

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية في الجزائر

Conceptual framework for electronic management in Algeria

ميرمولود¹رحالي حجيلا²mir mawloud¹rahali hadjila²

mir.mawloud@cu-tipaza.dz

1- المركز الجامعي - تيبازة .

rahali.hadjila@cu-tipaza.dz

2- المركز الجامعي - تيبازة .

تاريخ النشر: 2023./06/05

تاريخ القبول: 2023./06/02

تاريخ الاستلام: 2023./05/19

ملخص:

يهدف موضوع البحث الى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية من خلال توظيف تكنولوجيا الإعلام و الاتصال عبر الوظائف و الممارسات الإدارية .

من خلال نتائج الجولة الاستطلاعية لمعرفة العلاقة بين المتغيرين تبين أن إدراج تكنولوجيا الإعلام و الاتصال داخل نسق عمل الإدارة ، له تأثير في تسهيل العمليات الإدارية و تبسيط إجراءاتها و تقليل استخدام الورق فيها و ربح الوقت و تقليل الجهد و التكلفة و تحقيق التواصل الآنني دون التقيد بالزمان و لا المكان ، تحت شعار إدارة بلا زمان و لا مكان .

كلمات مفتاحية : الإدارة الإلكترونية ، تكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، الخدمة العمومية .

Abstract:

The subject of the research aims to know the role of electronic administration in improving public service through the employment of information technology and communication through administrative functions and practices.

Through the results of the exploratory tour to find out the relationship between the two variables, it was found that the inclusion of information and communication technology within the work system of the administration has an impact in facilitating administrative operations, simplifying their procedures, reducing the use of paper in them, gaining time, reducing effort and cost, and achieving instant communication without being restricted by time, No place, under the slogan of management without time and no place

Key words: electronic management, information and communication technology, public service.

mir.mawloud@cu-tipaza.dz

المؤلف المرسل : مير مولود

-مقدمة-

لقد أصبح العمل الإداري يواجه تحديات و تغيرات سريعة و متعددة على رأسها التغيرات التكنولوجية التي أتاحها تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة ، فقد غزت تكنولوجيا المعلومات مختلف جوانب العمل في جميع المؤسسات إذ لا نجد مؤسسة تخلو من قواعد بيانات لوظائفها الإدارية المختلفة و أصبحت قواعد البيانات من ضروريات المؤسسة العصرية و بدونها لا تستطيع المؤسسة الاستمرار في العمل، لذا أصبح التغير الإداري من أهم سمات الوقت الحاضر والذي ينبغي التعامل معه و توظيفه بكفاءة عالية لأنه أصبح ضرورة حتمية و أصبحت تقنية المعلومات عنصرا أساسيا في الإدارة و مميزا في المؤسسات بمختلف أنواعها و اختصاصاتها صغيرة كانت او كبيرة لكونها أداة مهمة في انجاز الأعمال بشكل كفيء ، و تعد الإدارة الالكترونية إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات و كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجالات مختلفة لتطوير طرق العمل التقليدية التي اعتمدت على المعاملات الورقية و الإجراءات الروتينية الى طرق أكثر مرونة و فعالية من ناحية و الاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت و الجهد و التكلفة من ناحية أخرى .

ومما سبق قوله ، فان مداخلتنا هذه تهدف إلى التعرف على أهمية إدراج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في عالم الإدارة ، من خلال الطرح الإشكالية التالية :

ما هو مفهوم الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية داخل المؤسسات الجزائرية ؟ .

و للإجابة عن المشكلة المطروحة قمنا بدراسة نظرية ، استخدمنا فيها المنهج الوصفي وذلك بوصف الظاهرة ألا وهي الإدارة الالكترونية واعتمدنا في ذلك على البحث الاستطلاعي المكتبي الذي انجر عنه جمع المعلومات من المراجع و الأبحاث عن طريق الملاحظة العادية البسيطة .

المبحث الاول : ماهية الإدارة الالكترونية :

المطلب الاول : تعريف الإدارة الالكترونية

قبل التطرق إلى مفهوم الإدارة الالكترونية لا بد من التطرق إلى الإدارة التقليدية أو ما كان يسعى بالإدارة الورقية التي يعتمد في انجاز وظائفها على المجهود البشري بشكل أساسي ، مما جعل خدماتها بطيئة ومكلفة وتستغرق وقتا طويلا ، عاجزة على الاستجابة لمعايير السرعة والجودة في ظل ظهور المجتمع الرقمي و التطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .

عرفت الإدارة التقليدية بأنها " الجهد الإنساني الذي يتعلق بتخطيط و تنظيم و قيادة و رقابة الموارد البشرية و المادية لتحقيق أهداف محددة بكفاءة و فعالية " (ثابت، 2005، صفحة 161).

كذلك تعرف الإدارة التقليدية على أنها " فن انجاز المهام من خلال القوى البشرية العاملة في المنظمة بغية الوصول إلى الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة و تكون عمليات التخطيط و التنظيم و السيطرة و اتخاذ القرارات في الوظائف الأساسية " (علاء و علي، 2011، صفحة 59).

أما الإدارة الالكترونية فتعرف بأنها " إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الانترنت و شبكات الاتصال حيث تميل أكثر إلى تجريد و إخفاء الأشياء و ما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعرفي هو العامل الأكثر فعالية في تحقيق أهدافها و الأكثر كفاءة في موارده " (السالي و السليطي، 2008، صفحة 13) .

عرفت على أنها " القدرة على استخدام تقنيات المعلومات و الاتصالات و الشبكات الحديثة لتنفيذ الأنشطة الإدارية الكترونيا عبر الانترنت شبكات الحواسيب الآلية في كل مكان و زمان ، مما يؤدي إلى الجودة و تحسين الأداء و توحيد الإجراءات ، سرعة التنفيذ خفض التكلفة ، و توفير البيانات و المعلومات الأزمة بهدف تحقيق أهداف المنظمات الإدارية بأقل وقت و جهد و تكلفة و تطوير العمليات الإدارية " .

و تشمل الإدارة الالكترونية " جميع الإدارة من تخطيط و تنفيذ و متابعة و تقييم و تحفيز ، إلا أنها تتميز بقدرتها على تحقيق المعرفة بصورة مستمرة و توظيفها من اجل تحقيق الأهداف " (المعاني و احمد، 2011، صفحة 80) .

كما أنها عبارة عن إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات و لموظفيها مع استغلال الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من اجل استغلال امثل للوقت و المال و الجهد و تحقيقا للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة .

أيضا أن الإدارة الالكترونية هي المدرسة الأحدث في الإدارة التي تقوم على استخدام الانترنت و شبكات الأعمال في انجاز وظائف إدارة كالتخطيط ، التنظيم ، القيادة ، الرقابة الالكترونية و وظائف المؤسسة كالإنتاج ، التسويق ، المالية ، الأفراد ، تطوير المنتجات و الخدمات بطريقة التشبيك الالكتروني.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي مدرسة حديثة في الإدارة و التسيير و هي بديل عن الإدارة التقليدية ، تعتمد في أعمالها و معاملاتها مع الأفراد و المنظمات على خليط متجانس من الوسائل الالكترونية و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لاسيما شبكة الانترنت و وسائل الإعلام الآلي و الفاكس و غيرها و ذلك من اجل اختصار الوقت في التنفيذ و تخفيض التكاليف إذ تسهل لطالبي الخدمة العمومية الانتفاع بها بكل شفافية و ديموقراطية .

وبناء على ما تقدم، يتبين انه لا يوجد هناك تعريف واحد أو محدد للإدارة الالكترونية يغنى عن التعريفات السابقة، وذلك بسبب أهمية مفهوم الإدارة الالكترونية من جهة، وكونه من المفاهيم الحديثة المرتبطة ارتباطا وثيقا بعالم التكنولوجيا الذي يمتاز بسرعة التغير والتطور من جهة ثانية، لذا يصعب إيجاد تعريف واحد ومحدد، ولكن يمكن أن نوضح مفهوم الإدارة الالكترونية من خلال النقاط التالية:

- 1-أنها تقوم على مبادئ، وأسس وقواعد، نظم، إجراءات، خطوات وتعليمات.
- 2- أن لها وظائف تتضمن: التخطيط، والتنظيم، والتوجيه (القيادة)، والرقابة، وما يرتبط بهذه الوظائف من أبعاد.
- 3- لها موارد تشمل: البيانات، المعلومات، المعرفة.
- 4-مطورها هم: صناع المعرفة.
- 5- تشمل قاعدتها: الأدوات التكنولوجية ، التي تشمل شبكات الاتصالات المختلفة من انترنت، وانترانت، واكسترنات، وكذلك تشمل وسائل وأدوات متنوعة لهذه الشبكات.
- 6- مستخدموها: كل المنظمات الربحية وغير الربحية، والخاصة والحكومية، والخيرية، والطوعية، والشركات، والمصانع، والأفراد.
- 7-أساس عملها: تبادل البيانات والمعلومات والمعرف والخبرات.
- 8-هدفها: الخدمة والتميز، السرعة، الدقة ، الفعالية والكفاءة.

المطلب الثاني : دوافع التحول نحو الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

لكل دولة دوافع واقعية تدعوها إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية على حساب دوافع أخرى ، وهذا حسب وضع الدولة الاقتصادي والسياسي ، الاجتماعي والثقافي ، الأمني وهنا سوف نعرض أهم الدوافع للتحول نحو إدارة إلكترونية للمؤسسات الجزائرية والتي تتمثل في ما يلي (عمار، 2006 ، صفحة 183):

- تسارع التقدم التكنولوجي والثروة المعرفية المرتبطة به : إن توظيف تكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة تتمثل في تحسين أداء المؤسسات وإتاحة لها الفرصة للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي .

- توجهات العولمة نحو تقوية الروابط الإنسانية : حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول ومن بينها الجزائر لتحسين خدماتها من ناحية ، ولإرضاء المواطن من ناحية أخرى ، بعد أن أصبح أمامه معيارا عالميا يستطيع من خلاله مقارنة ما تقدمه دولته من خدمات محلية بما تقدمه من الدول المتقدمة من خدمات راقية لمواطنيها .

- التحولات الديمقراطية : وما رافقها من إصلاحات إدارية مطلوبة من كل دولة وخاصة الجزائر ترغب في الانضمام إلى منظمة التجارة العالمية أو تلبية مطالب جمعيات حقوق الإنسان المحلية والدولية .

- حاجة الموظفين الحكوميين للدعم النوعي : من خلال قاعدة معلومات صلبة ونظام عمل متطور وحديث.

- 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 .

- تقديم خدمات جديدة و متطورة : "إن تقديم الخدمات بصورة أفضل هي من الدوافع الرئيسية للإدارة الإلكترونية ، ويمكن تحسين هذه الخدمات من خلال الكفاءة و تشديد المراقبة و إجراءات أفضل من خلال استخدام التقنيات التي تحسن من نوعية الخدمة .
- اللامركزية : هو هدف تسعى إليه الدول ذات المساحة الجغرافية الكبيرة ، مع وجود تجانس في نوعية الأفراد مع أنه من الصعب على الحكومة الإلكترونية التأثير على المنظمات الكبرى التي اعتمدت على البيروقراطية من فترة طويلة .
- طلب المواطنين : و خاصة لدى جيل الشباب الذي تعود على استخدام التكنولوجيا الحديثة و التي أصبحت جزءا مهما من روتين حياتهم .
- الشفافية : إن دعم الشفافية مرتبط بالفساد الحكومي ، ويزيد من تعقيدات الإجراءات الروتينية ، فالإدارة الإلكترونية تقلل من الرشاي و تزيد من الشفافية السياسية و تزيد من ثقة المواطنين بها.
- التنمية الاقتصادية : لها علاقة مباشرة بالشفافية ، فالدول التي تتطلع إلى التطوير الاقتصادي يكون لديها دافع قوي للاتجاه نحو مشروع الإدارة الإلكتروني ، و خاصة إذا كانت تتطلع إلى جذب الاستثمارات الأجنبية و تحسين صورتها أمام المستثمرين ، فالإدارة الإلكترونية تحسن البيئة التحتية لتقديم الخدمات ، وهذا جانب من جوانب إلزامها بإجراء تغييرات للدخول إلى اقتصاد المعرفة (عمار، 2006 ، صفحة 184) .

المبحث الثاني : خصائص الإدارة الإلكترونية

- تتميز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية التي تسعى الدولة الجزائرية الى تطبيقها على مستوى مختلف الإدارات و المؤسسات بها ، بعدة خصائص نذكرها (الحسنات، 2011، صفحة 35) كما يلي:
- إدارة بلا أوراق : و تشمل على استخدام الأرشيف الإلكتروني ، و البريد الإلكتروني و الأدلة و المفكرات الإلكترونية ، و الرسائل الصوتية و نظم تطبيقات المتابعة الآلية.

- إدارة بلا مكان : وتعتمد بالأساس على الهاتف المحمول والأجهزة الأخرى .
- إدارة بلا زمان : أصبحت جل الإدارات والمؤسسات في ظل هذا التحول الإداري لا تقتيد بأي زمان وتشتغل في كل الظروف و خلال كل أيام الأسبوع ، حتى أضحت تسمى إدارة (24x24) .
- إدارة بلا تنظيمات : " فبيتر دراكر" تحدث عن المؤسسات الذكية التي تعتمد على أعمال المعرفة ، فالدول المتقدمة تتجه الى صناعة المعرفة وتقذف بصناعة اللامعرفة الى دول الجنوب و الى مؤسساتها ، إذ أن المؤسسات والشركات الناجحة و المتميزة في عالم اليوم ، أزالت كل التقاليد بخصوص الهياكل التنظيمية الضخمة مثلما هو الحال في الجزائر .
- كما نجد في بعض الكتب خصائص أخرى إضافة الى الخصائص السالفة الذكر ، تتمثل في (السالي والسليطي، 2008، صفحة 40) :
- أنها عملية إدارية : يعني أنها لا تخرج عن نطاق الإدارة سواء في تحديد الأهداف أو السياسات .
- بالإضافة الخصائص السابقة يمكن أن نذكر ما يلي (عليان، 2012، صفحة 26) :
- السرعة والوضوح : ضمان سرعة فائقة في المعاملات وإرسالها واستقبالها .
- إدارة المعلومات لا الاحتفاظ بها بمعنى تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها دوائرها حسب برامج معينة .
- المرونة : الإدارة الالكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية و بفعل إمكانياتها الاستجابة السريعة للأحداث والتجاوب معها .
- الرقابة المباشرة : أصبح بإمكان الإدارة الالكترونية متابعة مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكاميرات الرقمية التي بوسعها ان تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية
- السرية والخصوصية : توفر الإدارة الالكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة بواسطة برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات و عدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية .

- تبسيط الإجراءات عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات الى مصالحها و حرصت على استخدامها بشكل جيد و مبسط و سريع .
- تحقيق الشفافية : و هي محصلة لوجود الرقابة الالكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية والآنية .
- المبحث الثالث: أهداف و أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المؤسسات الجزائرية :

المطلب الاول : أهداف تطبيق الإدارة الالكترونية

- الغرض من تطبيق المؤسسات الجزائرية للإدارة الالكترونية (أحمد، 2009 ، صفحة 73) يعود إلى:
- إدارة و متابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية .
 - تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
 - تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة .
 - تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها .
 - تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة .
 - توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم و بناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى العاملين.
 - توفير البيانات و المعلومات للمستخدمين بصورة فورية .
 - التعلم المستمر و بناء المعرفة .
 - زيادة الترابط بين العاملين و الإدارة العليا و متابعة و إدارة كافة الموارد .

المطلب الثاني: أهمية الإدارة الالكترونية في الجزائر

تتجلى أهمية الإدارة الالكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي و الكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات و نظم المعلومات ، وما يرافقها من انبثاق ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، فهي تمثل نوعا من الاستجابة الفورية لتحديات عالم القرن

الواحد والعشرين التي تشمل: العولمة ، الفضاء الرقمي ، المعرفة وثورة الانترنت و فيما يلي عرض لأهميتها على مستوى المؤسسات الجزائرية:

- تحسين أداء الخدمة : تمكن الإدارة الالكترونية المنظمة من عرض وإجراءات تقديم خدماتها لجمهورها بصورة أفضل ، كما لها أيضا فرصة فتح قنوات اتصالات جديدة بين القائمين على إدارتها وبين المتعاملين مما ييسر إدارة الأعمال والمعاملات ويزيل الكثير من المعوقات المتعلقة بها (رشاد، 2010، صفحة 19).

-الحد من التعقيدات الإدارية : حيث ساهمت الإدارة الالكترونية في إحداث تغييرات جذرية على مستوى الإجراءات وذلك بتحويلها إلى عملية تقنية ومختزلة لا تحتاج إلى الكثير من الجهد والوقت خاصة وأن هذه إمكانية غير مقيدة بزمان أو مكان .
-تحسين عملية صنع القرار: ذلك أن الإدارة الالكترونية تعتمد على وجود قاعدة بيانات ومعلومات تساعد متخذي القرار على التخطيط واتخاذ القرارات الصحيحة .

-تحسين العلاقات داخل المنظمة : حيث تساعد الإدارة الالكترونية في إعادة النظر في العلاقات الهرمية بين الإدارة ، أين تسمح بالتنسيق الأفقي والعمودي بين مختلف الوحدات الإدارية ، أدت الى تجاوز معوقات المركزية في اتخاذ القرار (مهدي، 2012، صفحة 11) .

-تغيير صورة المنظمات : وذلك من الصورة التقليدية التي تستخدم عدد كبير من العاملين وإنشاء مباني ضخمة واستخدام هياكل تنظيمية معقدة إلى الصورة الالكترونية التي تحتاج إلى أعمال قليلة دون التقيد بوجود مواقع جغرافية أو مباني كبيرة الحجم، وذلك لأن تقديم الخدمات يتم من خلال عدد محدود من العاملين ذو الكفاءة والمهارة في استخدام تكنولوجيا المعلومات (الغوطي، 2006 ، صفحة 33).

المبحث الرابع: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

لتجسيد مشروع الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع ، لا بد من الأخذ بعين الاعتبار

العديد من المتطلبات والتي تتنوع بين :

1- المتطلبات الإدارية : وتتمثل في :

- وضع الاستراتيجيات و خطط التأسيس : من خلال تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط و متابعة و تنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية و الاستعانة بالجهات الاستشارية و البحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة و مقاييس الإدارة الإلكترونية و التكامل و التوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة ، بالإضافة إلى :

- القيام بالدعم الإداري: من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة ، إذ أن دعم الإدارة و قدرتها 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 و تقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع و تطويره، كما أن قناعة و اهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل الحرجة و المساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية (موسى وقريشي، 2011، صفحة 90) .

- الهيكل التنظيمي : حيث نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات و الشبكات و تنظيمات الخلايا الحية المرتبطة بنسيج الاتصالات ساهمت بإعادة صياغة الإجراءات و العمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع و أكثر كفاءة و فاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية (موسى وقريشي، 2011، صفحة 90) .

-تعليم وتدريب العاملين: تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغيرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها و هذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم و التدريب الحالية

لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط و البرامج و الأساليب التعليمية و التدريبية .

-وضع الأطر التشريعية و تحديثها وفقا للمستجدات : أي إصدار القوانين و الأنظمة و الإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الالكترونية و تلبى متطلبات التكيف معها و يضيف عليها المشروعية و المصادقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

ب-المتطلبات البشرية: و تتمثل في البنية التحتية البشرية للأعمال الالكترونية في مجموعة الملكات العلمية و الفنية و المهارية المؤهلة (Know-how) لتقديم الخدمات المرتبطة بالأعمال الالكترونية سواء تلك المرتبطة بالبنية التحتية الصلبة (تأسيسات ، توصيلات، تشبيك، تصليحات ، تطويرات لاحقة)أو البنية التحتية الناعمة (تقديم خدمات ، استشارات ، نماذج أعمال جديدة ، برمجيات تطبيق.....الخ) (جمال و اكرم، 2009، صفحة 73).

ج-المتطلبات التقنية : و تشير الى ضرورة ارتباط الإدارة الالكترونية بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط و شبكات و أدوات و تقنيات ، مثل ربط بعض أنشطة الأعمال بخدمات الهاتف الخليوي مع الانترنت و تقنياتها مثل خدمات الرسائل (SMS) ، و بروتوكول الاتصال بالانترنت (WAP) ، و الوسائط المعلوماتية الأخرى" (الحسنات، 2011، صفحة 57) .

د-المتطلبات الأمنية : من خلال توفير الأمن الالكتروني و السرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية و الشخصية و لصون الأرشيف الالكتروني ، لما لها من أهمية و خطورة على الأمن القومي و الشخصي للدولة أو الأفراد و ذلك إما بوضع الأمن في برمجيات بروتوكول الشبكة أو باستخدام التوقيع الالكتروني أو بكلمة المرور" (الفريشي، 2008 ، صفحة 64).

المبحث الخامس : معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

عملية تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية في الجزائر ليس بالأمر السهل ، على غرار ما هو في الدول المتقدمة وإنما تكتنفها صعوبات وعقبات جمة ، خاصة بالنسبة للدول النامية أو السائرة في الطريق النمو والتطور تعوق تحقيق طموحات أفراد مجتمعها ، الرغبة في الوصول إلى ما وصلت إليه المجتمعات المتقدمة التي أصبحت كل علاقاتها قائمة على ما أفرزته تكنولوجيا الإعلام والاتصال ، عموما يمكننا أن تصنيف معوقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر إلى :

أ- معوقات إدارية : تتمثل (العمرى، 2003، صفحة 22) في:

- انعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية وتحديد الوقت الذي يلزم فيه البدء بتطبيق وتنفيذ الخدمات والمعلومات الكترونيا .
- ضعف اهتمام الإدارة العليا في متابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية .
- غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط الإدارات حتى التي تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات.
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية .
- الإدارة الضعيفة لمعظم مشاريع تكنولوجيا المعلومات في القطاع الحكومي .
- فقدان الشفافية بمعنى أن حق المواطن ليس مضمونا للوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات وضع واتخاذ القرارات المؤسسية .

ب- معوقات تقنية : نلخصها في :

- ضعف البنية الأساسية لنظم المعلومات والاتصالات وضعف كفاءتها التشغيلية
- عدم وجود بيئة تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها .

-اختلاف القياس و المواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة في الربط بينها .

-عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الإداريين (عبان، 2016، صفحة 80) .

-انعدام أمن المعلومات .

ج- معوقات بشرية : يمكن تلخيص أهم العوائق البشرية في :

-الأمية الالكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.

-غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة ، في ظل التحول للإدارة الالكترونية.

-الفقر وانخفاض الدخل الفردي،أدى الى صعوبة التواصل عبر شبكات الادارة الالكترونية.

-تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع و انقسامه (فئات تمتلك أجهزة حاسوبية و معدات وأخرى تفتقدها).

-إشكالات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الالكترونية و حلول الآلة محل

الإنسان، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الالكتروني خوفا عن امتيازاته ومنصبه.

-قلة عدد الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لاستخدام الحاسب الآلي وشبكة الانترنت (عبان، 2016، صفحة 80).

د- معوقات مالية : تتمثل في :

- تكلفة استخدام الشبكة العالمية للإنترنت .

- قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية و خاصة

إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة .

- قلة الموارد المتاحة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة .

- قلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب و التأهيل من أجل

تطبيق الإدارة الالكترونية.

-التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الالكترونية .

- التطور المستمر في عالم الانترنت و في أدواتها ، مما يفرض أعباء إضافية من اجل اقتناء أحدثها (مقني، 2004، صفحة 23).

هـ- معوقات ثقافية وتربوية :

هي معوقات ترتبط بالعادات و التقاليد و الفكر التربوي لكل بلد تتأثر بالدين و العقيدة و اللغة و التنشئة الاجتماعية و مختلف الأنشطة و السلوكيات السائدة ضمن أفراد المجتمع الواحد، "و تتضمن ارتفاع نسبة الأمية في بعض الدول العربية حيث تصل بالمتوسط إلى 25% بين الرجال و 47% بين النساء ، و ترتفع النسب بشكل واضح في دول شمال إفريقيا إذ لا يمكن توقع بناء مجتمع معلومات بأطر غير متعلمة " .

فالاهتمام بالتعليم ركيزة أساسية لتطور المجتمع و انتقاله إلى مجتمع معلوماتي، وهنا لابد من إعادة النظر في النظم التعليمية بمشاركة القطاعين العام و الخاص على أن معرفة الغالبية العظمى من مجتمعاتنا العربية باللغة الانجليزية ما تزال ضعيفة علما بأنها تشكل ما نسبته 80% تقريبا من الإنتاج الفكري العالمي و بخاصة على شبكة الانترنت (طايبي، 2020، صفحة 40) .

- المعوقات القانونية والتشريعية من بين هاته المعوقات نذكر منها:

- تأخروضع التشريعات القانونية التي تضمن اعتماد التوقيع الالكتروني و التعامل مع البريد الالكتروني و التحقق من طالب الخدمة .

- غياب التشريعات التي تجرم و تضع العقوبات الرادعة لمخترق شبكات الادارة الالكترونية خصوصا الحسابات البنكية و المستندات الخصوصية .

-التأخر في سن القوانين و التشريعات التي تتصدى للجرائم الالكترونية (غالبا، 2005 ، صفحة 238) .

كما قد يمكن ذكر معوقات أخرى تعتبر عوامل إخفاق في تفعيل و تطبيق الإدارة

الالكترونية نذكر (قنديلجي، 2015، صفحة 139) منها :

- الرؤية غير الواضحة و الضبابية للإدارة الإلكترونية المتمثل في عدم فهم و استيعاب أهدافها سواء كان بالنسبة للموظفين و العاملين او المستفيدين منها .
 - المركزية المعوقة أحيانا للإدارات الإلكترونية و عدم الاهتمام أو الرضا بالتغيير الإداري .
 - النظرة السلبية لمفهوم الإدارة السلبية من حيث تقليصها للعنصر البشري .
- المبحث السادس : إيجابيات وسلبيات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

المطلب الاول : ايجابيات (فوائد) تطبيق الإدارة الإلكترونية

- تبسط إجراءات انجاز الأعمال في المنظمات من خلال تدفق سير المعلومات الكترونيا .
 - توفر معلومات دقيقة وموثقة .
 - تقلل من أعباء الأعمال الورقية .
 - تعزيز مفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة .
 - فتح قنوات اتصال جديدة داخل المنظمة و بين دوائرها المختلفة ومع المنظمات الأخرى.
 - تساعد الإدارة العليا للمنظمات في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب ، نتيجة توافر البيانات و المعلومات الدقيقة و الضرورية عند الحاجة إليها (المفرجي واخرون، 2007، صفحة 35)
- بالإضافة الى أنها تؤدي الى :
- إلغاء المستويات الإدارية المتعددة ، بل يمكن القول بأنه لا يوجد سوى مستوى إداري واحد متصل بالشبكة و تصبح الشبكة هي الإدارة.
 - تساهم في تحقيق التميز بالمنظمة ، من خلال تخفيض تكاليف العمل الإداري و السرعة في انجاز الأعمال مع رفع مستوى الأداء.
 - تقلل من حجم القوى العاملة غير الكفؤة و تعمل على إعادة تأهيل الآخرين لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المنظمة .

المطلب الثاني: السلبات المحتملة لتطبيق مشروع الإدارة الالكترونية

- التجسس الالكتروني: عن طريق تحويل الارشيف الورقي إلى أرشيف الكتروني سيعرضه لمخاطر كبيرة تكمن في التجسس على هذه الوثائق و كشفها و نقلها و حتى إتلافها ، فمصدر الخطورة يكمن في عدم تحصين الجانب الأمني للإدارة الالكترونية فإهمال هذه الناحية يؤدي إلى كارثة وطنية يحدثها التجسس الالكتروني " (فداء، 2015، صفحة 232) .

-زيادة التبعية للخارج: من خلال الاعتماد على تقنيات أجنبية للحفاظ على أمن معلوماتنا وتطبيقها على الشبكات الرسمية .

- شلل الإدارة : من خلال عدم التطبيق غير الصحيح لمفهوم الإدارة الالكترونية والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الالكترونية دون اعتماد التسلسل و التدرج في عملية التحول .

خاتمة:

و بناء على ما سبق ، تتجلى لنا أهمية تبني مفهوم الإدارة الالكترونية والاستفادة منه في تحسين الخدمة وجودتها داخل أسوار المؤسسات والإدارات الجزائرية ، ولتحقيق النجاح في تجسيد هذا المفهوم الإداري ، فلا بد من اخذ الاعتبار بالاقترحات الآتية :

- نشر الثقافة الالكترونية ، إذ أن الكثير من المواطنين يفضلون المعاملات الورقية على المعاملات الالكترونية و على الرقمنة و الأداء الالكتروني .

- إعادة النظر في توفير البنية التحتية اللازمة لتحقيق متطلبات الإدارة الالكترونية و في نوعيتها وجودتها .

- تأهيل العنصر البشري ، من خلال برمجة دورات تكوينية و تدريبية ذات نوعية .

- إرساء منظومة تشريعية قصد حماية البيانات الشخصية للمواطنين و للمؤسسات ، من خطر القرصنة .

- توفير الكوادر المتخصصة في مجال الرقمنة واستخدام أجهزة الحاسوب المتطورة .

قائمة المصادر والمراجع:

أ- الكتب :

1. احمد إسماعيل المعاني، وعريقات احمد. (2011). قضايا إدارية معاصرة (الإصدار 1). دار وائل للنشر.
2. بوحوش عمار. (2006). نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين. بيروت: دار الغرب الاسلامي.
3. حامد فداء. (2015). الإدارة الالكترونية ، الأسس النظرية و التطبيقية (الإصدار 1). عمان: دار و مكتبة الكندي للنشر والتوزيع.
4. ربيعي مصطفى عليان. (2012). البيئة الالكترونية (الإصدار 1). الأردن: كلية التخطيط و الإدارة الجامعية للبقاء التطبيقية.
5. عادل حروش المفرجي، و اخرون. (2007). الإدارة الالكترونية: مرتكزات فكرية و متطلبات تأسيس علمية. القاهرة، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
6. عامر ابراهيم قنديلجي. (2015). الحكومة الالكترونية (الإصدار 1). عمان، الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
7. عبد الرحمان إدريس ثابت. (2005). نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. الإسكندرية: الدار الجامعية.
8. علاء عبد الرزاق السالمي، و خالد ابراهيم السليطي. (2008). الإدارة الالكترونية. عمان، الأردن : دار وائل.
9. محمد سمير أحمد. (2009). الإدارة الالكترونية. عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة الطبعة الأولى.
10. محمد مهدي. (2012). الإدارة الالكترونية. مكناس، المغرب: جامعة المولى إسماعيل.

11. ياسين سعد غالب. (2005). الإدارة الالكترونية و أفق تطبيقاتها العربية . الرياض : معهد الإدارة العامة .

ب- المقالات :

1. احمد حسين علاء، و صدام حسين علي. (2011). مدى توافر متطلبات الاستعداد الاستراتيجي للتحويل نحو الإدارة الالكترونية. (جامعة الموصل، المحرر) تنمية الرافدين ، 33 (104).

2. رتيبة طايبي. (2020). واقع تحول الوطن العربي نحو مجتمع المعلومات :المعوقات و الاستراتيجيات. مجلة آفاق لعلم الاجتماع (2).

3. عبد الناصر موسى، و محمد قريشي. (2011). مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي. مجلة الباحث (09).

4. محمد حسن مقني. (2004). الادارة الالكترونية وتطبيقاتها . المجلة العربية (89).

ج- الاطروحات والمذكرات:

1. ابراهيم عبد اللطيف الغوطي. (2006). متطلبات نجاح مشروع الإدارة الالكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية (رسالة ماجستير غير منشورة). غزة: الجامعة الاسلامية .

2. ساري عوض الحسنات. (2011). معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية (رسالة ماجستير). القاهرة: جامعة الدول العربية.

3. سعيد بن معلا العمري. (2003). المتطلبات الادارية و الأمنية لتطبيق الادارة الالكترونية (رسالة ماجستير). المملكة العربية السعودية: امعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

4. عبد القادر عبان. (2016). تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر(اطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاجتماعية، بسكرة: جامعة محمد خيضر.

5. محمد بن سعيد محمد القريشي. (2008). الإدارة التربوية و التخطيط (رسالة ماجستير). المملكة العربية السعودية : جامعة أم القرى.
6. محمد جمال، و عمار اكرم. (2009). مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي و دورها في تحسين أداء العاملين (رسالة ماجستير). كلية التجارة، غزة: الجامعة الاسلامية.
7. وحيد الدايني رشاد. (2010). أثر الإدارة الالكترونية و دور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة (رسالة ماجستير غير منشورة). عمان، الأردن: جامعة الشرق الأوسط.