وزارة التعليـم العالـي والبحـث العلمـي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

UNIVERSITE Abdelhamid Ibn Badis MOSTAGANEM

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم : القانون العام

المرجع: .....

مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر

الإدارة الإلكترونية

ميدان الحقوق و العلوم السياسية

الشعبة: الحقوق **التخصص: القانون الإداري**

من إعداد الطالبة: **تحت إشراف الأستاذة :**

- قادم الكريمة **بن سطاعلي جميلة**

أعضاء لجنة المناقشة

الأستاذة:	**شيخي نبية**	**رئيسا**
الأستاذة:	**بن سطاعلي جميلة**	**مشرفا مقررا**
الأستاذة :	**دويدي عائشة**	**مناقشا**

السنة الجامعية: 2021/2020

نوقشت يوم:**14 /07./2021**

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى أعز ما يملك الإنسان في هذه الدنيا إلى ثمرة نجاحي إلى من أوصى بهما الله سبحانه وتعالى :

" وبالوالدين إحسانا "

إلى الشمعة التي تحترق من أجل أن تضئ أيامي إلى من ذاقت مرارة الحياة وحلوها، إلى قرة عيني وسبب نجاحي وتوفيقي في دراستي إلى

" أمي"

أطل الله في عمرها

إلى الذي أحسن تربيتي وتعليمي وكان مصدر عوني ونور قلبي وجلاء حزني ورمز عطائي ووجهني نحو الصلاح والفلاح إلى

"أبي "

أطل الله في عمرها

إلى أخواتي وجميع أفراد عائلتي

إلى أستاذتي " **بن سطاعلي جميلة** " و جميع الأساتذة الأجلاء الذين أضاءوا طريقي بالعلم

وإلى كل أصدقاء الدراسة و العمل ومن كانوا برفقتي أثناء إنجاز هذا البحث إلي كل هؤلاء وغيرهم ممن تجاوزهم قلمي ولن يتجاوزهم قلبي أهدي ثمرة جهدي المتواضع

شكر وتقدير

- الحمد لله على توفيقه وإحسانه، والحمد لله على فضله وإنعامه، والحمد لله على جوده وإكرامه، الحمد لله حمدا يوافي نعمه ويكافئ مزيده

أشكر الله عز وجل الذي أمدني بعونه ووهبني من فضله ومكنني من إنجاز هذا العمل ولا يسعني إلا أن أتقدم بشكري الجزيل إلى كل من ساهم في تكويني وأخص بالذكر أستاذتي الفاضلة **" بن سطاعلي جميلة "**

التي تكرمت بإشرافها على هذه المذكرة ولم تبخل علي بنصائحها الموجهة لخدمتي

فكانت لي نعم الموجه والمرشد

كما لا يفوتني ان أشكر أعضاء لجنة المناقشة المحترمين الذين تشرفت لمعرفتهم وتقييمهم لمجهوداتي

كما أشكر كل من قدم لي يد العون والمساعدة ماديا أو معنويا من قريب أو بعيد

إلى كل هؤلاء أتوجه بعظيم الامتنان وجزيل الشكر المشفع بأصدق الدعوات .

مقدمة

مقدمة

إنّ تطور الكبير والهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي أدى بدوره إلى ظهور الشبكة العالمية للاتصال "الانترنت" نتيجة لكل التطورات المتلاحقة، حيث دفع بالدول المتطورة من تسريع عجلة التنمية التي مست كل القطاعات السياسية، الاقتصادية الثقافية والاجتماعية من خلال إعادة هيكلة جميع الأنظمة والقطاعات والتنقل سريعا من الأنشطة التقليدية العادية إلى الإلكترونية والتي كانت أساسا في التطوير والتغير الجذري الذي مس كل المجتمعات في كل العالم، ما جعل الدول النامية تجري وراء الركب الحاصل للحاق بالتكنولوجيا نظرا لانتشار ما يعرف بالأمية التكنولوجية أو الرقمية ، " وهو ما جعلها تعدّ العدة لإحداث تغييرات كبيرة في كل القطاعات إدخال شبكات الاتصال والحواسيب في كل التعاملات خاصة الإدارية منها، وقد تجلى ذلك بعد القمتين العالميتين المجتمع المعلومات في (جنيف 2003) و(تونس2005)،من خلال إدخال وسائل الاتصال الحديثة وإدراجها في كل الأنشطة الحياتية للإنسان بعصرنة الاقتصاد والدعم السياسي للدول عبر توفير بنية تحتية ضخمة قادرة على إرساء مجتمع معلوماتي يعتمد على قواعد بيانات[1].

هذا وقد لجأت جميع الدول إلى تطوير وتسريع وتحسين مردودية في أداء الخدمات الإدارية، ما ألزم على الإدارة تطوير نظم المعلومات المتكاملة بما فيها التنظيم والمعالجة ونخص بالذكر استخدام الحاسوب وتكنولوجيا الإتصالات، وبالرجوع إلى ما سبق ذكره لا يمكن تصور تقديم خدمات إلكترونية متاحة عبر الشبكة العالمية للإنترنت دون اللجوء إلى تبسيط المساطر وادخال بعض الحركة والمرونة في إجراءاتها، حيث يعتبر الآن مشروع الإدارة الإلكترونية نتيجة حتمية لتفاعلات مجالات تكنولوجيا المعلومات.

1 – بوزيد خديجة آسيا و نقودي فاطيمة ، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر ، دراسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية العطف ولاية غرداية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص تكنولوجيا الإتصال الجديدة ،كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، قسم علوم الإتصال ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2016/2015 ، ص أ .

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، من خلال عصرنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية، والإدارة أخذت النصيب الأكبر من هذا التغيير وذلك بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية من خلال اكتظاظ الملفات والوثائق الورقية على الموظفين وانتظار المواطنين في طوابير لاستخراج الوثائق، ما جعلها تدخل في مشاكل كالبيروقراطية وانعدام الشفافية، ومن أجل التقليل من هذه المشاكل سعت الحكومة الجزائرية لإحداث تغييرات في المجال الإداري بتحديث هياكلها والانتقال للإدارة الإلكترونية، حيث أصبحت هذه الأخيرة ضرورة حتمية يجب السعي لتحقيقها لتسريع عملية إنجاز التعاملات إلكترونيا.

يشير مفهوم الإدارة الإلكترونية إلى منهجية جديدة تقوم على الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي، والاستثمار لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة على مختلف المستويات التنظيمية في المنظمات المعاصرة الساعية إلى التميز، وذلك بتمكينها من بناء قدرات تنافسية فعالة تجعلها قادرة على الوصول السريع إلى إدارة متميزة، وبذلك تتمكن المنظمة بفضل منهجية الإدارة الإلكترونية أن تتحول من نمط الإدارة التقليدي إلى نمط الإدارة الإلكترونية.

ونظرا للتطور الكبير في مجالات تكنولوجيا المعلومات كافة، أخذت المؤسسات تتسابق في استخدام أحدث الابتكارات في المجال الإداري، وساعد ظهور شبكة الانترنت في جعلها أكثر تأثيرا في انجاز أعمال هذه المؤسسات، ما دفع بالإدارة الحالية أن تعتمد اعتمادا كبيرا على تكنولوجيا المعلومات، لأن استخدام هذه التكنولوجيا المتطورة يساعد على تبسيط الإجراءات وتقليل استخدام الورق إلى أقل ما يمكن، ونتيجة هذه التغيرات المتزايدة ظهر مصطلح الإدارة الإلكترونية، التي يكمن جوهرها وفلسفتها في إحداث تغيري جذري في نمط

وأسلوب وتفاعل العاملين، باعتبار أن الأداء الوظيفي هو الذي يحقق التميز من تطبيقاتها وذلك من خلال الميزة التي تضيفها عليه من ناحية توفير الوقت، الجهد، التكلفة.

إن أهمية الدراسة في مجال الإدارة الإلكترونية لكونها مفهوما جديدا وحيويا ظهر نتيجة تحولات وتطورات يشهدها العالم منذ فترة التطور التكنولوجي والإلكتروني بعيدا عن التعاملات الورقية التي تكلف الكثير من الجهد والوقت والنفقات، حيث تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية من وجهة نظر العاملين فيها لما للإدارة الإلكترونية من أثر في تحسين قدرات المؤسسات على استيعاب التجديدات ومواكبة التطورات وتنبثق من أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بصفة عامة باعتبارها عملية تستهدف تحسين الأداء ورفع كفاءة العاملين وإنتاجيتهم وزيادة وعيهم وتقديم خدمات أفضل للمستفيدين في أسرع وقت وبأقل جهد وتكلفة ممكنة، كما ويأمل الباحث بأن تضيف هذه الدراسة شيئا إلى رصيد المعرفة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية وبأن تسهم هذه الدراسة في وضع مقترحات وتوصيات للمسئولين وصناع القرار لمواجهة العقبات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية والعمل على كشف المتطلبات والإمكانيات اللازمة لتطبيقها في المؤسسات الحكومية، التوصل إلى نتائج من شأنها أن تلقي الضوء على برنامج الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية.

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم إطار نظري شامل عن الإدارة الإلكترونية يستفاد منه علميا و عمليا، ويكون هذا الإطار نقطة الانطلاق نحو بحث إمكانية تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر بصفة عامة ، وتحديد طبيعة مصطلح الإدارة الإلكترونية كمفهوم وكممارسة، والأكثر من ذلك رفع الوعي ، بشأنها فيما يتعلق بالمتطلبات الضرورية لإرساء دعائمها والمعوقات التي تحول دون تطبيقها بشكل كامل و فعلي ، وكذلك إبراز أهمية الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، و إبراز مظاهر هذه الرشادة الإدارية من حيث الجودة، الوقت، الجهد والتكلفة، و متطلبات نجاح هذا النمط الإداري الجديد. معرفة واقع الجاهزية الإلكترونية في الجزائر لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية، من حيث جودة

البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية و جودة المورد البشري و بناء مجتمع المعلومات وتشخيص مستوى ترشيد الخدمات العمومية المقدمة في الإدارات العمومية الجزائرية في ظل الإدارة الإلكترونية ، تحديد طبيعة العلاقة بين واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية و مستوى ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر ، والوقوف على المعوقات والتحديات التي تحول دون التجسيد الكلي لمشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

يعود اختيار هذا الموضوع إلى أسباب موضوعية وأخرى ذاتية، يمكن إجمالها في أنها أول سبب لاختيار هذا الموضوع هو العجز الواضح للإدارة العامة الجزائرية عن تحقيق الأهداف المرجوة منها و تدني مستوى الخدمات التي تقدمها، ما يجعل البحث عن سبل وآليات جديدة لترشيد وتحسين أداء هذه الأخيرة ضرورة أكاديمية ملحة و غاية في الأهمية ومن بين هذه السبل والآليات الإدارة الإلكترونية ، وتمثل الإدارة الإلكترونية ثورة تحول مفاهيمي، ونقلة نوعية في نمط تقديم الخدمة العمومية، حيث أصبحت من المتغيرات الضرورية لأية إدارة تسعى إلى ترشيد خدماتها، الأمر الذي يعطي للدارسين والباحثين الدافع لدراسة الموضوع وإثرائه في جوانبه النظرية والتطبيقية ، وكذلك تعميم تطبيق هذا النمط في الإدارات العمومية هو ضرورة حتمية وحاجة ماسة لمجتمعنا ودافعا للإدارات لتجاوز واقعها المتأزم والانطلاق إلى آفاق أكثر تطورا و عصرنة بوتيرة سريعة وبمستوى فعال ، والتعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر كمشروع حديث، توليه الحكومة الجزائرية اهتماما كبيرا و تعلق عليه الآمال الكبرى في الإصلاح والتطوير الإداري.

من أهم ما واجهنا في هذا الموضوع الصعوبات التي تكمن في قلة المراجع، هذا بالإضافة إلى حداثته مما يستدعي اللجوء إلى الإنترنت للبحث عن مراجع، أغلبها غير مصفحة ، ويصعب تهميشها. تداخل المفاهيم من جهة وتعقدها من جهة أخرى مما يصعب عملية توظيفها.

الإشكالية:

– ما مفهوم الإدارة الإلكترونية ؟ وما مدى تطبيقها؟

تنبثق عن هذه الإشكالية مجموعة الأسئلة الفرعية التالية :

ما مفهوم الإدارة الالكترونية؟ .

ما هو واقع الإدارة الالكترونية في المؤسسات؟.

ما هي مختلف السبل والحلول لمواجهة معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية؟.

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي الملائم لمثل هذه الدراسات بغية الوصول إلى نتائج واستنتاجات ووضع التوصيات وإعطاء حلول كاقتراحات وحلول للتطبيق الفعال والناجح للإدارة الالكترونية.

تقسيمات الدراسة

للإجابة على الإشكالية التي تم طرحها في هذا البحث تم تقسيم الدراسة إلى فصلين تضمن أولهما ماهية الإدارة الإلكترونية ووظائفها حيث تم تقسيمه على مبحثين ، تناول المبحث الأول مفهوم الإدارة الإلكترونية بينما عالج المبحث الثاني وظائف مستويات وأهمية الإدارة الإلكترونية.

أما الفصل الثاني فخصصناه لتحديد استراتيجيات و انعكاسات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر أين تم تقسيمه إلى مبحثين أيضا، تضمن المبحث الأول ضرورة وجود استراتيجيات تطبيق الإدارة الإلكترونية أما المبحث الثاني فتضمن انعكاسات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.

الفصل الأول

ماهية الإدارة الإلكترونية ووظائفها

الفصل الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية ووظائفها

تواجه المنظمات على اختلاف مجالات نشاطها تحديات متزايدة تدعوها إلى العمل من أجل التطوير المستمر للوصل إلى مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية وتحديد قدرات تنافسية متعالية تتفوق بها على المنافسين وتصل من خلالها إلى مستوى إدارة التميز، وبذلك تعتبر التطورات التقنية المتسارعة في العصر الحديث وفي مقدمتها تقنيات المعلومات والإتصالات التي أوجدت حالة جديدة تماما تعيشها المنظمات المعاصرة وتعرف بالإدارة الإلكترونية، والتي حققت إنجازات غير مسبقة في مجالات التطوير الإداري وأساليب وتقنيات الأداء ومستويات العوائد المحققة.

لذلك سيتم من خلال هذا الفصل تسليط الضوء على مفهوم الإدارة الإلكترونية من جانبين، الجانب النظري والذي يعطي لنا توضيحات عامة حول هذا الموضوع والذي يعتبر الأحدث في مجال الإدارة، سيتم من خلال هذا الفصل التطرق إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية كمبحث أول متضمنا التعريف والخصائص الأهداف المقومات ، الوظائف والأهمية كمبحث ثان ، مراحل التحول كمبحث ثالث .

المبحث الأول : مفهوم الإدارة الإلكترونية

يُشير مفهوم الإدارة الإلكترونية إلى الآليات أو الطريقة التي ستحوّل الإدارة التقليدية القائمة في المكاتب التقليدية التي تعتمد على العمليات الورقية إلى عمليات إلكترونية، والهدف من الادارة الالكترونية إنشاء مكاتب عمل بدون أوراق تعتمد بشكل كلي على تكنلوجيا المعلومات، وتُعّد هذه العملية أداة تكنولوجية حديثة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف تحسين الإنتاجية والأداء ورفع جودة الخدمة المقدمة في المنظمات، ولقد أصبح مفهوم الإدارة الالكترونية متداولاً مع توجه العالم بشكل سريع نحو العالم الرقمي.

ومن هنا نجد تتميز الإدارة الإلكترونية بجملة من الخصائص التي تميزها عن الإدارة التقليدية ولعل أهم خاصية تتمثل في التقليل من استعمال الورق والإجراءات المكتبية الروتينية، أي استعمال الحاسوب ولعلها أهم ميزة تجمع بين تعريف وخصائص الإدارة الإلكترونية، وفي هذا المبحث سيتم تعريف الإدارة الإلكترونية هذا مع التركيز على خصائصها.

المطلب الأول : مفهوم وخصائص الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية مصطلح حيث قد يولد غموضا لدى قارئه أو الجاهل بمفهومها ولذلك سيتم من خلال هذا المطلب تسليط الضوء على تعريف الإدارة الإلكترونية والتطرق إلى أهم أو بعض خصائصها والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها

ولقد أصبحت الإدارة الالكترونية لزامًا مع التحول الرقمي الكبير الذي يشهده العالم لما تمتاز به من دقة وسرعة وقلة تكلفة مقارنة بالورقيات التي كانت تتكدس بها المكاتب دون جدوى، فهي تسعى نحو بناء هيكل بيانات حوسبي يعتمد على العنصر الآلي في العمليات على البيانات أكثر من الاعتماد على العنصر البشري، فالعنصر البشري في الإدارة الالكترونية مهمته التحكم والتوجيه لأوامر الحاسب الآلي

الفرع الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية

تشير الإدارة الإلكترونية إلى دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات العامة من منظورين: داخل المؤسسة وخارج المؤسسة.

يشمل الأول المكتب التقليدي حيث يتم تحويل العمليات الورقية إلى عمليات إلكترونية، بينما يشير الثاني إلى العلاقات الخارجية للشركة.

لقد حظي موضوع الإدارة الإلكترونية بالإهتمام الواسع والذي انعكس إيجابا في تعدد التعريفات المقدمة لهذا المفهوم من بينها:

الإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي عمادها إستخدام الحواسيب وشبكات الأنترنت والإكسترانت والأنترنت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها للمواطنين والمؤسسات والأعمال في المجتمع بشفافية وكفاءة وبعدالة عالية"[1].

لقد تم تعريف الإدارة الإلكترونية من طرف الدكتور نجم عبود نجم على أنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على المواد والقدرات الجوهرية للشركة والأخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة[2].

هي أيضا حسب تعريف الدكتور السالمي الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا"[3].

1- سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، العدد 14/الخاص، الجزء الأول، الجامعة المستنصرية ، ص من 157 إلى ص 175، 2016 ، ص 157.

2- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، شطة دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 160.

3- علاء عبد الرزاق العالمي، السيلطي ، الإدارة الإلكترونية، د.ط، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص 32.

حسب رأي الدكتورة صفاء فتوح جمعة: هي إنجاز الأعمال والمهام الإدارية من خلال وسائل الاتصال الالكترونية والمعلوماتية لتطوير ميكنة هذه المهام وتلك الأعمال وتبسيط إجراءاتها وسرعة إنجازها بكفاءة عالية[1].

مفهوم الإدارة الإلكترونية حسب الدكتور محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية في معناها الحديث هي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان ويطال هذا المعنى حتى الأمور غير الإدارية.

تتيح الإدارة الإلكترونية المجال الواسع لجميع الإداريين في التعامل الفوري والآني مع بعضهم البعض لتحقيق الأهداف المشتركة وضمان مصالح المنظمة والعملاء[2] كما تم تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها قدرة المنظمات المختلفة على إدارة الأنشطة التنظيمية والخدمات الداخلية والخارجية بما ييسر توفيرها وتقديمها للعملاء الداخليين والخارجيين بوسائل إلكترونية و بسرعة وقدرة عالية وبتكاليف ومجهود أقل[3].

الفرع الثاني: خصائص و أهداف الإدارة الإلكترونية

يرتكز مفهوم الإدارة الالكترونية على العديد من خصائص ، والأهداف ، والتي سيتم تناولها في :

أولا : خصائص الإدارة الإلكترونية

من خصائص الإدارة الإلكترونية تمتلك الإدارة الإلكترونية مجموعة من الخصائص والتي تميزها عن الإدارة التقليدية, وهي الميزة الأساسية والجوهرية التي تجعل الدول تسعى إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في منظماتها وفيما يأتي سيتم بيان هذه الخصائص:

1- عبد الرحمن توفيق، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، د.د.ن ، 2014، ص 41

2- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، شطة دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009، م 25

3- عبد الحميد المغربي، الإدارة الإلكترونية المدخل المعاصر لفعالية العمل الإداري ، مجلة التعليم الإلكتروني، العدد السابع ، 2011 ، ص 235 .

1- التشبيك الفائق: وهذا التشبيك يعمل في إطار تعظيم إمكانيات الشبكة وفق قانون متكالف الذي يقوم على أن القيمة الحقيقية لكل شبكة ذات اتصال باتجاهين تعادل مربع إمكانات عدد المشاركين فيها[1].

2- التفاعل الآني على مدار الساعة: هذا من خلال التفاعل الحي المباشر بين المتعاملين كما أنه يعمل وفق قاعدة 24 سا اليوم و 7 أيام في الأسبوع.

مما يوفر إمكانية التعامل والعمل في الوقت الحقيقي مع العاملين والموجودين في أي مكان في العالم بيسر وسهولة وبتكلفة اتصال محدودة[2].

3- السرعة الفائقة الموارد والعمل عن بعد ويلا حدود: سرعة التوصيل الكهربائي التي تقرب من سرعة الضوء حيث يستغرق إرسال رسالة من قارة لأخرى عبر البريد الإلكتروني حوالي15ثا، فالسمة الأساسية للأعمال أو للعمل الإلكتروني هي إمكانية العمل بلا حدود وهذه السمة تؤدي بنا بدون شك إلى تطوير نظرة الإدارة إلى نفسها وإلى قدراتها الجوهرية باتجاه المزيد من التنظيم الهائل والمرن[3].

4- **الرقابة المباشرة والصادقة:** ومن خصائص الإدارة الإلكترونية أيضا أنه أصبح بإمكانها أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكمرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور وهكذا يصبح لدى الإدارة الأداة المضمونة الصادقة، التي تقيم بها أنشطتها ونتابع بها مواقعها باطمئنان بعيدا عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية، بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها إنعدام الشفافية في كثير من الحالات فضلا عن بطء هذا الأسلوب، ويمكن بوضوح كشف هذا

1- صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، طلا، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، المنصورة، 2014، ص 8

2- نجم عبود نجم ، المرجع السابق ، ص 159.

3- المرجع نفسه، ص 160.

الفارق حين تتصور إدارتين، إحداهما تجلس في انتظار مراقب أو مجموعة مراقبين أرسلتهم ليكتبوا لها تقريرا عن موقع ما، ويتابعوا سير العمل فيه وأخرى تجلس في مكانها تشاهد حركة العمل في هذا الموقع مباشرة، وتسمع أيضا كل ما يدور فيه[1].

5- **السرية والخصوصية:** من خصائص الإدارة الإلكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور [2].

6- زيادة الإتقان: إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات[3].

ثانيا : أهداف الإدارة الإلكترونية

تعمل أغلب مبادرات الإدارة الالكترونية على تحقيق انتقال ، وتحول جذري من الأساليب الإدارية التقليدية ، إلى العمل الالكتروني ، لتجسيد عدد من الأهداف العامة نوجزها في[4]:

1. تحسين الخدمات العامة والعمليات للمساعدة في الامتثال للسياسات العامة
2. زيادة الإنتاجية وتحسينها، لأنها تبسط العمليات اليومية لأي منظمة.
3. استغلال مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
4. تحسين الموارد وتحقيق الاستخدام الأقصى للخدمات القائمة.

1- حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المحور الثاني التوجهات والأساليب الحديثة، من 01 إلى 04 نوفمبر 2009، ص 21

2- المرجع نفسه، ص 21

3- عاشور عبد الكريم، نور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص: الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص 18

4- م . فهد بن ناصر الجديد ، لمحات في الإدارة الإلكترونية ، جريدة الرياض ، العند 13804 ، 10 أفريل 2006.

5. التركيز على الابتكار وتحويل الإدارة الإلكترونية إلى واقع.
6. توعية المواطنين والشركات بهذه الخدمات الجديدة للحصول على نتائج فعالة.
7. تخفيض المصاريف والتكاليف.
8. تحقيق العدالة بين المواطنين عند تقديم الخدمات.
9. تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم، وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية.
10. صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الإلكترونية .
11. تحقيق السرعة المطلوبة الإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة.
12. إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني
13. تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
14. الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والإبتكار.
15. زيادة حجم الإستثمارات التجارية.
16. الحفاظ على سرية المعلومات، وتقليل مخاطر فقهاء

المطلب الثاني : مزايا وعيوب الإدارة الإلكترونية

تشتمل الإدارة الإلكترونية على مجموعة من المزايا والعيوب التي تنفع أو دفعت بالعديد من الدول والمنظمات إلى تبنيها كأسلوب راق في الإدارة، إلا أنها تقتصر على الجانب الإيجابي فقط فكل جديد يعد سلاحا ذو حدين ويتمثل الحد الثاني في السلبيات المترتبة عنها ومن خلال هذا المطلب سيتم التطرق إلى هذه المزايا والعيوب وبيانها

الفرع الأول: مزايا الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية العديد من الإيجابيات والتي تستشف من خلال تطبيقها وفيما ياتي سيتم بيان البعض منها على سبيل الحصر وليس إجمالا[1]:

– إنشاء قنوات إتصال إضافية بين الزبون ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع المختلفة من جهة والحكومية من جهة أخرى – توفير المعلومات للزبائن داخل الوطن وخارجه.

– تسويق المنتجات والخدمات محليا وعالميا.

إجتذاب الإستثمارات من خلال تحديد الفرص الإستثمارية القائمة.

– تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات وما يصاحبها من إجراءات متعددة

تبسيط العمليات والإجراءات الإدارية والتخلص من بيروقراطية الأداء.

– التوسع في إستخدام تكنولوجيا المعلومات لسد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة.

– التأهيل والتنمية المهنية والتدريب والتعلم المستمر مدى الحياة[2].

الفرع الثاني: عيوب الإدارة الإلكترونية

كأي مشروع آخر يترتب جراء تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات العديد من السلبيات تتمثل في : التجسس الإلكتروني، زيادة التبعية للخارج ، الشلل الإداري ، قد يعتقد البعض أنه وعند تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية سوف تزول المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية والعملاتية، لكن الواقع يشير إلى أمر مختلف بمعنى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين إستمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن ، مع الإستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد آخذين بعين الإعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعثر الإدارة الإلكترونية في عملها لسبب من الأسباب أو

1– سحر قدوري ، المرجع السابق ، ص 162.

2– سحر قدوري ، المرجع السابق ، ص 163.

السلبية من السلبيات المحتملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تتمثل أساسا في الثلاث سلبيات الرئيسية التي تمت الإشارة إليها [1].

الفرع الثالث : مقومات الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية مجموعة من المقومات أو المتطلبات والتي يجب توافرها من أجل ضمان تطبيق ناجح إلا أن هذه المتطلبات لا تكتمل إلا من خلال وضع خطوات كفيلة بضمان عملية التحول ونجاحها والتي يجب أن تكون بدورها مدروسة بعناية، هذا بالإضافة إلى بيان وتعداد التقنيات والأنظمة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا ما سيتم بيانه من خلال هذا المطلب.

أولا: المتطلبات التشريعية والسياسية

1 - المتطلبات التشريعية

ذلك بوضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قبل التطبيق ، عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفراغ القانوني اللازم، والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الإلكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة فئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية[2].

إذ لابد على الدول من إصدار تشريعات وما يتعلق منها بالسرية والخصوصية للبيانات المتداولة على الشبكات والحفاظ على حقوق الملكية الفكرية ، فالبدء بالتعامل عن طريق الشبكات قبل إصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتحديثها

1- كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، اعت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008، ص 43.

2- عاشور عبد الكريم ، المرجع السابق ، ص 24

سيفتح المجال لبعض الأشخاص للقيام بعمليات غير مشروعة قد تؤدي إلى القضاء على ثقة العاملين في الإدارة والمستفيدين من خدماتها بهذا النوع من التعامل [1].

كما تم إلزام الإدارات العامة على تقديم بعض الخدمات الإلكترونية في مجالات أو قطاعات مثل مجال نشر القوانين، والقرارات الإدارية والمعلومات الإدارية، ومجال وضع نماذج المعاملات الإدارية عبر شبكة الإنترنت، إضافة إلى مجالات التصاريح المالية والضرورية بحيث تلزم الشركات التجارية، وبعض فئات التجار بتقديم تلك التصاريح إلكترونيا وفق شروط تحدد بأدوات تعاقدية[2].

2 – المتطلبات السياسية

حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الإلكتروني، ومساندة المشاريع الإدارة الإلكترونية عن طريق تقديم العون المادي والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية، إذ تمثل مبادرة الإدارة الإلكترونية العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة على الصعيد العربي إحدى النماذج التي وجدت تجنيد سياسي، وإرادة لدى القيادة، حيث إنطلقت مبادرة دبي عام 1999 بموجب إعلان رسمي أصدره الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، إذ سرعان ما تحولت إلى واقع ملموس عبر برامج عمل يقوم على نقاط منها:

– اعتماد قناة موحدة لخدمة العملاء بالتعاون مع إدارة الخدمات الإلكترونية من أجل تعزيز مستويات الكفاءة والفعالية.

– تبسيط عمليات الحصول على الخدمات الحكومية اعتمادا على إحداث التقنيات.

1– مريم عبدربه أحمد السميري ، درجة توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظات غزة وسبل التطوير وتم هذا البحث استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية بكلية التربية بالعاصمة الإسلامية عزة ، 2009، ص86.

2– عاشور عبد الكريم ، المرجع السابق ، ص 25

– إبتكار خدمات حكومية جديدة وربط بيئات العمل في الدوائر الحكومية اعتمادا على أحدث التقنيات.

– ابتكار خدمات حكومية جديدة وربط بيئات العمل في الدوائر الحكومية، لتحقيق التكامل الذي يمهد الطريق لمبدأ حكومة با أوراق ويدون طابور.

– تحديث الإجراءات الحكومية ووضع مقاييس متقدمة.

– توعية المجتمع بدون التحول الإلكتروني، وضمان الحد الأدنى من المعرفة بكيفية استخدام الأدوات التي تمكنهم من الحصول على خدماتهم من الدوائر الحكومية[1].

ثانيا: المتطلبات البشرية والتقنية

للإدارة الإلكترونية مجموعة من المتطلبات البشرية والتقنية :

1 – المتطلبات البشرية:

إن توفر القوى البشرية القادرة على التعامل الإداري الإلكتروني يعد العنصر الفاعل والأهم في التحول نحو الإدارة الإلكترونية، فهم يمثلون القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري ويتولون التخطيط الإستراتيجي العناصر الإدارة الإلكترونية وتنفيذها والتغلب على مشكلاتها، فالإدارة الإلكترونية تتطلب مهارات خاصة في التعامل مع الحاسب وطرق إدخال البيانات واسترجاعها وحفظها ونقلها وأرشفتها أو التعامل مع برامج وأساليب حماية البيانات وطرق تنفيذ الرقابة الإلكترونية[2].

هذا كله يتطلب عناصر بشرية مدرية يمكنها التعامل مع المتطلبات المادية والفنية اللازمة الإدارة المعلومات وتداولها عبر تنظيمات وتطبيقات الإدارة الإلكترونية ومما لا شك فيه أن توفير العناصر البشرية المؤهلة وتدريبها باستمرار وتنميتها في مجال تطبيقات الإدارة

1– مريم عبدربه أحمد السميري ، المرجع السابق ، ص 87

2– مجدي محمد يونس ، التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم لمواكبة تحديات العصر الرقمي ، تاريخ النشر2016/06/27، تاريخ الاطلاع على الموقع : 2021/04/15، على الساعة 10: 13.

www.new educ.com

الإلكترونية مما يسهل من مهمة القيادات العليا عند إعداد استراتيجيات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وفي الرفع من مستوى الثقافة التقنية لدى العناصر البشرية سواء حديثي التعيين أو الموجودين سابقا على رأس العمل مما يجعلهم يتقبلون فكرة هذه الإدارة ويسهم بدرجة كبيرة في تقليل مقاومتهم للتغيير ويكون هذا العنصر البشري لن تتمكن الإدارات من تحقيق أهدافها حتى وان امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة الإلكترونية [1].

2 - المتطلبات التقنية

ترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة وأكشاك إلكترونية في الأماكن العمومية والهواتف والفاكسات، وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة وتمثل رؤية الملك عبد الله الثاني عربيا إحدى الإستراتجيات المحورية في تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية من خلال التنمية الاجتماعية والاقتصادية والتحول إلى اقتصاد المعرفة، والاستفادة من الموارد البشرية ورأس المال، والاهتمام بإصلاح القطاع العام واستخدام التكنولوجيا كأداة تمكينية[2].

تختلف متطلبات الإدارة الإلكترونية بين مبادرة إلكترونية بأخرى، وهذا حسب برامج التحول الإلكتروني وتبعا لحجم المشروع الذي يستهدف الأتمتة الكلية، أو الجزئية لوظائف وأنشطة المنظمات الإدارية[3].

- تقنيات الإدارة الإلكترونية اللازمة للتحول

1- مجدي محمد يونس ، المرجع نفسه

2- حماد مختار، تاثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، منكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية في التنظيم السياسي والإداري ، كلية العلوم السياسية والإعلام ، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة ،2007 ، ص 25.

3- حمد مختار ، المرجع نفسه ، ص 26 .

توجد مجموعة من التقنيات للإدارة الإلكترونية والتي من أهمها ما يلي :

1 – شبكة ذات نطاق واسع واحدة تحتوي على الفيديو البيانات الأصوات[1].

2 – شبكة تقلل من زحمة مرور الأداء الفعال ومصاريف البرامج.

3– خدمات الويب.

4 – المحمول.

5 – إدارة المستندات الإلكترونية.

6 – التخطيط الإلكتروني.

7 – تعاون برامج الشركات.

8 – الإنترنت (net).

ثالثا : المتطلبات الإدارية والمالية :

إن تطبيق الإدارة الالكترونية يتطلب تهيئة البيئة المناسبة لانطلاق نشاطها كي تتمكن من تنفيذ ما هو منوط بها، فتطبيق الإدارة الالكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها:

1 – المتطلبات الإدارية :

في إطار الوصول إلى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية، لابد من أن يشمل التحول مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على البني والهياكل الإدارية لأجهزة الدولة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليتها وبما ينسجم مع متطلبات عملية

1– طارق المبروك، إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وأثرها في الأداء المنظمي للعاملين في القطاع الصحي الفلسطيني الخاص، مستشفى مسلم التخصصي أنموذجا، دراسة مقارنة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، جامعة القدس المفتوحة، د ، س، ص 7.

الحوسبة واستخدام تقنيات المعلومات والإتصالات، ويندرج في هذا الإطار وضع المعايير والقواعد الناظمة الخاصة بإنتاج البيانات والتعامل معها وضبط تناقلها . [1]

2 – المتطلبات المالية :

يتطلب تطبيق للإدارة الإلكترونية ما يلي : [2]

– الدعم المالي لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة وإنشاء المواقع وربط الشبكات

– الدعم المالي اللازم لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية .

– الموارد المالية اللازمة للإستعانة بالمدربين والمؤهلين لتدريب القوى البشرية العاملة.

– الموارد المالية اللازمة لصيانة الأجهزة والبرامج الإلكترونية إن عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية تتطلب تخصيص أموال كافية لتمويل عمليات التغيير والتأهيل والتدريب بالإضافة إلى العنصر البشري المؤهل والقادر على إستعمال الآلات التقنية الحديثة.

المبحث الثاني : وظائف مستويات وأهمية الإدارة الإلكترونية :

للإدارة الإلكترونية مجموعة من الوظائف تشبه إلى حد كبير تلك الموجودة على مستوى الإدارة التقليدية، إلا أن الفارق بينهما هو أن الأولى تعتمد على تكنولوجيا المعلومات وأحدث التقنيات، أما الثانية فتكتفي بكل ما هو تقليدي قصد القيام بهذه الوظائف مما يوضح الفروق بين النموذجين أي وظائف الإدارة الإلكترونية ووظائف الإدارة التقليدية ، هذا بالإضافة إلى أبعاد الإدارة الإلكترونية هذه العناصر التي سيتم التطرق إليها من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول : وظائف الإدارة الإلكترونية:

1– شلالي عبد القادر، قاشي علال ، الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر ، مداخلة مقدمة ضمن اشغال اليومين الدراسيين حول مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر ، يوم 27 فيفري 2014، ص 07

2– مريم عبدربه أحمد السميري ، المرجع السابق ، ص89.

للإدارة الإلكترونية مجموعة من الوظائف التي تشبه تلك الوظائف الموجودة والمالوفة على مستوى الإدارة التقليدية و الروتينية ن إلا أن هذه الوظائف أصبحت أكثر مردودية وفاعلية في ظل الإدارة الإلكترونية وهذا ما ستتم الإشارة إليه من خلال هذا المطلب وبيان الفروق بين الإدارتين وهذا على مستوى الوظائف.

الفرع الأول : نموذج الإدارة الإلكترونية

ليكون القارئ على معرفة وإطلاع كامل بوظائف الإدارة الإلكترونية، لا بد من الإطلاع على النموذج المستخدم حاليا للإدارة الإلكترونية[1] ، حيث تتوصل عند الإطلاع على هذا النموذج بان هذه الإدارة تعتمد على أحدث تكنولوجيا هذا القرن، ولا يمكن أن تكون هناك إدارة إلكترونية ناجحة دون الإعتماد عليها[2] .

الفرع الثاني: الوظائف :

الإدارة هي فن إنجاز المهام من خلال القوى البشرية العاملة في المنظمة بهدف الوصول إلى الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة من خلال الوظائف الأساسية التي تشمل التخطيط والتنظيم، السيطرة، إتخاذ القرارات والرقابة.[3]

تعتبر الإدارة الإلكترونية نمط جديد من أنماط الإدارة ، ترك آثاره الواسعة على المنظمات ومجالات عملها خاصة عمليات تهيئة أو إصلاح البنية التنظيمية مما يعكس عمق التغيير الجذري الذي تحمله تطبيقات الإدارة الإلكترونية ووظائفها الرئيسية منها[1]:

1- المصدر: علاء عبد الرزاق السالمي، السيلكي، الإدارة الإلكترونية، د.ط، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص 25

2- علاء عبد الرزاق العالمي، السيلطي، المرجع السابق ، ص25.

3- يوسف محمد يوسف أبو أموته، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا HRh في الجامعات الفلسطينية النظامية – قطاع غزة، قدم هذا البحث استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية، غزة، 2009م، ص 53

1- الإنتقال من منظومة المعلومات المحوسبة المستقلة إلى منظومة المعلومات المحوسبة الشبكية .

2- الإنتقال من نظم المعلومات الإدارية التقليدية إلى نظم المعلومات الإدارية الذكية.

3-الإنتقال من نظم المعالجة بالدفعات إلى نظم المعالجة التحليلية الفورية تطورا نوعيا لنظم المعالجة بالدفعات التقليدية التي لم تعد تتناسب والطبيعة المتغيرة والسريعة للأعمال التي تتطلب تحديثا مستمرا للبيانات وانتاجا مستمرا للمعلومات.

4- العمل من خلال الشبكات، حيث تعمل الإدارة الإلكترونية في المنظمة الحديثة من خلال ربط نظم المعلومات بتقنيات الإتصالات المهمة مثل شبكة الأنترنت والإكسترانت.

5- تحول المنظمات من الهياكل المركزية إلى الهياكل المرنة البيئية هكذا قد أسهمت هذه التغيرات التكنولوجية المهمة في خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة وأن تقنيات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات قد أسهمت في تغيير مضامين ووظائف العملية الإدارية التقليدية ويمكن توضيح ذلك من خلال[2]:

أولا: التخطيط الإلكتروني

1- محمد بن سعيد محمد العريشي ، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة بنين، بحث مقدم لإكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، السعودية، 2008، ص د.

2-يوسف محمد يوسف أبو أمونة، المرجع السابق، ص 54

قد لا يتضح تأثير الإدارة الإلكترونية على وظيفة التخطيط من حيث التحديد العام حيث أن التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكتروني يهدف كل منهما إلى وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيقها، إلا أن التأثيرات الأساسية يمكن أن ترد في ثلاث مجالات وهي:

أن التخطيط هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والقابلة للتجديد والتطوير المستمر خلافا للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف، من أجل تنفيذها في السنوات القادمة وعادة ما يؤثر تغيير الأهداف سلبا على كفاية التخطيط[1].

إن فكرة تقسيم العمل الإداري بين إدارة تخطيط والقائمين بأعمال التنفيذ يتم تجاوزها في ظل الإدارة الإلكترونية ، فجميع العاملين يساهموا بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تنشأ، في كل موقع وفي كل وقت لكي تتحول إلى فرصة عمل، والتخطيط التقليدي في جوهره التخطيط من أعلى إلى أسفل في حين أن التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي في إطاره العام ومتداخل بشكل كبير بين الإدارة والعاملين[2].

هو إنتقال وظيفة التخطيط من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الدنيا أي مشاركة كل من الإدارة والعاملين في التخطيط والتنفيذ على عكس الموجود والملاحظ على مستوى الإدارة التقليدية وهذا كما سبق نكره، ومن هنا تتجلى لنا الفروق بين الإدارتين على مستوى وظيفة التخطيط[3].

إن التخطيط في الشركات المادية التقليدية له مزايا كثيرة في التهيئة المسبقة لما تريد أن تكون عليه الشركة والتحديد المتأني للقدرات الجوهرية للشركات من أجل تحقيق ميزة

1- خليفة مصطفى أبو عاشور – ديانا جميل النمري، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين ، المجلة الأردنية في العلوم التربوية ، المجلد 09 ، العدد:02 ،2013 ص من 199 – 220.

2- نجم عبود نجم ، الإدارة الإلكترونية ، دار المريخ النشر ، الرياض ، السعودية ، 2004، ص 237

3- نجم عبود نجم، المرجع نفسه ص 238.

تنافسية في السوق التخصصي المدروس للموارد، بينما نجد أن التخطيط الإلكتروني يتميز بالمرونة والاستجابة للتغيرات السريعة في البيئة وانتقال وظيفة التخطيط من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الدنيا، بالإضافة إلى مشاركة الزبائن في التخطيط ووضع الأهداف في ظل منافسة مواقع الويب [1].

كما يستخدم التخطيط الإستراتيجي لتحقيق الأهداف الإستراتيجية، مع الإعتماد على تبسيط الإجراءات واستخدام نظم جديدة للمعرفة مثل تنظم دعم القرار النظم الخبيرة ونظم الشبكات، مما يساعد على تحسين العمليات والتنبؤ والرفع من كفاءة التخطيط والزيادة من فعالية صنع واتخاذ القرارات[2].

ثانيا: التنظيم الإلكتروني

يعتبر التنظيم الإلكتروني وظيفة إدارية مكملة لوظيفة التخطيط حيث تحوله إلى واقع قابل للتنفيذ ونتيجة للتغييرات والتطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية وقادر على مسايرة مختلف المستجدات حيث أصبح هذا التنظيم يعرف بالتنظيم الإلكتروني.

يمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال النقاط التالية [3]:

- التنظيم الإلكتروني هو تنظيم مرن يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الأفراد.
- التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية Internet هذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة. –

1- يوسف محمد يوسف أبو أموته، المرجع السابق، ص 55

2- نجم عبود نجم ، الإدارة الإلكترونية ، مرجع نفسه ، ص243.

3- د موسى عبد الناصر ، محمد قريشي ، مساهمة الإنارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة ، مجلة البحث ، العدد09 ، الجزائر ، 2001 ، ص94 www.journal.cybrarians.org/index/php?optionc,m-centent

– تحقيق متغيرات مهمة في قوة العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة وتتجسد في جانبين:

– استخدام عمال ذوي تخصصات ومهارات عالية، واستخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب.

ثالثا: التنفيذ الإلكتروني

تشير عملية التنفيذ الإلكتروني إلى ما سيتم تأديته من أعمال ومهمات تم التخطيط لها مسبقا بالإضافة إلى تنظيم تنفيذها وفقا لأسس عملية التنفيذ تؤكد الدقة و الوضوح في تطبيق ما تم التخطيط له و تجدر الإشارة إلى أن عملية التنفيذ يتم متابعتها بشكل مباشر وفوري وهذا ما يميز التنفيذ الإلكتروني عن الجوانب التقليدية في التنفيذ ضمن الإدارة الإعتيادية فأي خلل في عملية التنفيذ يتم معرفته بصورة مباشرة وليس بعد إنتهاء عملية التنفيذ[1] .

ثانيا: الرقابة الإلكترونية

تعرف الرقابة الإلكترونية بأنها متابعة تنفيذ الخطط باستمرار و محاولة اكتشاف الإنحرافات عن الخطط والأهداف المحددة، مع تحديد أسباب الإنحراف واتخاذ الإجراءات اللازمة ، ولها العديد من المزايا [2] :

1 – أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية.

2 – تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي الآن الحقيقي بدلا من الرقابة القائمة على الماضي فهي تحقق الرقابة بالنقرات بدلا من الرقابة بالتقارير.

3 – الحد من المفاجآت الداخلية في الرقابة: فلا شيء يتفاقم داخل المنظمة دون معرفته أولا وهذا مما يقلص إلى الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية.

1– خليفة مصطفى أبو عاشور وديانا جميل النمري ، المرجع السابق ، ص20

2– نجم عبود نجم ، الإدارة الإلكترونية ، مرجع سابق ، ص 40.

4 – أن الرقابة الإلكترونية تساعد على إنخراط الجميع في معرفة ما ذا يوجد في المنظمة إلى حد كبير، من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجآت والأزمات في المنظمة.

ثالثا: القيادة الإلكترونية

هي القدرة على معاملة الطبيعة البشرية أو التأثير في السلوك البشري لتوجيه الناس نحو هدف مشترك بطريقة تعمل على اكتساب طاعتهم و تعاونهم والقائد هو من يتولى إدارة جماعة من الأفراد لتحقيق أهداف معينة إذن القيادة الإلكترونية تعتمد على القائد الإلكتروني أو الخصائص الأكثر ملائمة مع بيئة الأعمال الإلكترونية المتسمة بالسرعة والتغيير وبصفة عامة فإنه يجب أن تتوفر في القيادة الإلكترونية المعارف التقنية مثل تقنية المعلومات والحاسبات الآلية وشبكات الإتصال الإلكترونية والبرمجيات الخاصة بها والتعامل معها[1].

– المدخل المرتكز على المهام وهو المدخل الصلب للقيادة القائمة على قوة التنظيم، والمدخل المرتكز على العاملين، وهو المدخل المرن القائم على قوة الشخصية وقوة العلاقة بين القائد والمرؤوسين، لقائدهم وتأثيره فيهم، في عصر الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات، فلابد أن يؤثر ذلك على إدارة المنظمة وطبيعة علاقاتها مع البيئة الداخلية والخارجية، وتغيير نمط القيادة التقليدية إلى إلكترونية، ويظهر ذلك في تكون قيادة ذات حس تكنولوجي، ووجود قائد قادر على تحسس أبعاد هذا التطور والعمل على توظيف مزاياه لتكون جزءا من الميزة التنافسية للمنظمة.

رابعا: التنظيم الإلكتروني

يعتبر التنظيم الإلكتروني وظيفة إدارية مكملة لوظيفة التخطيط حيث يحوله إلى واقع قابل للتنفيذ، ونتيجة للتغييرات والتطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية وقادر على مسايرة مختلف

1– يوسف محمد يوسف أبو لموته، مرجع سابق، ص 59

المستجدات، حيث أصبح هذا التنظيم يعرف بالتنظيم الإلكتروني ويمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال النقاط التالية [1]:

- التنظيم الإلكتروني هو تنظيم مرن يسمح بالإتصال والتعاون بين مختلف الأفراد.
- التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية وهذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة .
- تحقيق متغيرات مهمة في قوة العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة ويتجسد في جانبين
- استخدام عمال ذوي تخصصات ومهارات عالية.
- إستخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب.

خامسا : إتخاذ القرار

يتفق رجال الإدارة على أن هناك وظيفة أخرى وهي إتخاذ القرارات وتتم من خلال أداء كل وظيفة من الوظائف السابقة وتتمثل مراحل عملية إتخاذ القرار في [2]:

1- تحديد وتشخيص المشكلة.

2- تحليل المشكلة.

3- رصد بدائل القرارات في ضوء الظروف البيئية.

4- إختيار البديل الأنسب.

5- تنفيذ ومتابعة القرار المناسب.

المطلب الثاني : أبعاد وأهمية الإدارة الإلكترونية

1- موسى عبد الناصر، محمد قريشى ، ص 94.

2- ساري عوض الحسنات، معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية ، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الدراسات التربوية ، القاهرة ، 2014 ، ص41

للإدارة الإلكترونية مجموعة من الأبعاد والرؤى المستقبلية لذلك سيتم من خلال هذا المطلب بيان تلك الأبعاد وكذلك التطرق إلى الأهمية التي تلعبها هذه الأخيرة في عملية التطوير الإداري.

الفرع الأول: أبعاد الإدارة الإلكترونية

إن كانت للإدارة الإلكترونية مجموعة من الخصائص التي تميزها من الإدارة التقليدية فإن الإدارة الإلكترونية باعتبارها مشروعا يستهدف الإصلاح الإداري للدولة لها مجموعة من الأبعاد [1].

أولا: مستوى الإدارة نفسها:

فنجد في هذا النموذج جميع الأبعاد المتعلقة بتطوير أداء الإدارة الداخلي من قبيل توفير أنظمة المعلومات ونظام الشبكات الداخلي...الخ، وذلك بهدف إحلال الآلة محل الإنسان لتبسيط النشاط الإداري وتنمية فعالية الإدارة.

ثانيا: مستوى علاقة الإدارة بالمواطن:

حيث في هذا الإطار تتحدث عن نزع الصفة المادية عن المبادلات فيما بينهما من خلال إنشاء مواقع إلكترونية تابعة للإدارة من أجل توفير معلومات إدارية للمواطن، وتبسيط المساطر الإدارية، تعزيز الشفافية وبالتالي تخفيض النزاعات الشيء تطرا بين المواطن والإدارة.

ثالثا: مستوى علاقة الإدارة بالمقاولة:

1- مهدي محمد ناتي ، الإدارة الإلكترونية ، ماستر قانون المنازعات ، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والإجتماعية ، جامعة المولى إسماعيل ، مكناس ، تاريخ النشر 24 فبراير 2012 ، ص8.

نجد في هذا الإطار نفس نوعية الخدمات والأهداف الموجهة للمواطن، مع إضافة إمكانية استخدام الإدارة الإلكترونية من أجل تسيير ولوج المقاولة إلى الطلبيات العمومية ومن ثم إشراكها في تحقيق التنمية [1].

رابعا: مستوى العلاقة بين الهيئات الإدارية:

فهذا البعد يتعلق بمختلف علاقات التعاون بين الهيئات الإدارية، من خلال استخدام الإدارة الإلكترونية كأساس تسيير التعاون كأقسام الخبرات والأعمال بينها، والهدف من هذا البعد هو تحديث المصالح الداخلية للقطاع العام وإعطاء هذه المصالح القيمة المضافة التي يتطلبها تدخل مجموعة من الهيئات الإدارية لدراسة نفس الملفات[2].

الفرع الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة ، التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمات خائقة في ظل الإدارة التقليدية حتى استطاعت أن تخطو لافتة على سبيل تجاوز هذه الأزمات بفعل التقنية ، بينما لا تزال مجتمعات أخرى تحبو في بداية الطريق الذي يتسابق الآخرون في مراحله الأخيرة"[3].

ينظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنها بديل عصري يواكب التطور الذي اعترى حياة الإنسان على سطح الأرض ، ويلي مطالبة الإدارية ويرضي طموحه في الحصول على قدرات أعلى وأيسر في شؤون حياته[4].

إن تعميم تطبيقات التقنية في الإدارة ليس شكلا عصريا للحياة تسعى لتقمصه، بقدر ماهو حاجة ماسة لمجتمعاتها أو دافعا لتلك الإدارات لتجاوز واقعها والإنطلاق إلى الآفاق العالمية بوتيرة سريعة ومشاركة واسعة ، كما تظهر أهميتها جلية بالنسبة للقطاع العام والذي

1- مهدي محمد ناتي ، المرجع السابق ، ص8.
2- حسين بن محمد الحسن ، المرجع السابق ، ص 16
3- مهدي محمد ناتي ، المرجع السابق ، ص9.
4- حسين بن محمد الحسن ، المرجع السابق ، ص 16

له العديد من المشكلات ما يدفعه دائما للبحث عن حلول هل يوجد حل أنسب من تغيير نمط إدارته من الأسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني المرن للخروج من أزمات الإدارة الحكومية التقليدية[1].

1- حسين بن محمد الحسن ، المرجع نفسه ، ص 17.

الفصل الثاني
استراتيجيات و انعكاسات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر

الفصل الثاني : استراتيجيات وانعكاسات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

تسعى الدولة الجزائرية جاهدة لإصلاح الإدارة العمومية المواجهة التحولات الدولية وقوانين المنافسة العالمية ، في ظل انتشار ثورة إلكترونية في كل القطاعات تقابلها تحديات أمام زيادة القدرة التنافسية للاقتصاد الوطني و الاقتصاد العالمي ، ما ألزمها في الدولة العمل على رقمنة كل القطاعات الإدارية باستخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة والدقيقة.

بعد إدخال تكنولوجيا المعلومات في تسيير الإدارات ثورة حقيقية في عالم الإدارة مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري و الارتقاء بأدائه ، وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة ودقة عالية من خلال رقمنة كل القطاعات في كل الإدارات ، من أجل تبسيط الإجراءات الإدارية وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة للاستفادة من متطلبات العمل في وقت قصيره

تمخض عن استعمال تكنولوجيا المعلومات في تسيير الإدارات العديد من المفاهيم الجديدة منها التعليم الإلكتروني، الحكومة الإلكترونية ، الإدارة الإلكترونية ، التجارة الإلكترونية أخيرا الاقتصاد الإلكتروني ، و هي مصطلحات و مفاهيم حديثة فرضت نفسها و فرضت تغييرا جذريا في ممارسة المهام الإدارية.

سنقوم في هذه الفقرات بالبحث في نطاق تطبيق الإدارة الالكترونية، ومجالات تطبيق الإدارة الالكترونية، ومعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر

المبحث الأول : ضرورة وجود إستراتيجيات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن التحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية ليس دريا من دروب الرفاهية، وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، فالمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة لذلك فمشروع التحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية يتطلب المرور بالعديد من الخطوات والتي تتمثل في الدراسات المسبقة للمشروع كغيره من المشاريع الأخرى هذا بالإضافة إلى اعداد الأرضية الصلبة والتي تزيد من نسبة نجاح المشروع دون إغفال

أهم المراحل الواجبة التطبيق واحدة تلو الأخرى وهي تختلف حسب وجهات نظر المختصين في المجال[1].

المطلب الأول : التحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية

للتحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية العديد من الأسباب والدوافع ولعل أهمها الأهمية القصوى التي يكتسبها المشروع باعتباره الأحدث في مجال الإدارة والتنافس العالمي في مجال إستخدام أحدث تقنيات العصر فنجد العالم اليوم عبارة عن منظومة رقمية لذلك وقع لزاما على جميع الدول الرضوخ لمتطلبات التطور وهذا للحاق بركب الدول المتطورة.

الفرع الأول: أسباب التحول إلى إدارة إلكترونية

للتحول إلى إدارة إلكترونية العديد من الأسباب والتي سيتم ذكر عدد منها لكن على سبيل الحصر وليس إجمالا:

لقد دفعت موجة التغيير في مجال تقديم وإيصال المعلومات بجميع الحكومات للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، لذلك نجد عدة تطورات دفعة واحدة باتجاه اعتماد الإدارة الإلكترونية.

ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية[2] :

1- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.

2- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة

3-صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.

4- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.

5- التوجه نحو توظيف واستخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرار

1- عمار بوحوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين ، دار الغرب الإسلامي ، بيروت ، 2006 ، ص ص 183-184 .

2- رأفت رضوان ، الإدارة الإلكترونية الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة و الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة مصر 2004 ، ص06

6- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

7-دافع الزمن: تسعى الإدارة إلى كسب الوقت وسباق السرعة، وترجيح كفتها بعنصر الزمن، فإنها تجد نفسها أمام ضرورة الاستفادة من تطبيقات التقنية، بوصفها المطلب الأول لإلقاء أسباب بطء الحركة، من روتين ومعاملات يدوية، والانطلاق إلى آفاق الإبداع التقني، الذي يقدم لها كل يوم حلوة جديدة لاختصار مزيد من الزمن وتيسير اتخاذ قرارات .

8- الإجماع على التقنية: تتجه أعين أجيال اليوم على أجيال دول العالم المتطور، ولم تعد ترضى بأقل من أن تكون على قدم المساواة معها، وأن تعمم تطبيقات التقنية على كل تفاصيل الحياة حولها وبخاصة ما يتعلق بجانب المعاملات، فلم تعد الأجيال الحديثة تتقبل على الإطلاق فكرة الاصطفاف بالأوراق والملفات أمام شباك موظف الإدارة المحلية للحصول على رخصة محل أو مزاولة.

9- وعدم وجود مستويات إدارية معقدة.

10- تحسين الخدمات من خلال التقارير الواردة بالبريد الإلكتروني.

11- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية مثل التعليم الإلكتروني الذي يقصد به التعلم بواسطة الحاسبات الآلية وبرمجتها المختلفة سواء الشبكات المغلقة أو المفتوحة أو شبكات الأنترنت فهو تعلم مرن مفتوح.

الفرع الثاني: أهمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية

أولا: على المستوى القومي

للتحول نحو الإدارة الإلكترونية أهمية بالغة على المستوى القومي تتمثل في[1]:

1- تساعد الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمات الحكومية والعمل على تبسيط وتحسين الإجراءات ونماذج العمل والخدمات المقدمة للمواطن، وتحقيق الشفافية والوضوح للمواطن والمستثمر.

2- تتيح الإدارة الإلكترونية تشجيع الإستثمار في المجال التقني من خلال إنشاء وتشغيل صناعات محلية تعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات ، وهذا من شأنه أن يسهم في إيجاد الكوادر الوطنية المتخصصة في هذا المجال .

3- تساهم الإدارة الإلكترونية في حل الكثير من العقبات التي تعترض حركة الصادرات في الدولة ، خاصة فيما يتعلق بسهولة وسرعة النفاذ للأسواق العالمية في ظل التنافس الشديد وتحديات السوق العالمية التي تفرضها منظمة التجارة العالمية وحرية التجارة

ثانيا : بالنسبة للمنظمات

تزايدت أهمية الإدارة الإلكترونية في ظل ثورة المعلومات والإتصالات التي أصبحت تلعب دورا أساسيا في إدارة التغيير ، وباتت الإدارة الإلكترونية ذات أهمية بالغة فيما يتعلق بتوظيف المعرفة والإستفادة منها في تحقيق أهداف المنظمة، وتؤثر الإدارة الإلكترونية على مستوى أداء المنظمات بدرجة متفاوتة ، وتعمل على تحسين جودة أداء العمل، وتظهر هذه الأهمية من خلال [2]:

- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة، حيث تؤدي إلى تخفيض تكاليف المباني والأجهزة ورواتب العاملين والإجراءات الإدارية نتيجة لاختلاف شكل المنظمات من التقليدي

1- عبد الله بن سعيد آل دحوان، نور الإدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجيل وينبع، فتمت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات درجة الماجستير في الإدارة العامة ن الرياض 2008، ص28.

2- عبد الله بن سعيد آل دحوان ، المرجع السابق ، ص 23

إلى الإلكتروني الذي يتطلب عمالة أقل ومواقع جغرافية محدودة مما يترتب عليه زيادة الأرباح.

– تساهم الإدارة الإلكترونية في التخفيف والحد من الإعتماد على التعامل الورقي وآثاره السلبية، والتي من أبرزها تبديد الجهد والوقت وزيادة التكاليف وصعوبة البحث عن المعلومة عند الحاجة إليها من خلال إستخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته المختلفة

المطلب الثاني : خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية

انطلاقا من فكرة تحسين الإدارة العمومية والتكفل الجيد بمتطلبات المواطن وبنوعية الخدمات المقدمة له،قامت الجزائر بعدة مشاريع لتحقيق ذلك ، ويعتبر إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة حقيقية في عالم الإدارة مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات الكترونية ،وظهور إدارة الكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء بأدائه وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية.

الفرع الأول: الإجراءات التي تسبق تطبيق الإدارة الإلكترونية

هذا قصد ضمان عملية التحول إلى إدارة إلكترونية ونجاحها:

أولا: إعداد الدراسة الأولية

الإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية وتحديد البدائل المختلفة، وجعل الإدارة العليا على بينة من كل النواحي المالية ، الفنية والبشرية [1].

1– قياس درجة القابلية للتغيير

1– علاء عبد الرزاق السالمي ، السيلطي، المرجع السابق، ص64

تزداد فكرة الإدارة الإلكترونية قبولا لدى الكثير من المسؤولين والمهتمين في الدول المتقدمة والنامية، ويأتي ذلك نتيجة لقناعة هؤلاء بأن التقنية والاتصالات يمكنها تحويل الخدمات الحكومية التي يحصل عليها المواطن عبر إنتظاره في طابور in line إلى خدمات تكون متاحة باستمرار طيلة اليوم ويمكن الحصول عليها مباشرة عبر خطوط الإتصال الإلكترونية on line.

يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي ثورة إلكترونية تبدي مخاطرات مادية وسياسية وإذا لم تستوعب بشكل كاف فقد تكون مبادرة الإدارة الإلكترونية مضيعة للموارد وتحقق في تقديم خدمات مفيدة، لذا فإنه يجب منذ البداية تحديد الحاجات والعوائق الممكنة مثل ضعف البنية التحتية وتواضع النظام التعليمي وغياب وسائل التواصل مع التقنية أو محدودية الموارد والخبرات والمعلومات[1].

إن خارطة الطريق هذه والتي هي بصدد العرض تجسد خبرة عدد من الدول وهي تقدم سبيلا واضحا بين مسائل وشؤون عامة، ويجب معرفة كيفية التعامل معها وتعرض الخارطة عشرة أسئلة تحتاج إلى إجابة وهي عون للتخطيط والإدارة والتقييم المشروع[2] .

أ- لماذا نسعى إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

ب- هل تملك رؤية واضحة و أولويات التطبيق الإدارة الإلكترونية ؟

هذا نظرا لكون خطط الإدارة الإلكترونية تأتي أيضا بأشكال و أحجام مختلفة.

ج- ما نوع الإدارة الإلكترونية التي ترغبها؟

نظرا لاختلاف المجتمعات وأولوياتها، فلا يوجد نموذج واحد.

د- هل تتوفر الرغبة السياسية الكاملة لإقامة إدارة إلكترونية؟

كأهم متطلب لتنفيذ المشروع ، لتوفير الدعم المادي والتعاون بين المؤسسات.

1- محمد أبو القاسم الرتيمي ، محمد وحومة الحسناوي ، الجمعية الليبية الذكاء الإصطناعي ، كلية الهندسية ، جامعة سبها ، التخطيط الإستراتيجي للحكومة الإلكترونية arteimi yahoo.comat at Ittnet.net .

2- محمد أبو القاسم الرتيمي ، المرجع سابق .

هـ- هل تم انتقاء مشروع الإدارة الإلكترونية بالشكل الملائم؟

بحيث يعد الإختيار في غاية الأهمية وخاصة المشاريع الأولية، إذ يمكن أن يكون المشروع الأولي الناجح بؤرة إشعاع للمحاولات المستقبلية.

و كيف يخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية؟ إذ لابد وقبل الشروع في تنفيذ المشروع وضع آليات الإدارة لكافة مستويات المشروع.

ن- كيف يمكن التغلب على المعارضة للمشروع؟

نظرا لتطلب هذه المشاريع أموالا معتبرة وموارد بشرية وتكريسها للتعامل مع المعلومات فهي مسؤولية حساسة و اختبار نجاحها يؤسس على مدى تحقيق المشروع للأهداف المرجوة. هذا بالإضافة إلى الخطوات التالية والتي تتمثل في [1]:

ثانيا: وضع خطة التنفيذ

عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة، لابد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ .

ثالثا: تحديد المصادر

التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لفرض التنفيذ والأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة، وهذا ما يعني تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه الإدارة أو المؤسسة.

رابعا: تحديد المسؤولية

عند تنفيذ الخطة، لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم تنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والكلفة المرصودة لها. خامسا: متابعة التقدم التقني

1- علاء عبد الرزاق السالمي ، السيلطي ، ص ص 65 ، 66.

نظرا للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية، لذلك لابد من متابعة كل ما يستجد في المجال التقني من إتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة بهذا المجال[1].

الفرع الثاني: مراحل التحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية

على المسؤولين في المؤسسة الذي يرغبون في تحول ناجح إلى الإدارة الإلكترونية أن يأخذوا في عين الاعتبار [2].

1- وضوح الرؤية الإستراتيجية والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية (تخطيط تنفيذ وتشغيل).

2- الرعاية الشاملة والمباشرة للإدارة العليا بالمؤسسة والابتعاد عن الاتكالية والارتجالية في معالجة الأمور.

3- التطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين الإمكانية فهمها.

4- التحديث المستمر لتقنية المعلومات .

كل هذا بالإضافة إلى المراحل التي تعتبر أهم عنصر في عملية التحول وهي[3] :

أولا: الظهور

في هذه المرحلة تقوم الوزارات والدوائر الحكومية بوضع المعلومات الكاملة عن نفسها على شبكة الإنترنت وذلك من أجل أن يطلع عليها المواطنون ورجال الأعمال، وتسمى كذلك هذه المرحلة بمرحلة الاتصال الأحادي الجانب، وترتبط هذه المرحلة النماذج وإمكانية طباعتها وإعادة إرسالها بالبريد أو التسليم المباشر دون الحاجة إلى التنقل أو السفر للوصول إلى الوزارات أو المؤسسات الحكومية والوقوف على الطوابير، وفي أسلوب ثاني يمكن نشر

1- علاء عبد الرزاق السالمي ، السيلطي ، ص 66.

2- لمين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، المركز الجامعي يحي فارس، مجلة بحوث اقتصادية غربية، العدد 42 المنية، الجزائر، من ص 144 إلى 152 ، 2008 ، ص142

3- حماد مختاره المرجع السابق، ص27

نفس الخدمات من خلال شبكات الهاتف ولكن بصورة صوتية وباستخدام أرقام الهاتف، ولكن بصورة صوتية وباستخدام أرقام الهاتف، ويتطلب ذلك بناء قاعدة بيانية صوتية وإتاحتها لأكبر عدد من المشتركين في نفس الوقت، أو استخدام أكشاك خدمات يتم توصيلها إما بشبكة الإنترنت أو من خلال استخدام إسطوانات مسجل عليها نفس البيانات.

ثانيا: التعزيز

تشمل هذه المرحلة أن تكون هذه المواقع بمثابة وسائل اتصال ثنائية، أي أن الدوائر والمؤسسات الحكومية تقوم بوضع المعلومات عن نفسها، وفي نفس الوقت تقوم هذه المواقع باستقبال استفسارات من المواطنين حيث يستطيع المواطن أن يرسل إلى هذه الدوائر معلومات مثل تغيير عنوان الشخص يدل الكتابة أو استعمال الهاتف لإيصال هذه المعلومة وكذلك الحال لنسبة للدوائر، ولتغيير الثقافة والعمليات والمسؤوليات في إطار المصلحة الحكومية يجب أن يعمل موظفوا الحكومة في الإدارات بطريقة مشتركة تتسم بالسلاسة وتخفيض الكلفة، وتزيد في الكفاءة وترضي العملاء من المواطنين ومؤسسات الأعمال والمنظمات المتعامل معها[1].

ثالثا: التعامل

إن العمل الحقيقي للإدارة الإلكترونية يعتمد على السرعة والدقة في إنجاز العمل وتوفير كثير من الوقت والجهد والمال، والاقتصاد في تكاليف الأعمال الإلكترونية وتقديم الخدمات الفورية عبر الشبكة[2].

رابعا: التفاعل

1- خليفة بن صالح بن خليفة المسعود، المتطلبات البشرية والمادية التطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس، دراسة ستة متطلبا تكميليا لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية و التخطيط المملكة العربية السعودية، 2008، ص ص 36-37

2- خليفة بن صالح بن المسعود ، المرجع نفسه ، ص 36.

فالشبكة المترابطة بين المنظمات يجب أن تكون أكثر فاعلية وسرعة بحيث يمكن تحميل المعلومات بالسرعة نفسها التي يمكنك تنزيلها بها، والبدء في إنشاء شبكات تكون أكثر تطورا واستخدام أحدث تقنيات شبكات المعلومات [1].

خامسا: التكامل

تحدث عند تكامل نظم المعلومات وتمكين جمهور المتعاملين من المواطنين ومؤسساته الأعمال من الحصول على الخدمات من خلال بوابة افتراضية تمثل أحد نقاط الإتصال المثلى والإشكالية في الوصول إلى هذا الغرض ترتبط بالجانب السلوكي للعمل الحكومي، وتوجد ضرورة ملحة .

المبحث الثاني: انعكاسات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر

تم تعميم تطبيق نظام الحكومة الالكترونية على جميع القطاعات تقريبا بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة وبوظائف المؤسسات العمومية والمرافق العمومية والأجهزة الحكومية، وقد شمل مشروع الجزائر الالكترونية الجماعات الإقليمية والخدمات الرقمية على مستوى القطاعات الوزارية[2].

سنتناول في هذا المبحث اثر التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية (المطلب الأول)ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر .

المطلب الأول : اثر التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية :

على الرغم من تأخر تطبيقات الإدارة الالكترونية في الجزائر بالمقارنة مع التجارب العالمية و نظيراتها في الدول العربية ، إلا أن الخدمات المقدمة على قلتها بدأت آثارها تنعكس على المواطنين و قطاع الأعمال و مؤسسات الدولة و فيما يلي بعض النتائج لاستخدامات الإدارة الالكترونية بالجزائر في المجالات المستهدفة .

1- حرز الله فؤاد حسن، الحكومة الإلكترونية في الجزائر دراسة في إمكانية التطبيق، منكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر ، 2012-2013 ، ص 43.

2- خرشي إلهام ، محاضرات الإدارة الإلكترونية في الجزائر ، شعبة العلوم القانونية والإدارية ، تخصص إدارة إلكترونية لطلبة السنة الثالثة ، السداسي الثاني ، 2020/2019 ، ص 17.

الفرع الأول : بالنسبة للمواطن :

من الركائز التي تقوم عليها الإدارة الالكترونية إتاحة الخدمات المقدمة للمواطنين وقطاع الأعمال في موقع واحد هو موقع الحكومة الرسمي بهدف تبسيط إجراءات الخدمة و تقريب الإدارة من المواطن ومن اجل تحقيق هذه الأهداف تم إطلاق البوابة الرسمية للمواطن

1- بوابة المواطن : الجزائر و على غرار العديد من دول العالم أطلقت بوابتها الإلكترونية رسميا في أوت 2010تحت اسم بوابة المواطنhttp : / / www . elmoulwatin . dz والتي تقوم وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام و الاتصال بالإشراف عليها. أوضح السيد ح حسيني مسؤول بالوزارة خلال تقديمه لموقع الواب أن " بوابة المواطن الإلكترونية تهدف إلى تقريب الإدارة من المواطن و إضفاء المزيد من الشفافية و المرونة و التسهيلات على الإدارة و المواطن.

و تتكون البوابة في طبعتها العربية و الفرنسية من محتوى متنوع مثل الدلائل و النصوص القانونية و الخدمات ، كما تنشر دوريا معلومات متعلقة بالإجراءات المتخذة و المعلن عنها من قبل السلطات العمومية ، و يشمل الموقع المتشكل من أبواب القوانين السارية و روابط مفيدة تسمح بالاطلاع على موقع واحد elmoumwatin . dz " حيث سيجد المتصفح كل المعلومات الضرورية ، إضافة إلى إمكانية تحميل استمارات رسمية . و أشار وزير البريد و تكنولوجيات الاتصال السيد موسى بن حمادي إلى أن بوابة المواطن الإلكترونية التي أطلقتها الوزارة تندرج في إطار برنامج الجزائر الالكترونية الذي يهدف إلى تعجيل استعمال تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في الإدارة العمومية [1].

و أوضح أن لجنة تضم ممثلين عن الوزارات تساهم في إثراء المحتوى إضافة إلى مراقبة كل معلومة قبل نشرها ، و أضاف الوزير أن بوابة المواطن تنشر معلومات مبسطة حول النصوص القانونية المتعلقة بالمواطن لتمكينه من الاطلاع بشكل منتظم على الأحكام

1- خرشي إلهام ، المرجع السابق ، ص 21.

التنظيمية التي تسمح له بالتعرف على حقوقه و واجباته[1]، و المتصفح لهذه البوابة يجد: خدمات عن بعد : تقدم بوابة المواطن مجموعة من الخدمات عن بعد منها:

- **الجريدة الرسمية** : تتقدم هذه الخدمة الاطلاع عن النصوص (قوانين ، مراسيم ، تعليمات ، قرارات ...) المنشورة في الجريدة الرسمية مع إمكانية تحميلها.

- **صحيفة السوابق العدلية** : تقدم هذه الخدمة طلب صحيفة السوابق العدلية (الكشف رقم3 بنقل المتصفح إلى موقع وزارة العدل.

- **مراجعة الحساب الجاري** : تتوفر هذه الخدمة إمكانية الاطلاع رصيد الحساب الجاري عن طريق تقديم الرقم السري.

- **مسابقات الوظيف العمومي** : نتمكن هذه الخدمة المتصفح من الاطلاع على جميع مسابقات الوظيف العمومي في الجزائر و شروطها.

-**الانترنت و الهاتف** :توفر هذه الخدمة للمتصفح إمكانية الاطلاع على فاتورة الهاتف الثابت و الهاتف النقال موبيليس.

كما نوفر بوابة المواطن مجموعة من الخدمات كأخبار الفلاحة و السفارات و المطارات و البنوك و التأمينات و المراكز الاستشفائية الجامعية و المؤسسات و الوزارات عن طريق تقديم المعلومات وروابط هامة للمؤسسات ، كما تتوفر البوابة على شريط خاص بأحوال الطقس لبعض الولايات ، و خدمة استطلاع الرأي ، و يوجد حاليا سير أراء حول استخدام بطاقة الشفاء.

يعتبر إطلاق الجزائر لبوابة المواطن سنة 2010م ، في حد ذاته انجازا مهما في مشروع الإدارة الالكترونية ، لكن هذا الموقع مازال يحتاج إلى تطوير لكي يكون في مستوى تطلعات المواطن[1].

1- بن حمادي يشرف على الإطلاق الرسمي لبوابة المواطن ""www.elmouwatin.dz ، متاح في : http://www.elmoudjahid.com/ar تاريخ الاطلاع 2021/03/12.

و في هذا الصدد و بالنسبة لمؤشرات الأمم المتحدة لجاهزية الدول للإدارة الالكترونية بالنسبة الموقع الخاص بالإدارة الالكترونية جاءت الجزائر في المركز 148 عالميا و الرتبة 15 عربيا بمؤشر 0.2241 عام 2008م و بمؤشر 0.984 بالنسبة للعام 2010م، و من خلال المتوسطات الإقليمية و القارية نجد أن الجزائر لم تحقق أي منها ، و قد بلغ المتوسط العربي 0.1635 و المتوسط العالمي 0.2863 و المتوسط الإفريقي 0.1439 و المتوسط الأقياني 0.1565 و المتوسط الأمريكي 0.3143 و المتوسط الأسيوي 0.3192 و المتوسط الأوربي 0.4354 [2].

2 - تقييم الخدمات المقدمة للمواطن

من خلال دراسة شملت جميع مستعملي خدمات مؤسسة بريد الجزائر المالكين لحسابات بريدية جارية بولاية الجلفة ، و أعتمدت الدراسة على أسلوب الاستقصاء من خلال استمارة أسئلة موجهة للزبائن المالكين لحسابات بريدية جارية ، و تهدف الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الالكترونية المقدمة من خلال الموقع الالكتروني لمؤسسة بريد الجزائر ، و قد أظهرت نتائج الدراسة أن اغلب المستجوبين يرغبون في استعمال الخدمات الالكترونية إلا أن عائق حصولهم على الرقم السري حال دون ذلك ، و عينة أخرى تجهل هذه الخدمات و هذا لضعف السياسة الاتصالية للمؤسسة ، كما أن تقييم مستعملي الموقع للخدمات المقدمة كانت أغلبها بدرجة متوسطة ، و هو ما يفسر غياب المنافسة في هذا الميدان ، أما البعد الأمني فقد اظهر تقييما ضعيفا و هذا راجع إلى طبيعة ثقة الزبون تجاه التعاملات الالكترونية بصفة عامة وتوصلت الدراسة إلى أن أكثر الخدمات الالكترونية طلبا لمؤسسة بريد الجزائر هي

1- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،" بوابة المواطن http://www.elmouwatin.dz". تاريخ الاطلاع 2021/03/14.

2- احمد بسام شريف ، مرجع سابق ، ص 190.

معرفة الرصيد ، و الخدمة التي يأمل اغلب المستفيدين الحصول عليها مستقبلا هي التحويل الالكترونية[1].

وعلى الرغم من محدودية استعمال البطاقات عبر الصرافات الآلية بسبب الأعطال التي تلحق بها و محدودية المبالغ المقدمة و التي لا تتعدى 20 ألف دج فإنها خففت الضغط نوعا ما على مراكز الدفع ، حيث تمكن المستفيدون من سحب الأموال 24 ساعة 24 ساعة.

أما بالنسبة لخدمات التسجيل الجامعي الأولى للناجحين في شهادة البكالوريا من خلال شبكة الانترنت ، يمكن وصف ذلك بالخطوة الايجابية التي وفرت على الطلبة جهد التنقل إلى مراكز التسجيل الجامعي وذلك من خلال إيداع بطاقة الرغبات الالكترونية كما يوفر العديد من الفوائد للمؤسسات حيث يقلل التكاليف المادية و البشرية ، خاصة إمام تزايد عدد الطلبة المسجلين[2].

الفرع الثاني : بالنسبة لقطاع الأعمال

لقد أذي ظهور المجتمعات الالكترونية إلى ظهور الشركات الالكترونية business e– والتجارة الالكترونية e – commerce و اللتان حققتا مكاسب كبيرة في القطاع الخاص[3].

وتمكن الإدارة الالكترونية من خلال فضائها الرقمي المتعدد التخصصات مؤسسات الأعمال بمختلف أنواعها من الوصول إلى الأسواق المتعددة ، و جمع المعلومات الضرورية

1– خرشي إلهام ، المرجع السابق ، ص 23.

2– طواهير عبد الجليل ،الهواري جمال ،" محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الالكترونية باستعمال مقياس qual Net دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر "، مجلة أداء المؤسسات الاقتصادية بالجزائر ، العدد2014/02 ، ص 100. 104.

3– بن عيشاوي احمد ، مرجع سابق ، ص21

حولها ، و إمكانية القيام بالمقابل بعمليات الترويج و التوزيع و إبرام الصفقات و تحقيق المستحقات. [1]

التجارة الالكترونية بالجزائر :

تعرف التجارة الالكترونية في الجزائر تأخرا واضحا حتى بالمقارنة مع بعض البلدان العربية التي قطعت شوطا مهما في هذا المجال . و الأسباب التي أدت إلى عدم انتشارها

– قلة مستعملي الانترنت يسبب انتشار الأمنية من جهة و تكلفة استعمالها من جهة أخرى

– ضعف البنية التحتية للانترنت و البطء في الخدمة المقدمة.

– علم مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات الحديثة فيما يخص وسائل الدفع الالكترونية يعرقل التجارة الالكترونية .

– غياب التشريعات التي تنظم التجارة الالكترونية.

– غياب التوعية حول أهمية التجارة الالكترونية بالنسبة للإفراد و المؤسسات.

هذا ما يجعل المتعاملين يفقدون الحماس عندما تواجههم عوائق مثل ، نوعية الارتباط ونوعية الخدمة الهاتفية و سعر المكالمات ، و الاشتراك بالانترنت و الأكثر من هذا كله غياب قانون حول التجارة الالكترونية في الجزائر[2].

في ما يتعلق بالتجارة الالكترونية قد لا ترد إحصائيات و أرقام دقيقة عن حجمها ونموها في الجزائر، لكن ملامحها تظهر في بعض المواقع الالكترونية ، فعلى سبيل المثال: "**موقع واد كنيس oued kniss . com** " الذي يقدم خدمات عديدة تتمثل في تصميم المواقع بأنواعها و استضافة أي موقع في خوادم قوية ، توفير فرص الإعلان المجاني لأي صنف من أنواع السلع و الخدمات ، كما يوفر مساحات اشهارية لمختلف الشركات و يتيح

1– خثيري محمد ، انساعد رضوان ،" الاعمال الالكترونية في الدول العربية ،واقع و أفاق "، ورقة مقدمة للملتقى الوطني حول الاقتصاد الرقمي ،جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف ، ص 8.

2 –A Beaarbia, impact des technologies de l'information sur le développement économique, SITC MPTIC. Alper Décembre 2003.

بعض الروابط للمؤسسات مثل الخطوط الجوية الجزائرية air algerie . dz و التي بدورها تقدم العديد من الخدمات لزبائنها [1].

موقع اشريلي echrily: و هو موقع يضمن خدمة التسوق الالكتروني المباشر بتوصيل مختلف الحاجيات إلى المواطن داخل بيته ، و الذي بدأ خدمته النموذجية في ولاية الجزائر إلى أن يتم تعميمه على مختلف ولايات الوطن ، الموقع يقوم على طريقة التواصل المباشر مع الزبائن عبر الانترنت حيث يقوم بتوصيل طلباتهم من مختلف الحاجيات الغذائية و المنزلية عبر شبكة توزيع في جميع بلديات العاصمة ، و يكون التسليم خاضعا لتسعيرة 200 دج لكل 15 كلغ من المقتنيات حيث يكون التسليم خلال 24 ساعة بالنسبة للزبائن المسجلين في قاعدة البيانات المتواجدة على الموقع ، أما لغير المسجلين فقد تطول المدة إلى 72 ساعة حسب الوقت المستهلك ، و يعرف الموقع إقبالا كبيرا خاصة من العائلات العاصمية التي تسكن في أحياء بعيدة عن المساحات التجارية ، و أما بالنسبة إلى ثمن الخدمة و الطلبات فان الزبون يخير بالدفع عند التعليم أو عبر الانترنت في موقع "epay.dz"[2].

في الجزائر و رغم التأخر الحاصل في هذا المجال ، لابد من الإشارة إلى بعض المجهودات المتعددة التي تقوم بها نحو إدماج تكنولوجيات الإعلام و الاتصال في الاقتصاد ، من خلال مشروع cyber parc sidi Abdallah كقطب متخصص في دمج هذه التكنولوجيا في الاتصال و التبادل و إن كانت أثاره على الاقتصاد محدودة ، فتكنولوجيا الإعلام و الاتصال لا تمثل سوى 1% من الناتج المحلي الخام.

1- حسين شنيني ، واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في كل من الجزائر ، مصر ، الإمارات ، خلال الفترة 2000-2010م دراسة مقارنة ، مجلة الباحث عدد 2015/09 ص 7.

2- الجزائر تخوض أول تجربة التسوق الالكتروني المباشرة جريدة الشروق اليومي 2013/03/01 تاريخ الاطلاع عليه: 2021/03/23

كما تجدر الإشارة إلى بعض المبادرات المهمة مثل مشاركة الجزائر في المستشفى الافتراضي الأورو متوسطي ، و انطلاق مشروع السداد الالكتروني ، ومن أهم الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة ، بطاقة الخصم و بطاقات الائتمان و النقود الالكترونية و البطاقة الذكية و التي تعرف الانتشار الكبير المرونة استعمالها [1].

و تعتبر شركة SATIM التي أنشئت في 25 مارس 1995م متعاملا ذا شان في القطاع المالي المتخصص في ترقية الخدمات المتعلقة بالتحديث و التنميط و الصفقات النقدية الإلكترونية بين البنوك ، ولكن نظام الدفع لن يكون ناجحا إلا إذا كان نطاق قبولها واسعا من قبل جميع البنوك ، و في هذا الإطار شعر النظام البنكي الجزائري بأهمية وضع نظام بنكي مشترك لوسائل الدفع يستجيب الرغبات الزبائن وفق أعلى شروط الأمن[2].

الفرع الثالث : بالنسبة للمؤسسات العمومية

في إطار الإصلاحات الشاملة التي باشرتها الجزائر ، أخذت التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال حيزا كبيرا في اهتمامات الدولة حيث أدى ذلك إلى أتمتة العديد من المعلومات المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية عبر مواقع الويب كما تم تنصيب شبكة حكومية داخلية intranet و التي اختصارها RIG و هي نظام شامل يتضمن مجموعة من الوسائل الحديثة للاتصال على مستوى الحكومات العالمية[3].

كما شرعت العديد من المؤسسات العمومية في التعاون من خلال الربط بشبكات الانترنت.

فعلى مستوى قطاع العدالة ، منذ 2003م تم تزويد قطاع العدالة بممول للدخول إلى عالم الانترنت ذات النوعية الرفيعة خاصة بقطاع العدالة (أرضية للانترنت ISP) تلبي

1- بوشول فايزة ، قطاف ليلى ، عماري عمار ، "واقع الاقتصاد الجديد في العالم العربي و الجزائر" ، جامعة سطيف ، ص 70.

2- احمد جميل ، كهينة رشام ،" بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر" ، الملتقى العلمي الدولي حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر ،المركز الجامعي البويرة.

3- العربي عبد القادر ، لعرج نسيمه ، أمغير فاطمة الزهراء ، مرجع سابق ص22.

الأهداف الخاصة بالإدارة و الهيئات القضائية و كل مؤسسة معينة ، تسمح له بإنشاء وبتسيير ذاتي الاتصالاته الالكترونية و تعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة . و في أواخر 2003 تم استحداث موقع الكتروني يرمي إلى إعطاء معلومات قانونية إلى كل الناس[1].

كما تم تطوير الانترانت (INTRANET) في قطاع العدالة و الموجه بالخصوص إلى الاتصال الداخلي بين موظفي العدالة و يساعد في العمل المشترك بين مختلف المصالح والتي تم تعميمها منذ 2005م ، و في إطار التعاون مع اللجنة الأوربية تم وضع شبكة قمر صناعي VSAT موازاة مع الشبكة الخطية ، كما تم انجاز شبكات اتصال عبر السائل و تثبيتها على مستوى كافة الجهات القضائية و المؤسسات العقابية. [2]

أما بالنسبة لقطاع البريد فقد عرف تطورا ملحوظا بعد إدخال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال [3] .

من خلال الأرقام الواردة في الجدول ، فإلى جانب الزيادة المسجلة في العمليات المعالجة سنويا هناك تحسن في الخدمات المقدمة ، فمن المعلوم أن أغلبية الحسابات تعود إلى موظفين من المصالح العمومية و غير العمومية ، فزيادة العملاء يجعل من غير المعقول تحمل الانتظار الطويل من اجل إجراء عملية التحويل أو سحب على حساباتهم ، كما أن انخفاض عدد الشكاوى من 62% بالنسبة 1000 عملية في سنة 1974م إلى 06% سنة 1977م إلى 01% بالنسبة ل 1000 عملية سنة 2008م ، و هو ما يشهد على التحكم في النشاط و العمل .

1- بلعربي عبد القادر ، المرجع نفسه ص22.

2- عصرنة العدالة متاح في : http://arabic.mjustice.dz/?p=reforme4 تاريخ الاطلاع: 2021/03/12.

3- إبراهيمي عمر ، التأثير الاقتصادي و الاجتماعي لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال داخل المؤسسات الاقتصادية ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد السابع ، ص 184

كما أدى إدخال التكنولوجيات الحديثة إلى تحسين إنتاجية العمل داخل المركز ، فبالنظر إلى عند العمليات التي يعالجها كل موظف نلاحظ أن الإنتاجية انتقلت من 100سنة 1974م إلى 174 سنة 1977م ، كما أن انخفاض العمال ساهم في زيادة الإنتاجية ، فحسب الأرقام الواردة في الجدول فقد انخفض عدد العمال من 856 عامل سنة 1974م إلى 630 عامل سنة 1977م ، أي أن 176 موظف غادروا المركز بعد تكوينهم ليشتغلوا في قطاعات أخرى ، و نلاحظ ارتفاع العمال إلى 28000 موظف سنة 2008 (33سنة بعد إدخال التكنولوجيا) هو يرجع إلى زيادة عدد مكاتب البريد عبر التراب الوطني إلى 3310 مكتب كما أن استعمال التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الاتصال ساهم في تحسين تبادل المعلومات بين الهيئات ، باعتبار أن مركز الصكوك البريدية يتعامل مع قطاعات أخرى في إطار دفع الأجور ، كونه يحتوي على عدد لا بأس به من مراكز الدفع مقارنة مع المؤسسات البنكية ، وهو ما يجعل التحويل من مصالح القطاعات إلى مراكز الدفع يتم بصورة آلية و فورية ، بعدما كانت تتم في بضعة أيام أصبحت تتم خلال ساعات فقط بتكثيف عملية التحويل على عدة نهائيات[1].

كما تدعمت مؤسسة الضمان الاجتماعي بشبكة انترانت و ربطت أداة تغنية جدول القيادة بهذه الشبكة ، كما أنها بادرت إلى عملية إعادة الترقيم للمشتركين و ذلك في إطار بناء قاعدة معطيات وطنية لهم ، بحيث أصبحت لها مكتبية وطنية رقمية يمكن الاتصال بها من جميع وكالاتها و التأكد من المشتركين ، و يعتبر هذا الانجاز بمثابة دمج المعلومة في التسيير[2].

المطلب الثاني : معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر

1- ابراهيمى عمر ، "التأثير الاقتصادي و الاجتماعي التكنولوجيا الإعلام و الاتصال داخل المؤسسات الاقتصادية "، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد السابع ، ص 184.

2- بكوش لطيفة ، عيشوش عواطف و خلف الله منى ، مزهودة عبد المالك ، مرجع سابق ، ص 51.

حدد Nudou 2004 مجموعة من التحديات التي تواجه حكومات البلدان النامية في تنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية تتعلق ب:

– البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، قضايا السياسة العامة ، تنمية الموارد البشرية ، إدارة التغيير ، الإستراتيجية ، دور القيادة ، الشراكة و التعاون[1].

وقد حدد الكبيسي مجموعة من العقبات التي تواجه تنفيذ السياسة العامة:

–النقص في كفاءة الطاقات البشرية المؤهلة و القادرة على تنفيذ السياسات العامة و خاصة المشاريع الفنية عالية المستوى.

– القصور في تهيئة الأجواء النفسية أو البيئية الممهدة لتنفيذ السياسات ، و نقص حملات التوعية و التعبئة و إحداث التغيير مما يؤدي إلى مقاومتها.

– قد لا يكون التوقيت الذي حدد للسياسة العامة ملائما أو ممكنا ، أو هناك مستجدات طارئة تحول دون إمكانية الالتزام بالتوقيت المحدد كسقف زمني لترجمة السياسات العامة[2].

– كثيرا ما يتم الاهتمام و التركيز على الإجراءات و على الشكليات أو على الوسائل التي تستخدم في تنفيذ السياسات العامة على حساب الوقت و الجهد الذي يخصص للعمليات أو الأهداف أو الغايات فيتم إفراغ السياسات العامة من محتواها.

و المعوقات التي تواجه مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر لا تشذ عن هذه العقبات الأمر الذي يتطلب البحث عن الحلول لها داخل هذا الإطار.

1 –Abdel Nasser H Zaied, Faraj A Khairallah Wael AL-Rashed Assessing e-Readiness in the Arab countries Perceptions Towards ICT Environment in Public organizations in The State of Kuwait, Technology management Program, Arabian Gulf University, Bahrain.

2– عامر خضير الكبيسي السياسات العامة مدخل شاء و تطوير الحكومات ، القاهرة المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،2008، ص 164.

لقد أقصى التقرير الأخير لمجموعة المرشدين العرب الجزائر في تقييمه و تحليله لمواقع الإدارة الالكترونية ، و هذا لعدم بروز أي مؤشرات على إحراز تقدم في مجال الإدارة الالكترونية , كما يعرف مشروع الإدارة الالكترونية تأخرا ملحوظا في مجال تجهيز الأعوان الاقتصاديين و تطبيقات الجمهور الواسع و غياب المضمون ، رغم رصد ميزانية ضخمة من قبل الحكومة قدرت بمليار دولار مابين. 2009-2013م[1].

وقد أبدى المجلس الوطني الاقتصادي و الاجتماعي تحفظاته بشأن مشروع الحكومة الرامي الربط الاقتصاد الوطني و كافة قطاعات النشاط الاجتماعي و الإداري بما يعرف بالجزائر الالكترونية 2013.

عدم تحقيق مشروع الإدارة الالكترونية لغاياته في الآجال المحددة يرجع إلى عدة معيقات و تتمثل في الأتي[2]:

الفرع الأول : المعوقات الإدارية والمادية

تعتبر التقنية الإلكترونية أحد الموارد الأساسية للمنظمات التأقلم مع طبيعة العصر الحالي ، إلا أن الدول العربية تواجه مجموعة من القيود والمعوقات التي تعرقل عملية الاستثمار الفعال للتقنية الحديثة ، حيث أن كثيرا من الإدارات فيها تعاني من العديد من السلبيات والتي تمثل في كثرة الإجراءات الروتينية ، وشعف التنسيق بين الوحدات الإدارية ، وعدم مراقبة المستجدات الحديثة في مجال التقنية[3].

أولا : المعوقات الإدارية

1- أحمد شريف بسام ، مرجع سابق ،ص 197.

2- فاكية سقني، تكملة محاضرات في مادة نماذج للإدارة الإلكترونية المقارنة ، لفائدة طلبة السنة الثالثة ليسانس تخصص إدارة إلكترونية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف -02- كلية الحقوق والعلوم السياسية شعبة العلوم القانونية والإدارية، 2019-2020 ، ص 13.

3- سميرة مطر المسعودي ، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية ، الجامعة الإفتراضية الدولية (المملكة المتحدة) ، ص 49

1- ضعف التنسيق بين القطاعات :

من بين المشاكل الرئيسية التي تعرقل سير مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر كما يرى الأستاذ الباحث إسماعيل اوليصير هو مشكل التنسيق بين مختلف الفاعلين من هيئات عمومية و خاصة ، فمشروع بهذا الحجم يتطلب تنسيقا على مستوى عال لدى السلطات العمومية التي تكون هي مركز و موقع القرار و السلطة ، و يستحيل على وزارة واحدة أن تأخذ على عاتقها مشروعا بهذا الحجم يمس كل القطاعات ، فالمشروع يتطلب إستراتيجية واضحة المعالم و الآجال و إرادة سياسية على مستوى عال[1].

2 - مقاومة التغيير :

تحدث المجلس الوطني الاقتصادي و الاجتماعي عن ما اسماه " عراقيل تغسية "تعيق الانتقال من النمط التقليدي في التواصل بين مؤسسات الدولة و ملحقاتها إلى المنط الرقمي وذلك بناءا على معاينة ميدانية تؤكد عدم توفر الظروف المطلوبة لهذه التحولات في المجتمع الجزائري[2].

تتعلق العراقيل النفسية بقلة الوعي بأهمية مشروع الإدارة الالكترونية لدى القيادات الإدارية و الموظفين الأمر الذي يؤدي إلى مقاومة التغيير و الذي يعتبر من المعيقات التي تواجه برنامج الإدارة الالكترونية بالجزائر، حيث تأخذ القيادات الإدارية مواقف سلبية من المشاريع الجديدة ، و هذا ما يتطلب زيادة الوعي و التغيير التدريجي لتقوية فرص نجاح السياسة العامة في هذا المجال.

2- نقص الكفاءات:

1- إسماعيل اوتبصير الجزائر نيوز " مشروع الحكومة الالكترونية تنمية الاقتصادية بحاجة إلى إرادة سياسية عالية

2- احمد شريف بسام ، مرجع سابق، ص. 21.

تفتقر الجزائر للموارد البشرية و المادية و الخبرات التكنولوجية التي تمكنها من الانتفاع اقتصاديا من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات[1].

و في بعض الأحيان تكون الإمكانيات موجودة لكن لا توجد الكفاءات اللازمة لاستعمال التجهيزات المتوفرة ، فمشكل نقص الخيرات بالضرورة يؤدي مع مرور الوقت إلى امتلاك هذه الوسائل أو إتلافها عن طريق استخدامها من قبل أشخاص ليست لهم الكفاءة اللازمة يضاف إلى ذلك عدم اهتمام الإدارات بتكوين موظفيها في هذا المجال [2].

كما أن ظاهرة هجرة الكفاءات من العقبات المطروحة حيث أن الجزائر من البلدان الأولى المصدرة للكفاءات.

ثانيا : المعوقات المادية

و تتعلق بالبنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال وعلى الخصوص شبكة الانترنت و الهاتف باعتبارها من المتطلبات الأساسية للإدارة الالكترونية ، و رغم الجهود المبذولة في الجانب إلا أن مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر يعاني من التأخر المسجل في هذا الميدان بسبب:

– عجز قطاع البريد و تكنولوجيا و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم قوات التواصل عبر الانترنت.

– تأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات و تباينها من منطقة إلى أخرى ، و عليه فان الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال[3].

وفي هذا الصدد أعلنت وكالات اتصالات الجزائر عبر عدد من المناطق و بلديات العاصمة و الولايات الكبرى عن عدم توفر خطوط الهاتف الثابت و الانترنت ، بحجة تشبع

1– سالمى جمال ، سبل اندماج الجزائر في اقتصاد المعرفة "، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد الثامن ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، 2005 ، ص 125.

2– عبيدي عبد الرحمان ، مرجع سابق ، ص 25.

3– محمد بن عيشاوي ، اثر تضيق الإدارة الالكترونية على مؤسسات الإعمال ": مجلة الباحث ، العدد07، 2010/2009 م، ص292.

المنطقة و استنفاذ كل الأرقام ، في حين ينتظر العديد من المواطنين تزويدهم بالشبكة منذ أزيد من سنتين دون فائدة على غرار مناطق بوزريعة ، برج البحري ، الكاليتوس و بلديات الولايات الكبرى و الداخلية مثل: قسنطينة ، عنابه ، البليدة ، الجلفة...[1]

محدودية انتشار استخدامات الانترنت في الجزائر ، حيث أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار في العالم لا تزال ضعيفة في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة ،حيث يصل عدد مستخدمي الانترنت في المغرب لكل 100نسمة عام 2012 حوالي 32.71 مستخدم ، و في تونس وصل عدد مستخدمي الانترنت 27.53 مستخدم في نفس السنة ، في حين أن عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر لكل 100 نسمة لعام 2012م حوالي 10.34 مستخدم ، و بالتالي فهي بعيدة كل البعد عن المتوسط العربي المقدر ب 21.85 مستخدم.

و من جهة أخرى هناك عقبة أخرى تتمثل في التعاملات المالية الالكترونية التي لا تزال في بدايتها رغم مرور ثلاثة سنوات على شروع السلطات الجزائرية في تعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية و التجارية ، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة ، و على سبيل المثال أن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين و كذا المواطنين بتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني[2].

و حسب مدير الاتصالات مؤسسة بريد الجزائر السيد نور الدين بوفناره ، فانه من جملة 06 ملايين بطاقة مغناطيسية فانه توجد حوالي 4 ملايين بطاقة لم تستخدم ، و هذا لعدة أسباب منها:

1- اتصالات الجزائر في ورطة ليست استنفاذ خطوط الهاتف و الانترنت ، جريدة الفجر اليومية " http://www.al fadjr.com/ar/economie/226302.htm. تاريخ الإطلاع : 2021/03/05.

2- محمد بن عيشاوي ، مرجع سابق ،ص 293.

– رغبة الزبائن في استخدام الصكوك البريدية ، غياب حملة توعية بمدى فائدة التعاملات الالكترونية ، فضلا عن محدودية السحب الذي لا يتجاوز 20 ألف دينار ، و انعدام الثقة بالموزعات الآلية بعد حالات ابتلاع الأموال بسبب أضرار تقنية لحقها بالإضافة إلى قلة الموزعات الآلية و عندها 630 موزع

كما أن فشل مشاريع ضخمة راهنت عليها الحكومة لولوج مجتمع المعلومات و تعزيز استخدام تكنولوجيات الإعلام و الاتصال من خلال تعميم استعمال الحاسوب و الانترنت ، و على سبيل المثال لا الحصر فشل مشروع أسرتك حاسوب لكل عائلة بنسبة تصل إلى 90 بالمائة بالرغم من كل ما وفرت له الدولة من إمكانيات . فهو مشروع يحتاج إلى أرضية تقوم على تحضير المواطن لاكتساب ثقافة التعامل مع النظام الرقمي كما أن اهتمام الوزارة الوصية بالجانب المالي و التجاري دون تنظيم حملات توعية تعتمد على المجتمع المدني رع بفشل المشروع [1].

و بالنسبة لمؤشر الأمم المتحدة الجاهزية الدول للإدارة الالكترونية (البنية التحتية) نجد أن الجزائر جاءت في المركز 111 عالميا و المرتبة 12عربيا بمؤشر 0.1230 عام 2008م و 0.1248 عام 2010م، 2101 وقد وصل المؤشر العربي 0.1912 و المتوسط العالمي 0.2357 والمتوسط ألافيائي 0.1659 و المتوسط الأسيوي 0.1992 و المتوسط الأمريكي 0.2597 و المتوسط الأوربي 0.4843 و المتوسط الإفريقي 0.0668و هو الذي حققته الجزائر. [2]

الفرع الثاني : معوقات بشرية و التشريعية

أولا : معوقات بشرية

من المعلوم أن رأس المال البشري عامل مهم في نجاح مشروع الحكومة الالكترونية في أي مكان من العالم ، ويرى الباحث long (1987) أن 10% فقط من مشاريع نظم

1– احمد شريف بسام ، مرجع سابق ص 141.

2– أحمد شريف بسام ، المرجع نفسه ، ص 143.

المعلومات الفاشلة يعود في الحقيقة إلى أسباب فنية و أن 90% منها يعود إلى أسباب إدارية و إنسانية[1].

و من العقبات البشرية التي تعترض مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر :

– مشكل الأمية و الذي يعد من ابرز العقبات التي تواجه مشروع الإدارة الالكترونية ، حيث احتلت الجزائر المرتبة 131 من مجموع 182 دولة في مؤشر رأس المال البشري حول جاهزية الدول للإدارة الالكترونية حسب مؤشرات الأمم المتحدة.

– انعدام و ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا خاصة و تيني مواقف سلبية منها في بعض الأحيان.

– ارتفاع كلفة استخدام الانترنت و استحواذ اللغة الانجليزية على 81%من مواقعها مع ضعف الإلمام بها.

–تدني مستوى معيشة غالبية الجزائريين و تدهور القدرة الشرائية و الرعاية الصحية و مستوى التعليم ، فقد بلغت مستويات التنمية البشرية أنني المستويات حيث سجلت المرتبة 107 من أصل 37 لدولة سنة 2003م ، الأمر الذي يعيق الإقلاع نحو اندماج فعلي و تدريجي في الحركية الاقتصادية العالمية المتجهة في ظل العولمة المعلوماتية نحو التأسيس لمجتمع المعلومات و المعرفة[2].

ثانيا : معوقات تشريعية

و تتمثل هذه العقبة في محدودية الجانب التشريعي في الجزائر المتخصص في هذا المجال ، على غرار ما قامت به العديد من الدول[3].

1– عمر بن سعيد بن مشيط ، التحديات الإدارية و الإنسانية في تحقيق الحكومة الالكترونية ، إمارة منطقة عسير ، كلية العلوم و الحاسب الألى ، جامعة الملك خالد ، ص 03.

2– جمال سالمي ، مرجع سابق، ص 127.

3– بن عيشاوي ، مرجع سابق ، ص 293.

و غياب الإطار القانوني المنظم للمعلومات في الجزائر يؤدي إلى العديد من الإشكاليات المتعلقة بتداول المعلومات و نوعية هذه المعلومات المتداولة و محتواها ، و كذلك حفظ المعلومات و خصوصا الشخصية منها و الجهات المخولة لها هذه الصلاحية ، و أيضا حالات و أوقات الاطلاع على هذه المعلومات و مكان حفظها . هذه الإشكاليات توجد في الإدارات العمومية أين يتعلق الأمر بمعلومات الأشخاص كالاسم ، اللقب ، تاريخ الميلاد، الإقامة... فحتى الآن لا يوجد نص قانوني يعالج مواضيع مزيطة بحفظ المعلومات السابقة عن طريق التكنولوجيات الحديثة و طريقة التعامل بها [1].

ومن العقبات الأخرى المرتبطة بالجانب القانونية :

– انعدام الثقة بإجراء المعاملات و السداد عبر الانترنت ، وعدم انتشار اعتماد التوقيع الالكتروني و مصداقية الوثائق التي يتم تبادلها عبر الانترنت لصعوبات ترتبط بالأمان و الخصوصية.

– غياب الإطار التشريعي الذي ينظم المعاملات الالكترونية في ظل انفتاح الأسواق و انتشار الانترنت[2].

باعتبار أن القوانين من الركائز الأساسية لتأسيس و بناء مشروع الإدارة الالكترونية و توفير الحماية ومنع القرصنة الالكترونية ، و اغلب الدول الآن تعمل على من القوانين لمنع جرائم الحاسوب باعتبارها جرائم دولية عابرة للحدود ، و قد اتخذت الأمم المتحدة عام 1990م قرارا حثت فيه الدول على اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من الجرائم الالكترونية و تحديث القوانين الدولية ، و كانت تونس أول دولة عربية تصدر قانون التجارة الالكترونية و المبادلات الالكترونية في أوت 2000م تم تلاه قانون التجارة في دبي[3].

1– اعبد الرحمان عبدلي ، مرجع سابق ، ص 23

2– جمال سامي ، مرجع سائق،ص 92.

3– عبده نعمان الشريف ، الحكومة الالكترونية الإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع و التحيات حالة دول مجلس التعاون الخليجي" ،(رسالة دكتوراه غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، ، 2000 – 2008 م ، ص 81.

وقد أجمع العديد من الخبراء المشاركين في الملتقى الوطني حول الجريمة الالكترونية بدائرة قديل بوهران ، بان الجريمة الالكترونية تحولت إلى ظاهرة إرهاب معلوماتي وذكرت المحامية زرئة فاطمة و هي خبيرة في ميدان الجريمة الالكترونية أن هذه الأخيرة تشهد تطورات سريعة و صارت قاعدة تستند إليها الجماعات الإرهابية في القيام بنشاطاتها عن بعد .

و أشارت إلى أن ظاهرة الإرهاب الالكتروني و المعلوماتي بشكل عام أصبح يتجلى في عمل المجموعات على تدمير المحتويات الالكترونية للشركات و المؤسسات العمومية الاجتماعية و الاقتصادية و الاستيلاء عليها أو تعطيلها إلى أقصى وقت ممكن من اجل إلحاق الضرر و المساس تيسير المصالح العمومية[1].

إلى الرغم من أن المشرع الجزائري اجتهد في سن العديد من القوانين التي تضبط سير عمل الإدارة الالكترونية فيما يتعلق بالتصديق الالكتروني و التوقيع الالكتروني والجريمة الالكترونية و غيرها ، ما زالت فئات كبيرة من المواطنين و قطاع الأعمال تعتمد على المعاملات التقليدية ، ما يعني انعدام عامل الثقة ، مما يتطلب المزيد من التشريعات التي تحمي المعاملات الالكترونية و التي تؤسس لمشروع الإدارة الالكترونية ، و من جانب آخر تكثيف حملات التوعية في هذا المجال .

الفرع الثالث : الإدارة الالكترونية في الجزائر (رؤية مستقبلية)

على الرغم من الجهود الكبيرة التي بذلتها الجزائر من أجل بناء الإدارة الالكترونية، فان هذا المشروع لم يحقق الأهداف المعلنة التي جاءت بها وثيقة الجزائر الالكترونية 2013م على ارض الواقع و هذا باعتراف القائمين على المشروع ، خاصة و أن المدة المحددة للمشروع قد أشرفت على الانفضاء ، ما يبين فشل السياسة العامة في هذا المجال، و بما أن الإدارة الالكترونية ليست مطلبا ظرفيا أو ترفا ، و إنما هي ضرورة حتمية تفرضها

1- الجريمة الالكترونية تحولت إلى ظاهرة إرهاب معلوماتي(خبراء)

http://www.aps.dz/spip.php?page=article&id_article=83854 " 2113 تاريخ الاطلاع :2021/03/10.

التطورات الحاصلة في البيئة الداخلية و الخارجية ، و أمام العقبات التي أدت إلى تعثر السياسة العامة في مجال الإدارة الالكترونية في الجزائر[1] .

أولا : التخطيط للإدارة الالكترونية

يتطلب مشروع الإدارة الالكترونية الرؤية الواضحة و التخطيط الدقيق كما يتطلب توفير الإمكانيات المادية و البشرية و تفعيل آليات المتابعة من قبل القيادة السياسية العليا في إطار إستراتيجية وطنية شاملة يشارك فيها كل المنتفعين من المشروع المؤسسات العمومية والمواطنين و القطاع الخاص و المجتمع المدني[2].

و لأن مشروع الإدارة يتناول قضية التغيير الجذري لبناء الإدارة العامة الحكومية، فان مخاطر الفشل كبيرة إذا لم توضع عملية التطوير ضمن إطار استراتيجي يأخذ مداه و فعاليته من المراحل و الخطوات الجوهرية المتكاملة التي يجب أن يتطعيا المشروع خلال عملية صياغة إستراتيجية الانتقال إلى الإدارة الالكترونية . و بالنسبة للدول النامية فان الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة لالكترونية هو بمثابة تحول صعب ، و بعيد كل البعد عن الانتقال الهادئ من محطة إلى أخرى ، أو من أسلوب عمل إلى أخر بدون عقبات و مقاومة و تحديات وتجارب فشل و تراجع ، تتطلب النظر في الكثير من المسلمات و التعلم من الأخطاء المكلفة والمريرة [3].

و بما إن مشروع الإدارة 2013م و لم يحقق أهدافه في الوقت المرصود له ، و باعتبار أن أهدافه صالحة لكل زمان ، الأمر الذي يتطلب تفعيله من جليد ، مع إجراء عملية تقييم شاملة وهذا التدارك النقائص المسجلة ، وتحديد أهداف قابلة للتحقق على المدى القريب ، مع الأخذ في الحسبان ما ستقدمه الحكومة الالكترونية من منافع باعتبارها مدخلا للإصلاح الإداري و الاقتصادي بهدف تحقيق الحكم الصالح و التنمية المستدامة.

1- فاكية سقني، المرجع السابق ، ص 16.

2- عبد القادر بلعربي و أخرون ، مرجع سابق ، ص 14.

3- سعد غالب ياسين ، مرجع سابق ، ص 202

ثانيا : الإرادة السياسية

يتطلب برنامج الحكومة الالكترونية وجود مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع و تعمل على تهيئة البيئة اللازمة و المناسبة ، وتتولى الإشراف على التطبيق و تقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ[1].

و حين تكون السياسة العامة تهدف إلى إدخال تغيرات جذرية و جوهرية في نمط العيش أو الخدمات المقدمة للمواطنين أو في المشاريع الكبرى فان الأمر يستلزم إنشاء وزارات جديدة أو إقامة شركات حكومية أو الاستعانة بالقطاع الخاص.

في الجزائر اللجنة الالكترونية" هي الهيئة المكلفة بتنفيذ و متابعة مشروع الإدارة الالكترونية ، إن إعادة بعث مشروع الإدارة الالكترونية يتطلب تفعيل اللجنة الالكترونية، ومنحها صلاحيات أوسع من أجل ضمان أعمال التنسيق بين القطاعات المختلفة و التقييم و الرقابة خلال مراحله المختلفة . و هذا يتطلب إرادة سياسية كبيرة من القيادة العليا ، باعتبار أن هذا المشروع سيؤدي إلى تغيرات جوهرية في المنظمات العامة و طبيعة نشاطاتها و علاقاتها بالمواطنين و قطاعات الأعمال على المستوى الداخلي و الخارجي ، خاصة و أن الجزائر مقبلة على الانضمام إلى منظمة التجارة الدولية ، و الشراكة و التعاون مع العديد من الدول والمنظمات على المستوى الإقليمي و القاري و العالمي[2].

ثالثا : التكوين و التوعية

قلة الوعي لدى المواطن بأهمية التكنولوجيا يصيب الثقافة السائدة و انتشار أمية الحاسوب لي لدى المواطنين فحسب ، بل يمتد إلى موظفي الإدارة و القادة الإداريين ، مما يؤدي إلى حالة الخوف من هذه التكنولوجيا الحديثة و ما تفرزه من نتائج ، مما يتطلب تكثيف حملات التوعية و الدعاية عبر وسائل الإعلام المختلفة ولا سيما التلفزيون باعتباره اقرب وسيلة من المواطن ، و إزالة الحواجز النفسية التي تعيق المشروع. و في هذا الصدد

1- محمود القدوة ، مرجع سابق ، ص 41.

2- عامر خضير الكبيسي، مرجع سابق ، ص 71.

تطرق البروفيسور مليك مسي محمد مستشار وزير البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال خلال تنشيطه مداخلة بمركز الشعب للدراسات الإستراتيجية بعنوان " الإدارة الالكترونية في الجزائر" وتحدث مطولا عن دور المعلوماتية و كيفية تفعيل دور الوسائل التكنولوجية في الحياة المعيشية وكذا ضرورة تغيير الذهنيات الوطنية من أجل مسايرة التغيرات على الساحة الوطنية و الدولية بالخصوص ، و التي تقتضي تقاسم المعلومة و تعميمها في وقت ضيق و بسرعة . و أكد من جهة أخرى أن نجاح مشروع الإدارة الالكترونية متوقف على مجانية الانترنت بصفة كاملة لكل فئات المجتمع[1] .

و في هذا المجال نتعرف على بعض المبادرات في الوطن العربي و بعض دول العالم:

1- إطلاق مبادرة " التقنية للجميع في دبي حيث تم تقسيم تلك المبادرة إلى أربعة محاور هي: التدريب الالكتروني وهي خدمة قائمة بالفعل وتعنى بتوفير بيئة التعلم الالكتروني من دون الحاجة إلى مدرسين ، والموظف الالكتروني ، وتعنى بتدريب موظفي الحكومة على مهارات استخدام الكومبيوتر ، والمواطن الرقمي التي تهدف إلى تدريب اكبر عدد ممكن من فئات المجتمع على استخدام الكومبيوتر ، وأخيرا مجلة التقنية للجميع المهتمة بنشر الثقافة الالكترونية و التعريف بالخدمات الالكترونية ، و تشجيع الناس على الاستفادة منها.

2 – لقد قدمت التجربة التونسية مثالا في مجال نشر الثقافة التقنية و تشجيع استعمال الانترنت على أوسع نطاق من خلال الإجراءات التالية:

- التخفيض في أسعار اشتراكات الانترنت و تكاليف الاتصالات.
- تنظيم ندوات و حلقات دراسية لتشجيع استعمال الانترنت.
- بث برامج تثقيفية متخصصة عن طريق الإذاعة و التلفزيون.

1- بن حمادي يؤكد : "نجاح مشروع الحكومة الالكترونية متوقف على مجانية الانترنت متاح في: http://sawtalahrar.net/oldsite/modules.php?name=News&file=article&sid=24012 تاريخ الاطلاع : 17 /03/2021.

–الحاسوب العائلي و قد مكن هذا الإجراء الذي بدا في أفريل 2001م العائلات التونسية من اقتناء حاسوب لا يتجاوز ثمنه ألف دينار يقع تمويله بقروض ميسرة.

3 – صدور قانون في الولايات المتحدة يعرف ب Section508 و هذا القانون يطلب من كل دوائر ICT الفدرالية أن توفر موقعا لها قابلا للنفاذ من قبل المواطنين يتوفر على أهم مصادر الحصول على التكنولوجيا ، و أن مركز إقامة تكنولوجيا المعلومات CGTIA هو المسؤول عن تعليم و تدريب الموظفين و دعم تطبيق قانون 508 section [1].

4 – مشروع Gyandoot في الهند و هو استخدام الأكشاك المتنقلة و ذلك باستخدام الحاسوب المتقل مع شبكة الانترنت ، هذا المشروع يقدم الخدمات الالكترونية و يصل إلى أفقر المناطق بالهند و يقدم الهم النفاذ إلى المعلومات دون التنقل لعدة أيام من قراهم.

5– الانترنت المجاني في مصر الذي بدا تطبيقه منذ يناير 2002م ، حيث سمح بالاتصال بالانترنت من جميع الخطوط الهاتفية دون اشتراك شهري و بسعر مكالمة محلية و تقدم هذه الخدمة بالتعاون مع أكثر من 100 شركة مصرية مقدمة للخدمة ، ووصل عدد المنازل التي استفادت من هذه الخدمة حتى أفريل 2005م، (800) ألف منزل و تخلم 02 مليون مستخدم .

6– مشروع حاسب لكل بيت في مصر ، الذي يعد وسيلة ميسرة لشراء حاسب لضمان خط الهاتف بأقساط شهرية بدون مقدم ، و منذ بداية المشروع حتى أفريل 2005 م، تم التعاقد على 27ألف حاسب و يشارك في هذا المشروع يتأت مصر و الشركة المصرية للاتصالات و 14 شركة خاصة تعمل في قطاع تكنولوجيا المعلومات ، و على غرار التجربة المصرية اعتمدت الأردن نفس المبادرة[2].

1– بن حمادي يؤكد : "نجاح مشروع الحكومة الالكترونية متوقف على مجانية الانترنت متاح في: http://sawtalahrar.net/oldsite/modules.php?name=News&file=article&sid=24012: تاريخ الاطلاع : 17 /2021/03 ، المرجع سابق.

2– تغريد يحي أبو سليم ، مرجع سابق ص 03 .

و القضاء على أمية الحاسوب في الجزائر يتطلب تدريس تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في جميع مراحل التعليم الابتدائي و المتوسط و الثانوي و توفير الوسائل المادية و البشرية لذلك. و تكثيف برامج التكوين في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال لاسيما الموظفي الإدارة العمومية ، وكل هذا من شأنه أن يساهم في تدارك الفجوة الرقمية على المستوى الداخلي والخارجي و التي تعد من أكبر العقبات التي تعرقل بناء مجتمع المعلومات في الجزائر ، والذي يعد من أبرز تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر.

و في هذا الصدد يرى الباحث إسماعيل اوليصير أن مشكل استعمال التكنولوجيا بعد من أبرز التحديات التي تواجه مشروع الإدارة الالكترونية ، و يضيف الطالما كنت أتساءل عن سبب عدم تدريس مادة الإعلام الآلي و تطبيقاتها في التعليم الابتدائي ؟ فمن المفروض أن يتعود الطفل على استعمال الكومبيوتر الذي هو مفتاح كل التكنولوجيات[1].

رابعا : الاستثمار في تكنولوجيا الإعلام و الاتصال

بعد الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال جزء من مشروع الإدارة الالكترونية سيؤدي بالتأكيد إلى عائد في الأجل المتوسط و البعيد[2].

و يعتبر رفع و تحسين قدرة التنفق إلى درجات يمكن من خلالها ضمان انتقال المعلومة بالسرعة المطلوبة ، و على جميع المستويات ، التحدي الأكبر الذي يواجه مشروع الإدارة الالكترونية بالجزائر [3].

1- إسماعيل اولبصير ، مرجع سابق 130.

2- سعد غائب ياسين ، مرجع سائق ، ص193.

3- اسماعيل اوبصير، مرجع سائق ص131.

و من أجل تدارك النقص المسجل في استكمال البنية التحتية لا سيما الانترنت والهاتف يتطلب الأمر فتح المجال للاستثمار المحلي و الأجنبي في هذا المجال ما يؤدي إلى وجود بيئة تنافسية ، و تحسين الخدمة و تقليل أسعارها و تكون في متناول جميع المواطنين ولا سيما ذوي الدخل المحدود ، و ضمان المساواة في الاستفادة من خدمات الإدارة الالكترونية . و إزالة جميع العراقيل التي تعيق تطوير الخدمة في مجال الهاتف النقال ، و كل هذا من شانه سيؤدي إلى القليل من الفجوة الرقمية في الجزائر ، و يفتح الآفاق الكبرى للاقتصاد الوطني.

خامسا : التشريع و الأمن الالكتروني

يعتبر الجانب القانوني و الأمني من أكثر الأمور حساسية في مشروع الإدارة الالكترونية خاصة في ظل توسع الجرائم الالكترونية و يجب أن يكون تأمين الإدارة الالكترونية على مستوى التقدم العلمي الذي ساهم في تحول الإدارة من شكلها التقليدي إلى إدارة الكترونية[1].

و الجزائر من بين الدول المهددة بالقرصنة و الجريمة الالكترونية ، و نجاح مشروع الإدارة الالكترونية مرهون بتطوير برامج الحماية. و الاستفادة من التجارب الدولية و الخبراء الجزائريين في هذا الميدان.

وفي هذا الإطار يرى الخبير و المستشار في الأمن المعلوماتي عبد الرزاق دردوري وضع مقاربة وطنية شاملة للوقاية من القرصنة الالكترونية و حماية المؤسسات و الهيئات العمومية ، و أوضح أن هذه الهيئات لا ينبغي أن تعتمد على مقاربات فردية ، و لكن عليها تطبيق العقارية الشاملة التي بادرت بها السلطات العمومية من اجل مواجهة القرصنة الالكترونية بشكل فعال و ناجح .و لاحظ أن الجزائر تطور مقاربة " دفاعية " من خلال

1- عبد الفتاح يومي حجازي ، مرجع سابق ، ص 11.

شراء تجهيزات الحماية في حين أن المقاربة الهجومية كما أوضح تعد ضرورية لمواجهة كل التهديدات ، و أوضح أن المقاربة الهجومية تكمن في إنشاء دوائر الخبراء في المجال من خلال توعية مختلف الهيئات منذ ظهور تهديد جديد أو فيروس جديد .

وأضاف في هذا السياق إن الجزائر بذلت جهودا من اجل مكافحة الإرهاب من خلال إصدار قوانين لم تكن موجودة سنة 1990م داعيا في هذا الصدد إلى التفكير في قوانين و إعدادها في إطار محاربة القرصنة الالكترونية للتكيف مع التطورات التي تشهدها التكنولوجيات الحديثة لا سيما الانترنت[1].

وكذلك ضمان حماية الخصوصية للمواطنين و المستفيدين من خدمات الإدارة الالكترونية ، و فك الغموض الذي يكتلف المعاملات الالكترونية بتكثيف حملات التوعية ولا سيما حول التجارة الالكترونية ، باعتبارها من أهم الخطوات نحو تطبيق الإدارة الالكترونية[2].

1- خبير يدعو إلى استراتيجية دفاعية لمواجهة التهديد الإلكتروني www . annaaronline . com / / : http تاريخ الاطلاع : 2021/03/02.

2- خبير يدعو إلى استراتيجية دفاعية لمواجهة التهديد الإلكتروني www . annaaronline . com / / : http تاريخ الاطلاع : 2021/03/02.

الخاتمة

الخاتمة

على الرغم من الجهود المبذولة لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر، فان أهدافها الرامية إلى تقريب الإدارة من المواطن و رفع الغبن عنه لم تتجسد على ارض الواقع ، وهذا باعتراف القائمين على المشروع ، كما يظهر هذا من خلال مؤشرات الأمم المتحدة حول جاهزية الدول للإدارة الالكترونية و التي سجلت فيها الجزائر مؤشرات ضعيفة على المستوى العالمي و القاري و حتى المستوى العربي ، و هذا بسبب عدم استكمال البنية التحتية للإدارة الالكترونية ، و يتعلق الأمر بضعف البرامج الرامية إلى تعميم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال وعدم تهيئة الشروط القانونية للمشروع ، إلى جانب انتشار الأمية و قلة الوعي بأهمية التكنولوجيا الحديثة لدى غالبية الجزائريين ، مما ساهم في زيادة الفجوة الرقمية ، كل هذا في إدارة جزائرية تتميز بالبيروقراطية الشديدة ، و بما أن الإدارة الالكترونية ليست ترفا أو مطلبا ظرفيا ، و إنما هي ضرورة ملحة تمليها التطورات الحاصلة على المستوى الإقليمي و الدولي من اجل الاندماج في الاقتصاديات الجديدة القائمة على المعرفة ، مما يتطلب إرادة سياسية كبرى من القيادة العليا لإعادة بعث مشروع الإدارة الالكترونية ، و العمل على إيجاد بيئة تنافسية حقيقية بفتح المجال للاستثمار في قطاع تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، و القيام بالحملات الواسعة التوعية المواطنين و قطاع الأعمال بأهمية التحول نحو الإدارة الالكترونية ، و محاربة الأمية و لاسيما أمية الحاسوب كما يتطلب الأمر وضع ترسانة من القوانين تؤسس لمشروع الإدارة الإلكترونية أسلوب إداري متطور لتقديم أعلى مستوى من الخدمات والوصول إلى ما حققته الدول الكبرى لتتوازي كفتي الثقافة الرقمية بين العالم المتقدم والعالم لا نقول المتخلف إنما السائر في طريق النمو وهذا في مجال الثورة الرقمية والتكنولوجية التي تسود العالم حاليا، بحيث تختصر الإدارة الإلكترونية الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون وتوفير المعلومات، المعطيات بطريقة بسيطة للإستفادة من التقدم التكنولوجي والرقمي الحاصل في عالم اليوم، إذ يتطلب تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية توافر العديد

من الإمكانات بهدف تقديم خدمة متميزة ذات جودة للمواطن وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة في ذات الوقت.

التوصيات:

1- العمل على تحقيق أو القضاء على الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

2 -الزيادة في عدد الدورات التدريبية للكادر البشري في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية وتقنياتها باعتبارها المحرك الأساسي والأهم لمشروع التحول، ووضع نظام تحفيزي لاستخدام التقنيات الإلكترونية.

3- زيادة الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

4- تحسين والنهوض بمستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

5- وضع قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة.

6- زيادة الثقة لدى العاملين وجمهور المستفيدين من خدمات الإدارة الإلكترونية.

7- الزيادة في عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي وحبذا لو يتم تدريبهم على ذلك من بين الكفاءات الداخلية لكل دولة قصد تقليل التبعية للخارج.

8- زيادة المخصصات المالية سواء لتجسيد المشروع أي إقامة أو التمويل اللازم لاستمراره.

9- زيادة الدعم المالي المخصص لبرامج تدريب الكادر البشري.

10- استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية المتقدمة (شبكة الإنترنت، الإنترانات، الاكسترانات) وهذا ما يساعد على زيادة الوعي بمفهوم الإدارة الإلكترونية.

الاقتراحات:

باعتبار أن الموضوع محل الدراسة يفتقر إلى البحوث والدراسات، وسعيا إلى إثراء المجال فلقد تم اقتراح ما يلي:

1- إجراء المزيد من البحوث والدراسات النوعية حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلافها.

2- دراسة التجارب الدولية في المجال والسير على خطى الدول المتقدمة والرائدة في المجال.

3- مضاعفة الدورات التدريبية للموظفين في الإدارة على استخدام أحدث تقنيات الإدارة الإلكترونية ولفت إنتباه المسؤولين وتوعيتهم بأهمية المشروع والتحسيس بفوائده المتنامية.

4- العمل على إقامة دوارت حول موضوع معالجة المعيقات والحد منها.

5- زيادة المخصصات المالية في المجال نظرا لاستهلاكه الكثير من الأموال.

6- رفع الوعي الجماهيري وحثه على اعتماد الحداثة والتخلص من المعاملات التقليدية.

7- الاهتمام بكل ما يخدم عملية التحول واستمراره على المدى الطويل وذلك بتطوير نظام التعليم منذ المراحل الأولى لإعداد الأجيال الجيدة بشكل يؤهلهم لنجاح تعاملهم مع التطورات العلمية التكنولوجية إيمانا بأنّ التحول اليوم للإدارة العامة الإلكترونية سيتبعه غدا تحولات جديدة.

8- الاهتمام بدور الأنظمة والتشريعات في تطبيق التحول إلى نظام المنظمة العامة أو الإدارة الإلكترونية بما نسميه الإصلاح التشريعي، على أن يتم هذا الإصلاح بالشفافية والشمولية والتكامل وعدم الإكتفاء بالتعديل الجزئي لبعض النصوص التشريعية وحسب.

9- تجنب التقليد الأعمى وضرورة مراعاة عند التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية الربط بين البيئة العربية وبينه أي التحول لأنّ القانون وليد المجتمع ، ولأن لكل مجتمع بيئته وخصوصيته.

10- وجوب تحديد الأسس والمعالم التي تلقي الضوء على كل القضايا والمشكلات المشتركة التي قد تواجه جهود إقامة نظام الإدارة الإلكترونية وتقدم الخيارات لإدارتها وذلك من خلال تسليط الضوء على مفهوم الإدارة الإلكترونية ومختلف جوانبها، دون إغفال عناصر الدخول الناجح لتطبيقها والمهارات الضرورية لتفعيلها والتحديات الكامنة في التنمية والإصلاح

الإداري واستراتيجيات نجاحها حيث يعتبر ذلك ضروريا لإدارات النجاح والتخطيط السليم والإدارة الفعالة هي التي تتطلع إلى التحول الإيجابي والقبول والرضا من قبل المواطنين والأعمال للخدمات المقدمة لهم.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

أولا: الكتب

1- صفاء فتوح جمعة، مسؤولة الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، ط 1. دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، المنصورة، 2014

2- عبد الرحمن توفيق، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، د.د.ن، 2014

3- عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، د.ط، دار الفكر الجامعي، مصر، 2006

4- علاء عبد الرزاق السالمي، السيلطي ، الإدارة الإلكترونية، د.ط، دار وائل للنشر، الأردن،.2008

5- عمار بوحوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، د.ط، دار الغرب الإسلامي بيروت ، 2006

6- فريد راغب النجار، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، د.ط، الدار الجامعية، مصر، 2008

7- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، د.ط، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009

8- نجم عبود نجم ، الإدارة الإلكترونية ، د.ط، دار المريخ للنشر ، الرياض ، السعودية ، الأردن، 2009

9- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، د.ط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن ، 2012.

ثانيا: المذكرات الجامعية

أ- مذكرات الماجستير:

1- حمّاد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية في التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة،1428 هـ/ 2007 م.

2- حمد قبلان آل فطيح، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية دراسة مسحية على قيادة شرطة المنطقة الشرقية، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،.2008

3- خليفة بن صالح بن خليفة المسعود، المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس، دراسة مقدمة متطلبا تكميليا لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، المملكة العربية السعودية، 2008

4- رفيق بن مرسلي، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغير ومعوقات التطبيق، دراسة حالة الجزائر، 2001- 2011 ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، فرع تنظيمات سياسية و علاقات دولية، 2011

5- ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الدراسات التربوية، جامعة الدول العربية، مصر، 2011.

6- صالح بن محمد القحطاني، تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة . الماجستير في العلوم الإدارية، الرياض، 2010

7- طارق المبروك، إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وأثرها في الأداء المنظمي للعاملين في

القطاع الصحي الفلسطيني الخاص، مستشفى مسلم التخصصي أنموذجا، دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، جامعة القدس المفتوحة، د س ن.

8- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والج ا زئر، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص: الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010

9- عبد الله بن سعيد آل دحوان ، دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية في الجبيل وينبع ، قدمت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات درجة الماجستير في الإدارة العامة، الرياض ، 2008

10- كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، أعدت هذه الد ا رسة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2009.

11- محمد بن سعيد محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة، للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة بنين، بحيث مقدم لإكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008.

12- محمد بن عبد العزيز الضافي، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بالرياض ، دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، 2006.

13- مريم عبد ربه أحمد السميري، درجة توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظات غزة وسبل التطوير، قدّم هذا البحث استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية بكلية التربية بالعاصمة الإسلامية غزة ، 2009

14- مصباح عبد الهادي حسن الدويك، نظم المعلومات الصحية المحسوبة وأثرها على

القرارات الإدارية والطبية ، دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي، قدمت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010

15- منصور بن سعيد القحطاني، مهددات الأمن المعلوماتي وسبل مواجهتها، دراسة مسحية على منسوبي مركز الحاسب الآلي بالقوات البحرية الملكية السعودية بالرياض، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على د رجة الماجستير في العلوم الإدارية، 2008.

16- يوسف محمد يوسف أبو أمونة، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونية e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية – قطاع غزة ، قدّم هذا البحث استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2009

ب - مذكرات الماستر:

-01 حرز الله فؤاد حسن، الحكومة الإلكترونية في الجزائر دراسة في إمكانية التطبيق، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012-2013.

02- سلمان بنزاوي، الإدارة الإلكترونية ودورها في عصرنة الإدارة العامة، مذكرة مكملة من مقتضيات نيل شهادة الماستر في الحقوق جامعة محمد الأمين دباغين، سطيف، 2014. 2015-

ثالثا: المجلات والبحوث

1- خرشي إلهام ، محاضرات الإدارة الإلكترونية في الجزائر ، شعبة العلوم القانونية والإدارية ، تخصص إدارة إلكترونية لطلبة السنة الثالثة ، السداسي الثاني ، 2020/2019 .

2 – خليفة مصطفى أبو عاشور – ديانا جميل النمري، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد 09 ، العدد 02،2013 .

3 – موسى عبد الناصر ، محمد قريشي ، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ، مجلة الباحث ، العدد 09 ، 2011.

4 – سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، العدد 14 /خاص، الجزء الأول، الجامعة المستنصرية ، 2016.

5 – شذى أحمد علوان، عبد الرحمان عبد الله عبد الرحمان، إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في محافظة البصرة، دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في الإدارات العامة ، مجلة العلوم الإقتصادية، العدد السابع، نيسان، 2010

6 – عبد الحميد المغربي، الإدارة الإلكترونية المدخل المعاصر لفعالية العمل، مجلة التعليم الإلكتروني العدد السابع، 2011.

7 – فهد بن ناصر الجديد ، لمحات في الإدارة الإلكترونية، جريدة الرياض، العدد 13804، 10 أفريل 2006.

8 – فاكية سقني، تكملة محاضرات في مادة نماذج للإدارة الإلكترونية المقارنة ، لفائدة طلبة السنة الثالثة ليسانس تخصص إدارة إلكترونية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف –02– كلية الحقوق والعلوم السياسية شعبة العلوم القانونية والإدارية، 2019–2020 .

9 – لمين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، المركز الجامعي يحيى فارس، مجلة البحوث إقتصادية عربية ، العدد 42 ، المدية ، الجزائر ، 2008.

10– محمد فلاح علي خوالدة، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية الخاصة في محافظة العاصمة من وجهة نظر المديرين أنفسهم، المجلد الثاني، العدد 3 ،2015 .

11- مروان سليم الأغا، العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 14 ، العدد 1، 2012.

12- مهدي محمد ناتي، الإدارة الإلكترونية، ماستر قانون المنازعات، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة المولى إسماعيل، مكناس، تاريخ النشر 24 فبراير.

رابعا: المؤتمرات:

1- حسام الدين حسن عطية حمدونه، تطوير عمليات صنع القرار الإداري في ضوء الإدارة الإلكترونية في وزارة الصحة الفلسطينية بمحافظات غزة، دراسة مقدمة لمؤتمر بعنوان تنمية الموارد البشرية في القطاع الصحي الفلسطيني، واقع وتطلعات، فلسطين، 2015

2- حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو آداء متميز في القطاع الحكومي ، المحور الثاني التوجهات والأساليب الحديثة من 01 إلى 04 نوفمبر 2009

3- شلالي عبد القادر، قاشي علال، الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر ، يوم 27 فيفري 2014

4- ماجد راغب الحلو ،الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة ، المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية ، منظم المؤتمر أكاديمية شرطة دبي، مركز البحوث و الدراسات ، رقم العدد 4 ، دبي ، تاريخ الإنعقاد 2003/04/26 تاريخ الإنتهاء 2003/04/28.

5- ماهر المجتهد، التقنيات الحديثة وأثرها في عملية التطوير الإداري، اجتماع الخبراء الاستشاري حول تنمية الإدارة المالية والعامة مع التركيز على الأدوات الإلكترونية المساعدة، لبنان، 2003.

6 - محمد عبد اشتيوي، تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الخاصة بقطاع

غزة، ورقة علمية مقدمة في اليوم الدراسي المنعقد في الكلية العربية للعلوم التطبيقية، جامعة القدس المفتوحة، 2013.

خامسا: النصوص القانونية

1 – النصوص التشريعية:

– قانون رقم 15–03 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق (أول فبراير سنة2015 يتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية، العدد 06 ، المؤرخة في الثلاثاء 20 ربيع الثاني عام 1436 هـ الموافق ل 10 فبراير سنة 2015 م.

– قانون رقم 15–04 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لأول فبراير سنة2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية العدد 06 ، المؤرخة في الثلاثاء 20 ربيع الثاني عام 1436 هـ الموافق ل 10 فبراير سنة2015 م.

2– النصوص التنظيمية:

– قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011 ، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني.

سادسا: المواقع الإلكترونية:

– محمد عبد الجليل بودماغ، الجزائر في عصر الصحة الرقمية، 2015

www.swissmedecau.ch/ar/

– مجدي محمد يونس، التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم لمواكبة تحديات العصر الرقمي، تاريخ النشر 26

www.neweduc.com .2016/01 /

– أحمد مخلوف، الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير منظمات الأعمال، جامعة الجزائر:

www.4shared.com/ofice/8gfe4uz Gce/……html.

- إبراهيم منصور، تكنولوجيات الإعلام والإتصال والدفاع المدني، وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والإتصال.

www.majliselouma.dz/!3eme.gep/com/doc3.ppt.

- محمد أبو القاسم الرتيمي، الجمعية الليبية للذكاء الاصطناعي، الدكتور محمد وحومة الحسناوي، كلية الهندسة، جامعة سبها، التخطيط الإستراتيجي للحكومة الإلكترونية:.

www .arteimi.info/site/publication/strategic

-الرائد: يومية جزائرية مستقلةElradde@gmail.com

-http :arabic-mjustice.dz/index.php ? p= casier.

-http://www.SNDL.cericte.dz/index.php?p

-www.univ-setif2.dz.

-http://ppgn.mdn.dz.

-http://ins.one.dz/bac.

-www.poste.dz.

-www.cnas.dz.

-http://www.elmouwatin.

- أحمد خنجر عبد، التسويق الصحي – نظم المعلومات الصحية ، دراسات عليا ، دبلوم عالي ، إدارة مستشفيات ، 2015

www.slideshare.net

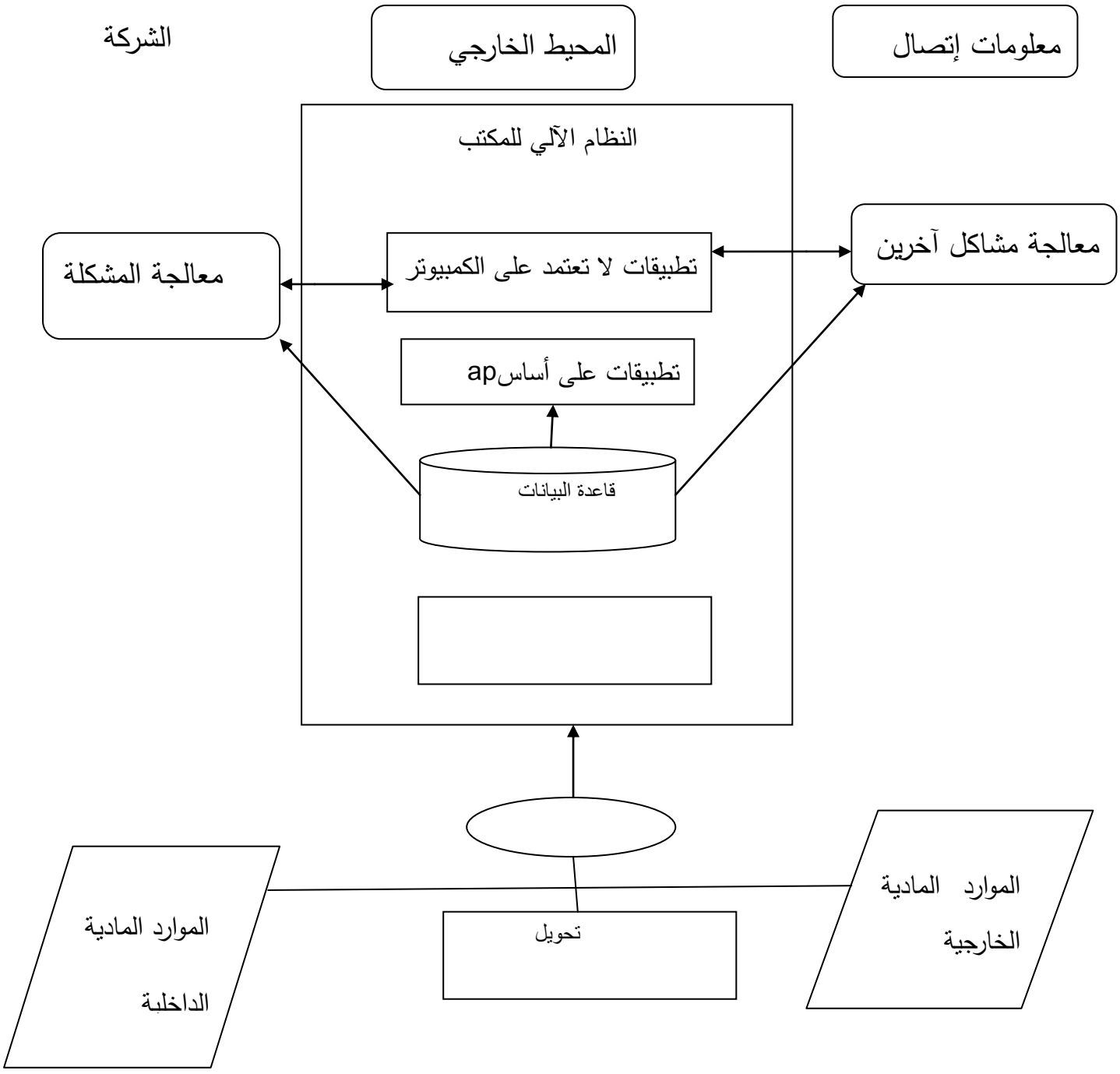
- محمد أحمد السيد سلام ، نظم المعلومات الصحية، ماجستير قسم المكتبات، الإسكندرية، 2011.

www.arts.alexu.edu.eg/dept/libraries/rasa 2el2.aspx

الملاحق

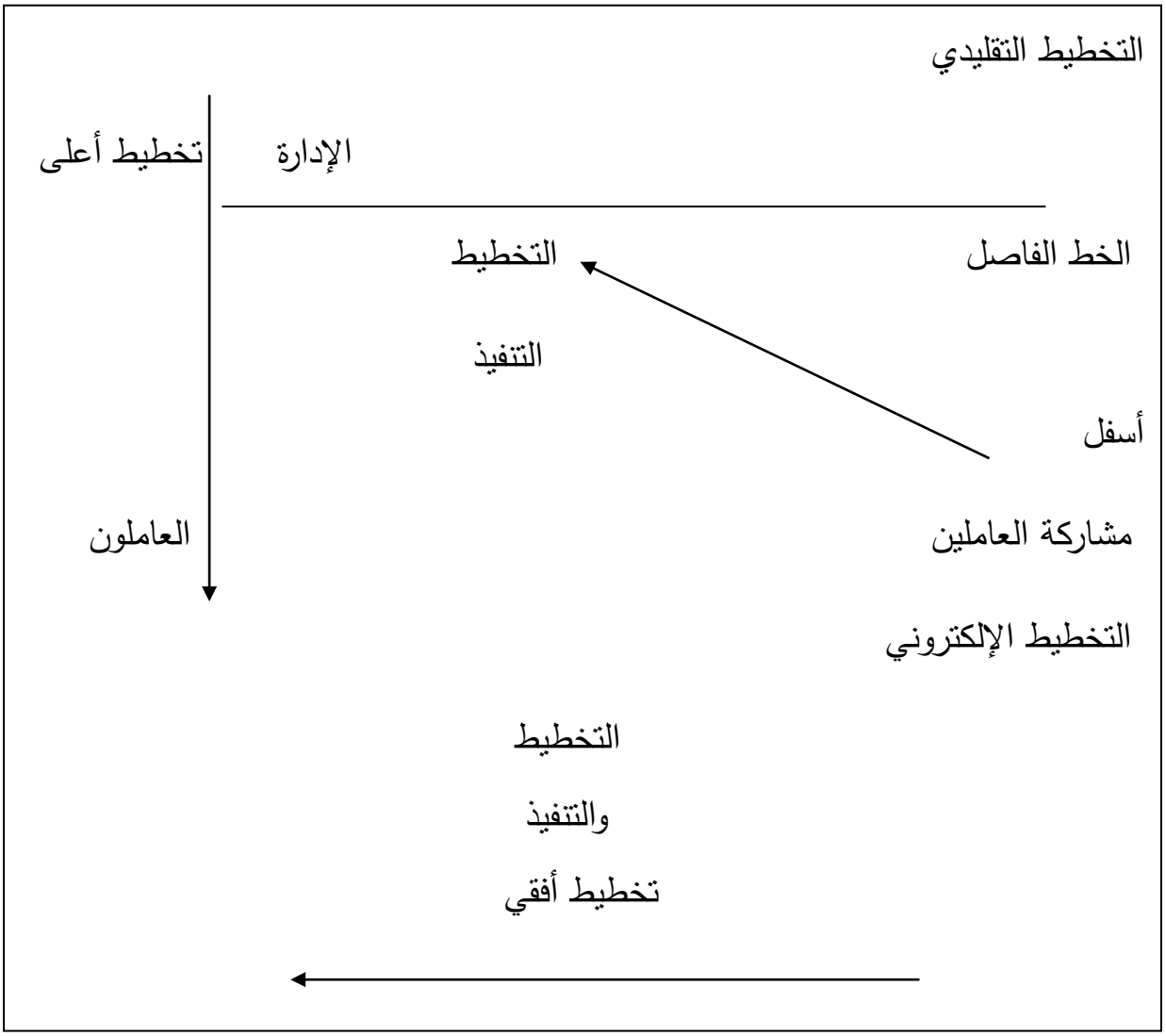
الملحق رقم 01

نموذج الإدارة الإلكترونية



ملحق رقم 02

شكل يوضح الفرق بين التخطيط التقليدي والإلكتروني :



ملحق رقم 03

جدول يوضح الفرق بين التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكترونية

التخطيط التقليدي	التخطيط الإلكتروني
خطة واحدة توجه أعمال واتجاه الشركة	خطط متعددة للاستجابة للظروف المختلفة
خطة طويلة أو متوسطة أو قصيرة الأمد لا يقل أمدها عن سنة واحدة	خطط قصيرة وآنية أمدها أيام، أسابيع أو فصل أو شهر
الخطة تحدد الأهداف ومراحل ووسائل تنفيذها	الخطة قواعد بسيطة أو مبدأ عام واحد يرشد الإتجاه ولا يقيده
الإلتزام بالخطة ضروري لجمع المستويات الغرض التنسيق ووحدة الاتجاه	الخطة مرنة جدا من أجل الالتزام بالاستجابة الديناميكية للتغيرات
الخطة ترتكز على قدرات الشركة	الخطة ترتكز على الأسواق المتغيرة والزبائن وحاجاتهم الآنية والمحتملة.
المخاطرة تأتي من عدم الالتزام بتنفيذ الخطة	الخطة تأتي من عدم القدرة على العمل خارج الخطة
الابتكار ضروري من أجل وضع الخطة الأفضل	الابتكار ضروري عند التنفيذ للاستجابة للظروف المتغيرة
المديرون هم المخططون والعاملون هم المنفذون	المخططون هم المبادرون من المديرين والعاملين
الأهداف واضحة وقابلة للقياس	الأهداف عامة، غامضة، واحتمالية بدرجة عالية.
الوسائل محددة بدقة لضمان النجاح	الوسائل مفتوحة حسب الفرصة في السوق وحسب الزبائن
معايير الخطة أداة رئيسية في ترشيد الأداء وتعزيزه	الثقة هي الأداة الرئيسية في ما هو مطلوب إنجاحه من أجل الشركة

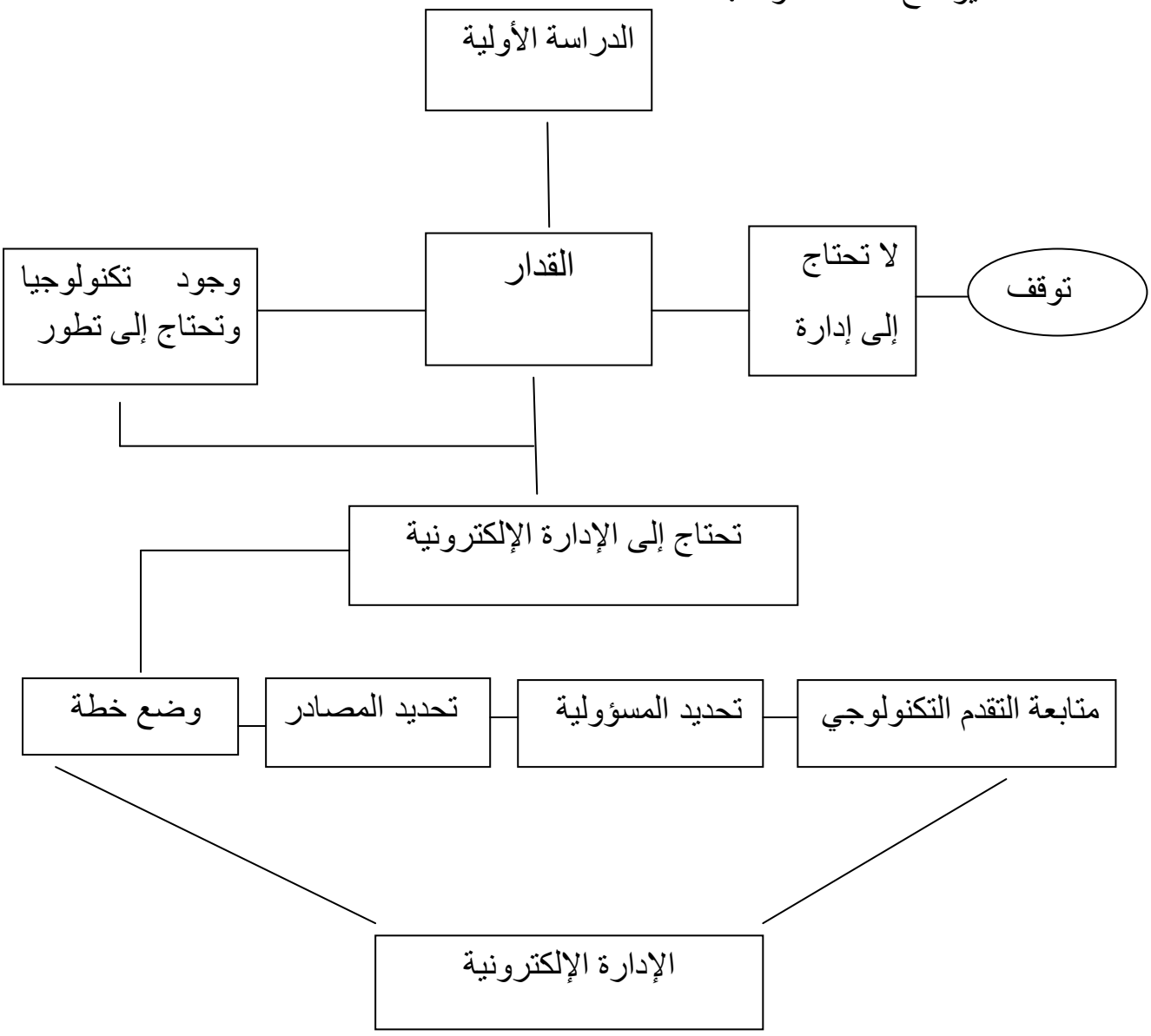
ملحق رقم 04

مقارنة بين القادة التقليديين والقادة الإلكترونيين:

القائد التقليدي	القائد الإلكتروني
شجاع متيقظ Alert	مبشر – مرتاب
ودي – قلبي – سريع الحركة	صريح بقوة – الأسرع حركة
شبه متعلم بتكنولوجيا المعلومات Info Tech–Semiliterate	متعلم بتكنولوجيا المعلومات على الأقل Info Tech Literate
واضح التركيز clearly Focusd	كثيف التركيز
يكره الغموض	يحب الغموض
يعاني من قلق تحدي التكنولوجيا	يعاني من قلق الفصل بين المجالات
نموذج في الحكم الذاتي	نموذج في الحكم الجيد
العمر 57 سنة	العمر 38 سنة

ملحق رقم 05

مخطط يوضح هذه الخطوات:



ملحق رقم 06

الشكل (1) يبين الصفحة الرئيسية البوابة المواطن الجزائرية

ملحق رقم 07

مدى تأثير تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على مركز الصكوك البريدية قبل و بعد إدخال التكنولوجيا

العناصر / السنوات	1974	1977	1995	1998	2003	2008
عدد العمليات c1 (مليون)	24.4	33.6	97	110	130	315
الأموال المعالجة c2 (ملياردج)	109.5	120.8	135	200	15000	24530
عند الحسابات لغاية 12/31 c3 (ألاف)	452.0	680	–	–	–	11032
عدد العمال لغاية 12/31 بما فيهم ال المعلوماتية	856.0	680	–	–	–	27986
عدد الشكاوي	15000	2000	–	–	–	1800
مدة الانتظار في المركز قبل المعالجة	15 يوم	يومان	–	–	–	1 يوم
حظيرة الحاسبات المصغرة مدة معالجة الدفع الفوري	3 – 6 سا	2 دقيقة	–	–	–	1دقيقة
	–	–	580	1500	2734	3142

الفهرس

إهداء

شكر وتقدير

مقدمة 1

الفصل الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية.....7

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية.....8

المطلب الأول: تعريف وخصائص الإدارة الإلكترونية.....8

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية.....9

الفرع الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية 10

المطلب الثاني: مزايا وعيوب الإدارة الإلكترونية.....13

الفرع الأول: مزايا الإدارة الإلكترونية.....13

الفرع الثاني: عيوب الإدارة الإلكترونية.....14

الفرع الثالث : مقومات الإدارة الإلكترونية.....15

المبحث الثاني: وظائف – مستويات وأهمية الإدارة الإلكترونية. 20

المطلب الأول: وظائف الإدارة الإلكترونية 20

الفرع الأول: نموذج الإدارة الإلكترونية.....20

الفرع الثاني: الوظائف 21

المطلب الثاني: أبعاد وأهمية الإدارة الإلكترونية 27

الفرع الأول: أبعاد الإدارة الإلكترونية.....27

الفرع الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية. 29

الفصل الثاني : استراتيجيات و انعكاسات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر 30

المبحث الاول : ضرورة وجود استراتيجيات تطبيق الإدارة الإلكترونية 31

المطلب الأول: التحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية.....32

الفرع الأول: أسباب التحول إلى إدارة إلكترونية..... 32
الفرع الثاني: أهمية التحول إلى إدارة إلكترونية 33
المطلب الثاني: خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية..... 35
الفرع الأول: الإجراءات التي تسبق تطبيق الإدارة الإلكترونية 35
الفرع الثاني : مراحل التحول من إدارة تقليدية إلى إلى إدارة إلكترونية 37
المبحث الثاني: انعكاسات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر 40
المطلب الأول : اثر التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية. 40
الفرع الأول : بالنسبة للمواطن 40
الفرع الثاني : بالنسبة لقطاع الأعمال..... 44
الفرع الثالث : بالنسبة للمؤسسات العمومية..... 47
المطلب الثاني : معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر 49
الفرع الأول : المعوقات الإدارية و المادية 51
الفرع الثاني : معوقات بشرية والتشريعية 55
الفرع الثالث : الإدارة الالكترونية في الجزائر (رؤية مستقبلية)..... 58
الخاتمة..... 66
قائمة المراجع..... 71

مـلخص مذكرة الماستر

إن الإدارة الالكترونية هي وليدة تطور التكنولوجي الذي شهده العالم المعاصر حيث جاءت كضرورة حتمية للمؤسسات لمسايرة التطورات والتغيرات في البيئة الخارجية، حيث أن تطبيقها له اثر كبير على أداء المؤسسة، من جميع الجوانب بما فيها الأداء الوظيفي، منظومة الكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسوب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف، بهدف تحقيق التنمية الإدارية فهي تعتبر آلية من آليات هذه التنمية وذلك عن طريق تحقيق السرعة في إنجاز العمل، المساعدة في اتخاذ القرار بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار، خفض تكاليف العمل الإداري مع رفع مستوى الأداء، تجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني، معالجة البيروقراطية والرشوة، تطوير آلية العمل ومواكبة التطورات، ورفع كفاءة الموظفين في الإدارة، ولبلوغ هذه الأهداف لابد من توفر مجموعة من المتطلبات الرامية لعملية التحول الإداري، ولكن حتى بتوفر كل المتطلبات اللازمة إلا أنه لكل عملية صعوبات تعيق سيرها.

الكلمات المفتاحية :

1- الإدارة الإلكترونية 2- استراتيجيات3- المعطيات4 – الرقمنة

Abstract of The master thesis

Electronic management is the result of the technological development witnessed by the contemporary world, as it came as an imperative for institutions to keep pace with developments and changes in the external environment, as its application has a significant impact on the performance of the institution, in all aspects, including job performance, an integrated electronic system aimed at transforming normal administrative work. From manual management to computer-based management, relying on powerful information systems that help in taking the administrative decision as quickly and at the lowest cost, with the aim of achieving administrative development, as it is considered one of the mechanisms of this development by achieving speed in the completion of work, assisting in decision-making by permanent provision of information, In the hands of decision-makers, reducing the costs of administrative work while raising the level of performance, overcoming the problem of the geographical and temporal dimensions, addressing bureaucracy and bribery, developing the work mechanism and keeping abreast of developments, and raising the efficiency of employees in the administration. To achieve these goals, a set of requirements must be provided for the administrative transformation process, But even with all the necessary requirements, every process has difficulties that hinder its progress.

key words:

1 - Electronic Management 2- Strategies 3- Data 4- Digitization