

الابعاد التكنولوجية للخدمة العمومية الالكترونية

ط/د. وليد حسيني ، جامعة الجزائر 03

ط/د. عبة كريمة ، جامعة الجزائر 03

الملخص:

في مجالات التنظيم وبناء الهياكل التنظيمية، تسعى المؤسسات العمومية الجزائرية اليوم، إلى تطبيق نهج التخطيط الاستراتيجي، القائم على تحديث الهيكل التنظيمي العام للإدارة العامة، الذي يشكل مفتاح احتواء أزمة علاقة الإدارة بالمواطن، وهذا للدور الفعال الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال تقديم الخدمة العمومية. فقد طورت هذه التكنولوجيا من مستوى أداء العنصر البشري المسؤول عن تقديم هذه الخدمة، بحيث أصبح الموظف الإداري يعي بأهمية هذه التجهيزات والبرامج المعلوماتية التي ساعدت كثيرا في عملية الاتصال والتواصل مع المواطن الذي يطمح بدوره إلى خدمة عمومية رشيدة تمتاز بالأمن المعلوماتي في إطار جودة وفعالية أداء المرفق العمومي. الكلمات المفتاحية: الوعي المعلوماتي - الأمن المعلوماتي - الإدارة الإلكترونية - الخدمة العمومية.

Abstract :

In the areas of organization and building organizational structures, Algerian public institutions today seek to implement a strategic planning approach based on modernizing the general organizational structure of public administration, which is the key to containing the crisis of the relationship between the administration and the citizen. Provision of public service.

This technology has evolved from the level of performance of the human element responsible for providing this service, so that the administrative employee is aware of the importance of this equipment and information programs, which helped a lot in the process of communication and communication with the citizen who aspires to a public service rationality characterized by information security within the quality And the effectiveness of the performance of the public facility.

Keywords: Information Awareness - Information Security - Electronic Management - Public Service.

مقدمة:

يعتبر ادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ثورة حقيقية في عالم الادارة، حيث يتم تحويل الاعمال والخدمات الادارية التقليدية إلى اعمال وخدمات الكترونية تساعد على الارتقاء بأداء الجهاز الاداري وتحقيق الاستخدام الامثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية .

ودفعت هذه الثورة القائمين على قطاع الخدمات إلى إعادة اكتشاف انفسهم ومحاولة فهم التغيير التكنولوجي الحاصل واتجاهات المستقبل بشأن وسائط تبادل المعلومات، وفي المقابل ادى ازدياد وعي المواطنين لحقوقهم ومسؤولياتهم في ظل ما يعرف بدولة المؤسسات الرقمية، أصبحت المطالبة بالتوجه نحو كفاءة في استخدام هذه الموارد قصد تحقيق خدمات راقية تلبي احتياجات المستهلك.

ادت هذه التحولات المفاهيمية والوظائفية لدور المؤسسات في علاقتها بالمواطنين وازدياد الطلب على الخدمات، إلى محاولة استفادة شبكة الانترنت من اجل تنفيذ اعمالها وتقديم خدمات بطريقة افضل، حيث برز إلى الوجود

فيما يعرف بالخدمات الالكترونية العمومية، وهذا المفهوم الذي من شأنه إعادة تطوير الجهاز الاداري وتبني اسلوب عمل جديد قصد النهوض بالخدمة العمومية الالكترونية، لكن الباحث في الابعاد التكنولوجية لجوهر العمل الذي تقوم من خلاله يجد في الوعي المعلوماتي كثافة تقنية تمكن طرفي المعادلة الالكترونية من التجاوب الذي يحقق الهدف المنشود باقل تكلفة وجهد ممكن، في حين نجد الامن المعلوماتي في ظل التشعب الذي عرفته الاعمال الالكترونية وانفتاحها على الانترنت جعل فيها من المرونة واليسر عرضة للتلف والضيعاع في لحظة واحدة الامر الذي يستدعي الجاهزية التقنية لسلامة وخصوصية المعلومات وتقديمها لطالبيها، اما التنظيم الاداري الالكتروني باعتباره العمود الفقري الذي تتماشى مخرجاته (الخدمة الالكترونية) وخصوصية البيئة الرقمية . مما جعل التحول نحوها من المرتكزات الاساسية المعول عليها مستقبلا قصد النهوض بها بمستوى عالي من الجودة

الاشكالية: كان لشبكة الانترنت اسهام بالغ في تغيير العديد من جوانب الحياة وخصوصا ميدان الاعمال، حيث شهد هذا الاخير تغيرات جوهرية في كيفية اداء الاعمال وتنفيذها

، وصارت الكثير من المؤسسات باختلاف أنواعها واحجامها تستخدم الشبكة للاتصال والتواصل مع شركائها والربط بين نظمها المختلفة واداء تعاملاتها الخاصة ، والتي تسير كلها في بوتقة الخدمات الالكترونية العمومية .

ولذ أصبحت نماذج التسيير العمومي التقليدي غير قادرة على مواجهة المتطلبات الجديدة للاقتصاد والمجتمع في ظل الانفتاح على الاقتصاد العالمي الذي افرز بدوره تطور في استخدامات تكنولوجيا الاعلام والاتصال ، لتبقى فاعليتها مقرونة بعوامل ثقافية (الوعي المعلوماتي) والتقنية (الامن المعلوماتي - الفهم الحقيقي لدور الادارة الالكترونية) على مستوى مختلف الميادين ، وبالتالي تعتبر الاعمال الادارية الالكترونية شكل من اشكال التعامل الرسمي عبر الانترنت بين الادارات العمومية المختلفة فيما بينها ، او بين تلك الادارات والمتعاملين معها سواء كانوا افراد او منظمات حتى يتسنى لهذه الاخيرة تقديم خدمة عمومية في شكلها الالكتروني دون عوائق .

وقصد اعطاء الموضوع ابعاده الحقيقية نطرح الاشكالية التالية :

ما هي الابعاد التكنولوجية للخدمة العمومية الالكترونية ؟

الاجابة على الاشكالية تقتضي طرح التساؤلات الفرعية :

- الما مقصود بالوعي المعلوماتي ؟ وما علاقته بالخدمة العمومية الالكترونية ؟.
- ما مدى حاجة الخدمة الالكترونية العمومية إلى الامن المعلوماتي ؟
- ماهي متطلبات نجاعة تسيير الادارة الالكترونية (وظائف الادارة الالكترونية) للنهوض بالخدمة العمومية الالكترونية .

اهمية الدراسة :

تاتي اهمية الدراسة في اطار التوجه المتنامي نحو عصنة الادارة العمومية وتوطين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، تلبيه لحاجيات المواطنين المتزايدة لعجز وعدم استجابة التسيير التقليدي في تقديم الخدمة العمومية ، الى تطلعات تعتمد رهاناتها الاستراتيجية على اوعية الكترونية تكون مخرجاتها على قدر من الفاعلية والكفاءة في اطار ما يسمى " الخدمة العمومية الالكترونية " ، لكن يبقى مصير هذه الاخيرة مقرون بعوامل : الوعي المعلوماتي ، الامن المعلوماتي ، حيوية الادارة لتخطي الكثير من الإشكالات التي استعصت معالجتها كالبيروقراطية ، و تبديد المال العام ، والتعسف في استخدام السلطة ، ومختلف

مظاهر الفساد التي تطال المعاملات بين مقدمي وطالبي الخدمة العمومية، ومنه توفير عائدات معتبرة، و ترشيد الخدمة العمومية إلى أقصى حد ممكن.

اهداف الدراسة :

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى جملة من الاهداف :

* التنويه إلى الدور الاستراتيجي الذي يمكن ان تلعبه ادارة الكترونية ناجحة في ترقية الخدمة العمومية الالكترونية كبديل وخيار يغطي تطلعات المواطنين و تلي انشغالاتهم المتزايدة ،تزامنا وانفتاح المؤسسات العمومية على الاقتصاد العالمي الذي يستدعي اعادة هيكلة في مختلف جوانبها وعلى راسها جاهزية المورد البشري بثقافة تكنولوجية تمكنه من اعمال الدور الوظيفي للإدارة الالكترونية .

*التاكيد على الامن المعلوماتي كرهان وتحدي مستمر لاصيق بالخدمة العمومية الالكترونية.

*التنويه بضرورة الوعي المعلوماتي (الثقافة التكنولوجية) لضمان تجسيد الخدمة العمومية الالكترونية وفق نموذج الجودة الشاملة دون عوائق تحول من خدماتها .

*ايجاد اطار تشريعي يكفل الخدمة العمومية الالكترونية بشكل صارم لتنظيم المعاملات خاصة في ظل الهيكل الشبكي الذي بات يحكم المؤسسات الحديثة.

- اولا: الوعي المعلوماتي

1-1: مفهوم الوعي المعلوماتي

عرفت منظمة اليونسكو الوعي المعلوماتي : تحديد الحاجات والاهتمامات المعلوماتية والقدرة على تحديد مكانها وتقييمها وتنظيمها واعدادها بكفاءة واستخدامها والاتصال بالمعلومات لمعالجة القضايا والمشاكل ، فهو شرط المشاركة في مجتمع المعلومات وجزئ اساسي من حقوق الانسان للتعلم مدى الحياة .

كما عرفه المنتدى القومي للوعي المعلوماتي : بانه القدرة على معرفة متى تكون هناك حاجة للمعلومات التي في متناوله ليكون قادرا على تحديد وتمييز مكان المعلومات وتقييمها واستخدامها¹.

¹ - عزت فاروق جوهرى، الوعي المعلوماتي بجامعة الملك عبد العزيز، ص14.

2-1: مستويات الوعي المعلوماتي: ان الهدف من الوعي المعلوماتي هو اعداد جيل مثقف معلوماتيا قادرا على تحقيق التنمية الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والتعليمية ، وقد تضافت عديد المنظمات لوضع معايير ومقاييس تضبط الوعي المعلوماتي ومحو الامية المعلوماتية ، وكان من ابرز المعايير التي وضعتها المعايير البريطانية الصادرة عن sconul 1999 ، والمعهد الاسترالي لمحو الامية المعلوماتية 2003 وقد تضمنت :

- *الفرد المثقف معلوماتيا يحدد مدى وطبيعة حاجاته للمعلومات .
- *الفرد المثقف معلوماتيا يمكنه من الوصول للمعلومات بكفاءة وفعالية .
- * الفرد المثقف معلوماتيا يستخدم المعلومات بكفاءة لانجاز هدف معين .
- *الفرد المثقف معلوماتيا يقيم المعلومات ومصادرها تقييما نقديا، مع دمج المعلومات الجديدة مع ما لديه معرفيا.²

3-1: اثر الوعي المعلوماتي على نوعية الخدمة العمومية الالكترونية

لكي يتحقق لنا مشروع الخدمة العمومية الالكترونية وتعظيم الاستفادة من شبكة الانترنت لابد من نشر ما يعرف بالثقافة المعلوماتية ، او التثقيف العلمي ، كون الامية التكنولوجية مشكلة معاصرة تعاني منها معظم الدول خاصة العربية منها ، نتيجة نقص الخبرة وثقافة التعامل التكنولوجي مع الوسائل التقنية وعدم معرفة الاستخدام الوظيفي التي تحققة في تلبية الخدمات ونرى من مظاهر نقص الوعي بالمعلوماتية إلى :
*العديد من المجتمعات بمؤسساتها المختلفة لجأت إلى مثل هذه التكنولوجيات فانها غالب ما تلجا اليها كمظهر حضاري كاستجابة إلى اغراءات الحداثة لا التحديث .
*غياب رؤية استراتيجية جدية في التفكير للاستثمار في امكانيات تكنولوجيا المعلومات ، الامر الذي ينعكس سلبا عن تطوير اجراءات وخدمات المؤسسات .
*عامل الثقة كمتغير رئيس في فرض نوعية الخدمة بين الطرفين مقدمها وطالها يحتم التعامل الورقي كبديل ثابت.³

وللاشارة فان الوعي المعلوماتي يعمل على تمكين الأفراد من حل المشكلات التي تواجههم والامام بالتغيرات الاساسية التي تيسر وصولهم إلى ما يحتاجونه من معلومات وخدمات في

²- عزت فاروق جوهري ،المرجع نفسه ،ص15.

³- تغريد يحيى ابو سالم ،ابعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية ،رسالة ماجستير ،تخصص ادارة اعمال ،الجزائر ، 2005 ،ص129.

حياتهم واعمالهم سواء كان القائم على هذه الخدمة او طالها ، ويمكن تحديد اهمية الوعي المعلوماتي في :

*التعامل مع المتغيرات السريعة للمعلومات : لان هناك زيادة مستمرة في المعلومات التي اصبحت متوفرة بشكل مكثف على شبكة الانترنت، الا ان صلاحية هذه المعلومات في ات تكون خدمة متفاوة بناء على وعي الأفراد ومهاراتهم .

*الاستخدام الاخلاقي للمعلومات :فالوعي المعلوماتي يضمن من المهارات والمعايير التي تمكن من الاستخدام الاخلاقي للمعلومات ، حتى تلقى الخدمة قبول لمستحقيها وطالبيها .

*التعلم مدى الحياة :يسهم الوعي المعلوماتي في تسليح الفرد بمهارات فنية تمكنه من تنمية قدراته التفاعلية مع المحيط التكنولوجي .⁴

كما أن مصطلح الوعي المعلوماتي جاء استجابة لتقارير وطنية عديدة، ظهرت في الدول المتقدمة وبعض الدول النامية، و التي توصي بضرورة تنمية الإحساس بالمسؤولية لدى الموظف اتجاه اكتسابه للمعرفة في مجال تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية، و ذلك من خلال تعميق بصيرته في استخدام المعلومات والتقنيات المرتبطة بها، كما توصي هذه التقارير بأهمية وصول الفرد إلى درجة عالية من الوعي المعلوماتي في عصر الرقمنة، الذي يؤدي ارتفاعه إلى زيادة تحقيق الجودة في الخدمة المقدمة لكل مؤسسة.

و لكي تتحسن نوعية الخدمة العمومية الالكترونية للمؤسسات الخدمانية، بات الموظف اليوم مطالب بدرجة من الوعي بالحاسبات أو الوعي التقني : Computer Literac و الذي يقصد به القدرة على استخدام الحاسبات الآلية وبرامجها لتنفيذ مهام عملية، مثل برامج معالجة الكلمات و الجداول Word & Excel، إضافة إلى الوعي الرقمي : Digital Literacy و الذي يقصد به معرفة وفهم الثورة الرقمية بأبعادها وتطبيقاتها في مجالات المعلومات و الاتصالات، وكذلك في البحث والتقصي، وتوثيق المعلومات، واسترجاعها ومعالجتها في أشكال مختلفة وإنتاجها وتوزيعها أو إرسالها واستقبالها.

كل هذا من أجل صناعة فرد واعي معلوماتيا في مجال الخدمات الالكترونية الجديدة، بمعنى تكوين شخص يعتبر المعلومات الكاملة والدقيقة هي الأساس لإجراء المناقشات

⁴- يحيياوي محمد ، الحكومة الالكترونية كاداة لتبسيط الاجراءات الادارية، اطروحة دكتوراه ،ادارة اعمال .2013 ص60.

الذكىة والناجحة، ويستطيع تقدير قيمة الحاجة إلى المعلومات، ولديه القدرة على صياغة أسئلته بشكل جيد، وأيضاً يحدد المصادر المطلوبة، ويستحدث استراتيجىة ناجحة للبحث، ويستطيع التعامل مع المصادر الإلكترونية، وبالتالي يقدر قيمة المعلومات ويقوم بتنظيمها لكي يستخدمها استخداماً أمثل، ويقوم بإدراج معلومات جديدة داخل بناء معرفى موجود، ويستخدمها فى حل المشكلات التى تعترضه فى أداء مهامه.

ولهذا فإن تطوير الفرد الواعى معلوماتياً يبدأ من الاستقلال والتعلم الموجه ذاتياً، الذى يبذل فيه المتعلم أقصى جهد للحصول على المعلومات بنفسه من مصادرها الأساسية، من أجل التعلم أو اكتساب مهارة من المهارات لتساعده على إتقان عمله، أيضاً استخدام طرق فعالة لإيجاد واستعادة المعلومات (كمهارات الاتصال، والتفكير المتأنى، تقييم المعلومات والحصول عليها من عالم المعلومات، وفهم أنظمة التصنيف، وكذلك المتغيرات السياسية والاجتماعية المتعلقة بالمعلومات التى يتم البحث عنها، وكذلك التفهم الكامل لأنظمة المعلومات وتكنولوجياتها المتعددة كقواعد البيانات و الانترنت و المواقع المعمول بها على الانترنت، أى المواقع الإلكترونية التى تتصل بها المؤسسة مع زبائنها أو متعاملها، المساعدة فى تفعيل الخدمة العمومية الإلكترونية.

ثانيا- الأمن المعلوماتى:

يعرف الدكتور محمد دباس الحميد الأمن المعلوماتى بأنه: "حماية جميع أنواع المعلومات والمصادر والادوات التى تتعامل معها وتعالجها من منظمة وغرفة تشغيل الأجهزة، ووسائط التخزين والافراد من السرقة والتزوير والتلف والضياع والاختراق وذلك باتباع اجراءات وقائية وضوابط واضحة".⁵

اما من الزاوية الاكاديمية امن المعلومات العلم الذى يبحث فى نظريات واستراتيجيات توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التى تهددها، ومن انشطة الاعتداء عليها، اما من الزاوية التقنية هو الوسائل والادوات والاجراءات اللازم توفيرها لضمان حماية المعلومات من الاخطار الداخلية والخارجية.⁶

⁵-محمد دباس الحميد، حماية أنظمة المعلومات، ط1، دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص14.

⁶- ليتم فتىحة، ليتم نادىة، الأمن المعلوماتى للحومة الإلكترونية وارهاف اقرصنة، مجلة الفكر، العدد الثانى عشر، جامعة بىسكرة ص239.

كما يعرف امن المعلومات : " هو الوقاية وسلامة وسرية المعلومات قانونيا "⁷.
وفي ضوء التعاريف السابقة لامن المعلومات يتضح انه ينطوي على مجموعة من النقاط
المشتركة وهي :

-المحافظة على اتاحة المعلومات وسريتها وسلامتها
-الطرق والوسائل المعتمدة للسيطرة على كافة انواع ومصادر المعلومات وحمايتها من
السرقة والتشويه والابتزاز والتلف والضياع والتزوير والاستخدام غير المرخص والقانوني .
-مجموع الاجراءات والتدابير الوقائية للمحافظة على المعلومات وسريتها.
1-2: مستويات امن المعلومات :

تطال المخاطر والاعتداءات البيئية اربعة مواطن اساسية حيث تعد هذه الاخيرة مكونات
تقنية المعلومات الحديثة ،ويمكن ذكرها في :

- أ/- الاجهزة : ونعني الاوامر المرئية في نسق معين لانجاز الاعمال
ب/- البرامج : وتشمل كل البيانات المدخلة والمعلومات المستخرجة عقب معالجتها.
ج/- المعطيات : وتشمل كافة البيانات المدخلة والمعلومات المستخرجة عقب معالجتها.
د/- الاتصالات : وتشمل شبكة التي تربط اجهزة التقنية محليا ونطاقيا ودوليا .
مكونات امن المعلومات :

يرى المتخصصون لامن المعلومات درجة واحدة من الاهمية ،وهذه المكونات هي :
أ)-سرية المعلومات : وهذا يعني اتخاذ كافة التدابير اللازمة لمنع اطلاق الغير مصرح لهم على
المعلومات الحساسة او السرية .

ب)-سلامة المعلومات :ويقصد به العمل على حماية المعلومات من التغير واتلافها .

ج)-ضمان الوصول إلى المعلومات والموارد الحاسوبية .⁸

2-2:المخاطر التي تهدد امن المعلومات:

هناك مخاطر عديدة يمكن ان تواجه امن المعلومات بما في ذلك انظمة معلومات الخاصة
بالمؤسسات وابرز هذه المخاطر ما يلي :

⁷ -miciki krause,harold,tpton,information security management ,hand book ,sixth
edition,auerbach publication new york,2008,p16.

⁸ - محمد عبد الله علي ،القحطاني ،امن المعلومات ،ط1، مركز التميز لامن المعلومات ،جامعة الملك سعود
،2009ص18.

-اختراق الانظمة : ويتحقق ذلك بدخول غير مخول بذلك إلى نظام الكمبيوتر والقيام بأنشطة غير مصرح له بها كتعديل البرمجيات التطبيقية وسرقة البيانات السرية او تدمير الملفات او البرمجيات او النظام او حتى لمجرد الاستخدام الغير مشروع ، ويتحقق الاقتحام بشكل تقليدي من خلال أنشطة التقنيق والتخفي ، ويراد به تظاهر الشخص المخترق بانه شخص اخر مصرح له بالدخول ، او من خلال استغلال نقاط الضعف في النظام كتجاوز اجراءات السيطرة والحماية او من خلال المعلومات التي يجمعها الشخص المخترق من مصادر مادية او معنوية .

-الاعتداء على حق التخويل: ويتم من خلال قيام الشخص المخول له باستخدام النظام لغرض ما باستخدام في غير هذا الغرض دون ان يحصل على التخويل بذلك ، وهذا الخطر يعد من الاخطار الداخلية في حقل اساءة استخدام النظام من قبل موظفي المؤسسة ويمكن ان تكون خارجية .

-انكار الخدمة : ويتم ذلك من خلال القيام بأنشطة تمنع المستخدم من الوصول إلى المعلومات او الحصول على الخدمة وبرز انماط انكار الخدمة ارسال كمية كبيرة من الرسائل إلى البريد الالكتروني بهدف اسقاط النظام المستقبل للعدم قدرته على احتمالها او توجيه عدد كبير من عناوين الانترنت .

-البرامج الخبيثة: هو اي برنامج يكون كل مهامه عمل خبيث من تجسس او تخريب او استنزاف للموارد (الوقت -المعالج-الذاكرة-وحدة التخزين-سعة النقل الشبكي). وفيما يلي بعض البرامج الخبيثة :

* الفيروسات -الديدان-البلاغ الكاذب-الاحصنة الطروادية- رسائل الاصطياد الخادعة- برنامج تجسسي برنامج اعلاني - برنامج تسجيل نقرات لوحة المفاتيح .

2-3- المطلب الثالث: وسائل أمن المعلومات والخدمات الالكترونية وحماية الشبكات⁹.
في ظل التطور الهائل في مجال التكنولوجيا، أصبحت تندمج بشكل كبير في كافة مناحي الحياة المختلفة سواء للأشخاص، أو المؤسسات الحكومية والعسكرية والنفطية والمصرفية وما إلى ذلك من آثار تترتب على هذا الاندماج، كمشاركة البيانات وتوفيرها بشكل

⁹ عزيزة عبد الرحمان، العتيبي، " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية"، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، غير منشورة، الاكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، 2010، ص 39- 40.

دائم على الإنترنت، في حين يقابل هذا التطور التكنولوجي تطور كبير في أساليب الهاكرز والمخترقين هدفهم الاستيلاء على هذه البيانات أو سرقتها أو تعطيل هذه المؤسسات، بما فيها المؤسسات الخدمية التي تتعامل بالمعلومات. لكن مع التطور الكبير في الأمن المعلوماتي، وجدت المؤسسات الخدمية صعوبة في مواكبته بالشكل المطلوب، مما قد يعرض خدماتها (معلوماتها) الالكترونية للقرصنة، وهذا راجع إلى افتقار هذه المؤسسات للأفراد المؤهلين والمتخصصين في مجال مكافحة القرصنة والجريمة الإلكترونية، كون تبني أنظمة مكافحة هذه الأخيرة يستهلك وقتا ومالا وفي نفس الوقت تحتاج فيه المؤسسات بشكل أساسي وضروري أن تتخذ كافة الإجراءات الأمنية لحماية هذه البيانات حتى لا تكون عرضة للاختراق وما يترتب على ذلك من آثار تضر بسمعتها وكيانها ومركزها وزعزعة ثقة الناس بها.

أمن المعلومات = السرية + الصحة + توفر المعلومات + عمليات الوصول إليها

ولحماية هذه الشبكات والخدمات الالكترونية لابد من توفر العناصر التالية:

- التواجد: أي القدرة على توفير الموارد الضرورية لتشغيل الشبكة (كفاءات مؤهلة).
- سلامة وسرية المعلومات: الحرص على حماية عمليتي تخزين المعلومات ونقلها عبر الشبكة و ضمان عدم تغير المعلومات المخزنة في أجهزة الحواسيب أو المنقولة عبر الشبكة إلا من قبل الأطراف المرخص لهم.
- التحقق من الهوية: التأكد من هوية الأطراف المعنية بعملية التبادل لتفادي عملية الخداع وذلك باستخدام التوقيع الالكتروني أو كلمة السر.
- الإثبات: توفر آلية تثبت عملية تبادل المعلومات عبر الشبكة و لا تدع مجالا للمرسل أن ينكر عملية الإرسال أو للمستقبل أن ينكر عملية الاستقبال.

فالمعلومات الموجودة على مستوى الشبكات، و التي تحتفظ بها المؤسسات الخدمية الكترونيا، مهددة بعدة مخاطر منها المقصودة و منها غير المقصودة، مما قد يعرض المعلومات السرية إلى الاختراق الغير الشرعي، إضافة إلى وضع المؤسسة المعنية في وضع حرج، كونها مستهدفة بعمليات النصب و التحايل المعلوماتي.

2-3: رهان الخدمات الالكترونية في ظل أمن المعلومات:

* صعوبة ضبط تكنولوجيا المعلومات: تعود صعوبة ضبط الامن إلى استعمال الخدمات الالكترونية إلى طبيعة التقنيات المستخدمة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفي الفضاء الالكتروني القائم على هذه التكنولوجيا حيث بالإمكان المستفيد ان يزور العالم الافتراضي دون الكشف عن شخصه، حيث يلجأ المهاجمون إلى استغلال ثغرات الشبكات قصد تخريبها.

* تشبيك الموارد: ان تشبيك الحاسوب بالموارد المعلوماتية التي تعكس الخدمات الالكترونية على نطاق عالمي مفتوح يجعلها عرضة للجرائم الاقتصادية في ظل غياب ايطار تشريعي رادع يحد من هذه المخاطر.

* الاعتداء المتكرر على تخريب الخدمة الالكترونية يتسبب في رسم صورة ذهنية سلبية تحول و مد علاقات مع الجمهور الخارجي الامر الذي يبقها ضعيفة.¹⁰

ثالثا : مهارات الادارة الالكترونية

الادارة الكترونية هي عملية مكننة تشمل جميع العمليات الادارية (تخطيط -تنظيم - رقابة -وتوجيه) باعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولا إلى تحقيق اهداف الادارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الاجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل ادارة جاهزة لربط مع الحكومة الالكترونية لاحقا ¹¹ عن طريق استخدام الارشيف الالكتروني والادلة والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية تحت تنظيم شبكي متعدد المداخل.¹² الذي يتيح لجميع الاداريين التعامل الفوري والالي مع بعضهم البعض لتحقيق الاهداف المشتركة وضمان مصالح المنظمة نتيجة تكامل العلاقات بين المستويات الادارية في البنية المنظمية التي يحكمها الاتصال الالكتروني السلكي واللاسلكي قصد تنمية الاداء المنظمي ورفع مستوى كفاءته.¹³

¹⁰-بوقلاشي عماد ، الادارة الالكترونية ودورها في تحسين اداء الادارات العمومية ،رسالة ماجستير، تخصص تدبير عمومي ،الجزائر، ص148.

¹¹-سعد غالب ياسين ، الادارة الالكترونية ،دط،دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ،الأردن ،2010،.....

¹²-محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الالكترونية ،ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع

،عمان،2006،ص19.

¹³-طارق شريف العلوش واخرون ،الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ،المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة ،2004،ص11.

فهي الادارة من خلال الشبكة الرقمية المكونة من ثنائيات (1.0) بطريقة غير ملموسة بدلا من ادارة الاشياء الملموسة من خلال الاستغناء التدريجي للمعاملات الورقية واحلال المكتب الالكتروني (الامتة) عن طريق الاستخدام الواسع للتكنولوجيا (شبكة الانترنت، نظم المعلومات ، الذكاء الصناعي)¹⁴، فهي ادارة معلوماتية تعتمد على الانترنت وشبكات الاعمال تحيل إلى تجريد واخفاء الاشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي اصبح الراس المال المعرفي - المعلوماتي- الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق اهدافها والاكثر كفاية في استخدام مواردها.¹⁵ قصد تنفيذ العمليات الادارية بانجاز وظائفها من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات بواسطة نظم تكنولوجيا المعلومات القائمة على شبكات الانترنت ولواحقها او ما يسمى بعملية اتمتة المكاتب .

فالغاية السامية من هذا هو تكامل البيانات والمعلومات بين الادارات المختلفة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة اجراءات عمل المنظمة نحو تحقيق اهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية او الخارجية، قصد التوليد المستمر للمعرفة وتوظيفها لتحقيق الاهداف.¹⁶ وعلى ضوء هذا فان الادارة الالكترونية تتميز¹⁷:

- اولاً: انها عملية ادارية لا تخرج عن نطاق خبرتنا الواسعة في الادارة في تحديد الأهداف ورسم السياسات وتوجيه الموارد وفق خيارات استراتيجية وعملية الرقابة عليها .
-ثانياً: الامكانات المتميزة للأنترنت وشبكات الاعمال وهي التي تفسر مصطلح الادارة الالكترونية من خلال مؤشرات:

*التشبيك الفائق الذي يعمل في اطار تعظيم امكانات الشبكة بعدد المشاركين فيها.
*التفاعل الانساني والمفتوح من خلال التفاعل بين العاملين داخل المنظمة او مع الجمهور الخارجي .

¹⁴-عبد الرزاق محمد السالمي، الادارة الالكترونية، د.ط، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص32.

¹⁵-عبد الرحمن التوفيق، الادارة الالكترونية في الشؤون الادارية، خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة، بيمك، 2011، ص40.

¹⁶-رافت رضوان، الادارة الالكترونية، رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار ، القاهرة، ص03.

¹⁷-نجم عبود نجم، الادارة والمعرفة الالكترونية، د.ط، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان

، 2009، ص158.

*السرعة الفائقة وهي ميزة الانترنت في الاتصالات عن بعد التي جعلت منظمة مع أخرى في اتصال مستمر.

3-1: فوائد واهداف الادارة الالكترونية :

ان اهتمام العالم المتقدم باستخدام تقنيات المعلومات الادارية لم يؤدي من فراغ بل نتيجة دراسات اكدت على تطبيق نموذج الادارة الالكترونية في المؤسسات ومن اهم هذه الفوائد نجد:

1-تأمين المساعدة للادارة العليا في ادارة اعمال المنظمة، من خلال توريدها بالمعلومات الوافية عن كل ما يتعلق بالمنظمة، الامر الذي يسمح بتنسيق جميع موارها قصد توفير عدد من الخدمات الالكترونية للعاملين مع امكانية المتابعة والتنفيذ والتقييم الالكتروني للاعمال المكلفين بها، لتوفير المعلومات المطلوبة باقل وقت وتكلفة.¹⁸

2-اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الادارية المختلفة .

3-الدقة في العمليات الانجازية داخل المنظمة.

4-تسهيل اجراء الاتصال بين مختلف اقسام المنظمة ودوائرها داخليا وخارجيا.

5-استخدام الادارة الالكترونية بشكل صحيح يقلل من استخدام الاوراق وارشفتها بشكل ملحوظ مما يؤثر ايجابيا على عمل المنظمة.¹⁹

اما عن اهداف الادارة الالكترونية :

تؤكد الدراسات المعاصرة إلى ان الفلسفة الرئيسية للادارة الالكترونية هي نظرتها إلى الادارة كمصدر للخدمات، وعلى هذا الاساس فان للادارة الالكترونية اهداف متعددة تسعى إلى تحقيقها :

اولا- من خلال زيادة تفعيل استخدام التكنولوجيات المكتبية في ظل النموذج الاداري الجديد اثناء التعامل مع المواطنين الامر الذي يسمح بإدارة الذات والوقت²⁰ قصد تبسيط الاجراءات والسرعة في انجازها لرفع مستوى الخدمات ، مع الاخذ بعين الاعتبار تقليل

¹⁸- عامر ابراهيم قنديلجي، الحكومة الالكترونية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص133.

¹⁹- عبد الرزاق محمد السالمي، الادارة الالكترونية، د.ط، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص37.

²⁰- عبد الرحمن التوفيق، الادارة الالكترونية في الشؤون الادارية، خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2011، ص22.

تكاليف الإجراءات الادارية وما يرتبط بها من عمليات لترشيد النفقات في انجاز العمليات الادارية مما يؤدي إلى تعزيز الكفاءة الاقتصادية .

ثانيا - الغاء نظام الارشيف الورقي واستبداله بنظام الارشيف الالكتروني مع القدرة على تصحيح الاخطاء بسرعة ونشر الوثائق للأكثر من جهة في اقل وقت ممكن، من خلال التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة قصد التأكيد على اهمية تلبية العمل في الوقت والمكان اللازمين، التي يكون فيها المورد البشري على قدر من الكفاءة والمهارة التكنولوجية لربط الاهداف المنشودة للإدارة الالكترونية بالأداء والتطبيق.²¹

ثانيا- رفع كفاءة الجهاز الاداري عن طريق أتمتة نظم العمل من خلال تطوير بنى تحتية في حقل بيئي الاتصال والحوسبة لإتاحة معلومة دقيقة لمتخذي القرار والاستجابة لطلبات المواطنين وفق مدخل الجودة الشاملة²²، كما تلعب الادارة الالكترونية دور في تضيق مجال العلاقة المباشرة بين الادارة والزبون، وهو ما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في انجاز المعاملات، الامر الذي يسهم في القضاء على البيروقراطية بكل اشكالها.

ثالثا- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية، واستيعاب عدد اكبر من الزبائن في وقت واحد وهو الاشكال الكبير الذي كانت تعاني منه الادارة التقليدية اثناء انجاز معاملات الزبائن، اي بعبارة اخرى الغاء عاملي المكان والزمان في علاقة المواطن مع الادارة الحديثة الذي بات يحكمه مبدأ الجودة الشاملة حتى كون الخدمة على قدر من النوعية.²³

2-3: اهمية الادارة الالكترونية :

ان تطبيق الادارة الالكترونية سيؤدي إلى :

-تكاد تكون ادارة بلا اوراق : حيث تتكون من الارشيف الالكتروني والبريد الالكتروني والادلة والمفكرات الالكترونية والرسائل ونظم المتابعة الالية .

-ادارة بلا مكان :وتتمثل في التلفون المحمول والتليفون الجديد والمؤتمرات الالكترونية والعمل عن بعد من خلال المنظمات الافتراضية .

²¹ لطرش فيروز، "الادارة الالكترونية واتخاذ القرار"، مجلة studies and researqh، جامعة زيان عاشور الجلفة، 2015، ص4.

²² محمود صبحي، الادارة الالكترونية والحكومة المعاصرة، ط1، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص32.

²³ عامر ابراهيم قنديلجي، الحكومة الالكترونية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص125.

-إدارة بلا زمان : تستمر 24 ساعة متواصلة بشكل مفتوح لا حدود له .
-إدارة بلا تنظيمات جامدة : فهي تعمل من خلال المنظمات الشبكية والمنظمات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة .ونجاح هذا يتوقف على مؤشرات :
*الأجهزة والمعدات – البرمجيات بمختلف أنواعها-الاتصالات- نظم المعلومات- الكوادر البشرية – الوعي التكنولوجي.²⁴

اما عن الوظائف الالكترونية للإدارة فنجد :

*التخطيط الالكتروني : يعتمد التخطيط الالكتروني على تبسيط نظم واجراءات العمل التي تنسم في ظل الادارة التقليدية بالتعقيد ، حيث يتم استبدالها بنظم واجراءات سريعة ، تعتمد على استخدام شبكة الادارة الالكترونية كي تجعل اداء الاعمال يتم انيا مع تحسين عملية التنبؤ ، ورفع كفاء العمل مع الجمهور الخارجي الطالب للخدمة وتزيد من فاعلية اتخاذ القرار.

ان قوة التخطيط في البيئة الالكترونية التي تتغير بسرعة عبر الشبكات المحلية والعالمية ، لا تكمن في المحافظة على القدرات والفرص الحالية للمؤسسة ، وانما بدرجة اكبر في القدرة على الاتيان بما هو جديد من افكار واسواق والمنتجات والخدمات التي لا تزال موجودة ، وهذا ما يجعل تركيز الاهتمام في الادارة الالكترونية ليس على الخطة وانما على تفاعل فريق العمل مع الاسواق وخصائصها ومع المستهدفين ورغباتهم المتغيرة .وهذا يضمن :
-التدفق المستمر للمعلومات في ظل الادارة الالكترونية يقدم قاعدة بيانات ضخمة تلي الحاجيات.

-التغيير المستمر في الخطط الالكترونية يضمن تطوير وتعديل مع كل تغيير .²⁵

*التنظيم الالكتروني ان التنظيم هو الذي يعطي للمنظمة شخصيتها وميزتها الادارية ، كان لابد ان يظهر من التنظيم الالكتروني كمحصلة للتغيير في المكونات التنظيمية ، ونتيجة لإعادة هندسة النظم المعلوماتية التي تعتمد عليها التطبيقات الالكترونية.

ويمكن تعريف التنظيم الالكتروني بانه الاطار الفضفاض لتوزيع السلطة والعلاقات الشبكية الافقية الذي يحقق التنسيق الالي وفي كل مكان من اجل انجاز الهدف المشترك

²⁴ عبد الرزاق محمد السالمي، الادارة الالكترونية، د.ط، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص40.

²⁵ - بلقاسم سلاطينة - واسماعيل قبيرة ، التنظيم الحديث للمؤسسة التصور والمفهوم ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، (د.م)، 2008، ص135.

لأطراف التنظيم، و هو يعتمد على البريد الالكتروني وقاعدة ومستودع البيانات المشتركة وإدارة علاقات العاملين على أساس شبكي، والعلاقات مع الزبائن الكترونياً.²⁶
والباحث في خصائص التنظيم الالكتروني يجد:
أ)- الهيكل التنظيمي :

- الانتقال من التنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل إلى التنظيم الأفقي .
- الانتقال من الهيكل القائم على الوحدات الثابتة إلى الهيكل القائم على فرق العمل الجماعية .

- الانتقال من الوحدة التنظيمية إلى الوحدة التنظيمية المصغرة .

- الانتقال من هيكل محدد إلى هيكل غير محدد.

ب)- التقسيم الإداري :

- الانتقال من التقسيم الإداري التقليدي إلى التنظيم الخلوي المتوسع القائم على تحالفات داخلية وخارجية .

ج)- سلطة الأوامر :

- الانتقال من السلطة الخطية إلى الوحدات الاستشارية .

- الانتقال من سلطة الأوامر الخطية إلى الوحدات المستقلة والفرق التي تحتكم إلى الإدارة ذاتياً .

- الانتقال من رئيس مباشر إلى رؤساء متعددين كل من موقعه.²⁷

د)- الرسمية :

- الانتقال من التعليمات الحرفية إلى السياسات المرنة .

- الانتقال من قواعد الإجراءات المحددة إلى إدارة الذات والفرق المحددة ذاتياً .

- الانتقال من جداول العمل القياسية والمجدولة إلى جداول العمل المرنة والمتغيرة .

هـ)- المركزية واللامركزية :

- المركزية تعني السلطة في القمة أم في التنظيم الالكتروني تعدد مراكز السلطة .

²⁶ -نجم عبود نجم، مرجع سابق، ص250.

²⁷ - محمود صبحي، الإدارة الالكترونية والحكومة المعاصرة، ط1، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان 2010، ص57.

-اللامركزية تعني السلطة الموزعة اما في التنظيم الالكتروني فان الوحدات مستقلة و28فرق
مدارة ذاتيا .

(و)-القياسية او المعيارية :

وتشير إلى النمطية والتماثل في المهام جراء تقسيم العمل الكثيف مما يساعد على ادا
الأفراد وفق قواعد واجراءات محددة مسبقا وتبني سلوكيات موحدة ونمطية في الاداء
وانجاز المهام والعمليات المتماثلة، وهذا يتطلب هيكل تنظيمي صلب ومحدد ودقيق
التوصيف، ولا يتغير بعد التغير في المهام وبالتالي عدم تغيير المهارات والسلوكيات المطلوبة
لادائها.

ان هذه المكونات الخمسة قد عرفت تطورات كثيرة خلال الفترة الماضية التي سبقت ظهور
الانترنت مما يعني ان اعادة التنظيم والتطوير كانت حالة طبيعية في مواجهة هذه القيود
ومحاولة الحد منها، ولكن تم احداث نوع من
التغيرات خاصة على مستوى الهيكل التنظيمي ذا سمة فنية كما هو الحال في التنظيم
المصفوفي.29

*القيادة الالكترونية : القيادة هي وظيفة اساسية في القيادة الالكترونية وهي مسؤولية كل
قائد من موقعه، فالقيادة الالكترونية هي قيام القائد بمهمة الاتصالات سواء الداخلية او
الخارجية، افقية او عمودية، بما يتيح له مناخ مناسب ويوفر له ايصال رسائله للمعنيين
عبر شبكة الاتصالات الالكترونية زيادة على مسؤولية التحفيز المباشر.30

وعلى الرغم من الاختلاف بين القائد الالكتروني والقائد التقليدي، الا انه لاتزال هناك
قائمة من الصفات التي يحتاجها القائد الالكتروني للحصول على بيئة عمل ناجحة، وتتمثل
في التالي :

²⁸- محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الالكترونية، ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع

،عمان،2006،ص84.

²⁹- نجم عبود نجم، الادارة والمعرفة الالكترونية، د.ط، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان

،2009،ص309.

³⁰- حسن محمد الحسن، ص99.

1-الصدق والامانة :وهي سمة اساسية للقائد الالكتروني الناجح ، تعمل على غرس الثقة المتبادلة بينه وبين موظفيه ، وتجعل منه مثال يحتذى به في كل شيء .

2-التجاوب: يحتاج القائد الالكتروني إلى ان يكون قائدا منفتحا ومرنا على اراء موظفيه ، ويسمح لهم بالتعبير .

3-اليقظة: لا ينبغي على القائد الالكتروني البقاء في المكتب بل لابد ان بقضي معظم وقته مع العمال وعقد الاجتماعات منتظمة مع كبار المديرين ،لابقاء الامور تسير بسلاسة وفي الاتجاه الصحيح ، ويكون على علم بما يدور في المؤسسة .

4-الاستعداد للتعليم واعادة التعلم ،فعلى القائد الالكتروني ان لا يفترض معرفته بكل شيء بل عليه دوما تعلم مهارات جديدة والحصول على مهارات جديدة للبقاء في القمة .

5-الرغبة في المغامرة،يجب على القاءد الالكتروني ان يكون قادرا على العيش في عالم السرعة، بل يكون ذا تفكير افتراضي وخلاق وذا حكمة ونباهة.³¹

*الرقابة الالكترونية : ان الرقابة في ظل الادارة الالكترونية تعني الرقابة الداخلية للمؤسسة لتقلص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه .

ولعل ما يزيد من فاعلية الرقابة ودورها في التخطيط والتنفيذ ومن ثم معرفة التغيرات والتصحيحات هو الشبكة الخارجية هو الشبكة الخارجية التي توفر امكانية عظيمة لمعرفة الاسباب الخارجية المؤثرة في عملية التنفيذ، فبماكانها ان تربط المؤسسة بالموردين والزبائن في علاقة فورية بلا حدود في المكان مما يوفر اكبر قدر من الرقابة .³²

3-3:الادارة الالكترونية والخدمة العمومية الالكترونية :

ان التنظيم الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال برؤى واضحة في العمل الاداري يمكن من انتاج الخدمة العامة وتوزيعها على المواطنين .

³¹- رحمانى سناء ،دور الالكترونية في تحسين تسيير المؤسسة ،مرجع سابق ،2016/2017 ،ص143.

³²- نجم عبود نجم ،المرجع السابق ،ص274.

تعرف الخدمة: هي كل ما تستطيع المؤسسات العامة واجهزة الدولة تلبيته من طلبات المستفيدين سواء بطريقة منفردة او جماعية اطار القانون والتشريعات المعمول بها بشكل الالكتروني.³³

والخدمة الالكترونية: على انها البرامج التفاعلية المستندة لنظم المعلومات التي يمكن الحصول عليها من خلال شبكة الانترنت بشكل عام e-service هي اختصار للخدمة العمومية وهي نظام التي يمكن من خلالها القيام بعدد الخدمات مثل تسديد الفواتير طلب وظيفة، القيام بتبادل اعمال الكترونية.³⁴

فمساعي الادارة الالكترونية نحو خدمة عمومية الكترونية نجد:

- الادارة الالكترونية لتسهيل المعاملات اليومية للأفراد:

لارب ان تقنية الاتصالات العالية التي يشهدها العالم حاليا فتحت للإنسان افقاً رحبة السعة لسرعة انتقال المعلومات وامكانية الاتصال والتعامل من خلال شبكة الانترنت، التي حرصت الدول على الاستفادة منها في الادارة الحكومية لتقديم خدماتها للجمهور بسهولة.

ومن الثابت ان استخدام تقنية المعلومات اصبح امراً حتمياً يفرض نفسه على واقع الحياة في مختلف المجالات الوظيفية والخدمية، و هو الامر الذي دفع الكثير من الحكومات إلى اعتماد هذا النوع من الادارة بغرض انجاز وايصال خدماتها إلى المستفيدين منها بيسر وسهولة.

- الادارة الالكترونية قصد الارتقاء بكفاءة الادارات الحكومية:

اضحى من المسلمات ان الادارة الحديثة عنصر من عناصر التنمية ذات التأثير الحيوي الفعال في تحقيق الصالح العام للمجتمع، والارتقاء بأفراده إلى مصاف الدول المتقدمة واشباع حاجياته العامة وتلبية متطلباته الانية.

³³-نورة بنت ناصر الهزاني، الخدمات الالكترونية في الاجهزة الحكومية، مكتبة الملك فهد الوطنية، المملكة العربية السعودية، 2008، ص25.

³⁴- عيشي عبد العالي تقييم جودة خدمات الحكومة الالكترونية من منظور تسويقي، اطروحة دكتوراه علوم، تخصص تسويق، جامعة الجزائر 2015، 03/2016، ص37.

وسيفرض المستقبل على الادارات الحكومية وغيرها، العمل على تنمية قدرات المجتمع في العلم والتقنية وتسخير وثورة المعلومات والاتصالات للارتقاء بخدمات الأفراد ورسم صورة صحيحة لمقتضيات التقدم والعمران.³⁵

واوضح مظهر للرقى الاداري ان تبدو الخدمات العامة شاملة ومحكمة الاداء وان استلزم تغيير جذي في اليات تقديم مرافق الدولة وادارتها ومؤسساتها العامة لخدماتها بشكا يلي التطورات السريعة في ميدان المعلوماتية والاتصال عن بعد ، وما افرزته من ضرورة في التنسيق والتعامل بين الادارات في تقديم الخدمات والشفافية في الاداء على نحو يحمي المعلومات والبيانات الشخصية.

الخاتمة

ان عدم توفر القدرات البشرية القادرة على استيعاب هذه التكنولوجيات ،بالعدد الكافي والنوعية اللازمة وهذا لندرة التقنيين القادرين على الجمع بين أنشطة المؤسسة المختلفة والجانب التقني الخاص بالحاسوب وشبكات الاتصالات ، وقيادة مراحل انتاج الخدمات مهما كان نوعها واستيعاب تكنولوجيات المستوردة وتطويعها بالشكل الكافي وضعف الاهتمام بتدريب العاملين داخل المنظمات تبقى الخدمة العمومية رهينة الابعاد التكنولوجية (الوعي المعلوماتي -الامن المعلوماتي - الادارة الالكترونية)

قائمة المراجع:

- عزت فاروق جوهرى، الوعي المعلوماتي بجامعة الملك عبد العزيز.
- تغريد يحيى ابو سالم ، ابعاد البتحول نحو الحكومة الالكترونية ،رسالة ماجستير ، تخصص ادارة اعمال ، الجزائر ، 2005.
- يحيى يحيى محمد ، الحكومة الالكترونية كاداة لتبسيط الاجراءات الادارية، اطروحة دكتوراه ، ادارة اعمال ، 2013.
- محمد دباس الحميد ، حماية انظمة المعلومات ، ط1، دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، 2007.

³⁵ - يحيى يحيى محمد ، الحكومة الالكترونية كاداة لتبسيط الاجراءات الادارية، اطروحة دكتوراه ، ادارة اعمال ، 2013، ص167.

- ليتم فتحة ،ليتم نادية ،الامن المعلوماتي للحومة الالكترونية وارهاب اقرصنة ،مجلة الفكر ،العدد الثاني عشر ،جامعة بسكرة.
- ¹ - miciki krause,harold,tpton,information security management ,hand book ,sixth edition,auerbach publication new york,2008,p16.
- محمد عبد الله علي ،القحطاني ،امن المعلومات ،ط1،مركز التميز لامن المعلومات ،جامعة الملك سعود ،2009.
- عزيزة عبد الرحمان ،العتيبي، " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية"، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، غير منشورة، الاكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، 2010.
- بوقلاشي عماد ، الادارة الالكترونية ودورها في تحسين اداء الادارات العمومية ،رسالة ماجيستار، تخصص تسيير عمومي ،الجزائر.
- سعد غالب ياسين ، الادارة الالكترونية ،دط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،الاردن، 2010.
- محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الالكترونية ،ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع ،عمان، 2006.
- طارق شريف العلوش واخرون ،الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي المنظمة العربية للتنمية الادارية ،القاهرة، 2004.
- عبد الرزاق محمد السالمي، الادارة الالكترونية ،د.ط، دار وائل للنشر ،عمان، 2009.
- عبد الرحمن التوفيق ،الادارة الالكترونية في الشؤون الادارية ،خباء مركز الخبرات المهنية للإدارة ،بميك ،2011.
- رافت رضوان ،الادارة الالكترونية ،رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار ،القاهرة .
- نجم عبود نجم ،الادارة والمعرفة الالكترونية ،د.ط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ،عمان ،2009.
- عامر ابراهيم قنديلجي، الحكومة الالكترونية ،ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع ،عمان ،2015، ص133.

- عبد الرزاق محمد السالمي، الادارة الالكترونية ،د.ط، دار وائل للنشر ،عمان، 2007.

- عبد الرحمان التوفيق ، الادارة الالكترونية في الشؤون الادارية ، خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2011.
- لطرش فيروز، "الادارة الالكترونية و اتخاذ القرار" ،مجلة studies and researqh ، جامعة زيان عاشور الجلفة ، 2015.
- محمود صبحي ، الادارة الالكترونية والحكومة المعاصرة ، ط1، دار اسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2010.
- عامر ابراهيم قنديلجي ، الحكومة الالكترونية ، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2015.
- عبد الرزاق محمد السالمي ، الادارة الالكترونية ، د.ط ، دار وائل للنشر ، عمان، 2009.
- بلقاسم سلاطنية – واسماعيل قبرة ، التنظيم الحديث للمؤسسة التصور والمفهوم ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، (د.م) ، 2008 .
- محمود صبحي ، الادارة الالكترونية والحكومة المعاصرة ، ط1، دار اسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، 2010.
- محمد محمود الخالدي ، التكنولوجيا الالكترونية ، ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع عمان، 2006.
- نجم عبود نجم ، الادارة والمعرفة الالكترونية ، د.ط ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، 2009.
- رحمانى سناء ، دور الالكترونية في تحسين تسيير المؤسسات ، مرجع سابق ، 2016/2017 ص143.
- نورة بنت ناصر الهزاني ، الخدمات الالكترونية في الاجهزة الحكومية ، مكتبة الملك فهد الوطنية ، المملكة العربية السعودية ، 2008.
- عيشي عبد العالي تقييم جودة خدمات الحكومة الالكترونية من منظور تسويقي ، اطروحة دكتوراه علوم ، تخصص تسويق ، جامعة الجزائر 2015، 2016/03.
- يحيى اوي محمد ، الحكومة الالكترونية كاداة لتبسيط الاجراءات الادارية ، اطروحة دكتوراه إدارة اعمال ، 2013.