مجلة الحكمة للدراسات الاعلامية و الاتصالية
Eissn :2600-6863 Issn : 2353-0502
المجلد8 / العـدد 04 (2021)، ص : 78 - 99

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرفق العام
(مرفق الحالة المدنية ببلدية برج بوعريريج نموذجا)

الأستاذ: كمال فار

جامعة الجزائر3

تاريخ الاستلام 2020/10/08 تاريخ القبول: 26 /2020/11 تاريخ النشر: 2021/02/10

الملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى تحديد أهم المعوقات والصعوبات التي تواجهها المرافق العامة في تطبيق الإدارة الإلكترونية. فعملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية مازالت تواجه العديد من المعوقات منها التنظيمية والبشرية والمالية والتي بدورها تؤخر عملية التحول ومازالت تعاني منها العديد من المؤسسات منها مرافق البلدية(مرفق الحالة المدنية)، حيث على الرغم من أن هذه الأخيرة قطعت أشواطا كبيرة في مجال الإدارة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، المرفق العام.

Summary :

The purpose of This intervention to select most important obstacles and difficultés encountered facing public utilities in the application of électronic management.The process of transition from traditional management to électronic management to e_governance is still faces many regulatory constraints., which, in turn, delay the process of transformation and still affect many institutions, including local administration facilities (civil status facility).

Key words: électronic management, Public service, General Annex.

مقدمة :

يشهد العصر الحالي جملة من التطورات المتسارعة والتغيرات المتلاحقة نتيجة الانفجار المعرفي وثورة المعلومات والاتصالات. حيث كان لاقتحام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات لحياتنا أثارا عميقة سواء على المستوى الجزئي أو الكلي، فقد أدت إلى ما يعرف بعصر المعلومات والمعرفة، عصر أصبحت فيه المعلومات موردا أساسيا يفوق أهمية باقي موارد الإنتاج الكلاسيكية المعروفة. مما جعل المؤسسات تواجه العديد من التحديات والصعوبات في كيفية مواكبتها وطريقة التكيف معها. وقد فرض على المؤسسات تحديات جديدة تختلف شكلا ومضمونا عن الفترات السابقة وتزداد شدة هذه التحديات على الدول النامية نظرا للتأخر المسجل في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال عموما، وفي الآليات الضرورية للاستفادة من هذه التقنيات.

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، من خلال عصرنه قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية، والإدارة أخذت النصيب الأكبر من هذا التغيير وذلك بعد ما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية من خلال البيروقراطية وانعدام الشفافية، ومن أجل التقليل من هذه المشاكل سعت الحكومة الجزائرية لإحداث تغييرات في المجال الإداري بتحديث هياكلها والانتقال للإدارة الإلكترونية، حيث أصبحت هذه الأخيرة ضرورة حتمية يجب السعي لتحقيقها لتسريع عملية إنجاز التعاملات الإلكترونية، إلا أن ذلك يبقى مرهون بمدى التقليل من صعوبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية خاصة على مستوى مرافق الإدارة المحلية.

وتأسيسا لما سبق، تهدف هذه الورقة البحثية إلى معرفة أهم صعوبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة تحديدا بمرفق الحالة المدنية ببلدية برج بوعريريج. وتحقيقا لذلك قمنا بوضع خطة مكونة من العناصر التالية:

1_نشأة وتطور الإدارة الإلكترونية.

2_تعريف الإدارة الإلكترونية.

3_دواعي التحول نحو تبني نموذج الإدارة الإلكترونية:

4_متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

5_معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

6_معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مرفق الحالة المدنية ببلدية برج بوعريريج.

1_نشأة وتطور الإدارة الإلكترونية:

لقد أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، لكي تحسن من مستوى أعمالها، وجودة خدماتها، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الإلكترونية، بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت. في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وبالتالي فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة، كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أصبح لها تأثير عميق على

الطريقة التي تعامل بها الناس، ويعملون ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى بقاع العالم[1].

إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة، حيث كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء، ويستخدم بعضها البعض الأخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول، وكذا طريقة توزيع بنودها، وقد ظهر استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات[2].وقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب، لم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرا حيث بدأت بالظهور في أواخر عام **1995** بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة. ومن ثمه فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائرها صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة تساعدهم على إنجاز المهام، وتنفيذها على الوجه الأكمل، فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية، وتبعها بعد ذلك دول أخرى مثل المملكة المتحدة والنمسا خلال العقد الأخير من القرن الماضي[3].

2_تعريف الإدارة الإلكترونية:

إن مفهوم الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الذي اختلف فيها الباحثون، وذلك بسبب حداثتها وتعدد أبعادها ومضامينها، وعليه من الضروري استعراض بعض التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح، فيرى الباحث "**حسن بن محمد الحسن**" بأنها:"تلك الجهود الإدارية التي تضمن للإدارة بتبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكة الانترنت،مع ضمان سرية نقل المعلومات المتناقلة" [4].

كما تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها "منظومة إلكترونية 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 وتعرف بشكل عام بأنها وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية".

وتعرف أيضا بأنها تطوير ونشر وتنفيذ السياسات والقوانين وإيجاد البنية الأساسية التي من شأنها تفعيل تقنية المعلومات والاتصال لإيجاد مجتمع معرفي تتوفر فيه خدمات إلكترونية أمنة وأكثر فاعلية وملائمة لفئات المجتمع المختلفة، بحيث يمكن إنجاز هذه الخدمات بأقل وقت وتكلفة ممكنة ويتم ذلك باستخدام المنافذ الإلكترونية المختلفة، كما تسخر الإدارة الإلكترونية تقنية المعلومات والاتصال لتطوير العلاقات مع المواطنين وقطاع الأعمال وبين مختلف الجهات الحكومية.ويقصد بها أيضا استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة شبكة الانترنت في جميع العمليات الإدارية بهدف تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء بالمنظمة[5].

كما تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها "منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتطبيقات المعلومات والاتصال في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة، وهي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه من أجل تحقيق الأهداف المنظمة"، وقد جاء مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال عدة أبعاد وقد تطورت على مستويات متعددة، لها أهمية في التنظيم الإداري من خلال جمع المعلومات وتخزينها وإمكانية الوصول إلى جميع المصادر التي تم تخزينها والاحتفاظ بها، وتواجه كل مؤسسة تحدي في إمكانية الوصول إلى المعلومات التي

تم تخزينها على الفور وإمكانية استرجاعها من خلال إدارة الوثائق الإلكترونية، نحو تجسيد لفكرة إدارة بلا ورق، وقد تم تصميم تطبيقات الإدارة الإلكترونية إلى التقاط كل المعلومات التي تحتفظ بها المنظمة وجعلها في متناول المستخدم والمستفيد[6].وتتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة عناصر أساسية هي عتاد الحاسوب(**hardwar**)، البرمجيات **(software)** وشبكة الاتصالات(**communication network**)، ويضع في قلب هذه المكونات صناع القرار المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية[7].

بناءا على التعاريف السابقة، يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي تلك الإدارة التي تعتمد على الأسلوب العصري في العمل الإداري، حيث تقوم على الاستخدام التكاملي لجميع تقنيات المعلومات والاتصالات لتسهيل العمل وتسريع التعاملات بدقة عالية بين مختلف الإدارات ومصالحها والمواطن ومختلف القطاعات العامة والخاصة.

2_دواعي التحول نحو تبني نموذج الإدارة الإلكترونية:

هناك الكثير من المبررات التي جعلت كثير من الدول والمنظمات تتسارع في تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارتها، يمكن تحديدها كما يلي:

_تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به، حيث أدى إلى إظهار مزايا نسبية عديدة لتطبيقاتها العملية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية.

_توجهات العولمة وترابط المجتمعات الإنسانية.

_الإستحابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة، فانتشار مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية وتطبيقه في كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة اللحاق بركب التطور تجنبا لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة

والمعلوماتية.في يرى الباحث "**بشير العلاق**" أن أهم مسوغات تبني الإدارة الإلكترونية ما يلي[8]:

_زيادة وعي المواطنين نتيجة تحسن المستويات التعليمية وزيادة عدد السكان.

_إن استخدام الكثير من المؤسسات الحكومية أساليب عمل قديمة وتقليدية يترتب عليه تعقيد أداء الأعمال وصعوبة في إنجازاتها.

_اعتماد البيروقراطية أسلوب عمل في الدوائر الحكومية وكثرة الإجراءات الواجب المرور بها لإنجاز المعاملات.

_معاناة المنظمات غير الربحية من مشكلات مشتركة: تناقص الدعم المادي وترهل هياكلها التنظيمية ، وتكاليف التشغيلية بسبب اتساع الرقعة الجغرافية التي تقدم خدماتها إليها.

ويضيف الأستاذ "**جبر**" عددا من المبررات التي دعت الدول للبحث عن أفضل الطرق للتكيف سواء على مستوى الهياكل التنظيمية أو الأدوار أو الممارسات لمواجهة الوقائع العالمية المتجددة منها[9]:

_الانترنت كشبكة عالمية جعلت العالم قرية صغيرة متجانسة.

_العولمة حيث اعتبرت دافعا للعديد من الدول، لتحسين خدماتها لترتقي نحو المستويات العالمية للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية، ولإرضاء المواطن من ناحية أخرى.

_تزايد شح الموارد والاتجاه نحو الخصخصة، حيث دفع هذا التوجه العالمي العديد من الدول نحو خصخصة بعض خدماتها.

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل لكي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وحتى تتمكن كافة المنظمات والمؤسسات من الاستفادة القصوى من التقنية الحديثة واستثمارها بشكل أفضل، وتحويل تلك

المنظمات إلى منظمات رقمية، تتعامل بكافة وسائل التقنية الحديثة في إنجاز معاملاتها وإجراءاتها الإدارية. وهناك خطوات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات، وهي كالتالي[10]:

_**إعداد الدراسة الأولية:** لإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية، لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة، وجعل الإدارة العليا على بينه ومن كل النواحي المالية والفنية والبشرية.

_**وضع خطة التنفيذ:** عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة، لابد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

_**تحديد المصادر:** التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح، ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ، والأجهزة والمعدات، والبرمجيات المطلوبة، ويعنى ذلك بتحديد البنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه الإدارة أو المؤسسة.

_**تحديد المسؤولية:** عند تنفيذ الخطة، لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والتكلفة المرصودة لها.

_**متابعة التقدم التقني:** نظرا للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية، لذلك لابد من متابعة كل ما يستجد في المجال التقني من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة بهذا المجال.

ويشير كلا من "**لادن ولادن(laudon and loundon)**" إلى أن الانتقال إلى البيئة الإلكترونية وتحديد نقاط القوة والضعف، يتطلب من المنظمات القيام بعدة خطوات أهمها[11]:

_دراسة الواقع الحالي لمنظمة من الإدارة والعاملين والأساليب المتبعة والتقنيات المتوافرة لديها، وتقديمها وتحديد نقاط القوة والضعف، ثم يتم بناءا على ذلك تحديد أولويات التطوير.

_لابد أن تحتوي الخطة على تحليل دقيق لكيفية إسهام التقنية الحديثة أهداف المؤسسة.

_تحديد كيف تدعم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والعمليات اليومية للمنظمة، وتوضيح أهداف التغير ودوافعه للعاملين وتدريبهم.

_تحديد مدى النجاح في إنجاز خطة إدخال التقنية إلى المنظمة.

ومن هذا المنطلق يؤكد على ضرورة التركيز على رسم خطط إستراتجية وترجمتها إلى واقع ملموس، ووضع آليات تطبيقية لتهيئة المناخ الملائم للعمل الإلكتروني، وسهولة الانتقال من البيئة التقليدية إلى النمط الإلكتروني، لضمان نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبالتالي الدخول بثبات في عصر المعلومات والإدارة الإلكترونية.

4_متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية مرتبط بضرورة توفير مجموعة من المتطلبات اللازمة له. حيث يرى العديد من الباحثين بأن الوصول إلى وفير متطلبات الإدارة الإلكترونية إلا من خلال برنامج لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال برنامج استراتجي متكامل وشامل لإعادة هندسة عمليات وأعمال المنظمة[12].وهناك مجموعة من المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية والمتمثلة أساسا فيما يلي[13]:

أولا: المتطلبات الإدارية:

تحتاج الإدارة الإلكترونية، لكي تحقق للمنظمات الأهداف المبتغاة منها إلى إدارة جيدة تساند التطوير والتغيير وتدعمه، وتأخذ بكل جديد ومستحدث في الأساليب الإدارية.كما نجد ضرورة وجود قيادات إدارية إلكترونية تتعامل بكفاءة وفعالية ومع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع قدرتها على الابتكار وإعادة هندسة الثقافة التنظيمية، وصنع المعرفة[14].

بالإضافة إلى ذلك، يتوجب على كل الإدارات في المنظمات التخلص من الإجراءات البيروقراطية والروتينية المملة والعميقة لكل تطور وتجديد في الأساليب المتبعة في المنظمات.ومن المتطلبات الإدارية نجد ضرورة تطوير وتبسيط إجراءات وخطوات العمل، مما يخفف الأعباء الإدارية والربط بين كافة الخدمات والإجراءات الحكومية بما يكفل سهولة ومرونة التعامل بين الجهات والوزارات المختلفة. كما يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة، أفقية وعمودية باتصالاتها، وقبل ذلك بنية شبكية تستند إلى قاعدة تقنية معلوماتية متطورة وثقافة تنظيمية تتمحور حول قيمة الابتكار والمبادرة، والريادة في الأداء وإنجاز الأعمال بكفاءة عالي[15].

ومن المتطلبات الإدارية نجد ضرورة توعية الأفراد بجدوى أهمية تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية، وكذلك تأكيد وتفعيل دور القطاع الخاص جنبا إلى جنب مع القطاع الحكومي، باعتبار أنه يمثل قوة دافعة لنجاح تطبيقات الإدارة الإلكترونية[16]. ومن المتطلبات التنظيمية نجد ما يلي[17]:

_تحديد درجة مساهمة كل عملية أو وظيفة في تحقيق الأهداف المطلوبة.

_استيعاب العمليات غير الضرورية بهدف تبسيط النظام وجعله متماشيا مع متطلبات التحول للأعمال الإلكترونية.

_إضافة العمليات اللازمة لتدعيم عملية التحول إلى الأعمال الإلكترونية.

_توفير القدر الكافي من المرونة للنظام وتحديد مدى قدرته على تحقيق الأهداف المرجوة منه.

ثانيا: المتطلبات التقنية:

تعد الإدارة الإلكترونية أسلوب إداري حديث يهدف إلى تطوير أداء المنظمات، كما يمكنه أن يحقق نتائج كبيرة على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، لكن هذا الأسلوب الحديث يتطلب توفير البنى التحتية الملائمة بهدف إقامة مشروع الإدارة الإلكترونية.

ويرى فريقا آخر من الباحثين إلى ضرورة إعادة النظر في البنية الأساسية لأجهزة والمعدات والبرمجيات لغرض تحديثها كي يستجيب للتغير المنشود لتقديم الخدمة العمومية. كما أكدوا على ضرورة ارتباط الإدارة الإلكترونية بجميع أنماط التكنولوجيا الرقمية من وسائط وشبكات وأدوات، فالتكنولوجيا الرقمية تتطور بسرعة عالية كما تتنوع أنماطها، مما يضع خيارات دائمة ومفتوحة أمام الإدارة مثل ربط بعض أنشطة الأعمال بخدمات الأشكال التفاعلية، التلفاز التفاعلي، خدمات الهاتف الخلوي المتكاملة مع الانترنت وتقنياتها مثل خدمات الرسائل(**sms**)، برتوكول الاتصال بالانترنت(**wap**)، والوسائط المعلوماتية الأخرى، واستخدام أدوات ونظم تكنولوجيا المعلومات، وتقنيات شبكات الانترنت، والانترانت، والإكسترانت[18].

ثالثا: المتطلبات البشرية:

يعد العنصر البشري من أهم العناصر في المنظمات، إذ هذا العنصر لن تتمكن المنظمات من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة، لذا لابد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلا جيدا وعلى مستوى عالي من الكفاءة.

وفي هذا الإطار، فإن ضرورة إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية، ويمكن تنفيذ ذلك من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية والتي تساعد في إعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة لتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية[19].وهناك جملة من المتطلبات البشرية، التي يمكن تحديدها كما يلي[20]:

_تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الانترنت.

_استقطاب أفضل الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات.

_إيجاد نظم فعالية للمحافظة على الأفراد وتطويرهم وتحفيزهم.

_التمكين الإداري، حيث من أهم متطلبات الإدارة الإلكترونية تنمية وتطوير الموارد البشرية، لإيجاد كوارد متخصصة وعلى درجة عالية من المهارات المختلفة والمرتبطة بالبيئة الأساسية لنظم المعلومات وقواعد البيانات ونظم العمل على شبكة الانترنت.

رابعا: المتطلبات المالية:

يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة، لكي نضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة، من تحسين مستوى البنية التحتية وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية، وتحديثها من وقت لآخر وتدريب العناصر البشرية باستمرار.فمشروع الإدارة الإلكترونية مشروع ضخم وكبير ويحتاج إلى أموال كبيرة وطائلة، لذلك لابد من توفير التمويل الكافي لهذا المشروع[21]، ومن المتطلبات نجد ضرورة رصد ميزانية

مستقلة للمشروع بحيث تكون تحت المراجعة دوريا لغرض ديمومة التمويل المستمر له [22].

خامسا: المتطلبات الأمنية:

لقد أصبحت هناك حاجة ماسة في ضوء الثورة التقنية وازدياد شبكات الاتصالات والمعلومات إلى وجود أساليب وإجراءات أمنية تساعد على حماية المعلومات والبيانات من الاختراق.وهو ما أكده الأستاذ "**سالمي**"، حيث يرى أن التطورات المتسارعة في العالم والتي تؤثر في الإمكانات والتقنيات المتقدمة الرامية إلى خلق منظومات الحواسيب بغية السرقة أو تدمير المعلومات مما أدى إلى التفكير الجدي، لتحديد الأساليب والإجراءات الدفاعية الوقائية لحماية منظومات الحواسيب(أجهزة ومعلومات) من أي خرق أو تخريب[23]. وفي نفس السياق، يؤكد الأستاذ "**غنيم أحمد علي**" على أهمية تأمين حماية وخصوصية المنظمات والأفراد، حيث يجب تحديد مجموعة من القواعد التي تحكم خصوصية البيانات والمعلومات وجودتها وتكاملها [24].

ويمكن القول في ضوء ما سبق، أن توفير هذه المتطلبات جميعها ضرورة لا غنى عنها، لكي نضمن نجاح تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية، مما يتطلب وجود الإدارة الجيدة والمدركة لأهمية تبني مثل هذه التقنيات الحديثة والسعي لمحاولة توفير متطلبات تطبيقها داخل المنظمات والتصدي لكل العقبات التي تعترض تبنيها. وفي هذا الصدد يؤكد الباحث "**سيرشت وآخرون**" على أهمية تنمية الوعي الثقافي لتطبيق تكنولوجيا المعومات وتعزيز وعي الناس والمسؤولين ببنية وأداء ومزايا تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها وتطوير البنية الأساسية الكافية لشبكات العمل والاتصالات، وحث المديرين والموظفين وتدريبهم لتحقيق التطبيق الفعال للإدارة الإلكترونية [25].

5_معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات:

تعد التقنية الإلكترونية أحد الموارد الأساسية للمنظمات للتأقلم مع طبيعة العصر الحالي، إلا أن الدول النامية تواجه مجموعة من القيود والمعوقات التي تعرقل عملية الاستثمار الفعال للتقنية الحديثة، حيث أن كثيرا من الإدارات فيها تعاني من العديد من السلبيات والتي تمثل في كثرة الإجراءات الروتينية، وضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية، وعدم مواكبة المستجدات في مجال التقنية.

في حين يرى الباحث "**براون ديفيد**" أن على الدول النامية تبني أسلوبا جديدا للتفكير والقيادة. لضمان الوصول بالإدارة الإلكترونية إلى كامل إمكانيتها باعتبار أن هذه الدول تواجه تحديات كبرى تحول دون الاستفادة منها[26].

أولا : المعوقات الإدارية:

يشير الباحث "**غنيم أحمد علي**" إلى أن بعض الدول وخاصة الدول النامية تتخذ بعض الأساليب الإدارية التقليدية كالأسلوب البيروقراطي نموذجا للعمل بها، وهذه الأساليب لا تتناسب مع متطلبات الإدارة الإلكترونية [27].

ويؤكد "**تيربان وآخرون** "**(turban and other)** أنه بالرغم من أن بعض المنظمات تعمل إعادة هيكلة نفسها بطرق مبتكرة لتتماشى مع التطورات في العصر الرقمي إلا أن الغالبية العظمى منها مازالت تعتمد على الهياكل الهرمية التقليدية والتي تقف كعائق في تطبيق التقنيات الحديثة والاستفادة من معطياتها في تطوير منظماتها[28].

ثانيا : المعوقات التقنية:

أحدثت تكنولوجيا المعلومات المعاصرة تقدما واضحا في العديد من الدول المتقدمة، وكان لها دور إيجابي على شعوبها، فعن طريق هذه التقنية وتطبيقاتها يمكن وضع المنظمات في موقع تنافسي عن طريق توظيفها في إداراتها ومؤسساتها،

وبالمقابل يلاحظ على الدول النامية أنها لم تستطع الاستفادة من إمكانيات التقنية، وذلك بسبب وجود معوقات تقنية عائق في سبيل أي تقدم في المجال المعلوماتي من أهمها ضعف مستوى البنية التحتية للاتصالات والمعلومات.

ويعزز هذا الرأي كلا من "**جيسب وفالسيش jessup valacich**" حيث وضحا أن معظم المنظمات تواجه تحديات تقنية خاصة فيما يتعلق بوجود بنية تحتية شاملة وخاصة في الدول النامية[29]، كما أن ضعف البنية الأساسية لنظم المعلومات والاتصالات وضعف كفاءتها التشغيلية من أهم المعوقات التي تواجه تحول المنظمات نحو البيئة الإلكترونية.وهناك مجموعة من المعوقات التقنية التي تعيق الاستفادة من تطبيقات الإدارة الإلكترونية،وهي[30]:

_عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها.

_اختلاف القياس والمواصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة بالربط بينها.

_عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض الإداريين.

ثالثا : المعوقات البشرية:

تعد العناصر البشرية من أبرز العناصر التي تقود مجتمعاتها إلى تحقيق التقدم والرقي في مختلف المجالات، إلا أن النقص في عدد الأفراد المؤهلين للتأقلم مع البيئة الرقمية، أصبح أمر تعاني منه أغلب الدول وبالأخص الدول النامية، ويؤكد كلا من **جيسب وفالسيش(jessup and valacich)** على أن النقص في الموارد البشرية المؤهلة للتعامل مع العصر الرقمي يعد معوقا يواجه المؤسسات عن ممارستها للتكنولوجية الحديثة[31].

رابعا : المعوقات المالية:

إن مشروع مثل مشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى أموال تتلاءم مع هذا الأسلوب التقني الحديث وتوفير كافة مستلزماته، لكن تعاني معظم المنظمات من النقص في الإمكانيات المادية اللازمة لمثل هذه المشاريع. ومن أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ضعف فرصه الاستمرار والتطور. ويرى الباحث "**غنيم**" ضرورة مشاركة القطاع الخاص في الاستثمار والتمويل من تحسين للبنية التحتية للشبكات والاتصالات والقيام بعمليات صيانة الأجهزة، وإنشاء معاهد التدريب الخاصة بالحاسب الآلي [(32)].

وبناءا على ما سبق، فإن الثورة المعلوماتية بكافة أشكالها وتطبيقاتها، فرضت أمام المنظمات على اختلاف تحديات كبرى، لذلك لابد من تنسيق الجهود والمبادرات المتفرقة لمناقشة تلك التحديات والعقبات التي قد تنشأ وإيجاد الحلول المناسبة، وتحديد رؤية مستقبلية من تجارب الدول الناجحة والمتميزة في مجال التقنية مع مواكبة التطورات التي يشهدا العالم في هذا المجال.

6_معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرفق العام(مرفق الحالة المدنية ببلدية برج بوعريريج نموذجا) .

لقد شرعت الدولة في إطلاق موقع "بوابة المواطن" بهدف تمكين المواطن من استغلال تكنولوجيا الاتصال للتواصل مع الإدارة العامة وبالشكل الذي يسمح له الحصول على جميع المعلومات والبيانات الإدارية التي يحتاجها عبر "خدمات الانترنت" التي تضعها الإدارة تحت تصرفه والتي تتضمن عدد من الاستمارات والدلائل والروابط التي تساعده على ذلك.

وكانت الانطلاقة الفعلية لعملية رقمنه الوثائق وإدخال التكنولوجيات الحديثة على مستوى مصالح بلدية برج بوعريريج (تحديدا على مستوى مرفق الحالة

المدنية)، تماشيا في إطار مشروع الإدارة الإلكترونية مع بداية **2014**، وحسب تصريحات رئيس المصلحة الحالة المدنية، فقد تم إدخال الحواسيب الآلية في نظام العمل الإداري لتسيير أعمالها، مما مكن ذلك من نقل السجلات الخاص بالوثائق الإدارية إلكترونيا بصفة تدريجية على مستوى الحواسيب الآلية، وتكوين موظفي هذه المصلحة بهدف مواكبة التطورات الحاصلة على مستوى هذه المصلحة(المكلفين بتسيير بأجهزة الإعلام الآلي)، إلا ذلك لم يمنع من وجود شكاوي واعتراضات من قبل بعض المواطنين حول مختلف الخدمات الإدارية المقدمة خاصة على مستوى هذه المصلحة لأسباب مختلفة كالبطء في أداء العمل، البيروقراطية والوساطة...[33].

كما أكد رئيس مصلحة الحالة المدنية لبلدية برج بوعريريج على وجود العديد من العوائق والصعوبات في ظل التطبيق التدريجي لتكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة على مستوى المصلحة، والتي يمكن تحديدها كالأتي [34]:

ا_المعوقات التقنية:

_بينت الدراسة أن تذبذب الانترنت يشكل عائق كبير، أما تحول الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

_ضعف برامج حماية البيانات والمعلومات داخل الأجهزة قد يعرضها للقرصنة مما يجعل البلدية في خطر فقدان العديد من البيانات والمعلومات.

_محدودية تدفق الانترنت في شأنه أن يعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ب_المعوقات الإدارية والتنظيمية:

_عدم الإلمام بأهمية الإدارة الإلكترونية ساهم كثيرا في عدم تطبيقها وهذا ما عبر عنه أغلبية الموظفين بمصلحة الحالة المدنية.

_الافتقار إلى التخطيط السليم يعيق التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وهو ما أكده معظم الموظفين ومن خلال مقابلتهم، حيث يرون أن ذلك يرجع إلى عدم وجود خبراء في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية.

_روتينية الإجراءات الإدارية تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وذلك بسبب كثرة الإجراءات والمتطلبات الإدارية وآلية العمل في حد ذاتها لا تتوافق مع هذا النوع من الإدارات.

_غياب القوانين والتشريعات الكفيلة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا أكده معظم الموظفين على مستوى المصلحة .

ج_المعوقات المالية[36]:

_عدم تخصيص ميزانية كافية، قد يعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا ما يعبر عنه إلى المبالغ المالية الكبيرة التي تتطلبها الإدارة الإلكترونية مما يلزمها بضخ أموال كافية لذلك.

_ضعف الميزانيات المخصصة لشراء أنظمة حماية المعلومات، قد يعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يستلزم برامج بالحماية لهذا النوع من الإدارات وكذا سرية البيانات والمعلومات الموجودة داخل البلدية، لهذا وجب تخصيص ميزانية كافية لشراء أنظمة حماية.

_قلة المخصصات المالية لبرامج التدريب للموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية حال دون تطبيقها، وذلك راجع إلى أن الإدارة الإلكترونية تتطلب موظفين ذو قدرات عالية خاصة في مجال الإلكترونية لهذا وجب تخصيص غلاف مالي خاص ببرامج تدريبية في مجال الإدارة الإلكترونية.

_قلة توفير الدعم المالي للاستعانة بالخبراء والمتخصصين في مجال الإدارة الإلكترونية يساهم بشكل كبير في عدم تطبيق هذه الأخيرة، وهذا ما عبر عنه

موظفي مصلحة الحالة المدنية، حيث يرون أن الإدارة الإلكترونية تتطلب خبراء ومتخصصين في هذا المجال لكن هذا الأمر يتطلب عدم مالي معينة لجلب هؤلاء الخبراء خاصة في ظل عدو وجود أو قلة هذا النوع من الكفاءات العالية.

_عدم وجود حوافز مالية للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني يعيق الإدارة الإلكترونية، وهو ما يراه موظفي هذه المصلحة.

د_المعوقات البشرية(37):

_ضعف اقتناع الموظفين من التعامل مع نظام الإدارة الإلكترونية، وهو ما يؤكده موظفي هذه المصلحة حيث يرجعون ذلك إلى زيادة المهام عليهم، وهذا نظرا للمتطلبات والمهام العديدة في مجال الإدارة الإلكترونية.

_حسب رئيس المصلحة، فإن عدم توفر دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية يعد من الأسباب المهمة في تأخر عملة التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

_تخوف بعض موظفي المصلحة من استخدام التقنية الحديثة قد يعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية ونجد ذلك لدى بعض الموظفين الذين ليس لهم خبرة كبيرة في مجال العمل الإداري، حيث يبدون تخوفهم من الأعطال أو ارتكابهم لأخطاء قد يحاسبون عليها، على عكس الموظفين الذين لديهم خبرة كبيرة في هذا المجال.

_عدم توفر الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي قد يعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية.

_قلة خبرة المسؤولين في مجال الإدارة الإلكترونية يعد عائق لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

خاتمة:

انطلاقا مما سبق ذكره، يمكن القول أن ما أحدثته الثورة التكنولوجية من تطورات وتغيرات، قد انعكس على مختلف القطاعات والمرافق والمؤسسات سواء كانت خاصة أو عامة، ونحص بالذكر الإدارات التي استفادت كثيرا من هذا، حيث جعلها تقتحم هذا المجال خاصة في الجانب الإلكتروني مما وضع الإدارة التقليدية أمام تحديات كبيرة لتشهد ذلك التحول.ومن جهة أخرى فإن عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية مازالت تواجه العديد من المعوقات منها التنظيمية والبشرية والمالية والتي بدورها تؤخر عملية التحول ومازالت تعاني منها العديد من المؤسسات منها مرافق البلدية(مرفق الحالة المدنية)، حيث على الرغم من أن هذه الأخيرة قطعت أشواطا في مجال الإدارة الإلكترونية.

الهوامش:

1_ياسين سعد الغالب، **الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقها العربية**، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005،ص 3.

2_سعيد بن معلا العمري، "**المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على المؤسسة للموانئ** ، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص1.

3_ عاشور عبد الكريم، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**، مذكرة ماجستير غير منشورة في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010، ص12.

4_وائل محمد يوسف، **دور البلدية الإلكترونية في تنمية المدينة**،" تجربة مدينة الإسكندرية"، مؤتمر الأزهر الهندسي الدولي التاسع،جامعة الأزهر أفريل،2007.

5_ أمال بوقاسم، **التحول الإلكتروني كخيار استراتجي وضرورة لإصلاح الإدارة الجزائرية**، مقال في المجلة الجزائرية للسياسات العامة، العدد8، أكتوبر 2015،ص21.

6- العربي بوعمامة وحليمة رقاد، **الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية**، مقال في مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد التاسع، ديسمبر 2014، جامعة الوادي، ص ص 36_37.

7_ياسين سعد غالب،مرجع سبق ذكره.

8_العلاق بشير عباس، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات، ط1، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستشارية، ابو ظبي، 2005،

9_جبر محمد صدام، **الموجه الإلكترونية القادمة: الحكومة الإلكترونية**، مقال في مجلة الإداري، العدد 91، المجموعة24،

10_السالمي علاء الرزاق والسليطي خالد إبراهيم، **الإدارة الإلكترونية**، د.ط، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ص ص 64-65.

11__lauden,C.kenneth and laudon jane pric, Management information system,1998,p349.

12_الطائي محمد عبد حسين أل فرج، **الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية**، دار زهران للنشر، عمان، 2002، ص156.

13_غنيم أحمد علي، **دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العلم الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة**، مقال في المجلة التربوية، العدد 81، ص343.

14_ياسين سعد غالب، **الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية**، الرياض، معهد الإدارة العامة، الرياض، ص237.

15_المرجع نفسه، ص ص 237_238.

16_ غنيم أحمد علي، مرجع سبق ذكره، ص ص 344_345.

17-الصرفي محمد، **الإدارة الإلكترونية**،د.ط، دار الفكر الجامعي ، 2006،ص200.

18_ياسين سعد غالب، مرجع سبق ذكره،ص235.

19_غنيم أحمد علي، مرجع سبق ذكره، ص235.

20_العلاق بشير، مرجع سبق ذكره،

21_الصرفي محمد، مرجع سبق ذكره،ص 76.

22_غنيم أحمد علي، مرجع سبق ذكره، ص247.

23_ السالمي علاء الرزاق والسليطي خالد إبراهيم ، مرجع سبق **ذكره، ص**153.

24_غنيم أحمد علي، مرجع سبق ذكره، ص ص350_352.

25_Serrsht, hossein Rahman and other, management: Barries and challenges in Lranph. Dallamh tabatabaee unversity,p09.

26_براون ديفيد، **الحكومة الإلكترونية والإدارة العامة**، مقال في المجلة الدولية للعلوم الإدارية، العدد الأول، المجموعة 10،ص87.

27_غنيم أحمد علي، مرجع سبق ذكره، ص245.

28_turban, efrain and other, information technology for management ,2008, p521.

29_Jessup,leonard and valacich, Joseph, **information systems today**, management in the digital world,p129.

30_ السالمي علاء الرزاق والسليطي خالد إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص ص 337_338.

31-Jessup, léonard and valacich, 331.

32_غنيم أحمد علي، مرجع سبق ذكره ص209

33_ مقابلة مع السيد حسان عمار، رئيس **مصلحة الحالة المدنية لبلدية برج بوعريريج**، بتاريخ28 /2018/10، على مستوى مكتبه، على الساعة 11:30 _12:30.

34_المرجع نفسه.

35_ مقابلة مع السيد: بشيم خليفة، موظف بمصلحة الحالة المدنية ببلدية برج بوعريريج، بتاريخ: 2018/10/29، بمكتبه، على الساعة: 11.00 _11.40.

36_المرجع نفسه.

37_السيد حسان عمار، مرجع سبق ذكره.