

نحو تطبيق إستراتيجية الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية المعوقات والأسباب Towards the implementation of the electronic management strategy in the Algerian institution, obstacles and reasons

بلال نصيرة

مخبر النمو والتنمية الاقتصادية في الجزائر، جامعة

الشهيد حمة لخضر الوادي - الجزائر -

Bilal-necira@univ-elouad.dz

مروة موسى

مُخْبِر التَّطبيقات الكَمِّية والنَّوعِيَّة لِلإِثْنَاء

الاقتصاد والاجتماعي والبيئي بالمؤسسات

الجزائرية، جامعة خميس مليانة - الجزائر -

m.mouissi@univ-dbkmi.dz

تاريخ النشر : 2021-06-30

تاريخ القبول: 2021-06-27

تاريخ الاستلام: 2021-05-01

ملخص:

أُنتِجَ الإدارة الإلكترونية يُوفِّر الكثير مِّن فُرص النجاح والوضوح والدقة فِي تقديم الخدمات وإنجاز المُعاملات، وعليه فهو يُمثِّل ثورة تحول مفاهيمي، ونقلة نوعية فِي المؤسسة الجزائرية إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية يُمثِّل توجُّها عالميا، يشجع على التطور والازدهار فِي مُختلف المجالات تُهدَف الدراسة إلى توضيح ماهية الإدارة الإلكترونية و متطلبات تطبيقها بالإضافة إلى استراتيجية ومشروع الإدارة الإلكترونية كما سنتعرف على معوقات ودوافع ظهور الإدارة الإلكترونية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة مِّن النتائج والتوصيات نذكر أهمَّها:

- ضرورة تحسين البنية الأفقية و البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

كلمات مفتاحية: الإدارة الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات، كفاءة و فعالية.

تصنيف JEL : M10 M12 L32 L96.

Abstract:

The electronic management model provides many opportunities for success, clarity and accuracy in providing services and completing transactions, and therefore it represents a conceptual transformation revolution, and a qualitative leap in the Algerian institution. In addition, the shift towards electronic management has become a global trend, encouraging development and prosperity in various fields. The study aims to: Clarify the nature of electronic management and the requirements for its application, in addition to the strategy and project of electronic management. We will also learn about the obstacles and motives for the emergence of electronic management. The study reached a set of results and recommendations, the most important of which are:

- The need to improve the horizontal structure and the infrastructure necessary for the application of electronic management.

Keywords: Electronic management, information technology, efficiency and effectiveness.

Jel Classification Codes: M10 M12 L32 L96.

1. مقدمة:

نتج عن التقدم العلمي وانتشار شبكة الانترنت، والتي تراجعت معها أشكال الإدارة التقليدية إلى ظهور نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، وباعتبار أنّ مُصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الإدارية المهمة و التي ظهرت نتيجة للثورة الهائلة لشبكات المعلومات والاتصالات والذي أحدث تحولاً هاماً في أداء المؤسسات بتحسين إنتاجيتها وسُرعة أداؤها وجودة خدماتها حيثُ أفرز التحول نحو الإدارة الإلكترونية جملة من التغيرات على مستوى المؤسسات الجزائرية، حيثُ تأسس في النهاية إلى مقولة زوال الإدارة العامة التقليدية، إنّ علم الإدارة الحديث يتبنى منهج الابتكار والإبداع في إحداث تغييرات جذرية لمفهوم العمل الإداري والتحول من الادارة التقليدية إلى إدارة التغيير وإدارة المعرفة بالإعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما لا شك فيه أنّ التطور السريع ساهم ويُساهم في تعزيز قدرة المؤسسات على الابتكار عبر إدخال تحسينات أساسية لسير الأعمال والاستراتيجيات الإدارية، وتسعى الإدارة الالكترونية إلى تغيير أسلوب تعامل وتفاعل العاملين والزبائن في المؤسسة ويحتم هذا المفهوم الجديد

ضرورة تنظيم المعاملات والخدمات المختلفة وإعادة هيكلتها للتخلص من الروتين و البيروقراطية الشائعة تعود فكرة الإدارة الإلكترونية إلى سنة 1973 في الولايات المتحدة، ثم بدأت تنمو حتى أصبحت الآن الكثير من المؤسسات بل والدول تدير أنشطتها المتنوعة دون الحاجة إلى استخدام الأساليب الروتينية المختلفة، فالحاجة إلى استخدام الورق أصبحت قليلة.

يعتبر إحلال تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي والاتصالات ثورة حقيقية في عالم الإدارة، وظهور إدارة إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء بأدائه وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية بما تُساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل وتسريع عملية صنع القرار وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة وفاعلية للاستفادة من متطلبات العمل وتقديم جودة الخدمات الإلكترونية وفق معايير فنية وتقنية عالية تواكب العصر.

الإشكالية:

فيما تتمثل المُبررات التي أدت إلى الاهتمام بالإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية وما هي معيقاتها؟
الأسئلة:

1/ ماذا نقصد بالإدارة الإلكترونية؟

2/ ماهي استراتيجية الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية؟

3/ فيما تتجسد مُعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية وماهي أسبابها

الفرضيات: تعتمد الدراسة على الفرضيات الآتية:

1/ الإدارة الإلكترونية عملية تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تُنفذ بسرعة عالية ودقة مُتناهية دون استخدام الورق.

2/ استراتيجية الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية ضرورية لإعادة النظر في الافتراضات والأفق الزمني الذي تُغطيه، ومراحلها وفي القدرة على الاستجابة السريعة للمتغيرات المختلفة.

3/ التحول نحو الإدارة الإلكترونية هو نتيجة فشل نمط الإدارة التقليدية (الورقية) حيث عرفت الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية تحديات كبيرة بسبب ضعف مؤشر الجاهزية الإلكترونية.

الأهداف:

د/ مروة موسى، بلال نصيرة: نحو إستراتيجية الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية المعوقات والأسباب

1/ تسليط الضوء على أحد المصطلحات الحديثة نسبيا في التطبيق ألا وهي الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية.

2/ معرفة أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية.

3/ الكشف عن المعوقات التنظيمية، التقنية والبشرية والمادية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية.

الأهمية: تتمثل في توضيح مفهوم الإدارة الإلكترونية، كما تسعى للمعرفة الكيفية التي يمكن أن توفرها تطبيقات الادارة الالكترونية في توسيع نطاق الجودة ودعمها، وهو موضوع شامل وحديث نسبيا حسب علمنا حيث نأمل أن تكون هناك دراسات أخرى في المستقبل في هذا المجال.

منهجية: من أجل الوقوف على حثيات الموضوع وللإجابة على الإشكالية و التساؤلات تم الاعتماد على المنهج الإستقرائي لعرض المفاهيم المتعلقة بإدارة الإلكترونية من خلال الاستعانة بالمعلومات الموجودة في الدراسات السابقة من أمهات الكتب، مقالات، مواقع الإلكترونية... الخ، للإلمام بالجانب النظري للدراسة.

تقسيمات الدراسة: وللإجابة على الاشكالية تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث محاور التالية:

المحور الأول: الإطار النظري لإدارة الإلكترونية.

المحور الثاني: تحليل إستراتيجية الادارة الكترونية .

المحور الثالث: المعوقات والاسباب.

2. الإطار النظري لإدارة الإلكترونية:

1.2 تعريف الادارة الالكترونية:

تعريف 01: يقصد بها منظومة الكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف. يمكن أن تشمل الإدارة الالكترونية كلا من الاتصالات الداخلية والخارجية لأي مؤسسة.

تعريف 02: تعرف الإدارة الإلكترونية (**Electronic Management**) بأنها منظومة حديثة تعتمد على التكنولوجيا الإلكترونية، وتهدف إلى تحويل الإدارة التقليدية إلى إدارة إلكترونية تعتمد على استخدام الحاسوب وتطبيقاته، أي أنها كافة الوظائف والمهام التي تحددها الإدارة للموظفين من خلال الاعتماد على

وسائل اتصال حاسوبية، وتشمل رسائل البريد الإلكتروني، وقنوات الاتصال الرقمي، ويؤدي هذا النوع الحديث من الإدارة إلى سهولة الربط بين المدراء، والموظفين، والعملاء. (كلثم محمد، 2008)

تعريف 03: هي إنجاز المعاملات الإدارية و تقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت أو الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت و الجهد و الطاقات. (موضوع، 2020)

تعريف 04: حسب نجم عبود هي العملية الإدارية القائمة على الامكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الاعمال في التخطيط و التوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة ولآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة. (الإدارة الإلكترونية، 2020)

من خلال التعاريف السابقة يمكن استخلاص تعريف شامل لإدارة الإلكترونية، كالتالي:

ببساطة يقصد بها إنجاز المعاملات و تقديم الخدمات الخاصة والعامة من الطريقة التقليدية

اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت و المال و الجهد.

2.2 أهداف الإدارة الإلكترونية: تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق عدة أهداف في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها بغض النظر عن الأهمية و الأولوية: (سميرة مطر ، 2011)

- ✓ تقليل تكلفة الإجراءات (الإدارية) و ما يتعلق بها من عمليات.
- ✓ زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين و الشركات و المؤسسات.
- ✓ استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد، إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة و تضطربهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
- ✓ إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية و النفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- ✓ القضاء على نظام الأرشيف الوطني الورقي و استبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق و المقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة و نشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن و الاستفادة منها في أي وقت كان.
- ✓ التخلص من البيروقراطية بمفهومها الجامد و تسهيل تقسيم العمل و التخصص به.

د/ مروة موسى، بلال نصيرة: نحو إستراتيجية الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية المعوقات والأسباب

- ✓ تقديم خدمات للمستخدمين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة الاسبوع.
- ✓ تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز العمل وبتكلفة مالية مناسبة .
- ✓ إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع المتغيرات العصر التكنولوجي وتعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية .
- ✓ الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث تنمية روح الإبداع والابتكار.
- ✓ حماية أمن و سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها.
- ✓ تقليص الإجراءات الإدارية فمع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تقلص الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدويا
- ✓ الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية.
- ✓ زيادة دقة البيانات فالثقة بصحة البيانات المتبادلة التي اعيد استخدامها ستكون مرتفعة وسيغيب القلق من عدم دقة المعلومات أو الاخطاء الناجمة عن الإدخال اليدوي و رفع مستوى الأداء.

3.2 أهمية الإدارة الإلكترونية: إنّ للإدارة الإلكترونية أهمية سواء بالنسبة للمؤسسات أو على المستوى القومي وتكمن أهمية الإدارة الإلكترونية فيما يأتي: (أهمية الإدارة الإلكترونية ، 2020)

- انخفاض تكاليف الانتاج وزيادة ربحية المؤسسة.
 - تحسين مستوى أداء المؤسسات الحكومية.
 - تلافي مخاطر التعامل الورقي.
 - زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني.
 - إيجاد فرص جديدة للعمل الحر، والاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة.
- يؤكد الباحثون أنّ تكنولوجيا المعلومات تتطور بمعدلات سريعة وأنّه من المتوقع أنّ تزداد تلك التغيرات في المستقبل مما يسمح بتطبيقات تكنولوجية جديدة وشاملة تؤدي إلى تطوير كفاءة المؤسسات وزيادة فعاليتها.
- ويرى آخرون أنّ بوسع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أنّ تيسر توفير الخدمات الرئيسية للمجتمع بأسره بغض النظر عن الموقع الجغرافي وبأقل التكاليف الممكنة.

ويؤيده آخرون أنّ للتكنولوجيا دور مهمّ في تحسين الانتاجية والكفاءة في المؤسسات علاوة على ذلك تسهل تلك التقنية الاتصال بين وحدات المؤسسة المتباعدة جغرافيا بحيث أنّ نظم المعلومات الرقمية تمكن من إحداث طفرة في العمليات يستحيل أن تقع في ظل النظم الورقية.

4.2 خصائص الإدارة الإلكترونية: هناك العديد من الخصائص نذكر منها: (حسين بن محمد ، 2009)

زيادة الإتقان: إنّ الادارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري ، والتغير التنظيمي، تمثل منعرجاً حاسماً في شكل المهام و الانشطة الادارية التقليدية و تنطوي على مزايا:

- ❖ أهمها المعالجة الفورية للطلبات بالدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات .
- ❖ تخفيض التكاليف إذا كانت الإدارة الالكترونية في مشاريع البداية تحتاج لمبالغ مالية مُعتبرة بهدف دفع عملية التحول، فإن انتهاج نموذج المؤسسات الالكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة، حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل اليد العاملة ذات العدد الكبير.
- ❖ تبسيط الإجراءات أمام الحاجة للتحديث والعصرنة الادارية عملت جل الادارات على ادخال معلومات إلى مصالحها وحرصت على استخدامها الاستخدام الامثل لما لها من امكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع.
- ❖ تحقيق الشفافية الكاملة داخل المؤسسة الالكترونية فهي المحصلة للوجود الرقابة الالكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات.
- ❖ كما تشمل الإدارة الإلكترونية على عدة خصائص نذكر منها:
- ❖ أنّها عملية إدارية تهتم بتحديد الأهداف ورسم السياسات والاستراتيجيات وتوجيه الموارد والرقابة عليها ومتابعة تنفيذها.
- ❖ الاستخدام الأمثل للإنترنت وشبكات الأعمال على مدار الساعة وفي كل مكان والسرعة الفائقة والعمل عن بعد.
- ❖ تسهيل إسناد المهام للعاملين في مؤسسة ما من أي مكان وفي أي وقت.
- ❖ توثيق المهام المناطة بكل فرد في المؤسسة والتي تُعد أساس لبناء المعرفة.
- ❖ رفع كفاءة الموارد البشرية وسرعة اتخاذ القرار.

5.2 عناصر الادارة الالكترونية:

عتاد الحاسوب: يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاتها نظرا لتطور برامج الحاسوب و الزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسة فإنه من أفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما: (الإدارة الإلكترونية ، 2020)

- تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.

- ملائمة العتاد الحاسوب وتطورات البرمجية و برمجيات نظم المعلومات.

البرمجيات والشبكات: البرمجيات هي مجموعة برامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من امكانياته المختلفة، بينما الشبكات فهي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترنت الإكسترنات وشبكة الإنترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة وإدارتها الالكترونية.

صناع المعرفة: هو العنصر الأهم في المنظومة الادارة الالكترونية من القيادات الرقمية والمديرون المحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الادارة الالكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى.

العنصر البشري: وهم الأشخاص مدرين على استخدام التقنيات الحديثة، وأشخاص مؤهلين تقنيا في تقديم الدعم الفني والتقني، وتطوير النظم المعلوماتية، كما يشمل المدراء، ومع تعاون هؤلاء الأشخاص سيخلق ثقافة تتغير معها طرق التفكير، وأساليب العمل الإداري .

6.2 فوائد الإدارة الالكترونية: من بين الفوائد المحققة من الإدارة الالكترونية نذكر: (فتيحة ، 2016)

✓ تبسيط الإجراءات داخل المؤسسة وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات واختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الادارية.

✓ تسهيل الإجراءات لاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الاخرى.

✓ الدقة والموضوعية في إنجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة .

✓ تخفيض الورق بشكل ملحوظ وهذا يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة.

✓ تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة يعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ و

التوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن تخزين والاستفادة منها.

7.2 سلبيات الإدارة الإلكترونية: بالإضافة إلى الفوائد يمكن ذكر بعض سلبيات الإدارة الإلكترونية: (عبد المومن ، 2020)

التجسس الإلكتروني: فقد يحدث تجسس واختراق لقاعدة بيانات الشركة نتيجة ضعف الجانب الأمني في حماية نظام الأرشفة الإلكتروني التي تتعلق بالمعلومات، والوثائق، وبيانات الموظفين، والإدارة، فمع التطور التقني يستطيع الشخص التجسس وسرقة البيانات إذا كان نظام الحماية ضعيفاً .

العجز الإداري: عند التوجه إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية دون تسلسل أو تدرج سليم سيؤدي إلى خلل في الإدارة وقد تتعطل الخدمات التي تقدمها إلى العملاء، وهذا قد يؤدي إلى تراجع في الأداء، لذا يفضل عند الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أن تكون عناصرها قد ارتقت إلى المستوى المطلوب من الكفاءة، والخبرة حتى يسهل للإدارة والعاملين التعامل مع هذا الأسلوب الجديد بكل سهولة وتقنية دون أي عوائق تذكر.

كما يمكن أن نذكر بعض المشاكل المرتبطة بالإدارة الإلكترونية:

- ✓ غش الكمبيوتر (إدخال البيانات/ تخزين البيانات/ تشغيل البيانات).
- ✓ التزوير المعلوماتي.
- ✓ الإضرار بالبرامج والبيانات.
- ✓ تخريب الحاسبات.
- ✓ سرقة المعلومات وبرامج الحاسب.
- ✓ النسخ غير المشروع للبرامج.
- ✓ التجسس المعلوماتي.

8.2 متطلبات تطبيق الادارة الإلكترونية:

تمثل الادارة الالكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات و الهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الادارة التقليدية وهي ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط. بل إنما هي عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية

د/ مروة موسى، بلال نصيرة: نحو إستراتيجية الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية المعوقات والأسباب
والتشريعية والبيئية والبشرية وغيرها وبالتالي لابد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق الإدارة
الالكترونية و إخراجها إلى حيز الواقع العملي.
مُتطلبات بشرية وإدارية: تتمثل فيما يلي:

✱ وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس.

✱ القيادة والدعم الإداري.

✱ الهيكل التنظيمي.

✱ تعليم وتدريب وتوعية المتعاملين .

✱ وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقاً للمُستجدات.

✱ العنصر البشري.

مُتطلبات التقنية و مُتطلبات الأُمنية.

3. إستراتيجية ومشروع الادارة الكترونية في الجزائر:

1.3 ملامح الإدارة الإلكترونية: يمكن عرض أبرز ملامح الإدارة الإلكترونية من خلال النقاط الآتية :

- إعتِداد على تقنية المعلومات والاتصالات أداة رئيسة في يد إدارة التقنية.
- توظيف تلك التقنية في إنجاز مهام الجهاز الإداري ووظائفه.
- الإستفادة من تقنية المعلومات فيّ تجويد خدمة الإدارة الحديثة، وربطها بكل جديد، ورفع فعالية أدائها.
- إمكانية جميع الأنشطة الإدارية، مع الحرص على تحديثها باستمرار، على أنّ ييسر إستخدامها لجميع المتعاملين، بما يضمن الكفاءة والسرعة في إنجاز المعاملات.
- الاعتماد على برامج التقنية الحديثة في ترشيد الوقت والجهد، واختزالهما قدر الإمكان.
- إضافة عنصر السرعة إلى شرط الجودة في تقديم المخرج النهائي للمنظومة الإدارية.

2.3 مقومات مشروع الإدارة الإلكترونية:

إنّ مشروع الإدارة الإلكترونية شأنه شأن أيّ مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه و بالتالي يحقق النجاح و التفوق و إلّا سيكون مصيره الفشل و سيسبب ذلك خسارة في الوقت و المال و الجهد و نعود عندها إلى نقطة الصفر فالإدارة هي

إبنة بيئتها تؤثر و تتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها و تتفاعل مع كافة العناصر السياسية و الاقتصادية و الإجتماعية و الثقافية و التكنولوجية لذلك فإنّ مشروع الإدارة الالكترونية يجب أن يراعي عدّة مقومات منها: (الحسنات ساري ، 2011)

- البنية التحتية إذ أن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات و البيانات و بنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية و اللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل و نقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة و بين المؤسسات و المواطن من جهة أخرى.
- توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية و التي نستطيع بواسطتها التواصل معها و منها أجهزة الكمبيوتر الشخصية و المحمولة و الهاتف الشبكي و غيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد و بأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.
- توافر عدد لا بأس به من مُزودي الخدمة بالإنترنت و نشدد على أنّ تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في أقل جهد و أقصر وقت و أقل كلفة ممكنة.
- التدريب و بناء القدرات و هو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر و إدارة الشبكات و قواعد المعلومات و البيانات و كافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة و توجيه "الإدارة الإلكترونية" بشكل سليم و يفضل أنّ يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة و تابعة للحكومة أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام "الإدارة الإلكترونية" و طرق و وسائل استخدامها للمواطنين أيضا و بنفس الطريقة السابقة.
- توافر مُستوى مناسب من التمويل بحيث يمكن التمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية و تدريب للكوادر و الموظفين و الحفاظ على مستوى عالٍ من تقديم الخدمات و مواكبة أيّ تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و "الإدارة الإلكترونية" على مُستوى العالم.

د/ مروة موسى، بلال نصيرة: نحو استراتيجية الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية المعوقات والأسباب

➤ توفر الإرادة السياسية بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع و تعمل على تهيئة البيئة اللازمة و المناسبة للعمل و تتولى الإشراف على التطبيق و تقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

➤ وجود التشريعات و النصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية و تغطي عليها المشروعية و المصادقية و كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

➤ توفير الأمن الإلكتروني و السرية الإلكترونية على مستوى عالٍ لحماية المعلومات الوطنية و الشخصية و لصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث و التركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية و خطورة على الأمن القومي و الشخصي للدولة أو الأفراد.

➤ خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية و إبراز محاسنها و ضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها و التفاعل معها و يشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة و تلفزيون و صحف وحرص على الجانب الدعائي و إقامة الندوات و المؤتمرات و استضافة المسؤولين و الوزراء و الموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية.

يجب توفير بعض العناصر الفنية و التقنية التي تساعد على تبسيط و تسهيل استخدام الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين و منها:

توحيد أشكال المواقع الحكومية و الإدارية و توحيد طرق استخدامها و إنشاء موقع شامل كدليل لعاوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في البلاد.

1.3 الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية: هناك عدة فروق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية يمكن اختصارها في الجدول الموالي:

الجدول 1: يُمثل أوجه الاختلاف لإدارة بين المفهوم التقليدي و الإلكتروني:

الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
من حيث طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل	تعتمد على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل
	تتم الاتصالات فيها باستخدام الشبكات الإلكترونية.

بين الأطراف:	المختلفة.	
طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل:	فالإدارة في ظل المفهوم التقليدي تكون علاقاتها بين أطراف التعامل مباشرة.	بينما الإدارة الإلكترونية تشير إلى انتفاء وجود العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل، حيث توجد أطراف التعامل مع أو في نفس الوقت على شبكات الاتصالات الإلكترونية.
طبيعة التفاعل بين الأطراف:	حيث تؤكد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة أن التفاعل بين أطراف التعامل يتسم بالبطء النسبي.	بينما في الإدارة الإلكترونية بالسرعة، كما يحقق التفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد ما ومجموعة ما من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.
نوعية الوثائق المستخدمة في تنفيذ الأعمال والمعاملات:	تعتمد الإدارة التقليدية بشكل أساسي على الوثائق الورقية.	بينما تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية دون استخدام أية وثائق رسمية.
نطاق خدمة العملاء:	توفر ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة وجود خدمات للأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقا لمواعيد عمل المنظمات.	بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولمدة أربع وعشرين ساعة يوميا في الإدارة الإلكترونية.
مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية:	تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن.	بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي.
	ترتكز الإدارة بمفهومها التقليدي على هرمية المعلومات و سريتها مدير لديه معلومات أكثر كثافة وسعة و ثراء مقابل عاملين لا يملكون إلا القدر اليسير منها، على قدر ما يسمح به تقسيم العمل.	بينما الإدارة الإلكترونية تركز على الانترنت وشبكات الأعمال فهي إدارة الانفتاح و الشفافية.

المصدر: من إعداد الباحثان وفقاً للدراسات السابقة.

4.3 واقع تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية:

يُعتبر إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة حقيقية في عالم الإدارة، مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية، وظهور إدارة إلكترونية تعمل على حماية

د/ مروة موسى، بلال نصيرة: نحو استراتيجية الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية المعوقات والأسباب

الكيان الإداري والارتقاء بأدائه، وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية، بما يساهم في دعم وتبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل وتسريع عملية صنع القرار، وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة وفعالية للاستفادة من متطلبات العمل، وتقديم جودة الخدمات الإلكترونية وفق معايير فنية وتقنية عالية تواكب العصر.

يُعد مشروع الجزائر الإلكترونية من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام و الاتصال بداية من العام 2009، في إطار تشاورات شملت مؤسسات و إدارات عمومية إضافة إلى متعاملين اقتصاديين عموميين و خواص، كما شملت الجامعات و مراكز البحث و الجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم و تكنولوجيايات الإعلام والاتصال و من هذا المنطلق يرمي هذا البرنامج الاستراتيجي إلى الإسراع في تشييد مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي في الجزائر، من خلال تعميم استخدام التكنولوجيا الحديثة في كافة القطاعات (المؤسسات، الإدارة العمومية، قطاع التربية والتعليم...)، بما يُساهم في عصنة الإدارة العمومية و يجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين وبذلك يعتبر هذا البرنامج بمثابة استراتيجية وطنية شاملة و متكاملة لتأطير و تحيين السياسة الوطنية لتكنولوجيايات الإعلام والاتصال، و التي تُشكل إحدى القنوات لتنفيذ الاتجاهات الكبرى للسياسة الوطنية للتنمية.

و يعتمد مشروع الجزائر الإلكترونية على محور رئيسية، و تتلخص هذه المحاور في:

- تسريع استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
- تطبيق استعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في المؤسسات.
- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.
- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي، من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيايات الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا.
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفاائق السرعة، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة.
- تطوير الكفاءات البشرية، من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد.

○ تدعيم ثلاثية "البحث والتطوير والابتكار"، وضبط مستوى الإطار القانوني، بالإضافة إلى محور الإعلام والاتصال الذي يهدف إلى التحسيس بدور تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تحسين معيشة المواطن والتنمية الاجتماعية والاقتصادية للجزائر.

○ تثمين التعاون الدولي في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصالات الذي يخص امتلاك التكنولوجيات والمهارات ذات الصلة من خلال المشاركة الفعالة في الحوار والمبادرات الدولية.

○ وضع آليات التقييم والمتابعة، و التي تهدف إلى تحديد نظام مؤشرات معينة تعني بالمتابعة والتقييم وتسمح بقياس مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام والاتصال على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، بالإضافة إلى إجراء تقييم دوري لتنفيذ المخطط الاستراتيجي للجزائر الإلكترونية 2013.

و لقد تمثلت أهداف مشروع الجزائر الإلكترونية فيما يلي :

ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين في مختلف مجالات الحياة، وتحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن هذا بالإضافة إلى التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية، وكذا تبسيط مختلف العمليات الإدارية و مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحاً لتنمية البلاد كما تضمن تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية البرامج الأساسية التالية:

✧ برنامج تطوير التشريعات: والذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية وتطوير التشريعات.

✧ برنامج تطوير البنية المالية: يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.

✧ برنامج التطوير الإداري والتنفيذي: والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر إستخدامها للمعاملات الالكترونية.

✧ برنامج التطوير الفني: يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية، والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات و قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.

✧ برنامج تنمية الكوادر البشرية: من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية، بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الالكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل، التي يتم

د/ مروة موسى، بلال نصيرة: نحو استراتيجية الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية المعوقات والأسباب

تكوينها من جميع الجهات الحكومية، التي تشارك في مشروع الحكومة الالكترونية، بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.

✧ برنامج الإعلام والتوعية: من خلال إعداد خطة تعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية.

4. معوقات ومبررات ظهور الإدارة الإلكترونية:

1.4 معوقات الإدارة الإلكترونية:

إنّ الإدارة الإلكترونية من المصطلحات الحديثة في الوقت الراهن وذلك نتيجة التطورات التقنية والعلمية الهائلة التي عمت جميع جوانب الحياة، ولذلك فهي مازالت قيد التجربة الحديثة وبالتالي ظهرت بعض المعوقات التي تعيق تقدمها وتطبيقها، ومن بين العوائق التي يمكن أنّ تعيق عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية نجد: (المسعودي، 2011)

التخبط السياسي: يمكن أن يؤدي التخبط السياسي إلى مقاطعة مبادرة الإدارة الإلكترونية وفي بعض الأحيان تبديل وجهتها، ويشكل هذا العنصر خطرا كبيرا على مشروع الإدارة الإلكترونية.

✧ قلة توافر المواد اللازمة لتمويل مبادرة الإدارة الإلكترونية وخاصة في حال تدني العائدات المالية للدولة.

✧ التأخير المتعمد أو الغير متعمد في وضع الإطار القانوني والتنظيمي المطلوب، والذي يشكل أساسا لأي عملية تنفيذ للإدارة الإلكترونية.

✧ الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاع داخلي والتي يمكنها أن تعطل البنية التحتية لفترة من الزمن مما من شأنه أن يعيق تنفيذ استراتيجية الإدارة الإلكترونية .

✧ مقاومة التغيير من قبل الموظفين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية.

✧ ضُعف استعداد المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية، والاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الانترنت، نظرا للأزمات الاجتماعية والاقتصادية، خاصة إذا كانت هذه العملية مادية.

✧ نُقص في القدرات المحلية على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو دعم غير كاف من قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدولية للجهود الحكومية الرامية إلى تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

وهناك من يضيف بعض المعوقات التي تتمثل فيما يلي:

- الخوف من التغيير.
- تداخل المسؤوليات وضعف التنسيق.
- نقص الاعتمادات المالية.
- قلة وعي الجمهور بالميزات المرجوة.
- غياب الشفافية ونفوذ مجموعات المصالح الخاصة.
- معوقات انتشار الإنترنت مثل التكلفة العالية واللغة الإنجليزية.

ويتجه بعض الباحثين إلى تصنيف مُعوقات الإدارة الإلكترونية فيّ جوانب متعددة تلخص كالتالي:

معوقات تنظيمية: وتتلخص فيما يلي:

- ✧ إنعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية، وتحديد الوقت الذي يلزم فيه البدء بتطبيق وتنفيذ الخدمات والمعلومات الإلكترونية.
- ✧ غياب المتابعة من قبل السلطات العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارات الصغرى.
- ✧ ضعف اقتناع الإدارة بدواعي التحول ومتطلباته.
- ✧ غياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة حتى تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات.
- ✧ قلة المعرفة الحاسوبية لدى الإداريين الذين يمتلكون قرار إدخال هذه التقنية.
- ✧ ندرة توفير التدريب المتخصص بشكل واسع في المواقع المرغوب فيها.
- ✧ ضعف برامج التوعية الإعلامية لمواكبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ✧ ضعف الدعم السياسي من القيادات السياسية العليا لمشروع الإدارة الإلكترونية في البيئات المعنية.
- ✧ الافتقار إلى وجود جهة مركزية لتبني مشروعات الإدارة الإلكترونية على مستوى الدولة مما يؤدي إلى ضعف توافق الأنظمة.

د/ مروة موسى، بلال نصيرة: نحو استراتيجية الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية المعوقات والأسباب

✧ ضعف المرونة في اختيار الحل المناسب والأفضل بسبب الطرق في نظام المشتريات والصيانة والتشغيل.

✧ صعوبات إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تناسب تطبيقات العمل الإلكتروني، لما يتطلبه من جهد ووقت طويل.

صعوبات تقنية: وتخلص فيما يلي:

✧ صعوبات ومشكلات تشغيل الحاسب الآلي في البيئات المعينة.

✧ ندرة وجود مواصفات ومعايير موحدة للأجهزة المستخدمة.

✧ تقادم أجهزة وبرامج الحاسب الآلي المستخدمة في بيئة معينة نظرا لتطور السريع الذي شمل جميع جوانب الحياة.

✧ ضعف البنية التحتية لكثير من المؤسسات ونقص جاهزيتها لاستقبال مثل هذه التقنية .

✧ ضعف البنية التحتية لشبكات الاتصال في بعض المناطق.

✧ عدم كفاءة قطاع التقنيات الحديثة في الدول النامية، كمحدودية القدرة التصنيعية وقلة الخبرات الفنية المؤهلة أو هجرتها.

✧ خوف المتعاملين من أثر سلبيات التقنية الحديثة على مصالحهم، وما يترتب عليها من تقليص العمالة وانخفاض الحوافز.

مُعوقات بشرية: وتتمثل هذه المعوقات في الأفراد سواء كانوا العاملين داخل مؤسسة ما أم المتعاملين معها، ومن بين المعوقات التي أجمع عليها الباحثون ما يلي:

✧ ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي داخل مؤسسة.

✧ قلة برامج التدريب في مجال التقنية الحديثة المتطورة داخل المؤسسة.

✧ تنامي شعور بعض المديرين وذوي السلطة بأن التغيير يشكل تهديدا للسلطة.

✧ ندرة تقديم حوافز مادية للمديرين، ونقص وتفاوت خبرات المديرين.

✧ عدم وجود المعرفة الكافية بتقنيات الحاسب الآلي والرغبة والخوف الذي يمتلك بعض المديرين عند استعماله.

✧ ضعف الثقة في حماية سرية وأمن المعلومات والتعاملات الشخصية.

- ✧ مقاومة العاملين لتطبيق هذه التقنية وضعف الرغبة بها وعزوفهم عن استخدامها وضعف القناعة لديهم بسبب مخاوف نفسية وصحية بالإضافة لطبيعة الانسان وميله لمقاومة التغيير.
- ✧ عدم تشجيع المسؤولين وأجهزة الاعلام للأفراد على التعلم الذاتي لبرامج وتطبيقات الإدارة الإلكترونية وتقنية المعلومات.

مُعوقات مالية: وتتمثل فيما يأتي:

- ✧ تكلفة استخدام الشبكة العالمية للإنترنت.
- ✧ قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج.
- ✧ نقص الموارد المتاحة لدى الإدارات العليا في المؤسسة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحدودة فيها أوجه الإنفاق.
- ✧ ضعف قدرة بعض الأفراد لشراء الأجهزة الإلكترونية لضعف الجانب المادي الذي يعانون منه.
- ✧ عدم توفير المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع في المؤسسة.
- ✧ التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الإلكترونية.

وعليه يمكن استنتاج معوقات مختلفة ومتنوعة تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات والبيئات المختلفة ومعظم هذه المعوقات مختلفة التأثير فبعضها يؤثر بدرجة عالية والبعض الآخر يؤثر بدرجة منخفضة إلا أنها جميعها تقف مشكلة في وجه التطبيق ولا بد من وضع الخطط الناجحة وتوفير المتطلبات اللازمة للتقليل من هذه المعوقات حتى يتم تطبيقها بصورة صحيحة وسليمة وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة لأنه لا يوجد هناك من خيار سوى التقدم بثبات على طريق النهضة والتنمية الحضارية التي تتولد في هذه الألفية إلى المعرفة باعتبارها قوة والقوة باعتبارها معرفة.

2.4 دواعي ظهور الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الجزائرية:

أثرت التقنيات الهائلة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لا سيما في العقود الأخيرة على جل ميادين الحياة، ودفعت إلى إحداث تغيرات هائلة ومؤثرة على مستوى الحكومة التقليدية حملتها على التحول إلى النمط الإلكتروني، ويمكن إيجاز تلك المسببات كالتالي :

دواعي سياسية: تمثلت أساسا في:

✧ ظهور العولمة.

✧ تنافس السياسيين حول كسب رضا الجمهور من خلال تقديم خدمات أسهل، لاسيما في

المجتمعات المتقدمة.

✧ دعم البنك الدولي لمشاريع الإدارة الإلكترونية في الدول النامية.

دواعي تكنولوجية: وأهمها:

✧ ظهور شبكة الانترنت.

✧ أصبحت أسعار عتاد المعلوماتية جد معقولة.

✧ تطوير مستويات عالية من تشفير البيانات، بحيث أصبحت الثقة بالشبكة وأمنها ممكنا

✧ إبتكار تقنية الإمضاء الإلكتروني.

أسباب اقتصادية: أهمها:

✧ ظهور التجارة الإلكترونية.

✧ إستغلال الحكومات لما توفره التكنولوجيات الحالية في خفض مستويات التكاليف .

✧ التوجه نحو مشاريع الخصخصة، وما يتطلبه من تواصل مع مختلف القطاعات.

5. خاتمة:

تم إختبار الفرضيات والتحقق من صحتها، ومعالجة الإشكالية تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة، لذا أصبح من الضروري على المؤسسة الجزائرية تطبيق الإدارة الإلكترونية لأنها تمثل إستراتيجية محورية يمكنها إضفاء نتائج إيجابية، وبذلك مثلت الإدارة الإلكترونية مطلبًا هامًا تفرضه التحولات الإلكترونية وتنتهجه برامج الإصلاح الإداري كمرحلة ضرورية في ظل العصر الرقمي والانفتاح على المجتمعات العالمية والتفاعل الانساني وهو ما يقتضي التطوير الحقيقي لمؤسسات الجزائرية.

أهم النتائج :

○ لا يوجد تعريف موحد للإدارة الإلكترونية، إلا أنه قد لوحظ أنّ جوهر الإدارة الإلكترونية هو انجاز الأعمال الكترونيا باستخدام تقنيات المعلومات، وعليه فقد تم تعريف الإدارة الإلكترونية على أنها منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية ورقية

إلى إدارة باستخدام الأجهزة الإلكترونية والتكنولوجية وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد على اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل جهد وتكلفة.

○ تهدف الإلكترونية إلى تقديم الخدمات إلكترونياً في أي مكان وزمان مما يؤدي إلى جودة وتحسين الأداء وسرعة التنفيذ وخفض التكلفة والدقة والسرعة في تقديم الخدمات وتطوير التنظيم الإداري وتبسيط الإجراءات وتوفير المعلومات الصحيحة وسرعة اتخاذ القرارات المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة.

○ هناك مجموعة من المعوقات التي تحد من إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية والتي كان أهمها معوقات تنظيمية تتمثل في الإجراءات الروتينية وغياب التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقات تقنية تتمثل في صعوبة مواكبة التطور السريع للتكنولوجيا وضعف توفير البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من خبراء وأجهزة وبرامج ومعوقات بشرية تتمثل في أن ضعف الاهتمام بالتكنولوجيا في العملية الإدارية وقلة الاهتمام بتحفيز العاملين، ومعوقات مالية متمثلة في نقص الموارد المالية اللازمة للتحويل نحو استخدام الإدارة الإلكترونية.

التوصيات: نوصي بعدد من التوصيات التي يمكن إجمالها في التالي:

- العمل على تخفيف أو القضاء على الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو العبارة الإلكترونية.
- ضرورة تحسين البنية الأفقية و البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- وضع قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة.

6. قائمة المراجع:

- (18, 03, 2020). تاريخ الاسترداد 01, 01, 2021, من
<http://vb.mediun.edu.my/showthread.php?t=66287>
mawdoo3. (06, 10, 2020). تاريخ الاسترداد 02, 01, 2021, من موضوع : mawdoo3.com
الإدارة الإلكترونية . (20, 12, 2020). تاريخ الاسترداد 1, 2, 2021, من : mawdoo3
<https://grhelectronique.blogspot.com/2012/12/blog-post.html>
الإدارة الإلكترونية. (9, 9, 2020). تاريخ الاسترداد 02, 01, 2021, من
<http://www.dpa.gov.eg/training/mod/page/view.php?id=131>
الإدارة الإلكترونية. (9, 9, 2020). تاريخ الاسترداد 1, 2, 2021, من
<https://www.dpa.gov.eg/training/mod/page/view.php?id>
أهمية الإدارة الإلكترونية . (9, 9, 2020). تاريخ الاسترداد 1, 1, 2021, من منتدى الإدارة :
<http://vb.mediun.edu.my/showthread.php?t=66287>
موضوع. (18, 3, 2020). تاريخ الاسترداد 1, 1, 2021, من : mawdoo3.com
ويكيبيديا. (2020). تاريخ الاسترداد 1, 1, 2021, من <https://ar.wikipedia.org/wiki> : wikipedia
الحسن حسين بن محمد . (2009). الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي للتنمية الإدارية.،
(صفحة 6). بدون بلد.
الكبيسي كلثم محمد. (2008). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة
قطر. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. علوم التسيير، قطر: الجامعة الافتراضية الدولية برنامج الماجستير.
المسعودي سميرة مطر . (2011). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة
المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية. لندن: الجامعة الافتراضية الدولية .
بن صغير عبد المومن . (8, 4, 2020). الإدارة الإلكترونية. تاريخ الاسترداد 2, 2, 2021, من مركز البحث برلين :
<http://democraticac.de/?p=38171>

- جمال خنشور . (نوفمبر، 2006). أثر القيمة الزهون والمفاهيم المحاذية لها على مردودية المؤسسة. *مجلة العلوم الانسانية، العدد 10*، جامعة محمد خيضر بسكرة، صفحة 378.
- سميرة مطر المسعودي. (بدون يوم بدون شهر، 2011). *مُعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظف الموارد البشرية.* /، /، /، لندن: الجامعة الافتراضية الدولية (المملكة المتحدة)،.
- عبد الغني دادن. (2007). قياس وتقييم الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية نحو إرساء نموذج للإنذار المبكر باستعمال المحاكاة المالية دراسة حالة بورصتي الجزائر وباريس، أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة الجزائر -3 .
- عوض الحسنات ساري . (2011). *مُعوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية رسالة ماجستير في الدراسات التربوية.* 1. تخصص إدارة تربوية، القاهرة: لمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم جامعة الدول العربية.
- فرطاس فتيحة . (2016). *عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين.* *مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 26، صفحة 316.*
- كلثم محمد الكبيسي. (بدون يوم بدون شهر، 2008). *مُتطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر. رسالة ماجستير في ادارة الاعمال.* دون بلد ، علوم التسيير، قطر: الجامعة الافتراضية الدولية برنامج الماجستير (إدارة اعمال).
- هوارى سويسي. (2008). *تقييم المؤسسة ودوره في اتخاذ القرار في إطار التحولات الاقتصادية بالجزائر، أطروحة دكتوراه.* كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3.