مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ISSN: 2335-1039
المجلد: 10 العدد: 02 السنة 2021 ص 389 - 407

تاريخ الإرسال:2021/03/26 تاريخ القبول:2021/05/19

الإدارة الإلكترونية: الأهمية والمتطلبات

E-Management: Relevance and requirements

الدكتور تبون عبد الكريم*[1]

[1]جامعة د. مولاي الطاهر سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، (الجزائر)،

abdelkrimdroit.20@gmail.com

الملخص

نظرا للتطورات الكبيرة التي شهدها عالمي الاتصالات والتقنية والتي لاشك في أثرها البالغ على الحياة في جميع مجالاتها، وبالنظر أيضا إلى تزايد وتعدد احتياجات الأفراد لاسيما في مجال الخدمات، كان من الضروري أن تعمل الإدارة على تحقيق تحول في نمط تسييرها وتقديمها للخدمات من أسلوب تقليدي بيروقراطي بطيء ومعقد إلى أسلوب عصري يتمثل في الإدارة الإلكترونية.

تهتم هذه الدراسة ببعض العناصر التي تتعلق بموضوع الإدارة الإلكترونية، من خلال تسليط الضوء على مفهومها وأهميتها وكذا ما يتوجب القيام به في إطار متطلبات تجسيدها.

الكلمات المفتاحية: إدارة إلكترونية، تحول، شبكات، برامج، حواسيب

Abstract

Considering the important developments in the communication and technical world, which undoubtedly have a significant impact on life in all of its areas, as well as the increasing and multiple needs of individuals, particularly in the area of services, the current management had to work towards a shift in its mode of operation and service delivery from a slow and complex bureaucratic tradition to a modern method of electronic management.

*المؤلف المرسل

This study is concerned with some elements relating to e-management by highlighting its concept and relevance along with what needs to be done within the framework of implementation requirements.

Keywords : Electronic Management, Transformation, Networks, Software, Computers.

مقدمة

لاشك في أن انتقال الدولة من دورها التقليدي كدولة حارسة إلى دورها الحديث كمتدخلة في جميع مناحي الحياة، كان له الأثر البالغ في توسيع نطاق تدخلها ليشمل إضافة إلى تنظيم المجتمع والاقتصاد، تنظيمها للإدارة.

ولما كانت الإدارة في جوهرها عملية فنية مبنية على أسس علمية تتطلب الاطراد في تلبية حاجيات ومتطلبات الأفراد، مستمعلة في ذلك الموارد البشرية والمادية التي تتوفر عليها والأدوات القانونية عن طريق عمليات التخطيط والتوجيه والإشراف والرقابة على موظفيها، فإنها وبالنظر إلى التطور الكبير الذي شهده عالمي الاتصالات والتقنيات المختلفة، أصبحت ملزمة على مواكبة ذلك التطور من خلال تحولات المرافق العامة من جهة، ومن خلال تطوير أساليب التسيير وتقديم الخدمات من جهة ثانية.

لذلك، تتجه الإدارة المعاصرة إلى التحول بشكل مستمر من نمط الإدارة التقليدية المبني على البيروقراطية وكثرة الأوراق والملفات وتعقيد الإجراءات وكذا الصعوبات المتصلة بعلاقة أعوانها الإداريين بالجمهور عموما والمرتفقين خصوصا، إلى أسلوب جديد عصري يتمثل في الإدارة الإلكترونية.

والإدارة الإلكترونية لا محالة في أنها تضمن في جوهرها السرعة في أداء الخدمات لصالح المرتفقين المتعاملين مع الإدارة، كما تضمن دقة المعلومات التي سبق تخزينها بإعادة استغلالها، فضلا عن ضمانها لسهولة التوثيق للمعلومات والمعطيات وكذا المعاملات الإدارية وكذا ضبطها وتخزينها، وهو ما لا تتحيه لنا الإدارة التقليدية.

فالإدارة التقليدية معروفة بتعقيد إجراءاتها وصعوبة استرجاع المعلومات والمعطيات من الملفات، بالنظر إلى صعوبات حفظها وتخزينها وما يترتب عنه من

صعوبات في استغلال المعطيات التي تتضمنها، والمعروفة أيضا ببيروقراطيتها العقيمة.

وعليه، تطرح الإشكالية الرئيسية التالية: **فيما تكمن مظاهر الأهمية التي تكتسيها الإدارة الإلكترونية، وما هي متطلبات التحول إليها كأسلوب عصري للتسيير وتقديم الخدمات؟**

كما تطرح إشكاليات فرعية تتمثل في: ما المقصود بالإدارة الإلكترونية وما هي أهميتها؟، وما هي أهم الوسائل الكفيلة بتطبيقها؟.

وللإجابة على الإشكالية الرئيسية والإشكاليات الفرعية، تم الاعتماد على المنهج الوصفي المبني نظرا لأهميته في إبراز ماهية موضوع الدراسة، فضلا عن المنهج التحليلي من خلال الوقوف على تحليل مضامين هذا الموضوع.

وقد تم تقسيم الموضوع إلى قسمين، حيث خصص الأول إلى الحديث عن الإدارة الإلكترونية من خلال تعريفها وبيان أهميتها، أما الثاني فقد تم تخصيصه إلى بيان المتطلبات المختلفة لتطبيقها.

المبحث الأول: الإدارة الإلكترونية وأهميتها

يذهب جانب من الفقه إلى القول أن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ليس فقط أساسه الحاسبات وشبكة الانترنت وشبكات الاتصالات وغيرها من الجوانب الفنية رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الإلكترونية، ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف التطوير وتسانده وتدعمه بكل قوة لغرض تحقيق مسئوليتها الرئيسية وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة والإتقان في العمل.[1]

ومن هذا المنطلق الصحيح، يكون من الضروري أن يتم البحث أولا عن تعريف للإدارة الإلكترونية، ثم التطرق إلى العناصر التي من خلالها يتم بيان أهميتها على اعتبار أنها تمثل أسلوبا عصريا للتسيير الإداري ولتقديم الخدمات.

المطلب الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات، وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، باستخدام الحاسب الآلي وشبكات الإنترنت في إنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية، والتي تسهم بفعالية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزاحم والوقوف لطوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح والدوائر الحكومية، فضلا عن تجنب الروتين والوساطة وغيرها من العوامل التي تقف حائلا دون تطور النظم الإدارية الحالية.[2]

الفرع الأول: التعريف الضيق للإدارة الإلكترونية

تعددت الآراء بخصوص إعطاء تعريف للإدارة الإلكترونية، حيث اعتبرها بعض خبراء المعلوماتية أنها باختصار الأعمال الإلكترونية، أو أنها لا تعني شيئا آخر غير إدارة وتوجيه وتنفيذ الأعمال الإلكترونية.[3]

والأعمال الإلكترونية هي مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلالها أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة وباستخدام تكنولوجيا الإنترنت، وبمعنى أخر هي استخدام تقنيات العمل بالإنترنت والشبكات لتطوير أنشطة الأعمال الحالية أو لخلق أنشطة أعمال افتراضية جديدة.[4]

ويعرفها وضمن نفس المنظور الدكتور نجم عبود نجم على أنها:" العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من اجل تحقيق أهداف الشركة"[5].

ويلاحظ في هذا الشأن أن هذا التعريف قد ركز على الشركة باعتبارها إطارا لإنجاز الأعمال، متأثرا في ذلك بالنظرة الضيقة التي تحصر الإدارة الإلكترونية في نشاط الأعمال ذات الطبيعة الإلكترونية.

ويعود الدكتور سعد غالب ياسين ليعرف الإدارة الإلكترونية على أنها:" منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا وعبر الشبكات. وإذا اقتبسنا التعريف الكلاسيكي للإدارة باعتبارها وظيفة إنجاز الأعمال من خلال الآخرين، فإن بإمكاننا القول أن الإدارة الإلكترونية هي وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية"[6].

فهذا التعريف يركز على الجانب الوظيفي للإدارة، حيث يدلل صاحبه على ذلك بالقول:" تعتبر وظيفة الإدارة الإلكترونية عملية ديناميكية مستمرة لتحسين إنجاز الأعمال من خلال استخدام شبكات الاتصالات وفي مقدمتها شبكة الإنترنت، حيث أن الصفة الديناميكية المتجددة للإدارة الإلكترونية تأتي من طبيعة تكنولوجيا المعلومات التي تتطور بدالة خطية مستمرة"[7].

الفرع الثاني: التعريف الموسع للإدارة الإلكترونية

يذهب الدكتور علاء عبد الرزاق محمد السالمي وهو أحد الفقهاء المتخصصين في مجال الإدارة الإلكترونية إلى تعريفها وفق الآتي:" الإدارة الإلكترونية هي عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسات الإدارية، بالاعتماد على تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات"[8].

ويوجد من يعرفها على أنها:"الجهود التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة"[9].

إضافة إلى ما سبق ذكره، يوجد من يعرف الإدارة الإلكترونية وبشكل مبسط على أنها:" استغلال الإدارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتدبير وتحسين وتطوير العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمات[10] أي الإدارات.

ومن المهم التنويه إلى التعريف الذي توصل إليه الدكتور بدر محمد السيد القزاز، وذلك بعد استعراضه لعدد من البحوث والدراسات التي حاول أصحابها تعريف

الإدارة الإلكترونية، حيث يقول: " يمكن تعريف الإدارة العامة الإلكترونية بأنها استخدام تقنية المعلومات في الوزارات والإدارات الحكومية للاتصال بالمواطنين والشركات والأجهزة الحكومية المختلفة من خلال شبكة المعلومات أو أي طريقة تقنية تمكنها من الوصول إلى المواطنين وتقديم الخدمة لهم"[11].

ومن خلال ما سبق ذكره، يمكننا أن نقول أن الإدارة الإلكترونية هي عملية تنظيم المهام بالاستخدام التقني للموارد التي من بين أهمها التجهيزات والشبكات الإلكترونية عن طريق التخطيط والتوجيه والرقابة، بهدف تحقيق الأهداف المحددة سلفا بما فيها الخدمات التي يستفيد منها المرتفقون، حيث يتولى ذلك الموظفون الإداريون المؤهلون باعتبارهم فاعلا أصليا في هذه العملية.

المطلب الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية

تتعدد الزوايا التي تظهر من خلالها تلك الأهمية التي تكتسيها الإدارة الإلكترونية، ذلك أن هذه الأخيرة أصبحت ضرورية وتندرج ضمن المجالات الحيوية للدولة، حيث تبرز أهميتها بالنظر إلى التطور التكنولوجي والتقني وقدرتها على هذه المواكبة والاستفادة من مزايا هذا التطور، فضلا عن امتداد نطاق تدخلها إلى مجالات الخدمات التي يقدمها القطاع العام بوصفه حيويا.

الفرع الأول: مواكبة الإدارة الإلكترونية للتطور التكنولوجي والتقني

تتجلى أهمية الإدارة الالكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدائمة.[12]

فضلا عن ذلك، تمثل الإدارة الإلكترونية نوعا من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين الذي تختصر العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة وثورة الإنترنت وشبكة المعلومات العالمية كل متغيراته وحركة اتجاهاته.[13]

لذلك يتجه بعض الفقه إلى القول أن أهمية الإدارة الالكترونية تكمن في تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها وكذا تسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوافرة.[14]

ولقد كان من نتائج انبثاق ثورة المعلومات والمعرفة والعالم الرقمي ظهور ما يعرف بمجتمع المعلومات التي أصبحت فيه عمليات معالجة البيانات وإنتاج المعلومات وخلق القيمة من خلال هذه العملية تشكل حيزا كبيرا ومهما من النشاط الإنساني المنظم.[15]

تظهر أهمية الإدارة الإلكترونية أيضا من خلال تلك المرونة في عمل الموظف من حيث سهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه، حيث أصبح المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية ليبس له حدود.[16]

ولقد انعكست تقنية الحاسب الآلي على نظريات الإدارة والمفاهيم الإدارية التي بدأت تتغير وتخرج عن وضعها القديم، وتبذل بعضا من الحراك والتقدم باتجاه التقنية،[17] إذ لا شك أنه يؤدي إلى تغييرات في شكل التنظيم الداخلي ووظائف الإدارات والأقسام والعلاقات والتفاعلات بين العاملين في التنظيم والمتعاملين معه.[18]

ومن شأن ذلك أن يوفر الوقت ويقتصد الجهود، فالإدارة الإلكترونية تختصر وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وتسهل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية.[19]

الفرع الثاني: امتداد نطاق الإدارة الإلكترونية إلى خدمات القطاع العام

يعتقد البعض أن أهمية الإدارة الالكترونية تظهر من الناحية العملية والتطبيقية المتصلة بنشاطات القطاع الخاص، بالنظر إلى استعماله الواسع للتطبيقات العلمية والتكنولوجيات لارتباطه بالنتاج والتسويق وغيرها من العمليات المهمة.

غير أنه يسجل في هذا المقام ما ذهب إليه جانب مهم من الفقه، إذ اعتبر أنه:"لا تقل حاجة القطاع العام عن حاجة القطاع الخاص إليها، فلدى القطاع العام من

المشكلات الإدارية ما يدفعه دائما إلى البحث عن حلول لهذه المشكلات، وليس أنسب حلا من تغيير نمط إدارته من الأسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني المرن للخروج من أزمات الإدارة الحكومية التقليدية".[20]

فحاجة القطاع العام لتطبيق مفاعيل الإدارة الالكترونية تظهر من خلال تردي مستوى خدمات كثير من تلك الإدارات وتعقيدها إلى الدرجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها، وجعلها أكثر ملائمة ومرونة، وتسهيل تقديمها للمواطنين.[21]

كما تظهر الحاجة إلى الإدارة الإلكترونية خاصة في القطاع العام بالنظر إلى الحاجة المتزايدة إلى تدعيم الثقة بين الإدارة وبين المراجعين لها –أي المرتفقين–، ورغبة الإدارة في تهيئة أجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومية.[22]

إضافة إلى ذلك تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وتسهيل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية، وترشد استخدام الأوراق في المعاملات، مما سيوفر بالتبعية المخازن اللازمة لتخزين هذه الأطنان من الأوراق وتجميع البيانات والمعلومات من مصادرها الأصلية، إضافة إلى دعم الثقافة التنظيمية لدى العاملين.[23]

ومهما يكن وبشكل عام، يضيف إلى ذلك ما ذهب إليه بعض الدارسين، إذ أشار بعضهم وهو بصدد بيان أهمية الإدارة الالكترونية إلى مسألة سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في أماكن خارج حدود المؤسسة.[24]

وعليه يمكن القول أن أهمية الإدارة الالكترونية تكمن في الارتقاء بالأداء الإداري لاسيما الخدماتي منه، من خلال تحقيقها للمرونة المطلوبة بالنظر إلى سهولة الولوج إلى الشبكة الداخلية، تيسيرا لاتخاذ القرار السليم وفي وقت وجيز مع توخي الدقة.

المبحث الثاني: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية بات أكثر من ضروري وحتمي، ذلك أن هذا الأسلوب يرتقي بالخدمات التي تقدمها المرافق الإدارية ويحقق الرفاه ويدعم الشفافية، وهذا هو المرجو والمطلوب.

لذلك، ونظرا للضرورة الملحة والأهمية الكبرى لمشروع الإدارة الإلكترونية، فإنه من المهم أن يتم توفير متطلبات تطبيقها، وهو ما سيتم تناوله.

المطلب الأول: المتطلبات البشرية والإدارية

يتطلب تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية مجموعة من المتطلبات، من بين أهمها تلك المتصلة بالعنصر البشري وبالجانب الإداري.

الفرع الأول: المتطلبات البشرية

يعتبر العنصر البشري المغذي للمعلومات والمستقبل لها، ورأس المال الحقيقي لأي مشروع[25]، فهو أصل ثابت من أصول المنظمة –أي الإدارة– يجب الاهتمام به.[26]

وفي هذا الصدد، يوجد من يعطي للعنصر البشري تسمية الكادر البشري، ويؤكد على أنه:" يجب أن يكون الكادر البشري مؤهلا ومصقولا فنيا من خلال الدورات التدريبية وعلى اطلاع دائم على الحديث من مجاله، حتى يصبح قادرا على استخدام هذه التقنيات الحديثة والتعامل معها واستغلال إمكاناتها وقدراتها لمصلحة مؤسسته وبيئة عمله، كنا يجب أن يكون محفزا على الابتكار والمبادرة بالأفكار ومعودا على البحث عن المعلومة من خلال ما هو متاح، فضلا عن القدرة على التعامل مع المراجعين –أي المتعاملين مع المرفق– والتواصل معهم وتلبية استفساراتهم.[27]

فالعنصر البشري هو من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة، وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر المنشأ للإدارة الإلكترونية.[28]

وعليه، ينبغي تدريب وبناء قدرات كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الإدارة الإلكترونية بشكل سليم.[29]

إضافة إلى بناء قدرات الموظفين على طرق استعمال وسائل الإدارة الإلكترونية، يتوجب أن يتم إيجاد وتطوير قيادة إدارية تمارس نشاطها بكفاءة عالية وحرفية وفعالية، فالقيادة الإلكترونية تمثل باختصار الكفاءات الجوهرية القادرة على الابتكار والتحديث وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية وصنع المعرفة وإدارة عملية التعلم التنظيمي.[30]

الفرع الثاني: المتطلبات الإدارية

يلزم قبل تعميم تطبيقات التقنية وضع تصور كامل لعناصر هذه الإدارة ومكوناتها، ووضع مقترح أو تصور لهيكل تنظيمي معين يتم داخل دوائره الإدارية تبادل المعلومات وتحديد نقاط للإدارة الإلكترونية وصلاحية كل نقطة، ووضع برامج لتداول المعلومات وتبادلها داخل هذا الهيكل الإداري وسلطات جهات الإدارة المختلفة، فضلا عن وضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية التي ستكون نصب أعين جميع منتسبيها للعمل بمقتضاها، إضافة إلى تحميلها على برنامج عمل الإدارة الإلكتروني لتطبيقها على معاملات الإدارة وإجراءاتها.[31]

ويراعى في وضع هذه المواصفات والمعلومات التي يتم تخزينها وبرمجتها على الدائرة الإلكترونية للإدارة الإلكترونية أن لا تتناقض أو تبتعد في منهجها عن المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية استعدادا لربط الإدارة بتلك الجهات.[32]

وفي هذا الشأن يذكر ما ذهب إليه جانب من الفقه بالقول أنه ينبغي إعادة تصميم هندسات العمل الخدمي المقدم للجمهور، ومنهجيات العمل فيها باعتماد الحوسبة والإنترنت وتنميط المعلومات[33]، كما يضيف جانب آخر من الفقه بالقول أن الإدارة الإلكترونية لا تستطيع العمل في هيكل تنظيمي متعدد المستويات والمهام المستقلة عن بعضها، أو حتى المترابطة في تكوين عمودي الاتصالات مغلق وذي بعد واحد، فلكل إدارة بنيانها وأدواتها ووسائلها المناسبة في العمل وإنجاز الأهداف المنشودة.[34]

المطلب الثاني: المتطلبات التقنية ومتطلبات الأنظمة

تظم المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية مجموعة من العناصر، تتمثل في: الحواسيب وملحقاتها، البرامج والشبكات الإلكترونية وكذا المتطلبات المتصلة بالأنظمة.

الفرع الأول: المتطلبات التقنية

من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية يجب أن يتم توفير مجموعة من العناصر الأساسية تتدرج ضمن المتطلبات ذات الطبيعة التقنية، تتمثل في الحواسيب وملحقاتها، وفي البرامج على تنوعها، فضلا عن الشبكات الإلكترونية.

أولا: الحواسيب وملحقاتها

ينبغي على الإدارة قبل بدء تعميم تطبيق التقنية في دوائرها أن تتأكد أن لديها القدرة المالية على توفير العدد المطلوب من أجهزة حاسوب اللازمة لتشغيل الموقع أو المواقع الإدارية التابعة لها، مع مراعاة الإمكانات اللازم توافرها في تلك الأجهزة – حسب طبيعة الإدارة– فقد تحتاج إحدى الجهات إلى أجهزة ذات مواصفات معينة من حيث أحجام شاشاتها وسرعتها وسعتها التخزينية، وأيضا ملحقات تلك الأجهزة الخارجية.[35]

وفي هذا الصدد يذكر ما ذهب إليه الدكتور علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي في بيانه لعناصر الإدارة الالكترونية إلى القول أن تطبيقها سيؤدي إلى:" إدارة بلا أوراق، حيث تتكون الإدارة الالكترونية من الأرشيف الالكتروني والبريد الالكتروني والأدلة والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية وكذا نظم المتابعة الآلية".[36]

ثانيا: البرامج

يذهب جانب من الفقه إلى القول أنه:" يعنى بالبرامج الشق الذهني من نظم وشبكات حاسوب، وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام وبرامج التطبيقات".[37]

ويوجد جانب أخر من الفقه يقسم البرامج إلى قسمين، هما برامج عامة وهي التي يتم تحميلها غالبا على معظم أجهزة الحاسوب التي يبدأ تشغيلها، كبرامج إدارة النظام: نظم التشغيل، ونظم الشبكة، والجداول الالكترونية والبريد الالكتروني وغيرها. أما البرامج الخاصة هي التي لا يتم تحميلها على أجهزة الحاسوب في شركات البيع لأي مستخدم، بل تحمل بناء على طلب الجهة أو المستخدم الذي يحتاج إليها في إدارة أعماله.[38]

ثالثا: الشبكات الإلكترونية وجودة تدفق الإنترنت

تعرف الشبكات على أنها:" الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترانت، الإكسترانت وكذا شبكة الإنترنت".[39] ويوجد من يضيف على هذا النسيج من العناصر شبكة الاتصال الخاصة بالإدارة التي يحمل عليها قاعدة البيانات والمعلومات التي يقوم عليها عمل الإدارة من قوانين وقرارات وبيانات أفراد ومشروعات وملفات شخصية ومعاملات وغيرها من البيانات والمعلومات التي يتعامل معها موظفو الإدارة.[40]

فالإدارة الالكترونية وفقا لهذا العنصر المتمثل في الشبكات الالكترونية تحقق مسالة مهمة وهي أنها إدارة بلا زمان، حيث تستمر طوال الليل والنهار[41]، وهذا ما أكد عليه جانب من الفقه بقوله أن:" تطبيق الإدارة الالكترونية سيؤدي إلى بلوغ هدف وهو إدارة بلا تنظيمات جامدة، ذلك أنها تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة".[42]

إضافة إلى ذلك، يكون من الضروري أن يتم توفير التسهيلات الممكنة للمواطنين من خلال الاتصالات والإنترنت بشكل يسمح لهم بالتعامل مع المواقع الحكومية والوصول إليها[43]، مع ضمان تدفق عال للإنترنت.

الفرع الثاني: المتطلبات المتصلة بالأنظمة

تنقسم الأنظمة في هذا المجال إلى الأنظمة القانونية والى ما يسمى بأنظمة المجتمع، حيث يشمل الأنظمة القانونية في هذا المقام الضوابط اللازمة لتنفيذ أعمال الإدارة الإلكترونية، والسيطرة على التجاوزات غير المرغوبة،[44] حيث يسجل في هذا

المجال ضرورة أن تتولى الإدارة الإلكترونية وضع القوانين واللوائح التنظيمية والعقوبات الأمنية التي تحد من ما يسمى بالسطو الإلكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.[45]

إضافة إلى ذلك يتوجب أن يتم تعديل التشريعات الموجودة لمواكبة التطور التكنولوجي[46]، إذ يسجل في هذا المقام في ما تم سنه من نصوص تشريعية في الجزائر، إذ نصت المادة 02 من القانون رقم 18-07 المؤرخ في 10-06-2018 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال المعطيات ذات الطابع الشخصي، على أنه:" يجب أن تتم معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي، مهما كان مصدرها أو شكلها، في إطار احترام الكرامة الإنسانية والحياة الخاصة والحريات العامة وألا تمس بحقوق الأشخاص وشرفهم وسمعتهم".[47]

كما أضاف المشرع الجزائري النص على خدمتي التوقيع والتصديق الإلكترونيين ضمن أحكام القانون رقم 15-03 المؤرخ في 01-02-2015 المتعلق بعصرنة العدالة[48]، وكذا أحكام القانون رقم 15-04 المؤرخ في 01-02-2015 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين.[49]

أما أنظمة المجتمع فيوجد من يسميها أيضا بالأنظمة الداعمة، وهي تمثل عوامل وأسس يقوم عليها مشروع الإدارة الإلكترونية وكذا الضوابط التي تحكم المشروع[50]، وتشمل الأنظمة السياسية والاجتماعية والاقتصادية، وتلعب دورا أساسيا في تحديد نمط الإدارة الالكترونية وكيفية عملها.[51]

ولا يمكن للإدارة أن تبدأ عملا تأمل فيه النجاح أو تراهن عليه قبل أن تستقر على تلك الأنظمة، وتختار أو تستحدث ما يلائمها ويتواءم مع طبيعة عملها منها، فمن شروط البقاء أن تحدد الأسس التي يقوم عليها نظام ما.[52]

ويسجل ما ذهب إليه جانب من الفقه في إبرازه لقيم وضوابط المجتمع بوصفه أحد أهم أبعاد الأنظمة الداعمة لمشروع الإدارة الإلكترونية، بالقول أنه ينبغي للإدارة أن تراعي ضوابط المجتمع وثوابته حتى تكون عملية التحول قائمة على أسس صحيحة، مما يضمن لها الاستمرارية والتطور، ويجنبها كثيرا من العوائق والعثرات،

فلا يمكن لأي إدارة أن تعمل بمعزل عن قيم المجتمع الذي تطبق فيه برامجها وممارساتها الإدارية.[53]

خاتمة

من خلال تناول عناصر هذا الموضوع يتضح أن التحول من الإدارة التقليدية التي تتميز بالبيروقراطية والبطء في الإجراءات وتعقيدها والضعف في الاستجابة لاحتياجات المرتفقين إلى الإدارة الإلكترونية والتي هي على النقيض تماما، إذ يميزها سهولة استعمال التقنيات المعاصرة والولوج إلى الشبكات لاسيما الداخلية للمرفق، والمرونة في الأداء الإداري والخدماتي ودقة استغلال المعطيات التي يمكن تخزينها إلكترونيا، ضروري ولازم، ويجب العمل على تحقيقه، بما يحقق تطلعات الأجيال الحالية التي تتشبع بالتقنية المتطورة وسرعة الخدمات.

وبعد تناول المسائل المكونة لهذه الموضوع، يمكن القول بالتوصل إلى جملة من النتائج البحثية، يمكن استعراضها وفقا لما يلي:

-تعددت التعاريف التي حاول أصحابها وضع مفهوم للإدارة الإلكترونية، إلا أننا نحاول أن نضع تعريفا يبدو شاملا لجميع العناصر المتصلة بها، حيث نعتبر أنها عملية تنظيم المهام بالاستخدام التقني للموارد المختلفة عن طريق التخطيط والتوجيه والرقابة، بهدف تحقيق الأهداف المحددة سلفا، حيث يتولى ذلك موظفون باعتبارهم فاعلا أصليا في هذه العملية.

- تظهر أهمية الإدارة الالكترونية في الارتقاء بالأداء الإداري لاسيما الخدماتي منه، من خلال تحقيقها للمرونة المطلوبة بالنظر إلى سهولة الولوج إلى الشبكة الداخلية، تيسيرا لاتخاذ القرار السليم وفي وقت وجيز مع توخي الدقة.

- تتطلب عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية جملة من المتطلبات تتمثل في:

-تأهيل الموظفين الإداريين من الناحية الفنية عن طريق التكوين المستمر، فضلا عن تطوير عمل القيادة الإدارية في إطار الحرفية والمهنية المطلوبة،

-التغيير في أساليب العمل ووضع التصورات المبنية على الجانب العلمي بما يسمح بتغيير الهيكل التنظيمي للإدارة مع ضرورة مواكبة التطورات بإعادة تصميم هندسات العمل الخدمي المقدم للجمهور،

-ضرورة توفير المتطلبات التقنية التي تتمثل في الحواسيب وملحقاتها، البرامج والشبكات الإلكترونية وتدفق الجيد للإنترنت، إضافة إلى المتطلبات المتصلة بالأنظمة التي من بينها ما يتصل بالمنظومة القانونية التي تحمي المعطيات الشخصية للأشخاص الطبيعيين،

-يسجل أنه في الجزائر وعلى سبيل المثال، قد وضع المشرع منظومة قانونية لحماية هذه المعطيات من خلال سنه للقانون رقم 18-07 المؤرخ في 10-06-2018،

-تأطير المشرع الجزائري وتنظيمه لخدمتي التوقيع والتصديق الإلكترونيين بموجب الأحكام التي تضمنها القانون رقم 15-03 المؤرخ في 01-02-2015 المتعلق بعصرنة العدالة، وكذا القانون رقم 15-04 المؤرخ في 01-02-2015 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين.

ومن خلال ما تقدم، يبدو أنه من أجل تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية يجب العمل بشكل منهجي مع تحديد دقيق للأهداف التي يتوخى فيها المرحلية، حيث يقترح في هذا الصدد:

-ضرورة بذل الجهد في مجال الأنظمة الداعمة لمشروع الإدارة الإلكترونية وهي أنظمة المجتمع، حيث لا يتصور أن يتم المضي قدما إلى هذا المشروع دون الأخذ بيد المجتمع.

-إنشاء هيئات على عديد المستويات تعنى بالتطبيق السليم للإدارة الإلكترونية، ويكون ذلك في إطار إستراتيجية شاملة من الدولة، حيث لا يكتفى بعمليات الرقمنة التي تتم من الحين إلى الآخر من قبل بعض الدوائر الوزارية وكذا المؤسسات العمومية.

-تفعيل دور الوكالة الوطنية لتطوير الرقمنة التي تم إنشاؤها بموجب المرسوم الرئاسي 19-317 المؤرخ في 26-11-2019، حيث يتوجب أن تنسق الجهود ضمن هذا

الإطار القانوني، ذلك أن الإدارة الإلكترونية مشروع ضخم يتطلب تعاون جميع القطاعات.

المراجع

1 الدكتور أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط 01، 2015، ص 34.

2 بدر محمد السيد القزاز، الإدارة الالكترونية ودورها في مكافحة الفساد الإداري – دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ط 01، 2015، ص 22.

3 الدكتور سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية، 2010، ص 25.

4 المرجع نفسه، ص 24.

5 الدكتور نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية –الإستراتيجية– الوظائف– المجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة العربية 2009، ص 158.

6 الدكتور سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 27.

7 المرجع نفسه، ص 27.

8 الدكتور علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، ط ب ر، 2008، ص 34.

9 حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية –المفاهيم– الخصائص– المتطلبات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط 01، 2011، ص 39.

10 الدكتورة فداء حامد، الإدارة الالكترونية –الأسس النظرية والتطبيقية، دار ومكتبة الكندي، عمان، ط 01، 2015، ص 72.

11 بدر محمد السيد القزاز، المرجع السابق، ص 22.

12 الدكتور سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 35.

13 المرجع نفسه، ص 35.

14 الدكتور أحمد فتحي الحيت، المرجع السابق، ص 28.
15 الدكتور سعد غالب ياسين، المرجع السابق، ص 37.
16 الدكتور أحمد فتحي الحيت، المرجع السابق، ص 28.
17 الدكتور محمد فتحي محمود، الإدارة العامة المقارنة، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض، ط 02، 1997، ص 225.
18 إيهاب خميس أحمد المير، متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الالكترونية –دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور في مملكة البحرين، منشورات جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط ب ر، 2007، ص 17.
19 حسين بن محمد الحسن، "الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق"، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية –نحو أداء متميز في القطاع الحكومي–، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، من 01 إلى 04-11-2009، الرياض، ص ص 01-41، ص 19.
20 حسين محمد الحسن، المرجع السابق، ص 65.
21 الدكتور أحمد محمد غنيم، الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، ط ب ر، 2004، ص 46.
22 بدر محمد السيد القزاز، المرجع السابق، ص 48.
23 محمد عبد العزيز الضافي، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض، منشورات جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ط ب ر، 2006، ص 22.
24 الدكتور أحمد فتحي الحيت، المرجع السابق، ص 29.
25 بدر محمد السيد القزاز، المرجع السابق، ص 310.
26 حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص 71.
27 إيهاب خميس أحمد المير، المرجع السابق،ص 37.
28 بدر محمد السيد القزاز، المرجع السابق، ص 368.

29 إيهاب خميس أحمد المير، المرجع السابق،ص 33.
30 الدكتور سعد غالب ياسين، المرجع السابق، ص 307.
31 حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص 182.
32 المرجع نفسه، ص 182.
33 بشير عباس العلاق، الإدارة الرقمية: المجالات والتطبيقات، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، ط 01، 2005، ص 34.
34 الدكتور سعد غالب ياسين، المرجع السابق، ص 306.
35 حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص 70.
36 الدكتور علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي، المرجع السابق، ص 40.
37 الدكتور سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 31.
38 حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص 70.
39 الدكتور سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية، المرجع السابق، ص 32.
40 حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص 71.
41 الدكتورة فداء حامد، المرجع السابق، ص 66.
42 الدكتور علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي، المرجع السابق، ص 40.
43 بشير عباس العلاق، المرجع السابق، ص 34.
44 بدر محمد السيد القزاز، المرجع السابق، ص 310.
45 إيهاب خميس أحمد المير، المرجع السابق،،ص 36.
46 بشير عباس العلاق، المرجع السابق، ص 34.
47 أنظر المادة 02 من القانون رقم 18-07 المؤرخ في 10-06-2018 المتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين في مجال المعطيات ذات الطابع الشخصي، ج ر ج ج د ش، العدد رقم 34 الصادر بتاريخ 10-06-2018.
48 أنظر المواد من 04 إلى 08 من القانون رقم 15-03 المؤرخ في 01-02-2015 المتعلق بعصرنة العدالة، ج ر ج ج دش، العدد رقم 06 الصادر بتاريخ 10-02-2015.

49 القانون رقم 15-04 المؤرخ في 01-02-2015 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، ج ر ج ج دش، العدد رقم 06 الصادر بتاريخ 10-02-2015.

50 حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص 74.

51 بدر محمد السيد القزاز، المرجع السابق، ص 310.

52 حسين بن محمد الحسن، المرجع السابق، ص 74.

53 بدر محمد السيد القزاز، المرجع السابق، ص 310.