان عبد المحسن زكي، **الحكومة الالكترونية: مدخل إداري متكامل**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2009، ص20.

من جهة أخرى يتكون مصطلح "التسيير العمومي الإلكتروني" من مقطعين هما: "التسيير العمومي" بما يشمله المصطلح من وظائف وعمليات إدارية (أشرنا إليه سابقا)، و"إلكتروني" تشير إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال والشبكات الإلكترونية المختلفة (انترنت؛ اكسترانت؛ انترانت)، وبالتالي يمكن القول أن التسيير العمومي الالكتروني هو تحول التسيير العمومي من النمط التقليدي إلى النمط الالكتروني، هذا التحول يتضمن تغيير وظائف التسيير إلى الشكل الالكتروني، لتصبح الوظائف الجديدة: التخطيط الالكتروني، التنظيم الالكتروني، التوجيه الالكتروني والرقابة الالكترونية. كما ينعكس ذلك على الوظائف المختلفة للمؤسسة العمومية.

إذن يمكننا تعريف التسيير العمومي الإلكتروني بأنه:" عملية إدارة لموارد المؤسسة العمومية الكترونيا لتحقيق أهداف المجتمع، أي تطبيق الإدارة الإلكترونية في الهيئات والمؤسسات العمومية، وهذا يعني تطبيقها في جميع وظائف الإدارة ومجالات النشاط داخل هذه المؤسسات (العمليات الداخلية)؛ وفي إدارة علاقاتها مع المتعاملين معها والمنتفعين بخدماتها(العمليات الخارجية)، بهدف تحقيق الكفاءة والفعالية في استغلال الموارد والمعلومات المتاحة، من اجل توفير خدمات عمومية بأقل تكلفة وأعلى جودة".

خامسا : التسيير العمومي الإلكتروني وإصلاح التسيير العمومي

نناقش في هذا العنصر أهم المزايا التي تبرر التوجه لاعتماد التسيير العمومي الالكتروني، وعلاقته بأزمة التسيير العمومي.

1- مبررات التسيير العمومي الإلكتروني:

إن التسيير العمومي الإلكتروني ليس مجرد انعكاس للتطور التكنولوجي في أداء الأعمال الحكومية؛ ولكنه يعبر عن فلسفة إدارية جديدة أعمق من كونه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات العامة الكترونيا؛ لان تطبيق هذا النموذج يتطلب التخلي عن النموذج البيروقراطي الذي ميز المؤسسات العامة لفترة طويلة من الزمن.[1]

تشير الأبحاث المختلفة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات تخلق قيمة إنتاجية متنامية، وكفاءة العمليات وتخفيض تكلفة استغلال الموارد، تبادل المعلومات وزيادة جودة المنتجات وخلق ميزة تنافسية، وتعزز الاستجابة التنظيمية المطلوبة لإيجاد الحلول للمشاكل.[2] وبالتالي فان اعتماد التسيير العمومي الإلكتروني سوف يحقق العديد من المزايا التي تحققها تطبيقات الإدارة الالكترونية، ومن أهم هذه المزايا بالنسبة لمؤسسات الخدمات العامة نجد:[3]

---

[1] – إيمان عبد المحسن زكي، مرجع سابق، ص 28.

[2] – بشير عباس العلاق، **تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الإعمال: مدخل تسويقي**، مؤسسة الوراق، الأردن، 2012، ص ص 105-106.

[3] - انظر : حمدي القبيلات ، مرجع سابق ، ص 40-41 ؛ عادل حرحوش الفرجي وآخرون ، مرجع سابق ، ص ص 34-35.

- **سرعة الانجاز:** حيث تتم العمليات الالكترونية بسرعة كبيرة، مما يوفر وقت الاتصال أو الانتقال، فتنجز العمليات الإدارية بسرعة، ويحصل المواطن على الخدمات في وقت قصير؛
- **زيادة الإتقان:** فالانجاز الالكتروني يتميز بالدقة وانعدام الأخطاء، هذا يسهم في زيادة جودة الخدمات العامة؛
- **تخفيض التكاليف:** رغم أن تطبيق التسيير العمومي الالكتروني يتطلب بنية تحتية مكلفة، إلا أنه يسهم في تخفيض كبير في تكلفة انجاز العمليات وتقديم الخدمات، بالتقليل من عدد الموظفين والاستغناء عن كميات كبيرة من الورق والأدوات المكتبية؛
- **تبسيط الإجراءات:** من خلال اختصار العديد من الإجراءات البيروقراطية التي فرضها اعتماد النموذج التقليدي، فيمكن طلب الخدمة من خلال موقع الكتروني، وانجازها من طرف موظف واحد، دون التنقل بين مكاتب الإدارات المختلفة؛
- **الشفافية الإدارية:** حيث توفر المعاملة الالكترونية عرض الخدمات وتكلفة الحصول عليها على الشبكة لكافة المتعاملين، مما يحقق المساواة أمام الخدمة العمومية وتلقي الشكاوى، إضافة إلى إمكانية طلب الخدمة دون الاتصال المباشر بالموظف، وبالتالي فان هذا يحول دون استغلال الموظف لسلطته، مما يساهم في مكافحة الفساد الإداري؛
- **إدارة أفضل للبيانات والمعلومات:** بما يتيحه التعامل الالكتروني من إمكانيات حفظ وتخزين المعلومات ومعالجتها، ومشاركتها مع المعنيين بها، وكذا سهولة التحديث للبيانات، وبالتالي توفير معلومات دقيقة وذات مصداقية عالية، تساعد في اتخاذ القرارات؛
- **إلغاء عاملي الزمن والمكان:** حيث يمكن إرسال التعليمات والأوامر من خلال الشبكة الالكترونية للإدارة، ويكون ذلك سهلا وفوريا ودون الحاجة إلى التنقل؛ والربط بين فروع المؤسسة التي تقع في مواقع جغرافية متباعدة.

إذن يسهم التسيير العمومي الالكتروني بشكل مباشر في تأسيس ثقافة جديدة تمكن المؤسسات العمومية من تحقيق الجودة في أدائها وخدماتها، وتعزز أساليب الرقابة ومركزية الإشراف، كما إن التسيير العمومي الإلكتروني يعد استجابة منطقية للتحديات والفرص المستجدة في البيئة التي تعمل فيها المؤسسات والإدارات العمومية.

2- التسيير العمومي الإلكتروني وأزمة التسيير العمومي:

لقد عاصر ظهور الانترنت وانتشار استخدامه في المجالات غير العسكرية بداية حركات إصلاح التسيير العمومي خلال ثمانينيات وبداية تسعينيات القرن الماضي، وأصبح اختيار

التعامل الإلكتروني أكثر بروزا نظرا لانتشار هذه التكنولوجيا وإتاحتها مجانا أو بأسعار منخفضة، ومثلت التجارة الالكترونية ثورة هائلة في مجال الأعمال في تلك الفترة المبكرة. مما دفع الحكومات إلى التطلع للاستفادة من هذه التكنولوجيا لمعالجة نقص الكفاءة والفعالية في أداء مؤسسات القطاع العام.

ووفقا لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) فإن إصلاح الإدارة العمومية كان ضمن أجندة حكومات المنظمة قبل ظهور مصطلح الحكومة الإلكترونية، وقد أصبحت هذه الأخيرة محور مهم في الإصلاحات الحالية نظرا لأنه يوضح أكثر الالتزام بأهداف الحوكمة.[1]

ويرى البعض أن التحول إلى التسيير العمومي الالكتروني هو احد نتائج أفكار حركة إصلاح التسيير العمومي، بحيث أن التسيير العمومي الجديد هو مصطلح عام يشير إلى الإصلاحات الحكومية والتوجهات العامة لنشاطاتها، والخاصية الجوهرية لهذه الإصلاحات هي تغيير النظرة من المدخلات إلى المخرجات؛ وتعتبر الحكومة الإلكترونية احد هذه الإصلاحات.[2]

إن الاتجاه نحو التسيير العمومي الإلكتروني نادى به رواد إصلاح التسيير العمومي، حيث دعو إلى الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من اجل إصلاح مؤسسات الخدمات العامة ومعالجة أزمة التسيير العمومي.[3] كما أن مفهوم الخدمة الالكترونية يركز على العميل، وبالتالي فإن التسيير العمومي الإلكتروني يدعم التوجه نحو المواطن كمستهلك، وهذا احد مقومات الاتجاه نحو إصلاح التسيير العمومي.

ويمكن القول بان التسيير العمومي الإلكتروني هو أحد ممارسات التسيير العمومي الجديد، وان التوجه نحو التعامل الالكتروني يمثل إصلاحا لكيفية عمل الحكومة، وإدارة المعلومات وإدارة الوظائف الداخلية للمؤسسة، وخدمة المواطن ورجال الأعمال.[4]

إذن يبدو جليا مما سبق أن رواد حركات إصلاح أزمة التسيير العمومي أكدوا على ضرورة استخدام التكنولوجيا المختلفة في أساليب العمل الإداري، إلا أنهم لم يتنبؤوا بالدور المهيمن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وشبكة الانترنت على الأعمال، والذي أصبح يميز عمل المؤسسات في وقتنا الحاضر.

خاتمة:

من خلال ما تم عرضه في عناصر البحث فإننا نسجل النتائج التالية:

---

[1] - Carla M. Bonina and Antonio Cordella, op.cit, p06

[2] - Kuno Schedler ; Maria Christina Scharf , op.cit, P 03

[3] - Carla M. Bonina and Antonio Cordella , op.cit,P05

[4] - محمد محمد الهادي ، **الحكومة الالكترونية كوسيلة للتنمية والإصلاح الإداري** ، المجلة الالكترونية Cybrarians journal ، العدد 11، ديسمبر 2006، ص 08، تاريخ الاطلاع: 11:00 . 2015/10/22 . www.journal.cybrarians.info

- أن أبحاث التسيير العمومي المختلفة قد دعت إلى استخدام أكثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة المؤسسات العامة؛
- أن مفهوم التسيير العمومي الإلكتروني يختلف عن مفهوم الحكومة الالكترونية، بحيث تعتبر هذه الأخيرة مفهوماً أكثر شمولاً؛
- أن التسيير العمومي الإلكتروني ليس مجرد أتمتة لعمل الإدارات العمومية أو تقديم الخدمات العامة عبر موقع الكتروني؛ بل يعد تحولاً أكثر عمقاً يتطلب اندماج التكنولوجيا في الوظائف والعمليات الإدارية، مما يعد ثورة على النمط التقليدي البيروقراطي للتسيير العمومي؛
- إن تطبيق هذا النموذج الإلكتروني يؤدي إلى تغيير في الوظائف الإدارية، ففي هذا الإطار نجد التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، التوجيه الإلكتروني والرقابة الإلكترونية؛
- يحقق التسيير العمومي الإلكتروني إدارة أفضل للمعلومات، بحيث يوفر معلومات فورية ومحيّنة عن حجم وطبيعة الإجراءات المنفذة والخدمات المقدمة، كما يساهم في تحديد العلاقة بين المدخلات والمخرجات؛ مما يساعد في تقييم الأداء؛
- يمكن تبني التسيير العمومي الإلكتروني من إتاحة المعلومات عن الخدمات العامة للجمهور يزيد من الشفافية التي تؤدي إلى زيادة الثقة في مؤسسات القطاع؛
- يساعد التسيير العمومي الإلكتروني على إحداث التوازن بين العرض والطلب على الخدمات العامة كماً ونوعاً؛ من خلال تمكين المستفيدين من طلب الخدمة عن بعد وقبل التقدم للحصول عليها؛
- يساهم التسيير العمومي الإلكتروني في زيادة قدرة المؤسسات العمومية على مواكبة التغيرات التكنولوجية الحاصلة في محيطه، من خلال المرونة التي يتيحها التعامل الإلكتروني؛
- يؤدي انتشار الشبكات الإلكترونية إلى مساهمة التسيير العمومي الإلكتروني في تحقيق المساواة أمام الخدمات العمومية وتقريب المؤسسات العمومية من المستفيدين.

إذن تمكن خصائص التسيير العمومي الإلكتروني من معالجة جوانب أزمة التسيير العمومي، خاصة ما تعلق بجودة الخدمات العامة وكفاءة استغلال الموارد، وبالتالي يعتبر من المداخل الهامة لعمليات الإصلاح الإداري وتحسين أداء المؤسسات العمومية.

لقد أصبحت ممارسات التسيير العمومي الإلكتروني واقعا وفي تطور مستمر، وقد اعتمدت في الكثير من الدول برامج للحكومة الإلكترونية، التي اعتبرت محور إصلاح القطاع العام، ويبين ذلك أن هناك قناعة كبيرة لدى الحكومات بجدوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في

المؤسسات العمومية، فأصبح يشار إلى مشاريع إصلاح الخدمات العمومية بعبارة "نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية".

إن التطور السريع الذي يميز صناعات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في وقتنا الحاضر، من شأنه خلق العديد من التحديات والفرص الجديدة في محيط مؤسسات الخدمات العامة، هذه المستجدات سوف يكون لها تأثير على ممارسات التسيير العمومي الحالية، فظهور مصطلحات جديدة مثل "الإدارة الجوالة" نتيجة ربط الهواتف والأجهزة الذكية بتدفقات عالية للانترنت، يعد تحولا آخراً في مجال الإدارة، يتطلب من الممارسين والمنظرين في مجال التسيير العمومي تناوله بالدراسة.

مراجع

أ- باللغة العربية

1- ابوبكر محمود الهوش ، **الحكومة الالكترونية : الواقع و الآفاق** ، مجموعة النيل العربية للنشر، مصر ، الطبعة الثانية، 2012.

2- أحلام فوغالي ، **التسيير العمومي الجديد وإصلاح البيروقراطيات الدولية: الامم المتحدة ووكالاتها المتخصصة أنموذجا**، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة باتنة ، الجزائر، 2013/2012.

3- الشيخ الداوي ، **تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء**، مجلة الباحث ، جامعة ورقلة ، العدد 07، 2010/2009، الجزائر.

4- إيمان عبد المحسن زكي، **الحكومة الالكترونية: مدخل إداري متكامل**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر ، 2009.

5- ايمن عودة المعاني ، **الإدارة العامة الحديثة**، دار وائل ، الأردن ، الطبعة الثانية ، 2012.

6- بشير عباس العلاق، **تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الإعمال: مدخل تسويقي**، مؤسسة الوراق، الأردن، 2012.

7- بن عيسى ليلى ، **أهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي دراسة حالة: جامعة بسكرة** ، مذكرة ماجستير في التسيير العمومي ، غير منشورة، جامعة بسكرة، الجزائر، 2006/2005.

8- تيشات سلوى، **آفاق الوظيفة العمومية الجزائرية في ظل تطبيق المناجمنت العمومي الجديد بالنظر الى بعض التجارب الأجنبية**، رسالة دكتوراه ، غير منشورة، جامعة بومرداس، الجزائر، 2015.

9- حمدي القبيلات ، **قانون الإدارة العامة الالكترونية**، دار وائل للنشر، الأردن ، الطبعة الأولى ، 2014.

10- خالد ممدوح إبراهيم، **الإدارة الالكترونية**، الدار الجامعية، مصر، الطبعة الأولى ، 2010.

11- زيد منير عبوي ؛ سامي محمد حريز ، **مدخل إلى الإدارة العامة بين النظرية والتطبيق**، دار الشروق للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2006.

12- سعود بن محمد النمر وآخرون ، **الإدارة العامة: الأسس والوظائف والاتجاهات الحديثة**، مكتبة الشقري، السعودية، الطبعة السابعة، 2011.

13- شريف إسماعيل ، **أساسيات التسيير العمومي** ، دار قرطبة للنشر ، الجزائر، 2015 .

14- صدام الخمايسة ، **الحكومة الالكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري** ، عالم الكتب الحديث للنشر ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 2013.

15-طلق عوض الله السواط وآخرون ، **الإدارة العامة: المفاهيم-الوظائف-الأنشطة** ، دار حافظ للنشر، السعودية، الطبعة الثالثة، 2007.

16- عادل حرحوش الفرجي وآخرون، **الإدارة الالكترونية: مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2010.

17- عشور طارق، **مقاربة التسيير العمومي الجديد كآلية لتدعيم تنافسية وكفاءة المنظمات الحكومية**، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة ورقلة، العدد:01، سنة 2012، الجزائر.

18- علاء عبد الرزاق السالمي ؛ خالد إبراهيم السليطي، **الإدارة الالكترونية**، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الثانية، 2009.

19-فريد النجار , **الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق**، الدار الجامعية ، مصر ، 2008.

20-كيرون وولش، **الخدمات العامة واليات السوق: المنافسة وإبرام العقود والإدارة العامة الجديدة**، ترجمة محسن إبراهيم الدسوقي، معهد الإدارة العامة، السعودية، 2003.

21-لورانس اوتول؛ كينيث مائير، **كتاب كامبردج في الإدارة العامة: المنظمات والحوكمة والأداء**، ترجمة :عبد الحكم احمد الخزامي، دار الفجر للنشر، مصر، الطبعة الأولى، 2013.

22-محمد قاسم القريوتي ، **مقدمة في الإدارة العامة** ، دار وائل ، الأردن ، الطبعة الثانية ،2012.

23-محمد محمد الهادي ، **الحكومة الالكترونية كوسيلة للتنمية والاصلاح الاداري** ، المجلة الالكترونية Cybrarians journal ، العدد 11، ديسمبر 2006، ص 08، تاريخ الاطلاع: 11:00. 2015/10/22. على الموقع www.journal.cybrarians.info

24-محمد محمود مكاوي، **الإدارة الالكترونية**، دار الفكر والقانون، مصر، 2011.

25-مصطفى يوسف كافي ، **الإدارة الالكترونية** . دار رسلان، سوريا، 2012.

ب - باللغات الأجنبية

1- Ben Taylor , In vogue and at odds: systemic change and new public management in development , Enterprise Development and Microfinance, Vol: 25, No:04, December 2014.

2- Carla M. Bonina and Antonio Cordella ,The new public management, e-government and the notion of 'public value': lessons from Mexico, Proceedings of SIG GlobDev's First Annual Workshop, Paris, France December 13th 2008.

3- Kuno Schedler ; Maria Christina Scharf , Exploring The Interrelations Between Electronic Government And The New Public Management , Developing a Basic Research Program for Digital Government , Workshop ; 30 May 2002, Harvard University, USA.

4- Zungura Mervis, Understanding New Public Management within the Context of Zimbabwe, International Review of Social Sciences and Humanities, Vol. 6, No. 2, January 2014, P 247. www.irssh.com (29/11/2015, 11h00)