

الحكومة الالكترونية وأثرها في إدارة الجودة الشاملة

E-government challenge for total quality management

د.بن عمران سهيلة

جامعة عباس لغرور خنشلة-الجزائر

Souhaila.benamrane@gmail.com

* د.جيايلي صبرينة

جامعة عباس لغرور خنشلة-الجزائر

sabrinadgebailli@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2020/06/30

تاريخ القبول: 2020/05/15

تاريخ الاستلام: 2020/04/13

ملخص:

تعتبر الحكومة الالكترونية عاملا أساسيا في إصلاح الدولة ،لذلك تم إطلاق مشروع الجزائر الالكترونية كفكرة ظهرت في 2008، وتجسدت بمشروع الجزائر الالكترونية في 2013 ،وقد برزت تحديات الحكومة الالكترونية من حيث الكفاءة الإدارية والخدمات المقدمة من جهة ،ومن جهة أخرى ضمان امن و موثوقية المعلومات المتبادلة بين المستخدمين والإدارة والسماح للمستخدمين بتنفيذ إجراءاتهم الإدارية الكترونيا، حاولنا من خلال هذه الورقة البحثية التعرف على الاطار النظري لمفهوم الحكومة الالكترونية، وتبسيط الضوء على مفهوم ادارة الجودة الشاملة التي ترتبط بتطوير وتحسين المهام لانجاز عملية ما ،ابتداء من المورد "الممول" إلى المستهلك "العميل" بحيث يمكن إلغاء المهام غير الضرورية أو المكررة التي لا تضيف إي فائدة للعميل، كاسلوب جديد تطيقه الحكومة الرقمية الجديدة.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الالكترونية ،ادارة الجودة الشاملة، الحكومة الرقمية، رقمنة الادارة.

تصنيف JEL.: M1,M11, M12,M14.

Abstract:

Through this research paper, we have tried to identify the theoretical framework for the concept of e-government, and to highlight the concept of total quality management that desires the development and improvement of tasks to complete a process, starting from the "funded" supplier to the "customer" so that unnecessary or duplicate tasks can be canceled Which does not add any benefit to the customer, as a new method applied by the new digital government

Keyword;The electronic government.Total Quality Management.Digital government.

JEL classification codes:M1,M11, M12,M14.

1. مقدمة:

بدأت العديد من الدول في العالم في تبني مفهوم الحكومة الالكترونية سواء في البلدان المتقدمة أو النامية، على مستوى الحكومة المركزية أو الإدارة المحلية، وذلك من خلال عرض معلومات في غاية الأهمية على شبكات الانترنت، مما ساهم في تطوير مردودية الجهاز الحكومي، فتبنى أسلوب عمل جديد مثل هذا داخل الدولة والحكومة من شأنه أن يسهل ويسرع أداء الأعمال والإجراءات الحكومية بفاعلية مما يدفع إلى خلق نوع من الشفافية ويساهم ولو جزئياً في القضاء على البيروقراطية، أين يمكن أن نعتبر الخدمات الحكومية الالكترونية نوع من أنواع الخدمات التكنولوجية التي تساهم بشكل كبير في الوصول إلى المجتمع الرقمي.

ومع ذلك، فإن هذا التحديث كشف عن العيوب التقنية والقانونية التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية، بما في ذلك قضية الخصوصية تظهر هذه المشكلة بشكل رئيسي مع ترابط البيانات ومشاركة المعلومات، هذا يقودنا إلى مسألة الإصلاح المؤسسي، لأنه لا مفر من أننا نتحرك نحو إدارة جديدة تهدف إلى تحسين جودة وكفاءة الخدمة العامة وكذلك تبسيط العلاقات مع المستخدمين، وذلك بهدف تطبيق ادارة الجودة الشاملة في مجال الحكومة الالكترونية، لذلك بمجرد تسيير الإدارة عبر الإنترنت، من الضروري إعادة التفكير في أسلوب ونمط الادارة. و بين الأهداف المرغوبة لهذا التوجه الجديد للحكومة والواقع، نجدنا أمام إشكالية مثيرة للاهتمام الى اي مدى نجحت فكرة الحكومة الالكترونية في تكريس ادارة الجودة الشاملة.

الفرضيات:

في ضوء مشكلة الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

- تعتبر الحكومة الالكترونية مفهوم معاصر ظهر نتيجة التطور التكنولوجي والرقمي، تبرز فعاليتها في تحسين أداء الخدمات الادارية بسرعة ودقة وتكاليف اقل وارساء مبدأ المساواة .
- تتوفر لدى المؤسسات الحكومية البيئة المواتية والمقومات الكفيلة ببناء حكومة الكترونية قادرة على تحقيق الجودة.
- العوامل المحفزة لتطبيق الحكومة الالكترونية بمضامين إدارة الجودة الشاملة عرفت تحديات مختلفة أبقتها مجرد أفكار لم تحقق الأهداف المرجوة منها .
- بغض النظر عن تفصيل الاحتياجات المعلنة للمواطنين، هؤلاء هل ينتظرون الخدمات التي تقدمها الحكومة الالكترونية، سواء من حيث الحاجة لها أو الوصول إليها أو مسألة الوثوقية في الحكومة الالكترونية، كل هذه العوامل تحفز على تسليط الضوء على الإجراءات المتخذة من طرف الحكومة في سبيل إزالة اللبس .

أهداف الدراسة :

- تحديد نقاط القوة والضعف المطلوبة لانجاح نظام الحكومة الالكترونية من خلال ادارة الجودة الشاملة.
- تحديد مقومات تطبيق الحكومة الالكترونية التحديات التي تواجهها.
- الوقوف على مدى تطبيق الجزائر للحكومة الالكترونية وتحقيقها لفعالية الجودة الشاملة من خلال تسليط الضوء على واقع استخدام ادارة الجودة الشاملة وعناصر تقييمها وابرار خصوصية -الحكومة الالكترونية في مقابل ادارة الجودة الشاملة.
- اعطاء صورة عن واقع وافاق الجزائرية الكترونية.

منهجية الدراسة:

اعتمدنا على المتهج الوصفي في معالجة الاطار النظري للموضوع والمنهج التحليلي من خلال تغطية تحديات الحكومة الالكترونية في تحقيق ادارة الجودة الشاملة.

الدراسات السابقة:

- دراسة بعنوان *L'administration électronique un vecteur de qualité de service pour les usagers informations sociales* لهذه الدراسة في التعرف على واقع الادارة الالكترونية في فرنسا بعد عشرة سنوات من تطبيقها، والملاحظات المستخلصة من تنفيذها ومناقشة نسبة تطورها ومدى جودة الخدمات التي تقدمها للمستخدمين وقد استخدمت الباحثة اسلوب تحليلي بناءا عن معطيات سابقة واهم ما توصلت اليه ان تحديات الادارة الالكترونية تكمن في مراجعة البنية التحتية لنظم المعلومات التي تجعل هذه الخدمات ذات فعالية.
- دراسة بعنوان *دور الادارة الالكترونية في تفعيل اداء الجماعات الاقليمية في الجزائر* تهدف الدراسة الى بيان وتوضيح دور الادارة الالكترونية في تطوير وعصرنة الجماعات المحلية الاقليمية وتفعيل ادائها بمختلف اداراتها وهيئاتها ومؤسساتها العمومية .واهم توصيات الدراسة انه وبالنظر لعجز وقصور استراتيجية الجزائر الالكترونية كمنهجية لتطبيق نظام الادارة الالكترونية في الجزائر على مستوى الدولة وجماعاتها الاقليمية ،فانه يتوجب على الجهات الحكومية المسؤولة استحداث برنامج حكومي شامل وضبطه بنظام قانوني متكامل.

2. الإطار المفاهيمي للحكومة الالكترونية

شهد العالم في الألفية الثالثة جملة من التحولات والتطورات في مختلف مجالات الحياة، خاصة في ظل ثورة المعلومات والمنافسة العالمية والتطور غير المسوق في تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات، الامر الذي دفع الجزائر والعديد من الدول العربية الى التوجه نحو عصنة الأجهزة الإدارية والتحول نحو مجتمع المعلومات والانتقال من الاساليب التقليدية في النشاط الاداري الى حكومة عصرية الكترونية تعتمد على الاسلوب الرقمي في انجاز جميع اعمالها ومعاملاتها ووضائفه(سمية، 2017، صفحة 62).

فتبنى أسلوب عمل جديد مثل هذا داخل الدولة والحكومة من شأنه أن يسهل ويسرع أداء الأعمال والإجراءات الحكومية بفاعلية مما يدفع إلى خلق نوع من الشفافية ويساهم ولو جزئياً في القضاء على البيروقراطية، أين يمكن أن نعتبر الخدمات الحكومية الالكترونية نوع من أنواع الخدمات التكنولوجية التي تساهم بشكل كبير في الوصول إلى المجتمع الرقمي.

1.2. تعريف الإدارة الالكترونية: يعتبر مفهوم الحكومة الالكترونية من المفاهيم الحديثة والمعاصرة ظهر نتيجة لتطورات كثيرة شهدها العالم المعاصر في ظل استخدام شبكة المعلومات العالمية ومعطيات التكنولوجيا وأحدث التقنيات والمعلومات ، التي تهدف الى تحقيق الفعالية الادارية للمؤسسات والهيئات العمومية وتوحيد وتحسين أداء الخدمات الادارية بسرعة و دقة وبتكاليف أقل، وارساء مبادئ النجاعة والشفافية وتقريب الادارة من المواطن.

سوف نحاول الوقوف على بعض التعاريف التي قيلت في شان الحكومة الالكترونية:
يعرفها احد الباحثين على انها: " الأنشطة الحكومية التي تعمل من خلال العمليات الرقمية عبر شبكة الكمبيوتر بواسطة الانترنت ، بين الحكومة من جهة وجمهور المنفعين والخواص من جهة اخرى، تتعلق هذه الأنشطة بشكل عام بالتبادل الإلكتروني للمعلومات بغرض الحصول على المنتجات أو الخدمات أو تقديمها ، أو تقديم الطلبات أو تلقيها ، أو توفير المعلومات أو الحصول عليها ، أو إجراء المعاملات المالية(Brown، 2005، صفحة 252).

وهناك من يعرفها على انها : " الحكومة الإلكترونية تعني تحولاً جذرياً في فلسفة الإدارة وتحقيق في التناسق والتشبيك الإلكتروني بين القطاعات والمستويات الحكومية المختلفة، بحيث تنشأ قاعدة بيانات وطنية مركزية شاملة تضع امام صانعي السياسات العامة متخذ القرار صورة شاملة لاي نطاق من البيانات المتعلقة بسياسته العامة او بقراره ، كما تمكن هذه القاعدة المسئول التنفيذي والبلد من دراسة القطاع الذي يهتم به وتطويره بالتنسيق مع القطاعات الأخرى ذات الصلة .وأخيراً تحقق الشفافية للإعلام والرأي العام، كما تمكن المواطن العادي من الاستفادة من الخدمات الحكومية بسهولة وسرعة وكفاءة " (رافت، 2005، صفحة 8).

وفي تعريف آخر نجد: " ان الحكومة الالكترونية تعني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتشجيع العمل الحكومي بكفاءة وفعالية والتحول من الادارات التقليدية الورقية الى التعاملات

الإلكترونية ، للسماح بحصول عامة الافراد والمواطنين على أكبر معلومات ممكنة وجعل الحكومة اكثر مسؤولية امام مواطنيها" (الياس، عرابة، دفرور، 2016، صفحة 122)

كما تشير الحكومة الإلكتروني الى : "استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين وتدبير الشؤون العامة ، ويتمثل في انجاز الخدمات الحكومية الرسمية سواء بين الجهات الحكومية اوبين المتعلمين معها بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنت وتقنياتها وذلك وفق ضمانات لمنية معينة تحمي المستفيد ، والجهة صالحة للخدمة" (حسين، 2013، صفحة 443).

من خلال ما سبق طرحه من تعريفات نصل الى ان الحكومة الإلكترونية تعني التحول من مجتمع ورقي تقليدي الى مجتمع عصري يستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف توجيه وعصرنة ادارة نشاطاتها بما يضمن تحقيق الجودة والتميز في الأداء ، وتقريب الادارة من المواطن.

2.2 . أهداف الحكومة الإلكترونية: يعتمد أداء الحكومة الإلكترونية على مجموعة من الاهداف:

- جودة العرضو درجة تطور الخدمة ، واستبقيتها وقدرتها على معالجة نهج غير محدد.
- تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة ، وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع القضايا ، كما تعمل على زيادة كفاءة الوحدات المحلية مما يترتب عليها توفير الوقت وخفض الزمن اللازم لانجاز المعاملات.
- خلق بيئة عمل افضل باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المؤسسات وتأسيس بنية تحتية للحكومة الإلكترونية تساعد على العمل بكل يسر وسهولة من خلال تحقيق الانسيابية والتفاعل وتحسين واجهه التواصل بين الحكومة وجهات العمل الاخرى.(حسين، 2013، صفحة 444).

- السعي الى خلق حكومة بلا اوراق وبلا مكان ولا زمان وبلا تنظيمات جامدة.
- العمل على تحويل الايدي العاملة الزائدة عن الحاجة الى ايدي عاملة لها دور اساسي في تنفيذ هذه الحكومة عن طريق اعادة تاهيل الموارد البشرية لغرض مواكبة التطورات الجديدة (جبور، 2017، صفحة 11).

- السعي نحو ايجاد مجتمع معلومات قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات ، وتفعيل الرقابة الشعبية على الاعمال المنافية للحياة الكريمة وترسيخ مبدأ التبليغ

المعروف بكثرة في المجتمعات المتحضرة وترسيخ مبدأ الشفافية والغاء الوساطة والمحسوبية(عبد اللطيف، زاودي، حجاج، 2018، صفحة 127).

3. كيفية بناء حكومة الالكترونية:

على الرغم من ان مفهوم مصطلح "الحكومة الإلكترونية" من المفاهيم الحديثة ، الا إن ظهوره كان نتاج لتطورات كثيرة شهدها العالم منذ منتصف الثمانينيات. ويمكن القول أن الحكومة الإلكترونية ولدت من التفاعل بين ثلاث مجموعات من العوامل المتميزة ، كل منها تطور بشكل فردي: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، ومفاهيم الإدارة والادارة نفسها (Brown، 2005، صفحة 254).

ان مشروع بناء الحكومة الإلكترونية يتمحور حول فكرة أساسية مفادها الإستثمار في تقنيات المعلومات والاتصالات والتحضير اللازم للعنصر البشري، وربط المواطن والمؤسسات المختلفة بنسق الكتروني . (حليمة، 2018، صفحة 188) ، فالمؤسسات الحكومية تواجه عقبات في بناء خدمات الحكومة الالكترونية حيث تتطلب هذه الأخيرة اخذ تقنيات الكمبيوتر ودمجها مع العملية الإدارية لخلق أساليب وطرق جديدة لخدمة المواطنين، وبالتالي تحتاج الحكومات إلى فهم الممارسات المحلية التي تستخدم فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم خدمات الحكومة الالكترونية، وبالتالي يجب استدعاء الموارد البشرية المؤهلة مع القدرة على التكيف مع التقنيات التكنولوجية العالمية الجديدة، لذلك لا بد من التأكد من البنية التحتية للحكومة ثم تسليط الضوء على التنمية كمبرر للجوء إلى الحكومة الالكترونية. (Moulin، 2014).

1.3 مبررات التحول نحو الحكومة الالكترونية: هناك العديد من المبررات التي تدفع بالحكومات الى السعي نحو تطبيقات الحكومة الالكترونية وتسببت مجموعة من التطورات والعوامل على مستوى العالم في ظهور ما يعرف اليوم بالحكومة الالكترونية والتي ينظر اليها الكثير من المتخصصين بأنها فلسفة ادارية حديثة فرضتها الثورة الرقمية وتوجهات العولمة والديموقراطية ولعل اهم تلك المبررات ما يتعلق أساسا (الياس، عرابة، دفرور، 2016، صفحة 126)

-التطور التكنولوجي وظهور شبكة الانترنت: ان مفهوم الالكترونية الذي شاع استخدامه في كافة مجالات الحياة واصبح احد مكونات العصر الحديث هو وليد لتحولات متعددة كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحظ الأوفر فيها التي وضعت العالم أمام هذا المفهوم الجديد

واستطاعت ان تفتح الباب على مصرعيه لنقله حضارية جديدة في مسيرة الانسانية (رافت، 2005، صفحة 10).

حيث شهد العالم تطوراً هائلاً في مجالي المعلومات والاتصالات والمتمثل بظهور أجهزة إلكترونية خفيفة الوزن تتسم بسرعة عالية في نقل وتخزين ومعالجة البيانات والمعلومات وشبكة الإنترنت التي تتيح إجراء المكالمات والمحادثات بالصوت والصورة دون الإعتداد بالبعد الزمني أو المكاني، فرض التزاماً على الدول بضرورة مواكبته والاستفادة من مزاياه خاصة بعد أن سبقها في ذلك القطاع الخاص الذي استخدم الاساليب التكنولوجية في أنجاز معاملاته التجارية وكان من أثر هذا الاستخدام ظهور " التجارة الإلكترونية"، وبعد النجاح المميز الذي حققته التجارة الإلكترونية في السنوات القليلة الماضية، أدركت حكومات العالم المتقدم أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووجدت منها الحل المناسب للتغلب على مساوئ التعامل التقليدي، وبدأت في تطبيقها في جميع دوائر الدولة لغرض الارتقاء بخدمات المرافق العامة من خلال تبسيط الاجراءات الإدارية اللازمة للحصول عليها وظهرت فكرة الحكومة الإلكترونية لتبسيط الإجراءات الإدارية المتعلقة بالمرافق العام ولتقديم بعض الخدمات العامة بصورة إلكترونية اذا كانت طبيعتها تسمح بذلك (الطائي، 2013، صفحة 7).

-التطور في مفاهيم تسيير الادارة: قد أدى تطور دولة الرفاه ووجود المجتمع الاستهلاكي إلى تحول عميق في توقعات المواطنين في علاقاتهم مع الإدارة حيث ان تبني تكنولوجيا المعلومات والتحول نحو مجتمع المعلومات والانتقال من ادارة تقليدية الى ادارة عصرية الكترونية لم يكن خيارا بقدر ما كان حتمية فرضتها العديد من الاسباب والعوامل من بينها تغير تفكير المواطن وزيادة وعي الافراد الذي انتقل بهم من مرحلة مجرد طلب الخدمات العمومية الى مرحلة المطالبة بجودتها وكفاءتها اضافة الى السرعة والتوافر والبساطة ، من هذا المنطلق اخذ النقاش العام حول التحديث الضروري للدولة والمرافق العامة منعطفاً جديداً مع ظهور البيئات الإلكترونية وعلى الأخص الإنترنت والانطلاق في تطبيق مشاريع الحكومة الالكترونية بالتركيز وكخطوة اولى على الجانب الاداري الخدماتي، من خلال العمل على تطوير وعصرنة الادارات العمومية وربطها بالمجال الالكتروني ، مما يساهم في تطوير مردودية الجهاز الحكومي خاصة وان الادارة العمومية العربية عانت كثيرا من المشاكل التي كانت محط استياء من المتفاعلين على غرار البيروقراطية وبطء الاجراءات الادارية(سمية، 2017، صفحة 83).

-تداعيات العولمة: تعتبر العولمة عملية لتدفق التكنولوجيا ، للمنتجات الاقتصادية والمعرفة بين الحدود القومية للدول على نحو يمكن أن يؤثر في كل دولة على حدى بطريقة مختلفة عن غيرها من الدول الأخرى نتيجة لما تتمتع به من سمات محددة.

فقد ساهمت التوجهات العملية في الانفتاح والترابط في مختلف المجالات والابعاد السياسية والاقتصادية والاجتماعية والادارية ، وكانت الوسيلة الاساسية لهذا التوجه وتطوره ونمائه ، حيث وفرت الادوات اللازمة لربط المجتمعات الانسانية عبر شبكات الاتصالات المختلفة وعلى وجه الخصوص شبكة الانترنت العالمية ، مما ادى الى تطوير مختلف الاساليب من اجل رفاهية الافراد ، كما ساهمت حركات التحرر العالمية والتي تطالب بمزيد من الحرية والمشاركة والانفتاح في احداث تغييرات جذرية في البناء المجتمعي ، ورافق ذلك ظهور رؤى جديدة للقطاع العام فيما يتعلق بتحسين مستوى ادائه في تقديم خدماته العامة (الياس، عرابه، دفرور، 2016، صفحة 126).

- عوامل ذات طابع اقتصادي واجتماعي وسياسي: يمكن رد هذه العوامل الى:

- زيادة توجه الدول نحو الديمقراطية ونظم الحكومة الالكترونية وبالتالي سوف تكون الحكومة بمعزل عن التغييرات والتطورات العملية ان لم تواكب عصر السرعة والمعلوماتية والاستفادة منه في مختلف مجالات الحياة لما يحققه من مزايا عديدة.

- رغبة الحكومات في التقليل من التكاليف وتوفير النفقات الزائدة والتخلص من تحكم القطاع الخاص في احتكار تنفيذ اغلب المشاريع الحكومية خاصة بعد استحواذ القطاع الخاص على اغلب الاعمال وما يترتب عنه من اهدار للاموال بسبب الاسعار العالية ، اضافة الى ندرة الموارد والحاجة الماسة الى سياسات تسهم في الاستغلال الامثل للموارد الحكومية (ابراهيم، 2012، صفحة 27).

- **لحكومة الالكترونية و التنمية** : على الرغم من أن الحكومة الإلكترونية تمثل تحديًا كبيرًا في الاقتصاديات المتقدمة ، إلا أنها تعتبر أكثر تحديا في البلدان النامية عامة والجزائر خاصة .

لان الأمر يتعلق بمجالات الإدارة الأربعة: دورها في تعزيز النمو الاقتصادي والتماسك الاجتماعي ، وعلاقتها مع المواطن ، وإدارتها الداخلية ، وعلاقتها بالبيئة الدولي، . إذ تواجه البلدان النامية ، في كل مجال من هذه المجالات ، قيوداً فيما يتعلق بالقدرة المؤسسية والبنية التحتية والموارد المالية ومهارات الخدمة العامة ، والمشاكل التي تميز للمستويات الدنيا من التنمية . إن الفجوة بين هذه البلدان والاقتصاديات المتقدمة معرضة لخطر الاتساع لأن هذه الأخيرة تصبح أكثر ضخامة في

اقتصاد المعرفة، مثل "الفجوة الرقمية" التي لوحظت في البلدان النامية. وتستدعي هذه الحالة الانتباه إلى تطبيق نماذج الحكومة الإلكترونية في سياق البلدان النامية. وعلى رأسها الجزائر.

ولا سيما استراتيجيات التنمية ، و يقترن هذا التحدي بالمشاكل التي تواجهها الجزائر في المجالات الحاسمة للحكومة الإلكترونية، فتعتبر البنية التحتية للكهرباء والاتصالات السلكية واللاسلكية (سواء الأرضية أو اللاسلكية) نقاط ضع. المواد والمهارات اللازمة لكي تكون الحكومة الإلكترونية فعالة ، داخليًا وفي تعاملها مع الجمهور ، باهظة الثمن بشكل عام - ومستوردة ونادرة. الطلب المحلي ، من القطاعين العام والخاص على حد سواء ، أقل بكثير مما هو عليه في البلدان المتقدمة ، في حين أن شركات الاستشارات والتكنولوجيا الدولية الكبيرة أقوى نسبيًا مما كانت عليه في البلدان المتقدمة. (Brown, 2005)

2.3. التحول نحو الحكومة الالكترونية: يتطلب التحول الى الحكومة الالكترونية ضرورة اعداد استراتيجية متماسكة تبدأ بدراسة تنمية الادارة الحكومية وترشيد مواردها وتهيئة بيئتها القانونية والاقتصادية والنظام الاجتماعي لها وتعزيز قدرات المواطنين على استخدام المعلوماتية والتكنولوجيا المتطورة ، مع مراعاة احتياجات واهتمامات المواطنين المتلقين للخدمة وظروفهم المعيشية .

1.2.3. مقومات التحول نحو الحكومة الالكترونية: قبل التطرق الى مراحل التحول الى الحكومة الالكترونية يجب المرور على مقومات نجاح التحول الى الحكومة الالكترونية حيث لتسهيل عملية التحول يجب مراعاة ما يلي :

-**الإصلاح الإداري:** ان نظام الادارة التقليدية غير قادر على مواكبة عصر المعلوماتية لذلك فان اصلاح العمليات الادارية يمثل الخطوة الاولى في اطار عملية التحول الناجح نحو اقامة الحكومة الالكترونية وتشمل هذه الاصلاحات أساسا التقليل من الروتين والبيروقراطية في العمل ومحاولة تقليص الاجراءات وتفعيل صور الرقابة الادارية على مصدر القرار ومنفذه ، مع تعزيز الشفافية في اتخاذ القرارات وحل المشكلات. (الزغي، 2013، صفحة 86) .

-**القيادة الادارية او الهيكل الوظيفي:**التحول نحو الحكومة الالكترونية يلزم توافر عددا من الكفاءات البشرية العاملة القادرة على التعامل والتكيف مع التكنولوجيا المتقدمة ، حيث يستحيل تحقيق اهداف الحكومة الالكترونية في ظل غياب قيادة سياسية ادارية قوية تلتزم بدعم الجهود التي تؤدي الى التحول نحو الحكومة الالكترونية من خلال توفير الوقت والجهد والمال والموارد والمناخ

الملائم الذي يساهم في اطلاق قدرات القوى العاملة الابداعية والخالقة (الرفاعي، 2009، صفحة 316).

-التأطير القانوني: حيث أن التحول نحو حكومة الكترونية فعالة وكفى وناجحة يتطلب وجود تأطير قانوني واصلاح تشريعي يكفل الشرعية للاعمال الادارية في هذا المجال ويحمي الحق في الخصوصية وانتهاك المواقع الحكومية واتلافها، في هذا الاطار صدر القانون الذي تبنى وبصفة رسمية التوقيع والتصديق الالكترونيين القانون رقم 04/15 حيث حددت المادة 07 منه شروط ومتطلبات التوقيع الالكتروني حتى يكون صحيحا وناجزا، واسند هذا القانون المصادقة على التوقيع الالكتروني لثلاثة انواع من السلطات حسب التدرج والتخصص وهم : السلطة الوطنية للتصديق الالكتروني، طبقا لاحكام المادتين 16 و 18 منه ، واسند الاشراف عليها للوزير الاول ثم السلطة الحكومية للتصديق الالكتروني والتي وضعت تحت اشراف سلطة وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال ، واخيرا السلطة الاقتصادية تحت اشراف السلطة المكلفة بضبط البريد والمواصلات السلكية وللاسلكية (سلامة، 2018، صفحة 69).

-مشاركة المجتمع المدني: حيث ان الحكومة الالكترونية وجدت اساسا لخدمة المواطن ومؤسسات الاعمال والنقابات والجمعيات وغيرها من منظمات المجتمع المدني لذلك يجب التعاون معها ومشاركتها في اتخاذ القرارات الخاصة بالحكومة الالكترونية وفي بناء وارساء قواعد وعلاقات متبادلة تعود بالنفع على المجتمع ككل، وتؤكد فعاليتها ونجاحها. (الرفاعي، 2009، صفحة 317).

2.2.3. مراحل التحول نحو الحكومة الالكترونية: يقوم نجاح اي مشروع على وجوب تحديد جملة من المراحل والخطوات التي يسير وفقها الافراد والمؤسسات ذلك ان المسار العشوائي يترتب عنه خلط للمشروع وبالتالي فشل تنفيذه ، وامام مستوى مشروع الحكومة الالكترونية فان تحديد خطوات تنفيذه بدقة يعتبر من الاولويات الواجب مراعاتها قبل القيام باي عملية من العمليات التي يحتويها .

التحول الى الحكومة الالكترونية وان كان يبدو في ظاهره سهلا الا انه امر جد معقد تتحكم فيه عدة عوامل ويختلف من دولة الى دولة لا سيما من حيث كفاءة المتعامل مع البرنامج ومدى صلابه القاعدة التي يبنى عليها ومهما يكن من الامر فان الدول الاكثر نجاحا هي التي بدأت بمشروعات صغيرة ضمن مراحل التطوير لبناء هياكل اساسية شاملة لحكومة الكترونية(سمية، 2017، صفحة 207).

اتفق الباحثون على ضرورة المرور على ثلاثة مراحل للتحويل من حكومة تقليدية الى حكومة الكترونية ، كالآتي:

المرحلة الاولى: التوسع في نشر المعلومات الحكومية والوصول اليها عبر الشبكة:

تشكل هذه المرحلة بدء ميلاد الحكومة الالكترونية عبر شبكة الانترنت حيث تقوم هذه الاخيرة بوضع قاعدة الكترونية يتم من خلالها عرض الخدمات الادارية المتاحة تقديمها في صورة الكترونية وترتبط ارتباطا وثيقا بالشر باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتوسيع قاعدة الوصول للمعلومات والخدمات الادارية الالكترونية المتاحة على الخط ، وتلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذه المرحلة دورا مهما في مساعدة المستخدمين وتمكينهم من الاستفادة من الكم الهائل المتدفق من المعلومات من خلال توفيرها واثاحتها بسرعة وسهولة وفي وقتها.(سمية، 2017، صفحة 208).

يرى جانب من الفقه انه لنجاح هذه المرحلة يتوجب على الحكومة الالتزام بمجموعة من الخطوات منها(الرفاعي، 2009، الصفحات 318-319):

- اعداد استراتيجيه واضحة لوضع وتحميل المعلومات على الشبكة واثاحتها للمستفيدين.
- الاعلام المجتمعي عن بدئ توفر تلك المعلومات من خلال وسائل الاعلام والوسائل المتخصصة.
- البحث الدائم في النتائج الممكنة التحقيق باستخدام الموارد المتاحة .
- تصميم مواقع سهلة وبسيطة وواضحة على شبكة الانترنت مع ضمان عملية تحديثها وصيانتها.
- التركيز على المحتوى الذي يدعم باقي الاهداف الخاصة بالتنمية والاصلاح الاداري والاقتصادي وتبسيط الاجراءات وجذب الاستثمارات ومكافحة الفساد الاداري ، وترشيد الخدمة العمومية.

ما يميز هذه المرحلة انها تعمل على ضمان التوافر الدائم للخدمات الادارية الالكترونية على مستوى المواقع الالكترونية الامر الذي يوفر الكثير من الجهد خاصة فيما يتعلق بايصال المعلومات في الوقت المناسب دون تاخير يسجل كما يقرب الادارة من المواطن ويقلل الجهد على الموظفين(سلامة، 2018، صفحة 70).

المرحلة الثانية: توسيع شبكة التفاعل مع المواطنين

تنتقل الحكومة في هذه المرحلة الى فتح باب التواصل والتعايش مع المواطنين عن طريقالمواقع الالكترونية بهدف بناء الثقة بالحكومة ومشروعاتها واصلاح العلاقة بين الادارة والمواطن واشراكه في

اتخاذ جميع القرارات والاعمال على كافة المستويات الحكومية حيث يستطيع اي فرد معرفة كل المواضيع التي تتعلق بها من اي مكان داخل الوطن او خارجه(سلامة، 2018، صفحة 71). وفي هذه المرحلة تقوم الحكومة بمجموعة من الاجراءات اهمها: (الرفاعي، 2009، صفحة 319). (سمية، 2017).

- اشعار المتعاملين باهمية القضايا المطروحة من خلال اعلامهم بالاجراءات التي تم اتخاذها على الشبكة.
- تشجيع المواطنين على التفاعل والتاعيش مع الحكومة من خلال المناقشات المتبادلة.
- تقديم الخدمات الالكترونية بطريقة سهلة ومبسطة وعلى مراحل ليسهل فهمها والتعامل معها خاصة مع المواطنين محدودي ثقافة التعاملات الالكترونية.
- التأكد من جودة وسلامة النماذج الالكترونية للاستثمارات والوثائق المنشورة عبر المواقع الالكترونية .
- تشجيع المستخدمين على المشاركة والترويج لتطبيقات الادارة الالكترونية بكافة وسائل الاعلام ، مع الحرص على توطيد العلاقو بين المواطنين والجهات الموفرة للخدمة وتقديم توضيحات مستمرة ودورية لكا ما تم اتخاذه من اجراءات لتبسيط الخدمات وتسهيل التعاملات.

تشكل هذه المرحلة بداية التطبيق الفعلي لنظام الحكومة الالكترونية كونها تغير من طريقة التعامل بين الحكومة والمواطن وتعزز قناعته بقيمة شبكة الانترنت لقاء ما يتلقاه من خدمات عبرها .

المرحلة الثالثة: مرحلة توفير الخدمات الحكومية بصيغة الكترونية:

تشكل هذه المرحلة نقطة التطبيق الفعلي للادارة الالكترونية حيث يمكن للمستخدمين اجراء معاملاتهم كاملة عبر الشبكة الالكترونية عن طريق البرامج والخدمات الالكترونية التي توفرها الحكومة ، حيث يمكن اجراء عمليات التبادل المالي بين الحكومة والمواطنين عبر بطاقات الائتمان وبطاقات الصراف الالي ، وهي تشبه الى حد ما التجارة الالكترونية في القطاع الخاص(الله، 2014، صفحة 66).

تحقق الحكومة الالكترونية من خلال هذه المرحلة مزايا وعوائد كبيرة اضافة الى تحقيق زيادة في الانتاج وجودة في الاداء ، الامر الذي يحسن علاقتها بالمواطن ويزرع في نفسه الثقة والرضا على الجهود المبذولة من الحكومة خاصة مع انتقال الخدمات الادارية من خدمات مجزئة الى خدمات شاملة في اطار قانوني بصيغة الكترونية تسمى : "البوابة الالكترونية للخدمات العمومية"(سمية، 2017، صفحة 211).

3.3. متطلبات التعامل الحكومي الإلكتروني: ان نجاح المراحل السابقة يؤدي الى الانتقال النهائي والفعلي لحكومة إلكترونية وبداية مرحلة جديدة تقتضي تحيئة البيئة المواتية لطبيعة عملها ترشيد وتوجيه كافة الجهود لاقامة حكومة إلكترونية مقبولة تتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منها و بالتالي تحقق النجاح والتفوق وإلا سيكون مصيرها الفشل لذلك يجب أن يراعي عدة متطلبات اساسية منها:

تنمية الراسمال البشري: لأن الإنسان في كل إدارة هو الأساس ومن يقدر على تطوير الإنسان لا يكسب معركة الإدارة فقط بل يكسب كذلك معركة التنمية والمستقبل. والمطلوب للحصول على الإنسان المتطور: محو الأمية المعلوماتية ، ومحو الفساد. فالأمية في بداية القرن العشرين كان الإنسان لا يعرف القراءة والكتابة ، أما الأمية في بداية القرن الواحد والعشرين فهو الذي لا يعرف استخدام المعلوماتية في حياته الخاصة والمهنية والعامه. ، ولن تتقدم الإدارات العربية في القطاعين العام والخاص إذا لم يتم محو الأمية المعلوماتية منهما.

وفي هذا النطاق تعتبر مشروعات تدريب خريجي الجامعات على تكنولوجيا المعلومات واقامة نوادي تكنولوجيا المعلومات والقرية الذكية من المشروعات ذات الطابع الاستراتيجي لسد الفجوة بين المهارات المطلوبة والمتاحة(الرفاعي، 2009، صفحة 320).

التحول في الخدمات: حيث يتطلب نجاح تطبيق استراتيجية الحكومة الإلكترونية اجراء التغييرات التنظيمية داخل المؤسسات الحكومية حيث ان اساليب الادارة التقليدية لا تتناسب مع تطبيقات الحكومة الإلكترونية التي تتطلب المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات ، حيث تتطلب تغيير الهياكل بالتحول الى الهياكل الشبكية ، مما يقلل التوجه نحو الاختصاص وتقسيم العمل ، في المقابل يزيد التوجه نحو دمج الوظائف وتقليل المستويات الادارية ، وتقلل المستويات الرقابية(حسين، 2013، صفحة 449).

ولذلك يجب أن يتيح مشروع الحكومة الإلكترونية إمكانية إجراء مراجعة شاملة للإجراءات الإدارية، لا يتمثل التحدي في معرفة كيفية إرسال هذا النموذج أو مثل هذا الإثبات إلى الإدارة ، ولكن لماذا يجب أن يكون ذلك ، وإذا كان هذا الإرسال مفيداً أو فعلاً، ولهذا السبب ، و إلى جانب المسائل التقنية والمعلوماتية ، فإن الإدارة الإلكترونية عموماً تؤدي إلى إعادة تنظيم معمق للإدارة ونظام المعلومات الخاص بها ، وكذلك علاقتها مع المنظمات الأخرى

دعم البنية المعلوماتية : يقع على عاتق الحكومة الحرص على وضع برامج توعية مستمرة في صالح المواطنين والمتعاملين مع الادارات العمومية الإلكترونية واعطائهم معلومات دورية عن آخر المستجدات في اطار التعاملات والخدمات الادارية المتاحة و العمل على ارساء مبادئ الشفافية

بتمكينهم من الاطلاع الدائم على كل المعلومات التي تهمهم في حدود ما تفرضه مقتضيات السرية وحماية الحياة الشخصية. (سمية، 2017، صفحة 214).

لذلك برز عامل المعلوماتية كأسلوب جديد أكثر أهمية لضمان جودة أكثر في مجال الخدمات العامة، والاستفادة منه في ممارسة المواطن للحقوق السياسية والمدنية، وتقريب الإدارة العامة للمواطن، بفضل الشبكات المتاحة من قبل الحكومة، التي تركز على الجودة والسرعة والشفافية.

4. الحكومة الالكترونية وإدارة الجودة الشاملة :

إن ظهور التكنولوجيا الرقمية من خلال تكنولوجيا الكمبيوتر، جعل من الضروري تحليل العلاقات المتبادلة بين الجهات الفاعلة في النظام. لذلك فإن تحديات الحكومة الالكترونية هائلة، لأنها تعتبر جزءاً من التغيير في المجتمع الذي يشير إليه الدخول إلى العصرنة الرقمية على نطاق واسع يسمح بإعادة النظر في نظم المعلومات الحالية بعبارة جديدة جذرياً. التي بدأت بشركات القطاع الخصب وحث دور الإدارات لتنفيذ هذه الثورة الرقمية بجودة شاملة.

1.4 مفهوم إدارة الجودة الشاملة: إن مفهوم الجودة الملموس يمثل إشكالية، كما يؤكد (ديفيد غارفين) في 1987 إذ يعتبر مفهومها غامض فيرى -من السهل تصورها ولكن من الجنون تحديدها - على العموم فالمفهوم الواسع للجودة هو (منتج أو عملية أو مشروع للمنظمة لتلبية الاحتياجات الصريحة أو الضمنية أو الكامنة ل "المستفيدين" الخارجيين "المستخدمين" من الخدمة) (Roux، 2010، الصفحات 20-29).

1.1.4 تعريف إدارة الجودة الشاملة: تزايدت خلال السنوات الأخيرة مجموعة الضغوطات والأسباب التي دفعت، وما تزال، بالمؤسسات الحكومية نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة. ومن أبرز تلك الضغوطات الرغبة في تحسين مستوى نوعية الخدمة المقدمة إلى المواطنين، وبالرغبة في زيادة الإنتاجية، و تقليص النفقات التشغيلية، وازدياد احتياجات متلقى الخدمة ومشاركتهم في عمليات تصميم الخدمة الحكومية، والرقابة على الجودة بهدف تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

وإدارة الجودة الشاملة هي مفهوم فلسفي يقوم على تطبيق مجموعة من المبادئ والتوجيهات بهدف تحسين جودة الخدمة والنتج على حد سواء، ويجب تطبيق هذه المبادئ بشكل كامل ومستمر، وعلى المدى الطويل من اجل الوصول إلى الفاعلية المرجوة من وراء تطبيقها (حجازي، 2007، صفحة 13).

تعرف على انها: "أسلوب اداري حديث يهدف الى احداث تغيير شامل في كل وظائف ومجالات العمل في المؤسسة والعمل على تحقيق مستوى جودة عالى للمنتج والخدمة المقدمة وذلك من خلال تشجيع العمل الجماعي بروح الفريق والتحسين المستمر للأداء وذلك من اجل زيادة الربحية وكسب الاسواق وارضاء الزبون" (كريمة، 2019، صفحة 139)

و يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أساس الكلمات التي يتكون منها مصطلح إدارة الجودة الشاملة كما يلي :

إدارة: والتي تعني التخطيط والتنظيم والتوجيه والمراقبة لكافة النشاطات المتعلقة بتطبيق الجودة ، كما يتضمن ذلك دعم نشاطات الجودة وتوفير الموارد اللازمة.

الجودة: تعني تلبية متطلبات العميل وتوقعاته.

الشاملة: والتي تتطلب مشاركة واندماج كافة موظفي المؤسسة وبالتالي ينبغي إجراء التنسيق الفعال بين الموظفين لحل مشاكل الجودة ولإجراء التحسينات المستمرة. (كاظم، 2000)

وتعرف أيضا بأنها (تطوير وتحسين المهام لإنجاز عملية ما ،ابتداء من المورد "الممول" إلى المستهلك "العميل" بحيث يمكن إلغاء المهام غير الضرورية أو المكررة التي لا تضيف إلى فائدة للعميل).

أيضا تعرف (التركيز القوي والثابت على احتياجات العميل ورضائه وذلك بالتطوير المستمر لنتائج العمليات النهائية لتقابل متطلبات العميل).

وجميع هذه التعاريف وان كانت تختلف في ألفاظها ومعانيها تحمل مفهوما واحدا وهو كسب رضا العملاء وكذلك فان هذه التعاريف تشترك بالتأكيد على ما يلي:

التحسين المستمر في التطوير لجنى النتائج طويلة المدى. العمل الجماعي مع عدة أفراد بخبرات مختلفة. المراجعة والاستجابة لمتطلبات العملاء. (السقاف، 1998)

من خلال التعاريف السابقة لإدارة الجودة الشاملة نجد أنها تشترك كلها في:

- مجموعة خصائص استعمال الحقائق والبيانات الدقيقة والكافية لاتخاذ القرارات.
- اشتراك جميع الافراد في فرق الجودة .
- التحسين المستمر للعملية او الخدمة.
- التركيز على العمليات والنشاطات بدلا من النتائج .
- تلبية احتياجات العميل وتوقعاته (العميل الداخلي والخارجي).
- استعمال الاساليب العلمية والاحصائية لقياس الجودة (واخرون، 2001، صفحة 28).

2.1.4 أهداف إدارة الجودة الشاملة: منذ أن عرف مفهوم الجودة الشاملة حاول الباحثون بلورة الأهداف المراد تحقيقها من جراء تبني هذا المفهوم حتى تكون الرؤية واضحة لدى الجميع الأطراف أثناء تبنيهم لهذا المبدأ للتركيز على هذه الأهداف أثناء تطبيق .و أهم هذه الأهداف ما يلي :

- أداء الأعمال بالطريقة السليمة من أول مرة وفي الوقت المحدد في كل مرة ،وذلك من خلال السعي الدائم من اجل تحسين المنتجات أو الخدمات بهدف تحقيق الرضاء الكامل للعملاء فالجودة الشاملة تعني الاحضرار الدائم.

- التركيز على العمليات والنتائج معا و ذلك عن طريق الاهتمام بأسلوب العمل وكيفية أدائه واستمرار تطور هذا الأداء لحسن ضمان النتائج أو المخرجات.
- اعتماد السياسة الوقائية ضد الأخطاء أي بمعنى الإقلاع عن مبدأ (إطفاء الحريق) في إدارة الأعمال والبدء في استخدام أساليب وسياسات إدارية أخرى تمنع وقوع الأخطاء والمشاكل وتحد من التدخلات غير المرغوبة في اختصاصات الأعمال بكل وظيفة
- تنمية الموارد البشرية وذلك من خلال الاهتمام بالعاملين وتأكيد انتمائهم إلى المنظمة وتأمين كافة عناصر سلم احتياجات الموظف بدءا من الأجور إلى تحقيق الذات ومرورا بتغذية المكانة الاجتماعية التي يمكن تحقيقها
- الاهتمام باستخدام تقنية المعلومات والأساليب الإحصائية والكمية للقياس والأساليب العلمية لتحليل المشاكل.
- العمل على اشباع حاجات ورغبات المستهلكين الحالية والمستقبلية.
- زيادة القدرة التنافسية للمنظمة و زيادة انتاجية كل عناصر المنظمة.
- رفع قدرة المنظمة على التعامل مع المتغيرات البيئية.
- تحقيق التحسين المستمر في كافة ابعاد المنظمة.
- زيادة قدرة المنظمة على النمو المتواصل سعيا لتحقيق المكانة الافضل بين المنظمات المنافسة.
- العمل على زيادة ربحية المنظمة وتحسن اقتصادياتها

2.4 واقع استخدام إدارة الجودة الشاملة من خلال الحكومة الالكترونية : إن إدارة الجودة

الشاملة لم تعد خيارا إداريا متطورا بل أصبحت أسلوب حياة للمؤسسات والمنظمات في الوقت الراهن ،إنها نهج لإدارة المنظمات يهدف إلى التعاون والمشاركة المنظمة من كل العاملين لأجل تحسين المنتجات والأنشطة حتى يتحقق رضاء العملاء وأهداف المنظمة لمصلحة الجميع وبما يتفق و متطلبات المجتمع (دياب، 1996) ، حيث يجب ألا يسعى مدير الخدمة العامة إلى إرضاء مستخدميها فقط من اجل خدمة عالية الجودة بل يجب أن يحافظ على العدالة الاجتماعية والمصلحة العامة على حد سواء،فتوضح هذه الازدواجية انه يجب النظر إلى المستخدمين على أنهم عملاء وأيضا كمواطنين.

1.2.4 عناصر تقييم الجودة الشاملة من خلال دور الحكومة الالكترونية: هناك معايير أو

عناصر التقييم القادرة على التأثير في حكم المستخدم مقابل الخدمة العامة ومن بين المعايير المميزة للجودة في الخدمات هي خصوصية مفهوم الجودة.و الجودة المتعلقة بتعامل الموظف مع الملف والتي ترتبط بالتعاطف أو الكفاءة أو المجاملة أو إرادته في التصرف لمصلحة المواطن باحترام مبدأ المساواة في المعاملة.ليس من الواضح أن الحكومة الالكترونية تستوفي جميع هذه المعايير خاصة فيما

يتعلق بالمساواة في المعاملة، حيث يتم اتهام الانترنت أحيانا "بتجريد الإنسانية من العلاقة بالخدمات العامة" لأنه لا يوجد صوت ولا وجود مادي في العلاقة من حيث الوصول إلى الخدمة والمعاملة المتساوية. أما فيما يتعلق بالشفافية فتبقى الإشكالية مطروحة خاصة في ظل تطور الإدارة الالكترونية المرتبطة بما إذا كانت الإدارات تستخدم التبادل الالكتروني للبيانات لأغراض التحكم من عدمه. وهو الأمر الذي يتعلق بالضروريات المقبولة في بلد ديمقراطي. هذا الطرح يثير مسألة رفض استخدام الخدمات عبر الانترنت لسببين (Roux، 2010، الصفحات 20-29) هما :

- الفجوة الرقمية: وهى التحدي الذي يرتبط بالقدرة على تعزيز جاذبية مواقع الخدمة العامة بما يتجاوز الفجوة الرقمية (E-administration en France - octobre 2008، 2008)، لقد واجهت الإدارة الالكترونية تحدي تحسين الخدمة المقدمة وخفض التكاليف والمواعيد النهائية ومع ذلك كان الوجه الآخر للعملة هو وجود فجوة رقمية التي تفصل أولئك الذين لديهم إمكانية الوصول إلى التقنيات الجديدة عن أولئك المستبعدين من هذه الحداثة وبالتالي كان للإدارة الالكترونية منتقديها في وقت مبكر جدا على أساس أنها استبعدت الأكثر حرمانا (Maya Bacache-Beauvallet، 2011، الصفحات 215-235). لكن سنحاول تسليط الضوء على عرض الإدارة الالكترونية في الجزائر(مفهوم الادارة هنا يقصد به جميع خدمات الدولة والسلطات المحلية والخدمة العامة الصحية و الامن الاجتماعى). يشمل استخدام الخدمات الإدارية الالكترونية عمليات مختلفة مثل الحصول على المعلومات أو تنزيل النماذج أو ملء الاستمارات وإرسال النماذج الإدارية عبر الانترنت، حيث كل الإدارات العامة تقريبا موجودة على الويب وتقدم ثلاث أنواع متميزة من الخدمات الإدارية: المعلومات، وتنزيل المراجع والوثائق، وتوفير كامل للخدمات الإدارية. فنجد الخدمة المفعله حاليا <https://elhanaa.cnas.dz> فالتسجيل على هذا الفضاء يسمح بالاطلاع على ملف الضمان الاجتماعى للمؤمن له اجتماعيا دون عناء التنقل لهماكل الدفع، وقد تم إنشاء تطبيق على الاندرويد لهذا الشأن <https://play.google.com/store/apps/details>، كذلك الخدمات التي أطلقتها وزارة العدل عن بعد على غرار استمارة طلب صحيفة السوابق القضائية، حيث يمكن لكل مواطن أن يطلب الصحيفة رقم 03 الخاصة به عن طريق الانترنت، بتعبئة النموذج الموجود على الموقع ثم يسب الوثيقة من الجهة القضائية التي اختارها من خلال تعبأت المعلومات الشخصية على الصفحة وإرسال الطلب على الموقع <https://www.mjustice.dz/?p=casier>. وغيرها من المواقع المفعله لمختلف الإدارات.

-مسألة احترام الحريات الفردية: يعتبر تامين التبادل ولاسيما ضد خطر اختراق المعلومات السرية، والتحكم في البيانات الشخصية هو مصدر مقلق رئيسي لمستخدمي الانترنت على المواقع

العامة. إن الجواب المقدم فيما يتعلق بمتطلبات الأمن هو انه يجب تعديلها وفقا لنوع النهج الإداري المتبع. وتعتبر هذه البيانات الشخصية غاية في الأهمية والسرية، ومن أهمها التوقيع الالكتروني الذي يقصد به " بيانات في شكل الكتروني مرفقة أو مرتبطة منطقيا ببيانات الكترونية أخرى، تستعمل كوسيلة توثيق " (رقم 04-15، 2015). حيث اقر المشرع الجزائري بضرورة أن تكون آلية إنشاء التوقيع الالكتروني مؤمنة وان تكون البيانات المستعملة لإنشاء التوقيع الالكتروني محمية بصفة موثوقة من طرف الموقع الشرعي من أي استعمال من قبل الآخرين (رقم 04-15، 2015) ، ولجذا الصدد تم إنشاء سلطة وطنية للتصديق الالكتروني مهمتها ضمان موثوقية استعمال التوقيع والتصديق الالكترونيين. (رقم 04-15، 2015). ومع ذلك فان استخدام طرق التشفير التي تهدف إلى ضمان سرية البيانات المرسله يشكل ضرورة حتمية عندما يتعلق الأمر بنقل معلومات حساسة مثل البيانات الصحية أو المالية عبر الانترنت ،أما فيما يتعلق بمراقبة البيانات الشخصية في الحالات التي يجبر فيها القانون على تبادل للمعلومات بين الإدارات ،سواء لأغراض تقييم الحقوق أو أداء الالتزامات ،ولاسيما المراقبة (على سبيل المثال تبادل الملفات بين المتعاملين الاقتصاديين أصحاب المخلات التجارية و المديرية العامة للضرائب)فليست هناك حاجة إلى موافقة المستخدم (Roux، 2010).

2.2.4. خصوصية الحكومة الالكترونية مقابل إدارة الجودة الشاملة: لقد ظهرت أولويات جديدة تشكل العديد من الضرورات لتكييف وتنفيذ السياسة العامة مع المتطلبات الجديدة ،في ظل هذه القيود وفي مواجهة التحديات التي يجب على الدولة التصدي لها يبدو من الضروري الانتقال من حكومة تتميز بنظام داخلي مغلق إلى حكومة أكثر انفتاحا على الخارج وبشكل خاص أكثر اهتماما بمطالب مواطنيها. تقترح الإدارة العامة مفهوما جديدا للجودة في الخدمات العامة. في هذا الصدد ،يتم إنشاء عملية تنظيمية من قبل المستهلك، الفكرة هي إن الخدمات العامة يجب أن تسعى جاهدة لمعرفة عملائها وتحديدهم و إيجاد أفضل الطرق لتلبية توقعاتهم وفقا لفكرة ضمنية مفادها أن الإدارات ستكون أكثر كفاءة إذا كانت ستبلغ مستخدميها مباشرة بدلا من السلطات الاستشرافية فالتحدي يكمن في إفراز ثقافة تنظيمية موجهة بشكل أساسي نحو البحث عن الجودة (Benmansour، 2011، الصفحات 109-146).

لقد أدرجت الحكومة الجزائرية في برنامج عملها تحسين جودة الخدمات، فأطلقت مشروع الجزائر الالكترونية وهو من المشاريع الكبرى التي أطلقتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ابتداء من 2008، والذي شاركت فيه العديد من الأطراف من مؤسسات وإدارات عمومية ومتعاملين اقتصاديين عموميين وخواص، الجامعات ومراكز البحث، الجمعيات المهنية التي تنشط في مجال

العلوم وتكنولوجيا الإعلام والاتصال ،حيث تم طرح الأفكار ومناقشتها لمدة 6 اشهر،وكانت الحصيلة 13 محورا تحدد الأهداف المزمع إنجازها إلى غاية 2013 (حديجة، 2013، صفحة 278).

تتمتع الجزائر ببنية تحتية للاتصالات تتطور باطراد مع نمو يشجعه اتخاذ تدابير تنظيمية متعاطفة وسياسة حكومية تهدف الى توفير اتصالات انترنت قابلة للخدمة في جميع انحاء البلاد مع تمويل مستمر للحكومة لضمان توسيع البنية التحتية للخطوط الثابتة لتشمل المناطق المحرومة .من خلال اطلاق العديد من المشاريع(اتصالات الخدمة الشاملة في اوائل 2016، الوصلة البحرية الجديدة الى فانسيا في افريل 2017) وقد بلغت نسبة استخدام الانترنت في الجزائر -بالنسبة للنمو السكاني المقدر ب 41,063,753 -45.2% وهذا لعام 2017 (<https://www.internetworldstats.com/af/dz.htm>، 2017)

تعتمد جهود الجزائر في طار حكومة الكترونية بمضامين الجودة الشاملة على تطبيق استخدامات التكنولوجيا الحديثة في حياة المواطن الجزائري،وهو ما يستدعى بالضرورة توفير المنشآت القاعدية،ويتطلب الامر وقتا اضافيا لبولوج هدف الحكومة الالكترونية ومن اجل بدء تنفيذ البرنامج قامت الحكومة بتعيين لجنة تضم ممثلين عن جميع الوزارات اضافة الى خبراء في تقنيات الاعلام والاتصال زسمية اللجنة باللجنة الالكترونية تحت اشراف رئيس الحكومة .فبالنسبة لخطة عمل وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية ... تم التحضير لتنفيذها بطريقة متدرجة كانت بداياتها الاولى مع عملية رقمنة ما هو موجود خاصة على مستوى البلديات ،فكان الرهان مع رقمنة سجلات الحالة المدنية كاول الانجازات القطاعية (جواز السفر البيومتري الالكتروني ،ثم بطاقة التعريف البيومتري الالكترونية ،بالاضافة الى خدمات الكترونية تم تطويرها ولاقت استحسان كبير من طرف المواطنين ،ثم اطلاق اول رخصة سياقة بومترية الكترونية في بداية افريل 2018 والتي من المفروض تعميمها قبل نهاية جوان 2018.)(2018، الصفحات 27-28)

كون ان تعميم استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في جميع قطاعات الحياة الاقتصادية و الاجتماعية لا يجمع وجود فوارق بين المواطنين في النفاذ الى التكنولوجيا الحديثة والتحكم فيها فلا يزال هذا الفارق "الفجوة الرقمية" موجودا في الجزائر- كما سبق ذكره-. لذلك اتخذت وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيا والرقمنة عددا من الاجراءات للحد من اثار هذه الفجوة لاسيما من خلال:

-**خفض سعر الانترنت**: يعد تمكين الأسر من الولوج من الولوج إلى الانترنت بأسعار معقولة احد أهداف مخطط العمل الذي ينفذه القطاع،حيث أطلقت مؤسسو اتصالات الجزائر في إطار هذا المخطط في بداية 2019 عملية مضاعفة التدفق للمستخدمين الموصولين بالانترنت إلى واحد

ميغابايت. مع خفض الأسعار لفائدة زبائنها بفضل الاستثمارات التي تمت لترقية وتحديث شبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية الخاصة بما يسمح بالولوج العادل والشامل إلى الانترنت. -مضاعفة نقاط النفاذ العمومية الى تكنولوجيايات الإعلام والاتصال و الانترنت: فبذلت الجزائر جهودا حثيثة بغرض بناء وتطوير البنى التحتية للاتصالات والتي تشكل العمود الفقري لمجتمع المعلومات الشامل حيث شهدت نهاية عام 2017 اطلاق اول قمر صناعي للاتصالات "الكومسات-1" وهو سادس قمر صناعي تطلقت الجزائر منذ عام 2002. فقطعت بهذا شوطا لا يستهان به في سبيل تعزيز البنى التحتية الوطنية للاتصالات وتحسين ولوج المؤسسات الوطنية الى سوق الاتصالات. هذه الخدمات ستتيح تحقيق الشمولية الرقمية والوصول الى المعلومات والمعرفة والتكنولوجيايات الجديدة وطنيا واقليميا، كما ستتيح الاستفادة من خدمات الانترنت الاخرى من: * تسهيل مشروع التعليم الالكتروني التواصل بين المدارس واولياء التلاميذ وكذلك المعلمين والتلاميذ ،بهدف اقامة نظام تعليمي قابل للتطوير ومتجانس بين المناطق (<https://www.mpttn.gov.dz/ar/content>). وهو ما تم تفعيله من خلال برنامج TIC التعليم عن بعد في كل جامعات الوطن، بالاضافة الى جهود وزارة التربية والتعليم من خلال الارضيات الرقمية للديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد عن طريق روابط الكترونية اتاحت خلال ازمة الكورونا(كوفيد-19) كاجراء للدعم المدرسى.

* توفير مشروع الصحة الالكتروني رعاية افضل من خلال تطبيقات جديدة مثل عقد المؤتمرات الطبية عبر الفيديو ورقمنة البيانات لتحسين المشاركة بين المهنيين الصحيين وصنع القرارات بشكل افضل(<https://www.mpttn.gov.dz/ar/content>).

5. خاتمة

من خلال تحليل واقع الحكومة الالكترونية بمضمون ادارة الجودة الشاملة نجد انه كانت طموحات الجزائر كبيرة بشأن الجودة الشاملة، لكن دون تحقيق تحركات عامة ملموسة حقا، رغم الوجود الشبه دائم لمشروع الجودة الشاملة للحكومة الالكترونية في برامج الحكومات السابقة والحالية. لان الموضوع يرتبط بعدم وجود مفهوم واضح ودقيق لإدارة الجودة الشاملة المتضمن في الحكومة الالكترونية، بالإضافة إلى مشكل التفعيل من خلال مهارات المهندسين والاداريين بخصوص تلبية توقعات المستخدمين المواطنين و بتكريس مبدا المساواة وحرية الوصول للمعلومة . تعتبر الحكومة الالكترونية اداة استراتيجية بارزة لتحسين الخدمة المقدمة للمواطنين على حسب درجة تطور الدولة - طبعاً - تتفاوت الخدمة المقدمة للمستخدمين. فهي مساهمة لا يمكن انكارها لتبسيط الوصول وادارة حقوق المستخدم .

التوصيات : إن التحدي لا يكمن فقط في تقديم بوابة الكترونية للخدمات التي يمكن للمواطن الوصول إليها ، لكن مراجعة البنية التحتية لنظم المعلومات التي تجعل هذه الخدمات ممكنة ، فلا بد من التحديث المستمر لها وفق المتغيرات الحاصلة سواء في المهن او المعلومات الشخصية او ما كان منها مرتبط بالتجارة الالكترونية ، اي على مستوى كافة القطاعات .

بشكل عام حتى ولو كان من الصعب الحصول على رؤية واضحة ودقيقة لتأثير الإصلاحات في مجال إدارة الجودة الشاملة كتطبيق لمشروع الحكومة الالكترونية بسبب الاختلاف في الطبيعة ووتيرة الترتيبات التي أدت إليها الوزارات والإدارات .فانه لم يتم تجهيز غالبية الخدمات حتى الآن بتعريف دقيق للجودة الشاملة والتحقق المنتظم من النتائج التي تم الحصول عليها ، كما انها غير مجهزة ببحث منهجي ، عن انسب طرق التنظيم والتشغيل ، لضمان النجاح لا بد من فرض إصلاحات أكثر جوهرية للقطاع العام وأعدت هيكلته من خلال استخدام أدوات وتقنيات القطاع الخاص . واللجوء إلى إصلاحات تنظيمية بعيدة المدى تتضمن مرونة اللوائح وإجراءات أكثر تنافسية.

6. قائمة المراجع

القوانين

-القانون رقم 04/15 المؤرخ في 10/02/2015 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع و التصديق الالكترونيين، ج.ر عدد 06.

الكتب:

- ابراهيم هشام(2012)،الحكومة الالكترونية ، مركز الخبرات المهنية للإدارة،القاهرة،
- الزغي (2013). الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق، الاردن :دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- السقاف عبد الله .(1998). المدخل الشامل لإدارة الجودة الشاملة ، مطبعة الفرزدق ،السعودية
- الطائي دعاء النور.(2013).التطور التكنولوجي وقيام الحكومة الالكترونية واثرها على المرفق العام،القاهرة.
- احازم جمال الدين .(2014). تعاقد جهة الادارة عبر الانترنت، دار الجامعة الجديدة،القاهرة.
- البياس عرابة،دفرور(2016).تقييم تجربة تطبيق الحكومة الالكترونية في الجزائر المجلة الجزائرية للدراسات والمحاسبة المالية .
- ديابحسين عبد الفتاح .(1996). المدير المحترف وحلقات التميز،سلسلة مطبوعات المجموعة الاستشارية العربية، القاهرة.
- سمية هلول .(2017). دور الادارة الالكترونية في تفعيل اداء الجماعات الاقليمية في الجزائر، كلية الحقوق جامعة الحاج لخضر باتنة.
- طارق شلي(2001)،ادارة الجودة الشاملة،دار صفاء للطباعة والنشر ،عمان.
- كاظم محمود .(2000). ادارة الجودة الشاملة،دار المسيرة .عمان.

مقال في مجلة:

-الرفاعي سحر(2009)الحكومة الالكترونية وسبل تطبيقها مدخل استراتيجي مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد السابع.

- حجازي محمد واخرون .(2007). اثر تطبيق الحكومة الالكترونية وابعاد ادارة الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة -دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية الاردنية .مجلة البحوث المالية والتجارية العدد 13 .
- حليمة بزاز (2018). الحكومة الالكترونية .مجلة الشريعة والاقتصاد .
- جبور علي (2017) ،الادارة الالكترونية ودورها في تطوير اداء الجماعات المحلية في ظل تطبيق الحكومة الالكترونية بالجزائر، .مجلة المقار للدراسات الاقتصادية.
- حسين مريم .(2013). الحكومة الالكترونية،مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة .
- سلامة عبد المجيد .(2018). تطبيقات الادارة الالكترونية وأثرها في ادارة الجماعات المحلية .مجلة الحقوق والحريات العدد الخامسة .
- سلطان كريمة. (2019). واقع تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة بالمؤسسات الجزائرية دراسة حالة بعض مؤسسات قطب المحروقات ولاية سكيكدة. مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والادارية.
- مسيري سيد احمد،سعيد خديجة. (2013 ,12 01). مشروع الجزائر الالكترونية :واقع وتحديات. الادارة والتنمية للبحوث والدراسات .
- مصطفى لزهاري نفيسة عبد اللطيف، زاودي، حجاج. (2018). البلدية الالكترونية اداة لتجويد الخدمة ورؤية مستقبلية واعدة. مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والادارية.
- رافت رضوان (2005) الحكومة الالكترونية،المركز الدولي للدراسات الاستراتيجية والمستقبلية. مجلة الداخلية .(2018) ، عصرنة المرفق العام، مكاسب هامة ومشاريع متواصل .

مواقع الانترنت:

- <https://www.internetworldstats.com/af/dz.htm>. (2017, 11 28). Consulté le 04 12, 2020, sur <https://www.internetworldstats.com/af/dz.htm>
- <https://www.mpttn.gov.dz/ar/content>. (s.d.). Consulté le 04 12, 2020, sur موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية
- E-administration en France - octobre 2008*. (2008, 10 8). Consulté le 04 10, 2020, sur <https://www.tns-sofres.com/publications/e-administration-en-france-octobre-2008>: <https://www.tns-sofres.com/publications/e-administration-en-france-octobre-2008>

المرجع باللغة الأجنبية:

- Benmansour, N. (2011). Qualité et services publics “à la française” : où en est-on de la qualité publique en France ? Recherches en Sciences de Gestion , 4 (85), pp. 109-146.
- Brown,D. (2005). Le gouvernement électronique et l'administration publique. Revue Internationale des Sciences Administratives , 71 (2), pp. 251-266.
- Maya B, (2011). Existe-t-il une fracture numérique dans l'usage de l'administration en ligne ? Revue économique , 62, pp. 215-235.
- Moulin, D. (2014). L'e-gouvernement pour la bonne gouvernance dans les pays en développement : l'expérience du Projet eFez. Canada: Centre de recherches pour le développement international.
- Roux, L. (2010). L'administration électronique : un vecteur de qualité de service pour les usagers ? Informations sociales , 2 (158), 20-29.