استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة العمومية

د/ قاشي علال
جامعة البليدة 2

تاريخ استلام المقال: 28 /08/ 2019 تاريخ قبول المقال: 03 /09/ 2019

ملخص

يعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي والاتصالات ثورة حقيقية في عالم الإدارة، من خلال تحويل الأعمال و الخدمات الإدارية التقليدية إلى إلكترونية و ظهور إدارة إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري و الارتقاء به، من تقديم خدمة بسرعة عالية ودقة متناهية.

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية و تسهيل و تسريع عملية صنع القرار ، وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة وفعالية وتقديم جودة الخدمات الإلكترونية وفق معايير فنية و تقنية تواكب العصر.

فما هي عناصر الإدارة الالكترونية، و كيف تساهم هذه الأخيرة في تحسين الخدمة العمومية، و ما هي معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية ؟

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، الكفاءة و الفعالية.

Use of information technology in improving public service

Summary:

The introduction of information technology, computer and communication is a real revolution in the world of management through the transformation of business and traditional administrative services to electronic and the emergence of an electronic management to protect and upgrade the administrative entity in order to provide service at high speed and accuracy.

The use of ICT contributes to simplify the administrative procedures, to facilitate and accelerate the decision- making process and enable the administrations to plan efficiently and effectively and provide the quality of electronic services according to substantive and technical standards in keeping with the times.

So what are the components of e- management? How they contribute to improve the public service? And what are the obstacles to the transition to e-management?

Keywords: e-management, public service, efficiency and effectiveness.

مقدمة:

يعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي والاتصالات ثورة حقيقية في عالم الإدارة، مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية، وظهور إدارة إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء بأدائه، وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية، و في المجال التطبيقي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة كأهمية إستراتيجية، بما تُسهم من دعم ومساندة لأجل تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل وتسريع عملية صنع القرار، وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة وفاعلية للاستفادة من متطلبات العمل، وتقديم جودة الخدمات الإلكترونية وفق معايير فنية وتقنية عالية تواكب العصر[1].

فما هي عناصر الإدارة الالكترونية؟وكيف تساهم هذه الإدارة في تحسين الخدمة العمومية؟ وماهي معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية؟

المبحث الأول:ماهية الإدارة الالكترونية

بعد دخول الانترنت وانتشارها في العالم، أصبحنا نسمع مصطلحات مثل:الإدارة الالكترونية، الحكومة الالكترونية، النقود الالكترونية،التجارة الالكترونية، والتعليم الالكتروني، ويبدو أن تحسين الآداء الحكومي لن يتم بدون الثورة الالكترونية[2].

المطلب الأول:مفهوم الإدارة الالكترونية

نوضح تعريف الإدارة الالكترونية، أهميتها، أنماطها، أهدافها، ومتطلباتها.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الالكترونية

الإدارة الإلكترونية: هي وبكل بساطة الانتقال من إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية إلى الشكل الالكتروني، من أجل استخدام أمثل للوقت، والمال، والجهد.

وبمعني آخر، فالإدارة الإلكترونية هي إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا، لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت، والجهد، والطاقات، ومن هاذين التعريفين، نجد أن الإدارة الإلكترونية تقوم علي مفهوم جديد، ومتطور يتعدي المفهوم الحديث: "اتصل ولا تنتقل"، وينقله خطوة إلى الأمام.

كما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها مصطلح إداري يقصد به: مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المنشأة من تخطيط و إنتاج و تشغيل

[1] - http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/tags/4877/posts.
[2] - http://www.analoza.com/vb/t8224.htm.

ومتابعة وتطوير، والمستفيد هو المراجع في الدوائر الحكومية، أو العميل لدى الشركات التجارية، أو الموظف في أي منظمة[1].

الفرع الثاني: أهمية الإدارة الالكترونية

للإدارة الإلكترونية أهمية سواء بالنسبة للمنظمات أو على المستوى القومي، وتكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في: تخفيض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة، تحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية، تلافي مخاطر التعامل الورقي، زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني، إيجاد فرص جديدة للعمل الحر، والاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة.

كما أن تطور تكنولوجيا المعلومات بمعدلات سريعة ، سيسمح بتطبيقات تكنولوجيا جديدة وشاملة، تؤدي بالتالي إلى تطوير كفاءة المنظمات، وزيادة فعاليتها، فبوسع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تيسر توفير الخدمات الرئيسية للمجتمع بأسره، بغض النظر عن الموقع الجغرافي، وبأقل التكاليف الممكنة. فللتكنولوجيا دور مهم في تحسين الإنتاجية والكفاءة، علاوة على تسهيل تقنية الاتصال بين وحدات المنظمة المتباعدة جغرافيا[2].

الفرع الثالث: أنماط الإدارة الالكترونية

تأخذ الإدارة الإلكترونية أنماطا مختلفة، وأشكالا متعددة، تتفق مع طبيعة العمل لدى المنشأة، بما يحقق أهدافها. من تلك الأنماط ما يلي[3]:

أولا: الحكومة الإلكترونية

تُعد الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية، لتحقيق أهداف اجتماعية، واقتصادية، وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية، والمركزية، بشفافية عالية. ويمكن أن يتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة مثل: العلاقة بين الحكومة والحكومة، والعلاقة بين الحكومة والأفراد، والعلاقة بين الحكومة والشركات، والعلاقة بين الحكومة والموظف.

[1] - محمد بن هلال الكسار، نجاح تطبيقات التعاملات الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود السعودية، 2007، ص 24.
[2] - بيتر درايكر، تحديات الإدارة في القرن الحادي والعشرين، خلاصة الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة، 1999، ص 164.
[3] - سعد غالب التكريتي و بشير عباس العلاق، الأعمال الإلكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2002 ، ص 111.

ثانيا: التجارة الإلكترونية

التجارة الإلكترونية هي تبادل المعلومات، والخدمات عبر شبكة الإنترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية،بصورة سريعة، ويمكن أن يتحقق الدفع من خلال البطاقات البنكية ، وتُعد التجارة الإلكترونية أول تطبيق للإدارة الإلكترونية.

ثالثا: الصحة الإلكترونية

تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المرضى عبر و سائل إلكترونية، فالمريض يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحاليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الإنترنت. كما يمكن إجراء العمليات الجراحية في دولة و أن يكون الطبيب الاستشفائي في دولة أخرى. كما يمكن تقليل أوقات الانتظار للمراجعين، فالمريض عندما يخرج من عيادة الطبيب ويتجه إلى الصيدلية يكون الدواء في انتظاره لدى الصيدلي، لأن الطبيب أرسل وصفة الدواء إلكترونيا إلى الصيدلية.

رابعا: التعليم الإلكتروني

في التعليم الإلكتروني يمكن إجراء المحاضرات الدراسية و الاختبارات التحريرية و مناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمنشأة أو عبر شبكة الإنترنت. كما يمكن الاستفادة من الدروس المجانية المنشورة على شبكة الإنترنت.

خامسا: النشر الإلكتروني

من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة و النشرات الاقتصادية والاجتماعية و الاطلاع على آخر المؤلفات، والاستفادة من محركات البحث المتنوعة وتحقيق سرعة الحصول على المعلومة من مصادرها الأصلية.

سادسا: البرلمان الالكتروني

حيث يمكن القيام بكل الجلسات والمناقشات عن بعد وفي فترات مضبوطة.

المطلب الثاني: أهداف الإدارة الالكترونية ومتطلباتها

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الالكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات, والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الالكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها:

الفرع الأول:أهداف الإدارة الالكترونية

تبسيط الإجراءات وتقليل كلفتها وإعطاء خدمة أكثر جودة، واختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية، بالإضافة إلى الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة، لتسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة

المختلفة ومع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة، حيث ستقلل استخدام الورق بشكل ملحوظ مما يؤثر ايجابيا علي عمل المؤسسة، كما أن تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة حفظ وتوثيق المعاملات.

وتساعد على إدارة الملفات بدلا من حفظها، واستعراض المحتويات بدلا من القراءة، ومراجعة محتوي الوثيقة بدلا من كتابتها. كما تستعمل البريد الالكتروني بدلا من الصادر والوارد، والإجراءات التنفيذية بدلا من محاضر الاجتماعات، والانجازات بدلا من المتابعة، مما يؤدي الاكتشاف المشاكل بدلا من المتابعة، وتساعد على التجهيز الناجح للاجتماعات[1].

الفرع الثاني: متطلبات الإدارة الالكترونية

إن إعداد دراسة متكاملة لما هو موجود فعلا من نظم معلومات منجزة، وأجهزة، ومعدات، وشبكات في الإدارة ، بالإضافة لعناصر أخرى تؤدي للاستفادة من الإدارة الالكترونية.

أولاً : وجود الرؤية الإستراتيجية

تعد الرؤية الواضحة أمراً ذو أهمية كبرى لمشروع الحكومة الإلكترونية، وبناء على هذه الرؤية سيتم تحديد الكيفية التي يكون عليها هذا المشروع في فترة مستقبلية والوضعية المناسبة له من حيث الدور والأهداف، بما يضمن توضيح ماهية الدور الذي يراد لمشروع الحكومة الإلكترونية أن يؤديه في حياة الأفراد والمجتمع والمنظمات والدولة ككل، ويتطلب تحقيق ذلك العديد من الخطوات التفصيلية، وهي[2]:

–تشكيل جهة عليا تتولى وضع الإستراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية على المستوى الوطني.

–وضع الخطط الفرعية لمشروع الحكومة الإلكترونية.

–الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للمشاركة في الدراسة ووضع الخطط .

–التوافق والتكامل بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية أو أهلية، وتفعيل التكامل المعلوماتي على مستوى الدولة ككل عند البدء بتطبيقاته.

– تحديد المنفذ أو بوابة الدخول الموحد للحكومة الإلكترونية، والتي تعتبر بمثابة موقع موحد لجميع وزارات وهيئات الحكومة باختلاف تخصصاتها، وجرت أغلب الحكومات على استخدام شبكة الانترنت كبوابة خاصة للحكومة الإلكترونية.

–الاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض مراحل المشروع، أو المشاركة في بعضها، بما يتمتع به من إمكانيات وحرية إجراءات.

ثانياً : تكوين البنية التحتية المعلوماتية

[1] - رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 1999، ص 03.

[2] - سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005 ، ص238.

البنية التحتية هي المكونات المادية والبشرية التي يمكن من خلالها تنفيذ التطبيقات الإلكترونية للأجهزة الحكومية، وهي تتضمن عنصرين أساسيين وهما[1]:المكونات المادية وتتمثل في أجهزة الحاسب الآلي، والمكونات الفكرية وهي نظم برامج التشغيل ونظم برامج التطبيقات. والمكونات البشرية، وتشمل العاملين في قسم الحاسب الآلي من مشغلين ومبرمجين ومحللي نظم ومهندسين إلى غير ذلك من التخصصات اللازمة لعمل وحدات تقنيات المعلومات.

أما مستلزمات البنية التحتية لأعمال الحاسب الآلي داخل مبنى المنظمة مثل: المواقع المكانية، التوصيلات السلكية، الأجهزة المساندة، الطاولات الخاصة بالحاسب وغير ذلك.

ثالثا: أنظمة المعلومات

وهي تطبيقات تقنية لأنظمة تقنية المعلومات(نظم المعلومات الإدارية) وتشمل :نظم تشغيل البيانات، وآلية المكاتب (ميكنة المكاتب)، ونظم إدارة قواعد البيانات، ونظام المعلومات الإداري، ونظم دعم القرار، الذكاء الاصطناعي أو نظم الخبرة .مع ملاحظة أنه يمكن تحقيق النظام المعلوماتي الإلكتروني دون وجود كل هذه المكونات بشكل مستقل، وذلك بوجود نظام معلوماتي إلكتروني منفرد ولكنه يتميز بشموله لكل تطبيقات الأنظمة السابقة وبالتالي يحقق أهدافها.ولا تكتمل البنية التقنية إلا بتوفير الروابط الإلكترونية، من خلال هذه العناصر:أجهزة الاتصالات، شبكات الربط الإلكتروني، الخدمات المساندة المتمثلة في مواقع شبكة الانترنت والبريد الورقي لخدمات توصيل الطرود والإرساليات البريدية والاهتمام بتحديد المواقع الحكومية والتجارية والسكنية[2].

رابعا: تحقيق التحول التنظيمي

إن الانتقال بالأجهزة الحكومية من الإجراءات التقليدية المتبعة حالياً إلى تطبيقات الحكومية الإلكترونية يحتاج إلى جهود مكثفة والكثير من الصبر، وإلى خطوات متعددة تأخذ صفة التحول وتتعلق بعدة جوانب رئيسة وهي[3]:

–الدعم والمساندة من قبل المستويات الإدارية العليا المتمثلة في القيادة السياسية والقيادة التنفيذية.

– وبما أن هذا التحول لن يلغي العنصر البشري، أو تلغي دوره فلابد من إعداد موظفين وعاملين متقبلين لفكرة الحكومة الإلكترونية.

[1] - بشير عباس العلاق، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية، أبو ظبي، 2005، ص 216، ص 218.

[2] - إياد عدوان، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007، ص 74.

[3] - سعود محمد النمر، الإدارة العامة، الأسس والوظائف، مطابع الفرزدق التجارية، الطبعة السادسة، 2006، ص 430.

–إعادة هندسة العمليات الإدارية الحكومية (أسلوب الهندرة)، وهو يعني الوسيلة الإدارية المنهجية التي تقوم على إعادة البناء التنظيمي من جذوره، بالاعتماد على إعادة هيكلة وتصميم العمليات الأساسية، بهدف تحقيق تطوير جوهري وطموح في أداء المنظمة يكفل سرعة الأداء وتخفيض التكلفة وجودة الخدمة.

خامسا: تهيئة الأنظمة والتشريعات

لابد من تحقيق الإصلاح التشريعي، لأنه مقوم أساسي وهام لمشروع الحكومة الإلكترونية، بغرض تحقيق عدة أهداف منها:إعطاء المشروعية للأعمال الإلكترونية الخاصة بالحكومة الإلكترونية، بتحديد المباح والمحرم منها، والعقوبات المفروضة، تحقيق مبدأ الشفافية، تحقيق الأمن الوثائقي، وخصوصية وسرية المعلومات،إعطاء مشروعية لاستعمال الوثائق الإلكترونية، كإثبات الشخصية إلكترونياً، واستخدام التوقيع الإلكتروني. إلى غير ذلك، تسهيل العمليات الإلكترونية، كالمعاملات المالية الإلكترونية، وعمليات البيع والشراء، والبريد الإلكتروني[1].

سادسا: تحقيق الأمن والموثوقية المعلوماتية

حيث يعتبر ضعف الأمن في مجال العمل إلكترونياً ضعفاً للثقة، مما يتطلب توفيرها ضمن الأنظمة الإلكترونية ومستخدميها والبيئة الحاضنة أيضاً.

المبحث الثاني: معوقات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

من أجل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لا بد من أتمتة مؤسسات الدولة، وتحويل جميع معلومات الحكومة ووزارتها الورقية إلى معلومات إلكترونية، وتأمين البنية التحتية الضرورية لربط كافة مؤسسات الدولة بشبكة معلومات واحدة، وتبادل المعلومات بين مختلف الجهات، بالإضافة إلى تحديد جميع التعاملات بين المواطن وكل مؤسسة وتحويلها إلى تعاملات الكترونية.

المطلب الأول: ضرورة الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية

إن مجرّد وجود إستراتيجية متكاملة للتحول إلى نمط "الإدارة الالكترونية"، لا يعني أنّ الطريق ممهدة لتطبيق، وتنفيذ هذه الإستراتيجية بسهولة، وسلاسة، وبشكل سليم، وذلك لأنّ العديد من العوائق، والمشاكل ستواجه تطبيق الخطة، ولذلك يجب على المسؤولين عن وضع، وتنفيذ مشروع "الإدارة الالكترونية" التمتّع بفكر شامل، ومحيط بكافة العناصر، والمتغيرات التي يمكن أن تطرأ، وتعيق خطّة عمل، وتنفيذ إستراتيجية الإدارة الالكترونية، وذلك إمّا لتفاديها، أو إيجاد الحلول المناسبة لها.

الفرع الأول : أهمية و أسباب التحول

القضية المحورية في تطوير الهيكل الإداري للدولة هي إعادة صياغته ليتحول إلى حكومة الكترونية بالمعنى الشامل وأقصد بذلك ألا يتم الاقتصار على ميكنة بعض الخدمات الحكومية وتوفيرها للمواطنين عبرة

[1] - سعيد بن معلا العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص 18.

وسيط إلكتروني كشبكة الانترنت مثلا.ولكن القصد أكبر من ذلك بكثير إذ الهدف هو إعادة صياغة جذرية لمقاصد الجهاز الإداري وللدولة وفلسفة إدارته وتحقيق التناسق والتشابك والتربيط الالكتروني بين قطاعاته ومستوياته المختلفة.

فهل نحلم بحكومة ذكية تنقلنا إلى عصر التكنولوجيا والمعلومات وتخلصنا من الأمراض المزمنة التالية[1]:

– الكم الهائل من الأوراق والنماذج الورقية والمستندات والتوقيعات التي يطالب المواطنون باستيفائها حين يتعاملون مع أي جهاز حكومي, وهي في الأساس لا تخدم هدفا واضحا يفيد في إنتاج الخدمة التي يرغبها المواطن.

– تكرار طلب ذات الأوراق والمستندات والشهادات من المواطن من كل جهة حكومية يتعامل معها, ورفض أي محاولات لاعتماد ما سبق إن قدمه المواطن لإدارات حكومية أخرى.

– العدد الهائل من العاملين في آلاف الوحدات الحسابية بأجهزة الحكومة المركزية والوحدات المحلية والذين يؤدون أعمالا مكررة لا تضيف قيمة حقيقية ولعل مثالا واحدا يوضح المشكلة وهو عملية احتساب صرف رواتب موظفي الدولة وقطاع الأعمال العام, فالدولة تقرر الراتب وتضيف إليه إضافات يتم اعتمادها في موازنة كل جهة, ثم تقوم الوحدات الحسابية بتلك الجهات باستقطاع ضرائب وأمور أخرى من الراتب وتعيد تحويلها إلى وزارة المالية أو توريدها إلي جهات أخرى كهيئة التأمينات أو المعاشات, أليس في إمكان خبراء الحاسب الآلي وتقنيات المعلومات أن يبتكروا حلا يضمن إن حصل الموظف على صافي راتبه وتتم التحويلات الداخلية بين الجهات المعنية آليا من خلال النظام.

أليس في الإمكان تحقيق مشروع صرف الرواتب عن طريق البطاقات الذكية.

– ذلك الحجم الهائل من التعاملات المالية بين وزارات الدولة ذاتها والعدد الهائل من العاملين المنشغلين في تتبع المديونيات وعمل المقاصة والتسويات، بينما في الإمكان تلافي كل ذلك بنظام آلي يرتب العلاقات المالية دون معاملات مالية فعلية, فمثلا شركات الكهرباء الحكومية لها مستحقات ضخمة لدى وحدات الجهاز الإداري للدولة ولا تحصل على ما يتم اعتماده في موازنات تلك الجهات، مما يؤدي إلي تراكم المديونية لتصل إلى مليارات، في حين كان يمكن اعتماد مخصصات استهلاك الكهرباء في موازنة شركات الكهرباء مباشرة علي أن تتم التسوية مرة في السنة بين قيمة الاستهلاك الفعلي تم اعتماده في الموازنة، نفس الأمر يتكرر فيما بين كل وزارات وأجهزة الدولة تقريبا بكل ما يعنيه ذلك من تبديد للوقت وإهدار للطاقات واستنزاف للموارد المالية من دون إضافة قيمة حقيقية.

[1] - نائل عبد الحفيظ العوالمة، الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة، مجلة دراسات، المجلد 29، العدد 01، عمان، 2001، ص 30.

– مشكلة التضارب والتناقض بين الأرقام والبيانات الصادرة عن جهات الحكومة المختلفة بشأن كل شيء تقريبا, ابتداء من أرقام الصادرات والواردات إلي أرقام البطالة ومعدل نمو الناتج المحلي الإجمالي وأرقام الديون المحلية والخارجية وغيرها، إن في إعمال فكرة الحكومة الذكية(الإلكترونية) القضاء على هذه المشكلة إذ يتم تحديد مصادر البيانات وتوصيفها بدقة ومراجعتها قبل دخولها على النظام, فضلا عن إمكان التدقيق والمراجعة الذاتية في عمليات نظام المعلومات الوطني الشامل التي تستشعر التناقض بين البيانات وتبرزها كي يتم تصحيحها.

– إهدار الموارد الوطنية الضخمة المتمثلة في المخزون السلعي المتراكم في مخازن الدولة والتي تقدر قيمته بمبالغ ضخمة نتيجة عدم إحكام التخطيط والسيطرة علي عمليات المشتريات الحكومية, وتكرار شراء نفس الأشياء رغم وجودها في المخازن, وتجزئة المشتريات من نفس المواد ومن ثم ضياع فرص الوفر بالحصول علي أسعار وشروط أفضل في حالة شراء كميات أكبر.

إن رصد المخزون السلعي في مخازن الدولة في قاعدة المعلومات الوطنية الشاملة والالتجاء إلى آليات الرقابة الذاتية قبل إقرار الشراء, فضلا عن توحيد جهة الشراء وإدارة المخزون, كلها أمور يتحقق عنها توفير مبالغ كبيرة أفضل في استخدام الموارد المتاحة.

ولعل من أهم مميزات التحول نحو الحكومة الذكية (الإلكترونية) استثمار كل ما أنفق في سبيل إنشاء وتعميم نظام الرقم الوطني الموحد، والذي لم تتم الاستفادة به حتى الآن بشكل يكافئ الفرص والإمكانات الهائلة التي يتيحها هذا النظام.

إن التعامل مع المواطن في جميع أجهزة الدولة باستخدام رقمه الوطني يتيح وفرا هائلا بالاستغناء عن إنشاء العديد من الملفات وضرورة الاحتفاظ بالعديد من الوثائق لكل مواطن مع كل جهة حكومية يتعامل معها، كأن يكون للمواطن ملفا إليكترونيا واحدا تستخدمه مصلحة الضرائب وهيئات التأمينات ومصلحة الحالة المدنية والمستشفيات وأجهزة الأمن والجوازات والجامعات والمدارس وجهات التوظيف والبنوك، كما يكون هو الأساس في حصر من لهم حق الانتخاب، ويكون بديلا عن إصدار بطاقات انتخابية خاصة, وتجنب مشكلات الاحتياج المتكرر إلى تنقية جداول الانتخاب، إن وجود هذا الملف الشامل .

والذي يحدد النظام لكل جهة حدود الدخول عليه والاطلاع على ما به من معلومات بحسب طبيعة نشاطها واحتياجاتها سوف يحقق سرعة هائلة في إنجاز المعلومات، فضلا عن تخفيض التكاليف ورسوم أداء الخدمات للمواطنين وتخفيف الجهاز الحكومي من آلاف العاملين المكدسين بلا عمل حقيقي و هذا ما هو مطبق في الجزائر بالنسبة لجعل شباك وحيد بخصوص وثائق الحالة المدنية .

– إن قضية التحول الإلكتروني للحكومة تطرح قضية تخفيض أعداد العاملين وتضييق مجال توظيف الباحثين عن عمل، ولذا يقتضي الأمر البحث عن حلول حقيقية لمشكلة إدارة التنمية وتوسيع مجالات

الاستثمار وإيجاد فرص عمل حقيقية وتوفير إمكانات التدريب وإعادة تأهيل الموارد البشرية لاكتساب المهارات المناسبة لعصر التكنولوجيا والمعلومات.

الفرع الثاني: مراحل التحول إلى الإدارة الالكترونية

من أجل الوصول إلى تطبيق سليم لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية مع استغلال أمثل للوقت والمال والجهد،يجب تقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الإلكترونية إلى ثلاث مراحل طبعا على ان يتم ذلك بعد القيام بإصلاح إداري شامل وتام للنظـام الإداري التقليدي، لذلك فإن تقسيم الخطة إلى مراحل من شأنه أيضا أن يؤدي إلى اندماج المجتمع بشكل كلي في خطة إلكترونية، بحيث يتأقلم معها ويتطور بتطورها على عكس ما يحدث عند تطبيق الإدارة الإلكترونية دفعه واحدة، مما يؤدي إلى تفاجؤ المجتمع بها، وقد يتم رفضها أو مقاومتها في حينه.وعلى العموم فإن هذه المراحل هي: مرحلة الإدارة التقليدية الفعالة، ومرحلة الفاكس والتلفون الفعال، ومرحلة الإدارة الإلكترونية الفعالة.

وعلى العموم فإن سلم النجاح في التحول إلى إدارة إلكترونية صعودا هو: جدية في العمل،سلامة التطبيق العملي، وتقويم الممارسة العملية.

إن مشروع الإدارة الالكترونية شأنه شأن أي برنامج آخر، يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله، كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه و بالتالي يحقق النجاح و التفوق، و إلا سيكون مصيره الفشل، وسيسبب ذلك خسارة في الوقت والمال و الجهد و نعود عندها إلى نقطة الصفر، فالإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر و تتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها، وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية، و الاقتصادية و الاجتماعية، والثقافية، و التكنولوجية لذلك فإن مشروع الإدارة الالكترونية يجب أن يراعي عدة متطلبات منها[1]:

أولا :البنية التحتية

تتطلب الإدارة الالكترونية وجود مستوى مناسب إن لم نقل عالمنا لبنية التحتية ، التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات، و البيانات و بنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل و نقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

ثانيا: توافر الوسائل الالكترونية اللازمة

[1] - حمزة محمد ناجي خالد، على الساعة 10:30، يوم: 2015/04/12 من الموقع:
http://ar.wikibooks.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9.

للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها و منها أجهزة الكمبيوتر الشخصية و المحمولة و الهاتف الشبكي و غيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد و بأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

ثالثا : توافر عدد من مزودي الخدمة بالأنترنت

و نشدد على أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الالكترونية في أقل جهد و أقصر وقت و أقل كلفة ممكنة.

رابعا :التدريب و بناء القدرات

و هو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر و إدارة الشبكات و قواعد المعلومات و البيانات و كافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه" الإدارة الالكترونية "بشكل سليم و يفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد أو مراكز تدريب متخصصة و تابعة للحكومة ، أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام" الإدارة الالكترونية "و طرق و وسائل استخدامها للمواطنين.

خامسا :توافر مستوى من التمويل

بحيث يمكن التمويل الحكومة من إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر و الموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات و مواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و" الإدارة الالكترونية "على مستوى العالم.

سادسا :توفر الإرادة السياسية

بحيث يكون هنا كمسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع و تعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

سابعا :وجود النصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الالكترونية

فهي تضفي عليها المشروعية و المصداقية و كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

ثامنا:توفير الأمن الالكتروني و السرية الالكترونية

و يكون ذلك على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية و الشخصية و لصون الأرشيف الالكتروني من أي عبث و التركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية و خطورة على الأمن القومي و الشخصي للدولة أو الأفراد.

تاسعا : خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الالكترونية

بإبراز محاسنها و ضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها و التفاعل معها و يشارك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة و تلفزيون و صحف و الحرص على الجانب الدعائي و إقامة الندوات و المؤتمرات و استضافة المسؤولين و الوزراء و الموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي

قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الالكترونية . بالإضافة إلى هذه العناصر يجب توفير بعض العناصر الفنية و التقنية التي تساعد على تبسيط و تسهيل استخدام الإدارة الالكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين و منها: توحيد أشكال المواقع الحكومية و الإدارية و توحيد طرق استخدامها و إنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في البلاد.

المطلب الثاني: المعوقات المحتملة لتطبيق مشروع الإدارة الالكترونية

إن مجرد وجود إستراتيجية متكاملة للتحول إلى نمط " الإدارة الالكترونية" ، لا يعني أن الطريق ممهدة لتطبيق و تنفيذ هذه الإستراتيجية بسهولة، و بشكل سليم، و ذلك لأن العديد من العوائق و المشاكل ستواجه تطبيق الخطة، و لذلك يجب على المسؤولين عن وضع و تنفيذ مشروع" الإدارة الالكترونية "، التمّتع بفكر شامل و محيط بكافة العناصر، و المتغيرات التي يمكن أن تطرأ و تعيق خطة عمل، و تنفيذ إستراتيجية الإدارة الالكترونية، و ذلك إما لتفاديها أو إيجاد الحلول المناسبة لها.

الفرع الأول: عوائق تطبيق" الإدارة الالكترونية

و من هذه العوائق التي يمكن أن تعيق عملية تطبيق الإدارة الالكترونية[1]:

أولا :التخبط السياسي

و الذي يمكن أن يؤدي إلى مقاطعة مبادرة" الإدارة الالكترونية"، و في بعض الأحيان تبديل وجهتها، و يشكل هذا العنصر خطرا كبيرا على مشروع الإدارة الالكترونية.

ثانيا :عدم توفر الموارد اللازمة لتمويل مبادرة" الإدارة الالكترونية "

لا سيما في حال تدّني العائدات المالية الحكومية.

ثالثا:التأخير في وضع الإطار القانوني و التنظيمي المطلوب

و الذي يشكل أساسا لأي عملية تنفيذ" للإدارة الالكترونية".

رابعا :الكوارث الوطنية الناجمة عن نزاع إقليمي

و التي يمكنها تعطيل البنية التحتية لفترة من الزمن مما من شأنه أن يعيق تنفيذ" إستراتيجية الإدارة الالكترونية."

خامسا: مقاومة التغيير من تقبل الموظفين الحكوميين

الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات و تنظيم العمليات الحكومية.

سادسا :عدم استعداد المجتمع لتقبل فكرة الإدارة الالكترونية

فالاتصال السريع بالبنية التحّتية المعلوماتية الوطنية عبر الانترنت نظرا للأزمات الاجتماعية – الاقتصادية خاصة إذا كانت هذه العملية مكلفة ماديا.

[1] - نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية ومقولة نهاية الإدارة، المجلة الدولية للعلوم الإدارية، المجلد 09، العدد 04، الإمارات العربية المتحدة، 2004، ص 137.

سابعا: نقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات محليا

كالدعم غير الكافي من قطاع التكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الدولي للجهود الحكومية الرامية إلى تنفيذ تطبيقات الإدارة الالكترونية.

الفرع الثاني: السلبيات المتوقعة و المحتملة للتحول إلى الإدارة الالكترونية

قد يعتقد البعض أنه و عند تطبيق إستراتيجية" الإدارة الالكترونية "سوف تزول كل المصاعب و المشاكل الإدارية و التقنية و العملانية، لكن الواقع يشير إلى أمر مختلف بمعنى أن تطبيق الإدارة الالكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر و متواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن مع الاستخدام الأمثل للوقت والمال و الجهد آخذين بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعّثر الإدارة الالكترونية في عملها لسبب من الأسباب أو لسلبية من السلبيات المحتملة لتطبيق الإدارة الالكترونية و هي بشكل عام ثلاث سلبيات رئيسية هي[1].

أولا :التجسس الالكتروني

بعد ثورة المعلومات و التقنيات التي اجتاحت العالم، قّلصت دول العالم خاصة المتطورة منها اعتمادها على العنصر البشري على الرغم من أهميته و أولويته في كثير من المجالات لصالح التقنية، و التجسس إحدى هذه المجالات، و من الطبيعي أنه عندما تعتمد إحدى الدول على نظام" الإدارية الالكترونية " فإنها ستحول أرشيفها إلى أرشيف الكتروني كما سبق و ذكرنا و هو ما يعرضه لمخاطر كبيرة تكمن في التجسس على هذه الوثائق وكشفها و نقلها و حتى إتلافها لذلك فهناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات و وثائق و أرشيف الإدارة سواء المتعلقة بالأشخاص، أو الشركات، أو الإدارات، أو حتى الدول.

فمصدر الخطورة هنا لا يأتي من تطبيق الإدارة الالكترونية كي لا يفهم البعض أننا ننادي إلى البقاء على النظام التقليدي للإدارة، و إنما مصدر الخطورة يكمن في عدم تحصين الجانب الأمني للإدارة الالكترونية و الذي يعتبر أولوية في مجال تطبيق إستراتيجية الإدارة الالكترونية فإهمال هذه الناحية يؤدي إلى كارثة وطنية يحدثها التجسس الالكتروني، و مصدر خطر التجسس الالكتروني يأتي غالبا من ثلاث فئات:

- الفئة الأولى هي الأفراد العاديون.
- الفئة الثانية هي (الهاكرز) القراصنة.
- الفئة الثالثة هي أجهزة الاستخبارات العالمية للدول.

هذا فيما يقتصر خطر يقتصر خطر الفئتين الأولى و الثانية على تخريب الموقع أو إعاقة عمله و إيقافه بحيث تستطيع الإدارة تلافي ذلك بطرق وقائية أو بإعداد نسخة احتياطية عن الموقع ، فان خطر الفئة الثالثة يتعدى ذلك بكثير و يصل إلى درجة الاطلاع الكامل على كافة الوثائق الحكومية و وثائق المؤسسات و

[1] بشار يزيد الوليد، نظام المعلومات الإدارية، دار الراية، عمان، 2009، ص 87.

الإدارات و الأفراد و الأموال و ما إلى ذلك مما يشكل تهديدا فعليا على الأمن القومي و الاستراتيجي للدولة المعنية خاصة عندما تقوم أجهزة الاستخبارات هذه بيع أو نقل أو تصوير هذه الوثائق و تسريبها إلى جهات معادية للدولة التي سلبت منها.

ثانيا: زيادة التبعية للخارج

من المعلوم أن الدول العربية ليست دولا رائدة في مجال التكنولوجيا و المعلومات و هي دول مستهلكة و مستعملة لهذه التكنولوجية على الرغم من أن هناك أعداد كبيرة من العلماء العرب و الاختصاصين في مجال التكنولوجيا في العالم أو من أصل عربي، و على العموم بما أن" الإدارة الالكترونية "تعتمد بمعظمها أن لمنقلب أكملها على التكنولوجيا الغربية فان ذلك يعني أنه سيزيد من مظاهر تبعية الدول المستهلكة للدول الكبرى الصناعية و هو ماله انعكاسات سلبية كثيرة خاصة كما ذكرنا أعلاه في المجال الأمني للإدارة الالكترونية.

فالاعتماد الكّلي على تقنيات أجنبية للحفاظ على أمن معلوماتنا و تطبيقها على الشبكات الرسمية التابعة للدول العربية هو تعريض للأمن الوطني و القومي لهذه الدول للخطر وضعه تحت سيطرة دول غربية بغض النظر عما إذا كانت هذه الدول عدوة أم صديقة فالدول تتجسس على بعضها البعض بغض النظر عن نوع العلاقات بينها.

و لا يقتصر الأمر على التجسس على المعلومات لأهداف عسكرية و سياسية بل يتعداه إلى القطاع التجاري لكي تتمكن الشركات الكبرى من الحصول على معلومات تعطيها الأفضلية على منافستها في الأسواق.

لذلك كله نحن ننصح و نشدد على ضرورة دعم و تسهيل عمل القطاع التكنولوجي العربي والإنفاق على أمور البحث العلمي في ما يتعلق بالتكنولوجيا و الأمن التكنولوجي خاصة و انه لدينا القدرات البشرية و المادية اللازمة لمثل ذلك و نشدد أيضا على ضرورة تطوير حلول أمن المعلومات محليا أو على الأقل وضع الحلول الأمنية الأجنبية التي نرغب باستخدامها تحت اختبارات مكثفة و دراسات معمقة و التأكد من استقلاليتها و خلوها من الأخطار الأمنية.

ثالثا: شلل الإدارة

إن التطبيق غير السوي و الدقيق لمفهوم و إستراتيجية" الإدارة الالكترونية "و الانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الالكترونية دون اعتماد التسلسل و التدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة لأنه عندها نكون قد تخّلينا عن النمط التقليدي للإدارة و لم ننجز الإدارة الالكترونية بمفهومها الشامل ، فنكون قد خسرنا الأولى و لم نربح الثانية مما من شأنه أن يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة أو إيقافها ريثما يتم الإنجاز الشامل و الكامل للنظام الإداري الالكتروني أو العودة إلى

النظام التقليدي بعد خسارة كل شيء و هذا ما لا يجوز أن يحصل في أي تطبيق لإستراتيجية الإدارة الالكترونية.

الفرع الثالث: الأسس التي يمكن تطبيقها لإنجاح المشروع

إن السياسة المتبعة في مجال استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإدارة العمومية ، تعتمد بالأساس على علاقة الشراكة التي يجب إن تطورها الإدارة فيما بينها، ومع الجماعات المحلية والمؤسسات المهنية , إضافة إلى تطوير وتنمية هذا الاستعمال في مجال التسيير الإداري في إطار إحداث هيئة تعنى خصوصا بهذه التنمية.

خلق هيئة تهتم بتنمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تتعهد هذه الهيئة المحدثة بالمعاونة في الإسراع بتحقيق التنمية الإدارية، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال المناسبة، تناط بهذه الهيئة مهمة تعزيز القدرات التكنولوجية للتدبير الإداري في الميادين التي تدخل من اختصاصات الوزارة، و كذا النهوض باستعمال المصالح العمومية للشبكات والمعدات المعلومات الملائمة للتسيير الإداري ووضع الأهداف وبرامج انجازها، وتتولى الأنشطة التالية:

– جمع ومعالجة وتقييم المعطيات الإحصائية والتقنية لجميع الإدارات، وخاصة بقطاع إعلاميات التسيير الإداري لاستخلاص تقارير المتابعة.

– تنظيم وتتبع أنشطة البحث المتعلقة بمجال استعمال تكنولوجيا المعلومات في التسيير الإداري وكذا مسايرة ركب التكنولوجيا.

– السهر على ملائمة النظم المتواجدة بالإدارات العمومية مع المعايير التقنية الموحدة و اقتراح نظم مرجعية مشتركة.

تحديد معايير وضوابط ونظم وآليات الاتصال الواجب اعتمادها بين القطاعات الحكومية في مجال معلومات التسيير الإداري.

– مساعدة الإدارات على وضع برامج التحديث الإداري المرتبط باستعمال تكنولوجيا المعلومات.

– القيام بطلب من الإدارة المعنية بتقييم استعمال تقنيات الحاسوب و الاتصال بالمصالح التابعة لها.

– تصميم و انجاز النظم و التطبيقات المعلوماتية الأفقية و إعداد قواعد معطيات.

– القيام بطلب من الإدارة المعنية بتصور شامل أو المشاريع التقنية الخاصة بها.

– إعداد بوابة الإدارة العمومية و السهر على تحيينها و تفعيل خدماتها.

– جرد و دراسة الخدمات الممكن تغطيتها بواسطة تكنولوجيا المعلومات و كدا التقنيات الأزمة لها.

– إعداد و تنظيم دورات تكوينية حول المواضيع المتعلقة باستعمال تكنولوجيا المعلومات.

– القيام بتنشيط وتطوير الإعمال والنظم المعلوماتية المعدة للوزارة والسهر على استغلال البرامج والتجهيزات وصيانتها.

إن هذه الهيئة لمن شانها إن تعطي نفسا قويا نحو تنمية مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، واستخدامها بشكل فعال، وبالتالي الدخول نحو مجتمع إعلامي قوي على غرار تجارب بعض الدول المتقدمة في هدا المجال,إلا إن هذا الأمر لن يتأتى إلا بتوفير أرضية مناسبة تشتغل فيه هذه الهيئة لتحقيق أهدافها السالفة الذكر.

الشراكة انطلاقا من التطور الذي تعرفه تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على المرافق العمومية,ونظرا لهدف إعادة تأهيل الإدارة وسعيا لتحقيق الأهداف التالية:

– تسهيل استعمال اللغة العربية عبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

– تعزيز القدرات التكنولوجية للتدبير الإداري والموارد البشرية في ميدان الإصلاح الإداري.

–النهوض باستعمال المصالح العمومية للشبكات والمعدات المعلوماتية لتحسين الخدمات وتنمية فعالة للمصالح الإدارية وتطوير أساليب العمل.

– تقليص الفوارق الترابية في استعمال تكنولوجيا الإعلام و التواصل بين الإدارات.

خاتمة:

وخلاصة القول لما سبق الحديث عنه حول تقنية المعلومات والاتصال, يمكن القول إن قدرة الإدارة على التكيف والاستجابة للتغيرات التقنية ستكون المحك لقدرتها على مواجهة تحديات المستقبل، والتغلب عليها بنجاح,لذلك يتعين على الحكومة أن تؤدي دورا قياديا من خلال هذا المجال، وذلك بالتخطيط لهذه التقنية، ووضع السياسات الهادفة إلى نشرها، واستخدامها من خلال تحفيز، وتسهيل دخولها، وإتاحة الوصول إليها، والتعامل معها بشكل واسع، بالإضافة إلى تحديث الطرق، والإجراءات الإدارية.

فضلا عن ذلك، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ليست مجموعة من الآلات والأسلاك فقط, يمكن الحصول عليها في أي وقت وبأي ثمن، بل الأمر يتعلق بالدرجة الأولى بكيفية استعمالها، وترشيدها، وصيانتها.

الشيء الذي يتطلب تغييرا في السلوكيات والعقليات,لأن ذلك أساس نجاح التنمية الإدارية.

و أخيرا، يجب أن ترافق خطط استخدام تقنية المعومات والاتصال خطط مماثلة لتنمية القوى العاملة، وتطوير التعليم، وإدخال الحاسوب في المدارس، ونشر الثقافة التقنية، ودعم البحوث العلمية في هذا المجال.

وهكذا فإن هناك مجموعة المطالب يجب أخدها بعين الاعتبار حتى نبني إدارة إلكترونية سليمة وفعالة في الجزائر، أهمها ما يلي:

–حل المشكلات القائمة في الواقع الحقيقي قبل الانتقال إلى البيئة الالكترونية، وللتمثيل على أهمية هذا المتطلب نضرب المثال بشأن محتوى الإدارة الالكترونية، إذ يجب على الحكومات أن تقوم بتوفير المعلومات اللازمة لمواطنيها عبر الانترنت.

حيث يجب أن تتواجد سياسية يتم بموجبها تحديد جميع الوثائق، والمعلومات، والنماذج الحكومية مباشرة عبر الانترنت، كلما ظهر وثيقة حكومية جديدة،أو معلومات جديدة يجب وضعها مباشرة على الانترنت.

وفي هذا الإطار، فإن أكبر مشكلة تواجهنا هي مشاكل التوثيق القائمة في الحياة الواقعية، إذ ليس ثمة نظام توثيق فعال يضع كافة وثائق العمل الحكومي في موضعها الصحيح بالوقت المطلوب، فإذا ما كان هذا واقع العمل الحقيقي فان من الخطورة الاتجاه لبناء الإدارة الالكترونية قبل إنهاء المشكلة القائمة في الواقع غير الالكتروني.

– حل مشكلات قانونية التبادلات التجارية،وتوفير وسائلها التقنية والتنظيمية، ذلك أن جميع المبادلات التي تتعامل بالنقود يجب وضعها على الانترنت، مثل إمكانية دفع الفواتير والرسوم الحكومية المختلفة عبر الانترنت، وجعل هذه العملية بينية بمعنى أنها تردد لتشمل كل من يقوم لأداء التعاملات التجارية مع المؤسسات الحكومية.

– توفير البنى والاستراتيجيات المناسبة الكفيلة ببناء المجتمعات، فبناء المجتمعات يتطلب إنشاء وسيط تفاعلي على الانترنت يقوم بتفعيل التواصل بين المؤسسات الحكومية وبينها وبين المواطنين، وبينها وبين مزوديها، بحيث يتم توفير المعلومات بشكل مباشر عن حالة أية عملية تجارية تم تأديتها في وقت سابق، إضافة إلى استخدام مؤتمرات الفيديو لتسهيل الاتصال بين المواطن والموظف الحكومي.

إن مفهوم الحكومة الالكترونية يعكس سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها، لكي تؤدي مهاما بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل ببعضه البعض عبر الشبكة، والإدارات الالكترونية ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها، وذلك على نطاق لم نشهده منذ بداية العصر الصناعي.

وإذا ما أردنا الوقوف على الواقع العربي في ميدان بناء الحكومات الالكترونية ، فإننا نشير تجربة دولة الإمارات العربية، إذ بالرغم من عدم اكتمال عقد الحكومة الالكترونية، إلا أن تهيئة الواقع التقني و المهاري لمؤسسات الدولة تحقق على نحو كبير، بحيث يبدو أن التجربة برمتها تتحرك ضمن رؤية إستراتيجية واضحة، ويمكن الاطلاع على أحدث المعالجات لما أنجز من نشاطات في ميدان بناء الإدارة الإلكترونية في الإمارات، على العديد من مواقع الانترنت الخاصة بالمؤسسات الإماراتية.

هذا ومن الممكن أن تجني الحكومات الالكترونية عوائد مهمة، وتوفر معلومات وخدمات أفضل في مجال التعاملات بين الحكومات والمواطنين، وبين الحكومات وقطاع الأعمال، وبين الدوائر الحكومية الحكومات بعضها بعضا.

إضافة إلى تحسين علاقة العمل بين المؤسسات الحكومية المختلفة، والأفراد الذين يعملون ضمن هذا المجتمع، ويستفيدون من الخدمة الحكومية.

إن أفضل طريقة للوصول إلى تطبيق سليم لإستراتيجية الإدارة الالكترونية مع استغلال أمثل للوقت، و المال، والجهد، هو بتقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الالكترونية إلى ثلاث مراحل طبعا،على أن يتم ذلك بعد القيام بإصلاح إداري شامل، و تام للنظام الإداري التقليدي، لذلك فإن تقسيم الخطة إلى مراحل ، من شأنه أيضا أن يؤدي إلى اندماج المجتمع بشكل كّلي في خطة الإدارة الالكترونية ، بحيث يتأقلم معها و يتطور بتطورها، على عكس ما يحدث عند تطبيق الإدارة الالكترونية دفعة واحدة، مما يؤدي إلى تفاجؤ المجتمع بها، وقد يتم رفضها أو مقاومتها في حينه.

و نقترح ما يلي:

– ضرورة التحول إلى الإدارة الإلكترونية تحقيقا للخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن شريطة تحقيق أمن المعلومات وسريتها خوفا من التجسس.

– ضرورة الإسراع في خلق منظومة قانونية تستجيب وتواكب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

– ضرورة الإصلاح الإداري بكل جوانبه من أجل إعادة هيبة الدولة وتحقيق المصالح العامة مع رسكلة كل الموارد البشرية والمحافظة عليها.

– ضرورة الإسراع في رقمنة كل ما يتعلق بالوثائق والانتهاء من فكرة إعداد ملف بشأن التوظيف أو أية وثيقة.

إن الإدارة الالكترونية في الجزائر تم تجسيدها في العديد من المجالات و القطاعات و منها الحالة المدنية، جواز السفر و بطاقة التعريف الالكترونيين، السجل التجاري الالكتروني، وسائل الدفع الالكترونية، بطاقة الشفاء التعليم العالي عن بعد، التسجيل الجامعي، إصدار قانون التجارة الالكترونية، و مع ذلك ما زالت هناك بعض العوائق للوصول إلى خدمة عمومية محسنة.

قائمة الهوامش و المراجع:

1– إياد عدوان، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007.

2– بشار يزيد الوليد، نظام المعلومات الإدارية، دار الراية، عمان، 2009.

3– بيتر درايكر، تحديات الإدارة في القرن الحادي والعشرين، خلاصة الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة، 1999.

4– بشير عباس العلاق، الإدارة الرقمية المجالات والتطبيقات، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية، أبو ظبي، 2005، ص 216 ص 218.

5– رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 1999.

6 – محمد بن هلال الكسار، نجاح تطبيقات التعاملات الإلكترونية بشركة الاتصالات السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود السعودية، 2007.

7 – سعد غالب التكريتي و بشير عباس العلاق، الأعمال الإلكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2002 .

8 – سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2005.

9 – سعود محمد النمر، الإدارة العامة، الأسس والوظائف، مطابع الفرزدق التجارية، الطبعة السادسة، 2006.

10 – سعيد بن معلا العمري، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض،2003.

11– نائل عبد الحفيظ العوالمة، الحكومة الإلكترونية ومستقبل الإدارة العامة، مجلة دراسات، المجلد 29، العدد 01، عمان، 2001.

المقالات

1– نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية ومقولة نهاية الإدارة، المجلة الدولية للعلوم الإدارية، المجلد 09، العدد 04، الإمارات العربية المتحدة، 2004.

المواقع الالكترونية

1- http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/tags/4877/posts.

2- http: //www.analoza.com/vb/t8224.htm.

3 – حمزة محمد ناجي خالد، على الساعة 10:30، يوم: 2015/04/12 من الموقع:
http://ar.wikibooks.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%A5%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9