الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية كآلية للنهوض بالخدمة العمومية يشهد عصرنا ثورة معلوماتية وتكنولوجية ومعرفية، غيرت مجالات النشاط الإنساني وطرق تقديم الخدمات العامة. تبرز الإدارة الإلكترونية كآلية أساسية لتحسين هذه الخدمات وتطويرها، وتجسيد مبادئ الحكم الراشد كالشفافية والرقابة والمساءلة وسرعة الاستجابة، بهدف ترشيد الخدمة العمومية. سيتناول هذا الفصل مفهومي الإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية، من خلال مبحثين يغطيان الأسس النظرية ومتطلبات التطبيق وانعكاساته. المبحث الأول: الأسس النظرية للإدارة الإلكترونية والخدمة العمومية يركز هذا المبحث على مفهوم الإدارة الإلكترونية ومبادئها وأهدافها ووظائفها. المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية تعددت تعاريف الإدارة الإلكترونية نظرًا لأهميتها وحداثتها، وهي أوسع من مجرد استخدام الحواسيب والبرمجيات والإنترنت. تُعتبر أسلوبًا معاصرًا يسعى لتحويل المؤسسات العامة إلى كيانات إلكترونية تستخدم تكنولوجيا المعلومات لإنجاز أعمالها ووظائفها الإدارية. من أبرز تعريفاتها: العملية الإدارية المعتمدة على إمكانات الإنترنت وشبكات الأعمال لتخطيط وتوجيه ورقابة الموارد لتحقيق الأهداف بلا حدود؛ استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية لتحسين الإنتاجية وسرعة الأداء وجودة الخدمات؛ توظيف الثورة التكنولوجية لرفع كفاءة المؤسسات وتعزيز ممارساتها؛ أو تبادل الأعمال والمعلومات والمعاملات إلكترونيًا. وعرفها البنك الدولي بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة الكفاءة والفعالية والشفافية والمساءلة الحكومية في تقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات ومكافحة الفساد وإتاحة المشاركة السياسية. وتُعرّف أيضًا بالتحول من الطرق التقليدية لتقديم الخدمات إلى الوسائل الإلكترونية للاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد، وإتاحة الخدمات عبر الإنترنت دون الحاجة للحضور الشخصي. خلاصة التعريفات: الإدارة الإلكترونية هي أسلوب إداري حديث يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكة الإنترنت لتسهيل النشاط الإداري، والتحول من النموذج الورقي التقليدي إلى الرقمي، بهدف تلبية احتياجات المواطنين بفاعلية وكفاءة، وتعزيز رضاهم عن جودة الخدمات الحكومية. المطلب الثاني: خصائص وأهداف وعناصر الإدارة الإلكترونية أولاً: خصائص الإدارة الإلكترونية تتميز الإدارة الإلكترونية بعدة خصائص بفضل اعتمادها على تقنيات المعلومات والاتصال: 1. **السرعة والوضوح:** إنجاز المعاملات بدقة وسهولة وفي وقت قصير جدًا، وتقليل الأخطاء. 2. **عدم التقيد بالزمان والمكان:** إتاحة الخدمات على مدار الساعة ومن أي مكان عبر الإنترنت، وتقليل الحاجة للمباني الضخمة والموظفين. 3. **المرونة:** القدرة على الاستجابة السريعة للأحداث والتفاعل معها بفاعلية، وتقديم خدمات جديدة. 4. **إدارة المعلومات لا مجرد الاحتفاظ بها:** تنظيم المعلومات رقميًا على الشبكات واستدعاؤها عند الحاجة، وتحليل البيانات لاتخاذ القرارات. 5. **السرية والخصوصية:** قدرة عالية على حفظ سرية المعلومات والتحكم في إتاحتها عبر برامج متقدمة وأنظمة تمنع الاختراق. 6. **تخفيض التكاليف:** على الرغم من الاستثمارات الأولية الكبيرة، إلا أن التحول الإلكتروني يؤدي إلى توفير كبير في الميزانيات التشغيلية على المدى الطويل بتقليل الأيدي العاملة. ثانياً: أهداف الإدارة الإلكترونية تهدف الإدارة الإلكترونية إلى: تقديم خدمات مرضية للمستفيدين على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع؛ اختصار الوقت وسرعة إنجاز المعاملات؛ خلق مجتمع رقمي قادر على التعامل مع تحديات الثورة التكنولوجية؛ تعزيز الشفافية الإدارية والمعلوماتية؛ الحفاظ على حقوق الموظفين وسرية المعلومات؛ زيادة الاستثمارات التجارية. كما أضاف عامر إبراهيم قنديلجي أهدافًا أخرى مثل: تطوير أداء الإدارة العمومية بتحسين الخدمات وتقليل الروتين؛ التقرب من المواطنين بتبسيط الإجراءات وزيادة الثقة؛ الدقة في البيانات المتبادلة والمسترجعة؛ تقليل تكلفة الإجراءات الإدارية وزيادة الكفاءة الاقتصادية؛ زيادة كفاءة عمل الإدارة؛ إلغاء العلاقة المباشرة بين المواطن والإدارة للحد من تأثير العلاقات الشخصية؛ توفير البيانات والمعلومات فورًا لعدد أكبر من المستفيدين؛ القضاء على البيروقراطية؛ إلغاء الأرشيف الورقي التقليدي واستبداله بالرقمي. ثالثاً: عناصر الإدارة الإلكترونية تقوم الإدارة الإلكترونية على عناصر أساسية تتفاعل مع بعضها: * **عتاد الحاسوب (Hardware):** المكونات المادية كوحدات الإدخال، الإخراج، ووحدة المعالجة المركزية التي تنفذ العمليات. * **برامج الحاسوب (Software):** البرمجيات المستخدمة لتشغيل الجهاز واستغلال إمكانياته، وتشمل برامج التطبيقات وبرامج النظام. * **شبكة الاتصال (Communication Network):** شبكات التي تسمح بنقل البيانات عالميًا ومشاركتها (كالإنترانت والإكسترانت والإنترنت). * **صناع المعرفة (العنصر البشري):** المديرون والمحللون والكوادر الإدارية ذوو الخبرة، الذين يغذون النظام بالمعلومات ويستقبلونها. المبحث الثاني: مفهوم الخدمة العمومية تُعد الخدمات العمومية من الوظائف الأساسية للدولة، ويهدف تحسينها إلى تحقيق رضا المواطن واستقرار المجتمع. المطلب الأول: تعريف الخدمة العمومية 1. **تعريف الخدمة (بشكل عام):** هي أي نشاط أو منفعة غير ملموسة تُقدم للبيع أو تُصاحب سلعًا مادية، تتم بين طرفين، لا ينتج عنها تملك،

Summarized by © lakhasly.com

وقد لا ترتبط بمنتج مادي، ولا يمكن تخزينها (إنتاجها واستهلاكها متزامنان)، وقد تكون مجانية أو مقابل مبلغ من المال. 2. **مفهوم الخدمة العمومية:** تُعرّف بأنها الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان ورفاهيته، التي يجب توفيرها للغالبية، بدافع المصلحة العامة ورفع مستوى معيشة المواطنين. ووفق القانون الإداري الفرنسي، هي خدمة فنية دائمة تقدمها مؤسسة عمومية، تلتزم بمبادئ المساواة والاستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة العمومية. التعريف الشامل للخدمة العمومية: "هي محصلة كل نشاط عمومي هدفه تلبية حاجات الأفراد في إطار تحقيق المصلحة العامة مع توفر كل من المساواة، الاستمرارية والملائمة." المطلب الثاني: خصائص الخدمة العمومية تتميز الخدمة العمومية بمبادئ أساسية: * **الاستمرارية:** يجب أن تُقدم الخدمة بانتظام ودون انقطاع. * **الملائمة:** يجب أن تُقدم بكفاءة وتتكيف مع تطور حاجات المواطنين وتغيرات المحيط. * **المساواة:** مبدأ ديمقراطي أساسي، يضمن حصول جميع أفراد المجتمع على الخدمة دون تمييز، سواء كانوا مستعملين (بنفس الظروف والشروط) أو غير مستعملين (كل من له علاقة بالخدمة كالموردين). * **التطور:** يجب أن تواكب الخدمة العمومية أشكال التكنولوجيا الحديثة. * **التكييف والمرونة:** القدرة على التكيف مع الظروف والاحتياجات المتغيرة، استجابةً لتطور المنفعة العامة والطلب الاجتماعي. أولاً: اللاملموسية: تتميز الخدمات بكونها غير قابلة للتذوق أو...

Summarized by © lakhasly.com