

الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية

د. العربي بوعمامة

أ. رقاد حليلة

جامعة مستغانم

الملخص :

تعتبر الإدارة الإلكترونية كأحد أهم الاستراتيجيات المتبعة لترشيد الخدمة العمومية و تقريب المواطن أكثر من الإدارة، و ما أفرزه التحول نحو هذا المشروع من تحولات على مستوى مفهوم الخدمة العمومية ، و هل حقا أننا نتجه نحو مقولة نهاية الإدارة التقليدية ، خاصة و أن نموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح ، والوضوح والدقة ، في تقديم الخدمات ، وإنجاز المعاملات ، وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي ، ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية. سنحاول إذا تقديم خصائص هذه الخدمة الجديدة وأهدافها ، ثم عرض شروط و متطلبات قيامها، و التركيز على الإمكانيات التي تتيحها للمؤسسات العمومية وحتى الخاصة من حيث سرعة انتشار المعلومات وتحسين عملية الاتصال مع المواطنين، إضافة إلى إبراز أهم المعوقات التي يمكن أن تعترض فكرة تطبيقها في الجزائر بصفة خاصة .

الكلمات المفتاحية : الإدارة الإلكترونية ، الخدمة العمومية ، الإدارة التقليدية

Résumé

Aujourd'hui, nous vivons une révolution très importante. Une révolution qui bouleverse tous les secteurs, tous les métiers et toutes les fonctions de l'entreprise. L'objectif de ce document est d'expliquer l'E-MANAGEMENT comme l'une des stratégies les plus importantes pour rationaliser le service public, et renforcer la relation entre l'administration et les citoyens, surtout que le modèle d'E-MANAGEMENT fournit un grand nombre de possibilités de succès, et la clarté et de précision, et la réalisation des opérations. Nous allons essayer de présenter les caractéristiques de ce nouveau service et ses objectifs, puis voir les conditions et les exigences de le faire, et de se concentrer sur les possibilités offertes par les institutions publiques et même privées en termes de la propagation rapide de l'information et améliorer le processus de communication avec les citoyens, en plus de mettre en évidence les principaux obstacles qui pourraient entraver l'idée appliquée particulièrement en Algérie.

Mots clés : E-management, management traditionnel, service public.

مقدمة:

على مر الزمن، استغل الإنسان تطور معرفته بالبيئة المحيطة، واكتشافه للقوانين التي تحكم الطبيعة باختلاف ملامحها، في تطوير وسائل الاتصال، حتى اشتملت على هاتف لاسلكي، وهاتف محمول، وشبكات الحاسب الآلي، والاتصال عبر الأقمار الصناعية وصولاً إلى انتشار الإنترنت مما زاد إمكانية إجراء المراسلات بين مختلف الأطراف والمناطق المتباعدة. هذه الوسائل غيرت كل شيء في حياة الإنسان والأعمال حتى أصبح من غير الممكن تصور وجود أي نشاط وظيفي إنساني أو أي عمل جماعي منظم من دون وجود أدوات وتقنيات الحاسوب والاتصالات. و بما أن الإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر و تتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها و تتفاعل مع كافة العناصر السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و التكنولوجية، أصبح من الضروري في ظل التطور الهائل في التقنيات الحديثة والثورة المعلوماتية وتوفير شبكة الإنترنت وشبكات الاتصال الأخرى ، على كل المنظمات الاستفادة من تلك التقنية ؛لضمان جودة الأداء والإنتاج وتطوير أساليب العمل ، وتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة عالية ، باعتبارها القوة الدافعة للتحويلات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية على المستوى العالمي، و كان من أهم ملامح العصر الحالي ظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية وما تحققه من فوائد جمة في جميع القطاعات ،ذلك لان منظمات وشركات اليوم تعي بشكل جيد أهمية التغيير والتطوير ومواكبة التقدم العلمي بصفة عامة والتقدم التقني بصفة خاصة،لضمان الاستمرار والبقاء داخل هذه البيئة ، و محاولة منها لتفعيل الخدمة العمومية وممارسة أنجع لسياسات الاتصال بينها و بين جمهورها من خلال هذا الطرح تبلور لنا الإشكال الأتي ذكره:

ما المقصود بالإدارة الإلكترونية ؟ و كيف يمكن أن تكون نموذجاً لترشيد الخدمة العمومية ؟.

سنحاول معالجة هذه الإشكالية من خلال التطرق إلى النقاط التالية:

1_ نشأة مفهوم الإدارة الإلكترونية.

2_متطلبات تطبيق و تنظيم الإدارة الإلكترونية.

3_ دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل و ترشيد الخدمة العمومية .

4_ الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين الإمكانيات و الرهانات

1-نشأة مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تعددت الجهود العلمية التي اهتمت بتعريف الإدارة ،حيث عرفها ثابت عبد الرحمن إدريس بأنها "ذلك الجهد الإنساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة الموارد البشرية والمادية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية " ¹

ويعرفها البعض على أنها "فن وانجاز المهام من خلال القوى البشرية العاملة في المنظمة بغية الوصول إلى الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة وتكون عمليات التخطيط والتنظيم والسيطرة واتخاذ القرارات هي الوظائف الأساسية" ²

و مع تشعب الخدمات والأنشطة والفعاليات التي تقدمها الإدارات الحكومية وأهميتها للمواطنين والمقيمين والمؤسسات فرضت ضرورة تحويلها من أسلوب الإدارة التقليدية إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية والتقنيات الإلكترونية الحديثة لتوفير المرونة اللازمة استجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية المتسارعة وصولاً إلى اختصار الإجراءات التي تبدد الوقت والجهد والنفقات ³ ، إن نشأة

الإدارة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة ، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء ، و يستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول ، و كذا طريقة توزيع بنودها ، وقد ظهر أول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات.

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة ، وبأساليب بسيطة ، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرا ، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي وتبعها فيما بعد دول أخرى مثل المملكة المتحدة والنمسا ، خلال العقد الأخير من القرن الماضي⁴. قد عرّفت الإدارة الإلكترونية من قبل العديد من المفكرين و من أهم هذه التعريفات:

أنها منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتطبيقات المعلومات والاتصال في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة، وهي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه من أجل تحقيق أهداف المنظمة وقد جاء مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال عدة أبعاد قد تطورت على مستويات متعددة⁵، لها أهمية في التنظيم الإداري من خلال جمع المعلومات وتخزينها وإمكانية الوصول إلى جميع المصادر التي تم تخزينها والاحتفاظ بها ، وتواجه كل مؤسسة تحدي في إمكانية الوصول إلي المعلومات التي تم تخزينها على الفور وإمكانية استرجاعها من خلال إدارة الوثائق الإلكترونية نحو تجسيد لفكرة إدارة بلا ورق ، وقد تم تصميم تطبيقات الإدارة الإلكترونية إلى " النقاط " كل المعلومات التي تحتفظ بها المنظمة و جعلها في متناول المستخدم والمستفيد.

يمكن القول أيضا في سياق عرض المفهوم أن الإدارة الإلكترونية هي امتداد للمؤسسات الإدارية وتجاوزها لها، وذلك بصعودها على السطح في منتصف التسعينات نتيجة لتطور تبادل المعلومات والبيانات الإلكترونية كمجال تخصص ضيق بين حاسوب وآخر أو مجموعة حواسيب أخرى في نطاق أكاديمي أو مجالات أخرى إلى مجال الأعمال الإلكترونية الواسعة وذلك مع الاستخدام الواسع للإنترنت سواء عن طريق الشبكة الداخلية التي تغطي جميع العاملين في المؤسسة أو عن طريق الشبكة الخارجية التي تغطي علاقات المؤسسة مع الموردين والزبائن وغيرهم. فهي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة بدأ من إحلال الآلة محل العامل في التخطيط والرقابة بمساعدة الحاسوب، إلى أن جعل منها الإنترنت شبكات الأعمال ذات أبعاد تكنولوجية أكثر من أي مرحلة تاريخية تعاملت فيها الإدارة مع التكنولوجيا⁶. تعد الإدارة الإلكترونية إحدى المفاهيم التي خلفتها الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس ويعملون ويتسوقون بها ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى بقاع الأرض إن العامل المشترك في ذلك هو إتاحة وتوفير المعرفة بأقل تكلفة ممكنة وبأسرع وقت ممكن وعلى سبيل المثال فإن الاتصال السريع من خلال البريد الإلكتروني الذي يكاد يكون عديم التكلفة مع كمية المعلومات الهائلة التي تتدفق قد أصبح ظاهرة بحد ذاته .

والمفهوم الحقيقي للإدارة الإلكترونية التي تحاول الكثير من الدول أن تقوم به هو استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها، وفعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها، وعلى الرغم من شبكة الإنترنت هي الأداة الفعالة، والمشكلة لمفهوم الإدارة الإلكترونية في الواقع

العملي، غير أنها تشمل جوانب عديدة متكاملة منها أساليب العمل والتكنولوجيا والعنصر البشري، التنظيم الإداري وتطوير التشريعات وغيره، كما أن هذا المفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون التنقل الفيزيائي إلى المؤسسة.

هناك الكثير من العوامل التي حفزت العديد من الدول والمؤسسات تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية أهمها⁷:

1 - تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به حيث أدى ذلك إلى إظهار مزايا نسبية عديدة لتطبيقاتها العملية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية.

2- توجيهات العولمة وترابط المجتمعات البشرية.

3 - الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة، فانتشار مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية وتطبيقه لاحتمالات العزلة في كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة للحاق بركب التطور تجنباً للتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية.

2-متطلبات تطبيق و تنظيم الإدارة الإلكترونية:

إن المؤسسات في العصر الرقمي بحاجة إلى مواكبته وحسن استيعاب واستغلال التكنولوجيا الحديثة، ولكن ذلك يعتمد على وجود الإدارة الجيدة التي تحسن التعامل مع تلك التقنيات وتسخيرها لصالح منظماتها، وعمل خطط إستراتيجية للتحويل المطلوب، وتأهيل الكوادر البشرية بكفاءة عالية، مع الحرص على ضرورة نشر وتعميم الثقافة الرقمية بين العاملين بتلك المؤسسات، فالتحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وحتى تتمكن كافة المنظمات والمؤسسات من الاستفادة القصوى من التقنية الحديثة، إضافة إلى اكتمال العناصر الآتية التي تبنى عليها الإدارة الإلكترونية: ⁸ 1

-عتاد الحاسوب :

(Hardware) ويتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.

2-البرمجيات (Software): وهي تعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل: برامج البريد الإلكتروني، قواعد البيانات Data bases، البرامج المحاسبية، نظم إدارة الشبكة، مترجمات لغات البرمجة، أدوات تدقيق البرمجة.

3-شبكة الاتصالات (Communication Network): هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت و الاكسترانت Intranet & Extranet التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة وإدارتها الإلكترونية. وشبكة الانترنت Internet .

4-صناع المعرفة (Knowledge Workers): ويقع في قلب هذه المكونات، ويتكون من القيادات الرقمية Digital Leaderships والمديرون والمحللون للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة.

إضافة إلى هذه العناصر فإن مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدّة متطلبات منها⁹:

1- البنية التحتية: إذ أنّ الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب ان لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات و البيانات و بنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية و اللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل و نقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة و بين المؤسسات و المواطن من جهة أخرى.

2- توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية و التي نستطيع بواسطتها التواصل معها و منها أجهزة الكمبيوتر الشخصية و المحمولة و الهاتف الشبكي و غيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد و بأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

3- توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالانترنت، على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكثر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في أقل جهد و أقصر وقت و أقل كلفة ممكنة.

4- التدريب و بناء القدرات، و هو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر و إدارة الشبكات و قواعد المعلومات والبيانات و كافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة و توجيه "الإدارة الإلكترونية" بشكل سليم و يفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة و تابعة للحكومة، أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام "الإدارة الإلكترونية" و طرق و وسائل استخدامها للمواطنين أيضا و بنفس الطريقة السابقة.

5- توافر مستوى مناسب من التمويل، بحيث يمكن التمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية و تدريب للكوادر و الموظفين و الحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات و مواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و "الإدارة الإلكترونية" على مستوى العالم.

6- توفر الإرادة السياسية، بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع و تعمل على تهيئة البيئة اللازمة و المناسبة للعمل و تتولى الإشراف على التطبيق و تقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ .

7- وجود التشريعات و النصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية و تضيء عليها المشروعية و المصادقية و كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

8- توفير الأمن الإلكتروني و السرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية و الشخصية و لصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث و التركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية و خطورة على الأمن القومي و الشخصي للدولة أو الأفراد.

9- خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية و إبراز محاسنها و ضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها و التفاعل معها و يشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة و تلفزيون و صحف و الحرس على الجانب الدعائي و إقامة الندوات و المؤتمرات و استضافة المسؤولين و الوزراء و الموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية.

بالإضافة إلى هذه العناصر يجب توفير بعض العناصر الفنية و التقنية التي تساعد على تبسيط و تسهيل استخدام الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين و منها: توحيد أشكال المواقع الحكومية و الإدارية و توحيد طرق استخدامها و إنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في البلاد.¹⁰

من خلال ما تم عرضه يمكن أن نلخص متطلبات الإدارة الإلكترونية في ما يلي : الكادر البشري ، الشبكات ، قواعد البيانات ، الانترنت ، وجهاز الحاسوب حسب ما يوضحه الشكل أدناه :



3- دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل و ترشيد الخدمة العمومية :

قبل التطرق إلى جملة الأدوار يجب في البداية القول أن خبراء الإدارة العامة يعرفون الخدمة العمومية على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب، و الالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شئون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين¹¹. مع إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات بما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الخدمية الحكومية ، وبذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية، بهدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات للحكم الراشد هي الشفافية ، الرقابة ، المحاسبة ، روح المسؤولية ، دولة الحق والقانون ، سرعة الاستجابة للخدمات العامة ، وحسب الدكتور عمار بوحوش فإنه يلخص مبادئ الإدارة الإلكترونية الحكومية ما يلي¹² :

1 -تقديم أحسن الخدمات للمواطنين (Citizen oriented) : وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات ، المهياة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة ، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها ، وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع ، والقيام بتحليلات دقيقة ، وصادقة للمعلومات

المتوفرة، مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج، واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

2- التركيز على النتائج(Rusults oriented) :حيث ينصب اهتمام الحكومة الإلكترونية (الإدارة العامة الإلكترونية) على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد ، والمال والوقت ، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة (دفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز الهاتف ، الغاز ، لتسديد الرسوم ، والفواتير المطلوبة.

3- سهولة الاستعمال و الإتاحة للجميع : أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.

4- تخفيض التكاليف : ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ، وتعدد المتنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ، يؤدي إلى تخفيض التكاليف

5-التغيير المستمر : وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية ، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن ، أو بقصد التفوق في التنافس¹³. بالإضافة إلى تقليص الإجراءات الإدارية فمع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تنقلص الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدويا ، وزيادة دقة البيانات فالتقة بصحة البيانات المتبادلة التي أعيد استخدامها ستكون مرتفعة وسيغيب القلق من عدم دقة المعلومات أو الأخطاء الناجمة عن الإدخال اليدوي¹⁴. و استنادا إلى توربان وآخرون (Turban&others) أن تكنولوجيا المعلومات تتطور بمعدلات سريعة ومن المتوقع أن تزداد تلك التغييرات في المستقبل مما يسمح بتطبيقات تكنولوجية جديدة وشاملة تؤدي بالتالي إلى تطوير كفاءة المنظمات وزيادة فعاليتها¹⁵. على هذا الأساس يمكن أن نخلص إلى أن الإدارة الإلكترونية تسعى إلى القيام بعدة خدمات في إطار تعاملها مع العميل أهمها:

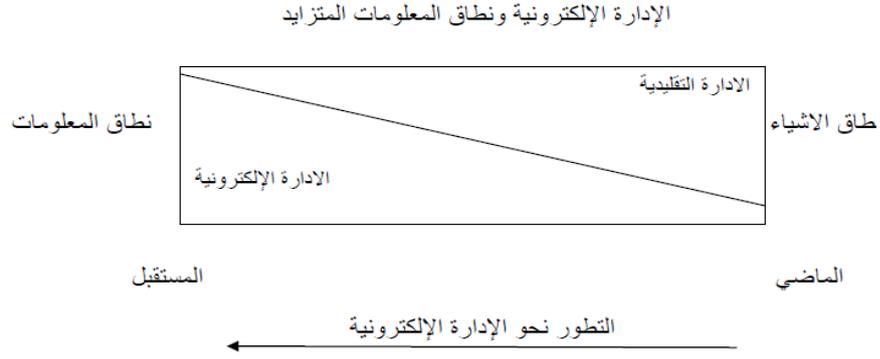
1. تبسيط الإجراءات وتقليل كلفتها وإعطاء خدمة أكثر جودة.
2. اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت و الجهد و الطاقات .
3. الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة.
4. تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة ومع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.
- 5 . الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عبر الشبكات الداخلية و شبكة الانترنت مما يؤثر ايجابيا علي عمل المؤسسة. وتعمل الإدارة الإلكترونية كنظام بالتنسيق بين متطلبات تقنيات المعلومات والاتصالات الإلكترونية، المتطلبات المالية، المتطلبات التشريعية، متطلبات تأمين وحماية أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية كما يلي¹⁶:

أ- إدخال البيانات من خلال النظام الفيزيائي للشركة ويتم معالجتها ثم تدخل إلي قاعدة البيانات.
ب-تستخدم المعلومات كمدخل للتطبيقات التي تعتمد علي الكمبيوتر والتي تستخدم في أتمتة المكاتب عن طريق التطبيقات التالية :

1. معالجة الكلمات.
 2. البريد الإلكتروني والبريد الصوتي والاجتماعات عن بعد.
 3. التحوار عن طريق الكمبيوتر.
 4. قواعد بيانات إدارية مختلفة.
 5. التطبيقات الأخرى.
- ج- يستخدم بعض التطبيقات التي لا تعتمد علي الكمبيوتر .

د-الأتمتة الجديدة ستساعد في انجاز المهام عن طريق الاتصال بين المستخدمين مع بعضهم بعضا أو مع البيئة المحيطة عن طريق الكمبيوتر والاتصالات.

فقد أصبحت الإدارة بمفهومها التقليدي القائم على الهرمية والتقسيم القائم على التخطيط وأوامر في الأعلى لم تعد لازمة وضرورية وكذلك أصبح لا يوجد ضرورة لوجود مدير وعاملين يشرف عليهم فقد أصبح الشخص يعتمد على إدارة الذات وليس على إدارة الغير كما أنه أصبح لا يوجد حاجة للرجوع إلى المدير للحصول على المعلومات حيث أصبح يعتمد على الانترنت وقواعد البيانات



الشكل -1- الفرق بين الإدارة التقليدية و الإدارة الإلكترونية من حيث العامل الأكثر فاعلية¹⁷.

ولهذا يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية في مقارنتها بالإدارة التقليدية عملت على ما يلي¹⁸:

- * - إزالة الفجوة بين الإدارة والعاملين.
- * - إلغاء التقسيم التقليدي المتمثل في الإدارة والعاملين و المستشارين حيث أصبح الشخص هو العامل والمدير والاستشاري في نفس الوقت.
- * - إعادة بناء الأدوار والوظائف بما يحول الإدارة صناعة القرار إلى إدارة استشارية.
- * - زيادة وعي المواطنين نتيجة تحسن المستويات التعليمية والمعيشية وزيادة عدد السكان.
- * - إن استخدام الكثير من المؤسسات الحكومية أساليب عمل قديمة وتقليدية يترتب عليه تعقيد أداء الأعمال وصعوبة في إنجازها.
- * - اعتماد البيروقراطية أسلوب عمل في الدوائر الحكومية وكثرة الإجراءات الواجب المرور بها لإنجاز المعاملات.

* - معاناة المنظمات غير الربحية من مشكلات مشتركة مثل: تناقص الدعم المادي وترهل هيكلها التنظيمية وتكاليف التشغيلية بسبب اتساع الرقعة الجغرافية التي تقدم خدماتها إليها .

4_ الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين الإمكانيات و الرهانات .

بدأت غالبية دول العالم منذ زمن بعيد في تطوير سياساتها بما يتلاءم مع متغيرات العصر وبما يضمن أداء وظائفها بأعلى كفاءة و جودة ممكنة وخاصة في القطاع الحكومي الذي اتصف دوماً بالبيروقراطية و الفساد و تعقد الإجراءات المطلوبة، ومن ثم فمع دخول عصر الثورة المعلوماتية أصبح لزاماً على الدول أن تقوم بإعادة هيكلة مؤسساتها العامة بما يتواءم مع متطلبات الثورة الرقمية و التقنية بهدف الاندماج في الاقتصاد العالمي الذي تتزايد فيه حدة المنافسة في العمل عبر الشبكات المعلوماتية ، مما أدى إلى تقليل من حركة الأفراد داخل التنظيم وهذا يساعد أكثر في تكريس الجهد البشري في العمل، عوض التنقل من مكتب لآخر من أجل الحصول على معلومة أو موافقة من طرف مسؤول ما، أما اليوم وبفضل العمل على الشبكة أمكن القيام بمعظم الأنشطة عبر الحاسوب الشخصي ومن المكتب وفي وقت أقصر وأسرع. وسط هذا التحول الهائل رسمت الحكومة الجزائرية إستراتيجية لمواكبة حركة التقدم في المجال التكنو-الإداري بتبني مخطط عمل متناسق و صارم بهدف تعزيز كفاءات الاقتصاد الوطني و المؤسسات و الإدارة للارتقاء إلى مستوى التحولات العميقة و السريعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال. حيث أطلقت في أواخر سنة 2013 وزارة الداخلية مشروع **المواطن الإلكتروني**¹⁹ لأول مرة في

الجزائر، والذي يختصر أرشيف كل مواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، يمكن من خلاله استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام إلكتروني يعمل على إصدار مختلف الوثائق في مدة لا تتجاوز 30 ثانية. وهذا ما يخفف من معاناة الجزائريين في استخراج الوثائق التي طالما كانت هاجسا يوميا لكل مواطن يقصد مصالح البلدية أو الدائرة، بالإضافة إلى وضع رقم وطني لكل جزائري وجزائرية يحل محل كل الوثائق، و تقليص الوثائق الإدارية المتعلقة بإصدار رخصة السياقة وجواز السفر وغيرها والاكتفاء فقط ببطاقة التعريف الوطنية التي ستكون بطاقة رقمية تكون مدة صلاحيتها مدى الحياة. و يعد هذا الإجراء خطوة هامة في دخول الجزائر مجال الإدارة الإلكترونية التي تعد أول محور أساسي لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، و يتمحور هذا البرنامج حول ثلاثة عشر محورا رئيسيا²⁰ تم إعداد تقييم لكل محور متبوع بتحديد الأهداف الكبرى و الخاصة التي يجب بلوغها في غضون خمس سنوات علاوة على قائمة نشاطات لتنفيذها. يشمل هذا المشروع وضع شبكات ربط مابين المؤسسات، وما بين الوزارات، يكون بمثابة البوابة الرقمية الحكومية التي ستسمح بالتواصل مع الهيئات العمومية، باستعمال الوسائل التكنولوجية²¹، من خلال الرقمنة و توثيق الوثائق الإدارية و تنصيب أنظمة إعلامية مدمجة و كذا إدراج بعض الخدمات في الشبكة لصالح المواطن، و ينجم عن تطبيق هذا المحور "تغيير هام لأنماط التنظيم و عمل الإدارة العمومية و حملها على تبسيط نمط سيرها و خدمة المواطن بالطريقة الأكثر ملائمة سيما من خلال إدراج مختلف خدماتها عبر الانترنت." و يترجم هذا المحور الاستراتيجي أيضا إرادة سياسية واضحة لتطوير الخدمات الإلكترونية في الإدارة الجزائرية في صالح المواطنين و المؤسسات أو الإدارات الأخرى²². كما يتضمن برنامج الجزائر الإلكترونية محاور أخرى منها تعزيز هياكل الاتصالات السلكية و اللاسلكية ذات التدفق العالي و جد عالي و دعم البحث في مجال التطوير و الابتكار و تأهيل الإطار القانوني التشريعي و التنظيمي الوطني في هذا المجال و إعداد و تنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر، من جهة أخرى تتمثل إستراتيجية الجزائر الإلكترونية في امتلاك تكنولوجيات الإعلام و الاتصال و المهارة من خلال المشاركة الفعالة في الحوار و المبادرات الدولية و الشراكات الإستراتيجية و تحديد نظام مؤشرات للمتابعة و التقييم مما يسمح بتحديد مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام و الاتصال على التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و تبيين مدى تنفيذ المخطط الإستراتيجي بشكل دوري.

كما يتطلب تنفيذ الإستراتيجية لتطوير المجتمع المعلوماتي دعم مؤسساتي مهم يأخذ بعين الاعتبار البعد المتعدد الأبعاد لتكنولوجيات الإعلام و الاتصال و يتطلب موارد مالية مهمة²³. في هذا السياق استفادت كل الجامعات بما فيها المراكز من خدمات الانترنت، والتي تمثل أداة للبحث، والاستزادة المعرفية كأحد ضرورات العصر، وكتقنية مركزية في الدعم وتطوير البحث والابتكار العلمي، فالتسجيلات الجامعية اليوم، باتت أسهل من أي وقت مضى، على الطالب و المستخدم على حد سواء، فالطالب أصبح يحجز مقعده البيداغوجي من أي نقطة شاء-طبعاً بعد توفر الشروط البيداغوجية-، دون عناء التنقل إلى الجامعة، و الإدارة الوصية سهلت بهذه التقنية المتبعة حالياً كل الصعوبات التي كانت تواجه الطالب و المستخدم على حد سواء، فالمستخدم يعمل وفقها بسلاسة دون ضرورة مراجعة مسؤوليته، كون كل المعطيات اللازمة يجدها في الموقع الإلكتروني الذي يعمل عليه، حتى التواصل مع الهيئة المركزية (الجامعة مع الوزارة) أصبح أسرع و أكثر أمان، بفضل الربط البيني الموجود بين الوزارة وكل الجامعات، المعلومات متوفرة في حينها لمن هو بحاجة إليها، هذا لا يمنع من وجود جملة من النقائص التي مازالت

تشوب العملية -التسجيلات الجامعية الإلكترونية-،كونها محاولة جد محتشمة للتحويل نحو إدارة إلكترونية حقيقية، فقد أعطت حيوية وديناميكية كبيرة للتسجيلات وغيرت نظرة الطالب المشمئزة من أول يوم يلج فيه الجامعة إلى نظرة أخرى أكثر تفاؤلاً.

إضافة إلى الجامعة الجزائرية قامت مؤسسة الضمان الاجتماعي بالتوجه نحو خدمات " بطاقة الشفاء الإلكترونية للتأمينات الاجتماعية، التي تسمح بالتعرف على هوية المؤمن اجتماعيا وذوي الحقوق إذ تعتبر أهم مرحلة من مراحل التحويل للخدمة الإلكترونية ، من خلال تسهيل مستحقات المؤمن لدى مصالح الضمان الاجتماعي ، أو مقدمي العلاج ، من خلال احتواء البطاقة على شريحة الكترونية ،دونت فيها كل المعلومات التي تسمح بالتعرف على المرضى وذوي الحقوق ، ومن خلال المعلومات المدونة على الشريحة يسمح للأفراد بالحصول على مستحقاتهم في التعويض ، وبذلك يتم استحداث بطاقة الشفاء الإلكترونية محل بطاقة التأمينات الاجتماعية السابقة " .²⁴

وتماشيا مع التطور المحيط بمؤسسة بريد الجزائر ، اتجهت سياسة هذه الأخيرة إلى الاعتماد على نموذج الخدمات التي تكفل احترام حقوق المواطنين ، وتكسب ثقتهم بالمؤسسة ، وموازة مع محاولة عصرنة قطاع البريد تم إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين ، بشكل يعزز من الثقة ويكرس أفضل النتائج والانجازات ؛ وبالتالي تركز التأسيس لنظام الخدمات العامة الإلكترونية التي تبذلها مؤسسة بريد الجزائر ، ويمكن ترجمتها في النماذج الآتية:

1- الشباك الإلكتروني : ويقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين ، وهي كل الأجهزة الإلكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا .

2- بطاقة 2/2 (La carte CCP) بطاقة السحب الإلكترونية : تمثل بطاقة السحب الإلكترونية يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر ، والتي تعمل مع وجود الشباك الإلكتروني إذ عن طريقها يتمكن المواطن أو الزبون من سحب النقود في أي شباك بريدي ، أو موزع أوتوماتيكي ، عبر القطر الجزائري ، ويقوم استخدام بطاقة السحب الإلكترونية على: (Rapidité) السرعة ، (Disponibilité) التوفر ، (Sécurité) الأمن ودعمًا لسرعة الاستجابة وتلبية لطلبات المواطنين في الحصول على الخدمة بشكل متواصل ، قامت مؤسسة بريد الجزائر بتوزيع 6 ملايين بطاقة سحب ، إضافة إلى تأسيس 500 مركز سحب الكتروني لبريد الجزائر ، وبعد انطلاق عملية توزيع بطاقات السحب كبدايات أولية ، باشرت مصالح البريد ابتداء من الفاتح جانفي 2007 عملية توفير بطاقات السحب الإلكتروني ، وتعميم استعمالها، حيث اختيرت الجزائر العاصمة كمرحلة أولى قبل أن تشمل العملية باقي المناطق²⁵ .

غير أن الحديث عن المزايا الجلية التي منحتها لنا تكنولوجيا المعلومات في تأديتنا لأعمالنا هذا لا يعني أنها لا تتطوي على بعض السلبيات، لكن هذه السلبيات لا تعود لتكنولوجيا المعلومات في حد ذاتها بقدر ما تعود لقصور في معارف الأفراد تجاه هذه التكنولوجيا و استخداماتها، فغياب نصوص قانونية تفرع بمشروعية وحجية المعاملات الإلكترونية، يفقدها قيمتها الحقيقية، ويثبط حماس الإدارات لخوض هذه التجربة، حيث من أساسيات نجاحها التحويل الكلي إلى تكنولوجيا المعلومات، فيما يصطلح عليه بالحكومة الإلكترونية، وإنتاج مجتمع المعرفة مشبع بكل المعطيات و المعلومات التقنية، بتكوين تقنيين مختصين في المعلوماتية و إعطائهم الفرصة للإبداع وطرح تصورات جديدة للتسيير الإداري ، و أن لا تنحصر معلوماته سوى في مواقع التواصل الاجتماعي .

ولإيجاد بيئة مساعدة على عملية التحول لمفاهيم الإدارة الإلكترونية، و الخدمة العامة الإلكترونية، وما تتطلبه من تحضيرات يقتضي ذلك الاهتمام بالقدرات المجتمعية وتتميتها ، وبالتالي العمل على الارتقاء بمجتمع المعلومات و تطويره كمنطق تفرضه مرحلة التحول للإدارة الإلكترونية ، و تجاوز أكبر هاجس تعاني منه الإدارة الإلكترونية بالجزائر، المتمثل في ضعف تدفق الإنترنت و الإنقطاعات الكثيرة التي تعاني منها، مما يحول دون تطورها وإعطائها بعدها الحقيقي، بل في ظل هذا الضعف في التدفق أصبحت هذه الخدمة جد مرهقة لمستعملها. إذ يجب الإشارة إلى أن أهم المعوقات التي تقف تجسيد هذا المشروع في الجزائر هي كالتالي:

- 1- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت.
- 2- ضعف مستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وتباينها من منطقة إلى أخرى ، و قلة الدافعية للتغيير عند بعض موظفي الموارد البشرية .
- 3- محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر مقارنة بدول أخرى من العالم .
- 4- المعاملات المالية الإلكترونية لا تزال في بدايتها و قلة كفاية الميزانية المخصصة لتصميم وتطوير برامج وتطبيقات الحاسب الآلي.
- 5- الافتقار إلى التخطيط السليم لعملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية ، و غموض الرؤية المستقبلية لتجسيدها.
- 6- نقص الدورات التدريبية لموظفي الموارد البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية .

خاتمة

تمثل الإدارة الإلكترونية أسلوبا إداريا متطورا لتقديم الخدمات للمواطن بهدف رفع كفاءة الأداء الحكومي، و ترشيد الاتصال العمومي، و اختصار الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون، وتوفير المعلومات والمعطيات بطريقة بسيطة للاستفادة من التقدم التكنولوجي و الرقمي الحاصل في عالم اليوم . إذ يتطلب تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية توافر العديد من الإمكانيات بهدف تقديم خدمة متميزة ذات جودة للمواطن، وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة (الحكومية) في ذات الوقت، و وضع رؤية مستقبلية و إستراتيجية واقعية على مستوى الدولة و خطة تسير وفقها كل القطاعات باختلاف مجالات تخصصها ،كشكل من الأشكال التواصلية الجديدة التي تفرضها البيئة التكنو-اتصالية ، و تجسيدا لسياسة مستحدثة في الاتصال العمومي بالجزائر لفائدة المواطن بالدرجة الأولى . كما أن التطبيق غير السوي و الدقيق لمفهوم و إستراتيجية "الإدارة الإلكترونية" و الانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل و التدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف المؤسسة الخدمية لأنه عندها نكون قد تخلىنا عن النمط التقليدي للإدارة و لم ننجز الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل مما من شأنه أن يؤدي إلى تعطيل أنشطة تلك المؤسسات أو إيقافها ريثما يتم الإنجاز الشامل و الكامل للنظام الإداري الإلكتروني . **التوصيات و الاقتراحات:**

- من خلال الورقة البحثية التي تم عرضها نورد مجموعة من التوصيات الهامة والمتمثلة أساسا فيما يلي:
- 1- تعميق الوعي بمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها من خلال تنظيم الندوات، المحاضرات، ورش العمل لعرض جوهرها و التعريف بالتقنيات الحديثة الضرورية لقيامها.
 - 2- إعادة بناء الهياكل التنظيمية والإجراءات الإدارية بما يتوافق مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.
 - 3- إيجاد حلول للمعوقات التي يمكن أن تعطل النظم المعلوماتية و التقنية داخل الإدارة الإلكترونية.
 - 4- القيام بالدورات التكوينية للموارد البشرية تماشيا مع احدث التطورات التكنولوجية بهدف رفع كفاءة و جودة أداء العمل.
 - 5- إصدار التشريعات اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية و تنظيمها وفق إطارا قانوني.
 - 6- تخصيص ميزانية كفيلة بتصميم وتطوير برامج وتطبيقات الحاسب الآلي داخل كل منظمة.
 - 7- التنسيق على مستوى عالٍ لدى السلطات العمومية، التي تكون هي مركز وموقع القرار والسلطة.

الهوامش :

- 1- ثابت عبد الرحمن إدريس ، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة ،الدار الجامعية ،الإسكندرية ، 2005،ص161 .
- 2- علاء عبدالرزاق السالمي ، خالد ابراهيم السليطي ، الإدارة الإلكترونية دار وائل .عمان، 2008 ، ص 13 .
- 3- الحسن حسين محمد، نحو أداء متميز في القطاع الحكومي (المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية) 13-16 ذو القعدة 14-1-4 نوفمبر، الرياض، 2009 ، ص3 .
www.fifty.ipa.edu.sa/conf/customcontrols/.../Content/.../5.pdf
- 4- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر،رسالة ماجستير،جامعة قسنطينة، 2010،ص13 .
- 5- عبد الرحمان ادم ،الإدارة الإلكترونية، على الموقع <http://abdo1990.wataneaby.com/t8-topic> ، شوهذ يوم 2014-03-10 سا 10 .
- 6- نفس المرجع السابق .
- 7 - العواملة نائل عبد الحافظ ، نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي دراسة استطلاعية ، مجلة الك سعود مج15، 2003ص266-276
- 8- ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، الرياض، معهد الإدارة العامة،2005، ص151،
- 9 -بوابة التسويق و التجارة الإلكترونية ، http://www.ec4learn.com/2013/08/e-management_9.html ، شوهذ يوم 2014-3-15 ،سا 23
- 10 - بوابة التسويق و التجارة الإلكترونية، مرجع سابق الذكر ،
- 11 -Daniel Chavez (ed), Beyond the Market: The Future of Public Services, TNI Public Services Yearbook 2005,p6,
- 12- عمار ، بوحوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين ، بيروت ، دار الغرب الإسلامي ، 2006 ، ص 189
- 13- عمار ، بوحوش ، مرجع سابق، ص189
- 14- غنيم أحمد علي، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العلم الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام

- المجلة التربوية، ع 81 مج21، 2006، ص143
- 15- (Information Technology for Turban, Efraim & Leidner, Dorothy & Wetherb, James management (transforming organization in the digital economy 2008. p554
- 16- أحمد كردي، الإدارة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات، شوهدي علي
http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/129026، بتاريخ 6-3-2014 - 22 سا .
- 17 - عيود نجم. الإدارة الإلكترونية : الإستراتيجية الوظائف والمشكلات . الرياض: دار المريخ للنشر، 2004، ص 126 .
- 18- أحمد كردي، نفس الرجوع السابق .، شوهدي في نفس التوقيت .
- 19 - بلقاسم حوام ، نطلاق مشروع "المواطن الإلكتروني" في الجزائر، الشروق اون لاين ،
http://www.echoroukonline.com/ara/articles/183920.html، شوهدي يوم 25-3-2014، سا 14
- 20- البوابة الرسمية لخمسينية استقلال الجزائر ، -http://demo.kdconcept.net/50، شوهدي يوم 20-3-2014،
22:00، سا
- 21 - عشور عبد الكريم ، مرجع سابق الذكر، ص 132 ،
- 22- جزائريس ، تطوير الإدارة الإلكترونية محور أساسي لإستراتيجية الجزائر الإلكترونية محرك بحث إخباري 2013 ، شوهدي
يوم 25-3-2014، 16، سا .
http://www.djazairess.com/ennahar/42197،
- 23 -البوابة الرسمية لخمسينية استقلال الجزائر ، -http://demo.kdconcept.net/50، شوهدي يوم 20-3-2014،
22:31، سا
- 24- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ، وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي ، الصندوق الوطني للتأمينات
الاجتماعية للعمال الأجراء ، تعليمات استعمال بطاقة الشفاء للمؤمن له اجتماعيا "، مطبعة الضمان الاجتماعي ، نوفمبر 2007
ص01 ،
- 25- عاشور عبد الكريم ، مرجع سابق الذكر ، ص 140 .