

استمارة المشاركة

اللقب: واعر

الاسم: وسيلة

الوظيفة: أستاذ مساعد

المؤسسة: جامعة الحاج لخضر باتنة

الهاتف: 07.94.66.44.03

الفاكس: /

البريد الإلكتروني: w.ouaar@yahoo.fr

عنوان المداخلة: دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية

حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية - الجزائر -

محور المداخلة: الرابع

الملتقى الدولي حول
إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات
جامعة منتوري قسنطينة
كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير

مداخلة بعنوان:

دور الحكومة الإلكترونية
في تحسين جودة الخدمات الحكومية
حالة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية - الجزائر -

أ/ وسيلة واعر

w.ouaar@yahoo.fr

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

جامعة الحاج لخضر - باتنة -

ملخص:

سنقوم في هذه الورقة البحثية بدراسة مدى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة في القطاع الحكومي من خلال التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية بوزارة الداخلية و الجماعات المحلية الجزائر، حيث سنقوم بداية ببيان الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية و توضيح مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الحكومية، و منه سنتعرف على مساهمة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية -الجزائر- في تحسين جودة الخدمات الحكومية من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، الخدمة، جودة الخدمات، إدارة الجودة الشاملة.

Résumé :

LE ROLE DU GOUVERNEMENT ELECTRONIQUE
DANS L'AMELIORATION DE LA QUALITE DU SERVICE DU GOUVERNEMENT
-LE CAS DU MINISTERE DE L'INTERIEURE ET DES COLLECTIVITES LOCALES ALGERIE-

Le but de notre étude est de connaître l'application de la notion du management de la qualité totale (TQM) dans le secteur du gouvernement, et de découvrir le rôle du gouvernement électronique dans l'amélioration de la qualité du service du gouvernement au ministère de l'intérieur et des collectivités locales - Algérie- ; premièrement nous allons clarifier les notions du gouvernement électronique et du management de la qualité totale (TQM) et puis nous allons découvrir la participation de la ministère de l'intérieur et des collectivités locales -Algérie- dans l'amélioration de la qualité du service du gouvernement au cours de l'application du gouvernement électronique.

Mots clé: le gouvernement électronique, le service, la qualité du service, le management de la qualité totale

تمهيد:

يشهد العالم اليوم تحديات كبيرة و متنوعة خلقت المزيد من الضغوط و أفرزت كثيرا من التحديات أمام المنظمات و الحكومات من أجل مواجهتها، و فرض عليها تغيير أساليبها التقليدية في الإدارة و تبني المفاهيم الحديثة إذا ما أرادت تحقيق أهدافها بكفاءة و فعالية من خلال التطبيق السليم لمفهوم إدارة الجودة الشاملة لتحسين مستويات الجودة و تمكين المنظمة من تحقيق التقدم و التميز.

و هو ما دفع بالهيئات الحكومية إلى تبني الاستراتيجيات و المدخل الحديثة التي تهتم بالجودة و الاستفادة القصوى من معطيات ثورة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال لتقديم خدمات أكثر جودة، حيث تعد جودة الخدمات الحكومية مطلبا أساسيا للوفاء برسالة الوحدات الحكومية و التخفيف على كاهل طالبي الخدمة من المواطنين و المستثمرين، فإذا كان تحقيق مستوى خدمات أفضل للمواطنين مازال و سيظل الهدف الأسمى للإدارة العامة، و إذا كانت حاجات و متطلبات هؤلاء المواطنين متعددة و متجددة باستمرار، فإن التغيير و التطوير المخطط لابد و أن يُوجد لإحداث التكيف مع المتغيرات البيئة الجديدة للإدارة العامة، و هو ما انبثق عنه ميلاد مصطلح الحكومة الإلكترونية Le gouvernement électronique الذي جاء ليتلاءم مع التطورات التكنولوجية الحديثة، و الذي يهدف إلى تحقيق الخدمات العامة على مستوى الدوائر الحكومية الخدمية من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية في أداء أعمال المنظمات.

و يعد قطاع الجماعات المحلية من بين أهم القطاعات التي تتأثر الجودة فيه باهتمام قطاعات المجتمع ككل، و ذلك بسبب العلاقة المباشرة بين جودة الخدمة المقدمة للمواطنين بعامة و النمو الإقتصادي و الاجتماعي، و لقد ازدادت القناعة لدى المسؤولين في الحكومات بضرورة التغيير و مواكبة التطورات التكنولوجية و الثورة الرقمية الهائلة حتى تتمكن من تحقيق التقدم و الازدهار، و وزارة الداخلية و الجماعات المحلية لم تحيد عن هذا المنطق، فلقد شهدت تغييرات كبرى خلال مسيرة الإصلاح التي عرفتها بتطوير نماذج حكمها و الانتقال من المفهوم الكلاسيكي القديم إلى مفهوم الحكم الإلكتروني، و الذي تهدف من وراءه إلى تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة و عصرنه الخدمات المقدمة من أجل رفاهية المواطن و المجتمع و التأقلم مع محيطها الجديد الذي يزداد رقمنة يوما بعد يوم.

و لدراسة هذا الموضوع تم بلورة إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما هو دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية ؟

أسئلة الدراسة:

على ضوء إشكالية الدراسة يمكن طرح الأسئلة التالية:

- ما هي أبعاد الحكومة الإلكترونية الجزائرية و ما مدى فعالية الجهود المبذولة لتجسيد هذا المفهوم؟
- كيف يمكن تطبيق مصطلح الجودة الذي أثبت نجاعته في القطاع الصناعي في مجال الإدارة العامة؟
- ما هو دور الحكومة الإلكترونية في تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة ؟
- ما مدى مساهمة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية في تحسين جودة الخدمات الحكومية من خلال تطبيق إستراتيجية الحكومة الإلكترونية؟

أهمية الدراسة:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة أسلوب إداري حديث عرف انتشارا و نجاحا واسعا، غير أن قطاع الخدمات لا يزال متأخرا و بشكل ملحوظ عن القطاع الصناعي في الجهود نحو تحسين الجودة و إدارتها، و في هذا الإطار تحاول هذه الدراسة تسليط الضوء على واقع و ضرورة تجسيد مبادئ الجودة في المنظمات الحكومية على اعتبار أن الجودة هي رهان من الرهانات الأساسية للعصرنة.

أهداف الدراسة:

- إبراز أهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجماعات المحلية و التأكيد على مردودها على العمل من حيث الجودة الوقت التكلفة و الجهد.
- التعرف على مدى تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بقطاع الجماعات المحلية -الجزائر-
- التعرف على دور الحكومة الإلكترونية الجزائرية في تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة و تحسين جودة الخدمات الحكومية.
- محدودية تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات مقارنة بالقطاع الصناعي من حيث تحسين الجودة و عليه تحاول هذه الدراسة إلقاء الضوء على واقع و أهمية تطبيق هذا الأسلوب في منظماتنا الحكومية.

منهج الدراسة:

لقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي المناسب لطبيعة الموضوع، و كذا منهج دراسة الحالة الذي يسمح بإسقاط البحث العلمي على الواقع الميداني.

أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة اعتمدنا على المقابلة التي تعد أداة هامة للحصول على المعلومات من مصادرها البشرية، قصد تكوين فكرة واضحة عن مختلف جوانب الموضوع و التعرف على مدى مساهمة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية -الجزائر- في تحسين جودة الخدمات الحكومية من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية، هذا بالإضافة إلى تحليل الوثائق و السجلات التي اعتمدناها كمصادر معلومات للتعرف على ميدان الدراسة.

هيكل الدراسة:

بهدف الإجابة على إشكالية الدراسة قسمنا هذه الدراسة إلى جانبين نظري و تطبيقي، الأول تطرقنا من خلاله إلى الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية و مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الحكومية، أما الثاني فقد خصصناه للدراسة التطبيقية للتعرف على مدى مساهمة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية -الجزائر- في تحسين جودة الخدمات الحكومية من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية، و التي تعد من أهم الهيئات الحكومية الوطنية التي استهدفت إعادة هيكلة القطاع و تفعيل آليات تنشيط التطوير الإداري قصد تحسين جودة الخدمات المقدمة، من خلال تخفيف العبء على المواطن في تعامله مع الإدارة و العمل على ضمان جودة و فعالية الخدمات الإدارية الموجهة للمواطنين و التغلب على المشاكل التي يعاني منها الجهاز الإداري بالدولة.

الجانب النظري:

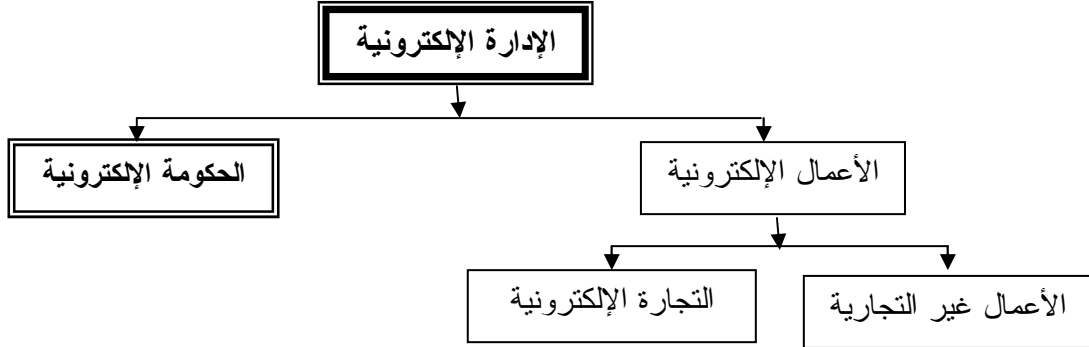
المحور الأول:

الإطار المفاهيمي للحكومة الإلكترونية

أولاً: ماهية الحكومة الإلكترونية

تتعرض بيئة الإدارة العامة المعاصرة لمتغيرات متتالية في عالم سريع التغيرات بحيث أصبحت الإدارة بأسلوب الأمس غير مناسبة لتحديات اليوم و الغد، حيث تعد جودة الخدمات الحكومية مطلباً أساسياً للوفاء برسالة الوحدات الحكومية و التخفيف على كاهل طالبي الخدمة من المواطنين و المستثمرين، فإذا كان تحقيق مستوى خدمات أفضل للمواطنين مازال و سيظل الهدف الأسمى للإدارة العامة، و إذا كانت حاجات و متطلبات هؤلاء المواطنين متعددة و متجددة باستمرار، فإن التغيير و التطوير المخطط لابد و أن يوجد لإحداث التكيف مع المتغيرات البيئة الجديدة للإدارة العامة، و هو ما انبثق عنه ميلاد مصطلح الحكومة الإلكترونية التي تعد جزءاً لا يتجزأ من الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة و فضاء رقمي يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال، و الحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة و التي سوف يتم التركيز عليه بإسهاب في هذه الورقة البحثية، و الشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل (01) منظومة المصطلحات ذات العلاقات بالحكومة الإلكترونية



المصدر: عادل حرحوش المرعجي و آخرون، الإدارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007، ص: 16.

1- تعريف الحكومة الإلكترونية:

- إن تفسير الحكومة الإلكترونية واسع جداً، بحيث لا يوجد تعريف مشترك للحكومة الإلكترونية، و لكن يشار إلى الحكومة الإلكترونية بأنها استخدام تقنية المعلومات في الوزارات و الإدارات و الأجهزة الحكومية للاتصال بالمواطنين و الشركات و الأجهزة الحكومية المختلفة من خلال شبكة المعلومات أو أي طريقة تقنية أخرى، تمكنها من الوصول إلى المواطنين و تقديم الخدمات لهم بهدف توصيل الخدمة إلى أقصى حد يمكن الوصول إليه، لتقديم الخدمات بالسرعة و الكفاءة المطلوبة⁽¹⁾.
- إن ما تعنيه الحكومة الإلكترونية ليس النظام السياسي و إنما هي المنظمات أو الدوائر الحكومية التي تعمل في قطاع تقديم الخدمات العامة إلكترونياً⁽²⁾.
- الحكومة الإلكترونية هي قدرة القطاعات الحكومية المختلفة على تقديم الخدمات و المعلومات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية و بسرعة و دقة متناهيتين و بتكاليف و مجهود أقل و في أي وقت⁽³⁾.

و بناء على ما تم ذكره يمكننا أن نستخلص بشكل عام أن الحكومة الإلكترونية ترتبط بفكرة استخدام الحكومة نظم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال لتعزيز الوصول إلى الخدمات الحكومية، و توصيل الخدمات إلى المواطنين و قطاع الأعمال و الموظفين و الهيئات الأخرى و الكيانات الحكومية لبناء علاقات أفضل بين الحكومة و الجمهور و جعل التفاعل معه أكثر سلاسة و سهولة و أكثر كفاءة.

2- مراحل الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية:

إن التحول من الطريقة التقليدية في تقديم الخدمات الحكومية إلى الطريقة الإلكترونية عملية مطولة و معقدة تحتاج إلى تخطيط و تنظيم من خلال مراحل معينة للتطبيق، و لقد ذكر الباحثان لوين و لي نموذج الأربعة المراحل الرئيسية لتنظيم نمو و تطوير الحكومة الإلكترونية كما يلي⁽⁴⁾:

- المرحلة الأولى الفهرسة أو الجدولة : تقوم هذه المرحلة على أساس الجهود الأولية للحكومة مركزة على إيجاد ظهور لها على الأنترنت، و تكون جهودها منصبة على تطوير هذا الموقع و تجهيز النماذج التي يقوم المواطنون بإنزالها على الأنترنت و تعبئتها، و يتم في هذه المرحلة فهرسة الوثائق الإلكترونية حتى يسهل للمواطنين البحث و الوصول اليسير إلى تلك الخدمات.

- المرحلة الثانية الصفقات المستندية للحكومة: في هذه المرحلة يجب أن تكون مبادرات الحكومة مركزة على ربط أنظمة الحكومة الداخلية لمواجهة مباشرة على الأنترنت بحيث تسمح للمواطنين بإنجاز أعمالهم مع الجهات الحكومية الكترونيا إن عملية التبادل بين المواطن و القطاع الحكومي يمثل خفضا في التكاليف و زيادة في فعالية الأجهزة الحكومية، كما يساعد على إيصال المعلومات بسرعة و خفض كميات الورق المتداول و الوصول إلى الدوائر و الأجهزة الحكومية من المناطق النائية و خفض الوقت الضائع في طوابير الانتظار.

- المرحلة الثالثة و الرابعة التكامل العمودي و الأفقي: في حقيقة الأمر أن طلبات المواطنين المتزايدة و التغييرات في المجتمع تدفع الحكومة للذهاب ابعدها عندما تكون فوائد تطبيق الحكومة الإلكترونية تمتد من تكامل العمليات عبر مستويات مختلفة من الحكومة و أيضا من وظائف و إدارات حكومية مختلفة يتم تعاملهم مع بعضهم البعض، و عليه فإن هذه العملية يمكن أن تزيل حالات التكرار و التضاربات في مصادر المعلومات المتحصل عليها من المواطنين، و هذا التكامل يمكن أن يحصل بطريقتين أو مرحلتين التكامل العمودي و التكامل الأفقي:

يهدف التكامل العمودي (الرأسي) للأجهزة الحكومية المحلية و المقاطعات و الجهات المركزية التابعة لها إلى ربط الوظائف المختلفة أو خدمات الحكومة المختلفة، و بالمقارنة يعرف التكامل الأفقي كتكامل عبر وظائف و خدمات مختلفة و مرتبطة ببعضها البعض أو تعملان في نفس البيانات من كل النواحي و الولايات و ترسل الإحصائيات إلى قاعدة بيانات مختلفة للمركز الوطني.

3- أهداف الحكومة الإلكترونية:

- تساهم الحكومة الإلكترونية في تعزيز الشفافية من خلال تقديم معلومات ذات درجة عالية من الموثوقية و الالتزام القوي بنشر و تداول هذه المعلومات.
- تحسين استجابة الحكومة لاحتياجات المستفيدين (من المواطنين و غيرهم) من خلال تجهيزهم بالمعلومات الوافية.
- توفير المال و الوقت و الموارد المستخدمة من قبل إدارات الحكومة في إطار علاقتها بالمواطنين و أصحاب الأعمال و المستثمرين.
- خلق تأثير ايجابي في المجتمع من خلال ترويج و تنمية معارف و مهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع.
- تسعى مشروعات الحكومات الإلكترونية إلى تحسين جودة الخدمات العامة الحكومية المقدمة للمستفيدين⁽⁵⁾.

4- أهمية الحكومة الإلكترونية:

- تقديم خدمات شاملة تستجيب أكثر لحاجات المواطنين بأقل التكاليف.
- تقليل الاعتماد على العمل الورقي.
- تحسين سبل الوصول إلى المعلومات و الشفافية في التعامل.
- تقليل التكاليف الإدارية فيما يخص المعاملات التجارية للحكومة و للقطاع الخاص.
- كسر الحواجز الجغرافية و المهارة و المعرفة الفردية و القدرة على الدفع.
- تصور أفضل للحكومة بحيث تكون أكثر ارتباطا و استجابة و سبل الوصول إليها أيسر.
- و يمكن القول أن الحكومة يمكن أن تكون حكومة إلكترونية حينما تكون عمليات القطاع العام و معاملاته ذات صبغة رقمية فيما يخص الأعمال أو الجمهور، لذلك سوف تشمل الحكومة الإلكترونية على إدارة الخدمات مثل تقديم الخدمات العامة إضافة إلى اهتمامها بالتعليم و الصحة و الشؤون الاجتماعية⁽⁶⁾.

ثانيا: مبادئ تطبيق الحكومة الإلكترونية

- أشار بعض الباحثين في مجال الإستراتيجية الإلكترونية إلى أن هناك مجموعة من المبادئ التي ينبغي التعرف عليها عندما يراد تطبيق الحكومة الإلكترونية و هي:
- خلق المناخ التشريعي القانوني الملائم إذا لا بد أن تمارس الحكومة الإلكترونية في إطار بيئة قانونية محكمة و يستلزم ذلك تطوير التشريعات الحالية أو صياغة تشريعات أخرى لتسهيل إتمام الأعمال الإلكترونية على نحو آمن و مضمون.
 - الارتقاء بالبنية التحتية الإلكترونية من جوانبها المختلفة و التي تشمل البنية المادية ممثلة في الأجهزة و المعدات و شبكات الاتصالات و غيرها، و البنية البشرية من خلال الارتقاء بالكفاءات البشرية اللازمة لعملية القيادة الإلكترونية و تنفيذها، فضلا عن البنية التنظيمية التي تتمثل في وضع معايير لتأمين الخصوصية و السرية للمعاملات المتبادلة.
 - الإعداد لعملية إصلاح الأساليب الإجرائية في مختلف قطاعات الدولة و لاسيما الخدماتية.
 - تأسيس البيئة الثقافية الملائمة و المحافظة على مبادئ المجتمع و قيمه لخلق القناعة لدى الأفراد بقانونية المخرجات الإلكترونية⁽⁷⁾.
 - توفير الأمن المعلوماتي و ضمان السرية و الخصوصية الفردية للمستخدمين.

- يجب أن يكون الوصول إلى خدمات الحكومة الإلكترونية أسرع و أسهل خاصة لأولئك الأميون أو ذوي الاحتياجات الخاصة، و هو ما يضمن دمجاً اجتماعياً كاملاً و إتاحة الوصول للشبكة لجميع الفئات.
- يجب أن لا تكون الخدمة مكلفة مقارنة بمتوسط الدخل المتاح حتى يكون استخدامها واسع الانتشار⁽⁸⁾.

ثالثاً: خدمات الحكومة الإلكترونية

1- الخدمات الإلكترونية من منظمات الأعمال إلى الحكومة (Business to Government B2G):

في هذه الحالة تقوم منظمات الأعمال ببيع المنتجات أو تقديم الخدمات إلى المنظمات الحكومية، إذ تحق تلك المبادرات أفضل الممارسات في الاستفادة من التقنيات الحديثة في تخفيض التكلفة و تحسين جودة إدارة المنظمات. كما تساهم في تحقيق تدفق العمل و إلغاء التأخيرات الحاصلة في معالجة البيانات و تشمل هذه الخدمات: الرواتب، تقديم الشكاوي و رعاية العملاء و الانتخابات و غيرها⁽⁹⁾.

2- خدمات الحكومة الإلكترونية إلى المواطن (Government to Citizen G2C):

إن من أهم مبررات ظهور نظام الحكومة الإلكترونية هو تطوير علاقات الحكومة مع المواطنين و تحسين خدماتها العامة المقدمة لهم و نقل هذه الخدمات إلى شبكة الأنترنت و أنماط التكنولوجيا الرقمية الأخرى. و تضم هذه العلاقة أنشطة متنوعة و مهمة ذات الصلة بالدور الحيوي للحكومة في حياة المواطنين كالتسجيل المدني و الخدمات الصحية و التعليم و الخدمات الاجتماعية... و غيرها.

و بصفة عامة هذه الخدمات الأساسية و غيرها و ما يرتبط بها من معلومات و معاملات يومية مستمرة مع فئات المجتمع المختلفة، يتم نقلها من خلال الحكومة الإلكترونية إلى خدمات إلكترونية فورية يتم توصيلها عبر شبكات الإنترنت الحكومية و شبكة الأنترنت التي يرتبط بها المواطن و من ثم يمكن الحصول على هذه الخدمات بسهولة و مرونة.

3- الخدمات الإلكترونية بين الدوائر الحكومية (Government to Government G2G):

يوجد حجم كبير من البيانات و المعلومات و الوثائق و الأموال التي تنتقل عبر مؤسسات و هيئات و وكالات الحكومة في كل يوم، و لذلك تتجه التطبيقات الحديثة إلى تقليص استخدام الأوراق و الوثائق الرسمية لتقليص الروتين الإداري و تخفيض تكلفة تنفيذ المعاملة الواحدة و تسريع وقت الانجاز، و من ثم زيادة كفاءة أداء الإدارات العامة في إطار من الأمانة و السرية.

فضلاً عن ذلك تقوم الحكومة الإلكترونية بتوظيف البنية الشبكية للحكومة الإلكترونية لتنفيذ معاملات تتطلب عبور مستويات إدارية مختلفة في وزارات مختلفة مما ينعكس على جودة العمل الوظيفي و تحسين الإنتاجية الإدارية.

4- خدمات الحكومة الإلكترونية إلى منظمات الأعمال (Government to Business G2B):

تتفاعل الحكومة مع قطاع الأعمال من خلال أدوارها المختلفة، فالحكومة تلعب دور المخطط، المنظم، المبادر، المشرع، الحامي و المحفز لمبادرات أفراد المجتمع على صعيد التجارة و الأعمال و الأنشطة الاجتماعية و الثقافية المختلفة بما يساعد شركات القطاع الخاص على تحقيق أفضل مستويات النجاح و المنافسة في الأسواق المحلية و العالمية، و تساهم مبادرات خدمات الحكومة الإلكترونية في تقليل العبء على الأعمال عن طريق تبني العمليات التي تقلل بشكل كبير من جمع البيانات غير الضرورية.

إذ يمكن للحكومة أن تصدر قراراتها و تقدمها إلى المنظمات عن طريق نشرها على مواقع الأنترنت و تستطيع المنظمات الرد عليها من خلال الشبكة أيضا، و لقد دأبت الدول المتقدمة في عرض الإجراءات و اللوائح و الرسوم و نماذج المعاملات على الأنترنت بحيث تستطيع المنظمات الإطلاع عليها بطريقة إلكترونية و إجراء المعاملات إلكترونيا من غير الحاجة إلى مكتب وسيط⁽¹⁰⁾.

رابعاً: الحكومة الإلكترونية المزايا و التحديات

1- مزايا تطبيق الحكومة الإلكترونية:

لا شك أن الحكومة الإلكترونية تحقق استخداما فعليا لأنظمة و شبكة المعلومات بكل ما تعنيه من فحص و متابعة آنية في كل وقت و شاملة في أي مكان و هذا ما يمكن أن يوفر العديد من المزايا يمكن تحديدها كالتالي⁽¹¹⁾:

- المزايا بالنسبة للمجتمع:

- تساهم الحكومة الإلكترونية في زيادة شفافية الحكومة فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات و تبسيط الإجراءات.
- توفر البيانات و المعلومات و إتاحتها لجميع فئات المجتمع.
- تؤدي إلى فتح قناة اتصال جديدة بين فئات المجتمع.
- تساعد في الاستفادة من الفرص المتاحة في سوق التكنولوجيا المتقدمة، إذ ستخلق مناخا مواتيا لدخول شركات جديدة في صناعة التكنولوجيا و إعطاء فرصة جديدة لإضافة خدمات حديثة.

- المزايا بالنسبة للمنظمات:

- تبسيط إجراءات انجاز الأعمال في المنظمات و تدفق سير المعاملات إلكترونيا.
- تقلل من أعباء الأعمال الورقية التي تسمح بجمع البيانات مرة واحدة من أجل استخدامات متعددة.
- توفر الأرشفة الإلكترونية للمعلومات مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين، فضلا عن الحصول على معلومات صحيحة و موثقة.
- تساعد المنظمات على تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة.
- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المنظمات المختلفة.
- تساهم في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب نظرا لتوفر البيانات الدقيقة و الآنية.
- تساهم في تحقيق التميز من خلال انخفاض أوقات انجاز المعاملات و تكلفتها.

- المزايا بالنسبة للمواطنين:

- المساهمة في تحقيق اتصال أفضل و أسرع مما يساعد المواطنين الحصول على الخدمات الحكومية عالية الجودة و بتكلفة أقل.
- الوصول الآني للمعلومات و الخدمة من دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر المعنية.
- تساعد على زيادة ولاء المواطنين نتيجة للاستجابة السريعة و التسليم المبسط للخدمة المقدمة لهم.

2- تحديات تطبيق الحكومة الإلكترونية:

على الرغم من المزايا التي توفرها الحكومة الإلكترونية فلا يزال استخدامها يفرض على الدول و الحكومات تحديات كبيرة في مختلف المجالات و من أبرز هذه التحديات:

- التحديات الأمنية:

يعد الأمن المعلوماتي من أهم التحديات التي تواجه تطبيق الحكومة الإلكترونية من حيث إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية، و ما يترتب عليه من فقدان خصوصية و سرية المعلومات و سلامتها و ضمان بقائها و عدم حذفها أو تدميرها⁽¹²⁾.

- التحديات التقنية:

- النقص في البنية التحتية للمعلومات و الاتصالات على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الحكومة الإلكترونية.
- ارتفاع أسعار الأجهزة و البرمجيات الحديثة المستخدمة في تطبيق الشبكات و ارتفاع تكلفة الاتصالات.
- أخطار الفيروسات، التزوير و التلاعب بالمعلومات و التخريب المقصود للشبكات.
- صعوبة اللحاق بالتطور المستمر لتقنية المعلومات.

- التحديات الإدارية:

- غموض المفهوم فالكثير من القيادات الإدارية و العاملين و حتى المواطنين يجهل موضوع الحكومة الإلكترونية.
- إمكانية بروز مقاومة للتغيير نتيجة قيام المنظمة بإعادة توزيع المهام و الصلاحيات و زيادة المسؤوليات و حجم الأعمال و الخوف من عدم القدرة على مجاراة التكنولوجيا الجديدة.
- نقص الموارد البشرية المؤهلة و القادرة على العمل في مجال النظم الإلكترونية.
- الأمية الإلكترونية لدى المواطنين بسبب عدم وجود وعي معلوماتي و حاسوبي⁽¹³⁾.

المحور الثاني:

إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الحكومية

أولاً: مفاهيم حول جودة الخدمات

1- تعريف الجودة:

لقد جرت محاولات عديدة لتقديم تعريف لمفهوم الجودة، و بصرف النظر عن الاختلافات التي أبرزتها تلك المحاولات يمكن الوقوف على بعض منها:

- يرجع مفهوم الجودة Quality إلى الكلمة اللاتينية Qualitas التي تعني طبيعة الشخص أو الشيء، وكانت تعني قديماً الدقة والإتقان⁽¹⁴⁾.
- ولقد عرّفها الجمعية الأمريكية لضبط الجودة و المنظمة الأوروبية لضبط الجودة بأنها المجموع الكلي للمزايا و الخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة⁽¹⁵⁾.
- ولقد أشار Bradley T. Gale إلى أربع مستويات للجودة والتي تجعل منها قوة إستراتيجية، تتمثل في⁽¹⁶⁾:
 - جودة المطابقة: أي مطابقة جودة المنتج للخصائص و المواصفات المحددة سلفاً.
 - إرضاء الزبائن: و ذلك من خلال الاقتراب منهم، و تفهم رغباتهم و محاولة تلبية هذه الرغبات.
 - القيمة المطلوبة في سوق المنافسة: و ذلك من خلال دراسة السوق و تحليل متغيراته.
 - إدارة القيمة للزبون: من خلال استعمال أدوات القياس و مؤشرات تحليل العلاقة (قيمة/ زبون).

2- تعريف الخدمة:

- على الرغم من الاجتهادات المتعددة التي أوردها العديد من الكتاب بخصوص مفهوم الخدمة، إلا أن هذه الاجتهادات لم تخرج عن كون الخدمة بأنها أي فعل أو إنجاز يقوم به طرف لطرف آخر، و يكون بالعادة غير ملموس و لا يؤدي إلى حصول الملكية و إن إنتاجه قد يكون أو لا يكون مقرونًا بمنتج مادي⁽¹⁷⁾.
- وهناك من عرفها بأنها النشاط الذي يؤدي إلى إشباع حاجة أو حاجات معينة لدى الزبون⁽¹⁸⁾.

3- جودة الخدمات:

- للزبائن نظرة خاصة لجودة الخدمات، يمكن لمسها عبر المؤشرين التاليين⁽¹⁹⁾:
 - فحسب تعريف G.Tocquer و M.Longlois يعتمد مستوى الجودة على ذلك الفارق بين رغبات الزبون اتجاه الخدمة و إدراكه للجودة بعد استعمال الخدمة، فهي مقابلة بين المزايا المحققة وراء الاستعمال و الفوائد المنتظرة، فمستوى جودة الخدمة يتحدد عن طريق المقارنة بين مستوى الخدمة المتوقعة و إدراك الخدمة الفعلية.
 - و يركز هذا المفهوم على مدى ما يتوقعه الزبون عن مستوى الجودة، فإذا توافقت مستوى الجودة المتوقعة و مستوى الخدمة المدركة كانت الخدمة مرضية. لكن إذا كانت الجودة المتوقعة أكبر من الخدمة المدركة فان ذلك لن يرضي الزبون أما إذا كانت الجودة المتوقعة أقل من الجودة المدركة فإن ذلك من شأنه أن يحقق إشباعاً للزبون من الخدمة و رضا على أداءها. و الواقع أن كلا طرفي المعادلة سواء تعلق الأمر بتقدير الخدمة المتوقعة أو بإدراك حقيقة الخدمة المقدمة يخضعان للاعتبارات الشخصية للزبون و بالتالي فان مسألة الجودة تكون نسبية بالضرورة.

و هناك مؤشر ثاني للتعرف على جودة الخدمة، و هو المؤشر الذي يأخذ في الاعتبار عملية التقييم التراكمية لمستوى الخدمة المقدمة على الأمد البعيد من طرف الزبون، و هنا أيضا تكون عملية التقييم نسبية، ذلك أن الخبرات السابقة و مختلف التجارب و الأبعاد الثقافية ستكوّن الأسس التي سيعتمد عليها الزبون في تشكيل اتجاهاته توقعاته إزاء الخدمة. لكن مع ذلك يظل مستوى الرضا الذي يعبر عنه الزبون من خلال تعامله مع المؤسسة الخدمية عنصرا أساسيا في مدى تضمين الخدمة للجودة، و لهذا تعتمد عدد من الدراسات على كفاءة استخدام الأداء الفعلي للخدمة المدركة من قبل الزبون كمقياس لجودة الخدمة.

تأسيسا على ما سبق يمكن القول أن مفهوم جودة الخدمة يختلف باختلاف وجهات النظر، فالنسبة لمقدم الخدمة يكون مفهوم جودتها يختلف عن ذلك الذي يراه الزبون، وقد يختلف عند مجموعة من الزبائن أو مقدمي الخدمة، و هذا ما أدى إلى صعوبة وضع مفهوم واحد، إلا أنه يمكن استعراض بعض المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة وهي كالتالي:

- يقصد بجودة الخدمة نوعية الخدمات المقدمة و المتوقعة و المدركة التي تمثل المحدد الرئيسي لرضا المنتفع أو عدم رضاه⁽²⁰⁾.
- و لقد توصل Lewis et Booms إلى أن جودة الخدمة مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات طالب الخدمة⁽²¹⁾.

4- أبعاد جودة الخدمات:

- الوقت: كم ينتظر الزبون.
- دقة التسليم: التسليم في الموعد المحدد.
- الإتمام: إنجاز جميع جوانب الخدمة بشكل كامل.
- التعامل: ترحيب العاملين بكل الزبائن.
- التناسق: تسلم نفس الخدمات بنفس النمط للزبون.
- سهولة المنال: إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة و يسر و سهولة اتصال.
- الدقة: إنجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول لحظة.
- الاستجابة: التفاعل بسرعة مع العاملين لحل المشاكل غير المتوقعة و الاستعداد لتقديم الخدمة.
- الفهم: بذل الجهد لفهم حاجات الزبائن و تعلم الاحتياجات الخاصة⁽²²⁾.

ثانيا: مفاهيم حول إدارة الجودة الشاملة

1- تعريف إدارة الجودة الشاملة:

لقد أصبح مفهوم إدارة الجودة الشاملة يحمل معان كثيرة بالنسبة للباحثين حيث أن لكل باحث في هذا المجال مصطلحاته الخاصة بهذا المفهوم، إلا أنه يمكن استعراض مجموعة من المفاهيم كالتالي:

- عرفها كوشن بأنها نظام مستمر لتحسين المنتوجات و الخدمات لإحراز رضا الزبون و قناعته من خلال إشراك كافة العاملين في المنظمة في الحرص على الجودة و تطبيق المنهج الكمي لبلوغ التحسين المستمر لخدمات و منتوجات المنظمة⁽²³⁾.

- كما تعرف منظمة التقييس العالمية إدارة الجودة الشاملة بأنها عقيدة أو عرف متأصل أو شامل في أسلوب القيادة و التشغيل لمنظمة ما يهدف التحسين المستمر في الأداء على المدى الطويل من خلال التركيز على متطلبات و توقعات الزبائن مع عدم إغفال متطلبات المساهمين و جميع أصحاب المصالح الآخرين⁽²⁴⁾.
- و يمكن تعريف إدارة الجودة الشاملة بأنها مجموعة من المبادئ و الطرق والأدوات المنطوية ضمن إستراتيجية تهدف إلى تحفيز المنظمة لإرضاء الحاجيات الضمنية و غير الضمنية و المحتملة للزبائن بأقل تكلفة⁽²⁵⁾.
- و يمكن تناول مفهوم إدارة الجودة الشاملة وفق العناصر التي يتألف منها و هي:
* الإدارة: يقصد بها التركيز المباشر على تطبيق العاملين للأنشطة بما يمكنهم من توفير الجودة الملبية لحاجات الزبون و رغباته.
- * الجودة: تحديد رضا الزبون و مستوى الإشباع الذي تحققه السلعة أو الخدمة مقابل مقياس متطلباته الخاصة و العامة التي تمثل محرك المنظمة في إحراز الميزة التنافسية.
- * الشاملة: يشمل جميع الأفراد و الأقسام في المنظمة، مما يتطلب تحقيق التكيف للتحسين المستمر للعمليات بما يضمن التحقيق الجيد للقيمة للزبون⁽²⁶⁾.

2- أهمية إدارة الجودة الشاملة:

- تحقيق الأداء العالي للجودة في جميع المواقع الوظيفية و عدم اقتصرها على السلع و الخدمات.
- القيام بسلسلة من الإجراءات الضرورية لإنجاز جودة الأداء.
- تطوير إجراءات الإتصال لإنجاز العمل بصورة جيدة و متميزة.
- المراجعة المستمرة لسير العمليات لتطوير إستراتيجية التحسين المستمر .
- تطوير مدخل الفريق لحل المشاكل و تحسين العمليات.
- التركيز على حاجات الزبائن و الأسواق بما يمكنها من تلبية متطلبات الزبائن⁽²⁷⁾.

لذا فإن أهمية إدارة الجودة الشاملة تتأتى من كونها منهج شامل للتغيير أبعد من كونه نظاما يتبع أساليب و إجراءات و قوانين، و إن الالتزام من قبل أية منظمة يعني قابليتها على تغيير سلوكيات أفرادها تجاه مفهوم الجودة، كما أن أهميتها لا تنعكس على تحسين العلاقات المتبادلة بين المجهزين و المنتجين فحسب، و إنما على تحسين الروح المعنوية بين العاملين و تنمية روح الفريق و الإحساس بالفخر و الإعتزاز حينما تتحسن سمعة المنظمة.

3- مزايا تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الحكومية:

- بالرغم من المعوقات التي يشهدها تطبيق إدارة الجودة الشاملة، إلا أن النتائج التي أظهرها تشجع المنظمات الحكومية على المبادرة لتطبيقها، و من بين مزايا تطبيق إدارة الجودة الشاملة ما يلي:
- رفع مستوى الأداء عند العاملين في المنظمة و زيادة ولائهم و انتمائهم لها.
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة.
- تنمية مهارات العاملين من خلال إشراكهم في تطوير أساليب و إجراءات العمل في المنظمة⁽²⁸⁾
- التركيز المستمر على تحسين العملية و زيادة الكفاءة من خلال تقليل الأخطاء.

- تقديم خدمات ذات جودة عالية، و ما يترتب عليه من تعزيز رضا الزبون على الخدمات المقدمة.
- تمثل أحد أهم التحديات التنظيمية الكبيرة التي تستلزم تعبئة جهود الجميع للتركيز على الزبون حيث يسود المناخ التنظيمي الملائم الذي يمثل أحد أهم مستلزمات نجاح تطبيق هذه الفلسفة⁽²⁹⁾
- تقليل حجم شكاوي المستفيدين من الخدمة و ما يعني من تقليل مستوى ضغوط الرأي العام.
- ضمان تحقيق المنظمة لأهدافها و نجاحها في الأدوار التي تؤديها للمجتمع و ضمان التحقيق الذاتي للعاملين من خلال رؤيتهم لنتائج الجهد الذي يبذلونه في تقديم الخدمة إلى المستفيد، إضافة إلى تحقيق أعلى معدلات التطوير الذي يكون دافعه أداء الواجب.

4- معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الحكومية:

- رغم أن المنظمات الحكومية تدرك ضرورة و أهمية تحسين الجودة، و بالرغم من قدرتها على توفير الموارد البشرية و المادية اللازمة لتحسين الجودة، إلا أن تطبيق أسلوب إدارة الجودة الشاملة تواجهه العديد من المعوقات أهمها:
 - عدم ملائمة الثقافة التنظيمية، إذ أن فعالية إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الحكومية تعتمد بشكل كبير على الثقافة التنظيمية بها، و الملاحظ أن الوضع الحالي لثقافة المنظمة الحكومية لا يلاءم تطبيق هذا المدخل لغياب تشجيع الإبداع والابتكار، و في المقابل التركيز على الرقابة و التدقيق بصورة تقليدية، فضلا عن تغلب المصلحة الشخصية على المصلحة العامة⁽³⁰⁾.
 - عدم إدراك القيادة الإدارية و عجزها عن توضيح التزامها بإدارة الجودة الشاملة، و هذا يعد أهم المعوقات و أكثرها خطورة.
 - يحتاج تطبيق الجودة لقيادة إدارية فعالة تملك رؤية مستقبلية و تدرك أهمية تحسين الجودة، إلا أن أغلب القيادات في المنظمات الحكومية لا تضع الجودة ضمن أولوياتها، فلكي تتحقق الجودة في المنظمة الحكومية فهي بحاجة إلى جودة القيادة أولا ثم قيادة الجودة ثانيا.
 - بالرغم من قناعة المسؤولين بضرورة التحديث و التطوير و تبني نظم و أساليب جديدة فإنهم يتميزون بالتذمر و الخوف و غالبا ما يستسلمون للواقع وذلك⁽³¹⁾:
 - شعورهم بأن إحداث التغيير هو أمر يفوق قدراتهم و يحتاج إلى قرارات سياسية بعيدا عن نطاق سلطتهم.
 - شعورهم بالخوف من الوقوع في الخطأ و التفاهم تحت شعار التقيد الكامل بالأنظمة و القواعد المقررة.
 - الإدعاء بأن الضغوط التي تمارس عليهم للالتزام بالمواعيد و التعامل مع حالات الطوارئ لا تسمح لهم بالوقت الكافي للعمل على تحسين الأوضاع القائمة.
 - أن الضغوط الممارسة عليهم ترتبط بتوقعات و مطالب متضاربة يصعب تحقيقها.
 - عدم وجود المنافسة في القطاع العام، فالتنافس يدفع دوما إلى تقديم الأفضل لإرضاء زبائنهم⁽³²⁾.
 - عجز العاملين على تفهم الأدوار الجديدة المنوطة بهم و شعورهم بأن فلسفة إدارة الجودة الشاملة ستفقد قوتهم في إنجاز العمل.
 - تبني برامج للجودة دون إجراء تعديلات عليها بما ينسجم مع خصائص المنظمة⁽³³⁾.

الجانب التطبيقي:

مساهمة وزارة الداخلية و الجماعات المحلية - الجزائر -

في تحسين جودة الخدمات الحكومية من خلال تطبيق الحكومة الإلكترونية

لقد أسهمت الثورة الرقمية إسهاما كبيرا في إحداث نقلة نوعية في حياة الأمم و الشعوب، لذا فقد انتهت معانات الكثير من الأفراد في طلب الخدمات و الحصول عليها بفضل التطور التقني الذي سخرته الحكومات لخدمة مواطنيها بالدقة و السرعة و الجودة، و بالرغم من ذلك إلا أن مواكبة هذا التطور لم يعد بالأمر اليسير على الحكومات بسبب سرعة تطور التقنية، غير أن ذلك لم يعد مبررا كافيا لعدم ظهور برامج الحكومات الإلكترونية بحيث أصبح تقديم الخدمات بالشكل التقليدي في بعض الدول ضربا من ضروب الماضي و علامة من علامات التأخر الحضاري، لذا فإن التحول من الحكومات التقليدية إلى الحكومات الإلكترونية أصبح توجهها لدى الكثير من الدول مستفيدة بذلك من تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و تسخيرها في تحسين جودة الخدمات المقدمة في سبيل إسعاد المواطن وراحته.

و سنحاول في هذا الإطار الإجابة على إشكالية الدراسة و التعرف على دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية بوزارة الداخلية و الجماعات المحلية-الجزائر-، و التي تعد السباقة في تجسيد مفهوم الحكم الإلكتروني و الذي تهدف من وراءه إلى عصنة الخدمات المقدمة للمواطنين و التماشي مع التحولات الاقتصادية و الاجتماعية و الاستفادة القصوى من معطيات ثورة تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

أولا: أهداف الحكومة الإلكترونية بوزارة الداخلية و الجماعات المحلية - الجزائر-:

تركز إستراتيجية الحكومة الإلكترونية في الجزائر على ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين و أن تكون متاحة للجميع، و من هذا المنطلق أخذت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية على عاتقها عملية تقنين الخدمات الإلكترونية بإطلاق ورشة كبرى لعصنة الإدارة المركزية و الجماعات المحلية و ذلك بالوضع التدريجي لنظام وطني للتعريف المؤمن يرتكز على محورين أساسيين هما:

- إطلاق بطاقة التعريف الوطنية البيومترية و الإلكترونية

- إطلاق جوازات السفر الإلكترونية و البيومترية.

و تعد بطاقة التعريف الوطنية البيومترية و الإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما و ذات شكل أكثر مرونة طبقا لآخر التطورات التكنولوجية في العالم، حيث تحتوي بالأخص على شريحة إلكترونية و صورة رقمية، ستضمن للمواطنين الإتمام السريع لمختلف الإجراءات اليومية بسبب ثقتها و استخدامها المتنوعة في إطار الربط البيئي مع القطاعات الأخرى.

و فيما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني و البيومتري، و الذي يعد وثيقة هوية و سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليا و تحتوي بصفة خاصة على صورة رقمية و شريحة إلكترونية، فهو مطابقا للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية لطيران المدني (OACI)⁽³⁴⁾.

و يعتبر هذا التغيير الذي أقرته وزارة الداخلية و الجماعات المحلية نقلة نوعية في مسارها المهني، و الذي من شأنه أن يحقق تقليصا كبيرا في أوقات إنجاز المعاملات و التسليم مقابل تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين و تقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الإلكترونية بديلا عن الوثائق الورقية.

ثانيا: برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية:

يجسد برنامج الحكومة الإلكترونية اهتمام الجزائر بتطبيق مفهوم الحكومة الإلكترونية، و يتأتى هذا البرنامج ضمن المبادرات و المشاريع التنموية التي تتبناها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، و يتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية في:

- برنامج تطوير التشريعات: و الذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الإلكترونية و تطوير التشريعات القائمة.
- برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.
- برنامج التطوير الإداري و التنفيذي: و الذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الإلكترونية.
- برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات و القدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية و التي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة و المعدات و أنظمة قواعد البيانات و تحديث البنية الأساسية للاتصالات و المعلومات.
- برنامج تنمية الكوادر البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلائم مع مفهوم الحكومة الإلكترونية، و إعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الإلكترونية بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.
- برنامج الإعلام و التوعية: يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تُعرف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي و كيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.

ثالثا: دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية بوزارة الداخلية و الجماعات المحلية - الجزائر -:

لقد أدرك القائمون على برامج الحكومة أهمية التغييرات المستمرة في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال و في مفهوم الحكومة أيضا، و لم يعد لدى وزارة الداخلية و الجماعات المحلية خيار آخر إلا التفكير جديا في تطبيق الحكومة الإلكترونية كقناة خدمات عامة يستخدمها الجميع في أي وقت و في أي مكان، و هو ما سيوفر عليها الكثير من الوقت و الجهد و المال، و متاعب انتقال المواطنين إلى المكاتب الحكومية و الانتظار في طوابير طويلة لإنهاء إجراء روتيني لمعاملة ما. و تلعب الحكومة الإلكترونية دورا هاما في تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة من خلال:

- تقليل الضغوط على مستوى شبائيك الخدمة و تقليص آجال الانتظار.
- تسهيل معاملات الأفراد و إعادة هيكلة الإجراءات نحو التبسيط و التسهيل.
- تقليل التراكم الورقي بإحلال الوثائق الإلكترونية بديلا عن الوثائق الورقية.
- استخدام الإمكانيات الهائلة لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال في زيادة قدرة الحكومة الجزائرية على توفير المعلومات و الخدمات بسهولة و يسر.
- التقليل من التزاحم و عدد مرات التردد على الأجهزة الحكومية و تحقيق مبدأ العدالة و الشفافية الكاملة للحصول على الخدمة.
- تهيئة الجهاز الحكومي للاندماج في النظام العالمي حتى يواكب مستوى أداء الحكومة مع النظم الحديثة المتبعة في أماكن أخرى (منظمة الطيران الدولية).
- التشجيع على نشر التعامل مع الحاسب الآلي وسط المجتمع، و نحو الأمية المعلوماتية و إيجاد بيئة أعمال أفضل و تنافس تجاري فيما يتعلق بالاقتصاد الرقمي الجديد.
- و من الأمور التطويرية التي سعت إليها الحكومة الإلكترونية الوصول إلى المناطق النائية بخدماها، حتى تُسهل على مواطني تلك المناطق قضاء و تيسير أمورهم و عدم تحملهم عناء التنقل لإنهاء معاملاتهم مع الحكومة.
- تحسين فعالية تدخل الدولة سواء فيما يتعلق بالتكفل بانشغالات المواطنين أو وضع قيد العمل السياسة الوطنية للتنمية الاجتماعية و الاقتصادية.
- التنمية و بصفة متواصلة لسياسات تبسيط و تخفيف الإجراءات الإدارية و كذا مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا لتنمية البلاد.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة، و المساهمة كذلك في التجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية و المساواة و كذا تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.
- و لمواجهة تحديات العولمة المتسارعة، حددت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية-الجزائر- كذلك كهدف من خلال هذه العملية حماية مجتمعنا و بلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة و بالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود و كذا ظاهرة الإرهاب التي تستعمل غالبا تزوير و تقليد و نائق الهوية و السفر كوسيلة لانتشارها.
- تمنح الوثيقة المؤمنة ضمانات لأمن تنقل المسافرين على مستوى الموانئ، المطارات و المراكز الحدودية البرية و سهولة التنقل بفضل مراقبة إلكترونية سريعة لوثائق المسافرين إضافة إلى التعرف الموثوق الذي تسمح به وثائق السفر الإلكترونية و البيومترية.

رابعا: واقع الحكومة الإلكترونية بوزارة الداخلية و الجماعات المحلية - الجزائر -:

لقد أسهمت ثورة الإعلام و الاتصال إسهاما كبيرا في إحداث نقلة نوعية في حياة الأمم و الشعوب بفضل التطور التقني الذي سخرته الحكومات لخدمة مواطنيها بالدقة و السرعة و الجودة، و هذا ما سعت إليه فعلا وزارة الداخلية و الجماعات المحلية من خلال عصرنه الخدمات المقدمة للمواطنين و التماشي مع التحولات الاقتصادية و الاجتماعية، و الذي انبثق عنه ميلاد الحكومة الإلكترونية بالوزارة.

و في هذا الإطار تعمل وزارة الداخلية و الجماعات المحلية على مستوى البلديات و الدوائر الحكومية في الإجراءات الجديدة لمعالجة الطلبات المتعلقة بـ:

- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية و الالكترونية.

- جواز السفر الالكتروني و البيومتري.

حيث يتم إيداع الملف على مستوى الدائرة- المقاطعة الإدارية مكان الإقامة- المصالح القنصلية بالنسبة للمواطنين المقيمين بالخارج، مرة واحدة لاستخراج بطاقة التعريف الوطنية أو جواز السفر، و يتضمن الملف استمارة طلب واحدة متوفرة على الموقع الالكتروني لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية أو على مستوى الدوائر و المقاطعات الإدارية و المصالح القنصلية، و يتم في هذه الحالة تقديم المعطيات البيومترية المعتادة (البصمات، الصورة، الإمضاء) لكن بعدما يتم رقمتها عند إيداع الملف.

و لغرض ضمان تدعيم أكبر لتأمين وثائق الهوية أو السفر و تسهيل الإجراءات لتحديد هوية الطالب تم إدراج عاملين جديدين ضمن الوثائق المكونة للطالب و هما:

- شهادة ميلاد مرقمنة مؤمنة خاصة ببطاقة التعريف الوطنية و جواز السفر تسلم مرة واحدة في حياة المواطن.

- إمضاء الضامن خلف الصور الثلاث المكونة للملف و استمارة الطلب و ذلك لغرض التأكد من هوية الطالب.

و بعد المرور بإجراء إيداع ملف الوثائق البيومترية و الإلكترونية و التي تنتهي برقمنة الملف، يتم تشفير الملف و إرساله عبر شبكة خاصة بوزارة الداخلية و الجماعات المحلية إلى المركز الوطني لإنتاج الوثائق البيومترية و الإلكترونية، و بالموازاة مع ذلك يتم إرسال وثيقة التحقق إلى مصالح الأمن.

و لقد حددت المنظمة الدولية للطيران المدني تاريخ الأول من أفريل 2010 كآخر استحقاق لإطلاق جواز السفر الإلكتروني و البيومتري لمجموع أعضائها و كذا أفق سنة 2015 كاستحقاق للسحب النهائي لسريان جواز السفر غير الإلكتروني و غير البيومتري عبر العالم.

كما وضعت المنظمة الدولية للطيران المدني ترتيبات أخرى مثل جواز السفر أحادي الشخص حتى بالنسبة للأطفال القصر.

و لاشك أن هذا المشروع الذي أقرته وزارة الداخلية و الجماعات المحلية يعتبر معلما جديدا و تحديا سيمكن الجزائر من تحقيق رفاهية مواطنيها من خلال تحسين جودة الخدمات الحكومية المقدمة لهم، و تسجيل وثبة كبيرة في مجال عصرنه و فعالية مؤسساتنا في إطار الالتزامات و الآجال المحددة دوليا.

إن هذا المشروع سيساهم إلى أبعد الحدود في مكافحة الإرهاب و الفساد الإداري و الجريمة العابرة للحدود و يسمح للمواطن الجزائري بالعيش في سلم و أمن و سكينه في كنف جزائر العزة و الكرامة.

خاتمة:

إن ما سبق التعرض له من أفكار ليعكس بوضوح أهمية الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية، التي أصبحت لزاما على الحكومات التحول إليها تماشيا لمتطلبات العصر في جودة و سرعة إنجاز المعاملات و كسر الحواجز البيروقراطية و الروتين الذي يكتنف تأدية الأعمال التقليدية، و استجابة لرغبات المواطنين في الحصول على خدمات سهلة و سريعة و ذات جودة تواكب روح العصر الذي نعيشه.

إن تطبيق الحكومة الإلكترونية كمدخل لتعزيز إدارة الجودة الشاملة يعد الخيار الأفضل للمؤسسة العامة الراغبة في تحقيق التحسين المستمر في الخدمات المقدمة و بلوغ هدف خدمة متميزة، إذ تؤدي إلى زيادة الإنتاجية، تحسين الجودة و تخفيض التكاليف، و تعتبر في مجملها المطلب الرئيسي لمؤسسات القطاع العام، غير أن الطريق نحو الحكومة الإلكترونية مكلف ماديا و وقتيا و تتطلب التزاما و إرادة سياسية كافية لقيادة جهود الحكومة الإلكترونية، و لأن الحكومة الإلكترونية الجزائرية مازالت في بداياتها و تخطو خطواتها الأولى و نحن لا نعرف بعد التأثيرات السلبية أو الإيجابية التي قد تؤثر على نموها أو انتشارها، و لأن العديد من التحديات مازالت في الواجهة يجب على الحكومة أخذها بعين الاعتبار إذا ما أرادت التطور إلى الحكومة الإلكترونية ذات الكفاءة و الفعالية لمساندة طلبات المواطنين.

إن التغييرات الواضحة و التطورات المتلاحقة في البرنامج التطويري لسير العمل في الوزارات و الدوائر الحكومية و الاجتماعات المتلاحقة بهذا الصدد لدافع قوي و دليل للتقدم بمشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر، كما أن جميع الوزارات و الجهات الحكومية و هي تواكب هذا الحدث المهم يجب أن لا تُغفل العنصر البشري الذي يمكنها من حمل هذه الرسالة التقنية و يُمكنها من نشر الوعي التقني داخل قطاعاتها و تحصين هذه التقنية من أي اختراقات قد تعترضها، و هذا ما سيمنحنا امتياز تقديم الخدمة بجودة و أمن و سهولة و سرعة و يقدم لنا تأشيرة الأمان للدخول إلى عالم الاقتصاد الرقمي.

تأسيسا على ما سبق، يمكن تقديم التوصيات و الاقتراحات التالية:

- بالرغم من وجود العراقيل التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمنظمات الحكومية إلا أن غياب الثقافة التنظيمية الملائمة يبقى العائق الأكبر، لذا يجب تغيير الممارسات و الثقافة التنظيمية السائدة و تكيفها لتلائم و إدارة الجودة الشاملة.
- اعتماد الحكومات إستراتيجية الحكومة الإلكترونية كمدخل لتعزيز إدارة الجودة الشاملة يستلزم إعداد الإطارات و القيادات القادرة على قيادة هذا التغيير و ضرورة تشجيع العاملين على تبني هذه الفلسفة حتى يتم تطبيقها بنجاح.
- يجب البدء التدريجي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمات و الاستفادة من التجارب السابقة التي تمت حول تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة مما يحسن من فرص النجاح في التطبيق.
- الترويج لفلسفة إدارة الجودة الشاملة، إذ لا يجب أن يتم فرض هذه الفلسفة على العاملين حتى تكون أكثر جاذبية و مقبولة لديهم.
- للوصول إلى تطبيق ناجح للحكومة الإلكترونية يجب أن نأخذ بعين الاعتبار الجوانب التشريعية و الإدارية و الفنية و الأمنية و الإنسانية.
- تكتيف الدورات التكوينية للعاملين تماشيا مع التطورات التكنولوجية الحديثة، و هو ما يزيد ثقة العامل بنفسه بأنه بمستوى التحديات الجديدة، مما ينعكس إيجابا على رفع الروح المعنوية و كفاءة أداء العمل.
- نشر الوعي الإلكتروني للعاملين و للمواطنين و تزويدهم بمعارف حديثة تسمح بتجسيد مفهوم الحكومة الإلكترونية.
- هناك بعض العقبات التي تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية من أبرزها الأمية الإلكترونية و ضعف البنية التحتية للاتصالات و المعلومات و ضعف الوعي العام بأهمية تطبيق الحكومة الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات، لذلك يجب وضع رؤية و إستراتيجية واقعية للحكومة الإلكترونية على مستوى الدولة و خطة عمل يقوم بها فريق عمل من جميع التخصصات.
- دعوة الحكومات لمحاولة وضع سبل لعلاج المقاومة و الاستفادة من نتائجها و إن كانت سلبية، قصد إعادة تحسين برامج التطوير و تفاديها مستقبلا.
- العمل على ترسيخ مفهوم التطوير و تفعيله ضمن ثقافة المجتمع، لأن نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية يعتمد أساسا على مدى تكيف و استجابة مختلف الأطراف الفاعلة له.
- يعتبر تطبيق إدارة الجودة الشاملة الخيار الأفضل للمؤسسة العامة الراغبة في تحسين جودة خدماتها، إذ تؤدي إلى زيادة الإنتاجية، تحسين الجودة و تخفيض التكاليف، و تعتبر في مجملها المطلب الرئيسي لمؤسسات القطاع العام.

الهوامش و المراجع:

1. محمد بن احمد السديري، مفاتيح النجاح في تطبيق الحكومة الإلكترونية، ورقة مقدمة في المؤتمر الوطني السابع عشر للحاسب الآلي (المعلوماتية في خدمة ضيوف الرحمان)، جامعة الملك عبد العزيز، المدينة المنورة، أبريل 2004، ص: 91.
2. عادل حرحوش المرغحي و آخرون، الإدارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007، ص: 16.
3. www.alsader-sis.net (19/03/2010)
4. محمد بن احمد السديري، مرجع سابق، ص: 95.
5. سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقها العربية، مركز البحوث، الرياض، 2005، ص: 190.
6. فهد بن ناصر العبود، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط و التنفيذ، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2005، ص: 27.
7. عادل حرحوش المرغحي و آخرون، مرجع سابق، ص: 27-28.
8. فهد بن ناصر العبود، مرجع سابق، ص: 138-141.
9. عادل حرحوش المرغحي و آخرون، مرجع سابق، ص: 23.
10. سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص: 194-196.
11. نفس المرجع، ص: 35-36.
12. www.baghdadgov.com (16/10/2009)
13. سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص: 37-38.
14. محمود علي الروسان، العوامل المؤثرة في جودة الخدمة الفندقية، جامعة إربد الأهلية، الأردن، 2006، ص: 35.
15. مصطفى أحمد السيد، إدارة الإنتاج و العمليات في الصناعة و الخدمات، الدار الجامعية، مصر، 1999، ص: 28.
16. مأمون الدرادكة، طارق الشلي، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر، القاهرة، 2002، ص: 15.
17. محمد عوض الترنوري، أغادير عرفات جويحان، إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي و المكتبات و مراكز المعلومات، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الأردن، 2006، ص: 14.
18. Bril Man Jean, Les meilleurs pratiques du management : au cœur de la performance, édition d'organisation, 3^{ème} édition, Paris, 2001, p91.
19. محمد فرحي، مليكة محديد، إشكالية الجودة في قطاع الخدمات السياحية، ملتقى سكيكدة.
20. جاسم الصميدعي، بشير عباس العلاق، أساسيات التسويق الشامل والمتكامل، دار المناهج، 2002، ص: 410.
21. ثابت عبد الرحمان إدريس، الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص: 491.
22. محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، دار اليازوري للنشر و التوزيع، الأردن، 2005، ص: 14.
23. أحمد الخطيب، رداح الخطيب، إدارة الجودة الشاملة، دار الكتاب العالمي، الأردن، 2006، ص: 35.
24. محمد عبد الوهاب العزاوي، مرجع سابق، ص: 39.
25. Neuville Jean – Philipe, La qualité en question, Revue française en gestion, N°18, Mars, Avril, Mai 1996, p39.
26. محمد عبد الوهاب العزاوي، مرجع سابق، ص: 52-53.
27. نفس المرجع، ص: 54.
28. محمد عوض الترنوري، أغادير عرفات جويحان، مرجع سابق، ص: 38.
29. محمد عبد الوهاب العزاوي، مرجع سابق، ص: 68-69.
30. موسى اللوزي، التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة، دار وائل للنشر، عمان، 1999، ص: 253-255.
31. جميل عبد العزيز مخيمر و آخرون، قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الرياض، 2000، ص: 151.
32. موسى اللوزي، مرجع سابق، ص: 253.
33. محمد عبد الوهاب العزاوي، مرجع سابق، ص: 69.
34. www.interieur.gov.dz (20/03/2010)