

## الإدارة الإلكترونية بين الدوافع والأهداف

د / ياسمينتا بغريش  
قسم علم الاجتماع - جامعة قسنطينة 2

### الملخص:

تكنولوجيا الاتصال أو ذلك العالم الرقمي الافتراضي الذي حول حياة الأفراد وحط بهم من الخيال إلى الواقع، فرحلة الرقمية بدأت بحلم، بعد أن كان الإنسان يشاهدها في أفلام الخيال العلمي صارت حقيقة معاشة، واليوم بإمكان الفرد أن يقضي العديد من ضرورياته عبر الضغط على زر أينما كان ووقتاً شاء، وأكثر ما كان يؤرق الأفراد هي الخدمات الإدارية ورحلة المعاناة للحصول على وثيقة، حيث يدخل في دوامة البيروقراطية والمحسوبية والإجراءات المعقدة وصراع الذهنيات وما إلى ذلك، وقد جاءت هاته الخطوة الذكية لتخليص المواطن من معاناة حقيقية، وهي العملية التي تبنتها الدولة وعلى رأسها الجماعات المحلية لتسهيل التواصل والاتصال مع عملاءها لمواكبة العالم المعاصر، من جهة ولتحقيق معادلة الحكم الراشد بثلاثية: حكومة - إدارة - مواطن.

وعليه، سنحاول من خلال هذا الطرح عرض مفهوم الإدارة الإلكترونية، نشأتها، مبادئها، أهدافها، وغيرها مما يتعلق بخدمة المواطن، خدمات الإدارة حسب ما يقتضيه سياق البحث.

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة الإلكترونية - الإدارة الذكية - تكنولوجيا الاتصال - العالم الرقمي الافتراضي - المواطن -

الخدمات

### Résumé:

La technologie des communications ou le monde numérique et virtuel a transformé la vie des individus du monde fantasmagorique vers la réalité. Le monde numérique a commencé par un rêve, où les personnes l'ont regardé à travers des films de science-fiction devenu réalité, et aujourd'hui, un individu peut accomplir ses tâches en appuyant simplement sur un bouton, partout où il est, et à tout moment, surtout lorsque nous savons que les lenteurs des services administratifs pour obtenir un document est la chose la plus contraignante pour les citoyens, car il entre dans le cycle de la bureaucratie et du népotisme, des procédures complexes et des conflits, etc. Alors cette étape intelligente pour supprimer toutes ces entraves, est un processus adopté par l'État et dirigé par des groupes locaux pour faciliter la communication avec leurs administrés, et ainsi suivre le monde contemporain, d'une part, et assurer une bonne gouvernance entre: gouvernement - administration - et citoyen.

Par conséquent, nous tenterons dans cette présentation d'introduire le concept de gestion électronique, sa création, ses principes, ses objectifs et autres, liés au service des citoyens, les services de gestion, dans le contexte exigé par la recherche.

**Mots-clés:** management - gestion intelligente - technologie de la communication - monde virtuel - mondial numérique - citoyen - services

## مقدمة:

إن الطموح الذي يعتبر طبيعة البشر كان الدافع دائماً وأبداً للتقدم والتطور، ولطالما كان السعي إلى تحقيق متلازمة الإنسان والماكنة لغرض التوفيق بينها من خلال مكننة الإنسان وأسننة الماكنة، حتى لا يطغى جانب على آخر فيضمره، ويصبح الإنسان عبداً للماكنة التي اخترعها ليسخرها لخدمته، بل الأجدر أن يكون العمل على بث الروح الإنسانية وجعلها العامل الأول لتحسين حياة الفرد والارتقاء به، وكان آخر ما أبدع فيه الإنسان العالم الافتراضي ومن خلال شبكة الانترنت والعالم الأزرق الذي أحدث ثورة علمية عالمية في وسائل التكنولوجيا والاتصالات والتي انعكست على مستوى الخدمات الإدارية المقدمة للمواطن، وعلى غرار شتى إدارات العالم شهدت الإدارة الجزائرية تحولات باتجاه عالم الرقمية فرضتها التوجهات الجديدة للعولمة، ولغرض مواكبة العصر وتحسين جودة خدماتها وتحقيق الجودة الشاملة تبنت الإدارة المحلية جملة من الإجراءات الرقمية والذكية، لكن يبدو أن الأمر لا يواكب السرعة المطلوبة إذ تواجه الإدارة اليوم جملة من العقبات تسعى العديد من الأطراف لتذليلها، لكن الواقع بات أكبر من مجرد تطبيق وتغيير في شكل الإدارة ورقمنتها وإنما الأمر يتعلق بأسننة الإدارة التي تتعامل مع عقول وذهنيات بشرية لا تزال بعيدة عن استيعاب الذكاء الإداري، ولا تزال الأذهان متعلقة بنمط الإدارة التقليدية والثقة بالوثيقة التي لا غنى عنها، أمام عجز الإدارة الذكية في فرض أسلوبها، وبالتالي فنحن اليوم أحوج ما نكون إلى نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية وتوعية الأفراد بالتوجه نحوها واعتمادها كأسلوب في الحياة.

وبناءً عليه نحاول فيما يلي تقديم عرض مفصل لمختلف مفاهيم الإدارة الإلكترونية، عدا عن خصائصها وميزاتها مبادئها والوظائف التي تؤديها، لغرض تحسين خدماتها المقدمة للمواطن بجودة رقمية عالية وتوعية المواطن بمدى أهميتها.

## أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية هي عملية إدارية تقوم على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الاتصالات في تخطيط وتنظيم وتوجيه الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للإدارة بدون حدود لغرض تحقيق أهدافها. (محمد، 2009، 42)

وهي أيضاً الوسيلة المعتمدة في رفع مستوى الأداء والكفاءة، وهي إدارة بلا أوراق حيث تعتمد على الأرشيف الإلكتروني والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية. (الصيرفي، 2006: 13).

كما يعرفها غنيم، بأنها تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف من خلال استخدام الوسائل الإلكترونية، بدلاً من الاعتماد على استخدام الوسائل العادية الأخرى كالاتصال المباشر. (غنيم، 2006: 30) كما تعتبر الإدارة الإلكترونية القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات والخدمات للزبائن من خلال جهاز الكمبيوتر، وهي تسعى إلى تخفيف حدة المشكلات الناجمة عن التعامل مع الأفراد بما يساهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء الإداري. (المغربي، 2006: 238).

**التعريف الإجرائي:** من خلال القراءة التحليلية للتعريف السابقة نستنتج أن الإدارة الإلكترونية هي تنظيم إداري رقمي يعتمد على أحدث الوسائل التكنولوجية في الاتصال والتواصل بين الحكومة والمواطن عبر وسيط هو الإدارة التي أصبحت تتميز بالسرعة في الأداء والتقليل من الجهد والتكاليف على اعتبار أنها تختزل حدود الزمان والمكان والمعاملات الورقية، وترقية استراتيجيات التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقييم بدقة عالية بهدف إرضاء المواطن وتحقيق الجودة الشاملة.

كما تجدر الإشارة إلى أن الإدارة الإلكترونية ليس مجرد تحول صوري من المعاملات الورقية إلى استخدام الحاسوب والبرمجيات واعتماد شبكة الانترنت، وإنما هي توليفة كاملة تتضمن تقديم الخدمات وتنظيم للعلاقات بين الهيئات الحكومية من جهة والمواطن من جهة أخرى، وهي فكرة مجسدة مادياً لصياغة متجددة لمستوى وشكل العلاقات الاجتماعية الإدارية والسياسية بين الحكومة والمواطن عن طريق الإدارة.

## ثانياً: أهمية الإدارة الإلكترونية:

تكتسي هذه المنظومة أهمية بالغة في كل مجتمع ولكل إدارة وكل مواطن، لأن الأمر هنا يتعلق بترقية مستوى الخدمات المقدمة للمواطن وتحسين الصورة النمطية للإدارة التي أنقذت كاهل المتعاملين وكلفتهم مالا يطيقون من جهد مادي ومعنوي،

وبالتالي فكف عناء التنقل عنهم بالإضافة إلى الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني باستخدام تكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة سابقاً، يمكن أن يساهم في تحقيق معادلة الشفافية والحكم الراشد والقضاء على مظاهر المحسوبية والرشوة في الفساد الإداري.

### ثالثاً: العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية:

- تتضمن الإدارة الإلكترونية العديد من العناصر من أجل أدائها وتميزها وارتقاءها ويمكن أن نوجز بعضها فيما يلي:
- إدارة بلا ورق: حيث أن كل ما تتضمنه إلكتروني سواء الأرشيف أو البريد أو حتى المفكرات بالإضافة إلى تقنية الرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- إدارة بلا مكان: إذ تشمل عمليات التواصل وتلبية الحاجات الأساسية في الهاتف المحمول، الكمبيوتر أو اللوحات الإلكترونية، فتقام المؤتمرات الإلكترونية والعمل عن بعد بما في ذلك الاجتماعات والمحادثات وحتى العمليات الجراحية.
- إدارة بلا زمان: فساعات العمل تستمر 24 ساعة طيلة الأسبوع وبلا انقطاع. وإلغاء ظاهرة العمل بالدوام والتحجج بالغياب والإجازات المرضية أو العرضية وما إلى ذلك.
- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فهي تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة وتنفيذ ذلك يحتاج إلى الأجهزة، المعدات والبرمجيات بمختلف أنواعها، الاتصالات، نظم المعلومات، الإطارات والكفاءات البشرية المؤهلة.

### رابعاً: نشأة وتطور الإدارة الإلكترونية:

لقد بدأت تطبيقات الحكومة الإلكترونية في العقود الثلاثة الأخيرة من القرن الماضي وبأشكال وأساليب مختلفة، وكانت محصورة في استخدام بعض البرامج الحاسوبية التي تستخدم لأغراض الإحصاء، وبعضها الآخر يساعد على إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول وطريقة توزيع بنودها، وفي عام 1993م كانت الولايات المتحدة أول من بادر اعتماد هذا المجال واستعماله، وبعدها تم إعداد البرامج الخاصة بما يعرف بـ (الحكومة الإلكترونية) من طرف دول أخرى كالمملكة المتحدة، والنمسا، وكندا، وهولندا، ثم تبنته المنظمات الدولية مثل الإتحاد الأوروبي وكان ذلك عام 2000، حيث طرح مشروعه المسمى "الحكومة الإلكترونية المتاحة على الإنترنت"، وكان الهدف من وراء هذا الإنجاز هو إتاحة الوصول السهل لكل المواطنين، للمعلومات والخدمات وإجراءات صنع القرارات الحكومية على الإنترنت. (العبود، 2003: 26).

وتعتبر الإدارة الإلكترونية امتداداً طبيعياً للتطور التكنولوجي في الإدارة، الذي اتجه من البداية إلى إحلال الآلة محل الإنسان، ومع التطور التكنولوجي الذي لا ينفك عن التقدم، وبالتالي فظهور الإدارة الإلكترونية هو نتيجة حتمية لذلك، ويعتبر تطور موضوعي يمتد إلى العقود الخمسة الماضية التي تجسد في انتشار استخدام الكمبيوتر (غالب، 2005: 49)، حيث ساهم الإعلام الآلي في زيادة سرعة إنجاز المعاملات الإدارية واختصار الجهد، والموارد.

وبالتالي فقد كان للإدارة الإلكترونية مفهوماً مبتكراً أملت المراحل المتقدمة من ثورة تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة وأسهمت في تكوينه وانتشاره. (العلاق، 2005: 9) مما دفع بالشركات والمؤسسات الإدارية إلى الانتقال إلى عالم الإدارة الإلكترونية.

وقد استخدم مصطلح اللورقية لأول مرة سنة 1973، في الولايات المتحدة الأمريكية، في إشارة إلى فكرة مفادها التحول إلى العمل الرقمي، وبعد عام من ذلك، بدأت مؤسسة زيرويكس تروج لهذا المفهوم الطموح على اعتبار أنه يمثل مكتب المستقبل، وكانت بداية انطلاق لشركة مايكروسوفت في هذا الميدان عام 1996، من خلال استخدام الربط الشبكي بين الحواسيب المستخدمة في مؤسساتها مما أدى إلى تقليص الحاجة لاستخدام الورق بقدر كبير جداً، وفي نهاية التسعينات استخدم مصطلح الإدارة الإلكترونية مع انتشار شبكة الانترنت العالمية واعتمد كوسيلة من وسائلها في توفير الخدمات عن بعد. (المغربي، 2004: 8)

## خامساً: حتمية التوجه نحو الإدارة الإلكترونية:

إن تبني هذه السياسة لم يكن خياراً بالنسبة للدولة الجزائرية، وإنما هو حتمية فرضتها الظروف المحيطة محلياً، إقليمياً وحتى عالمياً، وهذا الأمر مرده إلى عدة عوامل ساهمت في التوجه نحو هذا المسار واعتماده كضرورة حتمية، ومن بين هذه الدوافع يمكن أن نذكر ما يلي: (بوحوش، 2006: 183).

1- التطور التكنولوجي المتسارع: حيث أن توظيف التكنولوجيا الحديثة لخدمة المجتمع، تتطلب تحسين أداء المؤسسات لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة عالمياً.

2- توجهات العولمة نحو تقوية الروابط: والتي تعتبر دافعاً لتحسين الخدمات والارتقاء للحصول على شهادة الجودة العالمية من جهة وإرضاء المواطن من جهة أخرى، والذي أصبح على اطلاع بالمعايير العالمية المقدمة في الخدمات وبالتالي عقد مقارنات مع ما هو متاح لديه محلياً.

3- تزايد الضغط الشعبي على الحكومات: لأن تطلعات المواطنين نحو مستوى خدماتي أفضل، أسهل وأسرع في الحصول على المعلومة والوصول إليها، خاصة وأن مواطن اليوم أصبح أكثر وعياً بحقه في المعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرارات خاصة السياسية.

4- حاجة الموظف الحكومي للدعم النوعي والتكوين: عن طريق نظام عمل متطور وحديث وتكوين نوعي لتطوير الكفاءات.

5- الكفاءة في تقديم الخدمات العامة: بناءً على النقطة السابقة، فإن تحسين الخدمة بات يعني تقليل الأخطاء، تخفيض الإنفاق والتكاليف، تخفيض شكل البيروقراطية، وهذا من خلال إعادة هندسة الإجراءات مما يتيح الفرصة لتقليل زمن المعاملات، ومنح الفرصة للموظفين وتمكينهم من مهارات جديدة لتحسين مستواهم.

6- تقديم خدمات جديدة ومنطورة: وتهتم بالتركيز على تحسين مهارات المواطنين في تعاملاتهم مع الحكومة عند تقديم طلباتهم للحصول على خدمات، وفي المقابل يتم تحسين هاته الخدمات بتشديد الرقابة على السير الأفضل للإجراءات بالاعتماد على أحدث التقنيات.

7- زيادة مساهمة المواطن: وهو الأمر الذي يمنح للمواطن شعوراً بالمشاركة وتدعيم حس المواطنة من خلال المساهمة في اتخاذ القرارات.

8- الشفافية: وهو مطلب كل مواطن في المعمورة وقد تتيح له هاته الآلية معرفة ما يدور حوله خاصة ما تعلق بالإجراءات الروتينية المعقدة في انجاز المعاملات الإدارية والرشاوى والمحسوبية، مما يساهم في تعزيز ثقة المواطن بالإدارة. (بوحوش، 2006: 183).

وبناءً عليه يتضح لنا مدى حاجة الفرد لتطوير الخدمات الإدارية المقدمة له مما يساعد على تعزيز الثقة بين الإدارة والمواطن وبالتالي الدولة، ونتيجة للظروف العالمية السائدة والتطور التكنولوجي الذي حول العالم إلى قرية صغيرة أصبح المواطن على اطلاع بما يحدث في مختلف بقاع العالم وبالتالي يقوم بعقد مقارنات لشكل الخدمات المقدمة له والتي يرى بأنها على حد كبير من الرتابة والتخلف والبيروقراطية، هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن الدولة من خلال رقمنة المعلومات وتخزينها ومعالجتها آلياً يسهل عليها التعامل مع جميع المواطنين أينما كانوا.

## سادساً: الاختلافات الجوهرية بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية:

تقبل التطرق إلى توضيح الفروقات بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية التي تم التطرق إليها سابقاً، حري بنا أن نقدم تعريفاً موجزاً لمعنى الإدارة التقليدية، التي تعرف على أنها فن وانجاز المهام من خلال القوى البشرية العاملة في المنظمة بغية

الوصول إلى الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة وتكون عمليات التخطيط والتنظيم والسيطرة واتخاذ القرارات هي الوظائف الأساسية (السالمي والسليطي، 2008: 13)

فيما يضاف إلى الإدارة الإلكترونية كما سبق وأوضحنا في المفاهيم بأنها عملية مكننة جميع نشاطات المؤسسة الإدارية، وذلك بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً (العوامل، 2003: 6). إذا فالتفكير في التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس وليد الصدفة، وإنما أفرته حتمية الظروف الراهنة واعتماده كإجراء فعال للقضاء على سلبيات الإدارة التقليدية وتراكماتها على غرار تعرض المعاملات الورقية للتلف مما ينجر عنه صعوبة استرجاع المعلومات، عدا عن إمكانية ضياعها أو سرقتها، بالإضافة إلى الحاجة لمساحات كبيرة جداً من أجل حفظ الأرشيف، دون أن نغفل حركة التنقل الشخصي والمتكرر للمواطن من الطوابير الممتدة التي تشكل ديكوراً يومياً وأصبحت مرادفاً للإدارة من أجل الحصول على وثيقة وقد لا ينال مبتغاة لتعقد الإجراءات الإدارية، وبالتالي زادت الحاجة إلى اعتماد الإدارة الإلكترونية للتخفيف من وطأة معاناة الإداريين والمواطنين على حد سواء.

ولكن بالرغم من ذلك لا يمكن أن نقول أن الإدارة التقليدية شر مطلق وأن الجنة في الإدارة الإلكترونية، فلا يمكن بأي حال من الأحوال التغاضي عن السلبيات التي تكتنفها الإدارة الإلكترونية والتي يعتبر أسطها وأخطرها انقطاع التيار الكهربائي أو توقف البطاريات الاحتياطية، رداءة البرمجيات المطورة، أو ضعف الصيانة البرمجية، وكذا عدم وجود متابعة وتطوير للتطبيقات البرمجية، وبالتالي فالحل الأمثل يوقف حسب رأي على محاولة الجمع والتوفيق بين الإدارتين والتطور المستمر كفيل بتحسين الخدمة المقدمة للمواطن وأسلوب الإدارة.

وعلى العموم يمكن تحديد مجموعة من المعايير التي يمكن من خلالها أن نميز الاختلافات الجوهرية بين مفهومي الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية نذكر منها:

- طبيعة الوسائل المستخدمة عند التعامل بين الأطراف حيث تعتمد الإدارة التقليدية على الوسائل التقليدية لإجراء الاتصالات بين أطراف التعامل بينما تتم الاتصالات في الإدارة الإلكترونية باستخدام الشبكات الإلكترونية.
- طبيعة العلاقة بين أطراف التعامل: حيث يتم الاتصال مباشرة مع المتعامل في ظل الإدارة التقليدية، بينما تقتصر الإدارة الإلكترونية على شبكات الاتصالات الإلكترونية.
- طبيعة التعامل التي تتسم بالبطء والمماثلة في النظام التقليدي بينما في الإدارة الإلكترونية يتميز بالسرعة، كما يحقق التفاعل الجمعي أو المتوازي بين فرد ما ومجموعة ما من خلال استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية.
- مدى إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية: حيث توجد صعوبة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة التقليدية في استخدام وسائل الاتصالات التقليدية لتنفيذ كل مكونات العملية، بينما يمكن تحقيق ذلك بسهولة بالغة في ظل ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- نطاق خدمة العملاء: توفر ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة وجود خدمات للأفراد لمدة خمسة أيام في الأسبوع وذلك وفقاً لمواعيد عمل المنظمات، بينما يستمر العمل لمدة سبعة أيام في الأسبوع ولأربع وعشرين ساعة يومياً في الإدارة الإلكترونية.
- نوعية الوثائق المستخدمة في المعاملات: حيث كان الاعتماد على الوثائق الورقية، بينما اليوم بينما تتم ممارسات الإدارة الإلكترونية دون استخدام أية وثائق رسمية.
- مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية: إذ تعتمد ممارسات المفهوم التقليدي للإدارة على وجود استغلال الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة أحسن استغلال ممكن، بينما تعتمد ممارسات مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا الواقع الافتراضي. (غنيم، 2004: 36)

## سابعاً: إستراتيجية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

إن الانتقال من نظام الإدارة التقليدية إلى نظام الإدارة الإلكترونية ليس أمراً عرضياً أو سهلاً، بل الأمر في غاية الصعوبة والتعقيد، سواء من حيث التكلفة الباهظة لهذه العملية التي تتطلب اقتناء معدات ضخمة ودقيقة ومتطورة، ثم عملية الرسكلة الخاصة بالإدارات وتكوين وتأهيل الإطارات والكفاءات من أجل التمكن من التماشي مع هذه النقلة التكنولوجية، وتحقيق الأهداف المسطرة والمرجوة منها، ناهيك عن الجهد الذهني والبدني في نقل المعلومات من الأرشيف إلى الكمبيوتر وتخزينها ومعالجتها، والأكثر من ذلك نجد الإعلانات التوجيهية والتوعوية لإرشاد الجمهور بالإصلاحات الإدارية الجديدة وكيفية التعامل معها.

ومن أهم الاعتبارات التي يستلزم مراعاتها لتتجح المنظمة في التحول إلى الإدارة الإلكترونية ما يلي: (المغربي،

(2004:6)

- 1- الاهتمام بالمجالات الإدارية ، فليست القضية تقنية وحسب أساسها الجوانب الفنية بالرغم من أهميتها، ولكنها وفي الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إدارة متطور وقيادات إدارية واعية.
- 2- الاعتماد على أساليب علمية تتطلب خبرات وتخصصات رائدة للتحول إلى المنظمة الإلكترونية، تستغرق وقتاً في الإعداد والتخطيط لها، وينبغي على القيادات أن توفر للقائمين عليها الإمكانيات المادية اللازمة لنجاح تطبيقها.
- 3- استخدام تقنيات الاتصالات والمعلومات بما يتيح الفرص لتطبيق نظم الإدارة الحديثة المعتمدة على برمجيات تحقق التكامل بين أجزاء وفعاليات المنظمة الواحدة، وبما يمنع التناقض بينهما ويحقق استكمال متطلبات الأداء عالي الجودة والكفاءة.
- 4- تطوير أنماط التعامل والعلاقات البينية بين أجزاء المنظمة الإلكترونية ذاتها وأقسامها الداخلية من ناحية، وفيما بينهما وبين المنظمات والجهات الإدارية ذات العلاقة من ناحية أخرى، بالإضافة إلى تنمية علاقتها بالمعاملين معها.
- 5- توفير آلية للدفع الإلكتروني لاستخدامها في سداد الرسوم المفروضة للحصول على الخدمات المختلفة، وذلك كنتيجة طبيعية للتعامل الإلكتروني.
- 6- تحسين مستوى الخدمة وترشيد استخدام الموارد وضبط الأداء وفق المواصفات الفنية والقانونية والنظم الإدارية المعتمدة بعد الدراسة والتمحيص، ويقتضى هذا التحول تبسيط الهياكل التنظيمية وتقليل عدد الوظائف والاستعانة بأعداد أقل من العاملين الأكثر تأهيلاً والأعلى تدريباً.
- 7- توعية العملاء وتعريفهم بكل ما يتعلق بطرق التعامل وكيفية الحصول على الخدمات، لضمان تفاعلهم مع مقتضيات الإدارة الإلكترونية.
- 8- تطوير التشريعات واللوائح المنظمة للعمل في المنظمة بغرض تبسيطها وتوحيدها مع مقتضيات التعامل الإلكتروني من خلال شبكة الاتصالات، ويتطلب هذا ثورة تشريعية تستبعد جميع أشكال التعقيد، مع استخدام التقنيات التي تضمن حماية المعاملات الإلكترونية من التزوير.
- 9- وضع إستراتيجية شاملة لتحقيق هذه الغاية، وتجنب انفراد أي قطاع أو إدارة بإعداد مشروعها الخاص للتحول، حيث يؤدي هذا المدخل الانعزالي إلى تفتيت الجهود وتبديد الموارد وتكرار الدراسات فيما ليس له طائل. (المغربي، 2004: 6)

وعليه ينبغي الإدراك أن الأمر لا يتعلق بمجرد توفير الخدمات عن بعد وإنما الهدف الأسمى هو تحقيق أعلى مستوى من التنسيق والربط الإلكتروني بين مختلف وحدات الإدارات العمومية وعلى مستوى كل الأنساق اجتماعياً سياسياً اقتصادياً وإدارياً وكل هذا في إطار تحقيق تنمية إدارية نوعية بالاعتماد على الوسائل الحديثة على غرار الإدارة الإلكترونية من خلال هندسة العمليات الإدارية في إطار إدارة الجودة الشاملة.

وبالاعتماد على الشبكة العنكبوتية على اعتبار أنها تمثل الفضاء الرقمي الإلكتروني الذي لا يتطلب بنىات تحتية، وهو الفضاء الذي يضفي الديناميكية على التعاملات من حيث التحديث، التطوير، التوسيع والبحث (البارودي، 2010: 44) **ثامناً: مبادئ الإدارة الإلكترونية: للإدارة الإلكترونية مبادئ عديدة تقوم عليها نذكر منها:**

1- **تقديم خدمات ذات جودة:** لأن التعامل مع المواطن على قدر كبير من الحساسية، فالوضع يتطلب خلق بيئة عمل ذات جودة وكفاءة عالية، بالتركيز على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول الملائمة وتوطين مواقع الضعف والقضاء عليها واستخلاص مواقع القوة والاستمرار عليها وتطويرها.

2- **التركيز على النتائج:** ويقوم على أساس تجسيد الأفكار على أرض الواقع لأن المواطن لا يهتم بفلسفة الأفكار بالقدر الذي يهتم فيه باللموس منها، وذلك من خلال تخفيف الأعباء الإدارية عنه وتوفير خدمة إدارية على مدار الساعة وانجاز العمل بكفاءة عالية. (بوحوش، 2006: 190)

3- **خدمات سهلة ومتاحة للجميع:** فتنقيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع، في البيت والمكتب والمدرسة، وبالتالي بإمكان كل مواطن التواصل لتلبية حاجاته من منطلق سهولة الاستعمال وربط الاتصال بين الجمهور والإدارة الحكومية (المغربي، 2006: 239)

4- **التطور المستمر:** وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، بما أنها تسعى دائماً إلى مواكبة العصر والتطور الذي لا ينفك يطلعا على الجديد يومياً (أحمد، 2009: 45).

وبالتالي فالنطور والتجديد المستمرين من شأنهما تقديم مساهمة فعالة في تحسين مستوى الأداء، لغرض إرضاء المواطن وتحقيق التفوق في المنافسة الإدارية والأمر كله يصب في فائدة المواطن وبالتالي تعميم الفائدة على جميع الأطراف.

5- **خفض الجهد والتكاليف:** إذ أن تعدد المنافسين والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لخدمة الزبون وبأقل التكاليف وعلى أوسع نطاق تعتبر من المبادئ الأساسية التي تتبناها الإدارة الإلكترونية.

#### تاسعاً: أهداف الإدارة الإلكترونية:

إن السعي الدائم للحكومات من أجل تحسين خدماتها لا يكاد يتوقف، ونلاحظ ذلك من خلال تدعيم أجهزتها المستمر بأحدث الوسائل التكنولوجية لمواكبة العصر، وتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها آلياً، للاستفادة منها وقت الحاجة خاصة عند اتخاذ القرارات من أجل إشراك المواطن المعني الأول بعملية التطوير والتحسين وتوفير الخدمة العمومية والإدارية بأحسن الظروف، ويمكن تلخيص الأهداف المرجوة من تنفيذ الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية: (العوامل، 2003: 269)

- تخفيض تكاليف الخدمات المقدمة وتحسين مستواها عبر الاستخدام الفعال والمبتكر لتقنيات المعلومات .
- تقديم خدمة مرتبطة ومستجيبة أكثر لحاجات المواطنين.
- تقليل الاعتماد على العمل الورقي.
- تكاليف إدارية أقل فيما يخص المعاملات التجارية للحكومة والقطاع الخاص.
- تحقيق تصور أفضل للحكومة بحيث تكون أكثر ارتباطاً واستجابة، وسبل الوصول إليها تكون أسرع وأيسر.
- كسر الحواجز الجغرافية، وخاصة تلك المتعلقة بالسكان، ورفع مستوى المهارات والمعرفة الفردية والقدرة على الدفع.
- رفع كفاءة الأداء باستخدام تقنية الاتصالات والمعلومات. (العوامل، 2003: 269)

كما يبقى الهدف الأسمى هو تطوير نظام الحكم والشؤون العامة وتجديد العلاقة مع المواطن عن طريق تجميع المعلومات كأساس لتطوير هذه العلاقة ونشرها على أساس المشاورة، واستخدام نظم المعلومات لتعزيز المشاركة في اتخاذ القرار، كما هو الحال في الانتخابات، (محمد، 2009: 73)، بالإضافة إلى خلق ديناميكية تفاعلية وتمكين المواطن من مواكبة معطيات عصر التكنولوجيا.

هذا فضلاً عن اعتماد مراسلات البريد الإلكتروني بدلاً من الصادر والوارد، واختصار الوقت، لأن التعامل الإلكتروني يتم بشكل آني دون انتظار، استيعاب أكبر قدر ممكن من العملاء في الوقت ذاته، كف عناء التنقل والطوابير الممتدة في الإدارات وتخفيض حدة الجهاز البيروقراطي في ظل اختزال المستويات الإدارية وتعددتها في إنجاز أي معاملة، والأكثر من ذلك هو الشفافية في عرض المعلومات أمام العملاء والمواطنين الذين أصبحوا في ظل الإدارة الإلكترونية محور الاهتمام والتميز ومحل تحقيق الرضا عن الخدمات المقدمة وتعزيزهم دوره في المشاركة، وفي الجهة المقابلة رفع صفة الرداءة عن الموظف الإداري من خلال إعادة تكوينه وتأهيله لمواكبة التطورات التكنولوجية والرقمية وتقليل معوقات الأداء المتميز من خلال ربط البيانات بدوائر صنع القرار ونشرها على أوسع نطاق، والمكان هنا لا يتسع لمن يفترق للكفاءة والتأهيل.

#### خاتمة:

وفي الأخير وجب أن نشير إلى أنه بالرغم من العثرات والعقبات التي واجهت وتواجه تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية وتعميمه في الجزائر، إلا أنه يُستوجب التصدي لكل الأصوات التي حكمت عليه بالفشل قبل بلوغه، لأنه لا يزال فتياً، وبالرغم من أنه وُلدَ رضيعاً مشوهاً من رحمٍ مريضٍ لإدارة تقليدية عانى منها الكثيرون على مر السنين، إلا أن الأمل قائم في تعميم وتطوير ونشر ثقافة الإدارة الإلكترونية لدى المواطن الجزائري ومن قبله الموظف وبمساعدة كافة الأطراف - حكومة - إدارة - مواطن-، لأن الإدارة الإلكترونية تعد الوسيلة الأنجع لتحسين الأداء التنظيمي لكي يصبح فعالاً، كما أنها تيسر كفاءة الخدمات وتتيح لأعداد كبيرة من المواطنين الحصول على المعلومات مما يجعل الإدارة أكثر سلاسة وفعالية، فنحن في هذا المقام نتحدث عن معادلة ليس من السهل استيعابها خاصة ونحن نسعى إلى اختزال الزمان والمكان والوثيقة بالضغط على زر تحت مسمى الإدارة الإلكترونية في إطار تكنولوجيا الاتصالات لعالم رقمي اقتراضي لتحقيق الجودة الشاملة في إطار الحوكمة الرشيدة. وبناء على ما سبق يمكن التنويه ببعض التوصيات التي من شأنها أن تساهم في إرساء قواعد الإدارة الإلكترونية في ظروف جيدة نذكر منها:

- 1- ضرورة وضع إستراتيجية فعالة تضمن الانتقال السلس والأمن نحو الإدارة الذكية.
- 2- ضرورة نشر ثقافة التحول الإلكتروني لدى المواطن وحثه على التوجه التدريجي نحو هذا النمط من المعاملات.
- 3- إبداء مرونة ومصداقية أكثر في هذا التوجه، لأن التعثرات والمطبات الكثيرة التي وقعت فيها الإدارة عقب عصرنتها أفقدت المواطن الثقة في التجاوب معها.
- 4- ضرورة الاستثمار في المورد البشري لأنه السبب والهدف والنتيجة لكل عملية تنموية.
- 5- التكوين العالي والمتخصص للموظفين والإداريين، ضرورة أكثر من ملحة لنجاح عملية التحول نحو الرقمية.
- 6- العمل على التملص من التبعية والاستفادة من سلبات الإدارة التقليدية وعدم تكرارها.
- 7- التحول التدريجي وعدم التسرع في فرض النظام الجديد واحترام خصوصية المواطن.
- 8- ضرورة مراعاة الإمكانيات والمحددات المتوفرة لتجنب الوقوع في مخاطر غير محسوبة.
- 9- توفير برامج حماية البيانات والمعلومات الخاصة بالمواطنين من القرصنة.

#### المراجع المعتمدة:

- 1- شيرين بدري توفيق(2010)، دور اقتصاد المعرفة في استدامة القدرة التنافسية البارودي للمصارف التجارية أطروحة دكتوراه في الاقتصاد جامعة بغداد.
- 2- بوحوش عمار (2006) نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت- لبنان.
- 3- السالمي علاء عبد الرزاق (2005)، شبكات الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان -الأردن



- 4- السالمي عبد الرزاق والسليطي خالد إبراهيم (2008)، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.
- 5- الصيرفي محمد (2006) الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.
- 6- العبود فهد ناصر (2003)، الحكومة الإلكترونية بين التخطيط والتنفيذ، ط الأولى، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 7- العلاق بشير عباس (2005)، الإدارة الرقمية: المجالات والتطبيق، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستشارية، أبو ظبي الإمارات العربية المتحدة.
- 8- العواملة نائل عبد الحافظ (2003) توعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي، مجلة الملك سعود، العدد 15
- 9- غالب سعد ياسين (2005) الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة الرياض المملكة العربية السعودية.
- 10- غنيم أحمد محمد (2004) الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة- جمهورية مصر العربية.
- 11- محمد سمير أحمد (2009)، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع عمان-الأردن
- 12- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح (2004) متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لتقديم الخدمة واتجاهات العاملين نحوها، دراسة تطبيقية علي ميناء دمياط"، بحث منشور، المؤتمر العلمي السنوي العشرون، صناعة الخدمات في الوطن العربي رؤية مستقبلية، 20-22 أبريل.
- 13- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح (2006) الإدارة، الأصول العملية والتوجهات المستقبلية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنورة جمهورية مصر العربية.

