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

المرجع: .....

قسم : القانون العام

مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر

النظام القانوني للإدارة الإلكترونية في الجزائر

ميدان الحقوق و العلوم السياسية

الشعبة: الحقوق **التخصص: القانون الإداري**

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

- مكرطار فايزة **لطروش أمينة**

أعضاء لجنة المناقشة

الأستاذة:	**بوخدمي فادية**	**رئيسا**
الأستاذة:	**لطروش أمينة**	**مشرفا مقررا**
الأستاذة :	**لعور ريم رفيعة**	**مناقشا**

السنة الجامعية: 2023/2022

نوقشت يوم: 2023/06/18

بسم الله الرحمن الرحيم
١٤٣٨

الإهداء:

_تحية عطرة أهدي بها ثمرة جهدي و عملي إلى:

من إحترفت لتنير لي درب العلم و إلى القلب الكبير الذي إحتواني بكل صدق إلى جوهرة حياتي أمي الغالية بارك الله في عمرها

إلى من علمني أن الطموح أساس النجاح إلى رمز العزة و الشموخ إلى صاحب الوجه الطيب إلى سندي الأول في الحياة أبي العزيز أطال الله في عمره

إلى من شاركوني بسمة الحياة و أفراحها إلى إخوتي الأعزاء:أسماء ،مريم،محمد و علي حفظهم الله و رعاهم

إلى كل من كان لهم أثر على حياتي و إلى كل من أحبهم من قلبي.

شكر و عرفان

الحمد لله الذي أنار لي درب العلم و المعرفة ووفقني على إنجاز هذا العمل ،فبعد رحلة بحث و إجتهاد تكللت بإنجاز هذا البحث فأحمد الله عزوجل على نعمه التي من بها عليا فهو العلي القدير ،كما يسعني أن أتقدم بجزيل الشكر و أسمى عبارات التقدير و الاحترام للأستاذة "لطروش أمينة"التي تفضلت بقبول الإشراف على هذه المذكرة و على كل النصائح و التوجيهات التي قدمتها لي.

كما أتوجه بالشكر الجزيل للأساتذة الكرام أعضاء اللجنة لقبولهم مناقشة هذه المذكرة

كما أشكر أساتذتنا الكرام بكلية الحقوق و العلوم السياسية ،جامعة عبد الحميد إبن باديس.

قائمة المختصرات

أولا: باللغة العربية

ج. ر. ج. ج: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية.

د. س. ن: دون سنة النشر.

د. ط دون طبعة.

ص: صفحة.

ص. ص: من الصفحة إلى الصفحة.

ثانيا : باللغة الفرنسية

.P: page

مقدمة

يشهد العالم اليوم تحديات كبيرة ومتنوعة خلقت العديد من الضغوط وأفرزت كثيرا من التحديات أمام المنظمات والمؤسسات من اجل مواجهتها وفرض علها تغيير أساليها التقليدية في الإدارة وتبني المفاهيم الحديثة إذا ما أرادت تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية من خلال التطبيق السليم لمفهوم جودة الخدمات للتحسين المستويات وتمكين المنظمة من تحقيق التقدم والتميز نتج عن التقدم العلمي والتقني و انتشار شبكة الانترنت بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية و التي تراجعت معها أشكال الخدمة التقليدية إلى نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي لإعادة لتحسين صياغة جودة الخدمة وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال وبالتالي التحول نحو الإدارة الالكترونية كمفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآني واختراق الحدود .

لقد أفرز التحول نحو الإدارة الالكترونية جملة من تغيرات على مفهوم جودة الخدمات تؤسس في النهاية إلى مقولة نهاية الإدارة التقليدية فنموذج الإدارة الالكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وانجاز المعاملات وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي ونقلة نوعية في نموذج الخدمات .

ويعد قطاع البلديات من بين أهم القطاعات التي تتأثر الجودة فيه باهتمام القطاعات المجتمع ككل وذلك بسبب العلاقة المباشر بين جودة الخدمة لمقدمة للمواطنين بصفة عامة و النمو الاقتصادي والاجتماعي ولقد ازدادت القناعة لدى المسؤولين في الحكومات بضرورة التغيير ومواكبة التطورات التكنولوجية والثورة الرقمية الهائلة حتى تتمكن من تحقيق التقدم والازدهار فلبلديات لم تحيد عن هذا المنطلق فلقد شهدت تغيرات كبرى خلال مسيرة الإصلاح التي عرفتها بتطوير نماذج حكمها والانتقال من المفهوم الكلاسيكي القديم إلى مفهوم الحكم الالكتروني والذي تهدف من وراءه إلى تعزيز مفهوم الجودة وعصرنة الخدمات المقدمة من اجل رفاهية

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 وإدخال بعض الحركة والمرونة في إجراءاتها، حيث يعتبر الآن مشروع الإدارة الإلكترونية نتيجة حتمية لتفاعلات مجالات تكنولوجيا المعلومات.

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.

المواطن والمجتمع والتأقلم مع محيطها الجديد الذي يزداد رقمنة يوما بعد يوم.

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.

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

فرضيات البحث :

تقديم هذه الدراسة جملة من الفرضيات يمكن إيجازها في الآتي :

– التحول نحو الإدارة الالكترونية هو نتيجة فشل نمط الإدارة التقليدية (الورقية) في تقديم الخدمات .

– تحسين مستوى الاستجابة والفعالية في جودة الخدمات مرتبط بتطبيق نموذج الإدارة الالكترونية .

– نجاح الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات يعود إلى توفر متطلبات الإدارية ووضوح الرؤية الإستراتيجية للإدارة العامة الالكترونية .

أهمية البحث:

يكتسي موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقة بجودة الخدمات أهمية بالغة انطلاقا من كون التحول نحو الخدمة الالكترونية هو أساس ترشيد الخدمات وتحسينها والنهوض بجهودها وبالتالي فأهمية هذه الدراسة تأتي من العناصر الآتية :

جدية موضوع الإدارة الالكترونية الذي ظهر مع العقد الأخير من القرن العشرين قلة الدراسات حول موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقته بالخدمات على مستوى الطرح الأكاديمي مما يجعل هذا الموضوع يكتسيه الغموض وعدم الوضوح لدى العديد من الدارسين وبالتالي تكمن الأهمية في محاولة توضيح وتبين فحوى هذا الموضوع وتأثيراته على الخدمات.

أهداف البحث

يحاول موضوع الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية :

- إزالة الغموض والتعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات.
- محاولة التعرف على الخدمة ودور التكنولوجيا في تطويرها.
- محاولة الوصول إلى التعرف على مدى تغيير الإدارة التقليدية إلى إدارة الرقمية.

دوافع اختيار الموضوع :

أن البحث في مجال الإدارة الالكترونية بات ضرورة حتمية قصد ضمان اكبر قدر من التعامل وذلك الحداثة الموضوع وقيمته العلمية ولعل اهتمام الباحث ورغبته في تناول موضوع معين عما سواه مبني أساسا على اعتبارات ذاتية ترتبط بذات الشخص الباحث .

وقد دفعني للبحث في هذا الحقل عدة دوافع ومبررات منها الذاتية والموضوعية .

الدوافع الذاتية :

والتي تنشأ من الاهتمام الشخصي بموضوع إصلاح وتطوير الخدمة باعتبارها تمثل مرتكز النهوض بجودة الحكم وانطلاقا من صياغة الباحث أن أي تطوير أو تحديث داخل الدولة لابد أن يكون موضوعة ومحورة إصلاح وترشيد علاقة الفرد والمواطن بمؤسسات

الدولة وهذا ما تنشده الإدارة الالكترونية التي تهدف إلى إعادة النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن

الدوافع الموضوعية :

وتنبع هذه الأخيرة من القيمة العلمية لموضوع الإدارة الالكترونية إضافة إلى توفر عنصر الجدة في الموضوع على مستوى الطرح العلمي الأكاديمي ومحدودية الدراسات والأبحاث التي تعني به وهو ما يشجع ويفتح أمام الدارسين مزيدا من الاجتهاد دو محاولة إثراء الموضوع في جوانبه النظرية والتطبيقية

منهج البحث

لقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي المناسب لتطبيق الموضوع وكذا الذي يحتاج إلى الشرح بعض المفاهيم الأساسية الخاصة التي تتعلق الإدارة الالكترونية مع التحليل بعض المفاهيم والوصف الإدارة الالكترونية التي تجعل تسهيل العمل بهاو وتقرب إلى المواطن من اجل ربح الوقت والعمل والتنظيم وهذه الذي يسمح تسهيل العمل بإسقاط البحث العلمي على الواقع الميداني .

أداة البحث :

لتحقيق أهداف الدراسة اعتمدنا على المقابلة التي تعد أداة هامة للحصول على المعلومات من مصادرها البشرية قصد تكوين فكرة واضحة عن مختلف جوانب الموضوع والتعرف على مدى مساهمة البلدية في تحسين جودة الخدمات من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية هذا بالإضافة إلى تحليل الوثائق والسجلات التي اعتمدنا عليها كمصادر معلومات للتعرف على ميدان الدراسة

صعوبات البحث:

تمركزت الصعوبات أساسا في دراسة الحالة صعوبة إجراء التربص لفترة مقبولة وصعوبة الحصول على بعض المعلومات ، وكذا تناقض بعض المعلومات مع بعضها البعض .

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

تمهيد

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 : ماهية الإدارة الالكترونية

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 تكنولوجيا 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.

حاولنا من خلال هذا المبحث التطرق إلى معظم الجوانب التي لها صلة بالإدارة الالكترونية من تعاريف واهمية وخصائص، وحاولنا الفصل بين مفهومي الإدارة الالكترونية والحكومة الالكترونية، مع التركيز على الإدارة الالكترونية لأنها موضوع بحثنا.

المطلب الأول : تعريف وخصائص الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية تعتبر من أحدث الأساليب المستخدمة، حيث إن فكرتها الأساسية قائمة على تحويل العمل الإداري من المنظومة اليدوية التقليدية التي كانت تعتمد على العامل البشري إلى منظومة أخرى إلكترونية أكثر دقة وسرعة، تعتمد في عملها على الأجهزة والبرمجيات، مما جعل الكثير من المؤسسات التعليمية والحكومية إلى تجربتها.

لأنها تتميز بسرعة اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى تقليل التكاليف مقارنة بالإدارة التقليدية، وتتميز أيضًا بتوفر كم هائل من المعلومات بها في جميع التخصصات المختلفة.

إن مفهوم الإدارةُ الإلكترونيّة (Electronic Management) بأنّها منظومةٌ حديثةٌ تعتمدُ على التكنولوجيا الإلكترونيّة، وتهدفُ إلى تحويل الإدارة التقليديّة إلى إدارةٍ إلكترونيّة تعتمدُ على استخدام الحاسوب وتطبيقاته، وأيضاً تُعرفُ الإدارةُ الإلكترونيّة بأنّها كافّة الوظائف والمهام التي تحدّدها الإدارةُ للموظفيّن من خلال الاعتمادِ على وسائل اتصالٍ حاسوبيّة، وتشملُ رسائل البريد الإلكترونيّ، وقنوات الاتصال الرقميّ، ويؤدّي هذا النوعُ الحديثُ من الإدارة إلى سهولةِ الربط بين المدراء، والموظفيّن، والعملاء[1].

الفرع الأول: تعريف الإدارة الالكترونية

نظرا للتطورات الكثيرة الحاصلة في كافة المجالات وخاصة في الجانب الإداري منه، حيث نجد ان الإدارة الحديثة حاليا تعتمد على التقنية المتطورة التي تساعدها في انجاز أعمالها، وتحقيق غاياتها بأقل جهد وتكلفة، فإننا نجد أنفسنا نتطرق إلى مصطلح الإدارة الالكترونية والذي له عدة تعاريف منها[2]:

– هي مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة والاتصالات للقيام بالوظائف الإدارية وانجاز الأعمال التنفيذية واعتماد الانترنت والشبكات الأخرى في تقديم الخدمات والسلع بصورة الكترونية، بالإضافة إلى تبادل المعلومات بين العاملين في المنظمة وبينها وبين الأطراف الخارجية، بما يساعد على اتخاذ القرارات ورفع كفاءة الأداء وفعاليته. وتشمل الإدارة الالكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ

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– 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.

ومتابعة وتقييم وتحفيز، إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة، وتوظيفها من اجل تحقيق أهدافها[1].

ويعرف البنك الدولي الإدارة الالكترونية بأنها: مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من اجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى مواطنين ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها، والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة . أما التعريف الذي تبناه الاتحاد الاروبي فهو انها : حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقدم للمواطنين وقطاع الأعمال الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل الهواتف الفاكس البطاقات الذكية الأكشاك البريد الالكتروني والانترنت، وهي تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة نفسها في الإدارة والقوانين والتنظيم، ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات وتحقيق التكامل بين الإجراءات[2].

ان الإدارة الالكترونية هي استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تسيير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الالكترونية teleservices ذات القيمة والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية، من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الالكترونية عبر بوابة واحدة [3].

1- ابو بكر محمود الهوشي، الحكومة الالكترونية – الواقع والأفاق . – مصر مجموعة النيل العربية 2006، ص 409 410.

2 -world bank a- difinition of E-government (online) www.world bank.org/ public sector/ egov/ egovstudies htm acces 08/03/2023

3- هيم الفيلكاوي: الحكومة الالكترونية ، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد 19 ، نوفمبر، 2002،ص. 50.

كما تعرف أنها إطار عام ومنظومة تقنية متكاملة، تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة العادية، إذ أنها تشمل تحولا كبيرا في العمل يمثل الأنشطة الحياتية في الدولة من تقديم خدمات أفضل من تلك التي تؤديها الإدارة التقليدية أصلا[1].

وهناك من يعرفها على أنها تقوم على مبدأ التكامل الالكتروني للمعلومات المختلفة بين المنظمات والعمليات التي تحكم الفعاليات، كما تشمل إدارة المنظمة، والتفاوض التجاري والعقود، والإطار التنظيمي، والتشريعات، وكذلك التسويات المالية والضرائب

أما في معناها الحديث هي استخدام الوسائل والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة والتنظيم، فهي أيضا تشكل حالة للتكامل التام للعلاقات بين المستويات الإدارية في البيئة التنظيمية، من خلال التعامل الفوري والآلي مع الجميع لتحقيق الأهداف المشتركة، وضمان مصالح المنظمة والعملاء الإدارة الالكترونية هي عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على كافة التقنيات المطلوبة للوصول إلى الأهداف التي تسعى إليها الإدارة الحديثة في تقليل استخدام الأوراق، وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الالكترونية لاحقا [2].

وتعرف أيضا على أنها منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها الكترونيا :

عبر الشبكات وإذا اقتبسنا التعريف الكلاسيكي للإدارة باعتبارها وظيفة انجاز الأعمال من طرف الآخرين فيمكننا القول ان الإدارة الالكترونية هي وظيفة انجاز الأعمال باستعمال النظم والوسائل الالكترونية. لذلك يمكننا القول ان الإدارة الالكترونية تقوم بوظيفة ديناميكية

1- عادل حرحوش المغربي، وآخرون، الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007، ص 11.

2- علاء عبد الرزاق ومحمد حسن السالمي، نظم دعم القرارات ، عمان: دار وائل للنشر، 2005، ص235

مستمرة، من اجل تحسين وتسريع انجاز الأعمال، من خلال استخدام شبكات الاتصال وعلى رأسها الانترنت[1].

مما سبق يتضح لنا ان الإدارة الالكترونية مفهوم ومنظومة وبنية وظائف وأنشطة، تحتوي كل الأنشطة والعمليات في مستوى الأعمال الالكترونية من جهة والأعمال الحكومية الالكترونية من جهة أخرى، دون اخذ الفصل التقليدي الذي كان موجود في الماضي، والذي يميز بين إدارة الأعمال والإدارة العامة، لان الإدارة الحديثة تتجاوز هذا الفصل إلى التكامل في الأهداف والإستراتيجية والمعايير والإجراءات، فإذا كانت الإدارة الالكترونية هي الغطاء الذي تنطوي في إطارها أنشطة إدارة الأعمال والإدارة العامة، فإنها أيضا الفضاء الرقمي الذي يساهم في دمج إجراءات العمل الالكتروني بغض النظر عن نوع وطبيعة المنظمة .

- أهمية الإدارة الالكترونية

تنحصر أهمية الإدارة الالكترونية في القدرة على مواكبة التطور النوعي والكمي في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات، وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة[2].

فالإدارة الالكترونية تمثل نوعا من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرين، ومنه يمكن تلخيص أهمية الإدارة الالكترونية في:

1- انبثاق ثورة المعلومات والمعرفة: نحن نعيش في عصر انفجار المعلومات والمعرفة، وتتابع موجات توالدها وتراكمها بوحدات زمنية غير ملموسة تعجز كل القدرات الإنسانية على ضبطها والإلمام بها، وتعبر عن ثورة المعلومات والمعرفة ظاهرة انبثاق العالم الرقمي

1- سعد غالب ياسين ، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، السعودية: معهد الإدارة العامة، 2005، ص 22

2- محمود القدوة الحكومة الالكترونية والإدارة المعاصرة، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع 2010 م ص ص24.22

والتطور النوعي المستمر في نظم وتقنيات المعلومات وشبكات الاتصالات وتحويل العالم إلى قرية كونية مضغوطة وصغيرة ولكنها مفتوحة الأفاق وغير واضحة المعالم .

لقد استطاعت الثورة المعلوماتية وما رافقها من تكنولوجيا حديثة للاتصال ان تلغي كلا من الزمان والمكان، فالاتصال أصبح أنيا وفوري فالأقمار الصناعية بشبكتها المجهزة بالحاسوب استطاعت نقل الصوت والصورة معا.

2- فرص وتحديات تكنولوجيا المعلومات : ان ثورة تكنولوجيا المعلومات تمثل السمة الأساسية لانبثاق القرن الواحد والعشرين، كما تمثل إطلالة على مستقبل العلم والثقافة والحضارة الإنسانية، لقد تجلت ثورة تكنولوجيا المعلومات في أفكار وقدرات وطاقات جدية من الإبداع والخلق والابتكار في استخدام الحاسوب وتطوير قدراته وسرعة معالجته ومساحة تخزينه واصطناع ذكائه[1].

3- ثورة الأعمال (الانترنت) : إذا كانت تكنولوجيا المعلومات حسب تقديرات علماء المعلوماتية هي القوة التي سوف تحول الألفية الثالثة إلى أعظم ازدهار في التاريخ، فالانترنت هي اكبر تقدم تكنولوجي منذ اختراع آلة الطباعة قبل 500 عام، فتكمن أهمية شبكة الانترنت وتأثيرها بالنسبة للإدارة الدولية، نذكر مثلا ان قيمة ما ينفقه قطاع الأعمال هو 470 بليون دولار تخصص لشراء المنتجات والخدمات من خلال شبكة المعلومات العالمية، فهذا الانفجار الهائل في استخدام شبكة الانترنت أدى إلى ظهور نماذج جديدة للأعمال لم تكن معروفة في السابق، مثل نماذج أعمال شركات amazon.com e.trade Schinab Yahoo Googleوغيرها.

4- العولمة : من أكبر التحديات التي تواجه المجتمع العربي في هذا العقد هو ظاهرة العولمة بكل أبعادها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية ،وغيرها، وتتجلى هذه

1- سعد غالب ياسين المرجع السابق ، ص ص 35،36

الأبعاد في اندماج اقتصاديات العالم واتساع دائرة الاعتماد المتبادل في أنشطة الأعمال الدولية التجارة الدولية.

كما ان أهم محركات العولمة وأكثر أدواتها تأثيرا تأتي مصادرها من الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

فاليوم نشهد تحول العالم إلى اقتصاد كوني مع ولم بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات التقنية العالية، والمرونة الفائقة في التشبيك والحوسبة، مما ساعد على نشوء السوق الالكتروني العالمي الذي تتبادل فيه المنتجات والخدمات والمعلومات بسرعة وتلقائية من الصعب تصورها .

5- التغيرات الجذرية المستمرة في بيئة الأعمال:

إذا أخذنا تكنولوجيا المعلومات نجد ان التغيرات التي أحدثتها في بيئة الأعمال ليس لها حدود وهي متصاعدة القوة في التأثير الشامل على المنظمات والأفراد والجماعات، واليوم نشهد تحول المنظمات التقليدية إلى منظمات قائمة على المعلومات، كما تستخدم تكنولوجيا المعلومات لخلق تغيرات مهمة في أنماط العمل، وفي مقدمة هذه التغيرات تحول المنظمات من الهياكل الهرمية المنضبطة التي توجه من خلال وحدة القيادة والسيطرة إلى منظمات مرنة وبسيطة ومتكيفة مع التغيرات الداخلية والخارجية[1].

كذلك يظهر التغير في بيئة الأعمال من خلال التطور الذي أحدثته في منتجات صناعة العتاد والبرمجيات وشبكات الاتصالات... وغير ذلك.

كما تبرز أهمية الإدارة الالكترونية أيضا بالنسبة للقطاع الخاص في انه دائما . هو السباق إلى كل جديد على مستوى كثير من الأصعدة وبخاصة الصعيد الإداري، ولعل ذلك يعود

1- سعد غالب ياسين، المرجع السابق ، ص.37.

إلى الاحترافية التي يدار بما القطاع الخاص، ويمكن استعراض بعض الدوافع التي حفزت القطاع الخاص لنيل أسبقية الوصول إلى أسلوب الإدارة الالكترونية من خلال:

1- تعيين الإدارة الالكترونية شركاتها ومؤسساتها على الاستجابة السريعة لما تحتاج إليه الأسواق من منتجات ذات مواصفات معينة، بفعل قاعدة المعلومات التي توفرها تلك الإدارات شركاتها ومؤسساتها عن رغبات السوق وأسعارها .

2- تتمتع الإدارات الالكترونية بفعالية عالية في تخفيض النفقات الطائلة التي تتكبدها الشركات والمؤسسات على تجهيز المتاجر وتشغيلها.

3- تسهم الإدارات الالكترونية في زيادة القدرة التنافسية لدى الشركات أو المؤسسات، من خلال وقوفها الدائم على احتياجات الأسواق ومعرفة رغبات المستهلكين وإشباع تلك الرغبات والاحتياجات.

أما الأهمية بالنسبة للقطاع العام فلا تقل حاجته إلى التقنية عن حاجة القطاع الخاص إليها، فلدى القطاع العام من المشكلات الإدارية ما يدفعه دائما إلى البحث عن حلول لهذه المشكلات، ويمكن استعراض أهم النقاط التي تؤكد حاجة القطاع الحكومي لتطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية من خلال الأتي:

تردي مستوى خدمات كثير من تلك الإدارات وتعقيدها إلى الدرجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها وجعلها أكثر سلاسة ومرونة، وتسهيل تقديمها للمواطنين [1].

- تحتاج الإدارات الحكومية إلى خوض تجربة الإدارة الالكترونية لزيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة على المشاركة في حركة التجارة العالمية.

1- حسين محمد الحسن ، المرجع السابق، ص ص63.62

– تخفيف عبئ إيجاد فرص جديدة للعمل عن كاهل الدولة، بفتح الباب أمام فرص العمل الحرفي الخارج بتشجيع المشروعات الصغيرة وتسويق منتجاتها .

– تختصر الإدارة الالكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وتسهل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية وترشد استخدام الأوراق في المعاملات [1].

الفرع الثاني : خصائص الإدارة الالكترونية

في ظل الانتشار الواسع للإدارة الالكترونية ومميزاتها العديدة، المبنية على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، مما يجعلها (هذه الأخيرة (تتسم بجملة من الخصائص وهي كالتالي :

1. استعمال تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصالات في أداء الأعمال وتقديم الخدمات.
2. تأكيد رفع الكفاءة في الأداء وتحقيق الفاعلية في التعامل .
3. القضاء على البيروقراطية والهرمية في التنظيم.
4. تبسيط إجراءات العمل ووضوحها وتقليل الاستعمال الورقي [2].
5. إنها إدارة بلا ورق أي تعتمد على البريد الالكتروني والأرشيف الالكتروني والرسائل الصوتية والأدلة والمفكرات الالكترونية ونظم المتابعة الالكترونية .
6. إدارة بلا مكان تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الالكترونية واستخدام التليفون المحمول والعمل عن بعد والتعامل مع المؤسسات الافتراضية Virtual.

1– حسين محمد الحسن ، المرجع السابق ، ص.64.

2– عادل حرحوش المفرجي، المرجع السابق، ص 13.

7. إدارة بلا زمان تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية
8. تقوم بالاعتماد على النظم المتطورة والبعد عن التنظيمات الجامدة حيث المؤسسات الشبكية والذكية، والتي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة .
9. إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة.
10. استخدام البريد الالكتروني والصوتي بدلا من الصادر والوارد .
11. تتميز بالابتكارية والعالمية حيث تعتمد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال .
12. تحتاج إلى أنظمة الكترونية مثل أ أنظمة التحصيل المجمعة والخدمة عن بعد والشراء الالكتروني وأنظمة المتابعة الفورية، وأنظمة تخطيط الموارد ونقاط البيع الالكتروني والتجارة الالكترونية والبنوك الالكترونية
13. تحتم باكتشاف المشاكل بدلا من حلها
14. التركيز على الإجراءات التنفيذية والانجازات ..
15. إدارة الكترونية دون أوامر وروتين تقليدي، والتي تعتمد الشبكات الحاسوبية وشبكات الاتصالات اللاسلكية والتقنيات الذكية في إدارة وصنع القرار[1].
16. لا تقوم الإدارة الالكترونية على مثل تلك الهياكل التنظيمية، ولا تعرف التسلسل الوظيفي المعمول به في دوائر الإدارة التقليدية، فهي إدارة لا تقوم على ممارسات الأفراد من موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها، بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة، ومن ضمن تلك البرامج ما يتيح الكفاءة في تقديم الخدمات العامة، فالكفاءة تأخذ عدة أشكال منها تخفيض الأخطاء وتحسين الدخل وأيضا تخفيض التكاليف والتقليل من البيروقراطية، من خلال إعادة هندسة الإجراءات،

1- محمود عبد الفتاح رضوان الإدارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، مصر : المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2013،. ص، ص 21.20

مما يؤدي إلى تقليل الوقت المحدد لتحقيق الأهداف، وإعطاء الفرصة للموظفين للحصول على مهارات جديدة وتطوير أنفسهم[1].

17. التسويق ويشمل التعرف على أفضل الطرق الممكنة للتعامل مع الأفراد والقطاع الخاص، وتنمية الإحساس لدى المواطنين بأهمية تمركز اهتمام الحكومة حوله، وبالتالي أهميته كمواطن له حقوق كما له واجبات.

18. تقديم خدمات جديدة ومتطورة: ان تقديم الخدمات بصورة أفضل هي من الدوافع الرئيسية للإدارة الالكترونية، وتركز على تحسين خبرات الأفراد في التعامل مع الحكومة عند تقديمهم للطلبات أو الحصول على الخدمات، ويمكن تحسين هذه الخدمات من خلال الكفاءة.

19. اللامركزية: هو هدف تسعى إليه الدول ذات المساحة الجغرافية الكبيرة، مع وجود تجانس في نوعية الأفراد مع انه من الصعب على الحكومة الالكترونية التأثير على المنظمات الكبرى التي اعتمدت على البيروقراطية .

20. السيطرة الإدارية: ان التقنية المستخدمة في مشروع الإدارة الالكترونية تساعد على مضاعفة الرقابة الإدارية المستمرة والمباشرة وتوقع الخلل وتتبع معاملات المواطنين والتقليل من البيروقراطية ويمنع احتكار الحكومة لصالح فئة معينة.

21. طلب المواطنين وخاصة لدى جيل الشباب الذي تعود على استخدام التكنولوجيا الحديثة والتي أصبحت جزءا مهما من روتين حياتهم[2].

22. زيادة مساهمة المواطنين: يطالب المدافعون عن الإدارة الالكترونية بزيادة مساهمة المواطنين في الحكومة حتى تعطيهم شعورا بالمشاركة في اتخاذ القرار، أما من جانب

1- مزهر شعبان العاني و شوقي ناجي جواد الإدارة الالكترونية الأردن: دار الثقافة 2014، ص.187

2- مختار حماد، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، فرع التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر: يوسف بن خدة، كلية العلوم السياسية والإعلام قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية ،2007 ص. 12.

الحكومة فيمكنها الاتصال مع المناطق النائية والأقليات وإرسال واستقبال المعلومات، وأيضا فتح المجال لعمل لقاءات بين المواطنين من اجل توفير الفرص للأشخاص الذين لديهم نفس الاهتمامات والآراء وتبعد بينهما المسافات .

23. الشفافية: ان دعم الشفافية مرتبط بالفساد الحكومي، ويزيد من تعقيدات الإجراءات الروتينية ويجعل من الديمقراطية هدفا مستحيلا، ويزيد من حالات التشاؤم لدى المواطنين ويقلل من المساعدات الخارجية للدول، فالإدارة الالكترونية تقلل من الرشوة وتزيد من الشفافية السياسية وتزيد من ثقة المواطنين بها

24. التنمية الاقتصادية لها علاقة مباشرة بالشفافية، فالدول التي تتطلع إلى التطوير الاقتصادي يكون لديها دافع للاتجاه نحو مشروع الإدارة الالكترونية، وخاصة إذا كانت تتطلع إلى جذب الاستثمارات الأجنبية وتحسين صورتها أمام المستثمرين، فالإدارة الالكترونية تحسن البيئة التحتية لتقديم الخدمات، وهذا جانب من جوانب التزامها بإجراء تغييرات للدخول إلى اقتصاد المعرفة[1].

1- مختار حماد ، المرجع السابق، ص. 13.

المطلب الثاني : مزايا وعيوب الإدارة الإلكترونية

ما مميزات وعيوب الإدارة الإلكترونية؟ وما المهارات التي توفرها؟ حيث تعتبر الإدارة الإلكترونية من ضمن التقنيات الحديثة التي تهدف إلى تغيير شكل الإدارة التقليدية، تعتمد على استخدام بعض التطبيقات وأجهزة الكمبيوتر، وتهدف إلى إلغاء المعاملات الورقية التقليدية، هذا النوع من الإدارة يسهل على العملاء والموظفين طريقة التواصل، لذلك يجب معرفة كافة مميزات وعيوب الإدارة الإلكترونية، ومن خلال هذا المطلب سيتم التطرق إلى هذه المزايا والعيوب وبيانها.

الفرع الأول: مزايا الإدارة الإلكترونية

تكمن أهم مميزات الإدارة الإلكترونية في الآتي:

- التخلص من الفساد الذي يحدث في الإدارات التقليدية، تُعد من أهم الأشياء التي تقدمها الإدارة الإلكترونية، لانتشار البيروقراطية في الإدارات الأخرى.
- يُمكن للإدارة الإلكترونية أن تقدم جميع الخدمات لدى العملاء بأقل جهد ممكن وأقل تكلفة ممكنة[1].
- تسمح الإدارة الإلكترونية للمديرين القائمين عليها أن يعملوا بشكل أفضل، لاتباعهم جميع الأساليب المتاحة لأداء العمل، بالإضافة إلى أنها تساعده على التركيز على مهام العمل فقط على عكس المعاملات الورقية المملة.
- من أفضل المميزات لدى الإدارات الإلكترونية أنها كثيرة الدقة فمن النادر أن يحدث فيها خطأ، كما أنها فائقة السرعة في تخزين البيانات.
- تستطيع الإدارة الإلكترونية أن ترسل النتائج المطلوبة في أقل وقت ممكن.
- استطاعت الإدارة الإلكترونية أن تظهر الشفافية في أداء العمل، وطريقة التعامل مع العملاء وخصوصًا عملاء الخدمات التعليمية.

1- سحر قدوري ، المرجع السابق ، ص 162.

- يُمكن للإدارة الإلكترونية أن تلبي كافة الرغبات والاحتياجات للعملاء، بطريقة تلبي احتياجات العميل لأقصى درجة[1].
- يُمكن معرفة وصول السلع أو غيرها للمستفيد دون التوجه إلى المؤسسة الإلكترونية.
- الإدارة الإلكترونية تمكن من القضاء على التكدس الذي كان يحدث في المنظمات التقليدية، لأن يمكن للعميل أن يحصل على كافة الخدمات التي يريدها من خلال جهاز الكمبيوتر.

الفرع الثاني: عيوب الإدارة الإلكترونية

يعتقد الكثير من الناس أن استخدام الإدارة الإلكترونية لا يوجد له سلبيات وأضرار، والجدير بالذكر أنه برغم كثرة الفوائد لدى الإدارة الإلكترونية، إلا أنها تعاني من العديد من السلبيات، وتتمثل في الآتي:

❖ ارتفاع معدل البطالة من أكبر الأسباب التي تتسبب فيها الإدارات الإلكترونية، فبالرغم من أن الإدارة الإلكترونية توفر العديد من فرص العمل إلا أنه في حالة استبعادهم من وظائفهم يكونوا غير مؤهلين لأي عمل آخر.

❖ يتطلب للعمل في الإدارة الإلكترونية أن يكونوا العاملين بها مؤهلين فقط، مما يزيد من بطالة الغير مؤهلين، على عكس الإدارات العادية التي تتيح فرص عمل لكافة المستويات.

❖ من الممكن أن تعاني الإدارة الإلكترونية من الاختراق عن طريق الهاكر، وبالتالي من الممكن أن يقوم بحذف بعض ملفات العملاء الهامة بالإضافة إلى أنه يمكنه إتلاف الأجهزة، مما يسبب مشكلة لدى الإدارة في استرجاع بيانات العملاء.

❖ تتعرض الإدارات الإلكترونية إلى التجسس من قِبل الكثير من الأشخاص، بغض النظر عن مدى خصوصية وسرية هذه المعلومات بالنسبة للعميل.

❖ القراصنة هم أشخاص يحاولون اختراق الإدارات الإلكترونية بكافة الطرق الغير قانونية.

1- سحر قدوري ، المرجع السابق ، ص 162.

❖ تعاني الإدارات الإلكترونية من وجود شلل في الوظائف، وبالتالي يؤدي إلى تعطيل بعض الخدمات.

❖ كما أن الإدارة الإلكترونية تعاني من ضعف عملية التواصل بين العميل والموظف، على عكس التواصل الذي يحدث في الإدارات التقليدية التي تتيح للعملاء التواصل بشكل مباشر[1].

❖ الاستخدام المستمر للشبكات يؤدي إلى حدوث حالة من الانعزال والانطواء لدى العميل والموظف، مما يؤدي إلى حدوث ضعف في التوافق الاجتماعي والنفسي لديهم.

❖ من المهم أن تتواصل أماكن التفتيش مع الإدارات لمنع التلاعب، ولكن الإدارات الإلكترونية تقضي على هذا التواصل مما يتسبب في حدوث الكثير من التلاعب في الإدارة.

الفرع الثالث : مقومات الإدارة الإلكترونية

تتجلى في العديد من الأسس القانونية والمادية والبشرية أهمها:

- **المتطلبات التشريعية والسياسية**

اولا: الإطار التشريعي :

الناظم لها ذلك أن الحديث عن الإدارة الالكترونية لا يستقيم دون توفر الدولة على مجموعة من التشريعات التي تنظم مختلف العمليات المرتبطة بالإدارة الالكترونية كالتوقيع الالكتروني الإقرار الالكتروني، التصديق الالكتروني، التبادل الالكتروني وآليات حماية الإدارة الالكترونية من الجرائم المعلوماتية...الخ، فهذه الآليات تستلزم تدخل المشرع لتوفير الإطار القانوني المنظم لها لكي يتم النشاط الإداري الالكتروني في إطار قواعد المشروعية [2].

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

ثانيا الموارد البشرية :

المؤهلة فالموظف في إطار الإدارة الالكترونية تكون له خصوصيات معينة تميزه عن الموظف في الإدارة التقليدية، ذلك أن ثورة المعلومات والاتصال والتوسع في استخدام الحاسب الآلي فرض على الموظف أن يتوفر على حد أدنى من المعرفة في مجال المعلومات لكي يكون فاعلا في منظومة الإدارة الالكترونية، ومن أجل التوفر على الموارد البشرية المؤهلة يتعين القيام ببرامج التكوين المستمر للموظفين في مجال المعلوماتية.

ثالثا المجتمع المعلوماتي :

تعتبر قدرة المجتمع في التفاعل مع الثورة المعلوماتية ومدى قدرته مواطن استخدامها بشكل سليم شرط أساسي لنجاح مشروع الإدارة الالكترونية، فالأمر يرتبط بمجموعة من المؤشرات منها درجة تأهيل المواطن القادر على استخدام الحاسب الآلي مدى الثقة التي يعطيها الموطن لتنفيذ أعماله من خلال الحاسب ، حجم التكلفة التي من المتوقع أن يدفعها المواطن في مقابل الحصول على خدمة الكترونية....ويزداد المشكل تفاقما عندما تتوفر دولة ما على نسبة من الأمية بين أفراد شعبها.

رابعا : التوفر عللا بنية تحتية معلوماتية:

إذ لا يمكن تصور قيام نظام الإدارة الالكترونية دون هذه البنية التحتية اللازمة ويدخل هذا الأمر في إطار توفير الوسائل المادية اللازمة لاشتغال الإدارة الالكترونية باعتبارها شرطا أساسيا في قيام التواصل بين الإدارة الالكترونية والمرتفقين وتدور أهم القضايا المرتبطة بهذا العنصر حول النقاط التالية درجة توفر قنوات الاتصال كالحواسيب والهواتف، وشبكات الاتصال والأقمار الصناعية القادرة على نقل البيانات بشكل متبادل، درجة أمان هذه الوسائل والقدرة على تأمين المعلومات بها وحمايتها من الاختراق...الخ».

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].

- 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].

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 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 [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

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

2– مجدي محمد يونس ، المرجع نفسه

والتحول إلى اقتصاد المعرفة، والاستفادة من الموارد البشرية ورأس المال، والاهتمام بإصلاح القطاع العام واستخدام التكنولوجيا كأداة تمكينية[1].

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[2].

- تقنيات الإدارة الإلكترونية اللازمة للتحول

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

1 - شبكة ذات نطاق واسع واحدة تحتوي على الفيديو البيانات الأصوات[3].

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).

1- 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.

2- حمد مختار ، المرجع نفسه ، ص 26 .

3- 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.

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 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.

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.

المبحث الثاني : وظائف مستويات وأهمية الإدارة الإلكترونية :

يتطلب التحول من العمل وفقاً للأسلوب التقليدي إلى العمل وفقاً لأسلوب الإدارة الإلكترونية إعادة هندسة كل نظم العمل المعمول به في المؤسسات التقليدية ، ويسفر ذلك عن تغير في الوظائف التقليدية للتسيير ، حيث تتحول إلى وظائف إلكترونية ، وسنحاول التطرق إلى هذه الوظائف من خلال التخطيط الإلكتروني ، التنظيم الإلكتروني ، القيادة الإلكترونية ، الرقابة الإلكترونية

المطلب الأول : وظائف الإدارة الإلكترونية:

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] .

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.

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.[1]

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[2]:

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.

1- 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

2- 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.

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[1]:

أولا: التخطيط الإلكتروني

يعرف التخطيط بمفهومه التقليدي بأنه الوظيفة الإدارية التي تحدد أهداف المنشأة العامة والأهداف التفصيلية للإدارة ثم إيجاد الوسائل المناسبة لتحقيقها ، بينما التخطيط الإلكتروني فهو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد ، وقابلة للتجديد والتطوير المستمر خلافاً للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة وعادة ما يكون تغيير الأهداف يؤثر سلباً علي كفاءة التخطيط .
ويعتمد التخطيط الإلكتروني علي تبسيط نظم وإجراءات العمل التي تتسم في ظل الإدارة التقليدية بالتعقيد الشديد ، حيث يتم اسبتدالها بنظم وإجراءات سريعة وحاسمة ، تعتمد بالدرجة الأولي علي استخدام شبكات الإدارة الإلكترونية التي تجعل أداء الأعمال يتم لحظياً ، ونظم الإدارة الإلكترونية كنظم دعم القرار ، النظم الخبيرة ، ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية التي تؤدى إلى توظيف أساليب تخطيط عديدة ومبتكرة ، وتمس عمليات التوقع ، ورتفع من كفاءة التخطيط ، وتزيد من فعالية صنع واتخاذ القرارات [2].

وقد لا يختلف التخطيط الإلكتروني من حيث التحديد العام عن التخطيط التقليدي ، وذلك لأن كلاهما ينصب علي وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف إلا أن الاختلافات الأساسية يمكن أن ترد في ثلاث مجالات يمكن ذكرها فيما يلي :

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

2- 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.

1- إن التخطيط الإلكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد والتطوير المستمر خلافاً للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة .

2- أن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضفي استمرارية علي كل شئ في المؤسسة بما فيها التخطيط ، مما يحوله من التخطيط الزمني المنقطع (وضع التقارير الفصلية) إلى التخطيط المستمر .

3- أن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدية بين إدارة تخطط وعمال ينفذون ، قد تم تطويرها في ظل الإدارة الإلكترونية ، فأصبح العاملون يقدمون مقترحات وأفكاراً تساعد الإدارة في عملية التخطيط .

ولكن مع ظهور الإنترنت والأعمال الإلكترونية أحدث تغيراً في عملية التخطيط ممثلة في النقاط التالية :

1- الحاجة إلى التخطيط ففي زمن وبيئة الإنترنت أصبحت الشركات تعمل في الزمن الحقيقي وبالسرعة الفائقة ، وضمن بيئة سريعة التغير بشكل لم يسبق له مثيل ، حيث إن الظروف تتغير في كل فصل أو شهر إن لم يتم التغير بالأسبوع واليوم ، علي الأرجح سكتون الخطة الديدة في كل مرة أبعد من سابقتها عن الخطة الأصلية .

2- أفق التخطيط حيث أن الخطة طويلة ومتوسطة الأمد قد تكون في الشركات التي تعمل غافلة عن الإنترنت وبيئته هي الأقرب إلى التراث الإداري ومن تقاليد الإدارة القديمة ، أو هي في أحسن الأحوال لا تزيد علي عبارة أو مبدأ تأشيري أو توجيهي قليل الكلمات عام المقاصد لا يتسم بالمرونة العالية التي تغطي نطاقاً واسعاً من الخيارات والسيناريوهات المحتملة وغير المحتملة .

3- قيود التخطيط في الممارسة فمع أن التخطيط في الشركات التقليدية له مزايا كثيرة في التهيئة المسبقة لما تريد أن تكون عليه الشركة والتحديد المتأني للقدرات الجوهرية للشركة من

أجل تحقيق ميزة تنافسية في السوق والتخصيص المدروس للموارد ، إلا أن التخطيط الإلكتروني يتميز بالمرونة والاستجابة للتغيرات السريعة في البيئة

ثانيا: التنظيم الإلكتروني

إن ما يقارب من مئة عام من التطور في مجال الإدارة كان في جوهره الحقيق تطوراً في التنظيم (القوة الأكثر صلابة في الإدارة) .

وإذا كان التخطيط هو الأكثر ارتباطاً بالزمان من حيث وضع الخطة المتعلقة بما تسعي إليه الشركة من أهداف وتحديد الوسائل الضرورية لتحقيقها في الفترة القادمة (فترة الخطة)، فإن التنظيم هو الأكثر ارتباطاً بالمكان من حيث الهيكل التنظيمي وسلسلة الأوامر عبر المستويات التنظيمية والرسمية التي تكون أكثر كثافة ووظيفية خارج المؤسسة .

وللتنظيم عدة تعريفات منها أن التنظيم هو تحديد الأنشطة الضرورية لتحقيق أهداف المنظمة وإسناد كل مجموعة من الأنشطة إلى مدير يتمتع بالصلاحيات اللازمة لأداء الأنشطة بمعية مرؤوسيه .

كما يعرف التنظيم بأنه ترتيب الأنشطة بطريقة تساهم في تحقيق أهداف المنظمة وإن هذا التنظيم هو الذي يعطي للمنظمة شخصيتها وميزتها وهذا ما يظهر من خلال المكونات الأساسية للتنظيم والتي يمكن تحديدها فيما يلي :

1- الهيكل التنظيمي :

وهو الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد وتجميعها في أقسام وإدارات والتنسيق بينها لتحقيق أهداف المنظمة ، وهو الذي يعطي القوام الصلب لها ولأقسامها والوظائف مكونة بحدود واضحة ولا يمكن تجاوزها .

2- التقسيم الإداري :

وهو قاعدة تجميع المراكز والأنشطة والواظائف في إدارات وأقسام ، والخبرة التنظيمية في هذا المجال أوجدت التقسيمات الإدارية علي أساس الوظيفة ، المنتج ، الزبائن ، المناطق الجغرافية ... إلخ .

وعلي الإدارة وجميع العاملين الالتزام بالتقسيم الإداري ومتطلباته الوظيفية في التوجيه وإنجاز الأعمال حسب ذلك .

3- سلسلة الأوامر :

وهو ما يمثل خط السلطة المستمر الذي يمتد من مستويات التنظيم العليا إلى مستويات التنظيم الدنيا التي توضح من يأمر ومن يتبع من في هذه المستويات .

4- الرسمية :

وهي تتمثل في مجموعة اللوائح والسياسات والقواعد والإجراءات المكتوبة التي توجه العاملين وتحدد طريقة استجابتهم في تأدية أعمالهم .

وهي في العمل اليومي للافراد في المنظمة تتسم بالصلابة والحدة في التوجيه والتقييد لمرونة العمل والاستجابة للتغيرات التي لا تقل أهمية عن الهيكل التنظيمي نفسه .

5- المركزية واللامركزية :

والمركزية هي تركيز سلسلة اتخاذ القرار في المستوي التنظيمي الأعلى أو ذروته العليا ، في حين تكون اللامركزية بمثابة إعادة توزيع السلطة بشكل يجعلها أكثر اقتراباً من المستويات التنظيمية الدنيا ، وبالتالي تقليص عدد الطبقات أو المستويات التنظيمية مما يؤدى إلى هيكل تنظيم مسطح . ومع دخول تقنية المعلومات الحديثة شهدت المكونات السابقة تطوراً كبيراً حيث أصبح من السهولة بمكان الحصول علي البيانات والمعلومات المطلوبة لتطوير المنظمات [1].

1- نجم عبود نجم ، الإدارة الإلكترونية ، مرجع سابق ، ص 40.

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 [1]:

– 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. –

– 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.

ثالثاً : القيادة الإلكترونية :

واجهت القيادة في السابق تحديين أساسيين تمثلاً في المهام والعاملين ، ومع تطور الفكر الإداري تحولا إلى مدخلين في القيادة ، وهما : المدخل المرتكز علي المهام والمدخل المرتكز علي العاملين .

1– 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

حيث يمثل الأول المدخل الصلب للقيادة القائمة علي قوة التنظيم المتمثل في قوة المركز الإداري وقوة العاملين ، أما الثاني فهو المدخل الناعم القائم علي القوة الشخصية وقوة العلاقة بين القائد والمرؤوسين [1] .

ومع أن هذين المدخلين يلخصان عموماً كل التطور الذي حصل لأكثر من قرن من الزمان في مجال القيادة ، فإن التطورات الكثيرة التي تحققت في هذا المجال ، أدت إلى تطوير المدخلين السابقين نحو أن يكون الأساس في المدخل المرتكز علي المهام هو التكنولوجيا ، وأن يكون المدخل المرتكز علي العاملين أكثر تركيزاً علي الزبون ، وهذا هو المشهد العريض الذي كان يتطور بوتيرة اعتيادية عندما بدأ الانتقال في استخدام الإنترنت ، حيث ظهرت القيادة الإلكترونية .

وتعرف القيادة الإلكترونية علي أنها القدرة علي التأثير في الآخرين وتوجيههم نحو تحقيق الأهداف وهي التي تجمع المجموعات البشرية وتحفزها علي العمل . وأدي التغير في بيئة الأعمال الإلكترونية ، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية ، والتي تنقسم للأنواع الثلاثة التالية :

1- القيادة التقنية الصلبة :

تعتمد هذه القيادة علي الاستخدام المكثف لتكنولوجيا الإنترنت في إدارة أعمالها وعلاقاتها المختلفة ، كما تقوم علي اكتساب ميزة من هذا الاستخدام ، كزيادة المعلومات وسرعة الحصول عليها وتحيسن جودتها من أجل اتخاذ قرارات أشمل وأسرع وأفضل ، وهذه ميزة شبكات الأعمال التي تجعل المدير في كل مكان يمتلك نفس القدر من المعلومات ، ويتعامل مع نفس الحاسوب المحمول ، ويتصل بكل العاملين عبر شبكة الأعمال الداخلية ، أو بالمستفيدين الآخرين عبر الشبكة الخارجية من أجل أن يستكمل صورة اتخاذ القرارات التي تكون أكثر كفاءة ، وربما فاعلية بالاعتماد علي هذه التكنولوجيا .

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

وتتسم القيادة الإلكترونية التي تقوم علي هذا البعد ، والمتمثل بتكنولوجيا الإنترنت ، بما يلي:

أولا : إنها قيادة حسن التكنولوجيا ، فالتغير التكنولوجي المتسارع في مجال تكنولوجيا الإنترنت (أجهزة ، شبكات ، برمجيات ، تطبيقات) ، يجعل القائد الإلكتروني في جانب أساسي منه ذا قدرة علي تحسس أبعاد هذا التطور والعمل علي توظيف مزاياه لتكون جزء من الميزة التنافسية للشركة .

ثانيا : أنها قيادة الإحساس بالوقت علي الإنترنت ، وذلك يجعل القائد الإلكتروني سريع الحركة والاستجابة والمبادرة والقدرة علي تصريف الأعمال واتخاذ القرارات ، والتفاعل الآني مع جميع المشاركين في تبادل المعلومات الإلكترونية .

ثالثاً : بأنها قيادة الإحساص بالطوارئ ، فالقائد الإلكتروني دائما يقظ وحذر ومتفطن لكل ما يحيط به ، وما يحدث من تغيرات وتطورات سريعة ومتلاحقة ، فهو بذلك متوقع كل المفاجآت ومستعد لأي طارئ .

2- القيادة البشرية الناعمة :

فالقيادة الإلكترونية رغم اعتمادها علي التقنية إلا أنها ذات محتوي إنساني كبير ، وتتسم القيادة الإلكترونية القائمة علي البعد البشري بأن القائد فيها هو :

أولاً : قائد لزبائن المؤسسة ، فالزبون اليوم في ظل استخدامات التقنيات المختلفة يسعي إلى البحث عن الجودة الأفضل والسعر الأقل والمعلومات الأكثر وغيرها ، لهذا فإن القائد الإلكتروني لن يكون قائداً لزبائن المؤسسة بالأساليب القائمة علي السعر الأقل فقط ، أو الجودة فقط ، أو الاستجابة الأسرع فقط ، بل بكل هذه المتغيرات المجتمعة .

ثانياً : قائد علمال ومهني المعرفة ، لأن التعامل مع الإنترنت جعلها في حاجة إلى عاملين مبتكرين ذوي تخصصات متنوعة ، ومؤهلات ومهارات عالية ، ويتعاملون عن بعد وتربطهم القيادة ، وعلي القائد الاحتفاظ بهؤلاء العاملين وكسب ثقتهم لتجنب فقدانهم وخروجهم من المؤسسة ، فالإدارة الإلكترونية قائمة بشكل كبير علي المعرفة والخبرة والقدرة الذاتية لأفرادها

ثالثاً : قائد تنافسي ، فبسبب عدد المنافسية وإتاحة العمل علي الإنترنت للجميع ، فإن ذلك يجعل القائد موجها للمنافسة ، فالمؤسسات لم تعد بعيدة عن أعين منافسيها ، وعليه يجب علي القائد التنافسي أن يكون الأسرع في الوصول إلى السوق والزبائن ، وأن يقدم الخدمة الأفضل ، وأن يكون أكثر قدرة من المنافسين علي تقديم أساليب وخدمات ومنتجات مبتركة أو محسنة [1].

رابعاً : القائد الإلكتروني ذو خصائص أكثر ملائمة ، فالقائد الإلكتروني يتميز بخصائص تنسجم مع بيئة عمله الإلكترونية ، كاليقظة الدائمة والتركيز المستمر ، سرعة الاستجابة والمبادرة ، والأهم من ذلك إتقان استخدام التقنيات المتطورة والاستفادة منها .

3- القيادة الذاتية :

تركز القيادة الذاتية علي جملة من المواصفات ، يجب أن يتصف بها القادة من إدارة أعمال عبر الإنترنت ، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة علي تحفيز النفس ، والتركيز علي إنجازات المهمات ، والرغبة في المبادرة إلى المهارة العالية ، ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة .

رابعاً : الرقابة الإلكترونية :

تعرف الرقابة بشكلها التقليدي بأنها متابعة العمل وقياس الأداء والإنجاز الفعلي له ومقارنته بما هو مخطط باستخدام معايير رقابية ، بحيث تحدد الإنجازات الإيجابية التي يجب تدعيمها والانحرافات السلبية التي يجب معالجتها وتلافيها مستقلاً ، وبالتالي تحقيق الأهداف المطلوبة .

ومن أبرز الخصائص التي اتسمت بها الرقابة التقليدية هي أنها رقابة موجهة للماضي ، وهذا ما يظهر واضحاً في كون الرقابة هي المرحلة التي بعد التخطيط والتنفيذ .

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

أما الرقابة الإلكترونية فإنها أكثر قدرة علي معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول وبالوقت الحالي ، بالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدي المدير في نفس الوقت مما يمكنه من معرفة التغيرات قبل أو عند التنفيذ والاطلاع بالتالي علي اتجاهات النشاط خارج السيطرة لاتخاذ ما يلزم من إجراءات التصحيح التي تصل في نفس الوقت إلى المسئولين عن التنفيذ [1] .

وبالتالي إلغاء الفجوة الزمنية وتحقيق الراقابة المستمرة ، وهذا ما يمكن أن يحقق لها مزايا كثيرة يمكن تحديدها بالنقاط التالية :

– الحد الأدني من المفاجآت الداخلية في الرقابة ، بسبب الرقابة المستمرة بدلاً من الدورية .

– تحفيز العلاقات القائمة علي الثقة ، وهذا مما يقلل من الجهد الإداري المطلوب في الرقابة

– توسيع الرقابة إلى عملية الشراء ، الموردين ، الشركات المشتركة في شبكة الأعمال الخارجية ، وتقليص اهمية الرقابة القائمة علي المدخلات أو العمليات أو الأنشطة لاصحل اتلأكيد المتزايد علي النتائج فهي إذن أقرب إلى الرقابة بالنتائج .

– تساعد علي انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في الشركة إلى حد كبير فهي نمط الرقابة الذي يمكن وصفه بنمط (الكل يعرف ماذا هناك) .

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

المطلب الثاني : أبعاد وأهمية الإدارة الإلكترونية

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.

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

ثالثا: مستوى علاقة الإدارة بالمقاولة:

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 ما هو حاجة ماسة لمجتمعاتها أو دافعا لتلك الإدارات لتجاوز واقعها والإنطلاق إلى الآفاق

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

العالمية بوتيرة سريعة ومشاركة واسعة ، كما تظهر أهميتها جلية بالنسبة للقطاع العام والذي 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 نعكاسات تطبيق الإدارة الالكترونية 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

التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارات الإلكترونية ليس فقط أساسها الحاسبات وشبكة الانترنت وشبكات الاتصالات وغيرها من الجوانب الفنية رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الإلكترونية ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتسانده وتدعمه بكل قوة لغرض تحقيق مسؤوليتها الرئيسة وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة والإتقان في العمل.

إن هذا التحول ليس عملية سهلة، بل شاقة تعتمد أساليب علمية وتقنيات تتطلب خبرات وتخصصات رائدة وتستغرق وقتا في الإعداد والتخطيط، ينبغي أن تتيحه القيادات الإدارية العليا بصبر وتوفر للقائمين عليها الإمكانيات المادية والمالية اللازمة وفق المقومات المقررة في تلك المشروعات [1].

المطلب الأول : التحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية

إن تناول المبررات والدوافع التي تدفع إلى التحول من نمط الإدارة التقليدية إلى نمط الإدارة الإلكترونية يدعو إلى الإشارة إلى المقصود بهذه الأخيرة، وقد تعددت الآراء حول مفهوم الإدارة الإلكترونية، إلا أنه يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي عملية تنظيم المهام بالاستخدام التقني للموارد التي من بين أهمها التجهيزات والشبكات الإلكترونية عن طريق التخطيط والتوجيه والرقابة، بهدف تحقيق الأهداف المحددة سلفا بما فيها الخدمات التي يستفيد منها المرتفقون حيث يتولى ذلك الموظفون الإداريون المؤهلون باعتبارهم فاعلا أصليا في هذه العملية[2].

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

2- . تبون عبد الكريم" الإدارة الإلكترونية : الأهمية والمتطلبات"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة تمنغاست، المجلد10 العدد 02، 2021، ص 407

الفرع الأول: أسباب التحول إلى إدارة إلكترونية

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس درباً من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة. وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية. ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات، فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت. ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية:

- ✓ الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- ✓ القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- ✓ ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- ✓ صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- ✓ ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- ✓ التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
- ✓ ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس[1].
- ✓ حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

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

معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العربية

1. اختلاف نظم الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة.
2. عدم اقتناع إدارة المؤسسة بدواعي التحول ومتطلباته.
3. عدم توافر الحافز القوى لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح.
4. صعوبة الوصول إلى الإدارة الالكترونية المتكاملة داخل المنظمات.
5. عدم توافر بنية أساسية فنية جيدة.
6. الطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها.
7. استمرارية عمليات تحديث البيانات مع تحمل الأفراد المنوطين بها العبء الإداري المعتاد.
8. التوافق مع النظم اليدوية المعتادة في العمل ودوراتها المستندية ورفض التحديث والتغيير.
9. عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية.

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.

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- 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 النقاذ 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 [1]:

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

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

المطلب الثاني : خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية

يعتبر التحول إلى الإدارة الالكترونية يحتاج للمرور بعدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وخطوات تطبيق الإدارة الالكترونية كما، 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

لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية، لغرض معرفة واقع حال تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة، وجعل الإدارة العليا على بينة من كل النواحي المالية والفنية والبشرية[1].

1- قياس درجة القابلية للتغيير

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

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

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] .

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 [3]:

ثانيا: وضع خطة التنفيذ

عند إقرار توصية من قبل الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الالكترونية في المنظمة، لابد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

ثالثا: تحديد المصادر

ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ، والأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة ويعني هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الالكترونية في هذه الإدارة أو المنظمة.

رابعا: تحديد المسؤولية

عند تنفيذ الخطة لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والتكلفة المرصودة إليها.

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

2- محمد أبو القاسم الرتيمي ، المرجع سابق .

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

خامسا: متابعة التقدم التقني

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

من أجل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الاكترونية لا بد من تحقيق المراحل التالية: أتمتة مؤسسات الدولة وتحويل جميع معلومات الحكومة ووزارتها الورقية إلى معلومات إلكترونية. تأمين البينة التحتية الضرورية لربط كافة مؤسسات الدولة بشبكة معلومات واحدة وتبادل المعلومات بين مختلف الجهات [2].

1- وضوح الرؤية الإستراتيجية والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية (تخطيط تتفيذ 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

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

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 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].

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

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[1].

رابعا: التفاعل

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 [2].

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 .

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

2- 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.

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[1].

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 .

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 المواطنdz . elmoulwatin . www / / : http 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

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

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 التنظيمية التي تسمح له بالتعرف على حقوقه و واجباته[2]، 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.

1- خرشي إلهام ، المرجع السابق ، ص 21.

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

– **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].

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

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

المتوسط الأقياني 0.1565 و المتوسط الأمريكي 0.3143 و المتوسط الأسيوي 0.3192 و المتوسط الأوربي 0.4354 [1].

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 معرفة الرصيد ، و الخدمة التي يأمل اغلب المستفيدين الحصول عليها مستقبلا هي التحويل الالكترونية[2].

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

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

2- خرشي إلهام ، المرجع السابق ، ص 23.

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[1].

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[2].

وتمكن الإدارة الالكترونية من خلال فضائها الرقمي المتعدد التخصصات مؤسسات الأعمال بمختلف أنواعها من الوصول إلى الأسواق المتعددة ، و جمع المعلومات الضرورية حولها ، و إمكانية القيام بالمقابل بعمليات الترويج و التوزيع و إبرام الصفقات و تحقيق المستحقات. [3]

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 .

1– 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.

2– بن عيشاوي احمد ، مرجع سابق ، ص21

3– 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.

- 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[1].

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 بعض الروابط للمؤسسات مثل الخطوط الجوية الجزائرية air algerie . dz و التي بدورها تقدم العديد من الخدمات لزبائنها [2].

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

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

2- 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.

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"[1].

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.

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 [2].

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[3].

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

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

3- 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.

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[1].

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 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[2].

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. [3]

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

2- بلعربي عبد القادر ، المرجع نفسه ص22.

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

أما بالنسبة لقطاع البريد فقد عرف تطورا ملحوظا بعد إدخال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال [1] .

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 .

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

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

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

ظهرت الإدارة الإلكترونية نتيجة للتطورات المتسارعة في مجال تقنيات[3] المعلومات، ولذلك فهي تعد قيد التجارب وبالتالي [4] فلا بد من وجود مشكلات ومعوقات تعترض سبيل تطبيقها ومن تلك المعوقات ما يلي[5]:

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.

3- 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.

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

5 -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.

الفرع الأول: المعوقات الإدارية والمادية

أولا: معوقات إدارية

1. انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية وتحديد الوقت الذي يلزم فيه البدء بتطبيق وتنفيذ الخدمات والمعلومات الكترونياً.

2. ضعف اهتمام الإدارة العليا بتقييم ومتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3. غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط المنظمة حتى التي تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات.

.4 عدم وجود هياكل تنظيمية محددة وواضحة وعدم تضمن تلك الهياكل للوظائف التي تغطي كافة الأنشطة بالمنظمة.

5. عدم التدرج في تطبيق الإدارة الإلكترونية .

6 وجود فجوة كبيرة بين الإستراتيجية الطموحة التي يتم وضعها للإدارة الإلكترونية وبين آليات التنفيذ في الواقع العلمي للمبالغة في التفاؤل بمزايا الإدارة الإلكترونية وعدم مراعاة التعقيدات في العلاقات بين الوحدات التنظيمية للدولة والتي تتطلب إعادة تصميم الهياكل والعمليات

7. غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة لدى معظم الدول وخاصة العربية بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية

8 الإدارة الضعيفة لمعظم مشاريع تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي.

9 فقدان الشفافية بمعنى أن حق المواطن ليس مضموناً للوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات وضع واتخاذ القرارات المؤسسية. [1].

10. ضعف الدعم السياسي من القيادات السياسية العليا لمشروع الإدارة الإلكترونية

[1]– إيمان عبد المحسن زكي، مرجع سبق ذكره، ص 75.

11. عدم وجود جهة مركزية لتبني مشروعات الإدارة الإلكترونية على مستوى الدولة مما يؤدي إلى عدم توافق الأنظمة.

12. عدم المرونة في اختيار الحل الأفضل بسبب الطرق المتبعة في نظام المشتريات الحكومية وعقود الصيانة والتشغيل. [1].

13. طول الإجراءات الإدارية داخل المنشأة وخارجها. مما يوفر أو يلغي فكرة التطبيق بسبب عقبات الإجراءات الإدارية .

14. عدم توافر التدريب المتخصص بشكل واسع في المواقع المرغوبة.

15. صعوبة إيجاد التنظيم الإلكتروني لما يترتب عليه

من إعادة الهيكلة للمنظمة بشكل كامل.

ثالثا معوقات مالية

عدم توافر الاعتمادات المالية اللازمة لتنفيذ برامج الإدارة الإلكترونية من حيث إنشاء البنية الأساسية التكنولوجية من أجهزة الحاسب الآلي وشبكات محلية وعالمية وبرمجيات وخاصة إذا كان التمويل يتم من اعتماد إجمالي مخصص لأغراض متعددة،[2] كما أن تنفيذ هذه البرامج يمتد لأكثر من سنة مالية مما يتطلب موازنات طويلة الأجل تتعارض مع المبدأ سنوية الموازنة كما أن مشروع الإدارة الإلكترونية[3].

محدودية المخصصات المالية المخصصة لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات يتطلب كلفة مالية عالية.

---

[1]– جبر محمد صدام مرجع سبق ذكره، ص 201

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

[3]– إيمان عبد المحسن زكي، مرجع سبق ذكره، ص 76.

الفرع الثاني : معوقات بشرية التشريعية والفنية والتقنية

أولا معوقات بشرية

1. عزوف الكفاءات المتميزة عن العمل في المنظمات الحكومية لقلة الحوافز

2. قلة دراية صناع القرارات بالمنظمات الحكومية بأهمية تقنية المعلومات والنظرة إليه من منطلق التكلفة دون إعارة الفائدة منها الاهتمام الكافي[1]..

3. معيقات إدارية بسبب البيروقراطية وتعقد الإجراءات التنظيمية والنمط السائد للقيادة الإدارية وقصور نظم دعم اتخاذ القرارات بالإضافة إلى نقص الموارد البشرية ذات الكفاءة الفنية المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات وقصور أنظمة التعلم والتدريب عن توفير هذه الكفاءات[2].

4. ارتفاع نسبة الأمية وانخفاض مستوى التعليم، وغياب الوعي الثقافي والتكنولوجي لدى المواطنين، وخاصة الدول النامية مما يؤدي إلى انخفاض نسبة مستخدمي أجهزة الحاسب الآلي وقلل من قدرة المواطنين على التعامل الإلكتروني من خلال شبكة الإنترنت.

5 فقدان الثقة بين المواطنين والحكومات بسبب تدني مستوى الأداء الحكومي وانخفاض جودة الخدمات الحكومية وغياب المشاركة الشعبية في القرارات الحكومية والتي قد تؤدي إلى مقاومة المجتمع لبرامج الإدارة الإلكترونية والتحول إلى التعامل الإلكتروني

6. قلة العناصر البشرية المدربة والقادرة على التعامل والتشغيل والصيانة لهذه التقنية الجديدة والمعقدة.

7. ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي.

8. مقاومة العاملين للتغيير والخوف من فقدان وظائفهم، ومن ذلك تنامي شعور بعض المديرين وذوي السلطة بأن التغيير يُشكل تهديداً لسلطتهم.

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- إيمان عبد المحسن زكي، مرجع سبق ذكره، ص 76

9 ضعف مهارات اللغة الإنجليزية لدى بعض الأجهزة الموظفين والخوف من التعامل مع الإلكترونية

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[1].

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 [2].

ومن العقبات الأخرى المرتبطة بالجانب القانونية [3].:

– 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[4].

1– بن عيشاوي ، مرجع سابق ، ص 293.

2– اعبد الرحمان عبدلي ، مرجع سابق ، ص 23

3– اعبد الرحمان عبدلي ، مرجع سابق ، ص 23

4– جمال سامي ، مرجع سائق،ص 92.

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[1].

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[2].

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

1- 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.

2- الجريمة الالكترونية تحولت إلى ظاهرة إرهاب معلوماتي(خبراء) " 2113 http://www.aps.dz/spip.php?page=article&id_article=83854 تاريخ الاطلاع :2021/03/10.

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 .

ثالثا : معوقات فنية وتقنية

1. إشكاليات في إقرار و إيجاد أنظمة الدفع

عدم وجود معايير استرشادية تساعد المنظمات الحكومية على ترجمة رؤية الوحدات المركزية في كيفية تقديم الخدمات إلكترونية من خلال وضع أسس علمية للتطبيق، لذلك قامت بعض الدول مثل سنغافورة بإنشاء وحدات حكومية مركزة تقدم الدعم الفني للمنظمات والتنسيق بينهما لضمان تطبيق التنفيذ العلمي مع الاستراتيجيات الإلكتروني واستيفاء الرسوم والنفقات وغيرها. [1]

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 التطورات الحاصلة في البيئة الداخلية و الخارجية ، و أمام العقبات التي أدت إلى تعثر السياسة العامة في مجال الإدارة الالكترونية في الجزائر[2] .

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

[1]– اسامة احمد المناعسة وجلال محمد الزعبي .

2– فاكية سقني، المرجع السابق ، ص 16.

في إطار إستراتيجية وطنية شاملة يشارك فيها كل المنتفعين من المشروع المؤسسات العمومية والمواطنين و القطاع الخاص و المجتمع المدني[1].

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 [2].

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.

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[3].

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

2- سعد غالب ياسين ، مرجع سابق ، ص 202

3- محمود القدوة ، مرجع سابق ، ص 41.

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[1].

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 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

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

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.

–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

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.

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].

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

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 .

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].

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.

1- إسماعيل اولبصير ، مرجع سابق 130.

2- سعد غائب ياسين ، مرجع سائق ، ص193.

3- اسماعيل اوبصير، مرجع سائق ص131.

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 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[2].

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

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

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[1].

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

الخاتمة

الخاتمة

ومن هنا نستنتج في هذا الموضوع ان له اهمية كبير من حيث التسيير في 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

الفهرس

إهداء

شكر وتقدير

مقدمة 01

الفصل الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية..... 08

المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية..... 09

المطلب الأول: تعريف وخصائص الإدارة الإلكترونية 09

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية..... 10

الفرع الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية 17

المطلب الثاني: مزايا وعيوب الإدارة الإلكترونية..... 21

الفرع الأول: مزايا الإدارة الإلكترونية..... 21

الفرع الثاني: عيوب الإدارة الإلكترونية..... 22

الفرع الثالث : مقومات الإدارة الإلكترونية..... 23

المبحث الثاني: وظائف مستويات وأهمية الإدارة الإلكترونية. 29

المطلب الأول: وظائف الإدارة الإلكترونية 29

الفرع الأول: نموذج الإدارة الإلكترونية..... 29

الفرع الثاني: الوظائف 30

المطلب الثاني: أبعاد وأهمية الإدارة الإلكترونية 40

الفرع الأول: أبعاد الإدارة الإلكترونية..... 40

الفرع الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية..... 41

الفصل الثاني : استراتيجيات و انعكاسات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر 44

المبحث الاول : ضرورة وجود استراتيجيات تطبيق الإدارة الإلكترونية 45

المطلب الأول: التحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية..... 45

الفرع الأول: أسباب التحول إلى إدارة إلكترونية..... 46
الفرع الثاني: أهمية التحول إلى إدارة إلكترونية 47
المطلب الثاني: خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية..... 49
الفرع الأول: الإجراءات التي تسبق تطبيق الإدارة الإلكترونية 49
الفرع الثاني : مراحل التحول من إدارة تقليدية إلى إلى إدارة إلكترونية 51
المبحث الثاني: انعكاسات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر 54
المطلب الأول : اثر التحول نحو الخدمة العامة الالكترونية. 54
الفرع الأول : بالنسبة للمواطن 54
الفرع الثاني : بالنسبة لقطاع الأعمال..... 58
الفرع الثالث : بالنسبة للمؤسسات العمومية..... 61
المطلب الثاني : معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر 63
الفرع الأول : المعوقات الإدارية و المادية 64
الفرع الثاني : معوقات بشرية والتشريعية..... 66
الفرع الثالث : الإدارة الالكترونية في الجزائر (رؤية مستقبلية)..... 69
الخاتمة..... 78
قائمة المراجع..... 83

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