دور الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير العمل الإداري

The role of electronic management in improving and developing administrative work

وهيبة ختيري
Khetiri wahiba
طالبة دكتوراه
جامعة يحي فارس المدية- مخبر العولمة والسياسات الاقتصادية بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 03
Khetiri.wahiba@gmail.com
0659.47.21.32

نورة بوعلاقة
Bouallaga noura
طالبة دكتوراه
جامعة يحي فارس المدية - مخبر العولمة والسياسات الاقتصادية بكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 03
Bouallagsnoura2018@gmail.com
0781.97.80.27

فؤاد عنون
Announ fouad
طالب دكتوراه
المركز الجامعي تسمسيلت-مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة بالمركز الجامعي تسمسيلت
Fouadannoun@gmail.com
0676.51.52.49

تاريخ الاستلام: 2020/04/13 تاريخ القبول: 2020/10/23 **تاريخ النشر:** 2020/10/28

ملخص:

الهدف من هذه الدراسة يتمحور حول إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير العمل الإداري حيث تمثل الإدارة الإلكترونية الحقلة الجديدة في بناء تصور حديث لمفاهيم التطور الإداري، مما نتج عنه تحولاً جوهرياً في طرق أداء الخدمات سواء للمواطنين أو المؤسسات فيما بينها، فإدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل وتوافق للرؤية ومن ثم تحقيق خطط المؤسسة من شأنها أن تحدث تغيير إيجابي وتطوير في جميع جوانب المؤسسة من أجل التخلص من الأسباب التي يعاني منها الجهاز الإداري عن أداء وظيفته بهدف رفع كفاءة وفعالية المؤسسة، وفي دراستنا تم التركيز على جانبين هما: ضبط مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهم المشاكل والمعيقات التي تقف في وجه تطبيقها، والجانب الآخر خُصص لدراسة إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير العمل الإداري.

كلمات مفتاحية: الإدارة، الإدارة الإلكترونية، الوظائف الإلكترونية، العمل الإداري.

تصنيف JEL: H83, O31 , O47, P47

Abstract:

The aim of this study revolves around highlighting the role of electronic management in improving and developing administrative work, where electronic managment represents the new link in building a modern vision of the concepts of administrative development, this has resulted in a fundamental shift in the ways in which services ara provided, whether for citizens or instotutions among themselves, the introduction of the concept of electronic management as a mechanism to develop the information infrastructure within the organization in a way that achieves integration and conformity to the vision and then achieves the plans of the organization that will make a positive change and development in all aspects of the institution in ordder to get rid of the reasons that the administrative apparatus suffers from performing its job in order to raise the efficiency and effectiveness of the institution, in our study, focus was placed on two aspects, namely controlling the concept of electronic management and the most important problems and obstacles that stand in the way of its application, the other side was devoted to studying the electronic administration's contributions in improving and developing the administrative work.

Keywords: Administration ; Electronic management ; Electronic jobs ; Administrative work.

Jel Classification Codes: H83, O31 , O47, P47.

Résumé:

Le but de cette étude s'articule autour de la mise en évidence du role de le gestion électronique dans l'amélioration et le développement du travail administratif, la gestion

électronique représente le nouveau lien dans la construction d'un concept monderne de concepts de développement de gestion cela a entrainé un changement fondamental dans les méthodes de prestation de services, que ce soit pour les citoyens ou les institutions entre eux, entrer dans le concept de gestion électronique en tant que mécanisme pour les citoyens ou les institutions entre eux, entrer dans le concept de gestion électronique en tant que mécanisme pour développer l'infrastructure d'information au sein de l'organisation de maniére à réaliser l'intégration et la conformité à la vision, puis à réaliser les plans de l'institution qui apporteront un changement et un développement positifs dans les aspects de l'institution afin de se débarrasser des raison pour lesquelles l'appareil administratif souffre d'effectuer son travail afin d'augmenter l'efficacité et l'efficience de l'institution dans notre étude, l'accent a été mis sur deux aspects : la définition du concept de gestion électronique et les problémes et obstacles les plus importants qui entravent son applicayion, l'autre partie était consacrée à l'étude des contribution de l'administration électronique à l'amélioration et au développement du travail administratif.

Mots-clés: Administration ; Gestion électronique ;Emplois électroniques; Travail administratif.

Codes de classification de Jel : H83, O31 , O47, P47.

المؤلف المرسل: ختيري وهيبة، الإيميل: khetiri.wahiba@gmail.com

1. مقدمة :

يواجه العمل الإداري تحديات وتغيرات سريعة ومتعددة وعلى رأسها التغيرات التكنولوجية التي اتاحتها تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة، وخاصة الإنترنت، الإنترانت والإكسترانت، تزايد استخدام الحاسوب الآلي، ثورة المعلومات، والتطور في الفكر الإداري، فقد غزت تكنولوجيا المعلومات مختلف جوانب العمل الإداري في جميع المؤسسات، إذ لا نجد مؤسسة تخلو من قواعد بيانات لوظائف إدارية مختلفة، أصبحت قواعد البيانات من ضروريات المؤسسة العصرية وبدونها لا تستطيع المؤسسة الاستمرار في العمل، لذا أصبح التغيير الإداري من أهم سمات الوقت الحاضر والذي ينبغي التعامل معه وتوظيفه بكفاءة عالية لأنه أصبح ضرورة حتمية وقد كان ذلك بمثابة تنبيه لمسيري المؤسسات بأهمية الاستجابة للمستجدات من حولهم حي يستطيع المسير أن يفهم بيئة التغيير ومن ثمة حسن إدارتها والتعامل معها بإيجابية، ونتيجة لهذا التغيير فقد انتقل العمل الإداري مستفيداً من تكنولوجيا المعلومات الإدارية من الأساليب التقليدية التي تعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات الروتينية إلى الأساليب الالكترونية في الإدارة. والإدارة الالكترونية هنا تمثل نوعاً من الاستجابة القوية لتحديات عالم القرن الواحد والعشرين التي تختصر العولمة والفضاء الرقمي والمعرفة وثورة الإنترنت كل متغيراته وحركة متغيراته وحركة اتجاهاته، هذه الإدارة التي تعود فكرتها إلى سنة 1973 في الولايات المتحدة الأمريكية ثم بدأت تنمو وتتطور لاسيما بعد استخدام شبكة الإنترنت حتى أصبح الآن الكثير من المؤسسات بل والدول تدير أنشطتها المتنوعة دون الحاجة إلى استخدام الأساليب الروتينية المختلفة.

فالحاجة إلى استخدام الورق تناقصت نوعاً ما، وأصبح المسير يمارس أنشطته في أي وقت وفي أي مكان وبكفاءة عالية مما كان في السابق، وعليه فالإدارة الالكترونية هي المدرسة الأحدث في الإدارة، تقوم على استخدام الإنترنت وشبكات الأعمال في إنجاز العمل الإداري من تخطيط، تنظيم، توجيه، اتخاذ القرار ورقابة الكترونياً، وسنحاول في هذه الدراسة تحليل العلاقة بين المتغيرين محل الدراسة.

إشكالية الدراسة: لقد أخذ كل من موضوع الإدارة الإلكترونية والعمل الإداري اهتماماً من مختلف المستويات الإدارية في المؤسسات والدول، وذلك لأهميتهما في تطوير تلك المؤسسات، ومن هنا جاءت إشكاليتنا على النحو التالي:

-كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير وتحسين العمل الإداري بالمؤسسات؟

أهمية البحث: يمكن أن نشتق أهمية هذه الدراسة من النقاط التالية:

- أهمية العمل الإداري في المؤسسات من خلاله إسهامه في تحقيق أهداف المؤسسة بالإشارة إلى كيفية تطويره وتفعيله؛
- إزالة الغموض حول مفهوم الإدارة الإلكترونية ومعرفة الفرق بينها وبين التقليدية؛
- تضيف هذه الدراسة معرفة جديدة تسهم في تقدم وتطور العمل الإداري بالمؤسسات؛

أهداف الدراسة: من خلال هذه الدراسة نحاول الوصول إلى الأهداف التالية:

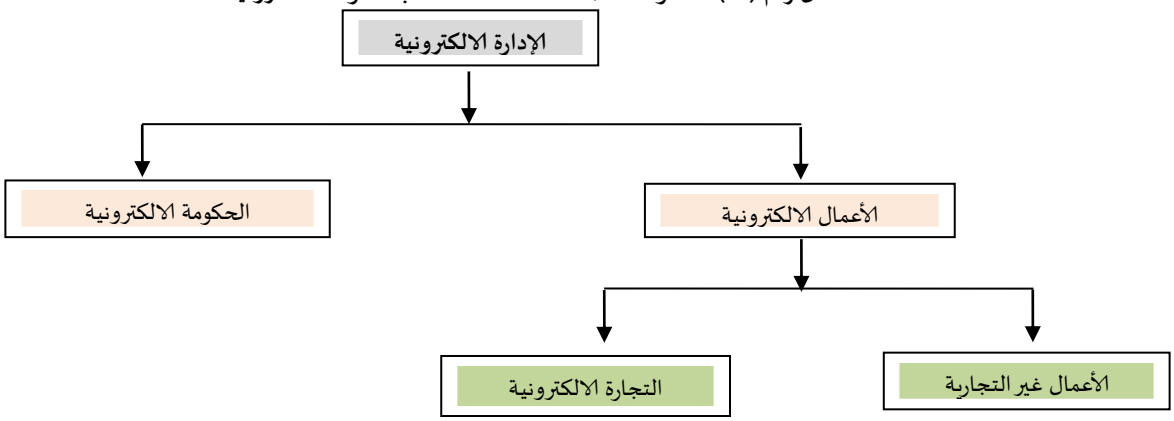
- إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة فعاليته من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات؛
- التعريف بالإدارة الالكترونية والدور الذي تؤديه في تطوير وتحسين العمل الإداري. مع توضح الفرق بين الادارة التقليدية والادارة الالكترونية والاهتمام المتزايد للمؤسسات نحو تبني فكرة الإدارة الالكترونية؛
- الخروج بتوصيات ونتائج من خلال دراسة البحث؛

المنهج المتبع: بغرض الإلمام بجوانب البحث والإجابة على الإشكالية المطروحة، ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة ظهر جلياً أن المنهج المناسب للدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي، لكونه منهجاً مساعداً على التحليل الشامل والعميق للمشكلة قيد البحث ولكونه المنهج الذي يمتاز بالوصف التحليلي الدقيق للمعلومات ذات العلاقة، تم التطرق إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وأهم وظائفها، وكيفية مساهمتها في تطوير وتحسين العمل الإداري بمختلف المؤسسات من خلال الاعتماد على المراجع والكتب والرسائل والأطروحات والمداخلات والمقالات ذات صلة بالموضوع.

2. مفاهيم أساسية حول الإدارة الالكترونية

يعد مفهوم الإدارة الالكترونية من المفاهيم الجديدة المرتبطة بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي أثرت بشكل مباشر على القطاع الحكومي وأدائه، حيث يقدم مفهوم الإدارة الالكترونية الخدمات الحكومية للمواطنين وقطاع الأعمال بالاعتماد على التقنيات وشبكات الاتصال الحديثة، فإن التغيير والتطوير المخطط لابد وأن يوجد لإحداث التكيف مع المتغيرات البيئية الجديدة للإدارة العامة وهو ما انبثق عنه ميلاد مصطلح الحكومة الالكترونية التي تعد جزءًا من الإدارة الالكترونية للأعمال، والحكومة الالكترونية للدلالة على الإدارة الالكترونية لأعمال الحكومة والشكل التالي يوضح ذلك :

الشكل رقم (01): منظومة المصطلحات ذات العلاقة بالحكومة الالكترونية



المصدر: عادل حرحوش المفرجي وآخرون، ***الإدارة الالكترونية***، منظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007، ص17.

1.2 بدايات الإدارة الالكترونية: عالم اليوم للتكنولوجيا الحديثة في ميدان المعلومات والاتصالات هو عالم البيانات والمعطيات التي يمكن الاطلاع عليها آليا، فالمؤسسة التقليدية القائمة وفق المبدأ التايلوري تحولت إلى مؤسسة شبكة وتحولت وثائقها المكتوبة إلى صور رقمية وأدت إلى بناء المكاتب دون ورق باعتماد أسلوب العمل عبر الشبكة. (الصيرفي، صفحة 23)

ويعتقد الكثير من الأفراد أن مفاهيم الإدارة الالكترونية وبداياتها أنشأت مع انتشار الانترنت في منتصف التسعينات، إلا أن الأصح القول أن تاريخ التطبيقات الإدارية يعود إلى عقود قبل ذلك وأن تحول العمل الإداري إلى عمل يعتمد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانتشاره حدث بفضل انتشار الانترنت وكان الهدف الأول هو خدمة الزبون إضافة إلى رفع الكفاءة الداخلية للمؤسسة، ومن نتائج ذلك ظهور ما يسمى بالتجارة الالكترونية المرتبطة بمختلف التبادلات الالكترونية المتعلقة بالنشاطات التجارية أي بتدفق المعلومات، وإبرام الصفقات الالكترونية فيما يخص السلع والخدمات وتمتد إلى العلاقة فيما بين المؤسسات، وفي كل القطاعات و المهن أصبحت أو ستصبح متأثرة بالتكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات وخاصة منها الانترنت. ويبدو أن تحسين الأداء لن يتم بدون الثورة الالكترونية وتوفير بيئة حقيقية لتوظيف تقنيات الحاسوب والاتصالات في تغيير المؤسسة فالإدارة أصبحت إدارة بلا ورق إلا أنها تستخدم الأرشيف الالكتروني وأدلة ومفكرات ورسائل صوتية.

ويمكن تتبع تطور الإدارة الإلكترونية في ظل الإدارة الإلكترونية من خلال ما يلي: (إدريس، 2005، صفحة 121)

أ-الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات؛ ب-الانتقال من الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد؛

ج-الانتقال من التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي؛ د-الانتقال من قيادة الآخر إلى قيادة الذات؛

ويرى كثير من الباحثين أن الإدارة الإلكترونية امتداد لتطور الفكر الإداري وللمدارس الفكرية عبر أكثر من قرن من الزمان ابتداء بالمدرسة الكلاسيكية المتضمنة في النموذج البيروقراطي المثالي لماكس فيبر، والإدارة العلمية لفريدريك تايلور، ووظائف الإدارة لهنري فايول إلى مدرسة العلاقات الإنسانية لإلتون مايو، إلى المدخل الكمي لمدرسة النظم، ثم المدرسة الموقفية، لتأتي بعدها المنظمة المتعلمة، وأخيرًا الإدارة الإلكترونية. (Draft, 2000, p. 99)

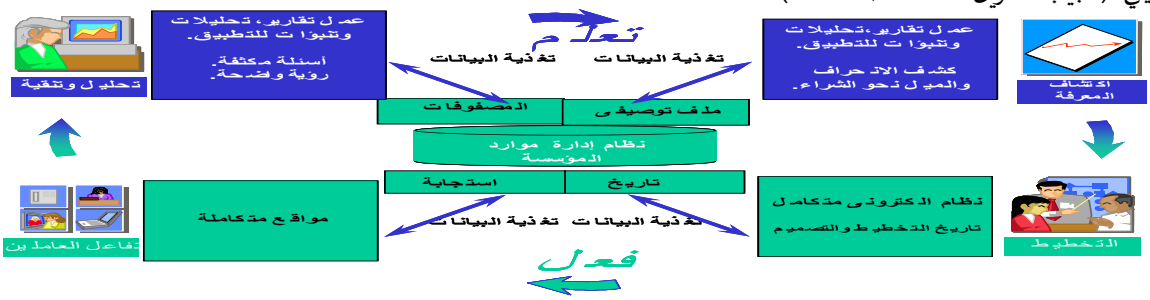
الجدول رقم (01): المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

الرقم	أسس المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
01	الوسائل المستخدمة	الاتصالات المباشرة، المراسلات الورقية	شبكات الاتصال الالكترونية
02	الوثائق المستخدمة	ورقية	الكترونية
03	التفاعل	تحتاج إلى وقت أطول من أجل تحقيق الهدف	إرسال الرسالة إلى عدد لا نهائي في الوقت ذاته
04	التكلفة	مكلفة على المدى البعيد	اقتصادية على المدى البعيد
05	الوصول للبيانات	صعوبة الوصول بسبب كثرة المستندات الورقية	سهولة الوصول بسبب توافر قواعد بيانات

المصدر: ساري عوض الحسنات، ***معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية***، رسالة ماجستير في الدراسات التربوية، تخصص إدارة تربوية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2011، ص 31.

يتبن من خلال الجدول أن الإدارة بمفهومها التقليدي قائمة على الهرمية والتقسيم الإداري القائم بدوره على التخطيط والتنظيم وإصدار الأوامر في الأعلى، والسرية أسلوبًا ومنهجًا، بينما الإدارة الإلكترونية الرقمية تعتمد على تنفيذ الخطط والأوامر في الأسفل والانفتاح والشفافية والتحالفات الاستراتيجية أي إدارة تنفيذ للخطط والأوامر.

فقد أصبحت الإدارة بمفهومها التقليدي القائم على الهرمية والتقسيم القائم على التخطيط وأوامر في الأعلى لم تعد لازمة وضرورية، فقد أصبح الشخص يعتمد على إدارة الذات وليس على إدارة الغير كما أنه أصبح لا يوجد حاجة للرجوع إلى المدير للحصول على المعلومات حيث أصبح يعتمد على الانترنت وقواعد البيانات ولهذا يمكن القول بأن الإدارة الالكترونية عملت على ما يلي: (حبيب، أفريل 2010، صفحة 11)



المصدر: رأفت رضوان، ***الإدارة الالكترونية***، رئيس مركز المعلومات واتخاذ القرارات، القاهرة، ص 02-07.

2.2 تعريف الإدارة الالكترونية: قبل التطرق إلى تعريف الإدارة الإلكترونية نحاول إلقاء نظرة سريعة على مفهومي الإدارة والإلكترونية كل منهما على حدة:

أ-تعريف الإدارة: - تُعرف الإدارة بأنها:" تقنية إدارة وتسيير المؤسسة". (Larousse, 2008, p. 256)

ب-تعريف الالكترونية: عملية التفاعل بين الحاسوب، شبكات الاتصال ومختلف الوسائط الالكترونية والمستهلك. (الصيرفي، المرجع السابق، صفحة 23)

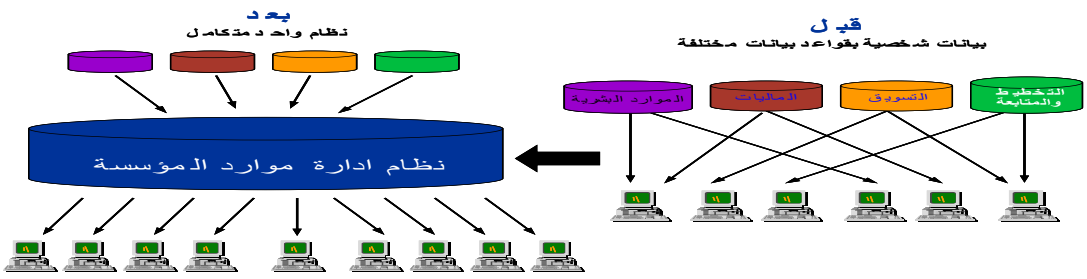
ج-تعريف الإدارة الالكترونية:

- عُرفت الإدارة الإلكترونية على أنها:" منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر من الأفراد والمنظمات باستخدام كل الوسائل الإلكترونية مثل: البريد الإلكتروني، التحولات الإلكترونية للأموال، التبادل الإلكتروني للمستندات أو الفاكس والنشرات". (Riadh, organisé les 18-19 avril 2009, p. 03)

- وعرفها آخرون بأنها:" الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكان الأنترنت، مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقة". (حسن، 2009، صفحة 05)

وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط، تنفيذ، متابعة، تقييم وتحفيز إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف، تعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال. (حبيب م.، أفريل 2009، صفحة 08) الشكل التالي يبين ذلك:

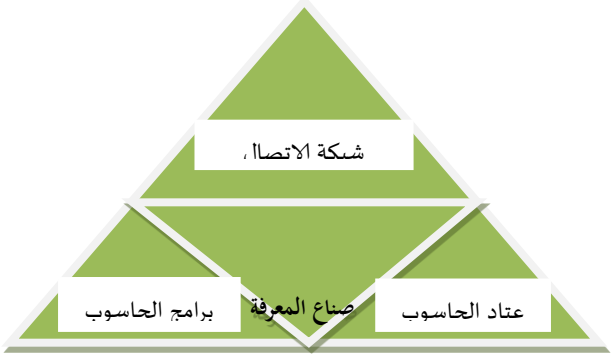
الشكل رقم (02): البنية المعلوماتية داخل المؤسسة



المصدر: رأفت رضوان، المرجع السابق ص 03.

3.2 عناصر الإدارة الالكترونية: تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة عناصر أساسية هي: عتاد الحاسوب، البرمجيات، شبكة الاتصالات ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الالكترونية، ويوضح الشكل الموضح أدناه المكونات الأساسية للإدارة الالكترونية.

الشكل رقم (03): عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر: سعد غالب ياسين، ***الإدارة الإلكترونية***، دار اليازوري ع، الأردن، عمان، الطبعة العربية، 2010، ص30.

على أية حال يتمثل **العتاد** في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته، أما **البرامج** فتعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب، هي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما: برامج النظام وبرامج التطبيقات ، تضم برامج التطبيقات العامة

مستعرضات الويب، برامج البريد الالكتروني، برامج الدعم الجماعي، رسوم الحاسوب، الجداول الالكترونية وقواعد البيانات أما برامج التطبيقات الخاصة فتكون بحكم طبيعتها متنوعة ومتباينة نذكر منها على سبيل المثال البرامج المحاسبية، حزم البرامج المالية، برامج التجارة الالكترونية، برامج تخطيط موارد المنشاة، برامج إدارة المشروعات وغيرها .

فيما يخص برامج إدارة النظام فهي في الواقع أكثر تعقيدًا من الناحية التقنية مقارنة بغيرها من البرامج، من هذه البرامج: نظم التشغيل، نظم إدارة الشبكة، هندسة البرامج بمساعدة الحاسوب، أما الشبكات فهي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترانت، وشبكة الانترنت التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة ولإدارتها الالكترونية.

العنصر الثالث والأهم في منظومة الإدارة الالكترونية هو **صناع المعرفة** من القيادات الرقمية، والمديرون والمحللون للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة، ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الالكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة.

4.2 وظائف الإدارة الإلكترونية: تفرض طبيعة الإدارة الإلكترونية مجموعة من الوظائف، فهناك مهام جديدة وواقع مغاير تمارس فيه الإدارة الإلكترونية عملها، من أهم هذه الوظائف:

أ-**التخطيط الالكتروني:** التخطيط الالكتروني يعتمد على التركيز بصيغة أساسية على استخدام الاستراتيجي والسعي نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية، حيث تتم القرارات التي تستخدم النظم الالكترونية في تخطيط أعمالها بالشمولية لخدمة مختلف أقسام المنظمة وإدارتها، ويعتمد التخطيط الالكتروني ايضا في ظل الثروة الالكترونية على استخدام نظم جديدة للمعرفة كمنظم دعم القرار ونظم الخبيرة، ونظم الشبكات الاصطناعية، كما يعتمد أيضا على تبسيط نظم وإجراءات العمل.

وبطبيعة الحال يختلف التخطيط الالكترونية تمامًا من التخطيط التقليدي وهذا الاختلاف أساسه بين التخطيط الالكتروني والتخطيط التقليدي وهي كالتالي:

-إن المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضفي استمرارية على كل شيء في الشركة بما فيها التخطيط مما يجوله التخطيط الزمني المتقطع إلى التخطيط المستمر؛

- تخطيط أفقي في إطاره العام بشكل بين الإدارة والعاملين، بينما التخطيط التقليدي كان في جوهره تخطيط أفقي حيث أن فكرة تقييم العمل الإداري التقليدية بين إدارة تخطيط وعمال يتقدمون؛ (غنيم، 2004، الصفحات 57-59)

ب-**التنظيم الإلكتروني:** في ظل التحول الالكتروني حدث انتقال في مكونات التنظيم الالكتروني من النموذج التقليدي إلى التنظيم الالكتروني، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد، قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل إلى شكل أخر من التنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي، كما حدث التغيير في مكونات التنظيم، بالتالي يصبح التقسيم الإداري على أساس الوحدات والأقسام والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية، ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتياً، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة. (عبود، 2008، صفحة 22)

ج-**التنفيذ الالكتروني:** تشير عملية التنفيذ الالكتروني إلى ما سيتم تأديته من أعمال ومهمات ثم التخطيط لها مسبقًا بالإضافة إلى تنظيم تنفيذها وفقاً لأسس محددة وواضحة، وبالتالي فإن عملية التنفيذ تؤكد الدقة والوضوح في تطبيق ما تم التخطيط له، وتجدر الإشارة إلى أن عملية التنفيذ يتم متابعتها بشكل مباشر وفوري، وهذا ما يميز التنفيذ الالكتروني من الجوانب التقليدية في التنفيذ ضمن الإدارة الاعتيادية، فأي خلل في عملية التنفيذ الالكتروني يتم معرفته بصورة مباشرة وليس بعد انتهاء عملية التنفيذ، وهذا ما يعطي فرصة أفضل ومستوى تطبيق أعلى لعمليات التنفيذ الالكتروني، كما أن عملية التنفيذ الالكتروني تسهم في توفير البيانات لدى جميع الأطراف المستفيدة، والتخلص من النظام البيروقراطي في تنفيذ وإنجاز المعاملات بالإضافة إلى الاستجابة لجميع المستجدات بشكل فوري ومباشر. (وآخرون، 2013، صفحة 201)

د-الرقابة الالكترونية: إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فإن الرقابة الالكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين علمية اكتشاف الانحراف أو الخطأ، وعملية تصحيحه منا أنها عملية مستمرة متجددة تكشف الانحراف أولاً بأول، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين، والموردين، والمستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الالكترونية، والولاء الالكتروني، سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة، مما يعني أن الرقابة الالكترونية تكون أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة. (القادر، 2016، صفحة 82)

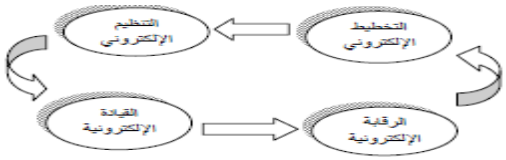
هـ-القيادة الالكترونية: أدى التغير في بيئة الأعمال الالكترونية، والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية، والتي تنقسم للأنواع الثلاثة التالية:

القيادة التقنية العملية: ترتكز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات، تحسين جودتها إضافة إلى سرعة الحصول عليها.

القيادة البشرية الناعمة: تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة.

القيادة الذاتية: ترتكز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات يجب أن يتصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الأنترنت وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالتركيز على إنجاز المهمات والرغبة في المبادرة. (القادر، نفس المرجع، صفحة 83)

الشكل رقم (04): مدى تكامل وظائف الإدارة الإلكترونية فيما بينها



المصدر: نفس المرجع، ص 83.

3. الإدارة الالكترونية في بعض المؤسسات الخدمية

يستهدف التطوير الذي يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال قصد تجسيد مشروع الجزائر الالكترونية 2013 العديد من القطاعات سواء الإدارة العامة أو مختلف المتعاملين كالقطاع الخاص والمواطن العادي، إلا أنه في البداية لابد من تدعيم بعض القطاعات الخدمية نذكر منها:

1.3 خدمات الإدارة الالكترونية بقطاع البريد والمواصلات: يقدم قطاع البريد والمواصلات العديد من الخدمات عن بعد للمستفيدين منها، وعلى الرغم من الصعوبات المطروحة فإنه يسعى إلى تطويرها، ومن أبرز هذه الخدمات:

أ-الحوالة الالكترونية. ب-السحب الآلي للأموال. ج-الحساب الجاري عن بعد (خدمة **1530**، خدمة eccp، تحويل الأموال عن طريق واسترن يونيون Westen Union. (http:// algeria .westernunion .com , 18-03-2020)

كما يعد هذا القطاع (البريد والمواصلات) قطاع مستهدف حيث تتولى الوزارة مسؤولية تطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتسيير مشروع الجزائر الالكترونية 2013.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الوثائق الشخصية.

2.3 خدمات الإدارة الالكترونية بقطاع الضمان الاجتماعي: في إطار إصلاح منظومة الضمان الاجتماعي وعصرنة الإدارة وتبسيط إجراءات الخدمة، شرعت وزارة الضمان الاجتماعي في استعمال نظام البطاقة الالكترونية وهي:

أ-بطاقة الشفاء: والتي بدأ العمل بها سنة 2007 واقتصرت في البداية على بعض الولايات كتجربة أولى، وقد مست فئات معينة كالمتعاقدين والأشخاص الذين يعانون من الأمراض المزمنة، ليتم تعميمها بعد ذلك بهدف توفير نظام الدفع من قبل الغير للأدوية لفائدة جميع المؤمنين اجتماعيا حيث أصبح بالإمكان تقديم بطاقة الشفاء مرفوقة بوصفة طبية للاستفادة من نظام الدفع من قبل الغير للحصول على الأدوية لهم شخصيا أو لذوي الحقوق، وذلك على مستوى أي صيدلية متعاقدة مع الضمان الاجتماعي، وتكمن أهمية بطاقة الشفاء في: - تشخيص وتحدد هوية ذوي الحقوق؛

- الحصول على الحقوق للمؤمن اجتماعيًا وذوي الحقوق من الخدمات التي يقوم بها الضمان الاجتماعي؛

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الوثائق الشخصية.

وذكر وزير العمل والضمان الاجتماعي، أنه سيتم توسيع بطاقة الشفاء، والتي كانت تستعمل على مستوى ولاية انتساب المؤمن اجتماعيًا ليتم توسيعها على المستوى الوطني، بحيث تمكن صاحبها من استعمالها في أي ولاية أخرى، ويهدف هذا الإجراء حسب الوزير إلى تسهيل إجراءات استفادة المواطن من خدمات الضمان الاجتماعي، أضاف أنه تم توزيع أزيد من 8 ملايين بطاقة شفاء على المستفيدين من أصل 27 مليون من المؤمنين اجتماعيًا وذوي الحقوق. (http:// www .elmouwatin .dz / ? lang=Fr . , 20-03-2020).

3.3 خدمات الإدارة الالكترونية بقطاع العدل: الجزائر في إطار عصرنة قطاع العدالة بما يتماشى وعصر تكنولوجيات الإعلام والاتصال وخاصة الإعلام الآلي، قامت الإدارة المركزية واستحداث مديرة جديدة مكلفة بالعصرنة والاعتماد على الحاسب الآلي في إجراءات والملفات القضائية بل يفترض أن تصاحبه جهود منظمة وإعادة النظر في الهيكلة والمناهج الحالية لتتمكن فعلاً من إعطاء أكثر فعالية لهذه التعزيزات التكنولوجية الحديثة وذلك من أجل شفافية وحسن تسيير المرفق العام.

فإنجاز أرضية الانترنت LSP منذ نوفمبر 2003 أحد العناصر التي تؤدي إلى التحول نحو النهج الخاص، حيث يتم تزويد قطاع العدالة بممول للدخول إلى عام الانترنت ذات نوعية رفيعة خاصة بالقطاع، تلقى الأهداف الخاصة بالإدارة والهيئات التضامنية وتسمح له بإنشاء سير ذاتي لاتصالاته الالكترونية وتعميم الوصول للمعلومة لكل موظف بالعدالة.

فقد شهدت أواخر نوفمبر 2003 أيضا استحداث موقع الكتروني www.mjustice.dz موجه لإعلام المواطنين بكل نشاطات وزارة العدل إعلامية عن مختلف المسابقات التي تنظمها وزارة العدل، نتائج هذه المسابقات، المناقصات، نشاطات الوزير...الخ. وداخل هذا الموقع توجد أيضا النافذة القانونية.

ومن جهة أخرى فإن تطوير الانترنت في قطاع العدالة والموجه بالخصوص إلى الاتصال الداخلي بين موظفي العدالة قد ساعد على العمل المشترك بين مختلف المصالح هذه الوسيلة التي بدء العمل بها كمرحلة أولى في الإدارة المركزية قبل تعميمها إلى الجهات القضائية الأخرى، ففي سنة 2005-2006 تم إنجاز مواقع واب المجالس القضائية www.mjustic.dz.

-إنشاء بوابة القانون؛ -إنشاء مركز وطني للسوابق العدلية؛ -الشبكة القطاعية لوزارة العدل؛ (شعبان، 2010، صفحة 131)

4.3 خدمات الإدارة الالكترونية بالبلدية: تعتبر البلدية الالكترونية بمثابة الفرصة السانحة للحكومة وللجماعات المحلية من أجل تلبية حاجات المواطن وكذا الوصول إلى التنمية الاقتصادية للدولة، وإن هذا النهج الذي يقوم بالأساس على الانتقال نحو العصرنة الرقمنة والمبادلات المجردة وكذا التخلي تدريجيًا على الدعائم الورقية يتم السعي إلى بلوغه في آفاق 2020، ومن خلال هذا المشروع ينتظر تحقيق جملة من النتائج من خلال إنشاء واجهة واحدة تشمل كافة الخدمات المقدمة للمواطن تبسيط الإجراءات وتحسين جودة الخدمات، ترقية الإدارة وتحسين إنتاجها وفاعليتها.

1.4.3. الحالة المدنية:

أ-الشباك الالكتروني الموحد: إن الشباك الالكتروني للوثائق البيومترية هو حل تقني يعمل على استقبال طلبات مختلف الوثائق البيومترية، وتسجيلها بصفة آنية في قاعدة معطيات مركزية، وهذا باستغلال الربط المباشر مع قاعدة معطيات الوثائق البيومترية وكذا السجل الوطني الآلي للحالة المدنية. (منشور وزاري رقم 18-02، 2018، صفحة 02) ومن بين الأهداف المنتظرة من وضع الشباك الالكتروني: -تحسين ظروف الاستقبال والعلاقة مع المواطن؛ -السرعة في دراسة ومراقبة البيانات ومعالجة الملفات وإعفاء المواطن من الملء اليدوي لاستمارة طلب الوثائق البيومترية؛

2.4.3. رقمنة الحالة المدنية: وضعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية خارطة طريق في سبيل توفير وسيلة عمل لأعوان الإدارة بهدف ضمان تقديم الخدمة في أحسن الظروف وتقريب المواطن من الادارة عن طريق الاستعانة بالوسائل التكنولوجية (القادر ب.، 2018، صفحة 163) حيث مر مشروع رقمنة سجلات الحالة المدنية بمجموعة من المراحل: (وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، 2018، صفحة 29)

أ-رقمنة السجلات الورقية للحالة المدنية ؛

ب-إصدار وثائق الحالة المدنية (شهادة الميلاد، الوفاة، عقود الزواج) في أقل من دقيقة وذلك على مستوى أي بلدية أو ملحقة على مستوى التراب الوطني؛

ج-تطهير نسخ البيانات الهامشية عن طريق تقاطع قواعد البيانات (شهادة الميلاد، الوفاة، عقود الزواج)؛

د-ربط مختلف القطاعات بسجل الحالة المدنية حتى يتسنى لها الاطلاع على قواعد البيانات دون طلب أي وثيقة من المواطن؛ وأخيراً التنبيه للنسخ الأوتوماتيكي للبيانات الهامشية؛

3.4.3. السجل الوطني الآلي للحالة المدنية: سمح إنشاؤه من القضاء نهائيًا، على معاناة المواطن المرغم على التنقل في كل مرة إلى مقر بلدية ازدياده من أجل الحصول على وثائق الحالة المدنية التي تخصه، يشكل السجل الوطني الالي للحالة المدنية المكرس بموجب الأمر رقم 70-20 المؤرخ في 19 فيفري 1970 المتعلق بالحالة المدنية، المعدل والمتمم. (2360 ت.، 2015)

4.4.3. جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومتريين: أعلنت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2011 على إطلاق المرحلة الأولى بإصدار جواز السفر البيومتري الالكتروني بداية من 02 جانفي 2012 على مستوى 47 دائرة بعواصم الولايات بالمقاطعة الإدارية بحسين داي بالجزائر العاصمة وأضاف ذات المصدر أن هذه الدوائر تم تعيينها كمواقع نموذجية للشروع في هذه العملية والتي ستعمم تدريجيا على جميع المقاطعات والدوائر. , http:// www .elmouwatin .dz) 18-03-2020)

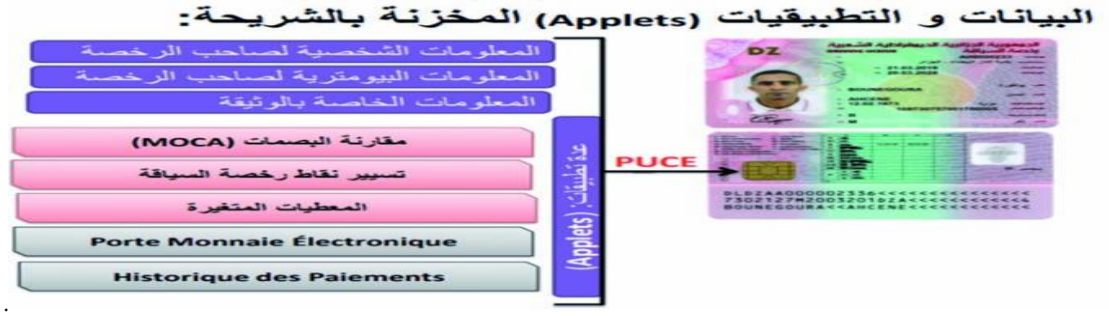
ويهدف مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر، حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية وثيقة مؤمنة تمامًا ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطنين القيام بمختلف الإجراءات اليومية وفيما يتعلق بجواز السفر الالكتروني البيومتري هو وثيقة هوية سفر مؤمنة قابلة للقراءة آليًا.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الوثائق الشخصية.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الوثائق الشخصية.

5.4.3. رخصة السياقة البيومترية الالكترونية بالتنقيط: تم إنجاز رخصة السياقة البيومترية، وفق معيار المنظمة الدولية للتقييس رقم 18013 المتعلق بوثائق الهوية، حيث تتمثل في بطاقة ذات شريحة مصنوعة من مادة البوليكاربونات ذات خلفية مؤمنة وملونة بالوردي والأخضر والأبيض، ذات شكل مستطيل طولها 85.6 مم وعرضها 54 مم وسمكها 0.76 مم، كما أنها من النوع البيومتري الالكتروني المقروءة آليا بواسطة شريحة الكترونية ومنطقة للقراءة الآلية وتحتوي على عناصر مؤمنة لضمان الاستعمال الأمثل لها.

تحتوي هذه الوثيقة على المعلومات الخاصة بهوية السائق ومعطياته البيومترية المرقمنة بها فيها صورته وإمضائه وبصمات أصابعه إضافة إلى المعلومات الإدارية الخاصة برخصة السياقة، والشكل الموالي يبين أهم البيانات والتطبيقات المخزنة بالشريحة. (03 م.، 2018)



المصدر: مجلة الداخلية، المرجع السابق، ص21.

6.4.3. إنشاء تطبيقات للتعاملات الداخلية: في إطار تبادل المعلومات ما بين موظفي الجماعات وتسيير أدق لمختلف الملفات، تم استحداث عدة تطبيقات عبر الانترانت (الشبكة الداخلية) من بينها:

أ-منصة التكوين عن بعد " تواصل": في إطار سياسة العصرنة المنتهجة من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وضع حيز الخدمة منصة التكوين عن بعد "تواصل" وهي ثمرة لمجهودات القطاع الرامية لمواكبة تكنولوجيات الإعلام والاتصال واستغلالها لضمان أحسن تكفل بالمرفق العام، وهي مركز تكوين افتراضي يهدف إلى ترشيد نفقات الجماعات المحلية في مجال التكوين، وتقريبه من الموظف في محل عمله، حرصا على سيرورة المرفق العام. (8931 ا.، 2019)

ب-خدمات عبر الخط: توجد العديد من النوافذ الالكترونية التي تم إدراج مختلف الخدمات على غرار طلب بطاقة التعريف الوطنية البيومترية، جواز السفر البيومتري، رخصة السياقة البيومترية، إجراءاتي الإدارية، استماراتي، شكاوى المواطنين استشاراتي، جماعتي الإقليمية، التسجيل لقرعة الحج كما توضحه الصور المبينة أدناه.

المصدر: وزارة الداخلية والجماعات المحلية، الموقع الالكتروني http://www.interieur.gov.dz/index.php/ar، تاريخ التحميل 2020/02/13، على الساعة: 10:10.

4. مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير العمل الإداري

إن الإدارة الإلكترونية نمد جديد من الإدارة ترك أثاره الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها وعلى استراتيجياتها ووظائفها، وفي الواقع إن التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل في التكنولوجيا الرقمية، وإنما أيضا إلى العد الإداري المتمثل بتطوير المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين الإداري والإدارة القائمة على الفريق.

1.4.مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التخطيط: نتيجة للتطورات الهائلة في مجالات تكنولوجيا المعلومات والتنافسية العالية أصبح التخطيط يتم بأكثر فعالية وقادر على مواكبة مختلف المستجدات والتطورات، حيث أصبح التخطيط بهذا الشكل يعرف التخطيط الالكتروني:" الذي عني تحديد ما يُراد عمله آنياً ومستقبلاً على تدفق معلوماتي من داخل وخارج المؤسسة وبتعاون مشترك بين القمة والقاعدة بالإفادة من الشبكة الالكترونية لمواجهة متطلبات الأسواق المتغيرة وحاجات الزبائن وتفضيلاتهم وفقاً لخطط طويلة الأمد ذات مرونة عالية وتجزئة واضحة وسهلة لخطط آنية وقصيرة الأمد".

وعموماً التخطيط الالكتروني لا يختلف عن التخطيط التقليدي من حيث أن كلاهما ينصان على وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف ولكنهما يختلفان من حيث الآليات والممارسات.

تساهم الإدارة الالكترونية في تطوير عملية التخطيط من خلال:

- نقل عملية التخطيط من ممارسة احتكارية للمستويات العليا إلى ممارسة للمستويات التنفيذية وهذا يساهم من جهة في تنمية قدراتهم ومن جهة أخرى في توسيع قاعدة المشاركة الجماعية؛

- جعل محور التخطيط ليس المؤسسة فحس بل السوق وحاجات العملاء المحتملة وعلى هذا الأساس ستكون المؤسسة ملزمة بتكييف بيئتها الداخلية مع متطلبات السوق وهو أحد أهم مؤشرات البقاء؛ (وآخرون ع.، المرجع السابق، صفحة 79)

- زيادة قدرة المؤسسة على تشخيص المشاكل نتيجة قدرتها على تحصيل المعلومات؛

- دعم قدرة المؤسسة على تحديد البدائل المختلفة وتقويم كل بديل والقدرة على تفعيل ودعم القرارات؛

- قدرة المؤسسة على محاكاة الواقع والنمذجة الواقعية باستخدام نظم المعلومات الالكترونية؛ (العريشي، 2008، صفحة 40)

2.4.مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التنظيم: يعتبر التنظيم وظيفة إدارية مكملة لوظيفة التخطيط حيث تحوله إلى واقع قابل للتنفيذ، ونتيجة للتغيرات والتطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية وقادر على مسايرة مختلف المستجدات، حيث أصبح التنظيم بهذا الشكل يعرف "التنظيم الالكتروني". وعلى العموم يمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال النقاط التالية:

- التنظيم الالكتروني هو تنظيم مرن يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الأفراد؛

- التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية وهذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت الحقيق وفي كل مكان في المؤسسة، ولا شك أن هذه الصلات القائمة على الإنترانت ستؤدي إلى تجاوز هرمية الاتصالات الموجودة في أشكال التنظيم التقليدي؛

- اعتماد على شبكات الأعمال والإنترانت أصبح بالإمكان تحقيق نمط جديد من المؤسسات يعمل على إنتاج سلع معينة كما هو الحال في المجتمع الافتراضي، أو تقديم خدمات افتراضية عبر التوسط بين مؤسسات أخرى والزبائن؛

- تحقيق تغيرات مهمة في قوة العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة وهذه التغيرات نجدها على الأقل في جانبين هما: (استخدام عمال ذوي تخصصات ومهارات عالية من مهني وعمال المعرفة الذين لا يمكن التعامل معهم أو استغلال قدراتهم من خلال أنماط التنظيم التقليدية، استخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب)؛

- تحويل الزبائن من متلقين سلبيين إلى مشاركين فعاليين من خلال مشاركتهم في تصميم المنتجات التي يطلبونها واختيار الخصائص وتوليفاتها التي يجدونها عبر الحاسوب فتقوم المؤسسة بإنتاجها؛ (عبود، المرجع السابق، الصفحات 251-253)

3.4.مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التوجيه: يمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التوجيه من خلال النقاط التالية: (قريشي، 2011، الصفحات 94-95)

- توفر كم هائل من المعلومات يومياً في كل وقت وذلك لتوجيه جهود العاملين وأنشطتهم؛

- توفير الاتصال المستمر بين القادة والمرؤوسين من خلال الشبكة الداخلية؛

- توفير الاتصال المستمر بين القادة والمرؤوسين والشركاء عبر شبكة الاكسترانت؛

-زيادة القدرة على التحفيز وإنجاز المهام؛ -زيادة الرغبة في المبادرة من أجل حل المشكلات؛

-زيادة المهام والمرونة في التكيف مع البيئة المتغيرة؛ -زيادة خدمية العاملين والموردين والزبائن بشكل أفضل؛

4.4.مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية الرقابة: الرقابة التقليدية أنها تركز على الماضي، حيث تأتي التخطيط والتنفيذ وتهتم بالمقارنة بين الأهداف والمعايير المحددة من ناحية والأداء الفعلي من ناحية أخرى لتحديد الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه، لكن نتيجة للتطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية الرقابة تتم بشكل جيد وكفء وبذلك أصبح يطلق عليها "الرقابة الالكترونية"، فهي تسمح بالرقابة الفورية بمساعدة الشبكة الداخلية للمؤسسة ومن ثم تقليص الفجوة بين الانحراف وتصحيحه، كما أنها عملية مستمرة متحددة تكشف عن الانحراف أولا بأول، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين، وهذا ما يزيد من قدرة الرقابة الالكترونية على توفير إمكانية متابعة العمليات المختلفة وسير القرارات المتنوعة وتصحيح الأخطاء في كافة أنواع المؤسسات. (النسور، 2009، صفحة 446)

لا شك أن الرقابة الالكترونية تحقق استخداماً فعالاً وشبكات المعلومات القائمة على الإنترنت بكل ما يعنيه من فحص وتدقيق ومتابعة آنية وشاملة وهذا ما يحقق لها مزايا كثيرة يمكن تحديدها بالآتي: (قريشي، المرجع السابق، صفحة 95)

- تحقيق الرقابة بالوقت الحقيق وفي الآن بدلاً من الرقابة القائمة على الماضي، فهي تحقق الرقابة بالنقرات بدلا من الرقابة بالتقارير؛

- تحقق الرقابة المستمرة بدلاً من الرقابة الدورية بما يولد تدفقاً مستمراً للمعلومات الرقابية في كل وقت بدلاً من الرقابة المتقطعة لإجرائها في أوقات متباعدة وبشكل دوري؛

- الرقابة الإلكترونية تحفز العلاقات القائمة على الثقة وهذا ما يقلل الجهد الإداري المطلوب في الرقابة؛

- تساعد على انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المؤسسة إلى حد كبير من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجآت والأزمات في أعمال المؤسسة؛

-توسيع الرقابة إلى عملية الشراء، الموردون، المؤسسات المشتركة في شبكة الأعمال الخارجية، الزبائن وبالتأكيد إلى العاملين عن بعد وهذا ما لم يكن ممكناً في السابق؛

-الرقابة الالكترونية تقلص مع الوقت من أهمية الرقابة القائمة على المدخلات أو العمليات أو الأنشطة لصالح التأكيد المتزايد على النتائج فهي إذن أقرب إلى الرقابة بالنتائج؛

5.4.مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية اتخاذ القرار: ويتم ذلك من خلال: (نفس المرجع، صفحة 95)

- سرعة الحصول على بيانات دقيقة؛ -تحسين الاتصالات الإدارية؛ - صحة وتكامل المعلومات؛

- دعم القدرة على تجديد البدائل المختلفة وتقويم كل بديل؛ - مساعدة الإدارة في اتخاذ القرارات عن طريق التقارير الإحصائية؛

5. خاتمة:

ما يمكن استنتاجه في هذا الصدد أن الإدارة الإلكترونية نتيجة حتمية لثورة المعلومات، فهي عبارة عن مفهوم وبنية وظائف وأنشطة تطبيقها يتيح لطالب الخدمة أن يتعامل مع الأنترنت بدلاً من الموظف العام التقليدي ويستلزم إحداث تغيير جوهري واسع يشمل نوعية المتعاملين والأجهزة المستخدمة وطرق الأداء، فعملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية أصبحت حتمية تفرضها التغيرات العالية، حيث شهدت العديد من القطاعات من تقديم بعض الخدمات عن بعد كقطاع البريد والمواصلات وقطاع الضمان الاجتماعي إضافة إلى قطاع العدالة... ومن خلال العديد من المشاريع مثل : البلدية الالكترونية والتعليم الالكتروني وقطاع الصحة ... يسعى مشروع الإدارة الالكترونية في الجزائر إلى تقريب الإدارة من المواطن بهدف تسيير الخدمة المقدمة، كما تعمل على تحسين وتطوير جودة أداء العمل الإداري بالمؤسسات التي تساهم في تطوير كل من وظائفها والمتمثلة في: التخطيط، التنظيم، الرقابة، التوجيه واتخاذ القرار، واستخدامها الأساليب الإلكترونية الحديثة التي تتسم بالكفاءة والفعالية، بالإضافة إلى قدرتها على تجاوزها لكل المشاكل والعقبات التي تداركتها الإدارة والتي يجب تداركها إن وجدت.

1.5 نتائج الدراسة: في نهاية الموضوع وعقب هذا التحليل، يمكننا التطرق إلى جملة من الاستنتاجات التي نراها ضرورية ومفيدة في هذا الشأن:

- ✓ الإدارة الالكترونية مشروع غير قابل للاستنساخ أو التقليد لمجرد مواكبة العصر، إنما هو نظام يقوم على استراتيجية واضحة لتلبية احتياجات ومتطلبات المواطن ولزيادة فرص النجاح وهي تمثل منهجاً حديثاً يقوم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث يتميز هذا المنهج الحديث بمميزات وخصائص تميزه عن غيره من المناهج؛
- ✓ الإدارة الإلكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الشبكات، صناع المعرفة) التي تساعد المؤسسة في أداء مختلف وظائفها، كما تقلل من وظائف العمل التي كانت تمارس في الإدارة التقليدية؛
- ✓ تقدم العديد من المؤسسات العمومية في الجزائر بعض الخدمات الالكترونية للمواطنين، كالخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر، خدمات قطاع الضمان الاجتماعي كبطاقة الشفاء، خدمات مشروع البلدية كخدمة جواز السفر ورخصة السياقة وبطاقة التعريف الوطنية الالكترونية؛
- ✓ إن استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي تعيق مسيرة العمل داخل المؤسسات مثل: الوقت، حواجز المكان والزمان...الخ؛
- ✓ غياب التشريعات والقوانين التي تدعم مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية، مما يؤدي إلى عدم الاستفادة من مزاياها لتحسين وتطوير العمل الإداري بمختلف المؤسسات؛

2.5 الاقتراحات والتوصيات: يمكن تلخيص أبرز الاقتراحات والتوصيات التي نلاحظ أنها مهمة وضرورية والمتمثلة فيما يلي:

- ✓ توضيح الرؤية لدى المسؤولين والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية بناء على وعي العاملين بضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات؛
- ✓ العمل على غرس ونشر الثقافة الالكترونية لدى كافة المواطنين، وخاصة الموظفين للتحول إلى العمل الالكتروني بدلاً من العمل التقليدي والعمل على توعية أهمية الإدارة الالكترونية من خلال الإشارة إلى أهميتها في خدمة المواطن والإدارة معًا والاهتمام بالبنية التحتية للتقنية والشبكات بالمؤسسات بمختلف أنواعها؛
- ✓ العمل على جلب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية من مديرين واستشاريين وخبراء لتطوير البرامج ومواكبة مختلف التطورات التكنولوجية لتعميم الخدمات الالكترونية على مختلف القطاعات؛
- ✓ عقد دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية لجميع العاملين بمختلف المؤسسات مع تخصيص ميزانية منفصلة عن ميزانية المؤسسات تخص تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية؛

- ✓ ضرورة اهتمام المشرع الجزائري بمثل هذه المشاريع وذلك من خلال صيانة قوانين وبرامج لحماية البيانات والمعلومات من شأنه العمل على تسهيل تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات؛

6. قائمة المراجع:

01-وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، الجزائر. (جويلية, 2018). مجلة الداخلية، العدد 02.

02-http:// algeria .westernunion .com . (18-03-2020).

03-http:// www .elmouwatin .dz . (18-03-2020).

04-http:// www .elmouwatin .dz / ? lang=Fr . . (20-03-2020).

05-المتضمن تأطير مسار الشباك الالكتروني الخاص بالوثائق البيومترية وطرق استغلاله. (21 مارس, 2018). منشور وزاري رقم 18-02 . الجزائر: وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

06-Draft, R. (2000). Management For Worth, The Dryolen press. New South Wales: Kenyatta University.

07-Larousse. (2008). dictionnaire de français . France: imprimerie Maury a Malesherbes.

08-Riadh, B. (organisé les 18-19 avril 2009). Le rôle des TIC dans la bonne gouvernance. participation avec cette communication au séminaire national intional intitulé, Informations et société de la connaissance, La faculté des sciences et humaines. Algérie: Université Mentouri Constantine.

09-أحمد شريف بسام. (2011). واقع الحكومة الالكترونية في الدول العربية – حالة الجزائر - دراسة وصفية تحليلية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. رسالة ماجستير غير منشورة. الجزائر، كلية العلوم السياسية والإعلام: جامعة الجزائر 03.

10-التعليمة رقم 8931. (06 أكتوبر, 2019). وضع حيز الخدمة منصة التكوين عن بعد " تواصل ". وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

11-الجريدة الرسمية، المواد 2، 3، 4 و5،. (13 جانفي, 2016). إنشاء المرصد الوطني للمرفق العام. الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، المرسوم الرئاسي رقم 03-16 المؤرخ في 07 جانفي 2016.

12-العريشي ,م .ب .(2008) .إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربوية والتعليم بالعاصمة المقدسة)بنين .(رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط .المملكة العربية السعودية ,كلية التربية، قسم الإدارة التربوية والتخطيط :جامعة أم القرى.

13-بن زعمة عبد القادر. (2018). الحكومة الالكترونية كأداة للتطوير الإداري بالإدارة المحلية: بلدية الجزائر الوسطى نموذجا، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية. أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص إدارة الموارد البشرية. الجزائر، جامعة الجزائر 03.

14-تعليمة 2360. (09 سبتمبر, 2015). شروط وكيفيات تنفيذ أحكام المرسوم التنفيذي رقم 15-204 المؤرخ في 2015/07/27، المتضمن إعفاء المواطن من تقديم وثائق الحالة المدنية المتوفرة ضمن السجل الوطني الآلي للحالة المدنية.

15-ثابت عبد الرحمن إدريس. (2005). نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. الإسكندرية: الدار الجامعية.

16-حسين بن محمد بن حسن. (2009). الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في قطاع الحكومي. قاعة الملك فيصل للمؤتمرات.

17-رمضان بن شعبان. (2010). الديمقراطية الالكترونية كبديل لتفعيل المشاركة السياسية النموذج الإستوني وإسقاطه على الجزائر. رسالة ماجستير، تخصص الديمقراطية والرشادة. الجزائر: جامعة منتوري بقسنطينة.

18-شواي أحلام محمد. (2016). الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه. مجلة جامعة بابل، المجلد 24، العدد 04.

19-صالح محمد عبد الله العطوي. (2005). تقنية المعلومات قائد لموجات التغيير في منظمات الأعمال في هذا العصر. بدون بلد نشر: بدون دار نشر.

20-عادل حرحوش المفرجي وآخرون. (المرجع السابق).

21-علاء عبد الرزاق محمد حسن السالمي. (2008). الإدارة الالكترونية. عمان: دار وائل للنشر.

22-عيان عبد القادر. (2016). تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر (دراسة سيسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة). أطروحة دكتوراه، تخصص: إدارة أعمال. الجزائر، جامعة محمد خيضر ببسكرة.

23-عيان عبد القادر. (نفس المرجع).

24-م. صدام الخمايسة. (بلا تاريخ). الحكومة الالكترونية: الطريق نحو الإصلاح الإداري. الأردن: جدارا للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.

25-محمد أحمد غنيم. (2004). الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل. المكتبة العصرية.

26-محمد الصيرفي. الإدارة الالكترونية للموارد البشرية: منهج تحليلي مبسطة. الاسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.

27-محمد الصيرفي. (المرجع السابق).

28-محمد صبري خميس أو حبيب. (أفريل 2010). الإدارة الإلكترونية بين الواقع والتطبيق: الفوائد والسلبيات. الملتقى الثالث حول تكنولوجيا المعلومات: نحو مجتمع معلوماتي. فلسطين: كلية تكنولوجيا المعلومات، الجامعة الإسلامية بغزة.

29-مصطفى أو عاشور وآخرون. (2013). مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد 09، العدد 02.

30-منشور وزاري رقم ,2018) .02-18مارس .(21تأطير مسار الشباك الالكتروني الخاص بالوثائق البيومترية وطرق استغلاله .الجزائر :وزارة الداخلية والجماعات المحلية.

31-منشور وزاري مشترك رقم 03. (01 جوان, 2018). وضع حيز التداول رخصة السياقة من النوع البيومتري الالكتروني.

32-موسى عبد الناصر، محمد قريشي. (2011). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة –الجزائر). مجلة الباحث، العدد 09.

33-موسى عبد الناصر، محمد قريشي. (المرجع السابق).

34-نائل عبد الحفيظ العولمة. (2003). نوعية الإدارة والحكومات الإلكترونية في العالم الرقمي (دراسة استطلاعية). مجلة العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود، الرياض، المجلد 15.

35-نجم نجم عبود. (2008). الإدارة الإلكترونية. عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

37-نجم نجم عبود. (المرجع السابق).

38-(نفس المرجع)

39-هيثم حمود الشيلي، مروان محمد النسور. (2009). إدارة المنشآت المعاصرة. عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.