

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي

الإدارة الالكترونية و دورها في تطوير المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة : اتصالات الجزائر "فرع مستغانم"

الشعبة : علوم الإعلام و الإتصال

تحت إشراف: د. العماري بوجمعة

مقدمة من طرف الطالبين :

-ليمانى نسرين

- هرم فاطمة

أعضاء لجنة المناقشة :

الاسم و اللقب	الرتبة	الصفة
محراز سعاد	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
العماري بوجمعة	أستاذ محاضر (أ)	مقررا
صفاح آمال	أستاذ التعليم العالي بروفيسور	مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الإدارة الالكترونية و دورها في تطوير المؤسسة الاقتصادية

دراسة حالة : اتصالات الجزائر " فرع مستغانم "

الشعبة : علوم الإعلام و الإتصال

تحت إشراف: د. العماري بوجمعة

مقدمة من طرف الطالبين :

-ليمانى نسرين

- هرم فاطمة

أعضاء لجنة المناقشة :

الاسم و اللقب	الرتبة	الصفة
محراز سعاد	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
العماري بوجمعة	أستاذ محاضر (أ)	مقررا
صفاح آمال	أستاذ التعليم العالي بروفيسور	مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الاهداء

الحمد لله الذي وفقني لاتمام هذا العمل المتواضع.
اهدي ثمرة جهدي الى من ربياني وعلماني كيف
تكون الحياة، فتحية إجلال وتقدير ووفاء وعرفان
إليكما، أدامكما الله نورا وضياء ساطعا في حياتي...

والداي العزيزان

و الى اخوتي و كل اصدقائي و زملائي

و كل من شاركني أفراحي وأحزاني وكانوا لي سندا
في مشواري الدراسي من أفراد العائلة الكريمة
حفظهم الله جميعا



شكر و عرفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:

" لا يشكر الله من لا يشكر الناس " رواه أحمد البخاري.

و عملا بهذا الحديث و اعتراف بالجميل نحمد الله عز و جل و نشكره على أن
وفقنا في إتمام هذا العمل المتواضع.

و نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ المؤطر "العماري بوجمعة" الذي رافقنا طيلة
هذا البحث و أمدنا بالمعلومات و النصائح القيمة راجين من الله عز و جل
الصحة و العافية و أخيرا لا يفوتنا أن نعبر عن بالغ تحياتنا إلى كل من ساعدنا
من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا البحث المتواضع.



المخلص

اخترنا موضوع الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير المؤسسة الاقتصادية اتصالات الجزائر فرع مستغانم نظرا لبروز هذا النمط في العصر الحالي من أجل تقديم خدمات ذات كفاءة عالية وتحقيق رضا زبائن المؤسسة حيث انطلقنا من الإشكالية التالية: فيما يتمثل دور الإدارة الإلكترونية في تطوير المؤسسة الاقتصادية ؟

وقد استعنا بالمنهجي الوصفي والتحليلي كونهما المنهجي الملائمين , واعتمدنا على أداة المقابلة التي تضمنت مجموعة من الأسئلة التي تعالج موضوع الدراسة المطروحة على مجموعة من المستجوبين داخل المؤسسة .

و من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر فرع مستغانم للإدارة الإلكترونية ساهمت بشكل كبير في تحسين وتطوير أداء المؤسسة حسب وجهة نظر الموظفين.

كما توصلت الدراسة إلى ضرورة تحسين خدمات المؤسسة الاقتصادية من جانب الإدارة الإلكترونية كما أن هذا النمط يقضي على نظام البيروقراطية ويسترجع الثقة ويقوم بتوطيد علاقة الزبائن مع مؤسسة اتصالات الجزائر.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية , المؤسسة الاقتصادية.

Résume

Nous avons choisi le thème de la gestion électronique et son rôle dans le développement de l'institution économique Algérie télécom, succursale de Mostaganem, en raison de l'émergence de ce style à l'époque actuelle, a fin de fournir des services très efficace et d'obtenir la satisfaction des clients de l'institution.

Nous somme partis de la problématique suivante :
Quelle est le rôle de la gestion électronique dans le développement de l'institution économique ?

Nous avons pu utiliser la proche descriptive et analytique comme approche appropriée, et nous sommes appuyés sur l'outil d'entretien qui comprenait un ensemble de questions qui abordent le thème de l'étude, posé à un groupe de répondants au sien de l'institution a travers cette étude, nous avons conclu que l'application de la gestion électronique par Algérie télécom, succursale de Mostaganem, a contribué de manière significative à l'amélioration et au développement des performances de l'organisation, selon le point de vu des salariés,

L'étude a également conclu qu'il est nécessaire d'améliorer les performances de l'entreprise services économique à travers la gestion électronique élimine également la bureaucratie du système, rétablit la confiance et renforce les relations clients avec Algérie télécom.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	الاهداء
	شكر و عرفان
أ	مقدمة
1	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية
1	تمهيد
2	المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية
2	المبحث الأول: نشأة الإدارة الإلكترونية
3	المبحث الثاني: مفهوم الإدارة الإلكترونية و خصائصها
7	المبحث الثالث: أهمية و أهداف الإدارة الإلكترونية
10	المبحث الرابع: عناصر الإدارة الإلكترونية
11	المبحث الخامس: معوقات الإدارة الإلكترونية
16	خلاصة الفصل
17	الفصل الثاني: النهضة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية
18	تمهيد
19	المبحث الأول: أهمية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية
20	المبحث الثاني: دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية و مراحل تطبيقها
24	المبحث الثالث: الفرق بين الإدارة التقليدية و الإدارة الإلكترونية
27	المبحث الرابع: متطلبات تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية
	المبحث الخامس: وسائل تطبيق الإدارة الإلكترونية
31	خلاصة الفصل

مقدمة

مقدمة

إن الثورة التكنولوجية والاجتماعية التي أحدثتها الإنترنت في عشرين سنة الماضية وضعت الإنترنت و التكنولوجيا على أعلى قائمة العوامل المؤثرة في حياة البشر وقد تحولت كثير من الخدمات التقليدية إلى خدمات إلكترونية لتلبي احتياجات المستخدمين منها و كذلك المؤسسات تعرضها.

وفي ضوء ما يشهده هذا العصر من التقدم الهائل في مجالات التكنولوجيا المعلومات و الذي أدى إلى دخول الإنسانية عصرا جديدا لم تشهده من قبل أصبحت الحاجة لتوفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب مطلبا أساسيا لصناع القرار وفضل تكنولوجيا المعلومات أصبح من السهل الحصول على هذه المعلومات و توفيرها بالشكل المطلوب حيث تعتبر الإنترنت نافذة يطل من خلالها الإنسان على العالم في الوقت الحاضر ويتفاعل معه بشكل ميسر و أني .

لقد غيرت تكنولوجيا المعلومات الكثير من المفاهيم الإدارية فقد تغيرت ثقافة المؤسسة من ثقافة ورقية إلى ثقافة إلكترونية في كافة مجالات العمل فأصبح الاعتماد الأساسي في معظم المؤسسات على أنظمة المعلومات.

وتعتبر الجزائر من الدول التي تقوم بجهود كبيرة و بكل الوسائل لتحقيق مجتمع يعتمد على المعلومات و تكنولوجيا الاتصال من خلال عصره قطاعاتها الاقتصادية و ذلك بالنهوض و التحول التدريجي من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية و ذلك من خلال التخلص من الاكتظاظ الورقي (كالملفات و الوثائق وغيرها...) مما يعرقل سيرورة أداء عمل الموظفين و التأثير السلبي على جودة الخدمات.

إن المستقبل يتشكل بسرعة و تساعد الإدارة الإلكترونية و الإنترنت و طريق المعلومات السريع و غيرها على جعل كل ما كنا نسمع عنه و نحاول أن نفهمه واقعا ملموساً.

مقدمة

أهمية الدراسة:

إن موضوع الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير المؤسسات الاقتصادية هي أساس تحسين هذا القطاع وتمثل الأهمية كالتالي:

- قلة الدراسات حول دور الإدارة الالكترونية في المؤسسات الاقتصادية .
- كون الإدارة الالكترونية الحل الأنسب والمناسب لتحقيق مؤسسة ناجحة ومتطورة.
- كون الموضوع يشمل الغموض وعدم الوضوح لذا العديد من الباحثين لذلك تكمن الأهمية في تبين محتواه ودوره في تطوير المؤسسة الاقتصادية.

أهداف الدراسة: نحاول من موضوع الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية:

- الوصول إلى معلومات علمية فيما يخص الإدارة الالكترونية في المؤسسات الاقتصادية.
- إزالة الغموض عن موضوع الإدارة الالكترونية.
- تعميم الإدارة الالكترونية في القطاع الاقتصادي .
- التعرف على أهم التحديات والصعوبات التي تواجه المؤسسة الاقتصادية في تطبيق الإدارة الالكترونية .
- توضيح أهمية الإدارة الالكترونية في العصر الحالي.
- تسليط الضوء على دوافع استخدام الإدارة الالكترونية في المؤسسة الاقتصادية.

الإشكالية: إن المؤسسة الاقتصادية اتصالات الجزائر ذات الطابع التجاري التي تتمثل معظم

معاملاتها في استخدام الإدارة الالكترونية مما أدى إلى نجاحها, ومن هنا نطرح الإشكالية التالية:

- فيما يتمثل دور الإدارة الالكترونية في تطوير المؤسسة الاقتصادية؟

الأسئلة الفرعية:

1. ما مفهوم الإدارة الالكترونية و ماهو دورها؟
2. ماهي المعوقات التي تواجه الإدارة الالكترونية في المؤسسات الاقتصادية؟

الفرضيات:

مقدمة

الفرضية العامة:

يتمثل دور الإدارة الالكترونية في إنجاز كل الأعمال بين أطراف المؤسسة في وسيط الكتروني مما يسهل ويسرع في تداول البيانات و المعلومات الكترونيا بشكل واضح. ويمكن تأكيد هذه الفرضية من خلال الفرضيات الفرعية التالية:

1. الإدارة الالكترونية هي تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالانترنت, كما يتمثل دورها في تحقيق النجاح الذي لم تحققه الإدارة التقليدية.

2. المعوقات التي تواجه الإدارة لالكترونية هي:

التكاليف المالية العالية مثل كلفة الحواسيب و البرمجيات اللازمة وغيرها. المعوقات المرتبطة بالبيئة الخارجية من بينها ضعف الفكر المعلوماتي .

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: اقتصرت تطبيق هذه الدراسة على ولاية مستغانم.

الحدود الزمانية: من شهر مارس إلى غاية نهاية شهر ماي 2024.

منهج البحث و أدواته:

منهج الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهجي الوصفي و التحليلي وذلك للتعرف على دور الإدارة الالكترونية في المؤسسات الاقتصادية بطريقة معمقة وصولا إلى جميع النقاط الخاصة بالموضوع وكذلك بهدف الوصف الدقيق و التفصيل للظاهرة ثم التحليل و الاستنتاج للحصول على نتائج علمية بطريقة موضوعية .

أداة الدراسة:

مقدمة

بحيث اعتمدنا في دراستنا على أداة المقابلة حيث تعد من أهم الأدوات للتوصل لنتائج البحث الدقيقة حيث أنها محادثة بين القائم بالمقابلة والمستجوب, بهدف الوصول إلى معلومات تعكس حقائق أو مواقف محددة يحتاج الباحث الوصول إليها .

خطة الدراسة:

قسمنا هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول و مقدمة وخاتمة, حيث تحتوي المقدمة على مختلف الخطوات التي يتضمنها البحث بشكل دقيق وبطريقة منهجية.

الفصل الأول:

يعالج هذا الفصل ماهية الإدارة الإلكترونية من خلال تقسيم الفصل إلى خمسة مباحث يشمل الأول على نشأة الإدارة الإلكترونية أما المبحث الثاني تطرقنا إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية وخصائصها, والمبحث الثالث شمل أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية و المبحث الرابع يتضمن عناصر الإدارة الإلكترونية أما المبحث الخامس يعالج معوقات الإدارة الإلكترونية.

الفصل الثاني:

يتضمن النهضة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية فقمنا بتقسيمه إلى خمسة مباحث حيث يحتوي المبحث الأول على أهمية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أما المبحث الثاني كان بعنوان دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومراحل تطبيقها أما في المبحث الثالث نبرز من خلاله الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية ثم تطرقنا إلى المبحث الرابع الذي يتضمن متطلبات تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية ومن ثم المبحث الخامس الذي كان بعنوان وسائل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الجانب التطبيقي:

يتضمن هذا الجانب تعريف و تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر فرع مستغانم و إبراز أهداف و مهام المؤسسة و بعدها تطرقنا إلى أهم الأهداف و المهام التي تقوم بها هذه المؤسسة ثم أدرجنا الهيكل التنظيمي مع شرح مهام المصالح وبعدها تحليل نتائج المقابلة و من ثم واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر مستغانم , بعد الجانب التطبيقي أبرزنا أهم النتائج التي توصلنا إليها و أضفنا بعض التوصيات التي ارتأينا أنها ستزيد من تطوير تطبيق المؤسسة لاتصالات الجزائر و خاتمة قائمة المراجع و أخيرا الملاحق.

مقدمة

أسباب اختيار الموضوع: من الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع أسباب ذاتية و موضوعية نذكر منها:

أسباب ذاتية:

- الرغبة الذاتية والميول الشخصي لاكتشاف هذا الموضوع.
- اهتمامنا بالإدارة الالكترونية كونها موضوع حديث .
- إزالة الغموض عن هذا الموضوع ومحاولة تقصي جميع جوانبه .
- بناء شبكة علاقات في مجال تخصصنا.

أسباب موضوعية:

- ربط المعلومات النظرية في ميدان العمل .
- كون موضوع الإدارة الالكترونية من المواضيع المتجددة التي تواكب التغيرات .
- محاولة إعطاء إضافات علمية دقيقة في هذا الموضوع .
- قلة الدراسات التي تناولت الإدارة الالكترونية.

المفاهيم و المصطلحات:

تعريف الإدارة:

لغة: هي الإحاطة وأدار الأمر و الرأي أي أحاط بهما. وقد وردت عدة تعريفات في معاجم اللغة ،اذ جاء تعريفها في "لسان العرب" في مادة (دور) . "وأداره عن الأمر و عليه وداوره: لا وصه، ويقال: أدركت فلانا عن الأمر إذا حاولت إلزامه إياه و أدركته عن الأمر إذا طلبت منه"

اصطلاحاً: هي ذلك الجهد الإنساني الذي يتعلق بتخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة الموارد البشرية والمادية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة وفعالية.

وهي تنظيم وتوجيه وتنسيق ورقابة مجموعة من الأفراد داخل المنظمة لإتمام عمل معين بقصد تحقيق هدف معين.¹

¹بدر محمد السيد القرزاز، الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري، دار الفكر الجامعي أمام كلية الحقوق الإسكندرية، ط2016، ص17-19 .

مقدمة

إجرائياً: هي عبارة عن منظمة تضم مجموعة من الأفراد تقوم بتنظيم عمل ما قصد تحقيق هدف معين.

تعريف الكترونية لغة: (اسم)

الجمع: الكترونيات.

المنسوب إلى الإلكتروني. بدأ ينتشر العقل الإلكتروني في كل المكاتب: آلة الحاسوب تعتمد على مادة الإلكتروني لإجراء أدق العمليات الحسابية وبأسرع وقت ممكن.

1

اصطلاحاً: تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالانترنت بهدف إيصال الخدمات للمواطن أو العميل وزيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفعالية عالية .

إجرائياً: استخدام تكنولوجيا المعلومات خاصة تطبيقات الانترنت المبنية على شبكة المواقع الالكترونية لتسهيل حصول المواطن على الخدمات.

تعريف المؤسسة:

لغة: مؤسسة (اسم)

صيغة المؤنث لمفعول أسس.

اصطلاحاً: هي كل تنظيم يرمي إلى الإنتاج والمبادلة للحصول على ربح.

أيضا هي منشأة تؤسس لغرض معين، أو منفعة عامة ولديها من الموارد ما تمارس فيه هذه المنفعة.

إجرائياً: هي منظمة تظم مجموعة من الموظفين يعملون لتحقيق مصالحها.

الاقتصادية:

لغة: اقتصاد (اسم) مصدر اقتصد

¹ معجم المعاني الجامع معجم عربي-عربي.

مقدمة

اصطلاحاً: علم يبحث في الظواهر الخاصة بالإنتاج و التوزيع.

هو مجمل النظام المعمول به لإنتاج وتوزيع واستهلاك السلع والخدمات في بلد ما¹.

إجرائياً: هي وحدة اقتصادية مستقلة تقوم بمزج عناصر الإنتاج بغرض تحقيق النجاح ونتيجة ملائمة.

الدراسات السابقة:

وهي التي كانت احد منطلقاتنا الرئيسية لدراستنا من الدراسات التي اعتمدنا عليها :

الدراسة الأولى:

التي أجرتها مولاي عمار منال وإلول خديجة بعنوان تطبيقات الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة اتصالات الجزائر – فرع ادرار- نموذجاً بجامعة ادرار حيث انطلت هذه الدراسة من الإشكالية التالية: فيما يكمن دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمات المؤسسة الاقتصادية؟ و كانت تهدف هذه الدراسة الى فعالية الدور الذي تلعبه الإدارة الالكترونية في تحسين خدمات المؤسسة الاقتصادية والقضاء على أساليب الإدارة التقليدية وفيما تتمثل دوافع استخدام الإدارة الالكترونية في المؤسسة الاقتصادية وما هي أهم خدماتها, والتركيز على مدى توفر الإدارة موقعا الكترونيا في معاملتها مع المؤسسة .

اعتمد الباحثان على المنهجي الوصفي والتحليلي كما اعتمدا على أسلوب دراسة الحالة.

وقد توصل الباحثان في هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر أهمها : أغلبية الموظفين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر يستخدمون البريد الإلكتروني و باقي الوسائط الجديدة في نقل الملفات سواء داخلها أو بينها وبين المؤسسات الأخرى وأن أغليبتهم ليست لديهم تحفظ أو تخوف من استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر – أدرار

أحدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة دفعا قويا في مؤسسة اتصالات الجزائر بحيث أغلبية العاملين رأو أنها استطاعت هذه الأخيرة لتنمية مهاراتهم .

الدراسة الثانية:

¹ معجم الكل, قاموس عربي-عربي.

مقدمة

و التي أجرتها الطالبة بهجة العمالي بعنوان الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء المرفق العام – دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر – أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث LMD في علوم الإعلام و الاتصال التنظيمي جامعة الجزائر " 03". حيث انطلقت إشكالية هذه الأطروحة كالآتي: كيف ساهمت الإدارة الالكترونية في تحسين أداء مؤسسة بريد الجزائر؟

و من الأهداف التي برزت فيها هي التعرف على درجة تطبيق الإدارة الالكترونية بمؤسسة بريد الجزائر. و مدى مساهمتها في تطوير الأداء و كذلك معرفة مامدى وعي المدراء

و العاملين بمركز بريد الجزائر بأهمية التقدم التكنولوجي و بالأخص تطبيق الإدارة الالكترونية

و أيضا من الأهداف التي كانت تسعى الوصول إليها هي إبراز أهمية العمل داخل المؤسسة وزيادة فعالية من خلال الاعتماد على الإدارة الالكترونية حيث اعتمدت الباحثة بهجة العمالي على المنهج الوصفي و المنهج التحليلي والاعتماد على أسلوب دراسة الحالة .

و قد توصلت الباحثة في هذه الدراسة إلى جملة من النتائج نذكر منها:

حيث تعمل مؤسسة بريد الجزائر على تطوير إمكانياتها المادية لتطبيق الإدارة الالكترونية من حواسيب و أجهزة إلكترونية متطورة.

تؤثر الإدارة الالكترونية على شكل الخدمة العمومية و دعم المجتمع المعلومات من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الانترنت و مختلف الخدمات التقنية و التكنولوجية.

تفعيل الإدارة الالكترونية يقضي على فيروس البيروقراطية الإدارية ويسترجع ثقة المواطن بالمؤسسات الحكومية .

الصعوبات والآفاق:

- صعوبة الحصول على وثائق إدارية تخدم الموضوع .
- وجود نقص الوعي بمفهوم الإدارة الالكترونية لحدثة الموضوع .
- كثرة انشغالات الموظفين وعدم تفرغهم لإجراء بعض المقابلات .
- التطابق في الطرح داخل الكتب و المراجع المتخصصة في الإدارة الالكترونية مما يولد حيرة عند الاقتباس منها.
- الغطاء عن المشاكل و العراقيل التي تواجه المؤسسة.

الفصل الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية.

الفصل الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

تمهيد:

من الممكن أن نرسم مساراً للتطور الإداري في العصر الحديث مراحلها الأساسية هي الفترة التي سبقت ظهور الإدارة العلمية والتي فيها كانت الإدارة نشاطاً تجريبياً متفرقاً ومنعزلاً في بيئاته وتجاربه المختلفة. ولعل السمة الأساسية في هذه المرحلة هي الازدواجية والتكرار في التجارب دون تبادل حقيقي لهذه التجارب وخبراتها. لتأتي مرحلة الإدارة العلمية في بداية القرن العشرين تقريباً والقائمة على الملاحظة والقياس ومحاولة التوصل إلى المفهوم الأفضل في تفسير الظواهر الإدارية والطريقة الأفضل في أداء الوظائف والأعمال المختلفة ومع مقدرة متزايدة من أجل تبادل الخبرات.

والمرحلة الأخرى هي مرحلة الإدارة الإلكترونية ولعل المرحلة الأخيرة هي التي لا زالت تتطور، وفي هذه الإدارة فإن الإنترنت تلعب دوراً أساسياً وتمثل ذروتها ونموذجها الأرقى وتكنولوجيا الأحداث فضاء مفتوح وعلاقات شبكية تفاعلية أنية وعالمية وسرعة فائقة هي سرعة الضوء في الاتصال وعقد الصفقات.

وفي ظل الانتقال من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد الإلكتروني الرقمي، ومن إدارة الأشياء (المكان الأبنية... والأصول المادية الأخرى). إلى الإدارة الإلكترونية الرقمية (المعلومات والرقميات digitales، الشبكات، العلاقات والتفاعلات) فإن ثمة مبادئ جديدة تأخذ مكانها وتفرض نفسها على شركات الأعمال.

الفصل الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

المبحث الأول:

نشأة الإدارة الإلكترونية:

إن ظهور تطبيقات الإدارة الإلكترونية بشكل واسع هو بسبب الانجازات الهائلة في صناعة الحاسوب وبرمجياته المختلفة وثورة الاتصال وشبكة الانترنت، وظهور أدوات تطور نظم المعلومات ونظم إدارة قواعد البيانات وكثرة الشركات و المؤسسات التي أخذت بتطوير البرمجيات الجاهزة والتي لها علاقة مع الإدارة الإلكترونية .

كما أن التطور السريع لتقنية المعلومات و الاتصالات قد أدى إلى بروز نموذج ونمطا جديدا من الإدارة في ظل التنافس المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية كي تحسن مستوى أعمالها وجودة خدماتها ، وهذا ما يسمى بالإدارة الإلكترونية, في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل ، تعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و السياسية .

إضافة إلى ذلك كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة وتصل إلى الصورة الرسمية والواسعة النطاق إلا مؤخرا بدأت الإدارة الإلكترونية بالظهور في أواخر سنة 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد الإلكتروني .

وفي عام 1999 أعلنت بريطانيا تطبيقه أيضا وزير الدولة لشؤون المجلس في إنجلترا إطارا إستراتيجيا للإدارة الإلكترونية مزودا بتقنية إدارة ونقل المعلومات , ثم أخذت دول أوروبية عديدة في تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية مثل هولندا وكندا .

ومنه فإن الإدارة الإلكترونية تعد من منجزات العصر الحديث حيث أدت إلى التقدم في مجال الاتصالات ،من خلال تقديم الخدمات للمواطنين باستخدام الوسائل الإلكترونية¹.

¹ مغربي شهرزاد مروى و حاكمي اكرام, الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية,مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص القانون الإداري جامعة الدكتور مولاي الطاهر-سعيدة, 2020- 2021,ص 11,10,9,8.

الفصل الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثاني:

مفهوم الإدارة الإلكترونية وخصائصها:

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تعد الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات، وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات وفي الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، باستخدام الحاسوب الآلي وشبكات الانترنت في انجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية، والتي تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات بالإضافة إلى سرعة في انجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد.

1

وتمثل الإدارة الإلكترونية العمود الفقري للحكومة الإلكترونية، وهي تشكل العمليات الداخلية (back office opérations) والتي لا تظهر للمواطن أو المؤسسة بشكل مباشر بل عبر نتائجها من قبيل إدارة علاقات المواطنين والمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر أنظمة التعامل (intégration) ووصولاً إلى مكننة كامل الوظائف الأساسية للحكومة الكلاسيكية ومن الممكن الحديث في هذا المجال عن أنظمة قواعد البيانات، أنظمة الأرشفة وإدارة الوثائق، الأنظمة المالية، أنظمة شؤون الموظفين ومختلف الأنظمة المعلوماتية التي تهدف إلى دعم عمليات الحكومة الإدارية، وتحتاج هذه الموجة الجديدة من الإدارة إلى صقل مهارات المسؤولين عن مشاريع الحكومة الإلكترونية وتدريبهم على مستوى المدراء والموظفين العاديين من أجل قيادة التغيير.²

ان الإدارة الإلكترونية (e-management) قد تبدو للبعض وكأنها جاءت مع الانترنت التي بدا استخدامها التجاري ولأغراض العامة في منتصف التسعينات بعد أن استخدمت لفترة طويلة لأغراض عسكرية وأكاديمية، إلا أن الأمر قد لا يكون كذلك على الأقل من زوايا معينة، فالإدارة الإلكترونية أولاً وقبل كل شيء هي إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي المعرفي الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها.³

¹ بدر محمد السيد القزاز، الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري، دار الفكر الجامعي أمام كلية الحقوق الإسكندرية، ط 2016، ص 21.

² د. محمد القدوة، الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع عمان-الأردن، ص 98-99.

³ نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية [الإستراتيجية-الوظائف-المجالات]، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الزيتونة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ط 2009-عمان، وسط البلد شارع الملك حسين، ص 156.

الفصل الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

وتعتبر الإدارة الإلكترونية أنها استخدام تكنولوجيا الحديثة من أجل تسيير و تحسين فاعلية العمل الإداري وتقديم الخدمات العامة من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالانترنت.¹

وفي تعريف آخر للإدارة الإلكترونية لسعد غالب ياسين حيث يرى أنها منظومة الأعمال و الأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً عبر الشبكات وإذا اقتبسنا التعريف الكلاسيكي للإدارة باعتبارها وظيفة انجاز الأعمال من خلال الآخرين فإن بإمكاننا القول أن الإدارة الإلكترونية هي وظيفة انجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية ، ولذلك تعتبر وظيفة الإدارة الإلكترونية عملية ديناميكية مستمرة لتحسين انجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصالات وفي مقدمتها شبكة الانترنت.²

كما يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه و الرقابة على الموارد و القدرات الجوهرية للمؤسسة و الآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.³

وعرفها البنك الدولي بأنها: "مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين و المؤسسات التجارية في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني".⁴

تعرف أيضا في معناها المبسط هي "الانتقال من تقديم الخدمات و المعاملات الإدارية وغيرها من شكلها التقليدي الروتيني إلى الشكل الإلكتروني الحديث".⁵

¹ د. عماد أحمد أبو شنب، يسرى حرب، وجدان أبو البصل، الخدمات الإلكترونية، جامعة اليرموك الأردن، ط3، 2014، ص 97.

² سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 2005، ص 9-10.

³ د. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان سوريا، دمشق جرمان، ط2011، ص 47.

⁴ د. راجي الخضر، لكل عائشة، الإدارة الإلكترونية كآلية من آليات التنمية الإدارية، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، ماجستير دولة ومؤسسات جامعة الأغواط، العدد الثالث، جانفي 2016، ص 243.

⁵ د. عبد الفتاح البيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح، دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية [التنظيم-البناء-الأهداف-المعوقات-الحلول]، دار الفكر الجامعي، 30 شارع سوتير الإسكندرية، ط2008، ص 154.

الفصل الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

2- خصائص الإدارة الإلكترونية:

يمكن استعراض بعض خصائص الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

أ/ السرعة والوضوح: إن كثيرا من المعوقات الإدارية والعقبات التي ترسخت وبقيت لسنوات على حواجز البيروقراطية التي قوانينها وظروف أعمالها الورقية انجاز المعاملات يمكن أن تتلاشى وتصبح ماضيا بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية ففي ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج انجازها إلى وقت طويل ونسخها وحفظها وإرسالها إلى الجهة التي ستنبت في أمرها وإعادة ذلك في حال ضياع تلك الأوراق.

ب/ عدم التقيد بالزمان والمكان: من خصائص الإدارة الإلكترونية إذا ما تم تعميمها وانتشارها في مختلف الإدارات أنه بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم، فهي لا تقيد في عملها بزمان معين فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الانترنت أو عبر أجهزتها المنتشرة في الشوارع، كما إن وصلات الشبكات الداخلية أو وصلات شبكة الانترنت ليست في حاجة إلى مبان ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها ودواليبها الكثيرة المتخمة بالملفات والأوراق، وإنما مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض أجهزة الحاسوب الآلي ومتعلقاتها، ويصلح ليكون مقرا لإدارة كبيرة كانت في الماضي يضيق بها مبنى ضخم.

ج/ إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها: تهتم الإدارة الإلكترونية بإدارة الملفات وليست الاحتفاظ بها وتكديسها فوق بعضها على أرفف أرشيف الإدارة، ولا يعني هذا أن الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات والبيانات، بل تضمن لها وسائل الحفظ الأمنية، لكن تلك الملفات تتحول إلى معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الإلكترونية حيث يتم استدعاؤها حين يقوم صاحب تلك المعلومات سابقا بطلب معاملة ما وبناءا عليها يوافق البرنامج على منحه تلك المعاملة أو رفضها.

د/ المرونة: الإدارة الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل إمكاناتها الاستجابة السريعة الأحداث والتجاوب معها، متعددة بذلك حدود الزمان والمكان وصعوبة الاتصال مما يعين الإدارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبدا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية.¹

¹ بدر محمد السيد القزاز, المرجع السابق, ص52,53,54.

الفصل الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

هـ/ الرقابة المباشرة والصادقة : ومن خصائص الإدارة الإلكترونية أيضا أنه أصبح بإمكاننا أن نتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور وهكذا يصبح لدى الإدارة تلك الأداة المضمونة الصادقة التي تقيم بها أنشطتها وتتابع بها مواقعها باطمئنان.

و/ السرية والخصوصية :من خصائص الإدارة الإلكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات و البيانات المهمة وعدم إتاحتها الا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور للنفوذ إلى تلك المعلومات، فعلى الرغم من الوضوح و الشفافية اللذين تتمتع بهما الإدارات الإلكترونية إلا أن هذا لا ينطبق بطبيعة الحال على مختلف أنواع المعلومات ، فهنا تتفوق الإدارة الإلكترونية على الإدارة التقليدية، إذ أن قدرتها على الإخفاء والسرية أعلى، ولديها أنظمة منع الاختراق مما يجعل الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة أمر بالغ الصعوبة.¹

*من خصائص الإدارة الإلكترونية نجد ما لي :

- -عدم وجود علاقة مباشرة بين المتعاملين حيث توجد أثناء التعامل في شبكة الاتصالات الإلكترونية .
- -هي إدارة بلا أوراق ولا مكان ولا زمان إذ تعمل دون انقطاع كما أنها إدارة بلا تنظيمات جامدة فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.²
- -استخدام البريد الإلكتروني والصوتي بدلا من الصادر و الموارد .
- -تتميز بالابتكارية و العالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال.³
- الإدارة الإلكترونية وسيلة وليست غاية في حد ذاتها، فهي وسيلة لرفع أداء وكفاءة المنظمة.⁴

¹ بدر محمد السيد القزاز, المرجع نفسه, ص54, 55.

² ط.د.بوعمامة مريم-ط.د. بوهدة شهرزاد, أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية, دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية-مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية, المجلد الأول, العدد الثاني, 2020, ص110, 111.

³ محمود عبد الفتاح رضوان, الإدارة الإلكترونية و تطبيقاتها الوظيفية, دار الكتب المصرية المجموعة العربية للتدريب و النشر, ط1, القاهرة, ص21.

⁴ المهندس محمد مدحت, الحكومة الإلكترونية, المنهل للنشر الإلكتروني, نشر في 2016, ص87 .

8_المبحث الثالث: أهمية الإدارة الإلكترونية وأهدافها.

*أهمية الإدارة الإلكترونية:

تعد الإدارة الإلكترونية عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمات خانقة في ظل إدارتها التقليدية حتى استطاعت أن تخطو خطوات لافتة في سبيل تجاوز هذه الأزمات بفعل التقنية ، بينما لا تزال مجتمعات أخرى تحبوا في بداية الطريق الذي يتسابق الآخرون في مراحلها النهائية .

و ينظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنها بديل عصري يواكب التطور الذي اعتري حياة الإنسان على سطح الأرض ويلبي مطالبه الإدارية، ويرمي طموحه في الحصول على قدرات أعلى وأيسر في إدارة شؤون حياته وتفصيلها¹.

كما تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات. فضلا على أنها تمثل نوعا من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرين الذي يختصر العولمة و الفضاء الرقمي وشبكة المعلومات.

وفيما يلي أهم فوائد الإدارة الإلكترونية :

-تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين ومنه اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة .

-الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة .

-إن تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها اغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.²

¹ بدر محمد السيد القزاز, المرجع السابق,ص47.

² الشيخ بلة سارة و عيدات ياسمين, الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة في مؤسسة البريد و المواصلات,مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل,جامعة أحمد دراية ولاية أدرار, 2021 2022, ص 23 .

الفصل الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

ويمكن استعراض أهم النقاط التي تؤكد حاجة القطاع الحكومي لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية من خلال التالي:

1. تردي مستوى خدمات كثير من تلك الإدارات وتعقيدها إلى الدرجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها وجعلها أكثر مرونة وتسهيل تقديمها للمواطنين .
2. حاجة الإدارة الحكومية إلى مزيد من الثقة المتبادلة بينها وبين المراجعين لها، ورغبتها في تهيئة أجواء من الوضوح في دوائر العمل الحكومي مما يدعو تلك الإدارات للتوجه إلى الإدارة الإلكترونية بوصفها نمطا جديدا فيها من الحياد والموضوعية و الانضباط ما يعين على تغيير وجهة النظر السائدة لدى المواطن ،وتعديل الصورة القديمة للإدارة الحكومية في عقله.
3. حرص الجهات الحكومية على تنمية كوادرها، وتأهيلها بعلوم التقنية الحديثة للاعتماد عليها في إدارة برامج التنمية وخططها المستقبلية للدولة التي ينبغي أن تقف على قدم المساواة مع خطط التنمية وبرامجها في دول العالم.¹
4. تخفيف عبء إيجاد فرص جديدة للعمل عن كاهل الدولة ،بفتح الباب أمام فرص العمل الحر في الخارج ، بتشجيع المشروعات الصغيرة وتسويق منتجاتها والسعي إلى تنمية قدراتها باستغلال الإمكانيات التي توفرها الإدارة الإلكترونية و الحلول التي تضعها في أيدي الدول لتجاوز كثير من عقباتها.
5. كما تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة ، وتسهل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها توفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية ، إضافة الى دعم الثقافة التنظيمية لدى العاملين كافة وزيادة الترابط بين الإدارة العليا والوسطى و العاملين ،وتوفير البيانات للمراجعين و المستفيدين عامة بصورة فورية²
6. إضافة جو من الشفافية : بالعمل الإلكتروني نتوجه إلى تحقيق الشفافية في العمل الإداري و شفافية المعلومات وعرضها أمام العلماء والمواطنين.³

¹ بدر محمد السيد القزاز, المرجع السابق, ص48.

² بدر محمد السيد القزاز, المرجع نفسه, ص49.

³ بن مسعود آدم قلمين, محمد هشام, لرادي سفيان, دور الإدارة الإلكترونية في الترشيح الخدمات العمومية في الجزائر, مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة, المجلد الثاني, العدد الثاني, جويلية 2019, ص4.

الفصل الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

*أهداف الإدارة الإلكترونية:

تتمثل أهداف الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

- 1_ تقديم الخدمات لدى المستخدمين بصورة مُرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم طويلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية.
- 2_ صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الإلكترونية .
- 3_ تحقيق السرعة المطلوبة لانجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة.
- 4_ إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقنية .
- 5_ تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبة .
- 6_ الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.
- 7_ الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها.¹
- 8- كما أن الإدارة الإلكترونية تعتمد على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقيق تكامل الرؤية ومن ثم أداء العمل.
- 9- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- 10- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة .
- 11- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- 12- توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم و بناء ثقافة مؤسسة ايجابية لدى كافة العاملين.
- 13- توفير البيانات و المعلومات للمستخدمين بصورة فورية
- 14- التعلم المستمر وبناء المعرفة.
- 15- زيادة الترابط بين العاملين و الإدارة العليا ومن ثم متابعة و إدارة كافة الموارد.²
- 16- زيادة حجم الاستثمارات التجارية.³

¹ د.محمود القدوة, المرجع السابق, ص124-125.

² د.محمود القدوة, المرجع نفسه, ص201-202.

³ محمد سمير أحمد, الإدارة الإلكترونية, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, عمان, ط1, 2009-1430, ص73.

الفصل الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

المبحث الرابع: عناصر الإدارة الإلكترونية .

تتكون الإدارة الإلكترونية من العناصر الأساسية الآتية :

1_عتاد الحاسوب hard ware:

وهو الجزء المادي من الحاسبات منها المعالج الدقيق واللوحة والقرص الصلب إضافة إلى الملحقات من طابعات وسماعات وفأرة و لوحة المفاتيح ومحرك القرص الصلب ومحرك القرص المرن...الخ.

2_البرامجيات soft ware: وهي التعليمات التي تتحكم بالحاسبة وتظم الأجزاء التالية :

- أنظمة التشغيل: وظيفتها التحكم في معالجة البيانات وتوجيه الأعمال.
- لغات البرمجة: هي لغة كتابة البرامج.
- الأنظمة التطبيقية: وهي برامج تؤدي نمطا معيناً مثل برمجيات معالجة النصوص وتحريرها و برامج التصميم والرسم .
- البرامج: وهي برامج خاصة تكتب من قبل العاملين على أجهزة الحاسوب في المؤسسات مثل: برامج خاصة بنتائج اختبارات الطلبة في الجامعات .
- البيانات: هي مجموعة من الحقائق الأزلية يمكن تحويلها على معلومات مصورة أو مكتوب أو مسموعة.

3_شبكة الاتصالات: communication net work

هي وصلات إلكترونية ممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت ، الاكسترنات وشبكة الانترنت.

4_صناع المعرفة: knowledge workes

وهم الخبراء الاختصاصيون في حقل المعرفة وهم يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية ويمثلون القيادات الرقمية والمديرين والمحليلين الموارد المعرفية.¹ وعليه يجب أن يكون العنصر البشري مؤهل ومدرب فنيا من خلال الدورات التدريبية الحديثة في مجاله حتى يصبح قادرا على استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة.²

¹ أحلام محمد الشواي، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير أداء الوظيفي وتحسينه، مجلة جامعة بابل العلوم الإنسانية، كلية الآداب، المجلد أربعة وعشرون، العدد الرابع، 2016، ص3394.

² نادية ابراهيم السيد هندي، الإدارة الإلكترونية وإشكالية التداخل بينها وبين الحكومة الإلكترونية، باحث دكتوراه في العلوم السياسية، المجلة العلمية لكلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية جامعة الإسكندرية، المجلد الثاني، العدد الثالث، 2017، ص 114 .

الفصل الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

المبحث الخامس: معوقات الإدارة الإلكترونية.

تعتبر التقنية الإلكترونية احد الموارد الأساسية للمنظمات للتأقلم مع طبيعة العصر الحالي إلا أنها لا تخلو من المعوقات التي تعرقل عملية الاستثمار الفعال للتقنية الحديثة ومن المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية نذكر ما يلي:

أولا المعوقات الإدارية: تتمثل في:

أ_ **الرؤية والهدف:** إن معرفة الرؤية المهمة خصوصا عندما تكون المنظمة في حالة انتقالية, فالعاملين بحاجة إلى معرفة الأهداف الرئيسية للمنظمة خصوصا رسالتها ورؤيتها .

ب_ **التخطيط:** يعد التخطيط من العمليات الإدارية المهمة ، فالتخطيط يساعد المنظمات على اتخاذ القرارات الإستراتيجية في الإدارة ، مما يساعدها على إحداث التغيرات الايجابية وذلك عن طريق تحديد الأهداف المراد تحقيقها بكل دقة و العمل في ضوءها فالعمل المخطط له يفوق العمل العشوائي ويستطيع أن يقود المؤسسة إلى النجاح ومسايرة كل جديد دون تردد أو خوف.

ج_ **معوقات تتعلق بالإجراءات والأساليب الإدارية:** حيث تشكل البيروقراطية و الإجراءات الروتينية لدى عدد كبير من المنظمات عائقا رئيسيا عند تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية ، والتي تقوم باعتبارها منهج إداري حديث على تبسيط الإجراءات وكافة المعاملات الإدارية ، والعمل على أساس الشفافية و المساواة .

د_ **نقص الدورات التدريبية:** خدمت التغييرات التكنولوجية السريعة على الدول تدريب أفرادها وتأهيلهم للتعامل مع معطيات العصر التقني، وهناك جملة من التحديات حول عملية التدريب وهي كما يلي:

- عدم وجود التمثيل الكافي للتدريب وإعادة التأهيل.
- عدم توفير الوقت الكافي وتخصيصه بحيث يتم التدريب في نهاية الدوام الرسمي .
- لا يتم التدريب بموجب خطة وانما بشكل عشوائي.¹

¹ بدر محمد السيد القزاز, المرجع السابق, ص 399-400-401-402.

الفصل الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

ثانيا المعوقات التقنية:

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات المعاصرة تقدما واضحا في العديد من الدول المتقدمة وكان لها دور ايجابي على شعوبها فعن طريق هذه التقنية وتطبيقاتها يمكن وضع المنظمات في موضع تنافسي عن طريق توظيفها في إدارتها ومؤسساتها , وبالمقابل يلاحظ على الدول النامية أنها لم تستطيع الاستفادة من إمكانيات التقنية ، وذلك بسبب وجود معوقات تقنية تقف عائق في سبيل أي تقدم في المجال المعلوماتي من أهمها ضعف مستوى البنية التحتية للاتصالات و المعلومات وهناك مجموعة من المعوقات التقنية التي تعيش الاستفادة من تطبيقات الإدارة الإلكترونية وقد حددها البعض في :

- عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها.
- اختلاف القياس والمواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة بالربط بينها .
- عدم وجود وعي حاسوبي و معلوماتي عند بعض الإداريين ¹.

ومما هو جدير بالذكر في هذا الصدد أن قضية توفير بيئة إلكترونية آمنة وحماية المعلومات والمحافظة على سريتها باتت تشغل الكثير من المنظمات فالأمن المعلوماتي و الفيروسات والاختراقات بكافة أشكالها أصبحت خطرا يهدد كثير من المنظمات ويمكن توضيح هذه المعوقات فيما يلي:

1_ الامن المعلوماتي: حيث أن عنصر الأمن والثقة يعد من أهم العناصر في أي تعامل إلكتروني. وقد أشارت بعض الدراسات إلى أهم مرتكزات الحماية التكاملية لخصوصية المعلومات في البيئة الرقمية وهي كالتالي:

- البعد التقني الذي يتضمن توفير أدوات حماية تقنية تتيح المستخدم التعامل مع البيئة الرقمية يقدر من الثقة والأمن.
- البعد القانوني ويتمثل توفير تشريعات اللازمة لتنظيم مسائل الحماية.
- البعد التوعوي للحماية يتضمن تثقيف و توعية الأفراد من المخاطر التي تتعرض لها البيانات.²

¹ بدر محمد السيد القزاز, المرجع السابق, ص402-403.

² بدر محمد السيد القزاز, المرجع نفسه, ص406.

الفصل الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

ب_ الاختراق:

والمخترق يعرف بأنه هو شخص لديه القدرة على التعامل مع أنظمة الحاسوب الآلي و الشبكات بحيث تكون له القدرة على تخطي أي إجراءات حماية اتخذت لحماية تلك الحاسبات أو الشبكات وله ثلاثة أنواع اختراق الأجهزة ،اختراق الموقع ،اختراق البريد.

ج_ تقنيات الحماية :

هناك عدة تقنيات حديثة تتخذ لحماية الممتلكات المنظمة من معلومات و برامج ،وبالتالي تساعد على تحقيق الأمن المعلوماتي منها:

➤ جدار الحماية:

وهو عبارة عن نظام حماية أمنية عن طريق بناء بوابة أو حاجز عازل بين الشبكات الداخلية وشبكة الانترنت كما أنها تقوم بتسجيل وقائع الاستخدام بدقة وكذلك الحد من درجة تعرض الشبكة للأخطار.

➤ التشفير:

يرى احد الباحثين أن التشفير يعد احد النظم الأساسية التي تحقق تأمين وحماية كل أعمال ومعاملات الإدارية الإلكترونية.¹

معوقات التنظيمية: وتشمل:

- انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية وتحديد الوقت الذي فيه البدء بتطبيق وتنفيذ الخدمات المعلومات الإلكترونية.
- غياب المتابعة من قبل السلطات لتطبيق الإدارة الإلكترونية .
- ضعف اقتناع السلطات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات الصغرى.
- قلة المعرفة الحاسوبية لدى الإداريين اللذين يمتلكون قرار إدخال هذه التقنية داخل الجامعة.
- ندرة توفير التدريب المتخصص بشكل واسع في المواقع المرغوبة داخل الجامعة.²

¹ بدر محمد السيد القزاز, المرجع السابق, ص405-406 .

² أ.د مكيد علي, جامعة المدية, أبو زكري جيلالي, المركز الجامعي تيسمسيلت, معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية, دراسة حالة المركز الجامعي تيسمسيلت, مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية دراسات اقتصادية, 19(2), جامعة زيان عاشور بالجلفة, ص229.

الفصل الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

ثالثاً المعوقات البشرية: من أبرز هذه المعوقات ما يلي :

أ_ الأمية المعلوماتية :

وهي عبارة عن جهل عدد غير قليل من أفراد المجتمع بالتطورات التكنولوجية الحديثة وعدم معرفتهم التعامل معها.

ويرى البعض أن المجتمع العربي يعاني من أمية في التعامل مع الحاسوب الآلي والقضاء عليها يحتاج لتضافر الجهود من المؤسسات الحكومية و الخاصة لإبراز أهمية الحاسوب الآلي ودوره في نهضة الأمم، ويتطلب هذا وضع الحلول المناسبة للتغلب على الأمية المعلوماتية منها نشر المعرفة التكنولوجية تتطلب تضافر الجهود من قبل جهات عدة , ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات .

ب_ العائق اللغوي:

من القيود التي تحد حالياً من انتشار استخدام الشبكة في العالم العربي هو قيد اللغة فلا بد لمن يستخدم الشبكة أن يتقن اللغة الإنجليزية حيث أنه حتى الآن ما يزيد عن 90% من المعلومات المنشورة هي معلومات باللغة الانجليزية .

ج_ مقاومة التغيير والخوف منه:

تعد مقاومة التغيير والتجديد من أهم المعوقات التي تواجه معظم المنظمات وذلك عندما يجهل الأفراد الهدف من التغيير وطبيعته وكذلك الخوف من فقدان مراكزهم ووظائفهم الحالية ما يجعلهم يقاوموا كل تغيير داخل منظماتهم.¹

معوقات تشريعية: نذكر منها:

- عدم الاعتراف بحجية الوثائق الإلكترونية واعتمادها أدلة إثبات أو الاعتراف بمصداقيتها.
- عدم صلاحية الأنظمة واللوائح التقليدية المعمول بها لتطبيقها على الإدارة والمعاملات الإلكترونية.
- تأخر وضع التشريعات القانونية التي تضمن اعتماد التوقيع الإلكتروني والتعامل مع البريد الإلكتروني و التحقق من شخصية طالب الخدمة.
- غياب التشريعات التي تجرم مخترق شبكات الإدارة الإلكترونية وتضع العقوبات الراضعة لمرتكبي تلك الجرائم.²

¹ بدر محمد السيد الفزاز, المرجع السابق,ص408-409 .

² أ.د. مكيد علي جامعة المدينة, أ.أبو زكري جيلالي,المركز الجامعي تيسمسيلت,المرجع السابق,ص230.

الفصل الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية.

المعوقات المالية : إن مشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى أموال ضخمة تتلاءم مع هذا الأسلوب التقني الحديث توفير كافة مستلزماته، لكن تعاني معظم المنظمات من النقص في الإمكانيات المادية اللازمة لمثل هذه المشاريع. فمن أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ضعف الدعم السياسي والمالي ، لذا لا بد من أن يدعم المشروع سياسيا من قبل القيادات العليا ويدعم ماليا ليؤمن له فرصة الاستمرار و التطور . ويرى البعض أنه من الضرورة مشاركة القطاع الخاص في الاستثمار والتمويل من تحسين البنية التحتية للشبكات و الاتصالات و القيام بعمليات صيانة الأجهزة ، وإنشاء معاهد التدريب الخاصة بالحاسب الآلي.¹ كما وجدت مجموعة معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العربية التي تمثلت في : -اختلاف نظم الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة .

-عدم اقتناع إدارة المؤسسة بدواعي التحول ومتطلباته .

-عدم توافر الحافز القوي لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح.

-صعوبة الوصول إلى الإدارة الإلكترونية المتكاملة داخل المنظمات .

-الطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها.

-التوافق مع النظم اليدوية المعتادة في العمل ودوراتهم المستندية ورفض التحديث و التغيير .

-عدم الثقة في حماية سرية وامن التعاملات الشخصية .²

وأیضا توجد بما يعرف بمشكلة التفاعل الإنساني : فرغم أن الانترنت هو تكنولوجيا تفاعلية وتشاركية إلا أن هذه التفاعلية أو التشاركية سرعان ما حولتها شركات الأعمال الإلكترونية إلى أدوات تكنولوجية و تطبيقات برمجية أفقدتها الحس الإنساني واللمسة العالية التي لا زالت تفتقر إليها التكنولوجيا العالية. وهكذا تبدو اليوم الشركات و الأعمال الإلكترونية بما فيها نجوم العصر الإلكتروني بحاجة إلى المزيد من التفاعل الإنساني بعد أن استحوذت تكنولوجيا المعلومات بقواعد بياناتها القياسية وقاعدة معرفتها الصريحة على كل العملية الرقمية .في حين أن ماهو منتظر مع هذه القدرة التفاعلية أن تكون الانترنت إنسانية في النقرة والبنرة و المشاعر والقيمة.ولعل هذا ما يفسر الدعوة ليس إلى التفاعل الذكائي القائم على تكنولوجيا المعلومات (it)والذكاء الاصطناعي (AT) وإنما على الذكاء العاطفي القائم على التفاعل الإنساني والذكاء الإنساني .³

¹ بدر محمد السيد القرزاز، المرجع السابق، ص411 .

² د.محمود القدوة، المرجع السابق، ص203 .

³ د.نجم عبود نجم، المرجع السابق، ص174 .

خلاصة الفصل الأول:

نستنتج مما سبق أن الإدارة الإلكترونية قد وفرت مطلبا هاما تفرضه التحولات الإلكترونية وتنتهجه برامج الإصلاح الإداري كمرحلة ضرورية في ظل العصر الرقمي والانفتاح على المجتمعات العالمية والتفاعل الإنساني ، وهو ما يقتضيه التطور الحقيقي للمؤسسات الرامية إلى القضاء على التحديات البيروقراطية وتسهيل مهمة طالبي الخدمات الإلكترونية التي تعتبر نسق خدماتي بديل يكرس الشفافية و الرقابة ويمنع الرشوة و المحسوبية والمحاببات وهو ما يجعل الإدارة الإلكترونية تمثل الخيار التنظيمي الأول لجميع المؤسسات.

**الفصل الثاني: النهضة من الإدارة
التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.**

الفصل الثاني: النهضة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

تمهيد

إن النظرة العميقة لتحول الإدارات التقليدية إلى إدارات إلكترونية تكشف عن أنها نقلة نوعية في أساليب العمل , التنظيم الإداري, تطوير التشريعات و تنمية الموارد البشرية بما ينعكس إيجابا على الصورة الكلية للإدارة بمعنى أنها تتغلب على مشكلات الروتين و التخلف الإداري و المحسوبة وغيرها من السلبيات التي تعانيها كثير من المنظمات التقليدية.

و لتحقيق إدارة إلكترونية ناجحة يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة و المواتية لطبيعة العمل رغبة في تحقيق النجاح و التفوق.

فالإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها و تتفاعل مع كافة العناصر السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية والتكنولوجية لذلك فإن مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات.

الفصل الثاني: النهضة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

المبحث الأول: أهمية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

هنالك جملة من العوامل تكاملت مع بعضها البعض كالثورة الرقمية التي تمثلت في تقنية المعلومات و الاتصالات و توجيهات العولمة و الديمقراطية و غيرها أدت إلى توجيه اهتمام رسمي أو أكاديمي إلى محاولة تطبيق ما يسمى بالإدارة الإلكترونية و التركيز على ضرورة تحول قطاع مهم من الإدارة وهو الإدارة العامة (الحكومية) وممارستها والوصول إلى طموحات المنظمات والمواطنين و رغباتهم ووضع خطط إستراتيجية تتواءم مع هذا التقدم التكنولوجي.

إن هذا التحول امتد ليشمل ليس فقط الدول المتقدمة بل الدول النامية أيضا, و الدول العربية الغنية و الفقيرة على السواء, لأن هذا التحول لا يمكن إنجازه إلا من خلال توافر جملة عوامل منها التمويل وخطط طويلة الأمد و عملية تدريجية وفقا للمتغيرات الخاصة بكل مجتمع.

و يمكن تلخيص أبرز دواعي التحول نحو الإدارة الإلكترونية كما أشار إليه بعض الباحثين كما يلي:

- الاستجابة و التكيف مع متطلبات البيئة المحيطة وتجنب العزلة و التخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية وتقنية الاتصالات والسرعة والتنافس في تقديم الخدمات و السلع, وبالتالي تحقيق الكفاية و النوعية والكمية الملانمة.
- توجهات العولمة التي تمثلت بفلسفة جديدة للعلاقات الكونية بأبعادها المختلفة السياسية, الاقتصادية, الاجتماعية, الإدارية, القانونية, البيئية و المساهمة في الانفتاح و الترابط بين المجتمعات الإنسانية المختلفة, وهذه التوجهات تسعى إلى تحقيق أهدافها وترجمتها إلى واقع عملي ملموس من خلال الثورة التكنولوجية المعلوماتية و الاتصالات .
- التسارع في الثورة التكنولوجية والمعرفية والتي ساهمت في مختلف مجالات الحياة الإنسانية ومنها نتائج عمل المنظمات (العامة والخاصة) لتقديم نوعية جيدة من الخدمات و السلع مما أدى إلى زيادة الاستمرار في قطاع التقنية.
- التحولات الديمقراطية وما رافقها من متغيرات كمساهمات حركات التحرر العالمية التي طالبت بمزيد من الانفتاح و الحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في إحداث تغييرات جذرية في بناء المجتمع عموما وطبيعة الأنظمة السياسية و الاجتماعية بشكل خاص, وقد رافق هذه التغيرات ارتفاع في مستوى الوعي والتوقعات الاجتماعية فما في ذلك نشوء رؤية جديدة للقطاع العام كذلك تحسين مستوى أدائه و ترسيخ مبدأ الثقافة والعدالة وغيرها لذلك مثلت فكرة الإدارة الإلكترونية فرصة متميزة للارتقاء بأداء وحدات القطاع الاقتصادي.¹

¹ بدر محمد السيد القزاز, المرجع السابق, ص305-306.

الفصل الثاني: النهضة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

المبحث الثاني: دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومراحل تطبيقها.

1 - الدوافع: ويمكن توضيح أبرز دوافع التحول فيما يلي:

أ. دافع الزمن: عندما تسعى الإدارة إلى كسب سباق السرعة وترجيح كفتها بعنصر الزمن فإنها تجد نفسها أمام ضرورة الاستفادة من تطبيقات التقنية بوصفها المطلب الأول لإلقاء أسباب بطئ الحركة من روتين ومعاملات يدوية وراء ظهرها , والانطلاق إلى آفاق الإبداع التقني الذي يقدم لها كل يوم حلا جديدة لاختصار المزيد من الوقت.

ب. تطور الحاسب الآلي وتطبيقاته: بقدر ما أدهش العالم ظهور الحاسب الآلي في خمسينيات القرن الماضي , بقدر ما تلاشت تلك الدهشة سريعا أمام التطورات السريعة والفقرات المتتالية التي قفزتها تلك التقنية , فأصبحت الآلات تتخذ كثيرا من القرارات بناء على برامج إلكترونية تم تحميلها عليها وبدأت تنوب عن الإنسان في كثير من مواقع العمل.

ج. تطور الاتصالات: مرت الاتصالات الإلكترونية بطفرة هائلة, جعلت كل ما تحتاج إليه الإدارة سواء الحكومية أو الخاصة في متناول اليد بأزهد التكلفة وأقل الجهد عبر دول العالم.

د. القرية الكونية: كان من يسمع هذا التعبير في الماضي يظنه حملة غير مكتملة أو تعبير غير مقصود زلّ به لسان صاحبه , في حين أنه الآن أصبح من البديهيات و أحد بدائل اصطلاح العولمة وهي في مجملها تعبيرات تشير إلى حالة من اختزال المسافة والزمن وسرعة تبادل المعلومات والآراء وسهولة تبادلها عبر العالم.

هـ. أزمان قطاع العام: إن اجتهاد القطاع الخاص في الاعتماد على أساليب الإدارة الحديثة أعمق من الهوة الكبيرة و الفارق الشاسع في الأداء بينه وبين القطاع العام فقد بدأ أداءه نمطيا تقليديا ليس على مستوى طموح المواطن, بل حتى طموح إدارات القطاع العام نفسه فكانت الخصخصة خطوة أولى على سبيل سعي القطاع العام إلى التخفيف من الأعباء الإدارية وغرس ثقافة الترشيح و المسؤولية عند المواطن.

و. التطلع إلى التقنية: تتجه أعين أجيال اليوم إلى أجيال دول العالم المتطور ولم تعد ترضى بأقل من أن تكون على قدم المساواة معها وأن تعم تطبيقات التقنية على كل تفاصيل الحياة حولها, وخاصة ما يتعلق بجانب المعاملات فلم تعد الأجيال الحديثة تتقبل على الإطلاق فكرة الاصطفاف بالأوراق و الملفات بالآلاف أمام شبك موظف الإدارة المحلية للحصول على رخصة محل أو مزاولة عمل ما , أو الحصول على شروط التقديم لمناقصة تطرحها الإدارة أو استرضاء موظفي الوزارة للتقديم على فرص العمل أو السفارات و المكاتب الطلابية لطلب منح الإبتعاث, وما إلى ذلك من مواقف وجدت الأجيال الجديدة من الشباب نفسها في غنى عنها في ظل اعتماد العالم على التقنية في أداء تلك المهام.¹

¹ بدر محمد السيد القزاز, المرجع السابق, ص26-27-28-29-30-31-32-33-34.

الفصل الثاني: النهضة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

ز. الدوافع السياسية: كانت التحولات الديمقراطية وما تبعها من متغيرات اجتماعية وتطلعات شعبية أحد العوامل الدافعة لكثير من الجهات الإدارية إلى تعميم تطبيقات التقنية على دوائرها فقد ساهمت حركات التحرر العالمية التي تطالب بمزيد من الانفتاح و الحرية و المشاركة واحترام حقوق الإنسان في توجيه أنظمة تلك الدول إلى إدخال تطبيقات التقنية إلى إدارتها بوصفها مطالب تحققها هذه الأنظمة لشعوبها لكسب الثقة و التأييد من جراء إنجاز هذا الحلم لكل شعب.

ح. الحوار و التواصل: إن الرغبة الجمعية لدى المجتمعات المعاصرة في الالتقاء بالآخر وإقامة حوار الحضارات على نحو اجتماعي وإنشاء أوامر للصدقة مع شعوب العالم لدى كثير من فئات المجتمعات شكلت عنصر دفع للجهات الإدارية في تلك المجتمعات إلى تعميم تطبيقات التقنية بوصفها تلك النافذة التي ستمكن مجتمعاتها من أن يطل على العالم ويتواصل معه إنسانيا, معلوماتيا, اقتصاديا وإداريا وفي ظل غياب الثقافة التقنية العامة ستبقى قدرة هذه المجتمعات على التواصل منقوصة محدودة , لذا كان سعي الجهات الإدارية إلى تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية من باب نشر ثقافة التقنية و تعميق الخبرة الاجتماعية بقدرتها بوصفها أداة تواصل إلى جانب أنها أداة إنتاج.¹

¹ بدر محمد السيد القزاز, المرجع السابق, ص35-36.

الفصل الثاني: النهضة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

2 - مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية:

بعد تحقيق المتطلبات اللازمة لتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية لابد من العمل على تنفيذها على أرض الواقع, ويجب أن تتم عملية التنفيذ بشكل تدريجي ومتسلسل ودون تسرع لذلك يمكن تقسيم مراحل تنفيذ الإدارة الإلكترونية إلى أربع مراحل هي:

المرحلة الأولى: التحول.

حيث تأتي هذه الخطوة كمرحلة أولى بإعلان المعلومات و الخدمات على الشبكة وفي هذه المرحلة تقوم الحكومة بعدة خطوات مهمة هي:

- تهيئة منفذ إلكتروني للجهات والأجهزة الحكومية وعادة ما يكون موحدًا باستخدام تقنية الويب الرقمية على شبكة الانترنت بحيث يتوفر فيه كافة المعلومات التي يتوقع أن يحتاجها المستخدم حول الخدمات و المعلومات التي يرغبها.
- الإعلام المجتمعي عن بدء توفير تلك الخدمات من خلال وسائل الإعلام و الندوات المتخصصة.

و بذلك فإن هذه المرحلة تعمل على تعريف الجمهور المستهدف بالموقع الحكومي و بالتالي إعطائهم الفرصة لكي يكونوا تصورًا حول الخدمات التي يتوقعون أن يقدمها الموقع ومن فوائد هذه المرحلة أنها تقدم للأجهزة الحكومية فرصة من الزمن لمراجعة ما تم إنجازه في هذه المرحلة واستكمال ما يمكن أن يضاف استعدادًا للمرحلة التالية.

المرحلة الثانية: التفاعل.

تأتي هذه المرحلة مكتملة للمرحلة التي سبقتها وهي عملية التفاعل بين الأجهزة الحكومية و المستهدفين عبر شبكات الاتصال المتوفرة, وبالتالي إنجاز المهمات بسرعة وكفاءة عالية وبالتالي حصول التفاعل الحقيقي بينها و في هذه المرحلة تتم عدة عناصر مهمة هي:

- تهيئة الخدمات الصوتية للخدمات الحكومية المسجلة على شبكة الإنترنت من خلال خط هاتفي مخصص لذلك.
- تبسيط و تنميط النماذج الإلكترونية المستخدمة لتقديم الخدمات لجميع المستخدمين.¹

¹ بدر محمد السيد القزاز, المرجع السابق, ص315-316 .

الفصل الثاني: النهضة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

المرحلة الثالثة: التعامل.

وتأتي هذه المرحلة استكمالاً للمرحلتين السابقتين حيث العمل الحقيقي للإدارة الإلكترونية الذي يعتمد على السرعة والدقة في إنجاز المعاملات والإجراءات وتوفير الكثير من الوقت والجهد والمال عبر المواقع المخصصة على شبكة الإنترنت أو الشبكات الداخلية حيث يمكن تنفيذ أو إتمام المعاملات من خلال شبكة الإنترنت بشكل كلي أو جزئي بالاتفاق مع جهات تأدية الخدمة واستصدار القرارات المنظمة لذلك، أو من خلال شبكة الهاتف بشكل كلي أو جزئي خاصة الخدمات التي تستخدم البيانات الرقمية كالعديد من المصرفية آخدين بعين الاعتبار الاستفادة من التجربة في هذه المرحلة ليتسنى تطويرها وتقليل الأخطاء فيها.

المرحلة الرابعة: التكامل.

وهي المرحلة الذروة فيما يخص الإدارة الإلكترونية وفيها يتم تأمين الآتي:

- إتاحة المعلومات فوراً عبر الشبكة.
- تفاعل الناس مع الإدارة الإلكترونية واستجابتهم لها.
- المقدرة على إكمال المعاملات فوراً عبر الشبكة وتوحيد جميع تلك الأهداف في شكل بيئة ملائمة وهذا يعني أنه بإمكان العميل أو المواطن أن يحصل على جميع المعلومات التي يحتاجها و أن يستوفي جميع متطلباتها، وأن يطلب أو يتلقى جميع الخدمات التي يكون مَحْوِلاً بتلقيها من مصدر واحد أياً كان نوع هذه الخدمات وهنا يجب أن يكون التكامل هدفاً أساسياً في تقديم جميع الخدمات العامة عبر الإنترنت.¹

¹ بدر محمد السيد القزاز، المرجع السابق، ص 316-317 .

الفصل الثاني: النهضة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

المبحث الثالث: الفرق بين الإدارة التقليدية و الإدارة الإلكترونية.

لن يحتاج الباحث إلى طول عناء لعقد مقارنة بين أسلوبي الإدارة التقليدي والإلكتروني, وغالبا فإن كل ميزة في الإدارة الإلكترونية هي أمر كانت تفقده الإدارة التقليدية ويؤثر فده بالسلب في أدائها وفعالية دوائرها ,ويمكن الوقوف على أبرز الفوار بين الإدارتين من خلال النقاط التالية:

- أ. **الحفظ:** ففي حين كانت كثير من المعاملات الورقية في النظام التقليدي يتعرض للتلف مع مرور الوقت أصبح الملف الإلكتروني الذي يضم المعاملة ضمن محتوياته محفوظا في مأمّن من التلف والتفاد في الموضوع المخصص له على الشبكة الإلكترونية للمنظمة التي يوجد لديها الملف ,بالإضافة إلى تأمين كثير من المنظمات الإلكترونية محتوياتها باستخدام أكثر من وسيط تخزين إلكتروني احترازا من حدوث أي عارض للشبكة الأم.
- ب. **الضياع:** يتعرض المتعاملون مع المنظمات التقليدية لمشكلة كبرى تتركز في احتمال يحدث كثيرا وهو ضياع معاملاتهم بين أكداس المعاملات الأخرى أو ضياعها بين كومة أوراق ألقيت في سلة النفايات بالخطأ. إن هذه المشكلة قد تكون كارثة بالنسبة إلى المواطن وبخاصة إذا كانت تلك الورقة تخص معاملة على درجة من الحساسية وكان من تبعات ذلك إلحاق الضرر أو الخسائر جسيمة بصاحب المعاملة أو بالإدارة نفسها وهو الأمر الذي لا يواجهه إطلاقا مراجع الإدارات الإلكترونية نظرا إلى أنه لا سبيل إلى فقدان أي بيان أو معلومة أو ملف من الملفات التي تم حفظها على الشبكة الإلكترونية إلا في القليل النادر.
- ج. **الاسترجاع:** إن الحصول على معلومة ما أو معاملة من أحد الملفات الورقية للنظام التقليدي أمر بالغ الصعوبة نظرا إلى تكديس الملفات والمعاملات مما قد يحتاج إلى ساعات أو أيام, فالانتقال إلى الأرشيف للبحث عن ملفاته بين مئات وربما آلاف الملفات رحلة شاقة في حين أن مثل هذا الأمر لا يكلف الباحث في أرشيف الشبكة الإلكترونية عن هذه المعاملة أو هذا الملف أكثر من الضغط على الزر المعني في لوحة المفاتيح ليخرج تاريخ معاملات المراجع كاملا وليس فقط المعاملة.
- د. **التكاليف:** يكبد أسلوب الورقي للإدارة التقليدية تأسيسا على ضرورة احتفاظ الإدارة بهذا الركام من الملفات و الأوراق, الكثير من النفقات في سبيل سعيها لحفظ تلك الملفات والمعاملات وصيانة المكان-الأرشيف الذي تحفظ فيه يحدث هذا في الوقت الذي لا يكلف هذا الأمر في ظل الإدارة الإلكترونية أكثر من ثمن وسائط التخزين أو الشبكة التي حُمّلت البيانات أو المعلومات أو المعاملات عليها سلفا دون حمل عناء صيانة مبانٍ أو حفظ أو تجديد وأيضا دون تكيد خسائر أو نفقات إضافية¹.

¹ بدر محمد السيد القزاز, المرجع السابق,ص37-38 .

الفصل الثاني: النهضة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

- هـ. المكان: يعد حفظ المعاملات الورقية وتخزين ملفاتها التي قد تتجاوز أعدادها أرقاماً تتخطى حاجز المليون من أكبر المشكلات التي تواجه الإدارات التقليدية إذ أن ذلك سيضطر الإدارة إلى توفير مخازن ضخمة لتلك المعاملات فضلاً عن توفير عدد كبير من الموظفين وغيرهم مهمتهم فقط إدارة هذه المخازن والحصول على أحد الملفات حين طلبه مما يرهق تلك الإدارات التقليدية ويعطل مواردها ويبتلع جهودها المهذرة في الحفظ والتخزين أما الإدارات الإلكترونية فإن هذا الأمر ربما لا يدخل في حساباتها على الإطلاق حيث تتسع شبكاتها لملايين بل مليارات الملفات في حين قد لا يحتاج مجموع الأجهزة التي تعمل عليها تلك الشبكة حجم غرفة صغيرة.
- و. الحماية: من مميزات الإدارات الإلكترونية التي تتوافر الإدارات التقليدية تأمين الشبكات الإلكترونية ببرامج حماية تضمن عدم تمكن أحد من الدخول إليها والتلاعب في ملفاتها ومعاملاتها بالحذف أو الإضافة، فهذه كلها أمور أصبحت غير واردة في حساب المتعامل مع الإدارات الإلكترونية الذي يدرك أن واقع معاملته وبياناته المحمية المخزنة على شبكة الإدارة الإلكترونية لا سبيل لأحد في الوصول إليها وأن البرنامج الحاسوبي الدقيق للشبكة سيمنحه فرصة بناء على بياناته بعيداً عن التدخل البشري.
- ز. التوثيق و الضبط: تستطيع الإدارات الإلكترونية بكل يسر وبفضل برامج التقنية التي لا تتوقف عند جديد تسجيل أي إجراء يتم على شبكة الإلكترونية للإدارة بالساعة والدقيقة والثانية التي يتم فيها مما يضمن لتلك الإدارات أعلى مستوى من الدقة والتوثيق لمدخلاتها ومخرجاتها ومعاملاتها التي تحكمها النظم والبرامج فائقة الدقة والحماية والأمان للإدارات الإلكترونية.
- ح. طبيعة الإجراءات وطبيعة اللقاء:

فأما عن طبيعة الإجراءات: فتكشف النظرة العميقة إلى طبيعة كل من أسلوب الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية وإلى طبيعة الممارسات في كلتا الإدارتين عن أوجه اختلاف جوهرية منها: أن إجراءات الإدارة الإلكترونية ليست بتلك المباشرة التي يعتمد عليها أسلوب الإدارة التقليدية حيث لا يلتقي مراجع الإدارة الإلكترونية مسؤولاً أو موظفاً على مكتبه أو موظف خطوط أمامية مثلما يحدث في النظام التقليدي فمراجع الإدارة الإلكترونية قد يتعامل مع برنامج حاسوبي نظمت خلاله عمليات دقيقة محددة ينفذها المراجع عبر قائمة من الأوامر التي يوم بتنفيذها على لوحة مفاتيح جهازه.

وأما عن طبيعة اللقاء: في حال الإدارة الإلكترونية يختفي دور وسائل المباشرة التي يلتقي خلالها طرفا العملية الإدارية-المراجع وممثل الجهة-كالتلفونات أو المراسلات أو على إجراء المعاملة بين طرفين لا يوجد أثناء إجراءاتها سوى أحدهما فقط بينما يمثل الآخر البرنامج الحاسوبي أو بريده الإلكتروني الذي سيطلع عليه المسؤول لاحقاً¹

¹ بدر محمد السيد القزاز، المرجع السابق، ص38-39-40.

الفصل الثاني: النهضة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

ط -التفاعل والسرعة: الإدارات الإلكترونية تتميز بالتفاعل السريع إذ يمكنها استقبال آلاف الطلبات أو الرسائل في وقت واحد و الرد عليها جميعا بسرعة فائقة والإدارة الإلكترونية تتفاعل بسرعة فائقة مع مراجعيها مما يمنحها ميزة لم يكن من الممكن حتى تخيلها في عهود الإدارات التقليدية التي تعتمد على المكاتبات الورقية أو حتى المكالمات الهاتفية.

ظ -مدة الخدمة: بحيث تتوافر خدمات الإدارة الإلكترونية 24سا إذ يمكن تنفيذ الأوامر على شبكاتها في أي وقت سواء من الأجهزة الخاصة في المنازل عبر الإنترنت و يمكن أيضا على مدار اليوم تلقي المعاملات حيث إن ذلك كله ينفذ وفق برنامج معد سلفا للرد بالسلب أو الإيجاب على الأوامر التي ترد إليه حسب مطابقته ببياناتها أو مخالفته إياها.

ع -المهام: هناك إدارات ذات مهام خاصة كالإدارات المحلية وإدارة الجوازات مثلا لديها من الإجراءات الكثيرة المتداخلة مما يصعب تحقيقه في ظل النظام التقليدي للإدارة الإلكترونية أصبح هذا النوع من الإدارات يؤدي عمله ببسر وسهولة.

غ -استثمار الموارد : تتميز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية بأنها إدارة تقوم على استثمار الموارد المعلوماتية وتخزينها ووضع البرامج التي تلائم الإدارة في التحكم في هذه المعلومات وإدارتها على النحو الذي يخدم خططها وأهدافها أو مشروعاتها معتمدة على الإنترنت و المعرفة حيث يكون ذلك بسرعة فائقة وفي كل موقع.¹

¹ بدر محمد السيد القزاز, المرجع السابق,ص41-42 .

الفصل الثاني: النهضة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

المبحث الرابع: متطلبات تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية.

1 - المتطلبات الإدارية: وتتمثل فيما يلي:

- أ. **وضع استراتيجيات وخطط التأسيس:** ويتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة.
- ب. **القيادة والدعم الإداري:** من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها, إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح أي عمل أو فشله كما أن التزام القيادة يعتبر أمرا ضروريا لدعم كل نقطة من نقاط استراتيجيات المؤسسة كذلك متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع وتطويره.
- ج. **الهيكل التنظيمي:** أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائما لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية, إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج الاتصالات.
- د. **تعليم وتدريب العاملين, توعية وتثقيف المتعاملين:** تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات, بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.
- هـ. **وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات:** أي إصدار القوانين و الأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية لذا فإنها قد أسست لأداء العمل وفقا لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة وكذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة, كما أن وجود تشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصادقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.¹

¹بدر محمد السيد القزاز, المرجع السابق, ص322-324.

الفصل الثاني: النهضة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

2 - المتطلبات البشرية: يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر المنشأ للإدارة الإلكترونية فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافها التي يصبو إليها لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري.

فمنهم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة الذين يمثلون البنية الإنسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة ومنهم المديرون والوكلاء والمساعدون و المبرمجون وضابط البيانات والمشغل أو المحرر.

فينبغي تدريب وبناء قدرات كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه "الإدارة الإلكترونية" وبشكل سليم وفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام "الإدارة الإلكترونية" وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضا بنفس الطريقة السابقة.

3 - المتطلبات التقنية: وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج وتوفير خدمات البريد الرقمي وتوفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن .

وتشكل البنية التقنية الرقمية الركيزة المحورية للإدارة الإلكترونية وتتكون من الآتي:

- الحاسب الآلي.
- شبكات الحاسب الآلي.
- وسائل الاتصال.
- أجهزة التحكم بالاتصال.¹

¹ بدر محمد السيد القزاز, المرجع السابق, ص329 .

الفصل الثاني: النهضة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

4 - المتطلبات الأمنية: تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونيا بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها، حيث يجب توفر الأمن الإلكتروني و السرية الإلكترونية على مستوى حماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على أمن الدولة أو الأفراد إما بوضع الأمن في برمجيات البروتوكول للشبكة أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة مرور.

ولتحقيق أمن المعلومات وتقليل التأثيرات السلبية على استخدام شبكة الإنترنت فإن الإدارة الإلكترونية تتطلب القيام ببعض الإجراءات منها:

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الإنترنت.
- تبني إستراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص.
- وضع قوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطور الإلكتروني و انتهاكها كان خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.
- ✚ وهناك عدة متطلبات أخرى لحماية أمن نظم المعلومات وهي:
 - تحديد آليات المراقبة و التفتيش لنظم المعلومات و الشبكات الحاسوبية .
 - تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل و التطبيقات المختلفة.
 - الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن.
 - تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط¹.
- 5 - المتطلبات التنظيمية: و هنا تجدر الإشارة إلى أنه لا بد من تحديد العمليات اللازمة لتطبيق الأعمال الإلكترونية عن طريق:
 - أ. تحليل العمليات أو الوظائف الحالية بشيء من التفصيل.
 - ب. تحديد درجة الأهمية النسبية أو درجة مساهمة كل عملية أو وظيفة في تحقيق الأهداف المطلوبة.
 - ج. استيعاب العمليات غير الضرورية بهدف تبسيط النظام وجعله يتماشى مع متطلبات التحول للأعمال الإلكترونية.
 - د. إضافة العمليات اللازمة لتدعيم عملية التحول إلى الأعمال الإلكترونية.
 - هـ. توفير القدر الكافي من المرونة للنظام وتحديد مدى قدرته على تحقيق الأهداف المرجوة منه².

¹ بدر محمد السيد القزاز, المرجع السابق, ص 397-398 .

² أ.د. محمد الصيرفي, الإدارة الإلكترونية, دار الفكر الجامعي 30 شارع سوتير, الإسكندرية, ط1, 2007, ص 201-200 .

الفصل الثاني: النهضة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

6 - المتطلبات القانونية: تظهر القضايا القانونية نتيجة للمتاعب التي يمكن أن تحدثها الإنترنت في التعامل مع القانون في هذه البيئة الغير منظورة فكيف نتعامل مع التوقعات التي هي أساس أي معاملات هل تقبل التوقيع الإلكتروني خاصة ونحن نعلم سهولة التزيف التقليدي على الحاسب والضرائب من سيحصلها, والتعدي على القوانين من سيستطيع إثباته إذا أثبتنا أن المجرم يعيش في جزر البحر الكاريبي فما تكلفة القبض عليه!!! هذا بالإضافة إلى إمكانية تكوين عصابات منظمة دولية تتوافر لها إمكانية تكنولوجية عالية تمكنها من إتقان الإجرام وفك الشفرات ودخول كافة المنظمات المالية والتجارية أو العسكرية أو الذرية مما يمكن أن يؤثر بشكل سلبي على الأمان العالمي كل هذا يحتم ضرورة تطوير القوانين الحالية و استحداث قوانين وسياسات جديدة ليس على مستوى كل دولة بل على المستوى العالمي لحماية القرية الصغيرة (الأرض) لذلك يعد تهيئة المناخ التشريعي و البيئة القانونية المناسبة من أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.¹

ويمكن تلخيص المتطلبات التشريعية والقانونية فيما يلي:

- وضع الأطر التشريعية و تحديثها وفقا للمستجدات أي إصدار القوانين والأنظمة و الإجراءات التي تسهل التحول حول الإدارة الإلكترونية.
- تحديث القوانين والتشريعات بما يتلائم مع طبيعة الأعمال الإلكترونية.
- المحافظة على الأمن والخصوصية والسرية في التعامل.²

7 - المتطلبات السياسية: حيث يترجمها وجود إدارة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الإلكتروني ومساندة مشاريع الإدارة الإلكترونية, عن طريق تقديم الدعم المادي و المعنوي للمساعدة على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية.³

¹ أ.د.محمد الصيرفي,المرجع السابق,ص 201-202 .

² د. راکز علي محمود الزعاري,أ.د. غسان الطالب,الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع,ط2020, ص36 .

³ نورة سليمان فيسة, دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الإدارة المحلية بالجزائر:دراسة حالة بلدية البلدية,مجلة طلبة للدراسات العلمية الأكاديمية,جامعة الشلف (الجزائر), المجلد الرابع,العدد الثالث 2021,ص557.

الفصل الثاني: النهضة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

الخلاصة

تعتبر الإدارة الإلكترونية آلية لترقية المؤسسات الإدارية حيث يجب أن تسير بشكل مدروس ومحسوب وفق مراحل معينة وهذا بالطبع ما يجب عمله ليتسنى في كل مرحلة دراسة الأخطاء التي تواجهها ثم تعديلها والانتقال إلى المراحل الأخرى.

مما لا شك في أن الإدارة الإلكترونية تعتبر من أهم المشاريع التي يجب تطبيقها من أجل تسهيل عملية تقديم الخدمات والتعامل مع زبائن و جماهير المؤسسات الاقتصادية والوصول إلى طموحات المنظمات والمواطنين لتحقيق رغباتهم ووضع خطط إستراتيجية تتواءم مع هذا التقدم التكنولوجي.

الجانب التطبيقي

الجانب التطبيقي

تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر "فرع مستغانم".

مؤسسة اتصالات الجزائر "فرع مستغانم" وحدات تابعة للمديرية الإقليمية بوهرا ن تعمل على توفير الخدمات لزبائنها من خلال جملة من الإستراتيجيات والبرامج التي تنطلق من محيط المؤسسة الداخلي ويتطابق مع رغبات وحاجات زبائنها من خلال الهيكل التنظيمي الذي يؤطر مهام وصلاحيات كل فرد داخلها, حيث تقع في مركز ولاية مستغانم شارع=====

رقم الفاكس: 045413839.

البريد الإلكتروني: contact@algerietelecom.dz

عدد الموظفين: 230.

1 - ماهية مؤسسة اتصالات الجزائر "فرع مستغانم":

مهامها محصورة بموجب القانون 03/2000 الراجع للنظام الأساسي للمؤسسة العمومية الاقتصادية ذات الطابع القانوني للشركة هذه الوحدة موضوعية تحت سلطة مباشرة للمديرية الإقليمية اتصالات الجزائر بوهرا ن, حيث تسهر على إدارة المراكز والمصالح التي هي تابعة لها بالولاية طموحها هو تحقي مستوى عالٍ, قياسي اقتصادي واجتماعي لتبقى دائما الرائدة في ميدانها نظرا لوجودها في محيط تنافسي هدفها تنمية سعتها والحفاظ على مكانتها العالمية كشركة إعلام واتصال في الجزائر.

2 - تنظيم اتصالات الجزائر:

اتصالات الجزائر مصنفة لمديرية مركزية جهوية, وإدارات ومديريات عملية في كل ولاية ومديريتين للمشاريع الأولى مكلفة الانترنت والثانية بالاتصالات الخاصة, كما تعمل على تسخير الوسائل الهامة لربط الأماكن المنعزلة والمؤسسات المدرسية.

كما تقوم بدراسة السوق من أجل إبراز صورة الشركة وجلب الزبائن إلى نظام الإعلام الآلي Gatasystem والذي يسمح للزبون ب:

الحصول على شباك خاص به على مستوى الوكالة التجارية حيث يتسلم الطلبات والمعلومات الخاص به.

إلغاء الوثائق المكتوبة بين المصلحة التقنية المركز الصيانة وتركيب الخطوط الهاتفية.

تسمح للزبون بتصفح الفاتورة عبر الإنترنت.

مقياس المسيرة: التوظيف والتكوين مع شروط متعلقة بكل صنف "كفاءات - استعدادات".

الجانب التطبيقي

3- مهام وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر: طبقا للمرسوم 03/2000 فإن الوحدة العملية

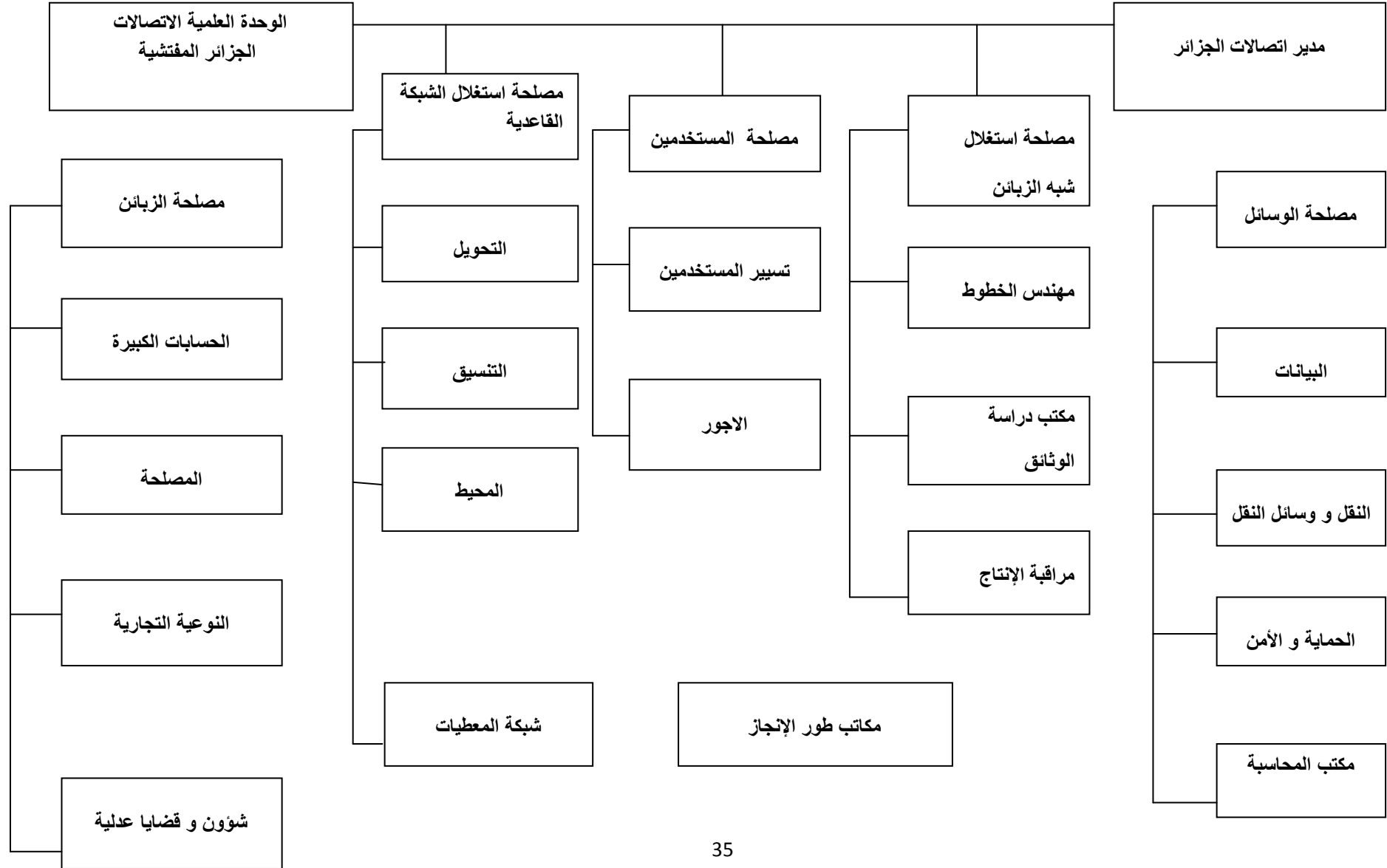
- لاتصالات الجزائر مستغانم متعددة المهام أهمها ما يلي:
- القيام بتنمية استغلال وتسيير الشبكات العمومية والخاصة بالاتصالات.
- دراسة وتحقيق وصيانة شبكة اتصالات الجزائر.
- رسم برنامج الاستغلال والصيانة والسهل على تطبيقها.
- احترام أهداف الإنتاج وجودة الخدمة.
- إعداد الميزانية الزمنية الشهرية والسنوية.
- سير المستخدمين والوسائل العامة.
- توسيع الشبكة وتلبية حاجيات المواطنين.
- منح الاشتراكات للزبائن وبيع الخطوط الهاتفية.
- تسيير ومراقبة الخطوط الهاتفية ومراقبة الفاتورة الهاتفية ومتابعة تحصيلات القطاع.

وبحكم أن اتصالات الجزائر دخلت عالم تكنولوجيا الإعلام والاتصال فإن من بين أهدافها:

- الزيادة في عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل عمليات المشاركة في مختلف خدمات الاتصال الأكبر عدد ممكن من المستخدمين في المناطق الريفية على وجه الخصوص.
- حيث بلغ عدد المشتركين بولاية مستغانم 51.000 مشترك.
- تنمية وتطوير شبكة وطنية للاتصالات وفعالية توصيلها بمختلف طرق الإعلام.
- تموين خدمات الاتصال التي تسمح بتبادل الأصوات والرسائل المكتوبة معطيات عددية والإعلام السمعي البصري.
- تسيير المشتركين وربط بعضهم البعض بشبكة اتصالات الجزائر.
- الزيادة في وجود الخدمات الموفرة والزيادة في التنافس في خدمات الاتصال في الميدان.

الجانب التطبيقي

4 - الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر "فرع مستغانم"



الجانب التطبيقي

نعلم أن لكل مؤسسة هيكلها التنظيمي الخاص وطبقا للقانون 03/2000 فإنه يحدد مصالح ومكاتب المؤسسة.
وفيما يلي عرض لمختلف المكاتب والمصالح المعروضة في الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر "مستغانم":

- مصلحة المستخدمين: كونه القسم الرئيسي ويعد ركيزة المؤسسة بحكم أنه يحدد الوظائف, يقيم الأداء, يقوم بالرقابة, تسيير الأجور, التنظيم والتخطيط.
تسيير المستخدمين حيث يوم ب: تطبيق القوانين والموارد المتعلقة بالمستخدمين.
توقعات و استيعاب المؤسسة لعدد من الموظفين والتكاليف المالية المناسبة.
تقديم الملفات المفتشية للعمل.
تحضير جدول التقدم في السلم الوظيفي.
دراسة الطلبات وتحضير قوائم المرشحين لجدول التقدم في الرتبة.
انشاء ملفات المناصب العليا.
التحضير والتحقق في حالة الأجور.
تحضير ملفات التكوين.
الأجور: تحضير ملفات الموظفين , تعديل الأجور بعد كل عملية.
- مصلحة الوسائل:
البنيات: هذا المكتب مكلف ب: توفير جميع مستلزمات المؤسسة من أبسط الأدوات حتى التجهيزات الكبرى لمختلف المصالح.
النقل ووسائل النقل: هذا المكتب مكلف ب:
القيام بتجهيز المؤسسة بالسيارات الخاصة تحت خدمات.
شراء البترين وقطع الغيار والصيانة بصفة عامة.
الحماية والأمن: هذا المكتب مسؤول عن توفير الحماية والأمن وذلك من خلال:

الجانب التطبيقي

توفير الحرص الخاص بالمؤسسة.

توفير حراس للتناوب عن العمل.

○ مصلحة استغلال شبكة الزبائن: يتكون المكتب من رئيس المصلحة إضافة إلى ثلاث رؤساء.

مكتب هندسة الخطوط.

مكتب مراقبة الانتاج

مكتب الدراسات

مهندس الخطوط هذا المكتب مختص ب:

تثبيت الشبكة الهاتفية الحضرية بالأحياء الجديدة.

يوم كذلك بدراسة شاملة عن كيفية توفير وربط الخطوط الهاتفية في الأحياء السكنية الجديدة.

يقوم بربط خط ADSL من أجل ربط الإنترنت .

مكتب دراسة الوثائق: يقوم ب: دراسة الطلبات المسجلة

مكلف بالملفات التي تقوم بدفع ثمن المستحقات وكل العمليات التي تتم في إطار

الشبكة المعلومات GAIA.

مراقبة الإنتاج: تصليح جل الشبكات الحضرية.

تنفيذ مشاريع الحفر عبر مختلف أرجاء الولاية من أجل إيصال الهاتف إلى الأحياء الجديدة.

السهر على المتابعة الجيدة لخدمة الزبائن.

○ مصلحة استغلال الشبكة القاعدية: يتكون المكتب من:

رئيس المصلحة بالإضافة إلى رئيس مكتب (2) و (3) و رؤساء مراكز.

تشرف على 52 مركز هاتفي (مراكز الإرسال).

تتكفل بصيانة المنشآت التقنية.

التنسيق: أعمال تقنية (الجانب التقني): توفير الخطوط الهاتفية للزبائن.

دراسة تقنية للشبكة القاعدية (الشبكة المحلية مع مختلف الشبكات الجهوية الوطنية العالمية).

من المهام نذكر: تسيير المراكز الهاتفية والصيانة.

التحويل: ربط مختلف المراكز (المحلية الجهوية الدولية) حيث يتم دراسة تقنية لتوفير مؤشر

يتضمن شبكة خطوط جاهزة , وتكون العملية كالاتي : من مكتب التنسيق إلى مكتب

التحويل ثم إلى الوكالة التجارية Actel التي تقوم بتقديم الخدمة (بيع المنتج).

○ مصلحة الزبائن: الزبائن الكبيرة:يقوم هذا المكتب بالتعامل المباشر مع الزبون

(الشركات, المؤسسات) وتسوية الحسابات الكبيرة (الفواتير) التي تكون على عاتقها.

الجانب التطبيقي

النوعية التجارية: مكتب النوعية التجارية بحر بنظام محلي يسمى Gaya يتكفل المكتب ب: تحسين خدمات المصلحة

التعامل المباشر مع الزبون (المستهلك) في حالة احتياجاته المقدمة والإجابة عن كل مراسلاته حسب طلباته.

حساب إيرادات المؤسسة من خلال فاتورات الهاتف وبذلك يستطيع تحديد وضعية الإدارات في كل شهرين نسبيا.

إحصاء وضعية الإدارات نقديا كل شهر.

مسؤول عن تقديم تسهيلات للزبون بالنسبة للدفع بالتقسيط .

إعادة دراسة الفاتورات التي تعود إلى المكتب في الخطأ حيث يقوم بالاتصال بالزبون مباشرة يتم تحويلها إلى الوكالة التجارية.

تقوم الاتصالات الجزائر بالدفع عن طريق المحطة الجهوية التابعة لولاية وهران مقابل الخدمة التي تحصل عليها من طرف بريد الجزائر الذي يسدي لها خدمة باستعمال الزبائن.

في حالة تغيير لمحله السكني يوم المكتب بدوره الوسيط لتحويل فاتوراته.

يقوم المكتب بتحديد وضعية متابعة الاحتياجات (عدد الاحتياجات, عدد الزبائن الذين لديهم رضا عن الخدمات).

مسؤول عن المراسلات التي تابعها البريد الجزائري.

القيام بعملية قطع أو إرجاع الخطوط الهاتفية والانترنت.

قضايا وشؤون عدلية: متابعة القضايا المتعلقة بالجانب العدلي للمؤسسة : حيث يعرض الشركة لاهتمامات من بعض الزبائن و احتياجات باطلة فيحاولون إلى متابعة والأغلبية هنا في مستغانم أحيلوا إلى القضاء جراء الاستهلاك المفرط والتداعي بعدمه وكذا تعرضهم لمنعهم في القيام بإنجاز المهام في حالة القيام بعملية الإيصال للخطوط الجديد...إلخ.

تحليل المقابلات: المحور الأول.

السؤال الأول: ما رأيك في التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية؟

التحليل: بعد قيامنا بمجموعة من المقابلات مع موظفين المؤسسة توصلنا إلى هذه النتائج: حيث يرى البعض بأن هذا التحول من الإدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية هو عملية مساعدة للمؤسسة وللزبائن من حيث تسهيل التواصل والتسريع في تقديم الخدمات كما ترى فئة قليلة بأن هذا التحول أدى لتهميش الإدارة الكلاسيكية وأنه لا يمكننا الاستغناء عنها حيث تعتبر الأكثر أمانا للمعلومات وأرشفة البيانات المتعلقة بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع مستغانم.

السؤال الثاني: هل توجد ثقافة الإدارة الإلكترونية بين موظفي المؤسسة؟

الجانب التطبيقي

التحليل: نعم توجد ثقافة الإدارة الإلكترونية بين موظفي المؤسسة حيث تعتمد على تقنيين ومختصين لنشر ثقافة استخدامها.

السؤال الثالث: ما هي الوسائل المستخدمة في المؤسسة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟
التحليل: يرى معظم المستجوبين في المقابلة التي قمنا بها أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى وسائل إلكترونية منها حواسيب, برامج, Logiciel, تطبيقات وكذلك العامل البشري المؤهل من مختصين وتقنيين, وكل هذه الوسائل تستخدمها المؤسسة لتطبي هذا النظام.

السؤال الرابع: ماهي العراقيل التي تواجه المؤسسة في تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

التحليل: تتوافق جميع إجابات الموظفين على أن الإدارة الإلكترونية تواجه مجموعة عراقيل منها مادية حيث يحتاج المؤسسة إلى تكاليف عالية كذلك الدورات التدريبية لتأهيل الموظفين كما أنها تنقصها بنية تحتية متكاملة على مستوى المؤسسة مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية, كما تواجه عراقيل بشرية وتقنية التي تتمثل في عدم تخصيص الوقت الكافي لتدريب وتأهيل الموظفين وتوفير الحافز القوي لدى أفراد المؤسسة لإنجاح عملية تطبيق إدارة إلكترونية ناجحة 100%.

المحور الثاني:

السؤال الأول: ما مدى تقبلك للتحويل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية؟

التحليل: من خلال قيامنا بمجموعة مقابلات توصلنا إلى أن معظم الموظفين يرى بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية سهلت عليهم المهام كما نرى تقبلهم لتطبيقها فيما ترى فئة قليلة بأنه لا يمكن للمؤسسة أن تستغني على الإدارة التقليدية.

السؤال الثاني: كيف تؤثر الإدارة الإلكترونية في المؤسسة؟

التحليل: يرى جل المستجوبين بأن الإدارة الإلكترونية ساهمت بشكل كبير في عملية تسهيل التعامل مع الزبائن وذلك بتلبية جميع طلباتهم في الوقت المطلوب وأنها لها أثر إيجابي في سير أداء المؤسسة, كما تساهم في اختصار الوقت والمسافات.

السؤال الثالث: هل تساهم الإدارة الإلكترونية في تسهيل المعاملة مع الزبائن؟

التحليل: يرى معظم المستجوبين بأن الإدارة الإلكترونية لها دور فعال في تسهيل المعاملات على المستوى الداخلي للمؤسسة أي بين الموظفين وكذلك على المستوى الخارجي وذلك من أجل توطيد علاقة المؤسسة مع الزبائن والمستخدمين بتقديم خدماتها وعروضها بشكل أسرع وأكثر وضوحاً من خلال وسائل تواصل الاجتماعي, موقعها الإلكتروني والبريد الإلكتروني وذلك لاستقبال استفسارات الزبائن بشكل أسرع.

المحور الثالث:

السؤال الأول: هل يوجد فريق مختص لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة؟

الجانب التطبيقي

التحليل: جميع الموظفين توافقوا على إجابة واحدة وهي بأن مؤسسة اتصالات الجزائر فرع مستغانم تعتمد على فريق مختص وتقنيين في تطبيق الإدارة الإلكترونية كما أنها تقوم بدورات تدريبية وتوعوية للموظفين.

السؤال الثاني: فيما تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

التحليل: يرى كل موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر أن للإدارة الإلكترونية أهمية كبيرة من حيث تسهيل التعامل بين الموظفين وفيما بينهم وبين المؤسسة والزبائن وكذلك من عملية التسهيل في تخزين المعلومات والبيانات الخاصة بالمؤسسة بشكل آمن.

السؤال الثالث: هل تستخدم اتصالات الجزائر الإدارة الإلكترونية في إقناع زبائنها؟

التحليل: نعم تستخدم اتصالات الجزائر الإدارة الإلكترونية في إقناع زبائنها من خلالها وسائل التواصل الاجتماعي وذلك عن طريق فتح صفحة خاصة بطرح عروضها وخدماتها بشكل يواكب العصر التكنولوجي حيث يكون التأثير المباشر على الزبائن.

- واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر "فرع مستغانم".

من خلال قيامنا بالترقب في مؤسسة اتصالات الجزائر ومقابلة مجموعة من الموظفين، توصلنا إلى أن هذه المؤسسة تستخدم نظام الإدارة الإلكترونية على المستوى الداخلي أي بين الموظفين وأفراد المؤسسة، وعلى المستوى الخارجي وذلك بتقديم وعرض خدماتها للزبائن، الشركات والمؤسسات التي تتعامل معها ومن الوسائل المستخدمة التي وجدناها في المؤسسة لتطبيق الإدارة الإلكترونية نذكر ما يلي:

مواقع التواصل الاجتماعي: حيث يسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به ومن ثم ربطه عن طريق نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم نفس الاهتمامات والهوايات:

- فيس بوك: اتصالات الجزائر مستغانم **Algerie Telecom Mostaganem**.
- فتح صفحة على منصة تيك توك: حيث تعتبر الوجهة الرائدة لمقاطع الفيديو القصيرة على الأجهزة المحمولة والتي تتمثل في: **Algeriatelecom-Officiel** لديها 2515 متابع و 2714 تسجيلات الإعجاب.

- صفحة تويتر: <https://twitter.com/Algerie-Telecom>.

- صفحة على انستغرام: **algeriatelecom**

هذه المواقع يتم فيها نشر كل ما يخص المؤسسة من إعلانات ومنشورات نصية وفيديوهات. إضافة إلى البريد الإلكتروني الذي يتم من خلاله استقبال استفسارات الزبائن وتلبية مطالبهم والتي تتمثل في: algeriatelecom.contact@gmail.com

- أيضا لديها صفحة على منصة يوتيوب تتمثل في:

الجانب التطبيقي

حيث أنشأت هذه الصفحة يوم 27 مارس 2013 www.youtube.com/algerie-telecom

- الموقع الإلكتروني: <https://www.algeriatelecom.dz/ar/home>. حيث يقوم بنشر كل مستجدات المؤسسة من عروض جديدة, امتيازات و خدمات.

أيضا من الوسائل التي وجدناها في مؤسسة اتصالات الجزائر النشرات السريعة-les info express حيث تصدر هذه النشرات على مستوى هياكل المؤسسة باستعمال الفاكس أو البريد الإلكتروني المذكور أعلاه وذلك متى تطلب الأمر للمستخدمين عبر فروع المؤسسة بمعطيات عامة تتطلب الإبلاغ السريع, كما يرافق ظهورها الأحداث الهامة التي تحتاج إلى تغطية إعلامية ومتابعة مستمرة.

النتائج

ومن خلال دراستنا تمكنا من الوصول إلى نتائج ذات صلة بالبحث نذكرها على النحو التالي:

- ✚ استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت, أمن المعلومات, المكان والزمان وغيرها.
- ✚ توفر كل متطلبات الإدارة الإلكترونية بالرغم من تعرضها للعديد من العقبات.
- ✚ الإدارة الإلكترونية هي بديل جيد وجديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسة اتصالات الجزائر, حيث تحسن من سرعة الاستجابة والتواصل بين الزبون والمؤسسة.
- ✚ يتمثل دور الإدارة الإلكترونية في إنجاز كل الأعمال بين أطراف المؤسسة في وسيط إلكتروني مما يسهل ويسرع في تداول البيانات والمعلومات إلكترونيا بشكل واضح.
- ✚ تفعيل الإدارة الإلكترونية يقضي على نظام البيروقراطية في الإدارة ويسترجع ثقة ويقوم بتوطيد علاقة الزبائن بمؤسسة اتصالات الجزائر.

الجانب التطبيقي

التوصيات

على ضوء النتائج التي توصلنا إليها من خلال دراستنا ومحاولة منا للإشارة لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء مؤسسة اتصالات الجزائر فرع مستغانم نقدم جملة من التوصيات إلى مسؤولي هذه المؤسسة نطرحها في النقاط التالية.

- ✚ على المؤسسة تبني ودعم الإدارة العليا في مؤسسة اتصالات الجزائر لأسس ومبادئ الإدارة الإلكترونية.
- ✚ ضرورة تخصيص الموارد المالية الكافية و اللازمة لحسن تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع مستغانم.
- ✚ الاستعانة بالمؤسسات المتقدمة في تطبيق الإدارة الإلكترونية لضمان تطوير وحسن تنفيذها في المؤسسة.
- ✚ إعطاء أهمية أكبر من قبل الإدارات العليا في مؤسسة اتصالات الجزائر للإدارة الإلكترونية لتطوير مستوى أدائها بشكل عام.
- ✚ زيادة الاهتمام بنظم وتقنيات تطبيق الإدارة الإلكترونية وترقيتها في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع مستغانم.

الخاتمة

نستنتج مما سبق ذكره أن الإدارة الإلكترونية قد وفرت مطلبا هاما تفرضه التحولات الإلكترونية وتنتهجه برامج الإصلاح الإداري كمرحلة ضرورية في ظل العصر الرقمي والانفتاح على المجتمعات العالمية والتفاعل الإنساني، و ما هو يقتضيه التطور الحقيقي للمؤسسات الرامية إلى القضاء على التحديات البيروقراطية وتسهيل مهمة طالبي الخدمات الإلكترونية التي تعتبر نسق خدماتي بديل يكرس الشفافية والرقابة ويمنع الرشوة والمحسوبية وهو ما يجعل الإدارة الإلكترونية تمثل الخيار التنظيمي الأول لجميع المؤسسات.

و ذلك لضمان جودة الأداء والإنتاج وتطوير أساليب العمل وتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة عالية باعتبارها القوة الدافعة للتحولات الاقتصادية على المستوى العالمي، حيث يتمثل تطبيق الإدارة الإلكترونية بالانطلاق من استخدام وسائل التكنولوجيا في التواصل بين الإدارة والمواطن بدلا من التعامل التقليدي عن طريق الورق .

لهذا أصبح للإدارة الإلكترونية مكانة هامة وخاصة بعد التطور الملحوظ في المجال التكنولوجي وسعي المؤسسات الاقتصادية لتطبيقها وذلك لترقيتها بحيث تتميز الإدارة الإلكترونية بالسرعة والجودة العالية من ناحية تقديم الخدمات وكذلك الشفافية والمصداقية.

قائمة المراجع

قائمة الكتب:

- 1 - أ.د. محمد الصيرفي, الإدارة الإلكترونية, دار الفكر الجامعي, 30 شارع سوتير الإسكندرية, ط1, 2007.
- 2 - المهندس محمد مدحت, الحكومة الإلكترونية, المنهل للنشر الإلكتروني, نشر في 2016.
- 3 - بدر محمد السيد القزاز, الإدارة الإلكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري, دار الفكر الجامعي أمام كلية الحقوق الإسكندرية, ط2016.
- 4 - د.محمود القدوة, الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة, دار أسامة للنشر والتوزيع عمان, الأردن.
- 5 - د. عماد أبو شنب, يسرى حرب وجدان أبو البصل, الخدمات الإلكترونية جامعة اليرموك الأردن, ط3, 2014.
- 6 - د. يوسف كافي, الإدارة الإلكترونية, دار رسلان سوريا, دمشق جرمان, ط2011.
- 7 - د. رازك علي محمود الزعاري, أ.د. غسان الطالب الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, ط2020.
- 8 - محمود عبد الفتاح رضوان, الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية, دار الكتب المصرية المجموعة العربية للتدريب والنشر, ط1, القاهرة.
- 9 - محمد سمير أحمد, الإدارة الإلكترونية, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, عمان, ط1, 2009, 1430.
- 10 - نجم عبود نجم, الإدارة والمعرفة الإلكترونية [الإستراتيجية-الوظائف-المجالات], كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الزيتونة, دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع, ط2009, عمان, وسط البلد, شارع الملك حسين.
- 11 - سعد غالب ياسين, الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية معهد الإدارة العامة, المملكة العربية السعودية, 2005.
- 12 - عبد الفتاح بيومي حجازي, الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية [التنظيم-البناء-الأهداف-المعوقات-الحلول], دار الفكر الجامعي 30 شارع سوتير الإسكندرية, ط2008.

قائمة المجلات

- 1 - أحلام محمد شواي, الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه, مجلة جامعة بابل العلوم الإنسانية كلية الآداب, المجلد أربعة وعشرون, العدد الرابع, 2016.

- 2- أ.د. مكيد علي جامعة المدية, أ. بوزكري جيلالي, معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية, دراسة حالة المركز الجامعي تيسمسيلت, مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية دراسات اقتصادية 19(02) جامعة زيان عاشور الجلفة.
- 3- بن مسعود قلمين, محمد هشام لراي سفيان, دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمات العمومية في الجزائر, مجلة الدراسات التجارية والإقتصادية المعاصرة, المجلد الثاني, العدد الثاني, جويلية 2019.
- 4- د. رابحي لخضر, لكل عائشة, الإدارة الإلكترونية كألية من آليات التنمية الإدارية, مجلة الدراسات القانونية والسياسية ماجستير دولة ومؤسسات جامعة الأغواط, العدد الثالث, 2016.
- 5- ط.د. بوعمامة مريم, ط.د. بوهدة شهرزاد, أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية, دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية, مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية, المجلد الأول, العدد الثاني 2020.
- 6- نادية إبراهيم السيد هندي, الإدارة الإلكترونية وإشكالية التداخل بينها وبين الحكومة الإلكترونية, باحث دكتوراه في العلوم السياسية, كلية الدراسات الاقتصادية والعلوم السياسية جامعة الإسكندرية, المجلد الثاني, العدد الثالث, 2017.
- 7- نورة سليمان فيسة, دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الإدارة المحلية بالجزائر, دراسة حالة بلدية البلدية, مجلة طلبة الدراسات العلمية الأكاديمية, جامعة الشلف (الجزائر), المجلد الرابع, العدد الثالث, 2021.

المذكرات

- 1- الشيخ بله سارة وعيدات ياسمين, الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة في مؤسسة البريد والمواصلات مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل, جامعة أحمد دراية ولاية أدرار 2021-2022.
- مغربي شهرزاد مري وحاكمي إكز الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية, مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص القانون الإداري جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة 2020-2021.

القواميس

- 1 معجم المعاني الجامع, معجم عربي عربي.
- 2 معجم الكل, قاموس عربي عربي.

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01-الهيكل التنظيمي لاتصالات الجزائر "فرع مستغانم"

الملحق رقم 02



الملحق رقم 03

