

## دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية

نجاح محمد عارف الصرايرة

محلل نظم رئيسي - المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي- عمان - الأردن

The Role of Electronic Management in Improving The Public Services

Najah Muhammad Aref Al-Sarayrah - Systems Analyst - Social

Security Corporation -Amman - Jordan

### الملخص

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحالي جزء لا يتجزأ من الحياة اليومية نتيجة للتطورات التي مررنا بها في السنوات السابقة، وخاصة التطور الهائل الذي طرأ على وسائل الاتصال ومنها شبكة الانترنت والتي أثرت بشكل واضح في الأنشطة المختلفة من الحياة، وبدا التحول التدريجي من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية وخصوصاً الاستفادة من شبكة الانترنت حيث تزايد الاهتمام بهذه التقنية، ووضعت خطط وبرامج لتطويرها واستثمارها على أكمل وجه. وتبرز أهميتها بالأخذ بما يتناسب مع احتياجاتها ويتلاءم مع قيمتها وثقافتها خاصة في مجال تقنية المعلومات والاتصال حيث أصبح الاعتماد على تقنية المعلومات والاتصالات احد الركائز المهمة التي تنطلق منها الإدارة الحديثة، والتي تؤثر بشكل مباشر على الإنسان وحياته اليومية. وأصبحت من الركائز الجوهرية والمعمول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ومن هذا المنطلق ظهر ما يعرف بالأعمال الإلكترونية، وانتشر تطبيق فروعها المختلفة كالإدارة الإلكترونية التي تحول الانتقال من نطاق العمل التقليدي إلى نطاق العمل الإلكتروني، الذي يساعدنا على تبسيط الإجراءات وتحسين الانتاجية، وزيادة كفاءة وفعالية العمل، لذا نجد الكثير من دول العالم تسعى جاهدة إلى الانتقال من المفهوم التقليدي للإدارة إلى ما يعرف بالإدارة الإلكترونية .

## Abstract

Information and communication technology at the present time represents an integral part of daily life as a result of the developments we have experienced in the previous years, especially the tremendous development that occurred in the means of communication, including the Internet, which clearly affected the various activities of life, and the gradual shift from normal activities to Electronic activities to improve public service, especially making use of the Internet, as interest in this technology has increased, and plans and programs have been put in place to develop and invest it to the fullest.

Its importance is highlighted by taking what is commensurate with its needs and in line with its value and culture, especially in the field of information and communication technology, where reliance on information and communication technology has become one of the important pillars from which modern management is based, which directly affects the person and his daily life.

It has become one of the essential and applicable pillars in bringing about economic and social development, and from this standpoint, what is known as electronic business has emerged, and the application of its various branches has spread, such as electronic management, which transforms the transition from the scope of traditional work to the scope of electronic work, which helps us simplify procedures, improve productivity, and increase efficiency and effectiveness. Work, so we find many countries of the world striving to move from the traditional concept of management to what is known as electronic management.

## مقدمة

نتج عن التقدم العملي والتقني وانتشار شبكة الانترنت، بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، لإعادة صياغة الخدمات العمومية، وجميعها قائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، وبالتالي التحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآتي واختراق الحدود.

لقد أفرز التحول نحو الادرة الالكترونية جملة من التغيرات على مفهوم الخدمة العمومية، تؤسس في النهاية إلى مقولة نهاية الإدارة العامة التقليدية، ف نموذج الإدارة الالكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح، والوضوح والدقة، في تقديم الخدمات، وإنجاز المعاملات، وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي، ونقله نوعية في نموذج الخدمة العمومية.

إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الالكترونية يمثل توجهاً عالمياً، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية، التي من بينها الخدمة العمومية الالكترونية، حيث كانت هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة توجت بنجاحات، وفي مقابلها المعوقات هي بحاجة مناسبة إلى القيام ببحوث ودراسات عميقة ودقيقة تمكن من معرفة متطلبات ومرتكزات ومعالج الإنجازات ومواصلة البحث بغية الكشف عن بعض التحديات، والمعوقات المانعة لتحقيق التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية، كأساس لترشيد الخدمة العمومية.

وانطلاقاً من أن قياس أي تجربة، أو مبادرة، نحو بناء الإدارة الالكترونية، والنهوض بمستوى خدماتها العامة، تتوقف على النظر فيما تم تحقيقه من استعداد، ومن واقع الجاهزية نحو التطبيق ومستوى الفاعلية في الإنجازات، تنطلق هذه الدراسة لتقدم تحليلاً تقييماً للإدارة الإلكترونية ودورها في ترشيد الخدمة العمومية ( عشور عبد الكريم دور الادارة الالكترونية ص2).

## مشكلة البحث

إن الإدارة الإلكترونية باعتبارها أحدث مدرسة في الإدارة قد افرزت تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية، وبالتالي على شكلها ووظائفها بما فيها الخدمة العمومية، والتي انتقلت من شكل تقليدي مباشر إلى نموذج الخدمات العامة الإلكترونية، حيث تقلصت بفضلها المسافات واختزل عن طريقها الزمن وتطور بفضلها نوع ومستوى الخدمة العامة، وبرز ضمنها النموذج الرشيد للخدمات التي تقدمها الأجهزة والمنظمات البيروقراطية الحكومية وبناء على ما سبق تلخص المشكلة في التساؤل الرئيس الآتي:

إلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية؟

## الدراسات السابقة :

دراسة مركز بحوث الأسواق العالمية: تناولت هذه الدراسة موضوع الحكومة الإلكترونية من خلال إجراء مسح على مستوى العالم لرصد مشاريع الحكومات الإلكترونية وقد تمت الدراسة تحت إشراف البروفيسور داريل م ويست (Darrell M. West) حيث مس هذا المسح 196 دولة و 2288 موقعاً في المجالات التالية موقع المناصب التنفيذية، موقع المناصب التشريعية موقع المناصب القضائية، موقع المناصب الوزارية، موقع الهيئات والوكالات الحكومية وقد توصلت الدراسة إلى بعض النتائج أهمها أكثر الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية تشمل طلب المطبوعات، وشراء طوابع والتقدم بشكاوى هناك تفاوت كبير في مستوى أداء الحكومات الإلكترونية على مستوى الدول يعكس نموذج الحكومة الإلكترونية لكل دول توجهاتها نظامها السياسي.

دراسة هارت تير (Hart-teeter): حيث تضمنت ثلاثة أجزاء حول موضوع الحكومة الإلكترونية في الولايات المتحدة، لصالح مجلس الامتياز في الحكومة سنة 2000 إذ امتدت لتشمل الجمهور، موظفي الحكومة، والعديد من الهيئات الأخرى، وحاولت الدراسة معرفة آراء المبحوثين حول التجربة المباشرة، طبيعة الخبرة العلمية في أساليب الحكومة الإلكترونية، مختلف التوقعات، وكذا الأهداف المستقبلية المرجوة من الحكومة الإلكترونية، وبالتالي أظهرت الدراسة دعماً كلياً لإدخال مفاهيم وأساليب عمل الحكومة

الإلكترونية، باعتبارها تمثل تطوراً نوعياً وتحولاً إيجابياً في وظائف الإدارة العامة، بما يسهل ويرتقي بمستوى مشاركة الأفراد المواطنين في الشؤون العامة، وتعزيز الرقابة والمسؤولية في أجهزة الدولة.

#### ❖ مفهوم الإدارة الإلكترونية :

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية وفق ما تشير إليه من أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح، وإن كان أغلبها قدم التعريف الحكومة الإلكترونية نظراً لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية حيث عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها استخدام الوسائل، والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان وانطلاقاً مما تضيفه تطبيقات الإدارة الإلكترونية على الأجهزة البيروقراطية الحكومية وخاصة منها الخدمية توجهت تعريفات الإدارة الإلكترونية حاولت ربطها بالخدمة العامة المعلنة، حيث يمكن تعريفها على أنها تحولاً أساسها في مفهوم الوظيفة العامة بحيث ترسخ فيهم الخدمة العامة، ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، كما يتعدى مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات، وتعزيز دوره في المشاركة، والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة (سعيد بن معلا العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على المؤسسات العمومية الأولى رسالة ماجستير غير المنشورة أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض 2003ص15) في حين ركزت دراسات أخرى على محاولة تبين مدى إمكانية اختصار الوقت والسرعة في إنجاز المعاملات، وتقريب المسافات، فعرفت الإدارة الإلكترونية بأنها إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات، كما عرفت الإدارة الإلكترونية انطلاقاً من شكل العلاقة التي أصبحت تحدد طبيعة التواصل بين الفواعل داخل الدولة الوطنية، وكيف أثر التحول لتوظيف

التكنولوجيا الحديثة على صياغة تلك الروابط باختلاف أنواعها، حيث عرفت الإدارة الإلكترونية من طرف البنك الدولي بأنها مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية، وتعزيز المجتمع المدني ومنه يكون القول أن الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد بعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقاً من التغيير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة، ومضامين الخدمات العامة، كمحصلة للتحويل في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية.

#### ❖ خصائص الإدارة الإلكترونية :

الإدارة الإلكترونية هي آلية لرفع أداء وكفاءة الإدارة، فهي إدارة بلا ورق لاستخدامها وسائل الكترونية لحفظ وتخزين المعطيات وتعمل هذه الإدارة على تجاوز النطاق الزمكاني للقيام بالمهام الإدارية المستندة إليها بسرعة وفعالية، لذلك فهذه الإدارة تمتلك مجموعة من الخصائص التي تميزها عن الإدارة التقليدية، واستعمالها للتقنيات الحديثة يجعل من هذه الأخيرة من أهم المميزات الجوهرية والأساسية التي تجعل الدول تسعى إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في منظومتها هذه الخصائص تجعل الإدارة تتميز عن الشكل الكلاسيكي، من بين هذه الخصائص ما يلي:

1. التفاعل على مدار الساعة مباشرة مع المتعاملين.
2. السرعة الفائقة في انجاز العمليات.
3. العمل عن بعد بلا حدود.
4. الرقابة المباشرة والصادقة.
5. السرية والخصوصية.

هذه الخصائص تميز الإدارة الإلكترونية عن سابقتها التي تتميز بانعدام الشفافية في كثير من الحالات فضلاً عن بطء هذا الأسلوب، فالإدارة التقليدية في إطار ممارسة مهامها الخاصة بالمراقبة تعتمد على مراقبين تبعثهم ليكتبوا لها تقارير عن موقع

ما، ويتابعوا يسر العمل فيه، في حين أن الإدارة الالكترونية من مقرها تتابع سير حركة العمل مباشرة .

أهداف الإدارة الالكترونية: تتوخى الإدارة الإلكترونية تحقيق مجموعة من الأهداف عن طريق الاستخدام الأمثل لتقنيات المعلومات والاتصال، وذلك قصد تطوير الإدارة نفسها، وأيضاً تحسين العلاقة بينها وبين المرافقين.

أولاً: تحسين مستوى الخدمات

تطبيق الإدارة الالكترونية بالإدارة يسعى إلى تحقيق العصرية وتطوير مستوى خدماتها وإلغاء سلبيات الإدارة الكلاسيكية، من خلال توفير البيانات والمعلومات في إطار استخدام التقنيات الحديثة، كما يساهم هذا الأسلوب في الرقي بالعمل الإداري والتنظيمي مع تأهيل العنصر البشري وتمكينه من مختلف المهارات الملائمة للتطور الرقمي وتحقيق الربط بين مختلف الإدارات، أيضاً الرفع من قدرة الإدارة لتكون قادرة على التعامل مع عدد كبير من المواطنين .

ثانياً: تخفيض التكاليف والتقليل من التعقيدات الإدارية

مقارنة تكاليف انجاز بعض الوثائق الإدارية في الشكل الكلاسيكي للإدارة يتطلب مصاريف معينة، بينما في الإدارة الالكترونية هذه التكاليف تكون نسبة مخفضة ولا تصل إلى مستوى المصارف في الإدارة الأولى، فبفضل ثورة المعلومات ظهر ما يعرف بطريق المعلومات السريع، يعني أن كل شخص يرغب في معلومات معينة أيأ كانت طبيعتها غير المحظورة أن يحصل عليها في وقت قصير جداً من خلال شبكات الإدارة الالكترونية، ذلك من أجل التقليل من تكثر التعقيدات التي يمر ويسلكها القرار أو الوثائقية أو المعاملات الخاصة بالأفراد.

الخدمة العمومية

• الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

مفهوم الخدمة العمومية: تعد الخدمة العمومية من بين أهم العوامل الأساسية في تحقيق التنمية، والنهوض بالدول، فعلى هذه الأخيرة إعطاء نظرة شاملة لهذا القطاع

الذي أصبح مهماً في بعض الدول ولقد حظي هذا المفهوم باهتمام عدد كبير من الباحثين والدارسين في إعطاء سليم وإدراجه بين المفاهيم الرئيسية في العلوم الإدارية، ومن هذا المنطلق سنحاول إعطاء مفهوم للخدمة العمومية والخصائص التي تتميز بها.

### تعريف الخدمة العمومية

تعريف الخدمة لغة: هي كل مأخوذ من اللاتينية (servitium) أخذ هذا المفهوم بعد في الأدبيات بداية الثورة الصناعية وما افرزته من الدراسات ميدانية حول واقع العمل والانتاج و الاستهلاك ولقد ركزت تعاريف عديدة الي تناولت الخدمة من عدة جوانب:

يعرف GENLAPEYRE الخدمة بأنها: ذلك النشاط الذي يشكل اقتصادية بالاستجابة لحاجات ورغبات الزبون دون يتطلب ذلك إنتاج شيء ملموس. ويعرفها موردرك بأنها النشاط الاقتصادي الذي يستهدف توليد المنافع الزمنية والمكانية.

### التعريف الاصطلاحي:

يعرف الفقيه JEAN LUDOCIC SILICAMI أن الخدمة العمومية: هي مجموعة من النشاطات الموجهة للمصلحة العامة تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة وفي ظروف مماثلة، وأما خبراء الإدارة العامة على أنها: الحاجات الضرورية لحفظ حياة الانسان وتأمين رفاهيته والتي يجب أن تكون بالنسبة لغالبية الشعوب وأن تكون هذه الغالبية من المجتمع هي المحرك لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.

يقصد بمصطلح الخدمة العمومية على أنها الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين وذلك عن طريق تلبية واشباع الحاجات الضرورية والمختلفة للأفراد من طرف الوحدات الإدارية والمنظمات العامة، ولقد ركز الدكتور ثابت بن عبد الرحمن ادريس في تعريفه للخدمة العمومية على محورين:

أ- مفهوم الخدمة العامة كعملية: حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة، على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على

مداخلات وتشغيل ومخرجات وبالنسبة للمداخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن

أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

1. الأفراد: إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المداخلات في عمليات الخدمة

العامة أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته مثل ذلك عندما يدخل

مريض إلى المستشفى فإن عمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية تجري

على بذاته ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة، مثل محاكمة الأفراد،

وسفرهم وغيرها من الأمثلة.

2. الموارد: حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المداخلات في

عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها

على الأشياء، وليس على الأفراد وتسمى عمليات الأشياء المملوكة مثل خدمات رخص

مرور السيارات والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.

3. المعلومات: تمثل أحد أنواع المداخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات

تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة كمحصلة للتطور

في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات

وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات

ب- مفهوم الخدمة العامة كنظام:

انطلاقاً من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة

كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

(1) نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على

مداخلات الخدمة الإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

(2) نظام تسليم الخدمة: وفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة ثم التسليم

النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطنين طالب الخدمة ويتضمن مفهوم الخدمة العامة

كنظام شكلين:

(3) خدمة عامة مرئية منظورة لمستقبل الخدمة ( المواطن).

4) خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة ويطلق عليها جوهرية الخدمة الفني غير أن بعض الدراسات تميل إلى استخدام تعبير المكتب الأمامي بالنسبة للأجزاء المرئية، أو المنظورة في نظام الخدمة، وتعبير المكتب الخلفي بالنسبة للأجزاء غير المرئية أو الغير منظورة ولتوضيح مفهوم الخدمة العامة كنظام يمكن تقديم أحد الأمثلة انطلاقاً من الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة في المجتمع، فقد يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو استخراج رخصة لها، فبدائية يقوم بتقديم مختلف الوثائق والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة ويسدد ما هو مخصص ومطلوب من نقود من نقود مثل هذه الوثائق في الخزينة، وعليه بالانتظار قليلاً لكي تنتهي الخدمة، وهنا يمكن القول أن هذا الجزء من الخدمة يمثل الجزء المرئي للمواطن يراه بنفسه ( لأنه يرى الإدارة والموظفين والمعدات الإدارية والأجهزة غير أنه وحتى يحصل على الخدمة المطلوبة، يتطلب الأمر مهما وأعمال أخرى تجري داخل مكتب الخدمة العامة مكتب المرور مثل الفحص في الدفاتر أو الحاسب الآلي عن تاريخ السيارة والمخالفات، التسجيل، المراجعة الداخلية وكل هذه الأعمال تتم في المكتب الخلفي الذي يراه المواطن وهو ضرورياً لاستكمال الخدمة وتقديمها.

#### الإدارة الإلكترونية وآفاق ترشيد الخدمة العمومية:

أصبح من التطور الكبير في مراكز الخدمة الجماهيرية قضاء معظم الاحتياجات من مشتريات وخدمات متنوعة عن بعد سواء كان المواطن في منزلة أو عمله، من خلال مواقع الخدمات، والتسويق بالشبكة العالمية للمعلومات، وهو ما يؤدي للفصل بين طالب الخدمة ومؤديها وبين أسباب الانحراف وبالتالي جاء مصطلح الحكومة الإلكترونية للدلالة على استخدام نتاج الثورة التكنولوجية، لتحسين مستويات الأداء في الأجهزة الحكومية، ورفع كفاءتها وتعزيز دورها في تحقيق الأهداف، ويشمل ذلك الاستفادة من تراكم المعرفة، وتزايد التقدم التقني المرافق لها، في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمة العمومية، من حيث وفرة هذه الخدمة وتحسين أساليب تقديمها، عبر طرق غير تقليدية (الالكترونية) تمكن من الاطلاع على الخدمة، وإكمال التبادل بين الدوائر الحكومية وجمهور

المستفيدين من خدماتها، حيث وأن ترشيد الخدمة العمومية، يدفع إلى ضرورة اعتماد مبدأ عمل مراكز خدمة المواطن الذي يبني على وجود مراكز قادرة على الاتصال بكافة إدارات الدولة، تستطيع بالنيابة على المواطن متابعة كافة المعاملات، بما في تلك المعاملات التي تتم عبر أكثر من إدارة واحدة حيث لا يظهر المواطن إلى الانتقال من إدارة إلى أخرى لمتابعة معاملاته إذ مع زياد اعتماد المؤسسات الحكومية على أنظمة المعلومات، خاصة مع ظهور شبكة الانترنت، وظهور خدمات المواقع الالكترونية والبريد الالكتروني على مستوى الدوائر الحكومية، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع، الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقاً لقبول الطلب، وإرجاع نتائجه للعميل، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين العميل وجهاز الحاسوب إلى موظف الدائرة الحكومية الذي أصبح بعيداً تماماً عن العملية الإجرائية.

مما سبق يمكن القول أن أثر تطبيق الادارة الالكترونية على آفاق ترشيد الخدمة العمومية يركز على وجوب تحقيق العناصر الآتية :

مردودية الخدمة العمومية: حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن، وثقته بمؤسسات الخدمة العامة.

تقليص تكليف الخدمة: من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف، الناتج عن التنقل الالكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.

سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث يعتمد إلى استخدام تقنية الشبكات الوحيد للأشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لريح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.

**الدقة:** تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الالكترونية للخدمات، إلى انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

سهولة الحاسبة ووضوح الخدمة: إنطلاقاً من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي ذلك إلى إمكانية الحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة للاستشارات بخدمة جهات دون أخرى فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة، وبالرغم من المزايا السابقة الذكر التي تختص بها تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء، وتسليم الخدمة العامة للمواطنين، وما تحققه من تطوير في نوع العلاقة التي تربط المواطنين بأجهزة الخدمة العامة، فإن التحول للخدمة الالكترونية، لا يخلو هو الآخر من مخاطر وسلبيات قد تعرق وتشوه مضمون الخدمة العمومية فالاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تقديم الخدمة العامة، قد ينجم عنه بعض السلبيات مثل عدم شعور طالب الخدمة بالاهتمام والرعاية الشخصية بسبب افتقار التفاعل الشخصي بينة وبين مقدمي الخدمة، والتباين في الرغبات بين المواطنين، الذين يطلبون استخدام التقنية الحديثة للحصول على الخدمة، في ظل نقص الصيانة للأجهزة والمعدات واحتمال التلف أو التخريب، وفي الأخير يمكن القول أن مفهوم الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للأفراد يأخذ معاني وأبعاد جديدة، تبعاً للتطورات السياسية والاقتصادية العالمية والمحلية، ففي ظل الحكم الراشد أصبح الاهتمام بالغاً بمفهوم ترشيد الخدمة العمومية، التي تترجم سياسة الإدارة العامة، وتفاعلاتها في إطار إقامة حكم راشد على مستوى منظمات ومؤسسات الخدمة العمومية، وما أصبح يعرف بالخدمات العامة الالكترونية، التي يطرحها بديل الإدارة الالكترونية، كآلية أثبتت الدراسات العلمية نجاحها في خلق نمط جديد من الخدمات العمومية، يدعم عناصر النزهة، الشفافية، العدالة، سرعة الاستجابة لحاجيات الأفراد والاهتمام بالمواطن الذي يمثل محور التنمية المحلية، وتفعيل مبدأ التوجه بالعمل داخل مراكز ومؤسسات لخدمة العمومية.

### قائمة المصادر المراجع

1. الطعامة، محمود، طارق والعلوش الشريف، شريف، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، الأردن، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.
2. الكايد، زهير عبد الكريم، الحكمانية قضايا وتطبيقات- القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003.
3. اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي اسيا اسكوا بناء القدرات في تطبيقات مختارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى الدول الاعضاء في الإسكوا الجزء الأول الحكومة الالكترونية والتجارة الالكترونية، بيروت، منشور الامم المتحدة، 2003.
4. النعيمي، عبد الحميد محمود، مبادئ الإدارة العامة، منشورات ELGA، 1997.
5. السالمي، علاء عبد الرزاق، الإدارة الإلكترونية، الأردن، دار وائل للنشر، دون تاريخ نشر بوحوش، عمان، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت، دار الغرب الإسلامي، 2006.
6. ثابت عبد الرحمن، إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2001.
7. جاعد محسن الديلمي، حميد، علم اجتماع الإعلام رؤية سوسيولوجية مستقلة، عمان دار الشروق للنشر والتوزيع، 2002 .
8. حجازي، عبد الفتاح بيومي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، الكتاب الأول النظام القانوني للحكومية الالكترونية، الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، 2003.
9. رأفت رضوان ، الإدارة الالكترونية، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، 2004.
10. زغدود، علي، المؤسسات العمومية والإدارية تعريفها، طبيعتها القانونية، الشخصية المعنوية، المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية، الجزائر، دون تاريخ نشر.

