

التحول الإلكتروني في الإدارة العامة كسبيل لترشيد الخدمة العمومية Electronic Transformation in Public Administration as a Way to Rationalize Public Service

الدكتور بن داود حسين

*ط.د شيتور عبد المالك

مخبر العدالة السيبرانية، كلية الحقوق والعلوم السياسية،
جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييج - الجزائر
hocine.bendaoud@univ-bba.dz

مخبر العدالة السيبرانية، كلية الحقوق والعلوم السياسية،
جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييج - الجزائر
abdelmalek.chitour@univ-bba.dz

تاريخ النشر: 2025/06/03

تاريخ القبول: 2025/05/19

تاريخ الارسال: 2025/01/23

ملخص :

لقد أفرز التحول الإلكتروني في الإدارة العامة جملة من التغييرات على طبيعة العمل الإداري، وأحدث نقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية، إذ تراجعت معه أشكال الخدمة التقليدية، وبرز النموذج الإلكتروني للخدمة العمومية، وبذلك أصبح تبني نظام الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة أو ما اصطلح على تسميته بالحكومة الإلكترونية، كآلية لتقديم الخدمات العمومية وكأساس لترشيدها حتمية، لما له من دور في تقريب الإدارة من المواطن، والرقى بمستوى جودة الخدمات العمومية، وتحقيق معالم ومرتكزات الحكم الرشيد.

الكلمات المفتاحية : التحول الإلكتروني، الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية ،

ترشيد الخدمة العمومية.

*المؤلف المرسل : شيتور عبد المالك

Abstract:

The electronic transformation in public administration has significantly changed the nature of administrative work and led to a shift in the public service model ,Traditional service forms have been replaced by electronic services, E-government systems becoming essential for efficient service delivery, This transformation bringing the administration closer to the citizens, improves service quality, and supports the principles of good governance.

Keywords: E-transformation, E-management, E-government, Rationalizing of Public Service.

مقدمة:

تولي الدول التي تؤمن بفكرة تحقيق الرفاه الاجتماعي لمواطنيها أهمية بالغة لموضوع الخدمة العمومية، باعتبارها أداة لتنفيذ السياسات العامة التي تنتهجها في توجهاتها، وأحد العناصر الرئيسية للإدارة العمومية، و وسيلة لإشباع حاجيات المواطنين وتحقيق رضاهم، لذا فهي في سعي متواصل لتحسين جودة هذه الخدمات وطرق تقديمها، من خلال البحث عن أنجع الاستراتيجيات والتطبيقات الإدارية الحديثة لعصرنة وتطوير أداء المنظمات العامة وتقريبها من المواطن .

بالموازاة مع ذلك، فرضت التطورات التي شهدتها العالم في مجالي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واقعا جديدا على نمط الحياة الإنسانية، حيث أن الوسائل التكنولوجية وما ارتبط بها من تطبيقات أصبحت هي المحرك الرئيسي لعجلة الحياة في كل المجالات، بما في ذلك المجال الإداري، فانعكس ذلك على الإدارة العامة وأحدث ثورة في شكل العمل الإداري وهياكل وأنظمة الإدارة فيها، وعلى مستوى مفهوم الخدمة العمومية .

إذ أصبحت الخدمة العمومية في ظل التحول الإلكتروني ترتكز على البعد التكنولوجي و المعلوماتي، وتحولت من النمط التقليدي القائم على الإدارة الورقية إلى نمط الخدمة العمومية الإلكترونية ، القائم على إمكانيات الانترنت وشبكات الأعمال، وبذلك ظهر النموذج الرشيد للخدمة العمومية الذي ينبني على مبادئ الفعالية، وتحقيق الشفافية الإدارية ، والمساءلة ، وتبسيط الإجراءات وتقليص التكاليف، واللامركزية، والتخلص من مختلف العراقيل البيروقراطية التي تعتبر السمة البارزة في ظل الإدارة العامة التقليدية .

يكتسي موضوع التحول الإلكتروني في الإدارة العامة وعلاقته بترشيد الخدمة العمومية أهمية كبرى لدى أغلب الأساتذة والباحثين، لذا سنحاول بدورنا من خلال هذه الورقة البحثية تتبع هذه العلاقة، وبالتالي طرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى يمكن أن يشكل التحول الإلكتروني في الإدارة العامة آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية وتحسين مستوى جودتها؟

وتتفرع عن الإشكالية الأسئلة التالية:

- ما مفهوم الخدمة العمومية؟

- ما مفهوم التحول الإلكتروني، وما دوافع ومتطلبات تطبيقه في الإدارة العامة؟
 - ما أثر تطبيق التحول الإلكتروني على أداء المنظمات العامة؟
 - ما مظاهر ترشيد الخدمة العمومية في ظل التحول الإلكتروني؟
- و تكمن أهمية الدراسة في كون التحول الإلكتروني في الإدارة العامة هو أساس ترشيد الخدمة العمومية والارتقاء بها، من خلال الرفع من كفاءة أداء المنظمات العامة، الأمر الذي ينتج عنه إعادة مد جسور الثقة بين المواطن والإدارة العامة.
- يهدف هذا البحث إلى إلقاء الضوء على الإطار النظري لمفهوم الخدمة العمومية والتحول الإلكتروني، وإبراز مظاهر رشادة الخدمة العمومية في ظل التحول الإلكتروني وتطبيقاته .
- و باعتبار أن الدراسة من البحوث النظرية التي تستند على حصيلة الإنتاج الفكري للباحثين المتخصصين في هذا المجال ومن ثم تحليله، فإننا سنعتمد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع هذا النوع من الدراسات، وتناولها في محورين:
- المحور الأول: مفاهيم أساسية عن الخدمة العمومية والتحول الإلكتروني .
- المحور الثاني: دور التحول الإلكتروني في ترشيد الخدمة العمومية.
- المحور الأول: مفاهيم أساسية عن الخدمة العمومية والتحول الإلكتروني**
- قبل التعمق في موضوع الدراسة وكتمهيد له سنقوم بتحديد المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بمتغيرات البحث.

أولاً: الخدمة العمومية

يشير مصطلح الخدمة العمومية إلى تلك العلاقة التي تربط بين الحكومة والمواطنين، على مستوى تلبية حاجياتهم ورغباتهم المختلفة، من طرف مختلف الإدارات والمنظمات العامة، وسنبرز فيما يلي مفهومها ومبادئها وأهميتها وأشكالها.

1. مفهوم الخدمة العمومية

لقد تعددت تعاريف الخدمة العمومية بتعدد الباحثين والدارسين لها بحيث:

عرفها خبراء الإدارة العامة بأنها " الحاجيات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته، وتقع مسؤولية تلبيتها على الدولة بالدرجة الأولى، وهي ليست محددة بزمان معين، بل هي عملية مستمرة ودائمة، ينبغي على الدولة أن تخطط لتقديمها وتطويرها ليحصل عليها المواطن في أحسن صورة"¹.

وتعرف وفقا للقانون الإداري الفرنسي بأنها "تلك الخدمة التي تعد تقليديا خدمة فنية، تزود بصورة عامة بواسطة منظمة كاستجابة لحاجة عامة، ويتطلب توفيرها أن يحترم القائمون على إدارتها مبادئ المساواة والاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام"².

تأسيسا على ما سبق يمكن أن نستخلص أن الخدمة العمومية هي حصيلة النشاطات التي تقدمها المنظمات العامة لصالح المواطنين دون تمييز، ويكون الهدف منها تحقيق المصلحة العامة، كما أنها تتسم بالعموم ولا تختص بفئة دون أخرى، وتحمل الدولة بالدرجة الأولى مسؤولية توفيرها.

2. مفهوم منظمات الخدمة العمومية

تعرف المنظمة العامة بأنها كل جهاز أو هيئة يوفر خدمة عامة بغرض إشباع حاجيات عمومية يعجز الأفراد والمؤسسات الخاصة عن تلبيتها، نظرا لما تتطلبه من إمكانيات وموارد، أو لانعدام الربح المتوقع تحقيقه منها³.

وهناك من يرى أن تعريف المنظمة العامة لا يختلف عن تعريف المرفق العام، الذي يعرف بأنه نشاط تؤديه الإدارة العامة أو يتولى إدارته أحد الأفراد تحت رقابتها وإشرافها، بهدف إشباع حاجات عامة وبشكل منتظم⁴.

وبالتالي فإن المنظمات العامة هي عبارة عن مرافق عامة يتم تسييرها وفق قواعد تنظيمية وقانونية محددة، تنشأ بهدف تلبية حاجيات المواطنين لتقديم خدمات الغرض منها تحقيق النفع العام.

3. المبادئ الأساسية للخدمة العمومية

إن معيار المصلحة العامة الذي تنشده المنظمات العامة في تقديمها للخدمات العمومية، يقتضي خضوعها لمجموعة من المبادئ الأساسية تتمثل في⁵:

الاستمرارية: إن ارتباط الخدمة العمومية بإشباع الحاجات المتواصلة لعموم المواطنين يوجب على الدولة ضمان استمراريتهما، والحفاظ على الحد الأدنى منها حتى في الظروف الاستثنائية (الإضراب مثلا).

المساواة: يعتبر هذا المبدأ حق من حقوق الإنسان التي تحميها المواثيق الدولية والداستاتير، ومؤداه عدم التمييز بين أولئك الذين تتوافر فيهم نفس شروط الاستفادة من الخدمة العمومية.

الشمولية: لكي توصف الخدمة بأنها عامة يجب أن تكون في متناول جميع أفراد المجتمع، وأن يكون الوصول إليها مكفولا لكل المواطنين، وبالشروط المناسبة لمستويات معيشتهم وقدراتهم.

المواءمة والتطور: من الضروري أن يتم تكييف الخدمات العمومية مع تطور المجتمع، وأن يتم تقديمها بكفاءة عالية تتواءم و حاجيات المستفيدين وتحقق رضاهم.

التضامن: يعد هذا المبدأ من أهم المبادئ التي يجب مراعاتها في تقديم الخدمات العمومية، إذ يجب المحافظة على الانسجام الاجتماعي والشعور بالمواطنة، من خلال تقليص الفوارق بين المواطنين، وجعل الخدمات العمومية في متناول الفئات الهشة والمعوزة.

المجانية النسبية: غالبا ما تقدم الخدمات العمومية بالمجان أي بسعر يؤول فيه الربح إلى الصفر، أو بمبلغ رمزي.

4. أهمية الخدمة العمومية

للخدمة العمومية أهمية بالغة نلخصها فيما يلي:

- الخدمة العمومية هي أساس التنمية في المجتمع، وجوهر الحياة بالنسبة للمواطن، فكلما توافرت الخدمات العمومية (الصحة، التعليم، السكن...الخ) بالجودة المناسبة كلما انعكس ذلك على التنمية المستدامة.

- إن تأمين الخدمات العمومية بالشكل المناسب له التأثير الإيجابي على تحقيق الاستقرار السياسي والاقتصادي والاجتماعي في الدولة.

- إن توفير الحكومة للخدمات العمومية وتقديمها بالطريقة والجودة التي ترضي المواطنين يؤدي إلى كسب ثقتهم وتحسين علاقتها بهم ويدعم موقفها .

5. أشكال وأنواع الخدمة العمومية

هناك مجموعة كبيرة وغير متجانسة من أشكال الخدمات العمومية، يمكن تصنيفها في مجموعة الخدمات التالية⁶:

- خدمات ذات طابع اجتماعي وثقافي مثل الصحة، التعليم، المكتبات، المتاحف .
- خدمات ذات طابع إداري مثل خدمة الحالة المدنية بالبلديات .
- خدمات ذات طابع اقتصادي مثل خدمة التزويد بالمياه، الكهرباء، النقل العمومي، والهدف من هذه الخدمات هو تحقيق مصلحة عامة اقتصادية .
- ومن ناحية أخرى يمكن أن نميز بين الخدمات العمومية وفق التصنيف التالي:
- بالنظر إلى طبيعة الخدمة المقدمة، تقسم الخدمات إلى فردية وجماعية .
- بالنظر إلى طبيعة استهلاك الخدمة، فهناك خدمات ذات استهلاك إجباري وأخرى ذات استهلاك اختياري .
- بالنظر إلى تكلفة الخدمة، فهناك خدمات مجانية تتحمل تكلفتها الخزينة العمومية، وخدمات بمقابل يتحمل تكلفتها المستفيد منها، وخدمات مدعمة يتقاسم تكاليفها المستفيد والخزينة العامة .

ثانياً: التحول الإلكتروني في الإدارة العامة

قد ازداد في السنوات الأخيرة الاهتمام بموضوع التحول الإلكتروني في الإدارة العامة، وأصبح من التوجهات العالمية المعاصرة ، حيث تبنت أغلب الحكومات هذا النمط الإداري الحديث كمدخل لإصلاح الإدارة العامة وكسبيل لتخليصها من العراقيل البيروقراطية ، وإعادة بناء جسور الثقة مع المواطنين بإعطاء صيغة جديدة للخدمات العمومية من خلال التعامل الإلكتروني .

1. مفهوم التحول الإلكتروني والمصطلحات المرتبطة به

1.1. تعريف التحول الإلكتروني

لقد تعددت المفاهيم المتعلقة بالتحول الإلكتروني، فهناك من يرى بأنه "اتجاه المجتمعات والحكومات والمهن والمؤسسات نحو الأساليب الإلكترونية في خدماتها، حتى تتكيف مع التطور السريع في عالم التقنية، لضمان سرعة وتسهيل عمليات تقديم الخدمات للمستفيدين"⁷.

كما عرف بأنه "توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المؤسسات والهيئات سواء الحكومية أو الخاصة (كشبكات المعلومات العريضة وشبكة الانترنت وأساليب الاتصال من خلال الهاتف الجوال) والتي لها المقدرة على تحويل وتغيير العلاقات مع المواطنين ورجال الأعمال وكافة المؤسسات الحكومية، من أجل تطوير الأداء المؤسسي والخدمات وتحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة الفاعلية الإنتاجية، مما يخدم سير العمل داخل المؤسسة في جميع أقسامها، بالإضافة إلى تعاملها مع العملاء والجمهور لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها، مما يضمن توفير الوقت والجهد في آن واحد"⁸.

على ضوء ما سبق يمكن تعريف التحول الإلكتروني في الإدارة العامة بأنه مشروع وعملية مستمرة، يتم من خلاله تحويل كافة خدمات المنظمات العامة المرتبطة بالأفراد ومؤسسات الأعمال من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني (خدمات عامة إلكترونية).

2.1. الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية

لقد ارتبط بمصطلح التحول الإلكتروني عدة مصطلحات أهمها مصطلح الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية، لذا سنحاول تحديد مفهوم كل منهما وإظهار العلاقة بينهما.

عرف السالبي الإدارة الإلكترونية بأنها "عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة، في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين، والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعلومات، لتكون كل إدارة جاهزة لربطها بالحكومة الإلكترونية لاحقاً"⁹.

وبالنسبة لمصطلح الحكومة الإلكترونية فقد عرفت بأنها " المزج الكامل ما بين إستراتيجية تنفيذ المهام والمسؤوليات التي تعتمد عليها الحكومة، وإستراتيجية تكنولوجيا المعلومات واتجاهاتها العالمية الحالية والمستقبلية عند وضع السياسات العامة للدولة، واتخاذ الأساليب الإلكترونية منهجا رئيسيا لآليات تنفيذ تلك السياسات"¹⁰، كما عرفت بأنها قدرة القطاعات والمرافق الحكومية العامة على التبادل غير المادي للمعلومات والبيانات الرقمية، وتقديم الخدمات بينها وبين المواطنين وقطاع الأعمال بسرعة ودقة في أي وقت ومكان مع ضمان سرية وأمن المعلومات باستخدام التقنيات الإلكترونية المتطورة¹¹.

و بخصوص العلاقة بين المصطلحين فهناك جدل كبير قائم ولم ينته لتحديد العلاقة بينهما، هل هما مصطلحان مترادفان أم مختلفان؟

هناك من يرى أن مصطلح الإدارة الإلكترونية هو التعبير الأصح والأدق، وأن مصطلح الحكومة الإلكترونية رغم ذبوع استخدامه إلا أنه مصطلح غير دقيق، كون أن الحكومة ترتبط بالسيادة وممارسة الحكم (السياسة) وبالتالي فإنها تخرج عن مفهوم الإدارة العامة، لذلك نجد من الباحثين من يستخدم مصطلح الإدارة العامة الإلكترونية للتعبير عن الحكومة الإلكترونية¹².

وهناك من يرى أن مفهوم الحكومة الإلكترونية أوسع من مفهوم الإدارة الإلكترونية، وهو الرأي الذي يوافق رأي أغلبية الباحثين في هذا المجال، حيث يرون أن علاقة الإدارة الإلكترونية بالحكومة الإلكترونية هي علاقة الجزء بالكل، فالإدارة الإلكترونية هي الجزء كون أن تطبيقها ينحصر داخل المنظمة فقط، وهي مرحلة سابقة عن الحكومة الإلكترونية، أما الحكومة الإلكترونية فهي الكل، إذ أنها العمليات الإلكترونية التي تربط بين المنظمات التي تطبق الإدارة الإلكترونية تحت ما يسمى بالبوابة الإلكترونية، وهي ترتبط أساسا بالإدارات العمومية والمنظمات الحكومية¹³.

2. دوافع التحول إلى الإدارة العامة الإلكترونية

إن سعي الحكومات المعاصرة للتحول إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية أو الإدارة العامة الإلكترونية لم يأت من فراغ ، إنما كان كنتيجة حتمية لعوامل دفعتها إلى اعتماد التقنيات الإلكترونية الحديثة في أنشطتها وعملياتها، ومن بين هذه الدوافع نذكر:

- الضغط الممارس على الإدارة العامة التقليدية وعجزها عن تلبية طلبات المواطنين وقطاع الأعمال، خاصة مع رغبتهم في الحصول على خدمة سريعة وذات نوعية بعيدا عن البيروقراطية والبطء في الإنجاز .

- المنافسة الشديدة بين الدول حول تبني نظام الحكومة الإلكترونية واعتباره كمؤشر على تقدمها، ومفتاح من مفاتيح التموقع في خارطة العالم الجديد¹⁴.

- سعي رجال السياسة إلى كسب الجماهير، وذلك بتوفير خدمات عمومية أفضل وأسهل¹⁵.

- معانات الإدارات والأجهزة الحكومية التقليدية من التفكك المعلوماتي، أما في ظل التحول الإلكتروني فقد أدى تطور شبكات الاتصال إلى ظهور ما يسمى بطريق المعلومات السريع الذي يركز على تشبيكات ذات سعة عالية تستطيع نقل المعلومات والبيانات الضخمة بكل سهولة¹⁶.

- التحولات الديمقراطية التي صاحبت حركات التحرر العالمية، ومطالبة الحكومات بإيجاد آليات تعزز الانفتاح وتيسر إجراءات الحصول على المعلومة والنفاز إليها، وتحقيق الشفافية والمشاركة الشعبية في القرار الحكومي¹⁷.

- المزايا التي أتاحتها التقدم التكنولوجي السريع والثورة المعرفية المرتبطة به، ودورها في تسهيل حياة المواطنين وتحقيق رفاهيتهم ، خاصة مع زيادة الوعي العام بالانترنت والتكنولوجيا ومعرفة ما يمكن تحقيقه تكنولوجيا¹⁸.

- خسارة الإدارات العامة لخبرات كوادرها بمجرد تقاعدها، ما دفع إلى التفكير في توطيق الخبرة والمعرفة من الأفراد إلى الأنظمة المعلوماتية¹⁹.

- الأزمات التي يتخبط فيها القطاع العام (الفساد الإداري) والهوة الشاسعة بينه وبين القطاع الخاص، خاصة في ظل النجاح الباهر الذي حققه هذا الأخير على مستوى العمل

المؤسساتي الإلكتروني، بالإضافة إلى ظهور التجارة الإلكترونية وما تتطلبه من تواصل بين مؤسسات الأعمال والأجهزة الحكومية²⁰.

3. متطلبات تطبيق التحول الإلكتروني في الإدارة العامة

يمثل مشروع التحول الإلكتروني في الإدارة العامة تحولا كاملا في المفاهيم والنظريات والممارسات والهياكل والتشريعات التي ارتبطت بالإدارة العامة التقليدية، إذ أن عملية الانتقال ليست بالأمر اليسير، بل هي عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات السياسية، التقنية، البشرية، المالية، القانونية، وغيرها من المتطلبات اللازمة لكي يحقق هذا المشروع الأهداف المنتظرة منه²¹.

ويمكن تلخيص هذه المتطلبات في:

- الإرادة السياسية: هي اللبنة الأولى لنجاح مشروع التحول الإلكتروني في الإدارة العامة، فيجب أن يكون هناك إيمان من طرف القيادة العليا في البلاد بهذا النظام، والعمل على تهيئة البيئة والمناخ المناسب لنجاحه من خلال تكليف هيئات ولجان تتولى الإشراف على هذا التحول²².

- العنصر البشري المؤهل: إن نجاح هذا المشروع مرهون بتأهيل الكوادر البشرية وتكوينها وإقناعها للتأقلم مع هذا التحول، خاصة في ظل مقاومة التغيير من طرف الموظفين التقليديين، وهنا يبرز دور القيادة كعنصر أساسي ومهم لتولي هذه المبادرة²³.

- البنية التحتية للتحول الإلكتروني: يحتاج التحول الإلكتروني إلى التكنولوجيا الرقمية، من تجهيزات وحاسبات آلية، إضافة إلى شبكة اتصالات متكاملة قادرة على استيعاب الكم الهائل من الاتصالات، وعموما فإن التحول الإلكتروني في الإدارة العامة يتطلب ما يلي²⁴:

- توافر الأجهزة الحاسوبية بجميع ملحقاتها، مع ملاءمتها للتطورات البرمجية.
- البرمجيات وهي تشمل برامج التطبيقات المختلفة وبرامج النظام.
- شبكة الاتصالات التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والوصول إلى البيانات، وتتمثل في شبكة الانترنت (Internet) وهي الشبكة المحورية التي تقوم عليها الإدارة العامة الإلكترونية، بالإضافة إلى شبكة (Intranet) وهي شبكة اتصال داخلية خاصة بموظفي المنظمة فقط،

وشبكة (Extranet) وهي شبكة خارجية تتكون من مجموع شبكات انترانت، حيث تقوم على ربط مجموعة من المنظمات وتسمح لها بتبادل المعلومات فيما بينها، أو بمجموعات خارجية لها علاقة بطبيعة نشاط المنظمة (زبائن، موردين، ... الخ).

- تغيير الهيكل التنظيمي والإداري: وذلك عن طريق إعادة هندسة الوظائف وتصميم الهياكل التنظيمية بشكل يتناسب وطبيعة الأعمال الإلكترونية²⁵.

- رصد التمويل المالي المناسب: إن التحول الإلكتروني في الإدارة العامة مشروع إستراتيجي يحتاج إلى التخطيط المالي الرشيد، والمخصصات المالية الكافية لتغطية تكاليف شراء المعدات الإلكترونية، وتدريب الموظفين والكوادر، والصيانة الدورية، ومواكبة التطورات التي تحصل في مجال التكنولوجيا والحكومة الإلكترونية على المستوى العالمي²⁶.

- التنظيم القانوني للتحول الإلكتروني: عن طريق سن تشريعات خاصة تتكيف مع الأوضاع الناشئة عن الأعمال الإلكترونية (التوقيع الإلكتروني، البصمة الإلكترونية، العقود الإلكترونية، الوثائق والأرشيف الإلكتروني) وإعطائها الصيغة القانونية بما يحافظ على سرية وخصوصية العمل الإلكتروني والأمن المعلوماتي²⁷.

- تفعيل دور الإعلام المجتمعي للترويج للتحول الإلكتروني: لا بد من توعية المواطنين بأهمية وضرورة التحول الإلكتروني في الإدارة العامة، عن طريق الترويج عبر وسائل الإعلام، وإقامة الندوات والمؤتمرات و ورشات العمل، من أجل نشر الثقافة الإلكترونية وتبديد المخاوف منها، والعمل على تبسيط الاستفادة بما يتناسب وثقافة الجميع²⁸.

المحور الثاني: دور التحول الإلكتروني في ترشيد الخدمة العمومية

إن تكريس الحكم الرشيد وترسيخ مرتكزاته في الإدارة العمومية من خلال تحسين جودة الخدمات، وتحقيق رضا المستفيدين وكسب ثقتهم، وإصلاح العلاقة بين الإدارة والمواطن، يعد الشغل الشاغل للإدارات العمومية المعاصرة، وقد أثبتت الدراسات والبحوث العلمية في مجملها أن الإدارة العامة الإلكترونية كمنط إداري متطور بإمكانه أن يساهم في تحقيق هذا الهدف، وأن يكون له الانعكاس الإيجابي على أداء المنظمات العامة، وجودة الخدمة العمومية.

أولاً: انعكاسات التحول الإلكتروني على أداء المنظمات العامة

يتكون العمل الإداري في المنظمات العامة من وظائف وأنشطة محددة يجب القيام بها لضمان السير الحسن لكافة الأعمال الإدارية، وتقديم الخدمة العمومية على أكمل وجه، وقد مثل التحول الإلكتروني حلقة جديدة ضمن أساليب التطوير الإداري الحديث، وساهم في تطوير العمل الإداري في المنظمات العامة، وأحدث تغييرات عميقة في بيئة العمل وأساليبه، حيث انعكس ذلك على مجمل عمليات الإدارة على النحو التالي:

1. تطوير عملية التخطيط (التخطيط الإلكتروني)

ينصب التخطيط في المنظمات العامة على وضع الأهداف وتحديد الوسائل لتحقيق هذه الأهداف، وبالتالي فهو محاولة التنبؤ بالمستقبل ومواكبة مختلف المستجدات والتطورات، وقد ساهم التحول الإلكتروني في تطوير عملية التخطيط ودعمها من عدة جوانب:

- عملية التخطيط أصبحت أكثر دقة وسرعة، نتيجة قدرة المنظمة على تحصيل وتدقيق المعلومات، مما يعزز القدرة على تشخيص المشاكل، وإمكانية التحليل بالاعتماد على النظم المعلوماتية الإلكترونية²⁹.

- التخطيط الإلكتروني ديناميكي ومستمر وقابل للتجديد (أني)، عكس التخطيط التقليدي الذي يكون لمدد طويلة³⁰.

- التخطيط الإلكتروني أفقي مشترك بين القمة والقاعدة، يساهم في تنمية قدرات جميع العاملين ويوسع قاعدة المشاركة، على عكس التخطيط التقليدي الذي يكون عمودياً واحتكارياً للمستويات العليا، ويكون دور العاملين هو التنفيذ فقط³¹.

- إن استخدام نظم المعلومات الإلكترونية يزيد من قدرة المنظمات على محاكاة الواقع أو النمذجة الواقعية³².

2. تطوير عملية التنظيم (التنظيم الإلكتروني)

أحدث استخدام النظم الإلكترونية في المنظمات العامة المعاصرة جملة من التغييرات على عملية التنظيم، نتيجة إعادة هندسة الوظائف والصلاحيات والمهام المتعلقة بمسؤوليات وواجبات الموظفين، ويمكن إيجاز هذه التحولات فيما يلي³³:

- التنظيم التقليدي عمودي من الأعلى إلى الأسفل، بينما التنظيم الإلكتروني أفقي يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الموظفين على اختلاف رتبهم، مما يجعل العلاقات المتبادلة أقل سلطوية .

- يسمح التنظيم الإلكتروني بالتشبيك بين الموظفين عن طريق الشبكة الداخلية (Intranet)، فيؤدي ذلك إلى نشوء وحدات وظيفية مشتركة (فرق عمل جماعية) ذات طابع استشاري .

- يؤدي التنظيم الإلكتروني إلى إعادة هندسة الوظائف وترشيدها، حيث أنه يوسع من الوظائف ذات البعد التقني، وفي المقابل فإنه يقلص من تلك الوظائف ذات الطابع الورقي ويوجهها إلى استخدامات أفضل .

- يؤدي التنظيم الإلكتروني إلى زيادة الحجم الافتراضي للتنظيم، وبالتالي الانتقال من جداول العمل المحددة مسبقا إلى جداول عمل مرنة لا ترتبط بعنصري المكان والزمان، بالاعتماد على فكرة الاتصال عن بعد، إذ يستطيع الموظفون أداء المهام المنوطة بهم من منازلهم، ولا يكونون مطالبين بالحضور يوميا إلى المنظمة أثناء مواعيد العمل الرسمية .

3. تطوير عملية القيادة (القيادة الإلكترونية)

يمكن إبراز أثر مساهمة نظم المعلومات الإلكترونية في تطوير عملية القيادة من خلال الجوانب التالية³⁴:

- استمرارية الاتصال بين القادة والعاملين من خلال الشبكة الداخلية .

- يتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمدير المنظمة أن يكون حاضرا في كل مكان، وأن يتصل بالموظفين أينما كانوا وفي نفس الوقت، مع القدرة على تصريف العمل وحل المشكلات حتى في حالة غيابه وفي أي وقت .

- إن موظفي الإدارة العامة الإلكترونية هم القيمة المضافة التي يجب أن تولى بالعناية اللازمة، كون استخدام التكنولوجيا الرقمية بحاجة إلى متخصصين ومؤهلات عالية، وهذا ما يتطلب إدارة وقيادة جديدة لا تعتمد على الهرمية وسلطة الأوامر، وأن تتحلى بحسن إنساني كبير.

- القيادة الإلكترونية هي قيادة الذات والاعتماد على التحضير النفسي، والمرونة، ومهارة التكيف مع البنية الإلكترونية والتقويم والتصحيح الشخصي، والولاء للمنظمة.

4. تطوير عملية الرقابة (الرقابة الإلكترونية)

للرقابة الإلكترونية عدة مزايا يمكن أن نوجزها فيما يلي³⁵:

- الرقابة الإلكترونية فورية، تسمح باكتشاف الانحراف وتصحيحه في الوقت المثالي، على عكس الرقابة التقليدية التي تكون بعد التنفيذ، أي رقابة بعيدة على الماضي

- الرقابة الإلكترونية مستمرة في كل وقت، تحد من الأزمات والمفاجآت في أعمال المنظمة، أما الرقابة التقليدية فهي متباعدة وبشكل دوري.

- نتائج الرقابة الإلكترونية سريعة الانتشار يعرفها الجميع داخل المنظمة.

- الرقابة الإلكترونية على العمليات داخل المنظمة تكون من خلال شبكات الاتصال، التي تتيح تدفق المعلومات والتشبيك بين الموظفين والمديرين، في حين أن الرقابة التقليدية تتم بناء على التقارير.

ثانياً: مظاهر ترشيد التحول الإلكتروني للخدمة العمومية

إن المقصود بترشيد الخدمات العمومية هو تفعيل مبادئ ومرتكزات الحكم الرشيد، واصباغها على طرق إنجاز وتسليم الخدمات العمومية، لتحسين جودتها وجعلها متناسبة وتطلعات المستفيدين وتحقق رضاهم، وتتمثل المبادئ التي ينبغي تفعيلها لتحقيق الرشادة الإدارية في المشاركة، الشفافية، المساءلة، مكافحة الفساد، العدالة والمساواة، اللامركزية، إلى غيرها من المرتكزات التي تمثل في مضمونها جوهر الحكم الرشيد³⁶.

وباعتبار أن الحكومة الإلكترونية هي الوجه الذي يأخذه التحول الإلكتروني في الإدارات العامة، حيث أن المنظمات الحكومية تعتمد على الوسائل التكنولوجية وأنظمة المعلومات من خلال شبكة الانترنت، أضحت خدمة المستفيدين تتم على مستوى المواقع الإلكترونية، مما أدى إلى ظهور الخدمات العامة الإلكترونية، التي تتسم بالمرونة والابتكار والجودة العالية والفصل بين طالب الخدمة والموظف، إذ أنها تقدم عبر قنوات اتصالية عدة (هاتف، فاكس، شبكات محلية، بريد الكتروني).

ويظهر أثر توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إضفاء معالم ومبادئ الحكم الراشد على الخدمات العمومية من خلال الجوانب التالية:

- جودة ومردودية الخدمة المقدمة: إن ما يميز التحول الإلكتروني هو استحدثه لخدمات جديدة وتحسينه للخدمات القائمة في جميع المجالات مما يزيد من رضا طالبي الخدمة.

- الدقة واحترام المواعيد وسرعة الاستجابة: إن استغلال الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل الإدارات العمومية، وتقديم الخدمات من خلال أنظمة معالجة معلوماتية يزيد من سرعة الاستجابة والدقة واحترام المواعيد، ويحد من التجاوزات، لأن إنجاز الخدمات يتم وفق مقاييس مضبوطة³⁷.

- التقليل من تكاليف الخدمة: تتميز الخدمات الإلكترونية بأنها غير مرتبطة بزمان أو مكان محدد، إذ يمكن لطالب الخدمة الحصول عليها دون عناء التنقل بين مختلف الإدارات والأجهزة الحكومية، من خلال النوافذ والشبكات الإلكترونية، الأمر الذي يسمح بخفض التكاليف سواء بالنسبة للمستفيدين من الخدمة أو الجهة التي تقدمها³⁸.

- تبسيط الإجراءات والتقليل من التعقيدات: تسعى الإدارة العامة من خلال التحول الإلكتروني إلى القضاء على البيروقراطية والروتين، واختصار مراحل إنجاز الخدمات العمومية، فالسرعة والانسيابية في توفير المعلومة، وإنجاز المعاملات بالرجوع إلى قواعد البيانات المعدة سلفاً، يمكنان الموظف من إنهاء المعاملات دون تعقيدات الرجوع إلى زملائه أو رؤسائه، مما يوفر الجهد والوقت للمستفيدين أصحاب المصلحة³⁹.

- الشفافية ومكافحة الفساد الإداري: يتيح التدفق الحر للمعلومات الذي توفره الحكومة الإلكترونية لأصحاب المصالح الشفافية التامة في الاطلاع مباشرة على الإجراءات الخاصة بمعاملاتهم، بالإضافة إلى أن الإنجاز الإلكتروني للخدمات من خلال الولوج إلى المواقع الإلكترونية يقطع الاتصال أو العلاقة المباشرة بين طالب الخدمة والموظف، مما يحول دون إمكانية استغلال هذا الأخير لمنصبه ويقلل من فرص انتشار الفساد الإداري⁴⁰.

الخاتمة:

إن التحول الإلكتروني في الإدارة العامة لم يعد خيارا، بل أصبح حتمية ومطلبا أساسيا، تماشيا مع متطلبات العصر واستجابة للترغبات المتزايدة للمواطنين الباحثين عن الجودة في الخدمات، والنزاهة في التعاملات، والمرونة وسرعة الإنجاز، والشفافية في الوصول إلى المعلومة، والفاعلية، والاستمرارية، والمساواة، واللامركزية، إلى غيرها من المبادئ التي تشكل في مضامينها مرتكزات الحكم الرشيد.

إن تطويع المنظومة الإلكترونية لخدمة الإدارة العامة (الخدمة العمومية الإلكترونية) يعتبر نقلة نوعية في نموذج الخدمات العمومية، وتحول جذري في طبيعة العمل الإداري التقليدي الذي يعتمد على الورق ويتميز بالصراع الدائم بين طالبي الخدمة والإدارة.

حتى ينجح التحول الإلكتروني في الإدارة العامة ويصبح واقعا ملموسا ينبغي كذلك تهيئة المجتمع للوصول إلى مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع ما توفره التقنية.

بعد تناول مختلف المفاهيم والجوانب الأساسية المكونة لهذا الموضوع نقترح ما يلي:

- يجب على الحكومات أن تعيد النظر في أوليات الإنفاق العام، ورصد المخصصات المالية اللازمة لتحقيق التحول الإلكتروني في الإدارات العمومية. كونه أصبح مقياسا لدرجة تقدم الدول.

- الاهتمام والاستثمار في المورد البشري لأنه أساس نجاح أي مشروع، من خلال خلق تمازج بين التقنية و الكفاءات البشرية و نشر الوعي الإلكتروني وتنظيم الورشات والدورات التدريبية للتزود بالمعارف الحديثة في هذا المجال والتمكن من المهارات الإلكترونية، بالإضافة إلى الاهتمام بالجانب التحفيزي للتشجيع على الإبداع.

- زيادة ثقة المواطنين في الخدمات العمومية الإلكترونية من خلال توفير أقصى درجات الأمن والسرية أو ما يسمى بالأمن المعلوماتي.

الهوامش:

- ¹ رانية هدار، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة، الجزائر، 2018، ص 80.
- ² سايجي اسماعيل، إستراتيجية التحول نحو الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر- دراسة الأسباب والآليات، مجلة مرافئ للدراسات السياسية والقانونية، جامعة تامنغست، مجلد: 01، عدد: 02، 2022، ص 63.
- ³ بن مسعود آدم، قلمين محمد هشام، لراي سفيان، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، جامعة ابن خلدون تيارت، المجلد: 02، العدد: 02، 2019، ص 86.
- ⁴ خليل بن حمد البوسعيدي، أثر رقمته العمل الإداري في سلطنة عمان على تطبيق المبادئ القانونية التي تحكم سير المرافق العامة، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، مجلد: 09، العدد: 01، 2024، ص 17.
- ⁵ رانية هدار، مرجع سابق، ص ص 80-82.
- ⁶ بهاز جيلالي، بن عطا الله سارة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية والمرافق العام، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، جامعة الوادي، المجلد: 05، العدد: 02، 2022، ص 198.
- ⁷ مدحت أبو النصر، التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية: الواقع والمأمول، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، تصدر عن المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مجلد: 04، العدد: 2023، 11، ص 49.
- ⁸ أحمد عادل سقاط، التحول الرقمي في المنظمات العامة "دراسة تطبيقية على وزارة الصحة بالمملكة العربية السعودية"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، تصدر عن المركز القومي للبحوث فلسطين، مجلد: 08، العدد: 05، 2024، ص 123.
- ⁹ مصطفى يوسف كافي، يوسف مصطفى كافي، التطوير الإداري والحكومة الإلكترونية، ط1، الوراق للنشر والتوزيع (الأردن)، الدار الجزائرية (الجزائر)، 2022، ص 106.
- ¹⁰ عمر موسى جعفر القرشي، أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2015، ص 29.
- ¹¹ مصطفى يوسف كافي، يوسف مصطفى كافي، مرجع سابق، ص ص 272-273.
- ¹² حمدي القبيلات، قانون الإدارة العامة الإلكترونية، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2014، ص ص 24-25.
- ¹³ محمود القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص ص 22-23.
- ¹⁴ المرجع نفسه، ص 82.
- ¹⁵ دنداني محمد أمين، جودة وأفاق الخدمة العمومية في الجزائر في ظل الحكومة الإلكترونية والنقالة، مجلة الحقوق والعلوم السياسية-دراسات اقتصادية-، جامعة زيان عاشور الجلفة، العدد 01/22، 2015، ص 09.
- ¹⁶ محمود القدوة، مرجع سابق، ص 83.
- ¹⁷ كسال عبد الوهاب، حق النفاذ إلى المعلومة قاعدة أساسية في النظام الديمقراطي والحكم الرشيد، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، مجلد: 06، العدد: 02، 2021، ص ص 498-499.
- ¹⁸ أحمد بن يوسف، دور التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في عصرنة المؤسسات والإدارات العمومية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2017، ص 177.
- ¹⁹ محمود القدوة، مرجع سابق، ص 84.

- ²⁰ رانية هدار، مرجع سابق، ص 20.
- ²¹ نعيم إبراهيم الظاهر، الطريق نحو الحكومة الالكترونية "رؤية متكاملة"، ط1، عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 13.
- ²² مولاي خليل، نور الدين شنوفي، الحكومة الالكترونية كمدخل لتحقيق جودة الخدمة العمومية -الحكومة الالكترونية في البحرين نموذجاً-، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، مجلد: 13، العدد: 01، 2021، ص 146.
- ²³ حمدي القبيلات، مرجع سابق، ص 28.
- ²⁴ رانية هدار، مرجع سابق، ص 55-56.
- ²⁵ عمر موسى جعفر القريشي، مرجع سابق، ص 82 - 84.
- ²⁶ أحمد بن يوسف، مرجع سابق، ص 190.
- ²⁷ مصطفى يوسف كافي، يوسف مصطفى كافي، مرجع سابق، ص 289.
- ²⁸ محمود القدوة، مرجع سابق، ص 40 - 41.
- ²⁹ نعيم إبراهيم الظاهر، مرجع سابق، ص 63.
- ³⁰ محمود القدوة، مرجع سابق، ص 56.
- ³¹ أسية بن عياش، الإدارة الالكترونية كألية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمن ميرة بجاية، الجزائر، 2023، ص 231-233.
- ³² مصطفى يوسف كافي، يوسف مصطفى كافي، مرجع سابق، ص 129.
- ³³ حمدي القبيلات، مرجع سابق، ص 67 - 70.
- ³⁴ أسية بن عياش، مرجع سابق، ص 235-237.
- ³⁵ مصطفى يوسف كافي، يوسف مصطفى كافي، مرجع سابق، ص 131.
- ³⁶ رانية هدار، مرجع سابق، ص 111-112.
- ³⁷ رابي بوعبد الله، دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية (التجربة الجزائرية نموذجاً)، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي احمد بن يحي الونشريسي تيسمسيلت، المجلد: 04، العدد: 01، 2020، ص 203.
- ³⁸ رانية هدار، مرجع سابق، ص 117.
- ³⁹ حمدي القبيلات، مرجع سابق، ص 41.
- ⁴⁰ كسال عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 504 - 505.