جامعة بورسعيد

كلية التجارة

قسم العلوم السياسية والإدارة العامة

ورقة بحثية

تطور مفهوم خدمات المواطنين وعلاقته بنظم المعلومات والإتصالات

إعداد

الباحث / شريف صالح محمد

إشراف

أ.م.د/ شريفة فاضل محمد

الأستاذ المساعد– قسم العلوم السياسية

كلية التجارة

جامعة بورسعيد

أ. د / محمد أحمد عبد النعيم

أستاذ القانون العام

كلية الحقوق

جامعة بورسعيد

تطور مفهوم خدمات المواطنين وعلاقته بنظم المعلومات والإتصالات

ملخص البحث

خدمات المواطنين يعرفها الخبراء بأنها تقديم الخدمات التى تلبى الحاجات الضرورية للمواطن وتحقيق رفاهيته وتلتزم الحكومة بتقديمها لكل المواطنين علـى أن تكـون مصـلحة المجـتمع ورفع مستوى المعيشـة للمواطنين هـي الهدف الرئيسى لهذه الخدمات ، مثل (الخدمات الصحية وخدمـات الأمـن والخدمات الثقافية والتعليمية ، والعدالـة ...وغيرها) وهي مسئولية الدولة و ليست موقوتة بزمن محدد، بل هي خدمات دائمـة مسـتمرة ينبغـي أن تخطـط الدولـة لـتقديمها وتطويـرها ليحصل عليها المواطن فى بسهولة ويسر.

والتقدم الكبير فى تكنولوجيا المعلومات والإتصالات فرض على الحكومات والشعوب إستخدام تقنياتها، والإستفادة من مزاياها في الحياة العامة، وتحقيق الكثير من المتطلبات من خلالها والتى من أهمها تقديم خدمة جيدة للمواطنين وقطاعات الأعمال، وتحقيق الشفافية الحكومية وتمكين المواطن من الحصول على خدماته بيسر وسهولة وأقل تكلفة.

أولاً - مشكلة الدراسة :

تكمن مشكلة هذه الدراسة فى الفجوة بين المفاهيم التقليدية لتقديم الخدمات العامة والتطورات الحديثة فى تكنولوجيا المعلومات والإتصالات التى أحدثت ثورة فى مفاهيم تقديم الخدمات للمواطنين ويحاول الباحث فى هذه الدراسة تحليل المشكلة وبيان الفجوة بين المفاهيم التقليدية لتقديم الخدمات العامة وبين المفاهيم الحديثة فى الإدارة العامة، وبيان دور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات فى تطوير الخدمات المقدمة للمواطنين .

ثانياً - أهمية الدراسة :

ترجع أهمية تلك الدراسة إلى أنها تحاول بيان الدور الجوهرى الذى تلعبه تكنولوجيا المعلومات والإتصالات فى تغيير مفاهيم الإدارة العامة ومفاهيم تقديم الخدمات للمواطنين .

ثالثاً - أهداف الدراسة :

الهدف العام لهذه الدراسة هو التعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بتغير مفهوم الإدارة العامة وتقديم الخدمات للمواطنين، ويتفرع منه الأهداف الأتية :

1- تحليل وبيان مفهوم الخدمات العامة .

2- بيان أهمية الخدمات العامة وبيان الوظائف الرئيسية للإدارة العامة.

3- بيان ملامح النموذج التقليدى للإدارة العامة ودوافع التغيير ثم بيان مفهوم ونشأة الإدارة العامة الحديثة .

4- بيان أثر تكنولوجيا المعلومات فى تطوير مفهوم الخدمات العامة .

رابعاً - تساؤلات الدراسة :

تنطلق هذه الدراسة من مقوله رئيسية مؤداها أن تكنولوجيا المعلومات والإتصالات أحدثت ثورة هائلة فى مجال تقديم الخدمات للمواطنين .

ومن ثم فإن السؤال الرئيسى للدراسة هو :

ماهو أثر تكنولوجيا المعلومات فى تطويرمفهوم تقديم الخدمات للمواطنين ؟

ويتفرع من السؤال الرئيسى للدراسة عدة أسئلة هى :

ما هو مفهوم الخدمات العامة ؟

مالمقصود بالإدارة العامة وماهى ملامح الإدارة العامة التقليدية ؟

ماهى دوافع التغيير للإنتقال لمفهوم الإدارة العامة الحديثة ؟

ماهو دور تكنولوحيا المعلومات والإتصالات فى إحداث هذا التغير ؟

خامساً - المنهج المستخدم :

المنهج يعتبر بمثابة العمود الفقرى فى الدراسة وهو البرنامج الذى يحدد السبيل للوصول إلى الحقائق

وقد إعتمد الباحث على المنهج الوصفى فى هذه الدراسة فالمنهج الوصفى يستند على جمع الحقائق والمعلومات حول الظاهرة وتحليلها والمقارنة بالظواهر الأخرى وتفسيرها للوصول إلى كافة أبعادها وتحديد خصائصها للوصول إلى وصف علمي متكامل لها .

تطور مفهوم خدمات المواطنين وعلاقته بنظم المعلومات والإتصالات

مقدمة

لقد أدت الثورة المعلوماتية إلى رغبة الحكومات والشعوب في الاستفادة من تقنياتها، وتلمس مزاياها في الحياة العامة، وتحقيق عدد من المتطلبات من خلالها والتى من أهمها تحسين صورة الدولة أمام المواطنين وقطاعات الأعمال، وتحقيق الشفافية الحكومية وتمكين المواطن من الحصول على خدماته بيسر وسهولة وأقل تكلفة، وحيث أن هناك حاجة ملحة لتطوير إدارة الخدمات العامة في ظل مجموعة من المحددات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، فقد رأت العديد من الحكومات ان استخدام تكنولوجيا المعلومات هو أمر من شأنه إحداث تطوير ملحوظ في أداء منظماتها الخدمية إلى جانب عدم المساس بدستورية وقواعد إمتلاك وإدارة تلك الخدمات .

حيث أن هناك حاجة ملحة لتطوير إدارة الخدمات العامة في ظل مجموعة من المحددات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، فقد رأت العديد من الحكومات ان استخدام تكنولوجيا المعلومات هو أمر من شأنه إحداث تطوير ملحوظ في أداء منظماتها الخدمية إلى جانب عدم المساس بدستورية وقواعد إمتلاك وإدارة تلك الخدمات.

أولاً : مفهوم الخدمة وخصائص الخدمة

1- مفهوم الخدمة

مفهوم الخدمة مرتبط بحاجات الإنسان، والخدمة لها طرفان الطرف الأول طالب الخدمة، والطرف الثاني مقدم الخدمة. وحاجة طرف أو جهة لمنفعة عند طرف أخر أو جهة أخرى هو منشأ الخدمة.

وتعرف الخدمة بأنها:

هى المنافع الغير ملموسة التي تقدمها المنظمة " مقدمة الخدمة " لعملائها سواء كانت حكومية أو غير حكومية .

وإشباع حاجات طالبى الخدمة هو المسئولية الأساسية للمنظمة العامة ويتوقف نجاحها على إِشباع هذه الحاجات ونيل رضاء طالبيها .

لذا فإن الأمر يتطلب توفير الإمكانيات وتأهيل الكوادر من أجل تقديم خدمة متميزة ترضى العملاء

وعرفت الخدمة بأنها " سلسة من الأنشطة أو الإجراءات أو العمليات التي يوفرها مقدم الخدمة و تهدف إلى تلبية حاجة المتعاملين عبر قنوات تقديم الخدمات المختلفة وتكون مبنية على التفاعل من قبل المتعامل ومقدم الخدمة.

ويرى الباحث أن الخدمة " هى منفعة يحصل عليها المتعامل عن طريق مقدم الخدمة أو من ينوب عنه وقد تكون إلزامية أو اختيارية ، وقد تكون مجانية أو بمقابل عبر إجراءات غالباً مايحددها مقدم الخدمة .

2- الخصائص المميزة للخدمة:

تتميز الخدمات بمجموعة من السمات والخصائص أهمها :

- الخدمات غير ملموسة وغير محسوسة، ولا يمكن إدراكها ماديا.
- يساهم العميل بشكل كبير في إنتاج الخدمة فالحاجات التي يبديها طالب الخدمة من اية منظمة يتوقف عليها نجاح مقدم الخدمة في تأدية الخدمة بالكفاءة المطلوبة، فمقدم الخدمة يصنع ويقدم الخدمة وفقا لحاجات ورغبات وتوقعات وتفضيلات العميل، والحكم على ما قدمه سيرتبط بما طلبه وتوقعه العميل.
- كلما زادت جودة الخدمات كلما زادت الثقة فى مقدم الخدمة وزاد رضاء العملاء
- عملية تسويق الخدمات عملية مرنة، فطالما أن حاجات ورغبات العملاء طالبي الخدمة في تغير مستمر، فإنه يمكن ابتكار وتطوير خدمات جديدة أو تطوير وتبسيط الإجراءات لإشباع حاجات العملاء وتلبية رغباتهم .
- تتغير نوعية الخدمات وفقا للإحتياجات والعوامل الموسمية وغيرها.

ثانياً : مفهوم الخدمات العامة :

من المعلوم أن المنظمات الحكومية التى تقدم الخدمات العامة هي منظمات غير هادفة للربح ، بل إن المواطن لا يتحمل تكلفة بعض تلك الخدمات ولكن هناك عوائد غير مباشرة من تقديم هذه الخدمات، حيث أن الاستثمار فى التعليم الصحة والثقافة وغيرها ، يعتبر تنمية للموارد البشرية على مستوى المجتمع ككل، ويأتي بثماره فى الأجل الطويل، وهذا يتطلب الاهتمام بالتخصيص الأمثل لجميع عناصر المدخلات لإشباع حاجات المجتمع بأعلى قدر من الكفاءة .

ونستنتج مما سبق ما يأتي :

- أن الخدمات العامة معنية بتلبية الحاجات الأساسية لجميع المواطنين وإشباعها بدون النظر إلى القدرات المالية .
- تقديم الخدمات للمواطنين هو مسئولية الدولة بالأساس وأحد أركان سيادتها .
- يجب إدارة المنظمات العامة بكفاءة وفعالية من أجل الإستغلال الأمثل للموارد المتاحة.

وقد نوهت الجمعية العامة للأمم المتحدة عن دور الخدمة العامة كعنصر أساسي من عناصر الحكم الرشيد، فوفقاً لبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، تشير الإدارة العامة إلى الآتي: مجموع الآليات التي تموَّل من ميزانية الدولة وتتولى مهمة إدارة وتوجيه شؤون الحكومة التنفيذية وتفاعلها مع أصحاب المصلحة الآخرين في الدولة والمجتمع والمحيط الخارجي، وإدارة وتنفيذ مجمل مجموعة الأنشطة الحكومية التي تتعلق بتطبيق ما تعتمده الحكومة والإدارة من قوانين ولوائح وقرارات ذات صلة بتقديم الخدمات العامة"

ويرتبط ذلك ارتباطاً وثيقاً بمفهوم إدارة القطاع العام التي تعرف وفقاً لتعريف المفاهيم والمصطلحات الأساسية في مجالي أسلوب الحكم والإدارة العامة بأنها نظم القوانين والقواعد والقرارات القضائية والممارسات الإدارية التي تحكم تقديم السلع والخدمات التي يدعمها القطاع العام وتحدد نطاقه.

ومن هذا التعريف نجد أن مفهوم الخدمات العامة مقترن بمفهوم الإدارة العامة من حيث أن الإدارة العامة هدفها الأساسى هو خدمة المواطنين .

والإدارة العامة Public administration تعنى كل العمليات أو النشاطات الحكومية التي تهدف إلى تنفيذ السياسة العامة للدولة. فهي جزء متخصص من (الإدارة)، والإدارة هي تنفيذ الأعمال والنشاطات باستخدام الجهود البشرية والوسائل من خلال وظائف رئيسية هى التخطيط والتنظيم والتوجيه، والرقابة ، من أجل تحقيق الأهداف بكفاية وفعالية.

وعندما تتعلق هذه الأعمال بتنفيذ السياسة العامة للدولة ومن خلال مؤسسات الدولة تسمى الإدارة (إدارة عامة).

وهناك فرق بين الإدارة العامة وبين الحكومة، ويسهل معرفة الفرق بينهما إذا أخذنا فى الإعتبار علاقة كل منهما بالدولة .

فالدولة تمثل مجتمعاً ذا حدود جغرافية منظماً على أساس قانونى فى ظل دستور قائم يتمتع أعضاؤه بالحقوق ويلتزمون بالواجبات التى يخولها القانون .

والحكومة بمعناها العام هى التى تقرر السياسة فى هذا المجتمع وهى التى تضع اللوائح والقوانين.

أما الإدارة العامة تعنى مجموعة الأشخاص والأجهزة القائمين تحت إمرة الحكومة لأداء مهام إدارة الدولة.

ويرى الباحث أن مفهوم الإدارة العامة يعنى " الأنشطة التي تمارسها الحكومة لتحقيق السياسة العامة للدولة باستخدام وظائف الإدارة (التخطيط- التنظيم- التوظيف-التوجيه-الرقابة)

وقد تطور مفهوم الإدارة العامة بتطور المجتمعات وتقدمها وتطور وسائل إدارة الدول، وتحقق هذا التطور بتأثير عوامل عديدة هى : متطلبات التنمية الإقتصادية، وظهور المدارس الفكرية الإقتصادية والسياسية كالفكر الإشتراكى والرأسمالى وغيرها ..،

وعلم الإدارة العامة مثله مثل سائر العلوم الاجتماعية كالسياسة والاقتصاد والقانون العام والمالية العامة ... وغيرها. وهو شبيه جداً بعلم إدارة الأعمال وذلك فيما يخص التقارب في التنظيم لكنه يختلف عنه كثيراً في الأهداف والوسائل. فإدارة الأعمال تهتم بالمشاريع ذات الربحية، في حين أن الإدارة العامة تهدف إلى تلبية حاجات المجتمع وتحقيق المصلحة العامة.

وتختلف أهمية الإدارة العامة بحسب أنظمة الدول:

فالدول الرأسمالية والتى تعتنق المذهب الفردي، تعتبرتدخل الدولة عن طريق أجهزتها الإدارية العامة، قيداً على حرية الأفراد. وتحبذ عدم التدخل في الشأن الاقتصادي. وإن كانوا وجدوا أخيراً أن تدخل الدولة شر لا بد منه ويجب أن يحصر في نطاق ضيق جداً.

أما الدول الماركسية فتؤمن بتدخل الدولة إلى أقصى مدى، وهى ضد تماماً فكرة الملكية الفردية والكثيرمن قيم المجتمع الرأسمالي وتقاليده، ويكون هذا التدخل بالتحكم الشديد فى شئون المجتمع عن طريق الأجهزة الإدارية العامة.

أما الدول الاشتراكية فهى لا تلغى الطبقات تماماً ولا تأخذ بالمذهب الفردي بصورة كاملة، ولكن ترى أن وجود الإدارة العامة ضرورة لا بد منها إلى جانب النشاط الفردي، من أجل إنهاء النظم الإحتكارية ، وإشباع الحاجات العامة التي يعجز الأفراد عن إشباعها، عن طريق الأجهزة الدولة.

وللإدارة العامة في الوقت الحالى، أهمية كبيرة فبدونها لا يمكن تنظيم شؤون المجتمع أو تحقيق الرفاهية للمواطنين، لذلك أصبح وجود الإدارة العامة، والتدخل عن طريق الأجهزة الإدارية العامة أصبح مسلماً به من قبل جميع المجتمعات سواء كانت أنظمة رأسمالية أو اشتراكية وذلك لوجود ضرورات ملحة لا يمكن تلبيتها إلى عن طريق تدخل الدولة.

ثالثاً : والإدارة العامة لها وظائف مثل الوظائف الخاصة بإدارة الأعمال ويمكن أن تشمل الوظائف الرئيسية للإدارة العامة التالى :

التخطيط :

وهو العمل الذي يهدف إلى مواجهة المستقبل بخطط منظمة لتحقيق أهداف محددة، وهو من أهم وظائف الإدارة العامة، ومن خلال التخطيط يستطيع القائد الإداري تحديد الهدف المنشود والوسائل الكفيلة بتحقيقه بأقل تكلفة ممكنة وفي الوقت المناسب ولاسيما أن الأعباء التي ألقيت على عاتق الدولة جسيمة جداً، ولا يمكن تحقيقها بصورة عشوائية وعفوية.

التنظيم :

التنظيم وظيفة مهمة جداً للإدارة العامة فهو يحقق الوفر عن طريق استغلال الموارد البشرية والمادية وتضافر الجهود ومنع تبعثرها.

القيادة :

إن القيادة هي المحرك لكل مفصل من مفاصل الإدارة العامة، والقيادة لها دور بارز في نجاح الأنظمة الإدارية أو فشلها ، فبكفاءة القيادة ووعيها يمكن الوصول بمنظمات الإدارة العامة لبر الأمان. لذا يجب على الحكومات الإهتمام باختيار القيادة الإدارية والإهتمام بتدريبهم وزيادة خبراتهم وقدراتهم من أجل ضمان استمرار المنظمة فى أداء مهمتها.

التنسيق:

القيادة الإدارية هى المعنية بمهمة التنسيق بين عناصر الإدارة الواحدة عن طريق إشراك المرؤوسين في وضع الخطط وفى عملية إتخاذ القرار، ويمكن أن يكون التنسيق بين الإدارة والجهات الأعلى كالسلطة السياسية وكذلك التنسيق بينها وبين الوحدات المحلية والجهات والجماعات المعنية.

الاتصال:

عملية الاتصال تتم من قبل الإدارة الأعلى للمرؤوسين لإعلامهم بما يتم تنفيذه وأولويات الخطط والمشاريع وتعديلاتها وتعليمات العمل ولوائحه. وكذلك يكون الإتصال عن طريق المرؤوسين بالرئيس فى الأمور المهمة التى تتعلق بأعمالهم، عن طريق القنوات التي تحافظ على تدرج السلم الإداري أي إنه يجب ألا يتخطى المرؤوسون رؤساءهم المباشرين إلا في حالات الضرورة والاستعجال.

الرقابة:

الرقابة جناح الإدارة الأخر بجانب التخطيط وهى تتعلق بكل وظائف الإدارة العامة وهى تنقل للقيادة الإدارية كافة المعلومات التي تتعلق بتنفيذ الخطط وبلوغ الأهداف وتحدد الإنحرافات عنها حتى يمكن معالجتها وتحدد كذلك المسئوليات.

وقد أحدثت الثورة الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المتطورة والمتجددة واقعاً إدارياً مختلفاً تماماً وسقطت كثير من المفاهيم والمنظومات الفكرية التي كانت تعتمد عليها الممارسة التقليدية لتقديم الخدمات العامة، وهذه الثورة أحدثت نقلة فكرية نوعية جعلت ممارسة الإدارة العامة وأنظمتها مختلفة إختلاف كلى عن الممارسات التقليدية .

والإعتماد على أنظمة الإتصالات والشبكات والأجهزة الحوسبية والذكية هو الأساس في إحداث هذا التغيير الذي شمل محاور البناء الإداري وفلسفة الإدارة والنماذج والأسس الفكرية المستندة إليها ، والهياكل التنظيمية وأنماط العلاقات وآليات العمل الإداري .

رابعاً : الفرق بين الإدارة العامة وإدارة الأعمال

1- هناك تشابه كبير بين الإدارة العامة و إدارة الأعمال من نواح متعددة، منها - :

العمل الإداري في الإدارتين يتم عن طريق الوظائف المتمثلة في التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة وهناك وجوه أخرى للتشابه مثل عملية تقسيم العمل والتخصصات والقيادة ونطاق الإشراف.

من أوجه التشابه أيضاً مبدأ اقتران السلطة بالمسؤولية فلا مسؤولية بدون صلاحية، ولا صلاحية بدون مسؤولية .

والإدارة العامة مثلها مثل إدارة الأعمال تهدف إلى تحقيق أهدافها بأقل تكلفة وأقصر وقت وأفضل جودة بكفاءة وفعالية .

2- أوجه الإختلاف :

تختلف الإدارة العامة عن الإدارة الخاصة (إدارة الأعمال) في عدة أمور ، أهمها ما يلي:

- تقوم الإدارة العامة بترجمة السياسة العامة للدولة إلى أعمال تنفيذية، وتأديتها في إطار السياسة العامة المرسومة وفي نطاق المصلحة العامة. أما إدارة الأعمال فهي ترجمة للسياسة الخاصة التي يرسمها القائمون على المؤسسة الخاصة إلى أعمال تنفيذية حيث يتم تأديتها في نطاق المصالح الخاصة للمؤسسة .
- الإدارة العامة تعمل في ظل التشريعات وقوانين الخدمة حيث يكون العاملون محكومون بالتشريع العام وأن إختصاصاتهم وسلطاتهم يخولها لهم القانون،حيث يستوجب تعديلها أو إلغاؤها إتخاذ إجراءات وتدابير معقدة تستغرق وقتا طويلا بسبب الرجوع إلى السلطة التشريعية نفسها التي وضعتها، وهذا ما يجعل الإدارة العامة صعبة التطور وغير مرنة، وهذا عكس الإدارة الخاصة التي تحكمها أنظمة خاصة يضعها مجلس إدارة المؤسسة أو السلطة الصالحة لديها، ولكن يجب أن لا تتعارض هذه الأنظمة مع القانون العام في الدولة .

- تهـدف الادارة العامة إلى توفير الخدمات العامة للمواطنين وبالتـالي تـأمين المصـلحة العامـة، ولا تتـوخى الإدارة العامـة مبـدئيا تحقيـق ربـح مـادي. أمـا الإدارة الخاصـة فهـدفها الكسـب المـادي، وهـي تطـور أعمالهـا وأسـاليبها ابتغاء للربح وليس بهدف المصلحة العامة ويعتبر مقياسا دقيقا لمستوى كفاءة الإدارة .
- الإدارة العامة تتسم بهياكـل تنظيميـة كبيـرة ومتشابكة ومعقدة، أما الإدارة الخاصة غالبا ما تتسم الهياكل التنظيمية بالبساطة والرشد ولا يعني وجود هياكل تنظيمية كبيرة ومعقدة أحيانا .
- إن الصـفة الهامـة لـلإدارة العامـة هـي طبيعتهـا الرسـمية والسياسـية، لـذلك لا يمكـن إهمـال هـذه الاعتبـارات عنـد اتخاذهـا القـرارات الإداريـة.وينـتج عـن ذلـك اتخـاذ القـرارات الإداريـة فـي حـالات عديـدة بالبعـد عـن الموضوعية. أما الإدارة الخاصـة التـي تسـيرها فكـرة الـربح فتكـون قراراتهـا وتصـرفاتها موضـوعية بشـكل مطلق، إذ أنها تنتقي أفضل السبل والوسائل لتحقيق المزيد من الربح
- تخضـــع الإدارة العامة لرقابـــة ومســـؤولية قانونيـــة متعـــددة الأشـــكال منهـــا المسؤولية الإدارية، السياسية،القضائية، بينما لا تخضع إدارة الأعمال لمثل هذه الالتزامات .
- يتسم عمل المؤسسات الحكومية بالاحتكار، بينما تسود المنافسة عمل المؤسسات الخاصة

خامساً : ملامح النموذج التقليدي في الإدارة العامة ودوافع التغيير:

يتفق معظم الباحثين في حقل الإدارة العامة أن تناول موضوع الإصلاحات في الإدارة العامة **جاء نتيجة لعوامل أساسية تتمثل في :**

- الضغوطات المالية الناتجة عن تزايد النفقات العامة .
- الضغوطات الإيديولوجية التي تنادي بضرورة تراجع دور الدولة .
- التكنولوجيا التي أدت إلى تغير في أساليب العمل وشجعت على ظهور الابتكار في شتى المجالات .
- ضغط جمهورالمواطنين لإضفاء الفعالية على أداء الحكومات وتحسين الخدمة المقدمة . العولمة وظهور التباينات بين أداء الدول ،

وهناك منظوران لتقييم الإدراة العامة التقليدية :

1-المنظور الاقتصادي :

حيث يتضمن هذا العنصر أزمة الإدارة العامة من منظور الاقتصاد الكلي أو المؤشرات الكلية (النفقات العمومية، الإيرادات العمومية، معدل النمو) ، حيث أن معظم الدول تشترك في نتائج ضعف أداء القطاع الحكومي أو تتقاطع في كثير منها ولكن الأسباب تختلف من دولة إلى أخرى، وعلى المستوى الفكري من المعروف أنه وبعد الحرب العالمية الثانية هيمنت نظرية كينز وأفكارها على الاقتصاد وهذا من خلال الدور الإيجابي للدولة في التنمية الاجتماعية والاقتصادية،

حيث كانت القاعدة الأساسية التي تستند إليها هذه الأفكار هي أن زيادة التدخل الحكومي ينتج نمو في الاقتصاد و يسمح بالتوسع في الثروة الخاصة، زيادة الخدمات العامة، وتوظيف العمالة، وقد اختلفت درجة تبني أفكار كينز من دولة إلى أخرى، حيث كان الاتجاه العام هو النمو السريع في نشاط الدولة وتوفيرها لخدمات كثيرة، إلا أن المبالغة في التفاؤل بالاقتصاد العالمي في أواخر الستينات وأوائل السبعينات من القرن العشرين وأزمة النفط التي أعقبت حرب أكتوبر 1967 أضعفتا النظام التقليدي لإدارة الاقتصاد، و أنتجت معالم التدهور الاقتصادي، فارتفعت معدلات البطالة وازداد التضخم ونشأ ما يسمى بالركود التضخمي أي البطالة المصحوبة بارتفاع التضخم، وقد مست هذه الأزمة الدول التي تبنت نموذج الرفاهية (التدخل المفرط للدولة) ، وكان من الشائع القول أن الإنفاق العمومي كان عاملا رئيسيا في الانهيار الاقتصادي الذي شهدته بداية السبعينات ، وأصبحت النظرة إلى مؤسسات دولة الرفاهية أنها تدمر الحوافز وتضعف روح المنافسة ، حيث اعتبرت هذه الأزمة مدخل لإعادة النظر في حجم وحدود تدخل الدولة في الاقتصاد . وقال الخبراء إن نمو القطاع العام قد أحدث تدميرا في قواعد ضبط السوق وأنشأ تضخما وتدهورا في الاقتصاد، وفسر آخرون بأن الحكومات أصبحت محملة بأكثر مما تطيق وأنها تحاول معالجة الكثير من المشكلات أكبر مما تطيق، لهذا كان التركيز في النصف الأخير من السبعينات منصبا على التقليل من الإنفاق الحكومي أو على الأقل على التخفيف من معدل نموه الذي كان سائدا

والمنظمات العامة التي تقدم الخدمات للمواطنين لا تهدف إلى الربح، ولكنها تخصص الموارد من أجل إشباع الحاجات الضرورية للمواطنين دون النظر إلى قدرتهم المادية.

2- المنظور الإداري :

هنا يتعلق الأمر بالمشاكل التي واجهت المؤسسات والهيئات العامة في طريقة إدارتها وانعكاسه على مستوى أدائها.

وتتمثل هذه التعقيدات الإدارية فى :

- شدة تمسك الموظفين العموميين بلوائح وقواعد العمل (بالرغم من عدم قناعتهم بها في كثير من الحالات والنظر إليها كغاية ينبغي الوصول إليها وليست وسيلة لتحقيق النفع العام أدى إلى تشكل قناعة لدى المواطن بأنه يتعامل مع آلة تعمل وفق مخطط محدد مسبقا تنتج في الكثير من الحالات البطء وعدم الاستجابة إلى احتياجاته بالشكل الذي يطمح إليه، وبالمقابل نجد أن القطاع الخاص يتعامل بآلية تعتمد على الحوار، التشاور والإقناع و الحرص الشديد على تفهم العميل وكسب رضاه ، وبهذا الشكل تلبس الإدارة العامة صفة الدكتاتورية وعدم الإنسانية .
- التضخم في التوظيف الذي لا يرافقه ارتفاع في نوعية الخدمات العامة، وهذا يترجم في تعدد المديريات والمراكز الخدمية العامة التي ليس لها علاقة بتلبية احتياجات المواطنين ، لهذا يطالب المواطن بإدخال مبدأ العقلانية في إدارة الخدمات العامة وفي إدارة الموارد البشرية ، خصوصا إذا أدخل الزمن اللازم لتلبية الاحتياجات بعين الاعتبار، إذ أن كثرة الإجراءات وتشتت المسؤوليات يؤدى إلى البطء في معالجة احتياجات المواطن
- تبني أهداف وغايات خارجية فمن المعروف أن القطاع الخاص يتبنى بشكل مستقل أهدافا داخلية خاصة بالتطور والنمو، في حين أن الإدارة العامة تخضع لغايات خارجية محددة

في صورة الصالح العام، ومنه استراتيجية الإدارة العامة مقيدة بالأهداف الخارجية من خلال تطبيق اللوائح والقوانين لاغير .

- توصف الإدارة العامة بالتعقيد نظراً لآن المهام الموكلة إليها غير متجانسة (تقوم الوحدة الحكومية مثلا بإدارة النظافة، االصحة، الأمن العام، بناء المنشآت والمساحات الخضراء، الثقافة، المنشآت التعليمية ..) لذلك نجد البناء التنظيمي البيروقراطي الهرمي معقد جداً .
- تخضع أنشطة الإدارة العامة للقرارات السياسية، ففي مناسبة الفترات الانتخابية تجد الإدارة العامة تشويشا في الوتيرة العادية لتحقيق مختلف الإستراتيجيات، إذ أن العمل والقرارات التي تتخذ في هذه الفترات تسعى إلى تحقيق الأنشطة التي تسعى إلى تحقيق قيمة انتخابية مضافة، كما أنه وفي الحالات العادية تفرض العديد من القرارات التي تكون في كثير من الحالات لا تتصل بالواقع المعاش واحتياجات المواطن الفعلية .

سادساً : الإدارة العامة الحديثة :

تعتبر النظرية التقليدية الأساس الذي قامت علية نظرية الإدارة العامة الحديثة فهي تصب في اتجاه بناء الحكومة أو الإدارة العامة وفقاً لنظام السوق ، وهى الحركة الشاملة لتنظيم الإدارة العامة لتغيير العلاقة بين الحكومة والمجتمع .

1- مفهوم ونشأة الإدارة العامة الحديثة

لقد تزايدت مشاريع الإصلاح الإداري في سنوات السبعينيات خاصة بعد الأزمة البترولية وما خلفته من آثار أهمها الدين العام، التي دفعت بالحكومات والمنظمات بالبحث عن تغيير جذري في سياستها والبحث عن أكبر فعالية للمنظمات العامة التى كبلها قيود الروتين في ظل غياب هامش الحرية لدى الموظف العام الذي ساهم في كبح الإبداع والتجديد

ميدانياً تجسدت بعض مبادئ الإدارة العامة الجديدة على بعض مشاريع الإصلاح في مجال الإدارة العامة في بعض الدول الأنجلوسكسونية (بريطانيا ونيوزيلندا بشكل خاص) وذلك في بداية الثمانينات ، ويعود مصطلح الإدارة العامة الحديثة إلى الباحث hood christopher سنة 1990 م ، وبداية من تلك الفترة تم تعميم التسمية السابقة على مشاريع الإصلاح في الدول الغربية و دول آسيا وأمريكا اللاتينية وأصبحت الإدارة العامة الحديثة هى المرجعية للحكومات والهيئات المحلية فيما يتعلق بإدخال أي تغييرات على مرافق الدولة أو إصلاحها .

مفهوم الإدارة العامة الحديثة :

تعبر الإدارة العامة الحديثة عن تنفيذ مجموعة من القرارات الحكومية التي قادت إلى تغيير جوهري في مجال الإدارة العامة في كل من بريطانيا ونيوزيلندا، استراليا، أمريكا الشمالية والتي كانت بهدف الإلتزام نحو الناخبين ومطالبهم وكذا تحسين الأداء الاقتصادي وتلافي النظرة السلبية من المواطنين نحو عدم كفاءة الجهاز البيروقراطي من خلال وضع خطط بديلة لحل مشاكل المواطنين والإدارة العامة الحديثة عبارة عن فلسفة وأسلوب لإدارة المنشآت العامة بروح وتقنيات ومنهجيات تطبق بنجاح في القطاع الخاص وتستند إلى نقلة نوعية في ثقافة الإدارة تؤكد على مركزية العميل (المواطن هو أساس العملية الإدارية) علاوة على أنها تركز على النتائج

ويُعرف المعجم السويسري للسياسة الاجتماعية الإدارة العامة الحديثة بأنه " اتجاه عام لإدارة المنظمات العمومية تعود أولى معالم ظهوره إلى بداية التسعينات في الدول الأنجلوسكسونية، وانتشر لاحقا في معظم دول منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، وعلى عكس الإدارة العامة التقليدية التى تستمد مبادئها من العلوم الإدارية والقانونية فإن أفكار ومعالم الإدارة العامة الحديثة مستوحاة من العلوم الاقتصادية ومن سياسات الإدارة في القطاع الخاص، ومن أهم أسباب ظهور هذا النوع الرغبة في تحسين ومعالجة الإختلالات التي ميزت الإدارة العامة التقليدية، والتي من بينها البيروقراطية، محاولةً الارتقاء بمستوى الإدارة العامة إلى مستوى الكفاءة والفعالية.

وترتبط كفاءة إدارة الخدمة العامة بالعديد من الجوانب :

- توافقها مع البيئة الخارجية للمنظمة.
- إستغلال العلاقة بالبيئة الخارجية لتحقيق أهداف خدمة المواطنين.
- قوة تنظيم مؤسساتها وعلاقتها بالجمهور.
- مدى رضاء المواطنين عن الخدمات المقدمة .

وقد تبنت لجنة الإدارة العامة في منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية " OCDE" نموذج جديد يقوم على نشر ثقافة تحسين الأداء في القطاع العام ويقلل من المركزية **ويدعوا هذا النموذج إلى :-**

- التركيز على النتائج من منظور الفعالية والكفاءة وجودة الخدمة.
- منح الموظفين العموميين نوع من الحرية في تحديد بدائل إدارة المرفق العام ووضع أنظمة تسيير تسمح بتحسين نتائج السياسات المتبعة .
- زيادة الاهتمام بكفاءة الخدمات المقدمة من طرف المنظمات العامة من خلال وضع أهداف خاصة بالإنتاجية وتبني مفهوم المنافسة .
- تعزيز القدرات الاستراتيجية للحكومة المركزية لتوجيه تطور الدولة بمختلف أجهزتها وتمكينها من الاستجابة بصورة منهجية وسريعة وبأقل تكلفة للتغيرات التي قد تحدث على مختلف المستويات .

2- الإلتزامات الجديدة للإدارة العامة في ظل تطبيق الإتجاه الحديث :

إن انتقال الإدارة العامة من الإدارة البيروقراطية إلى الإدارة العامة الحديثة سوف يغير من وضعية الإدارة العامة بإعطائها صبغة جديدة تتضمن:

2-1 التكيف المستمر مع المتغيرات البيئية : من خلال رصد مختلف هذه التغيرات ومتابعتها (البيئة التكنلوجية ، البيئة الاجتماعية والثقافية...) ومحاولة التأقلم مع هذه المتغيرات، بدل التمسك بالقواعد الثابتة والجمود.

2-2 توجيه مهام الإدارة العامة في اتجاه جديد: من خلال سعيها نحو الفعالية، وتحقيق رغبات وطموحات المواطن بتقديم خدمات ذات نوعية جيدة، وهذا بالاعتماد على موظفين أكفاء، لذا على الإدارة العامة الإهتمام بالمورد البشري و إعتباره حجر الزاوية من خلال إتباع إستراتيجية واضحة فيما يتعلق بتنمية وتطوير هذا المورد، والعمل على إستقطاب الكفاءات، والإنتقال إلى معاملة الموظف على أساس الأداء وليس على أساس الخبرة فقط .

3-2 إشعار الموظفين العموميين بالمسؤولية : لأن الإشعار بالمسؤولية يحفز الموظف العمومي ويولد الشعور بالإنتماء للمنظمة التي يعمل لديها، مع ممارسة العمل على أساس قيادي تحفيزي، وليس على أساس استغلال المنصب .

4-2 السعي لتحقيق الفعالية والكفاءة : من خلال العمل على تحقيق الأهداف المسطرة وفي كل المستويات، كما يجب أن تعمل الإدارة على الاقتصاد في الموارد والعمل على استغلالها الإستغلال الأمثل

5-2 التقرب من المواطن : وهذا من أجل استجابة أفضل لمتطلباته و احتياجاته ، كما يجب إشراكه في عملية إدارة المنظمات العامة .

6-2 السرعة فى تقديم الخدمات : لأن الوقت عامل مهم في الحكم على أداء الإدارة العامة، وبالتالي على المنظمات العمل على إتباع الأساليب الكفيلة بتخفيف الإجراءات المتعلقة بالخدمات المقدمة .

3- ركائز الإدارة العامة الحديثة :

أجمع المختصين والباحثين في مجال الإدارة العامة الحديثة إلى أن هناك ركائز بني عليها هذا النمط وتتمثل في :

1-3 تغير الاستراتيجية الحكومية:

الإدارة العامة الجديدة تشمل تغيير في البناء الهيكلي للحكومة كما يلي:

- إعادة هيكلة الإدارات (تبسيط الهياكل الإدارية، من خلال خلق وحدات بسيطة متجانسة في الأهداف)
- اللامركزية في السلطة والمسؤولية (لتحقيق الاستجابة السريعة)
- الاتجاه نحو آلية السوق (القيمة مقابل النقود أو الرضا)
- الاستخدام الكفؤ للموارد (تقليل النفقات)
- تحسين الجودة (الاهتمام بنوعية الخدمات المقدمة واستخدام مفهوم التسويق)
- المشاركة (مشاركة المواطن)
- ميثاق للمواطن (إلتزام من طرف الإدارة بتحقيق خدمات تستجيب لتطلعات المواطنين)

2-3 تغيير النظم الإدارية :

ويكون ذلك من خلال الأتى :

- إعتناق الفكر الإدارى للقطاع الخاص من خلال التميز، إدارة الجودة الشاملة، الحوافز، خدمة العملاء، تقليل العمالة...غيرها.
- التركيز على الكفاءة والفعالية .
- الانتقال من التحكم في المدخلات، الإجراءات والأنظمة باتجاه قياس المخرجات.
- اتباع أسلوب التعاقد والمنافسة لتقديم الخدمات العامة .

3-3 تخفيض السيطرة الحكومية :

ويشمل تخفيض السيطرة الحكومية :

- الاتجاه نحو الخصخصة .
- برامج خفض التكاليف.
- إتباع بعض الأساليب التجارية فى تقديم الخدمات.
- خفض القيود الحكومية على القطاع الخاص .

وهناك بعض المشاريع الريادية التى يمكن أن تتبناها الإدارة العامة الحديثة لتساهم فى عملية التنمية الشاملة والتحول الجذرى فى مختلف قطاعات الدولة **منها على سبيل المثال :**

- الحكومة الإلكترونية
- الحكومة الذكية
- الشراكة الإستراتيجية
- إقتصاد المعرفة
- إدارة الجودة الشاملة للخدمات العامة
- الجامعة الإفتراضية

سابعاً : علاقة الخدمات العامة بنظم المعلومات والإتصالات :

1- استيعاب نظم المعلومات

نظم المعلومات والإتصالات سيطرت سيطرة كبيرة على الفكر الإداري المعاصر لما لها من قدرة على التدخل في كافة مجالات العمل التنظيمي ، وأصبحت مصدر قوة للفكر الإدارى الحديث وأبرزت منهجية " الإدارة بالمعلومات "

والتزايد المستمر فى أهمية نظم المعلومات يرجع إلى ظهور ثلاثة متغيرات عالمية باتت تحكم على كافة المنظمات العامة وهى :

1-1 العولمة

تزامنت العولمة مع ثورة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وهو ما أدى إلى تدفق كميات هائلة من المعلومات والبيانات عبر الزمان والمكان وإلى تزايد المنافسة لتتعدى حدود الدولة التى تعمل المنظمات ضمن نطاقها وبالتالى فإن مفتاح نجاح المنظمات العامة فى ظل العولمة أصبح يتمثل فى وجود نظم قوية وفعالة للمعلومات والإتصالات .

1-2 التحول إلى الاقتصاديات الصناعية

تكنولوجيا المعلومات والإتصالات أصبحت وسائل أساسية للخدمات والمنتجات الجديدة وتحولت الكيانات الاقتصادية الكبيرة فى العالم مثل الولايات المتحدة واليابان وألمانيا وغيرها من اقتصاديات تعتمد بشكل أساسى على الصناعة إلى اقتصاديات تعتمد بشكل أكبر على الخدمات التى تعتمد على المعرفة والمعلومات .

3-1 التحول إلى إدارة المنظمات

فالإدارة التقليدية المتبعة فى المنظمات العامة تعتمد على الخطط الرسمية والتقسيم الشديد والتخصص المبالغ فيه فى العمل وعلى القواعد الرسمية والولاء للوائح والتعليمات أكثر من إنجاز العمل والمركزية الشديدة فى إتخاذ القرارات الإدارية.

ولكن الإداراة الحديثة لمنظمات الإدارة العامة اليوم تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتخطيط الأهداف بدلاً من التخطيط التقليدى وعلى المعلومات والمعرفة لتحقيق أهداف المنظمة كما تتصف باللامركزية والمرونة فى إتخاذ القرارات الإدارية من خلال الاعتماد على المعلومات الفورية الوفيرة .

ومن مظاهر استخدام نظم المعلومات فى الإدارة العامة مايلى :

- التعامل مع المعلومات باعتبارها أحد أهم الموارد للإدارة الحكومية ، وهي العنصر الأبرز في كافة الأنشطة التي تقوم بها المنظمة ومحرك أساسى لعملياتها.
- المعلومات مصدر مهم جداً لبناء الهياكل التنظيمية وتنسيق علاقات العمل فى الإدارة العامة الحديثة، خلافاً لما كان معمول به في الإدارة التقليدية.
- تساعد على التواصل المستمر مع العملاء والموردين وغيرهم من أصحاب المصلحة وبين العاملين والإدارة .
- تختصر الوقت والمسافات، وتزيد الترابط بين الإدارات الحكومية المختلفة، وبينها وبين عملاءها والمتعاملين معها، وتُزيد القدرة المعرفية للمنظمات الحكومية.
- يعتمد عليها بشكل أساسى فى تصميم الهياكل التنظيمية وتقليل المستويات الإدارية حيث تلك هذه الهياكل الجديدة بالمرونة والانفتاح والاعتماد على الشبكات التي تربط فرق العمل ، وتمكنها من متابعة الأداء وتقييمه بدقة وفى أقل وقت
- التحول بدرجات كبيرة إلى أنظمة لامركزية والزيادة فى تفويض السلطات من أجل اتخاذ القرارات بسرعة وحرية أكبر.
- تخفف العبئ على الدولة بحيث تخفض الجهاز الإدارى عن طريق تقليص الوظائف التقليدية والإعتماد على التطبيقات الإلكترونية بشكل كبير.
- البيع والشراء والتسويق الإلكترونى بالتعامل المباشر مع العملاء والتخلص من الوسطاء وكذا التعامل مع الموردين يقلص الفساد ويزيد من الشفافية والنزاهة ويحقق عوائد أكبر بكثير .

2- دور نظم المعلومات فى تطوير الإدارة العامة :

الفكر الإدارى الحديث يتبنى إدارة نظم المعلومات حيث أن التطور الهائل فى تكنولوجيا المعلومات والإتصالات له تأثير كبير على أنشطة المنظمات والإستثمارات الضخمة التى تُضخ فى عمليات البحوث والتطوير جعلت إدارة نظم المعلومات لها الأولوية فى إهتمامات الإدارة العامة الحديثة .

كما أن الفكر الإدارى الحديث يستغل تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصالات فى عمل المنظمات ويستثمرها فى تطوير المنتجات وإبتكار خامات عالية الجودة وقليلة التكلفة، و إبتكار وتطوير أليات ونظم للإنتاج تتسم بالوفرة وإرتفاع الجودة وقلة التكلفة .

وفى مجال الخدمات العامة تستغل الإدارة الحديثة وسائل التقنية فى التحرر من قيود الزمان والمكان وتباعد المسافات والروتين المعتاد فى النظم التقليدية لتقديم خدمات تتسم بالجودة والسرعة وقلة التكلفة.

ويعنى الفكر الإدارى الحديث فى ظل تقنية المعلومات والإتصالات بالموارد البشرية وتدريبها على الوسائل التكنولوجية الحديثة وإطلاق طاقات الإبداع والإبتكار لتطوير مستمر من أجل تحقيق النتائج المستهدفة بكفاءة وفعالية.

3- التغيرات الأساسية التي يحدثها تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مفهوم الإدارة والعمل:

- تغيير أساليب العمل، فاستخدام التكنولوجيا الحديثة تسمح بالعمل عن بعد وكذلك إعطاء التوجيه عن بعد مما ينعكس على كل من عنصري الزمن والتكلفة.
- سرعة تداول المعلومات ضمن المؤسسة وبالتالي المساعدة في اتخاذ القرارات السليمة.
- تغيير المهارات، فوجود كم هائل من المعلومات التي يصعب التعامل معها بسهولة يتطلب مهارات خاصة في الانتقاء.
- تغيير الخطط.
- تحرير العنصر البشري من قيود الأعمال الروتينية ومنه إلى الأعمال الإبداعية والفكرية.
- زيادة أهمية سرية المعلومات والموثوقية .

4- التحول إلى التسويق والمعاملات الإلكترونية :

قوى السوق هى االمحرك الرئيسى لأنشطة المنظمات فنشأة المنظمات وإستمرارها وكذلك فشلها وإنهيارها يحددها جميعاً قوى السوق .

والإدارة الحديثة تبدأ بالسوق وتنتهى بالسوق ورضاء العملاء هو الهدف الرئيسى لهذه المنظمات .

وقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بشكل كبير فى عملية التفاعل بين المنظمة وعملائها وبين الإدارة والعاملين وبينها وبين الجهات المعنية الأخرى من موردين وموزعين ووكلاء وغيرهم .

وأصبحت المعاملات الإلكترونية عبر الشبكة الدولية للمعلومات والشبكات الأخرى هى الوسيلة الأكثر نشاطاً وفعالية .

وقد كان لهذا التحول الكبير للنظم الألية اثر بالغ على الهياكل الإدارية للمنظمات ونظم العمل بها وتغير فى فكر الموارد البشرية حيث أصبح الإستثمار فى الأصول الفكرية غير الملموسة له أهمية كبرى عن الإستثمار فى الأصول المادية الملموسة .

خاتمة :

تكنولوجيا المعلومات والإتصالات أثرت بصورة كبيرة فى مفهوم الخدمة العامة ونقلت هذا المفهوم إلى مايسمى بالإدارة العامة الحديثة التى تختلف إختلاف جذرى عن مضمون الإدارة العامة التقليدية والتى كانت قائمة اساسا على المعاملات الورقية والمكتبية ، وقللت من الإتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة، وذلك عن طريق الإتصال الإفتراضى عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة من خلال وسائل و أجهزة حديثة وبرامج معلوماتية متطورة لتقدم حلول للتعقيدات والمشاكل البيروقراطية المتراكمة.

لقد تحول مفهوم الإدارة فى ظل التحولات الإلكترونية والرقمية، وأثر هذا التحول فى تشكيل و هيكلة مفاهيم البنية التنظيمية والمؤسساتية والنظم المالية والإدارية والتقنية وحتى السلوكية المرتبطة بسلوكيات الأفراد .

وأصبح من الضروري على الحكومات مواكبة هذا التغير واستخدام مميزاته حتى يكون أداة مهمة تساعد فى تطوير الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين.

النتائج :

- الخدمات العامة التقليدية المقدمة من الإدارة التقليدية تتسم بالكثير من السلبيات التى لم يعد يتقبلها المواطنون خاصة فى ظل التطورات الحديثة فى تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وفى ظل العولمة ومعرفة المواطنين بما يحدث فى الدول الأخرى .
- أيقنت الحكومات بضرورة التحول للإدارة العامة الحديثة وهذا مايجعلها تتبنى برامج للإصلاح الإدارى والمؤسسى وإستخدام الأليات المساعدة التى تعتمد بشكل أساسى على تكنولوجيا المعلومات والإتصالات .
- تطبيقات وسائل تكنولوجيا المعلومات والإتصالات مثل الحكومة الإلكترونية والذكية من أهم وسائل الإصلاح الإدارى والتحول للإدارة العامة الحديثة .
- وعى المواطنين وكفاءة وتدريب الموظفين وتوفير البنية التقنية والتكنولوجية عوامل رئيسية فى عملية الإصلاح وتطوير الأداء الحكومى لخدمات المواطنين .
- التحول التدريجى المبنى على رؤية وخطط إستراتيجية وأهداف من خلال منظومة متكاملة تحتوى كافة أبعاد التحول وتعى خطورته وأهميته روشتة نجاح هذا التحول لمنظومة خدمات إلكترونية ذات جودة عالية تحقق رضاء المواطنين.

التوصيات :

- من الضرورى لعملية التحول لخدمات عامة حديثة ذات جودة تتسم بالكفاء والفعالية إجراء تغيير هيكلى فى الجهاز الإدارى للدولة مبنى على رؤية وخطة إستراتيجية والقضاء على النظم البيروقراطية والتعقيدات الغير ضرورية وتبسيط الإجراءات والهياكل الحكومية وإجراء تعديل جذرى فى نظم الإختيار للوصول لأفضل العناصر المطلوبة لتولى المراكز الوظيفية الشاغرة .

- تطبيق الحكومة الإلكترونية بشكل محلى فى كل قطاع مؤسسى بجودة وكفاءة طبقاً لآحدث التجارب العالمية وإختبار هذا التطبيق ثم يتم التحول إلى الإدارة الإلكترونية المركزية على مستوى الدولة.

- عند تطبيق الحكومة الإلكترونية يجب التركيز على الخدمات الأكثر إحتياجاً للمواطنين بحيث تحل لهم المشكلات السابقة فى الإدارة التقليدية حتى تحقق لهم الإشباع والرضا وهذا سيساهم بشكل كبير فى زيادة الوعى ومشاركة الجميع فى نجاح التحول .

- إتباع الأسس الإقتصادية بالمقارنة بين التكلفة والعائد والقيام بجدوى إقتصادية لمشاريع الحكومة الإلكترونية.

- تدعيم البنية التحتية الإلكترونية من خلال توفير شبكات نقل البيانات والإتصالات والأجهزة الحوسبية وخلافه، وكفاية الموظفين من هذه الأجهزة والتيسير على المواطنين لإستخدام الحاسب وتوفير الوعى الإلكترونى وتشجيعه، وتوفير البطاقات الذكية لكافة المعاملات المالية .

- توحيد المعايير الإلكترونية بين جميع الوزارات وتوحيد نماذج تتسم بالسهولة فى إستخدامها والتعامل معها .

- إعتماد نظم فعالة أمنة تتوافق مع أحدث نظم أمن المعلومات لضمان السرية والمصداقية فى التعاملات وللحفاظ على أمن المواطن والدولة وتحقيق الشرعية القانونية .

English summary

The public services, as defined by public administration experts, are the necessary needs for preserving human life and ensuring its well-being, which must be provided for the vast majority of the people.

It is the responsibility of the state in the first place. It is not a fixed time. It is a continuous process that the state should plan to present and develop in order for the citizen to obtain it in the best possible manner.

The tremendous progress in information and communications technology has forced governments and peoples to use their technologies, benefit from their advantages in public life and achieve many of the requirements through them, the most important of which is to provide good service to citizens and business sectors, and to achieve government transparency and enable citizens to access their services easily and easily.

المراجع العربية

- فيصل بن حليلو، المرفق العمومي في الجزائر و رهاناته كأداة لخدمة المواطن، ورقة عمل، الملتقى الدولي الأول حول المرفق العام في الجزائر، جامعة الجيلالي بونعامة،الجزائر ،2015،ص 9

- وصاف عتيقة ، آثار تحرير تجارة الخدمات على التجارة الخارجية في الدول العربية مع الإشارة إلى حالة الجزائر ، رسالة دكتوراه ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، الجزائر ، 2014 م ص : 5

- محمد أمين عودة، إدارة المشروعات العامة-القضايا والاستراتيجيات ، جامعة الكويت ، الكويت ، 1996 ، ص 56-57

- هيثم عبدالله ذيب، أصول التخطيط الإستراتيجى، دار البازورى،الإمارات العربية المتحدة ،2017 ، ص 136

- عبد القادر درويش ، ليلى تكلا، أصول الإدارة العامة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، مصر ، 1995 م ، ص:68.

- مطلق السواط د.طلعت سنددد. طلال الشريف، الإدارة العامة المفاهيم- الوظائف- الانشطة، دارحافظ،السعودية،2007 م، ص7.

- على السلمى، الإدارة فى عصر العولمة والمعرفة ،دار سما ، مصر ، 2014 م ص 120

- محمد السعيد جوال ، ترقية أداء المنظمات العمومية في ظل مقاربة التسيير العمومي الجديد، جامعة الجلفة، الجزائر ،2016 م ، ص56

- مهدى نزيه ، محاضرات فى التحليل المعاصر للإدارة العمومية ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد مضياف ، الجزائر ، 2017 ، ص96

- نعمة عباس الخفاجى ،صلاح الدين الهيتى، تحليل أسس الإدارة العامة –منظور معاصر،دار البازورى،الأردن،2013 م ،ص 77.

- مجدى عريف ، نظم المعلومات الإدارية ودورها فى حل مشكلات الإدارة العامة ،رسالة ماجستير،جامعة تشرين ، سوريا ، 2008 ، ص 51

- بونوة شعيب ، خلوط عواطف ، أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ريادة المنظمات الحديثة ، ورقة عمل ، أعمال الملتقى الدولي الإبداع والتغيير التنظيمي في المنظمات الحديثة ، جامعة أبي بكر بلقايد، الجزائر ، 2011 م ص : 9

- الأمانة العامة للمجلس التنفيذي، إمارة أبو ظبى ، دليل تعريف الخدمات- و توثيق إجراءاتها الإصدار الثاني،الإمارات ، 2016 م ص : 8

English References

- http://www.abahe.co.uk/customer-service-and-customer-care-enc/64219-the-concept-of-
- http://misaa.wordpress.com/2008/05/29/public-administration-concept
- http://www.arab-ency.com
- http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facsegc/wp
- http://economicrg.blogspot.com.eg/2017/07/mehdi-nazih.html
- http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=209173
- www.undp.org/content/dam/aplaws/publication/en/publications/democratic-governance/dg-publications-for-website/public-administration-reform-practice-note-/PARPN_English.pdf.