واقع الإدارة الإلكترونية في المنظمة الجزائرية

The reality of electronic management in the algerian organization

أ.بزنيار يوسف جامعة جيجل

ط/د. لعزيز لحسن جامعة قسنطينة ـ 2 ـ

ملخص

تعتبر الإدارة الإلكترونية مطلبا يفرض نفسه في المنظمات التي يتوجب عليها التحكم فيه، في ظل التطور التكنولوجي الحاصل لعصرنتها. ومن هذا المنطلق تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية كأداة تساهم في عملية التطوير لبلوغ المنظمة أحسن الأداء بوصفه محكا أساسي لتطور المنظمات.

لا زالت أغلب المنظمات متحفظة اتجاه تطبيق هذا الأسلوب من الإدارة نظرا لعدم جاهزيتها لتطبيقه، سواء من الناحية البشرية أو التقنية وفي هذا السياق يعرض هذا المقال تجربة بريد الجزائر كنموذج للمنظمات الساعية إلى عصرنه الإدارة والخدمات إعتمادا على الإدارة الإلكترونية .

الكلمات المفتاحية: الادارة، المنظمة، البريد والاتصال، التطور التكنولوجي، الخدمات .

Abstract:

The electronic management is necessity which imposes itself in organizations that have to use and master it in the light of technological development technology acutely , from this point that the importance of the electronic management as a tool that contributes to the evolution process , which allows any organization to reach the best performances .

Most organizations are stile conservative about the use of this management, because of lock of readiness to put it into practice from the human and the technical one .

In this context , this article presents the experience of the Algerian Post, as a model for organizations seeking to modernize management and services, based on electronic management .

Keywords: The management, the organizations , development technology, the services.

مقدمة من أهم الظواهر الإيجابية الناتجة عن التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم في الألفية الأخيرة العديد من التطورات في مجال العمل والإدارة، حيث أصبح هذا التطور ميزة للمنظمات لتحقيق أحسن الأداء لمواردها و الجودة في إنجاز العمل، الأمر الذي يتطلب إدارة عصرية ومتطورة تعنى بتفعيل هذه المكتسبات التكنولوجية، وتعد الإدارة هي أول المعنيين بهذه التطورات، حيث يذهب تايلور إلى أن "الإدارة هي علم وضعي وأن الأسلوب العلمي هو أساس كل إصلاح إداري ."

لذا فقد وجب على الإدارة العصرية اليوم تفعيل تكنولوجيات الإعلام والإتصال كأداة فعالة من أجل تحسين جودة أداء مواردها البشرية والإستخدام الأمثل للتكنولوجيا، وهذا ما يقود إلى مصطلح الإدارة الإلكترونية كأحدث مدرسة في الإدارة و التي تعتبر ثورة حقيقية على الأساليب التقليدية، فهي كباقي الإدارات التنظيمية إلا أن عملها إلكتروني أكثر منه ورقي، فمفهوم الإدارة الإلكترونية يبرز فلسفة اللامحدودية المهنية، أي لا حدود للعمل الإداري، كما لا زمان له، فمفهومي الزمان والمكان يتنافيان مع مفهوم الإدارة الإلكترونية .

وهذا ما يصعب استيعابه بالنسبة للكثير من المنظمات في الجزائر، باعتبارها تغييرا يمس كافة الوظائف والأساليب التقليدية المتبعة، فبين حتمية التطوير وصعوبته تكمن إشكالية دراستنا من خلال التساؤل عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمة الجزائرية؟

ولتحقيق الدراسة أهدافها سنحاول الإجابة عن التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما مفهوم الإدارية الإلكترونية كأحدث مدرسة في التنظيم الإداري؟

2ـ ما هي متطلبات التطبيق الناجح والتحكم الجيد والأمثل للعمل بمبادئ الإدارة الإلكترونية؟

3ـ ما هي المعيقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة أو المنظمة الجزائرية؟

منهج الدراسة: ككل الدراسات في العلوم الإنسانية الإجتماعية، وكون الدراسة نظرية فقد اعتمدت على ما توفر وجد من الكتب والرسائل الجامعية والمقالات الورقية والإلكترونية المنشورة في أهم المجلات المحكمة فالدراسة المقدمة إستنتاجية تهدف إلى محاولة الخروج بمهاد نظري يأصل لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات الوطنية .

أولا: منظمات المعرفة ونظم المعلومات

قبل التطرق إلى مفهوم الادارة الالكترونية يجدر بنا الإشارة إلى نظم المعلومات بشكل عام حيث تعددت المفاهيم والآراء حول المعلومات وتكنولوجيات الاتصالات بسبب حتميتها الضرورية والأكيدة، ولهذه أصبحت المعلومات جزء لا يتجزأ من نظام المنظمات، وتعتبر موردا تنظيميا أساسيا تعتمد عليه في تدعيم العملية الإدارية وتدعيم القرارات الإستراتيجية الرشيدة والهادفة لنمو المنظمة وبقائها وتطورها وتحقيق الميزة التنافسية.

فنظام المعلومات عبارة عن مجموعة من البيانات المخزنة والمعالجة حاسوبيا بشقيه المادي، والبرمجي والمتفاعلة مع محيطها بصورة دائمة وذلك لمساعدة مستعمليها على اتخاذ القرار، ومن بين أنظمة المعلومات نجد نظم المعلومات الادارية والتي صممت لتزويد إداريي المنظمة بالمعلومات اللازمة للخطط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاط المنظمة أو لمساعدتهم على اتخاذ القرارات .

تكنولوجيا المعلومات والاتصال: تطورت تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث أصبح كل شيء يتم من خلال الانترنيت عن طريق الدخول للمعلومات وشبكات التواصل والتجارة الالكترونية والاتصالات الهاتفية و التواصل عبر الساتل، ففي عالم يقوم على المعرفة أصبحت أنظمة الاتصال والبنية التحتية للانترنيت لها تأثير كبير على النمو والتطور الاقتصادي حيث تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسيلة مهمة في إنشاء الوظائف وتطوير الصناعة، ولعل أهم ما ترتب عن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال العمل والمنظمات ما يلي:

ـ تحسين الأداء: من خلال ايجاد التوافق بين استراتيجية المنظمة وقدرة الفرد على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ـ زيادة قيمة المنظمة: فالمنظمة التي تتبنى تكنولوجيا المعلومات والاتصال تكون لها قيمة ومكانة بين المنافسين.

ـ فعالية اتخاذ القرار: توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال المعلومات الكافية التي تسمح للمسيرين و المدراء باتخاذ القرارات المطلوبة في الأوقات المناسبة.

ـ تطوير طرق العمل: تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على توفير النظام والانضباط داخل العمل وفق نظم واضحة وطرق عمل محددة.

ـ إعادة هندسة الحاسوب: حيث تسمح بتجديد وتحديث البرمجيات وقواعد البيانات الموجودة في الحواسيب.

ـ تطوير المنظمة: تدعم نجاح المنظمات ذات المجالات الادارية والتنظيمية المعقدة.

ـ تنمية السلوك الايجابي للأفراد: حيث تؤثر ايجابيا على سلوك الافراد داخل المنظمة وذلك من خلال الاتصال داخل وخارج المنظمة إضافة الى تسهيل ادارة الوقت بفعالية .

ثانيا: ماهية الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية من الأساليب المعاصرة التي تسعى لعصرنة المؤسسات عبر إدراج الوسائل الإلكترونية في إنجاز جميع أعمالها ووظائفها الإدارية وفيما يلي مجموعة من التعاريف حولها .

•تعريف الإدارة الإلكترونية (Electronic Management):

الإدارة الإلكترونية حسب محمد سمير أحمد (2009) هي "تنفيذ الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر، سواء من الأفراد أو المؤسسات من خلال إستخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية ."

وعرف جودي ويوسف (2011) الإدارة الإلكترونية بأنها "تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية."

وعرفها السالمي (2008) على أنها "الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا ."

وعرفها عمار بوحوش (2006) بأنها: "مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا ."

و مما سبق يمكن وضع تعريفا للإدارة الإلكترونية بأنها: منظومة متكاملة وتقنية مفتوحة للعديد من البرامج والوسائل عملها تبسيط واختصار العديد من المعاملات الإدارية للعامل والزبون على حد السواء .

و يقوم مفهوم الإدارة الإلكترونية على ثلاث ركائز هي:

-تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتبادلية في موضع واحد على شبكة الأنترنت في نشاط أشبه ما يكون بمجمعات الدوائر الحكومية.

-تحقيق حالة اتصال دائم (24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع 365 يوم في السنة) مع المقدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية والخدمية للمواطنين .

-تحقيق سرعة وفعالية الربط والأداء والإنجاز من أجل تحقيق التواصل الدائم .

•عناصر الإدارة الإلكترونية:

تتكون الإدارة الإلكترونية من أربع عناصر أساسية وهي: عتاد الحاسوب، والبرمجيات، وشبكة الاتصالات (Communication Network)ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمتخصصين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية .

وتشمل عناصر الإدارة الإلكترونية ثلاث مكونات أساسية هي:

1ـ عتاد الحاسوب: يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاتها، ونظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة

المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات، فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعوا العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين هما:

•توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة.

•ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات.

2ـ البرامج الالكترونية والشبكات :تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل (operating System) ونظم إدارة الشبكة، الجداول الإلكترونية، أدوات تدقيق البرمجة،كما تضم برامج التطبيقات، مثل برامج البريد الإلكتروني، برامج التجارة، قواعد البيانات، وبرامج إدارة المشروعات، بينما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج إتصالي لشبكات الإنترنت، الإكسترانت وشبكة الإنترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة ولإدارتها الإلكترونية.

3ـ صناع المعرفة: إذ تمثل القيادات الرقمية (digital leaderships)وكل ما يشمل الرأس مال الفكري والمشرفون والمحللون للموارد المعرفية، فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفة جديدة داخل الإدارة الإلكترونية عن طريق تغيير طرق التفكير وترقية أساليب العمل الإداري وفق ما يتمتعون به من خيرات ومعارف في مجال المعلوماتية .

•أنماط الإدارة الإلكترونية :

تأخذ الإدارة الإلكترونية أنماطا مختلفة تتفق مع طبيعة العمل لدى المؤسسة بما يحقق أهدافها، ومن تلك الأنماط ما يلي:

.1 الحكومة الإلكترونية: تعد الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، ويقصد بها مجموعة من التطبيقات التكنولوجية التي تهدف إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات العامة، من خلال وسائل الاتصال الحديثة كالإنترنت أو الهاتف بهدف تحسين توصيل الخدمات للمواطنين، وزيادة التأثير الإيجابي على مجتمع الأعمال وجعل الحكومة تعمل بكفاءة وفعالية.

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

.3 التعليم الإلكتروني: يقوم هذا النوع على استخدام الحاسوب في تعليم الفرد من خلال برامج تدريبية مخصصة لهذا الغرض، ويمكن تقديم الدروس والاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمؤسسة وشبكة الأنترنت، كما يمكن الإستفادة من الدروس المجانية المنشورة على شبكة الإنترنت مثل الجامعة البريطانية المفتوحة على الموقع التالي : www.open.ac.uk

.4 النشر الإلكتروني: من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الإقتصادية والاجتماعية، والإطلاع على آخر المؤلفات والإستفادة من محركات البحث المتنوعة، وسرعة الحصول على المعلومة من مصادرها الأصلية .

•متطلبات مشروع الإدارة الإلكترونية:

إنّ مشروع الإدارة الإلكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله، كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح والتفوق وإلا سيكون مصيره الفشل ويسبب ذلك خسارة في الوقت والمال والجهد، فالإدارة تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها، كما تتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية لذلك فإن مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن يراعي عدّة متطلبات منها:

- البنية التحتية: إذ أن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية، التي تتضمن شبكة حديثة من الاتصالات والبيانات، وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة وبين المؤسسات و المواطن من جهة أخرى.
- توفر الوسائل الإلكترونية: اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية والتي يمكن بواسطتها التواصل معها، ومنها أجهزة الكمبيوتر والمحمولة والهاتف وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها .
- توفر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت: لأجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية في أقل جهد وأقصر وقت وأقل كلفة.
- التدريب وبناء القدرات: وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات، وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الإدارة الإلكترونية بشكل سليم، ويفضل أن يتم ذلك عن طريق معاهد أو مراكز تدريب متخصصة وتابعة للحكومة أضف إلى هذا أنه يجب نشر ثقافة استخدام الإدارة الإلكترونية ووسائل استخدامها للمواطنين.
- توفر مستوى مناسب من التمويل: بحيث يمكن التمويل من إجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر و الموظفين، والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا و الإدارة الإلكترونية على مستوى العالم.
- توفر الإرادة السياسية: بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع، وتعمل على تهيئة البيئة المناسبة للعمل وتتولى الإشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.
- وجود التشريعات والنصوص القانونية: التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصداقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.
- توفير الأمن الإلكتروني: والسرية الإلكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث، والتركيز على هذه النقطة لما لها من أهمية وخطورة على الأمن.

خطة تسويقية دعائية شاملة: للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية وإبراز محاسنها، لتهيئة مناخ قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية.

بالإضافة إلى هذا يجب توفير بعض العناصر الفنية والتقنية التي تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الإدارة الإلكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين ومنها توحيد أشكال الإدارة وطرق استخدامها وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية .

•أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحدى محددات النجاح لأي مؤسسة فرضها التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها أمور سرعت من التحول للإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى:

ـ الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.

ـ القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.

ـ ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.

ـ صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.

ـ ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.

ـ التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.

ـ ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كال مؤسسة ساعية الى التنافس.

ـ تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين .

•أهداف الإدارة الإلكترونية:

و في هذا السياق ذكر سعد علي الحاج أهم أهداف الإدارة الإلكترونية وهي:

ـ الإنجاز السريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الإجراءات الادارية.

ـ تقليل مساحات العمل داخل المنظمات.

ـ الحد من استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية.

ـ إمكانية أداء الأعمال عن بُعد.

ـ العمل الإلكتروني يساعد على التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني مما يكون لإدخال التقنية دور كبير في نجاحها.

ـ العمل الإلكتروني هو الخيار الحتمي الذي يتيح التوافق مع بقية دول العالم التي تتجه إليه بقوة خاصة المتقدمة منها.

ـ العمل الإلكتروني يعمل على زيادة وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات التربوية بمختلف أنواعها .

وذكر محمود حامد (2012) أن من أهداف الإدارة الإلكترونية التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث، فالجودة كما جاء في قاموس أكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة، وعرفتها مؤسسة (أو دي أي الأمريكية المتخصصة) بأنها إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة، ومن هنا تأتي الإدارة الإلكترونية لتأكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون فيه المستفيد بحاجة إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن .

•التغيرات التنظيمية التي تفرضها الادارة الالكترونية:

ـ ازدياد الحاجة الى اليد العاملة غير المباشرة ضمن الهيكل التنظيمي فتزيد نسبتها مقارنة باليد العاملة المباشرة، وستزداد الحاجة الى وظائف مثل اختصاصي البحوث والتطوير وفنيي الصيانة للتعامل مع التجهيزات الأكثر تعقيدا.

ـ ازدياد الحاجة إلى إعادة تصميم الوظائف ومن ثم إلى إعادة تحليلها وتحديد مهامها.

ـ ظهور الحاجة الى تغيير الأداء في الوظائف الجديدة إذ من شأن إدخال أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصال أن يساهم في زيادة التكلفة الرأسمالية أو تكلفة الاستثمار في هذه الأجهزة وقد يقترن التطور التكنولوجي بتخفيض في تكلفة التشغيل مما يتطلب إعادة تصميم معايير التكلفة، أو قد يقترن برفع الجودة مما يتطلب إعادة تصميم معايير الجودة وقد يؤدي التطور التكنولوجي إلى خفض وقت أداء عملية معينة.

ـ ظهور الحاجة إلى تزويد القيادات الادارية بمفهوم تمكين العاملين، وبناء فرق العمل المسؤولة من خلال اختيار واعي ومتميز للأفراد وتهيئتهم لممارسة هذا التمكين.

ـ ستظهر الحاجة إلى التزود بتكنولوجيا المعلومات وإلى تطبيقها لتساعد على إتصالات تنظيمية أكثر مرونة وأعلى سرعة، وقد أدى تطبيق تكنولوجيات المعلومات في الدول المتصنعة مع إعادة هندسة العمليات إلى تقليل ملامح البيروقراطية وإلى تكامل أكثر بين عمليات الشراء والإنتاج، وجعل الاتصالات التنظيمية أسرع وأدق .

•معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية

يواجه تطبيق الإدارة الالكترونية تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر، تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها كل مبادرة، وعموما يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض أغلب برامج الادارة الالكترونية فيما يلي:

/1المعوقات الإدارية: تتجه بعض الدراسات إلى تحديد المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الالكترونية، وترجعها إلى الأسباب الآتية :

ـ ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية.

ـ عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية، من إضافة أو دمج بعض الإدارات، أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات، وتدفق العمل بينها.

ـ غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة بشان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الالكترونية.

ـ المستويات الادارية والتنظيمية واعتمادها ومحاولة تمسكها بمبادئ الإدارة التقليدية.

ـ مقاومة التغيير في المنظمات، والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.

/2المعوقات المالية والتقنية: وتتمحور حول:

ـ ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الالكتروني.

ـ قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذلك كفاءة عالية.

ـ ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية.

ـــ صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت، نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد.

ـ معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

/3المعوقات البشرية: ويمكن تحديدها في الآتي:

ـــ الأمية الالكترونية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.

ـ غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الالكترونية.

ـــ الفقر وانخفاض الدخل الفردي، أدى الى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الالكترونية.

ـــ تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه (فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقدها) أدى إلى ازدياد حدة التفرق، وأضعف مشاريع الإدارة الالكترونية.

ويرى (بن عاشور) أن الإشكال الذي يحتاج إلى نقاش هو كيف يمكن تحقيق التنسيق، والانسجام بين هذه العناصر، وبين محددات كل عنصر منها، خاصة أمام مشكل الفجوة الرقمية، وضعف مؤشرات الجاهزية، وتباين مستوى التقدم التقني بين دول متقدمة وأخرى نامية .

ثالثا_ الادارة الالكترونية في الجزائر:

I. مشروع الجزائر الإلكترونية 2008/ : 2013

تهدف استراتيجية الجزائر الإلكترونية إلى بروز مجتمع العلم والمعرفة، مع الأخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة والسريعة التي يعيشها العالم، وتتمحور هذه الاستراتيجية حول 13محورا وهي:

ـ تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.

ـ تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات.

ـ تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية.

ـ دفع تطوير الاقتصاد الرقمي.

ـ تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع.

ـ تدعيم البحث والتطوير والابتكار.

ـ ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني.

ـ الإعلام والاتصال بإعداد مخطط حول مجتمع المعلومات وإقامة نسيج جمعوي كامتداد له.

ـ تثمين التعاون الدولي.

ـ آليات التقييم والمتابعة بإعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات النوعية.

ـــ إجراءات تنظيمية بتدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا وبين القطاعات، ودعم قدرات التدخل على مستوى القطاعات والهيئات المتخصصة.

ـــ الموارد المالية: وهو ما يستلزم موارد مالية معتبرة، لذا فإن لبرنامج الجزائر الإلكترونية ميزانية إستراتيجية وفق المراحل التنفيذية المرتقبة .

II. مؤسسة بريد الجزائر والخدمة الالكترونية:

تمثل مؤسسة بريد الجزائر أحد مؤسسات الخدمة العمومية، بالنظر إلى وضعيتها الاحتكارية، وفي ظل الضعف أو الانعدام الكلي للأطراف المنافسة لها، أصبحت مؤسسة تخضع لرقابة عمومية هي وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام والاتصال، وبالتالي يصبح تدخل الدولة فيها متطورا، وهو ما يفسره البعض بأنه ناتج عن حجم وكبر المؤسسة في مجال تقديم الخدمات إذ تقدم جملة من الخدمات تتمثل في: (خدمات الحساب البريدي الجاري، و خدمة الدفع، السحب، صناديق

التوفير، الطرود البريدية، الحوالات البريدية، الرسائل.(

•موقع وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصالات (www.mptic.dz):وتماشيا مع التطور المحيط بمؤسسة بريد الجزائر، اتجهت سياسة هذه الأخيرة إلى الاعتماد على نموذج الخدمات التي تكفل احترام حقوق المواطنين، وتكسب ثقتهم بالمؤسسة، بالموازاة مع محاولة عصرنة قطاع البريد ضمن ممشروع الجزائر الإلكرونية التي تبنته الحكومة الوطنية وإدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين، بشكل يعزز من الثقة ويكرس أفضل النتائج، ويمكن ترجمتها في النماذج الآتية:

•الشباك الالكتروني: ويقوم بتوفير خدمات للزبائن، وهي كل الأجهزة الالكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا .

•بطاقة السحب الالكترونية (La carte CCP) : يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى المؤسسة، والتي تعمل مع وجود الشباك الالكتروني إذ عن طريقها يتمكن المواطن من سحب النقود في أي شباك بريدي، عبر القطر الجزائري، ويقوم استخدام بطاقة السحب الالكترونية على:

الأمن، (Sécurité)، التوفر (Disponibilité) ، السرعة (Rapidité)

ودعما لسرعة الاستجابة وتلبية طلبات المواطنين، قامت المؤسسة بتوزيع 6 ملايين بطاقة سحب، إضافة إلى تأسيس 500 مركز سحب الكتروني لبريد الجزائر، وبعد انطلاق عملية توزيع بطاقات السحب كبدايات أولية، باشرت مصالح البريد ابتداء من الفاتح جانفي2007 عملية توفير بطاقات السحب الالكتروني، وتعميم استعمالها، حيث اختيرت الجزائر العاصمة كمرحلة أولى قبل أن تشمل العملية باقي المناطق، لقد عمدت مؤسسة بريد الجزائر ضمن استراتيجية تطوير خدمات بطاقة السحب الالكترونية وحصول المواطن على خدماتها، إضافة إلى توسيع شبكة البريد والمواصلات، حيث وصل عدد المكاتب البريدية إلى 3310 مكتب منها 3190 مكتب موصول بشبكة الإعلام الآلي، و11 مليون حساب جاري، وتسعى المديرية العامة للبريد في توجهها لتجسيد الخدمات الالكترونية الى القيام بعلمية تجديد لبطاقات السحب الالكترونية لتصل إلى 4.5 مليون بطاقة مجددة سنة 2009، في حين بلغ عدد بطاقات السحب الالكترونية الموزعة معدل% 47 وتسعى المؤسسة الى بلوغ 7 ملايين بطاقة موزعة بداية 2010، كل ذلك يترجم أن مؤسسة بريد الجزائر تعرف تطورا ملحوظا في برنامج تطوير الخدمات بالاعتماد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وهي من بين أكثر المؤسسات في الجزائر التي عرفت نموا متزايدا في إطار التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ووفقا لخدمات بطاقة السحب المغناطيسية وتوفر الشبابيك الالكترونية خارج مؤسسات البريد تم تحقيق العديد من التسهيلات للمواطنين حيث لم تعد هناك حاجة للوقوف في طابور الانتظار لسحب الأموال، إضافة إلى ما تتيحه هذه التقنية ـ البطاقة المغناطيسية . من امتياز الاستعمال الفوري وربح الوقت .

ولكن رغم إطلاق مشروع الإدارة الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر منذ مدة، إلا أنه مازال يواجه جملة من العقبات على أرض الواقع منها :

ـــ عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال

الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت.

ـ التأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، لاسيما وأن الجزائر على مقربة من الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة .

ـ محدودية الانتشار واستخدامات الانترنت في الجزائر، ذلك أن نسبة مستخدمي هذه التقنية الواسعة الانتشار عالميا لازال ضعيفا في الجزائر مقارنة حتى بالدول المجاورة.

ـ التعاملات المالية الالكترونية لا تزال في بدايتها، وتسير بوتيرة بطيئة رغم تعميم التعاملات المالية الالكترونية على مستوى مختلف المؤسسات المالية والتجارية، إلا أن هذه التجربة لا تزال متعثرة، فعلى سبيل المثال إن فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين، وكذا المواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم، بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الالكتروني والتأخير الكبير في الوصول لحساباتهم.

ـ المعوقات المتعلقة بالجانب التشريعي المتمثل في غياب قانون المعاملات الالكترونية .

ـ بطء عملية اتخاذ القرارات وعمليات الإصلاح والاندماج بالإضافة إلى طغيان البيروقراطية في الجانب الإداري وانخفاض مستوى الثقة بالحكومة ومعاملاتها.

ـ ضعف المستوى التعليمي والثقافي لبعض فئات المجتمع رغم ارتفاعه الملحوظ أخيرا وتواضع الثقافة المعلوماتية والتفاعل الالكتروني .

III. الوصايا العشر لتطبيع الادارة الالكترونية:

وقد أورد مزهر العاني وشوقي جواد (2014) الوصايا المهمة لتطبيق الادارة الالكترونية التي يجب أخذها بعين الاعتبار وهي:

ـ التثقيف المستمر بشان البيئة الالكترونية والادارة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ـ التأكيد على اظهار مزايا الادارة الالكترونية وما تقدمه من خدمات وسرعة في اتخاذ القرارات .

ـ استمرارية التدريب والتثقيف لتهيئة الكادر والمتعلم في إدارة البيئة الالكترونية.

ـ متابعة التطورات وما يستجد من تقنيات تخدم اعمال بناء أحدث النظم والأطر العملياتية لصالح إدارة المنظمة والجمهور المستفيذ.

ـ تأمين نقل المعرفة بين المعنيين في الادارة الالكترونية.

ـ السعي نحو إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظم ومرافق المنظمة كافة.

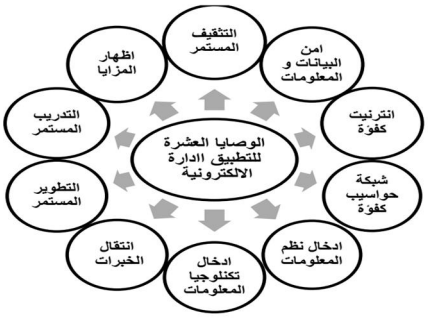
ـ السعي نحو مكننة الاعمال والفعاليات والأنشطة التنظيمية.

ـ ربط المنظمة ومرافقها بشبكة حواسيب كفؤة وفاعلة وتفعيل ما يدعى بالأنترنيت الداخلي.

ـ ربط المنظمة بالعالم الخارجي (منظمات وجمهور) ضمن حزمة انترنيت كفؤة.

ـ استخدام نظم امن و ادوات كفؤة لضمان الحماية للبيانات والمعلومات .

شكل رقم (1): الوصايا العشر لتطبيق الادارة الالكترونية.



المصدر: مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الادارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2014، ص 191

خاتمة

إن اهتمام الجزائر بعصرنة الإدارة وتبني مشروع الإدارة الإلكترونية ليس خيارا وإنما هو ضرورة لا بد للمنظمات الجزائرية أن تسير في ركبه، نظرا للتطور المتسارع لتكنلوجيا الإعلام والاتصال وأساليب الإدارة الحديثة للمنظمات.

ومن أكثر المؤسسات الجزائرية التي عرفت تطورا في مجال الإدارة مؤسسة بريد الجزائر التي عرفت تقدما ملحوظا في السنوات الأخيرة، الأمر الذي كان له الأثر الكبير في تعزيز أداء وتنافسية المؤسسة، من خلال تنظيم أداء مواردها وتحسين خدمة المستفيدين، وإدخال وسائل جديدة ومتقدمة في مجال الإدارة حيث أصبح مكان العمل وزمانه لا يشكلان عائقا بالنسبة للفرد، بل أصبح مصدر راحة له إضافة إلى تحسين الخدمة بالنسبة للمستفيدين .

في حين يبقى تأهيل العنصر البشري للتأقلم مع البيئة الرقمية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية أمرا لا بد منه نظرا لما يواجهه من تحديات خاصة ما يطرحه موضوع التوجه من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية كبديل.

الهوامش:

•ابراهيم لطفي طلعت، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للنشر والطباعة والتوزيع، القاهرة،2007، ص 57.

•عبد القادر عبان، تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016، ص 5.

•عزاوي عمر، عجيلة محمد، مؤسسات المعرفة وثقافة المؤسسات الاقتصادية: رؤية مستقبلية، مجلة الباحث، العدد (04)، 2006، ص 58.

•يحياوي نعيمة، عنصر أحلام، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية تسيير الموارد البشرية، مجلة دراسات جامعة عمار ثلايجي الاغواط، العدد (61)، 2017، ص 80.

•محمد سمير احمد، الادارة الالكترونية، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2009، ص 43.

•محمد يوسف أبو أمونة، واقع ادارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية، مذكرة ماجستير الجامعة الاسلامية غزة، 2009، ص25.

•عمار بوحوش، نظريات الادارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الاسلامي، بيروت، 2006، ص 182.

•حماد مختار، تأثير الادارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، الجزائر،2007، ص 9-10.

•محمد عبد الناصر، قريشي محمد، مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري في مؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد9، 2011، ص 89.

•لمين علوطي، الادارة الالكترونية للموارد البشرية، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد 42، 2008، ص 145.

•فداء محمود حامد، الادارة الالكترونية، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 88-90.

•المرجع السابق، ص 86.

•ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية، مذكرة ماجستير، معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة، 2011، ص 34.

•فداء محمود حامد، مرجع سابق، ص 93.

•لمين علوطي، مرجع سابق، ص ص 148-149.

•عبد الكريم عشور، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة،2010، ص ص 38-40.

•عبد القادر عبان، تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص ص 91-93.

•نفس المرجع، ص ص 94 -95.

•نفس المرجع، ص ص 104-105.

•مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، الادارة الالكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2014،ص ص 191.