

الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمة العمومية مع الإشارة لتجربة بعض
مؤسسات الخدمة العمومية بالولايات المتحدة الأمريكية
**Electronic governance as a tool to improve public service,
with reference to the experience of some public service
organizations in the United States of America.**



د. عطوي سميرة

(جامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 2)

Email : s_atioui@yahoo.fr

أ. عيساوي نادية

(المدرسة التحضيرية في العلوم الإقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير - قسنطينة)

الملخص

ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال بفضل تقنياتها المختلفة في إدخال تحسينات جذرية على أعمال الإدارة العمومية، حيث تحولت وبموجبها كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية. ونظرا للمزايا العديدة التي صاحبت هذا التحول لاسيما فيما يخص استعادة ثقة المواطن في الإدارة العمومية وفي أجهزة الدولة بشكل عام، تيسير الحصول على الخدمة العمومية وتحسين جودتها، الاقتصاد في التكاليف وكذا القضاء على مختلف أشكال الفساد، سعت مختلف الدول وبعض النظر عن درجة تقدمها إلى تطبيقها وهذا ما التمسناه عند دراستنا الموجزة لبعض معالم الإدارة الإلكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية في بعض مؤسسات الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية الرائدة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، الإدارة الإلكترونية ، الحكومة الإلكترونية،
الخدمة العمومية

Abstract

Information and Communication Technology (ICT) has participated thanks to its different techniques in making core changes in public administration, which lead to the transformation of all the traditional administrative services into electronic administrative services. Due to the many advantages of this shift especially the restoration of the citizen's trust in public administration and in state institutions in general, the facilitation of getting the public service and the improvement of its quality, reducing the fees and getting rid of the different types of corruption, a lot of countries regardless of the degree of their contribution have tried to apply it, this was noticed during our short period of studying some of the Electronic administration landmarks and to what extent it has contributed in bettering the public service in some public service institutions in the United States of America; the pioneer in the domain of Information and Communication Technology.

Keywords : *Information and Communication Technology, Electronic administration, Electronic governance, Public Service.*

مقدمة

تعتبر الإدارة الإلكترونية إستراتيجية إدارية تعمل على الارتقاء بمستوى الخدمة العمومية المقدمة للأفراد والمؤسسات من خلال استغلال أمثل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث أثبتت الدراسات مساهمتها في تحقيق العديد من الأهداف على المستويين الكلي والجزئي. فعلى المستوى الجزئي سمحت بتحسين جودة الخدمة المقدمة وتيسير الحصول عليها بأقل جهد وتكلفة. أما على المستوى الكلي، فقد تبين مساهمتها وبشكل ملفت للانتباه في تدنية النفقات العمومية وفي استرجاع الثقة في المؤسسات المقدمة للخدمة العمومية وكنتيجة في أجهزة الدولة. وفي ظل انتشار أفكار ومبادئ الحكم الرشيد، فقد تبين نجاعتها مرة أخرى في تحقيق بعض من أهداف الحكم الرشيد كالشفافية، النزاهة، العدالة والمساواة. كما ساهمت في التخفيف من بعض مظاهر الفساد المنتشر في مؤسسات الخدمة العمومية. وسعياً منها في تحقيق هذه الأهداف وغيرها عملت مختلف الدول وبغض النظر عن درجة تقدمها على تعميم تطبيقها لتشمل مختلف مؤسسات الخدمة العمومية.

واعتماداً على ما تقدم نطرح التساؤل التالي:

إلى أي مدى كانت مساهمة الإدارة الإلكترونية فعالة في تحسين الخدمة العمومية؟

كما نستعين بالأسئلة الجوهرية التالية:

- ماذا يقصد بالإدارة الإلكترونية؟ وما هو الفرق بينها وبين الحكومة الإلكترونية؟
- ماذا يقصد بالخدمة العمومية؟ وما هي مجالات تحسينها من خلال الإدارة الإلكترونية؟

وللإجابة على هذه التساؤلات، قسمنا هذه الدراسة إلى ثلاثة أقسام. خصصنا القسم الأول منها لدراسة الإدارة الالكترونية من خلال تناولنا لتعريفها والى الفرق بينها وبين الحكومة الالكترونية قصد إزالة الغموض الموجود بينهما فيما يخص استعمال المصطلحين، خصائصها وأهدافها، أسباب اعتمادها وكذا متطلبات ومعوقات تطبيقها. تناولنا في القسم الثاني الخدمة العمومية من خلال تعرفنا على أنواعها، المبادئ التوجيهية للخدمة العمومية وكذا مجالات تحسينها من خلال الإدارة الالكترونية. وللتعرف على مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية اتخذنا كنموذج تطبيق الإدارة الالكترونية في بعض مؤسسات الخدمة العمومية الأمريكية وذلك في القسم الثالث من هذه الدراسة.

أولاً: الإدارة الالكترونية

سنحاول فيما يلي التعرف على الإدارة الالكترونية من خلال تناولنا للعناصر التالية: تعريف الإدارة الإلكترونية أهداف وخصائص الإدارة الإلكترونية الأسباب التي أدت إلى اعتماد الإدارة الإلكترونية، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية وكذا معوقات تطبيقها.

1. تعريف الإدارة الالكترونية:

تتفق مختلف التعاريف على أن الإدارة الالكترونية "..... تعني تقديم خدمة الكترونية للأفراد والمؤسسات بما يمكنهم من الاستفادة من خدماتهم عبر شبكة الانترنت"¹. كما تعرف على أنها "منظومة الكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب و ذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع

وقت و بأقل التكاليف من خلال الاستعانة بشبكات الإنترنت، الانترنت
والاكسترنيت"².

وقد تبين من خلال قراءتنا لمختلف التعاريف المقترحة للحكومة الالكترونية باللغة
العربية أنه يوجد خلط بين المفهومين³، حيث يتجلى ذلك واضحا من خلال
التعاريف التي قدمت للمفهومين⁴. فإذا أخذنا بعين الاعتبار التعريف التقليدي
لمصطلحي الادارة والحكومة، فنجد أن مصطلح الحكومة هو أوسع من الإدارة
حيث يقودنا ذلك الى اعتبار أن الحكومة الالكترونية⁵ هي أوسع من الادارة
الالكترونية التي تعد احدى ميادين الحكومة الالكترونية⁶.

2. أهداف وخصائص الادارة الالكترونية:

نتناول أهداف وخصائص الادارة الالكترونية فيما يلي.

- 1.2. أهداف الادارة الالكترونية⁷ : تعمل اغلب مبادرات الإدارة الالكترونية
على تحقيق انتقال جذري من الأساليب الإدارية التقليدية إلى أساليب حديثة تقوم
على تكنولوجيات الاعلام والاتصال قصد تجسيد عدد من الأهداف من بينها نذكر:
 - تسمح الادارة الالكترونية بتحقيق الفعالية بما يمكن من الرفع في انتاجية المؤسسة
الادارية؛
 - تحسين جودة الخدمة المقدمة من خلال توفير مختلف الخدمات التي تندرج ضمن
احتياجات الأفراد وكذا تحسينها؛
 - تساعد على استعادة الثقة في الإدارة التي تعد شرطا أساسيا من شروط الحوكمة
الرشيدة. كما تساهم في تعزيز الديمقراطية الالكترونية من خلال تمكين الأفراد من
المشاركة في المسار الديمقراطي التشاوري وتعزيز الشفافية بما يمكن من محاربة الغش
والفساد؛

- تبسيط الاجراءات بما يسمح بتلبية حاجات الأفراد والمؤسسات بشكل مبسط وسريع لاسيما في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة؛
- تخفيض التكاليف: يتطلب التحول للإدارة الالكترونية عند الانطلاق القيام باستثمارات معتبرة قصد دفع عملية التحول، غير أن ذلك سيمكن من تخفيض التكاليف لاسيما تكلفة العمالة واللوازم الادارية والورق.

2.2. خصائص الادارة الالكترونية: تتسم الادارة الالكترونية بمجموعة من الخصائص تميزها بذلك عن الادارة التقليدية والتي من بينها نذكر:

- الإدارة الالكترونية هي إدارة بلا ورق، حيث عوضت الوسائل الالكترونية الورق فيما يخص طلب الوثائق، الحصول على البيانات ومعالجتها؛
- الإدارة الالكترونية إدارة بلا مكان، حيث يمكن الاستفادة من مختلف خدمات المؤسسات الإدارية المقدمة الكترونيا في أي مكان عند الحاجة إليها؛

أولا: الإدارة الالكترونية

سنحاول فيما يلي التعرف على الإدارة الالكترونية من خلال تناولنا للعناصر التالية: تعريف الإدارة الإلكترونية أهداف وخصائص الإدارة الإلكترونية الأسباب التي أدت إلى اعتماد الإدارة الإلكترونية، متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية وكذا معوقات تطبيقها.

2. تعريف الإدارة الالكترونية:

تتفق مختلف التعاريف على أن الإدارة الالكترونية " تعني تقديم خدمة الكترونية للأفراد والمؤسسات بما يمكنهم من الاستفادة من خدماتهم عبر شبكة الانترنت"⁸. كما تعرف على أنها "منظومة الكترونية متكاملة تهدف إلى

تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب و ذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت و بأقل التكاليف من خلال الاستعانة بشبكات الإنترنت، الانترنت والاكستراييت"⁹.

وقد تبين من خلال قراءتنا لمختلف التعاريف المقترحة للحكومة الإلكترونية باللغة العربية أنه يوجد خلط بين المفهومين¹⁰، حيث يتجلى ذلك واضحا من خلال التعاريف التي قدمت للمفهومين¹¹. فإذا أخذنا بعين الاعتبار التعريف التقليدي لمصطلحي الادارة والحكومة، فنجد أن مصطلح الحكومة هو أوسع من الإدارة حيث يقودنا ذلك الى اعتبار أن الحكومة الإلكترونية¹² هي أوسع من الادارة الإلكترونية التي تعد احدى ميادين الحكومة الإلكترونية¹³.

3. أهداف وخصائص الادارة الإلكترونية:

نتناول أهداف وخصائص الادارة الإلكترونية فيما يلي.

- 1.2. أهداف الادارة الإلكترونية¹⁴: تعمل اغلب مبادرات الإدارة الإلكترونية على تحقيق انتقال جذري من الأساليب الإدارية التقليدية إلى أساليب حديثة تقوم على تكنولوجيات الاعلام والاتصال قصد تجسيد عدد من الأهداف من بينها نذكر:
 - تسمح الادارة الإلكترونية بتحقيق الفعالية بما يمكن من الرفع في انتاجية المؤسسة الادارية؛
 - تحسين جودة الخدمة المقدمة من خلال توفير مختلف الخدمات التي تندرج ضمن احتياجات الأفراد وكذا تحسينها؛
 - تساعد على استعادة الثقة في الإدارة التي تعد شرطا أساسيا من شروط الحكومة الرشيدة. كما تساهم في تعزيز الديمقراطية الإلكترونية من خلال تمكين الأفراد من

المشاركة في المسار الديمقراطي التشاوري وتعزيز الشفافية بما يمكن من محاربة الغش والفساد؛

- تبسيط الاجراءات بما يسمح بتلبية حاجات الأفراد والمؤسسات بشكل مبسط وسريع لاسيما في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة؛
- تخفيض التكاليف: يتطلب التحول للإدارة الالكترونية عند الانطلاق القيام باستثمارات معتبرة قصد دفع عملية التحول، غير أن ذلك سيمكن من تخفيض التكاليف لاسيما تكلفة العمالة واللوازم الادارية والورق.

2.2. خصائص الإدارة الالكترونية: تتسم الإدارة الالكترونية بمجموعة من الخصائص تميزها بذلك عن الإدارة التقليدية والتي من بينها نذكر:

- الإدارة الالكترونية هي إدارة بلا ورق، حيث عوضت الوسائل الالكترونية الورق فيما يخص طلب الوثائق، الحصول على البيانات ومعالجتها؛

- الإدارة الالكترونية إدارة بلا مكان، حيث يمكن الاستفادة من مختلف خدمات المؤسسات الإدارية المقدمة الكترونيا في أي مكان عند الحاجة إليها؛

3.4. مرحلة إعادة الاختراع: عرفت الإدارة الالكترونية بعد سنة 2005 تطورا

معتبرا، حيث تزامن هذا التطور مع تزايد المطالب فيما يخص تنظيم جميع الخدمات على مستوى جميع مستويات الحكومة ضمن الحكومة الالكترونية. وعلى اعتبار أن أهم ما يميز الحكومة الالكترونية في و.م.أ تركيز الحكومة على توفير الخدمات العمومية بأحسن جودة، أدى ذلك إلى تجند مختلف الإدارات والهيات على توفير مختلف الخدمات الالكترونية وخلق المزيد من نقاط الوصول إليها وتوسيعها لتشمل القطاع الخاص¹⁵. كما تم وضع ترسانة قانونية كفيلة بتنظيم قنوات التواصل بين الإدارة

الحكومية والمواطنين بما يدعم إقبال الأفراد على الدخول في بيئة الخدمة العامة الإلكترونية دون أن يثير ذلك مخاوف على مصالحهم وأمن تعاملاتهم. يمكن الحكم على نجاح أي مشروع أو نموذج انطلاقاً من التوافق بين الأهداف المسطرة وما تم الوصول إليه من إنجازات. وتحقيقاً لهذه الغاية نتطرق فيما يلي إلى نماذج من تطبيقات إدارة الحكومة الإلكترونية الأمريكية كما سنتطرق لبعض آثارها.

1. بعض نماذج تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية في و.م.أ:

نتناول بالدراسة بعض الخدمات العامة الإلكترونية الأمريكية التي مست القطاعات التالية: المراكز الصحية الأمريكية، الخدمات المرورية، خدمات الجامعات الافتراضية، خدمات المدارس الإلكترونية، خدمات المكتبات الإلكترونية وخدمات أخرى.

1.5. المراكز الصحية الأمريكية¹⁶: أظهرت دراسة سنة 2009 شملت أكثر من 3000 مستشفى أن 1.5% منها تستعمل بفعالية وبصفة شاملة الحواسيب في تسيير شؤونها. كما يعتبر استعمال الأوراق في الإدارة (ملء استمارات، الكشوفات الصحية...) مصدر تدمير للأفراد وكذا العاملين في قطاع الصحة، حيث أثر ذلك سلباً على إنتاجية المستشفيات. ولتجاوز هذه العقبات قامت الحكومة الأمريكية سنة 2009 بتخصيص غلاف مالي يقدر بـ 20 مليار دولار لحوسبة قطاع الصحة فاقت نسبة التقدم 40% من إجمالي مستشفيات و.م.أ التي قامت بتبني الملفات الصحية الإلكترونية وذلك إلى غاية 2012.

2.5. الخدمات المرورية: تتوفر للمواطن إمكانية تقديم خدمات مرورية من خلال تعبئة بيانات لنماذج مخصصة للمرور بمختلف أنواعها كنموذج رخصة القيادة، استمارة السير، تسديد المخالفات، البلاغ عن الحوادث والمخالفات المرورية وإرسالها إلى أي إدارة أو قسم مرور يتبع لها المستفيد بحيث يتم الرد عليها آلياً مع إمكانية

تسديد الرسوم عن طريق بطاقات الائتمان أو الحوالات، بحيث لا يبقى سوى تسليم الوثيقة النهائية بواسطة البريد أو المناولة. نلخص تجارب بعض ولايات و.م.أ مع الخدمات المرورية الالكترونية في الجدول التالي:

جدول رقم 1: الخدمات المرورية في بعض ولايات و.م.أ

الولايات المعنية	بعض الخدمات المرورية الالكترونية المقترحة
ولاية ألاباما	تجديد الرخص على الانترنت ¹⁷ لطالبي الخدمات، حيث يتم ذلك سنويا حسب شهر ميلادهم. مع الزامية دفع غرامة التأخير في حال عدم الالتزام بالآجال المحددة من خلال بطاقة الائتمان بالإضافة الى الرسوم العادية
ولاية ميرلاند	<ul style="list-style-type: none"> - إمكانية الحصول على الخدمات المرورية المختلفة عبر شبكة الانترنت قصد تسهيل المهمة على المواطنين، - تزويد الخدمات المرورية الالكترونية بأرقام هواتف للاستفسار أو طرح أسئلة تخص الخدمة المرورية - حماية الرخص الالكترونية وكنتيجة البيانات الشخصية لأصحابها.
ولاية جورجيا	<ul style="list-style-type: none"> - تجديد رخص قيادة سياراتهم عن طريق الهاتف كذلك إضافة إلى الانترنت، إلا أنه لا يمكن الاستفادة من هذا الحق إلا في حالة تقدم المعني لبصمته وتوقيعه إلى دائرة خدمات رخص القيادة، حتى تتمكن من فحصها رقميا على ملفه. ويستغرق إجراء معاملة التجديد خمسة دقائق، حيث يتم إرسال النسخة المطلوبة بالبريد خلال ثلاثين يوما من إرسال الطلب.
ولاية ألاسكا	أدى التسجيل الالكتروني للسيارات من تخفيض تكلفة التسجيل من 7.75 دولار إلى 0.91 دولار.
ولاية أريزونا	يكلف تجديد الرخص الكترونيا 2 دولار لكل عملية مقابل 7 دولار بالطرق التقليدية.

المصدر: عشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص ص 95-98

3.5. خدمات الجامعة الافتراضية¹⁸ : طبقت و.م.أ نموذج الخدمات الإلكترونية للجامعة الافتراضية، حيث تستقطب بذلك الطلبة من كل دول العالم محاولة في ذلك ترجمة مختلف العلاقات التي يمكن أن تنشأ بين الجامعة ومحيطها، ولعل من أهمها علاقة الجامعة بالطلبة، من خلال مثلاً إنشاء موقع الكتروني يتضمن مختلف المعلومات عن شروط الالتحاق بكل برنامج، إرشادهم إلى الإجراءات الواجب إتباعها، ضمان التعليم عن بعد، اجتياز الاختبارات، ضمان التحويل بين الجامعات الكترونياً بفضل ما تقيمه هذه الجامعات من علاقات مع مثيلاتها في العالم أو حتى داخل و.م.أ نفسها. ونلخص في الجدول التالي وضعية أهم الجامعات الافتراضية الأمريكية المتمثلة في: جامعة جونز الدولية، جامعة فونيكس وجامعة حكام الولايات الغربية.

جدول رقم 2: أهم الجامعات الافتراضية الأمريكية

الجامعات المحاور	جامعة جونز الدولية	جامعة فونيكس ¹⁹	جامعة حكام الولايات الغربية
التأسيس	تأسست كأول جامعة افتراضية (100%) في العالم سنة 1993.	تأسست سنة 1976 كجامعة تقليدية	تأسست سنة 1995
الاعتمادية	تحصلت على الاعتماد سنة 1999 ²⁰ . ويقع مقرها الإداري في مدينة أنجل وود بـكولورادو.	يقع مقرها بولاية أريزونا	تحصلت على الاعتماد سنة 2003
الجمهور المستهدف	فئة المتعلمين الكبار على مستوى العالم	الحاصلين على دبلوم المدارس الثانوية ومما هم على رأس عمل (يتراوح السن بين 35 و 39 سنة)	فئة المتعلمين الكبار وخريجي الثانويات
النموذج التنظيمي	جامعة خاصة، ذات نمط فردي أي أنها لا تقدم تعليماً وجها لوجه كما تسعى إلى تحقيق الربح	جامعة خاصة، ذات نمط ثنائي (فرع من جامعة تقليدية) وتسعى لتحقيق الربح.	ائتلاف جامعات حكومية في 19 ولاية أمريكية، ذات نمط ثنائي ولا تهدف إلى تحقيق الربح
نظام نقل التعليم	تستخدم شبكة الإنترنت للاتصال والتفاعلات غير تزامنية	تستخدم الجامعة شبكة الإنترنت للاتصال، التفاعلات غير تزامنية وتقدم دعماً محدوداً للاتصال وجه لوجه.	تستخدم الجامعة الشبكة الإلكترونية للاتصال والتفاعلات غير تزامنية
تطوير المقررات الافتراضية	خبرات خارجية من جامعات مرموقة	خبرات داخلية و خارجية	خبرات داخلية تحصل عليها من الجامعات الأعضاء
الدرجات العلمية	تمنح الجامعة درجات: دبلوم، بكالوريوس، ماجستير وشهادات مهنية.	تمنح درجات: البكالوريوس، ماجستير، الدكتوراه وشهادات مهنية.	تمنح الدرجات: البكالوريوس والماجستير
البرامج الأكاديمية ²¹	من بينها: العلوم والتقنية، إدارة تقنية المعلومات، العلوم الاجتماعية، إدارة الأعمال والإدارة التربوية.	من بينها: المالية والمحاسبة، التمريض، علم النفس، الأعمال وأنظمة الإعلام.	من بينها: إدارة أعمال، تربية وتقنية المعلومات

المصدر: عاشور عبد الكريم، مرجع سابق، ص ص 99 و 100،

[/http://www.study-in-swiss.com](http://www.study-in-swiss.com)

https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D8%A9_%D9%81%D9%8A%D9%86%D9%8A%D9%83%D8%B3

4.5. خدمات المدارس الإلكترونية: اكتسب التعليم الإلكتروني في و.م.أ. اهتماما بالغا، حيث لجأت العديد من المدارس في و.م.أ. إلى تطبيق هذا الشكل من التعليم ومن بينها مدرسة ألاباما الثانوية التي قدمت العديد من المزايا الكترونيا والتي من بينها نذكر:

- المعلم والمتعلم الإلكتروني، حيث يمكن لكل من المعلم (معتمد لولاية ألاباما) والمتعلم ربط اتصال بالحصص التعليمية في أي وقت بالدخول إلى حيز التعليم الافتراضي مع ضرورة أخطار الطلبة بتوقيت تواجدهم لحضور الدروس على اعتبار أن التدريس تزامني وكذا منحهم المقررات والواجبات وتبادل النقاش مع المعلم الإلكتروني²².

- أسلوب الدراسة بمدرسة ألاباما: تقوم الدراسة بمدرسة ألاباما بشكل متزامن. ويلتزم الطلاب باحترام برنامج العمل وكذا القيام بالواجبات اليومية. كما يشترط على الطالب إتمام 140 ساعة اتصال كحيز زمني لكل مقرر معتمد.

- التجهيزات المطلوبة للدراسة بمدرسة ألاباما: تتطلب الدراسة بالمدرسة أن يتوفر كل طالب على خدمة الإنترنت عال السرعة، جهاز حاسب شخصي ومشغل أقراص مرنة. كما يجب أن يتوفر على بعض البرامج ك: برنامج قارئ الملفات adobe acrobat reader ومشغل برنامج الفلاش macro media flash player وكذا برنامج مشغل الأصوات real player. بالإضافة إلى وسائل أخرى كالحاسبات الإلكترونية وغيرها لدراسة الرياضيات، اللغات الأجنبية...

وقد بينت إحصائية معهد ومنظمة سلون كونسورتيوم بأن أكثر من 3.5 مليون مسجل بين دارس عن طريق التعلم عن بعد ومسجل في مادة أو دورة حسب نفس الأسلوب. كما يوجد أكثر من 700000 طالب بالمدارس الثانوية مسجلون في مادة

أو أكثر للتعلم عن بعد. بل وعمدت بعض الولايات كولاية ميشيغن إلى إلزام طلبة مدارسها بالتسجيل في مادة على الأقل عن بعد قصد ترقية التكوين الإلكتروني بهذه الولاية. كما ساهم التعلم الإلكتروني في حل مشكلة التسرب المدرسي وصعوبة الالتحاق التي تكون ناتجة أحيانا عن ظروف الطقس. كما إن إشراك الآباء كأعضاء أو كممثلين عن طريق الانترنت يوحى بحقيقة وجود مجتمع معلومات أمريكي له القدرة على استخدام التكنولوجيا كجسر للتواصل والتفاعل كما تؤكد لنا تجربتها مع عالم المكتبات.

5.5. خدمات المكتبات الإلكترونية: تسمح هذه المكتبات للمستفيد بالبقاء على اتصال مباشر بقواعد البيانات المكتبية ونظم المعلومات المتطورة متى شاء من خلال شبكة الإنترنت. كما تمنحه تنوعا في مصادر المعلومات الإلكترونية من خلال استخدام بعض التقنيات كاستخدام البحث بالاتصال المباشر Online، أقراص الليزر المتراصة CD-Rom والإنترنت، الوسائط المتعددة Multimedia، الدوريات الإلكترونية، أقراص ال D. V. D الرقمية...²³. وفيما يخص تجربة المكتبة الإلكترونية في و.م.أ، سنتناول تلك التي خصت مكتبة كاليفورنيا وكذلك مكتبة نيويورك.

1.5.5. مكتبة جامعة كاليفورنيا الإلكترونية: تعتبر مكتبة جامعة كاليفورنيا من أوائل المكتبات الأمريكية التي تحولت إلى العمل بشكل إلكتروني حيث تمتاز بأنها توفر للطلبة والباحثين عموما كل المواد المطلوبة الكترونيا بفضل خدمات الأرشيف والتخزين الإلكتروني من مواد علمية، كتب ودوريات... بشكل يجعلها متاحة بمجرد التشغيل الإلكتروني لمحرك البحث ودون الحاجة إلى التصفح التقليدي للمادة العلمية وفي ذلك ربحا للوقت والجهد وكذا التكلفة.

- 2.5.5. مكتبة جامعة نيو يورك: أثبتت دراسة تقييمية لنوعية خدمات المعلوماتية الخاصة بالمكتبة بجامعة نيويورك خصت فئة الطلبة رضي هذه الفئة لاسيما إذا ما قورنت بذات الخدمات التي كانت تقدم تقليديا وذلك من نواح عدة، فمثلا:
- تقدم المكتبة العديد من الكتب والمقالات الجيدة، كما أنها تغطي كل مكاتب مراكز الجامعة،
 - يحقق نظام شبكة المعلومات راحة تامة عند الاستعمال بالإضافة إلى ربح الجهد والوقت كما تعتبر أداة مناسبة لتلبية مختلف الاحتياجات الخاصة بمناهج معينة،
 - يؤمن خيارات عدة لما يبحث عنه الطلبة، ولا يتوقف اهتمام الحكومة الالكترونية بالجانب العلمي البحث، حيث يتعدى ذلك ليشمل مختلف القطاعات والخدمات التي صارت تشغل الكترونيا ونذكر من بينها:
 - تقديم خدمات عامة إلكترونية في قطاعات مختلفة كخدمات الدفع المباشر باستخدام بطاقات الدفع والائتمان، خدمات دفع الضرائب من خلال إنشاء موقع الكتروني متخصص²⁴، خدمة دفع بعض الفواتير كمستحقات الكهرباء والماء عبر موقع متخصص توفره كل ولاية لمواطنيها، خدمات دفع رسوم التسجيل في الجامعات والمدارس وخدمات التحويلات المالية الالكترونية والقضاء شبه النهائي عن التحويلات والتبادلات الورقية، خدمات محاكم البلدية التي تهتم بتقديم خدمات الكترونية للمواطنين فيما يخص مثلا تسديد الغرامات، لوائح الاتهام ومواعيد الجلسات...، خدمات البحث عن الوظائف والتحري عن مسابقات التوظيف مباشرة وخدمات التقاعد والرعاية الصحية.
 - إنشاء موقع لإدارة الأعمال الصغيرة وكذا منتدى للمناقشة الشهرية يقوم فيه أصحاب الأعمال الصغيرة والخبراء بمناقشة المشاريع،

- إنشاء نافذة في موقع وزارة الزراعة الأمريكية عنوانه **اسأل كارين** فيه نظام رد آلي يجيب على أسئلة الزوار التي تكون عادة حول السلامة الغذائية طيلة 24 ساعة كل يوم.

- قيام وزارة التجارة الخارجية بمبادرة لتحسين موقعها الإلكتروني من خلال إجراء استقصاء حول ما يفضلونه فيما يخص تصميم الموقع...

2. أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على واقع الخدمة العمومية في و.م.أ.²⁵ :

يمكن تناول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على واقع الخدمة العمومية في و.م.أ من خلال دراستنا لآثارها الايجابية وكذا السلبية.

1.6 الآثار الإيجابية: سمح تطبيق الإدارة الإلكترونية في و.م.أ بتحقيق العديد من المزايا. فبالإضافة إلى مزايا تسهيل ووضوح الخدمة العامة وتحسن جودتها، نجد أنها سمحت بـ:

- **ترشيد نفقات الخدمة العمومية** والذي يتجلى واضحا على سبيل المثال لا الحصر من خلال:

- تراجع النفقات الإدارية في وزارة الزراعة الأمريكية حيث انتقلت من 77 دولار لكل تعامل إلى 17 دولار نتيجة استخدام الإنترنت في إنجاز المعاملات، وكذا تلك المتعلقة باستهلاك الورق في بعض القطاعات كقطاع الرعاية الصحية إلى ما دون 10% من الميزانية (الذي يبلغ الغلاف المالي المخصص له 25 مليار دولار)
- توفير حكومات الولايات الأمريكية متوسط ما يعادل 70% من التكلفة نتيجة التحول إلى الخدمة الإلكترونية مقارنة بالتقليدية،

● سمح النشر الإلكتروني للمعلومات الخاصة بأرقام هواتف، مواقع والعناوين البريدية لمختلف الوزارات والإدارات من توفير ما يعادل 295 ألف دولار من تكاليف الطباعة والتوزيع سنويا في ولاية فلوريدا. كما تراجع معدل الخطأ وكذا تحديث المعلومات المرتبطة بالأفراد وانتقلهم بـ 30 % في ذات الولاية.

- **دعم روح المشاركة والتواصل الآني** من خلال مثلا اللجوء إلى الانتخاب الإلكتروني²⁶ أو تمكين الناخبين من إبداء ملاحظاتهم فيما يخص مشروع القوانين وكذا متابعة جلسات المساءلة في الكونغرس عبر الإنترنت، التواصل اليومي مع بعض الإدارات²⁷...

وعموما وعلى الرغم من عدم تساوي جميع الخدمات الحكومية الإلكترونية من حيث الجودة، إلا أن و.م.أ قد نجحت في تحقيق تقدم باتجاه الأسلوب الإلكتروني في تقديم الخدمات.

2.6. الآثار السلبية: رغم ما تحققه الإدارة الإلكترونية من مزايا فيما يخص تحسين الخدمة العمومية، فذلك لا يمنع من وجود سلبيات لا يمكن تجاهلها ولعل من أهمها: انعدام الفعالية في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات الإدارية نتيجة الاهتمام بأتمتة الأعمال الإدارية على حساب الكفاءة في استخدام هذه التكنولوجيات، الخطر الإلكتروني، حيث أثبتت دراسة أجريت على 2000 مؤسسة ووكالة حكومية أن 70 % من هذه المؤسسات قد تعرضت لهجوم إلكتروني كلفها خسائر وصلت في مجملها إلى 730 مليون دولار، حيث يمكن إرجاع ذلك إلى انعدام المؤهلات لاسيما فيما يخص حماية أنظمة الكمبيوتر ضد مختلف الهجمات الإلكترونية.

خاتمة:

تناولنا في هذه الدراسة التي قسمناها إلى ثلاثة أقسام موضوع الإدارة الالكترونية كأداة لتحسين الخدمة العمومية مع الإشارة لتجربة بعض مؤسسات الخدمة العمومية بالولايات المتحدة الأمريكية، حيث تعرضنا في القسم الأول إلى الإدارة الالكترونية من خلال تعرفنا على أهدافها وخصائصها، أسباب اعتمادها وكذا متطلبات ومعوقات تطبيقها. كما تناولنا في القسم الثاني الخدمة العمومية من خلال تعرفنا أساسا على المبادئ التوجيهية التي تقودها وكذا مجالات تحسينها من خلال الإدارة الالكترونية. أما القسم الثالث فقد خصصناه لدراسة تجربة الو.م.أ مع الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في بعض المؤسسات ذات الطابع الإداري، حيث تبين لنا أن الإدارة الالكترونية قد سمحت بتحقيق أهداف على المستويين الجزئي (تحسين جودة الخدمة وسرعة الحصول عليها ..) والكلي (تراجع مستويات الانفاق العمومي في بعض الوزارات وكنتيجة على خزينة الدولة). وان صاحب تطبيق الادارة الالكترونية مخاطر قد تمس بأمن واستقرار الدول فذلك لا يمنع في نظرنا من القول بأنها تبقى الحل الوحيد والبديل للإدارة التقليدية حيث تسمح بمحاربة مختلف مظاهر الفساد وكذا تحقيق الأهداف المرتبطة بالحكم الراشد من نزاهة، عدالة ومساواة فيما يخص الاستفادة من الخدمة العمومية .

¹Christine Aïdonidis, Giorgio Pauletto , E-administration : enjeux et facteurs clés de succès, Département des constructions et des technologies de l'information république et canton de Genève, 2007, P 3 (http://www.ot-lab.ch/wp-content/uploads/2012/04/e-Administration_V1.0.pdf) site consulté le 06/03/2016

² كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في قطر، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008 ص ص 29 و 30 [http://www.abahe.co.uk/Research-Papers/Application-of-electronic-](http://www.abahe.co.uk/Research-Papers/Application-of-electronic-administration.pdf)

administration.pdf موقع اطلع عليه يوم 2016/03/02 (بتصرف)

³ Vernous Guyverson, le gouvernement électronique, https://fr.wikibooks.org/wiki/Gouvernement_%C3%89lectronique/%C3%80_propos_de_l%27auteur, site consulté le 12/03/2016

⁴ Christine Aïdonidis, Giorgio Pauletto, opcit, p 3

⁵ تتمثل الحكومة الإلكترونية في مجمل الأدوار والأنشطة التي تمارسها الإدارة والتي تقوم على استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال. وتشتمل على عنصرين، حيث يتمثل العنصر الأول في المحيط السائد داخل الإدارة العمومية وكذا المجتمع فيما يخص استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال كشبكة الأنترنت، الهاتف اللاسلكي والبريد الإلكتروني في التسيير. أما العنصر الثاني فيتمثل في النموذج القاعدي للحكومة ولإدارة العمومية التي تنشط ضمنها والتي تربط بين ديناميكيات الديمقراطية، الحوكمة والتسيير العمومي

⁶ David Brown, le gouvernement électronique et l'administration publique, revue internationale des sciences administratives, édition : institut international des sciences administratives, 2005/2, vol 71, p 251 . site : <https://www.cairn.info/revue-internationale-des-sciences-administratives-2005-2-page-251.htm#no2> consulté le 13/03/2016

⁷ لمزيد من المعلومات، أنظر: Christine Aïdonidis, Giorgio Pauletto, opcit, pp 6-9

⁸Christine Aïdonidis, Giorgio Pauletto , E-administration : enjeux et facteurs clés de succès, Département des constructions et des technologies de l'information république et canton de Genève, 2007, P 3 (http://www.ot-lab.ch/wp-content/uploads/2012/04/e-Administration_V1.0.pdf) site consulté le 06/03/2016

⁹ كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في قطر، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008 ص ص 29 و 30 [http://www.abahe.co.uk/Research-Papers/Application-of-electronic-](http://www.abahe.co.uk/Research-Papers/Application-of-electronic-administration.pdf)

administration.pdf موقع اطلع عليه يوم 2016/03/02 (بتصرف)

¹⁰ Vernous Guyverson, le gouvernement électronique, https://fr.wikibooks.org/wiki/Gouvernement_%C3%89lectronique/%C3%80_propos_de_l%27auteur, site consulté le 12/03/2016

¹¹ Christine Aïdonidis, Giorgio Pauletto, opcit, p 3

¹² تتمثل الحكومة الالكترونية في مجمل الأدوار والأنشطة التي تمارسها الإدارة والتي تقوم على استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال. وتشتمل على عنصرين، حيث يتمثل العنصر الأول في المحيط السائد داخل الإدارة العمومية وكذا المجتمع فيما يخص استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال كشبكة الأنترنت، الهاتف اللاسلكي والبريد الالكتروني في التسيير. أما العنصر الثاني فيتمثل في النموذج القاعدي للحكومة وللإدارة العمومية التي تنشط ضمنها والتي تربط بين ديناميكيات الديمقراطية، الحوكمة والتسيير العمومي

¹³ David Brown, le gouvernement electronique et l'administration publique, revue internationale des sciences administratives, edition : institut international des sciences administratives, 2005/2, vol 71, p 251 . site : <https://www.cairn.info/revue-internationale-des-sciences-administratives-2005-2-page-251.htm#no2> consulté le 13/03/2016

¹⁴ لمزيد من المعلومات، أنظر : Christine Aïdonidis, Giorgio Pauletto, opcit, pp 6-9

¹⁵ القيام بإنشاء مواقع الكترونية متخصصة لتقديم الخدمات بما في ذلك موقع التجارة الالكترونية www.commerce.gov، الاستعانة بمواقع الكترونية مشهورة للترويج بالخدمات الالكترونية كموقع yahoo و msn

¹⁶ لمزيد من المعلومات أنظر

https://fr.wikipedia.org/wiki/H%C3%B4pital_aux_%C3%89tats-Unis (تم فحص الموقع

يوم 2016/05/22) .

¹⁷ يتم ذلك عبر الموقع الالكتروني التالي:

<https://www.gov.uk/government/organisations/driver-and-vehicle-licensing-agency>

¹⁸ تسيطر و.م.أ على 70% على التعليم الافتراضي بالجامعات. ولمزيد من المعلومات حول الجامعات

الافتراضية في و.م.أ،

- جمال علي الدهشان، الجامعة الافتراضية أحد أنماط التعليم الجامعي، المؤتمر القومي الرابع عشر لمركز تطوير

التعليم الجامعي " أفاق جديدة في التعليم الجامعي العربي"، جامعة عين شمس، 2007

(تم فحص الموقع يوم http://geldahshancom.blogspot.com/2013/12/blog-post_7017.html

،2016/05/23)

-Catherine bouet, états- unis : le e.learning dans l'enseignement supérieur, revue internationale d'éducation de sévres, 29, 2002 (<https://ries.revues.org/1786>) consulté le 23/05/2016

¹⁹ لمزيد من المعلومات حول جامعة فونيكس أنظر:

الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين الخدمة العمومية مع الإشارة
لتجربة بعض مؤسسات الخدمة العمومية بالولايات المتحدة الأمريكية

<http://www.study-in-swiss.com/%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D8%A9%D9%81%D9%88%D9%8A%D9%86%D9%83%D8%B3>
<http://www.hotcourses.ae/study/us-usa/school-college-university/university-phoenix/3330/international.html>
https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D8%A9_%D9%81%D9%8A%D9%86%D9%8A%D9%83%D8%B3

²⁰ بدأت في تقديم برامجها كمدينة كونية سنة 1995 وهي تستقطب الطلاب لأكثر من 100 دولة.

²¹ تفتح جامعة جونز 24 برنامجا بينما تفتح جامعة فونيكس 100 برنامج

²² يمثل المعلم الإلكتروني في مدرب معتمد تختاره المدرسة ، يتزامن حضوره مع حضور الطلاب

²³ أنظر موقع جامعة شندي http://www.usd.sd/ar/sb_library/sci_el_define.php تمت زيارته يوم

2016/03/20

²⁴ www.dallascountry.org

²⁵ لمزيد من المعلومات، أنظر

²⁶ سمح اللجوء الى الانتخاب الإلكتروني من توسيع نطاق المشاركة الشعبية في الانتخابات لتصل الى ستة

أضعاف في الانتخابات الأولية للحزب الديمقراطي مما كانت عليه تقليديا في ولاية أريزونا،

²⁷ نسجل على سبيل المثال تواصل ما يزيد عن 300 ألف مواطن يوميا مع شرطة مينابوليس عبر موقعها

الإلكتروني.