مجلة الأصالة للدراسات والبحوث
Al Assala Journal for studies & Researches
مجلد 01 عدد 02 سنة 2019
EISSN ..... ISSN 2710-8538

-

" متطلبات الإدارة الالكترونية في العالم العربي: واقع وآفاق"

أ. مخلوف رملي
بجامعة جيلالي بونعامة ـ خميس مليانة
البريد الإلكتروني: 4makhlouf@gmail.com

الملخص:

يرى الكثيرون أننا نعيش الآن في فترة مجتمع المعلومات، ذلك المجتمع الذي يعتمد على استثمار التكنولوجيات الحديثة في إنتاج المعلومات الوفيرة ونقلها من أجل تقديم كافة الخدمات على نحو سريع وفعال.

من هنا، تأتي أهمية هذه الورقة التي تسعى إلى دراسة وتحليل واقع ومتطلبات الإدارة الالكترونية في العالم العربي في ظل موجة التكنولوجيا والإعلام التي ظهرت في مرحلة ما بعد الحداثة وتداعياتها على المجتمع الدولي بشكل عام.

وتخلص الدراسة إلى أن الوعي بمقتضيات التكنولوجيا وتفعيلها في الدول العربية تواجه حاليا تحديات وعقبات سياسية، قانونية، اجتماعية وإدارية تحول دون تحقيق إدارة إلكترونية فعالة في الكثير من الدول العربية.

Résumé:

Beaucoup croient que nous vivons maintenant dans l'ère de la société de l'information, qui dépend de l'investissement des technologies modernes dans la production et le transfert de l'information abondante afin de fournir tous les services rapidement et efficacement.

D'où l'importance de cet article, qui cherche à étudier et analyser la réalité et les exigences de la gestion électronique dans le monde arabe pendant la révolution de la technologie et de médias qui ont émergé dans la postmodernité et ses implications sur la communauté internationale.

L'étude conclut que la prise de conscience des exigences de la technologie et de son activation dans les pays arabes est actuellement confrontée à des défis et des obstacles politiques, juridiques, sociaux et administratifs empêchent une gestion électronique efficace dans de nombreux pays arabes.

مقدمة

التطور الكبير الذي طرأ في العالم من علوم وتكنولوجيا خاصة بعد ثورة ما بعد الحداثة، قد نقل العالم وخاصة الدول الغربية واليابان وكوريا من اقتصاد المعلومات إلى اقتصاد المعرفة، حيث أن تطور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وتعزيز استخدامها يعتبر حجر الزاوية للبنية الاقتصادية في هذه الدول، ذلك أن تكنولوجيا المعلومات والشبكات أصبحت اليوم أهم سلاح للبروز والتفوق والارتقاء في شتى المجالات.

لقد استحوذ موضوع نقل التكنلوجيا وتطوير وتنمية الإدارة على اهتمام الدول النامية في السنوات الأخيرة خاصة الدول العربية التي شهدت بعضها وتيرة نمو غير معقول كما هو حاصل في بعض دول الخليج التي تأخذ الصدارة في انتهاج الثورة المعلوماتية. فمع تطور الوسائل الإلكترونية في المجتمعات الحديثة واستخدامها في المعالجة الرقمية للبيانات، زادت أهمية تكنولوجيات الإعلام والاتصال حتى صارت إلى ما هي عليه الآن، فتزايد بذلك تسابق الحكومات على اختلافها من أجل مسايرة واقتناء أحدث ما توصل إليه التقدم في هذا المجال، باعتبار أن حيازة تكنولوجيا الإعلام والاتصال حاليا يمثل امتلاكا

لقدرة تنافسية على الصعيد الدولي،[1] خاصة فيما يتعلق بالدور الذي تحدثه ثورة التكنولوجيا الحديثة في التنمية الوطنية والمحلية على حد سواء.

وهذا يقودنا إلى التقرير الذي صدر عن الجمعية العامة للأمم المتحدة في دورتها الاستثنائية السابعة المنعقدة في سبتمبر 1975 أنه: "ينبغي عقد مؤتمر للأمم المتحدة لتسخير العلم والتكنلوجيا لأغراض التنمية في عام 1978 أو 1979 تكون أهدافه الرئيسية تعزيز القدرة التكنولوجية للبلدان النامية لتمكينها من تطبيق العلم والتكنولوجيا على تنميتها، واعتماد وسائل فعالة للانتفاع بالإمكانيات العلمية والتكنولوجية في حل مشاكل التنمية ذات الإقليمية والعالمية وخاصة لفائدة البلدان النامية..." [2]

لقد أفرز التحول نحو الإدارة الالكترونية جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية، تؤسس إلى نهاية الإدارة العامة التقليدية، باعتبار أن نموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح، والوضوح والدقة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات، وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي، ونقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية، هذا التمثيل الجديد للإدارة الإلكترونية نتج عنه تحولا جوهريا في طرق أداء الخدمات للمواطنين، في مرحلة اتسمت بتشكل معالم ومنطلقات مغايرة توحي بنهاية التعقيدات والمعوقات التي تعترض الخدمات العمومية.[3]

وعليه، وللحديث عن متطلبات الإدارة الالكترونية في العالم العربي: واقعها وآفاقها، يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: **كيف السبيل لتحقيق إدارة إلكترونية في ظل التحديات التي تواجهها الدول العربية؟**

للإجابة على هذه الإشكالية نعتمد المحاور التالية:

1- بن بريكة عبد الوهاب وبن تركي زينب، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث، العدد 07، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، 2007، ص 245

2- محمد السيد عبد السلام، التكنلوجيا الحديثة والتنمية الزراعية في الوطن العربي، مجلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 1978، ص 68

3- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية :تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010، ص11

المحور الأول: نحو عصرنة وتحديث أساليب التسيير في الإدارات العمومية
المحور الثاني: توجهات الادارة الالكترونية الحديثة في العالم العربي
المحور الثالث: المعوقات ومتطلبات النجاح

المحور الأول: نحو عصرنة وتحديث أساليب التسيير في الإدارات العمومية

يعتبر تقديم الخدمات إلى المواطنين بكفاءة عالية وتكلفة اقتصادية منخفضة من أهم مقومات الحكم الراشد في الدول المتقدمة والنامية على السواء، ففي ظل ثورة المعلومات والتكنولوجيا التي شهدها العالم في العقدين الأخيرين لم تعد الحكومات بمفهومها التقليدي أمامها خيار سوى الاندماج في ذلك الفضاء الالكتروني العالمي لتحقيق بقائها واستمرارها والتكيف مع متغيرات العصر الحديث.[1]

حيث ظهرت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ضوء ظاهرتين أساسيتين تميزت بهما المجتمعات الصناعية المتقدمة، الظاهرة الأولى هي تفجر المعلومات بشكل غير مسبوق، والظاهرة الثانية هي تطور وسائل الاتصال وتعدد أساليبه من خلال استخدام قنوات اتصال جديدة نتج عنها ظهور وسائل اتصال متطورة تتيح نقل كميات غير محدودة من رسائل المعلومات والترفيه والثقافة، مع اتاحة اختيارات كثيرة لمتلقي الاتصال من بدائل عديدة يمكن توفيرها في أي وقت وأي مكان.[2]

إن الإدارة الحديثة في الدول المتقدمة تعتمد على استخدام الأسلوب العلمي في حل المشكلات الإدارية واتخاذ القرارات واستخدام الحوافز لزيادة سرعة العمل، واستخدام طرق علمية حديثة لدراسة الوقت، وضبط أحسن الطرق لأداء الأعمال وتوحيد الإجراءات، والاستعانة بالخبراء لتوفير الجو المناسب في محيط العمل، وهذا من خلال ما يسمى بالإدارة الالكترونية، التي ظهرت كمشروع كبير لتحديث وتطوير الإدارة

1- أحمد سيد أحمد، الحكومة الالكترونية بين العقبات ومتطلبات النجاح، المركز العربي لأبحاث الفضاء الإلكتروني، 2012، الرابط الالكتروني: http://accronline.com
2- حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الطبعة الأولى، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997، ص 19

في المجـالات الاقتصـادية والاجتماعيـة والثقافيـة والإداريـة، بمـا يسـاهم في تطـور المجتمـع، ويمكن من إلغاء القيود المادية التي تعيق الحصول على المعلومات والخدمات.[1]

وقد شكل تطوير الإدارة الإلكترونية محور أساسي لاستراتيجيات الدول العربية والذي يشمل التسريع باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصالات في الادارات العمومية، وذلك من خلال إدخال هذه التكنولوجيا الجديدة وتعزيز استعمالها على مستوى الادارة العمومية، يؤدي تطبيق هذا المحور إلى حصول تغيير جذري لأنماط التنظيم وعمل الادارة العامة وحملها على تبسيط نمط سيرها وخدمة المواطن بطريقة أكثر ملائمة لاسيما من خلال ادراج مختلف خدماتها عبر الانترنت. يترجم هذا المحور الاستراتيجي أيضا إرادة سياسية واضحة لتطوير العديد من الخدمات الالكترونية في الادارات العامة في صالح المواطنين والمؤسسات.

أولا: الادارة الالكترونية: المفهوم والتعريف

إن الإدارة الإلكترونية من الأساليب المعاصرة التي تسعى لتحويل المؤسسات إلى مؤسسات إلكترونية تستخدم تكنولوجيا المعلومات في إنجاز جميع أعمالها ومعاملاتها الوظيفية ووظائفها الإدارية.[2] فهي مدخل معاصر يحمل في فلسفته مفهوم الإدارة بلا أوراق، لأنه يعتمد على تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من حاسب آلي و شبكات الانترنت وفاكس وهاتف في العمليات الإدارية المختلفة والتي تعتمد على رقابة وتخطيط وتنظيم ومتابعة لمجريات العمل الإداري

1- فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2016، ص 306

2- موسي عبد الناصر ومحمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة الباحث، عدد 09، الجزائر، 2011، ص88

وتحسين الخدمات الإدارية للمواطن.[1] فالتحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس درباً من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات.[2]

وعليه، تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي واستخدام التقنية الحديثة بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وانجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن هو تحول الإدارة من إدارة عادية إلى إدارة الكترونية.[3]

كما يمكن تعريفها على أنها الإدارة الإلكترونية هي القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتقديم المنتجات والخدمات للعملاء من خلال الحاسب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب المنتجات مع الأفراد بما يسهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي.[4]

وقد عرفها البعض على أنها الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات، وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة. في حين يرى آخرون أن الادارة الالكترونية تعني تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية والإجراءات الطويلة والمعقدة باستخدام الورق إلى أعمال إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية.[5]

1- عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر: أطروحة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع: تخصص إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر ـ بسكرة، 2015-2016، ص 5-6.

2- كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة مقدمة لاستكمال درجة الماجستير في إدارة الاعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008، ص59

3- محمود صبري خميس أبو حبيب، الإدارة الإلكترونية بين الواقع والتطبيق: الفوائد والسلبيات، ورقة بحث مقدمة في ملتقى تكنولوجيا المعلومات الموسوم بـ: "نحو مجتمع معلوماتي"، كلية تكنولوجيا المعلومات، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، أفريل 2009، ص 07

4- المرجع نفسه، ص 07

5- زروقي نسرين، الإدارة الالكترونية كأحد إفرازات عالم تكنولوجيا الإنترنت والتجارة الالكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد:15، المجلد 02، 2016، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، ص 236

ما يمكن قوله، أن الإدارة الإلكترونيّة هي عمليّة استخدام المؤسسات الإداريّة لتكنولوجيات المعلومات والاتصال، فهي منظومة الكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت و بأقل التكاليف.[1]

كما أن الإدارة الإلكترونية تعني تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية في الإدارة، فالإدارة الإلكترونية سوف تغير من وظائف الإدارة التقليدية من حيث ظهور وظائف جديدة مثل التخطيط الإلكتروني والتنظيم الإلكتروني والتوجيه الإلكتروني و الرقابة الإلكترونية.[2]

وتتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية هي: عتاد الحاسوب، والبرمجيات، وشبكة الاتصالات، ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية.

ومن مستلزمات الإدارة الالكترونية ما يلي:[3]

-بنية شبكية تحتية قوية وسريعة وآمنة .

-بنية معلوماتية قوية (نظم معلومات قوية ومتوافقة فيما بينها).

-كادر بشري استثماري مدرب على استخدام التقنيات الحديثة .

-كادر بشري تقني قادر على القيام بعمليات الدعم الفني المستمر وتطوير النظم المعلوماتية المختلفة .

نستشف مما تقدم، أن الادارة الالكترونية تساعد على تجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني، ومعالجة البيروقراطية والرشوة، فتتطور آلية العمل وترفع كفاءة العاملين في الإدارة، حيث تعطي دور أكثر استجابة واستراتيجية للموارد

1- محمود صبري خميس أبو حبيب، المرجع السابق، ص 07

2- ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الدراسات التربوية، تخصص: إدارة تربوية، معهد البحوث والدراسات العربية، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، القاهرة، 2011، ص3

3- محمود صبري خميس أبو حبيب، المرجع السابق، ص 15

البشرية، وتساهم في إرضاء العاملين، وتوفر دعم أكبر للإدارة عبر أقسامها، فتؤدي إلى تقليل النفقات الإدارية وخفض تكاليف العمل الإداري مع رفع مستوى الإداء.

ثانيا: سمات الادارة الالكترونية وأهدافها

تقدم الإدارة الإلكترونية وجهاً آخر مغايرًا لوجه الإدارة التقليدية، نظرًا لسلاسة أدائها وإيقاعها السريع، وقد أصبحت أداة فاعلة في أيدي الذين بادروا بتطبيق التقنية في دوائرهم الإدارية، وحلمًا يتطلع إليه الإداريون الذين لم يحظوا بالانتقال إلى الإدارة الإلكترونية، أو طبقوها جزئيًا في بعض أنشطتهم، ولم يبلغوا الدرجة الكافية لإطلاق اسم الإدارة الإلكترونية على تعاملاتهم مما يشعر مراجعي تلك الإدارات ومنسوبيها بخضوعهم لنظام قديم قِدَم أوراقه.[1]

إن سمات الإدارة الالكترونية الناجحة هو الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتكون الوسط الأساسي للعمل داخل المؤسسات والإدارات، إذ أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال بالنسبة للمؤسسة هي تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات والتي تساعد الإدارة على استخدام المعلومات المدعمة لاحتياجاتها في اتخاذ القرارات، وللقيام بمختلف العمليات التشغيلية في المؤسسة، وذلك عن طريق تحويل، تخزين ومعالجة كل أنواع المعلومات (نصوص، صور، صوت،...) في شكل معطيات رقمية موحدة، وبثها بسرعة الضوء في كل أنحاء العالم باستخدام الشبكة العالمية إنترنت، كما يمكنها ترجمة المعلومات المستقبلية، وتحويلها إلى الشكل المرغوب فيه (نصوص، صور، صوت،...)، فضلا عن تغيير طرق الاتصال داخل الإدارات.[2]

ويمكن تتبع تطور الإدارة في ظل الإدارة الإلكترونية من خلال ما يلي:[3]

- الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات

1- العوض احمد محمد الحسن، الادارة الالكترونية: المفاهيم- السمات- العناصر (دراسة وثائقية)، المؤتمر العالمي الاول للإدارة الالكترونية من1-4/6/ 2010، الجماهيرية العظمى، طرابلس، ص 14

2- بن بريكة عبد الوهاب وبن تركي زينب، المرجع السابق، ص 246.

3- ايمان حسن مصطفى خلوف، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات درجة الماجستير في الإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2010، ص13

- الانتقال من الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد.
- الانتقال من التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي.
- الانتقال من قيادة الاخر إلى قيادة الذات.

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الالكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الالكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع الجمهور نذكر منها:[1]

1.تقليل كلفة الإجراءات (الإدارية) وما يتعلق بها من عمليات.

2. زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.

3. إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.

4. القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.

5. إلغاء تأثير عامل الزمان لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تمّ الحد منها إلى أقصى حد ممكن.

6.التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث، بمعنى تحقيق الدرجة العالية من النوعية أو القيمة، حيث تأتي الإدارة الالكترونية لتأكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون فيه العميل محتاجا إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن.

المحور الثاني: توجهات الادارة الالكترونية الحديثة في العالم العربي

مع ظهور تكنولوجيا الإنـترنت، وتطور تقنية الشبكات والانتشار الواسع والسـريع لتطبيقات الأعمال على شبكة الإنترنت التي رافقها انبثاق نماذج

1- العوض أحمد محمد الحسن، المرجع السابق، ص 7

الأعمال الإلكترونيـة، ونضـج مفهوم تكنـولوجيا المعلومات، ونظم الإدارة الإلكترونية، فاندمجت نـظم المعلومات الإداريـة مع أنشطة الأعمال الإلكترونية، وأصبحت تلك النظم منظومات لا غنى عنها للتحول من أنموذج الأعمال التقـليدي إلى نماذج الأعمال الإلكترونية.[1] لكن خلافا للعالم المتقدم، يعيش عالمنا العربي فجوة رقمية نتيجة للعجز الكبير في النظم الادارية والتي أصبحت لا تواكب التطور السريع الحاصل في العالم، نتيجة للأعراف السائدة في مجتمعاتنا العربية من إدارة بيروقراطية وعدم توفر الشفافية والتي تصطدم مباشرة مع فكرة الإدارة الالكترونية التي تعتمد على هذين المبدأين.

أولا: مبررات تطبيق الإدارة الإلكترونية

لدى القطاع العام من المشكلات الإدارية ما يدفعه دائمًا إلى البحث عن حلول لهذه المشكلات، وليس أنسب حلا من تغيير نمط إدارته من الأسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني المرن؛ للخروج من أزمات الإدارة الحكومية التقليدية، إضافة إلى أن كثيرًا من الإدارات الحكومية ليست إدارات خدمية فحسب، فهناك إدارة حكومية تدير مواقع إنتاج مصانع أو مزارع أو مشروعات تابعة للدولة، وهذه تسعى إلى المنافسة وتحتاج إلى ما تحتاج إليه إدارات القطاع الخاص من إمكانات الإدارة الإلكترونية وقدراتها ومزاياها لخوض منافساتها داخل الأسواق باقتدار.[2]

ويمكن استعراض أهم النقاط التي تؤكد حاجة القطاع الحكومي لتطبيق الإدارة الإلكترونية كالآتي:

1.تردي مستوى خدمات كثير من الإدارات وتعقيده إلى الدرجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها، وجعلها أكثر سلاسة ومرونة، وتسهيل تقديمها للمواطنين.

2.حاجة الإدارة الحكومية إلى مزيد من الثقة المتبادلة بينها وبين الجمهور، ورغبتها في تهيئة أجواء من الشفافية في دوائر العمل الحكومي، مما يدعو تلك الإدارات إلى التوجه إلى الإدارة الإلكترونية بوصفها نمطًا جديدًا، فيه من الحياد

1- ايمان حسن مصطفى خلوف، المرجع السابق، ص 3
2- العوض أحمد محمد الحسن، المرجع السابق، ص 34

والموضوعية والانضباط ما يعين على تغيير وجهة النظر السائدة لدى المواطن، وتعديل الصورة القديمة للإدارة الحكومية في عقله.

3.حرص الجهات الحكومية على تنمية كوادرها الوطنية، وتأهيلها بعلوم التقنية الحديثة للاعتماد عليها في إدارة برامج التنمية وخططها المستقبلية للدولة التي ينبغي أن تقف على قدم المساواة مع خطط التنمية وبرامجها في دول العالم، ولن يتم ذلك إلا بتوفير البنية الأساسية التقنية لتلك الكوادر الوطنية من شبكات وقواعد معلومات، ودعم كل ما يدفع في خط الاستثمار في التقنية، مما يتيح الفرص أمام المشروعات التقنية التي ينبغي أن تكون بيئة تنشأ فيها تلك الكوادر.

4.حاجة الاقتصاد الوطني إلى الدعم ومد يد العون إليه، وليس شيء أقدر من التقنية وتعميم تطبيقاتها على دوائر القطاع العام للإسهام بفعالية في حل كثير من الصعوبات التي تعترض حركة كثير من الصادرات في الدولة، بما يتاح لها في ظل الإدارة الإلكترونية من فرص التواصل مع الأسواق العالمية ومعرفة احتياجاتهم في حال التصدير وأيضًا معرفة أهم وأجود منتجاتها في حال الاستيراد، لذا تبقى الإدارة الإلكترونية خيارًا لا بديل عنه.

5.تختصر الإدارة الإلكترونية وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، وتسهِّل الاتصال بين إدارات الأجهزة الحكومية ومنظماتها، وتوفر الدقة والوضوح في العمليات الإدارية، وترشِّد استخدام الأوراق في المعاملات، إضافة إلى دعم الثقافة التنظيمية لدى العاملين كافة وزيادة الترابط بين الإدارة العليا والوسطى والعاملين للحد من معوقات اتخاذ القرار.

ثانيا: تقييم وضع الإدارة الالكترونية في العالم العربي

يتسم قطاع الإدارة الحكومية (العمومية) في الوطن العربي بالافتقار إلى الفكر التنافسي القادر على مواكبة التطورات المتسارعة في الأدوات الإدارية من جهة، وتوسع نطاق الخدمات الإدارية الحكومية التي تقدمها للغير ومستوى جودتها في آن معاً من جهة أخرى. وتتوزع المشاكل الناجمة عن هذا التحدي إلى قسمين أحدهما يتعلق بالهيكلية التنظيمية والبنية المؤسساتية للإدارات الحكومية وثانيهما يختص بآلية العمل الناظمة للعلاقات داخل الإدارة الحكومية ذاتها من جهة، ومع الغير من جهة أخرى.

وعليه، لجأت معظم المجتمعات العربية إلى تبني فكرة الإدارة الالكترونية من أجل اللحاق بالعالم المتطور، وذلك بالاعتماد على ثقافة تعامل المستخدم والادارة. فلقد نجحت دول الخليج العربي مثل السعودية والكويت والإمارات العربية والبحرين والأردن، في تحقيق إنجازات كبيرة في مسيرة الانتقال إلى الحكومة الإلكترونية.

إن معظم دول الخليج العربي ساهمت في انشاء الادارات الالكترونية نتيجة لانفتاحها على العالم الغربي ومواكبتها للتطور الحاصل في هذه الدول. فمن أهم التجارب العربية الناجحة في مجال تطبيق الادارة الالكترونية والتي باتت تحتل مراتب عالمية هي حكومة دبي الالكترونية، حيث خطت خطوات كبيرة في هذا المجال. فقد تم إدخال الرقمنة في النشاط الإداري وفي التعاملات وصولا إلى تفعيل الدرهم الالكتروني والذي ساهم في تسريع عملية التحول إلى الحكومة الالكترونية.[1].

وبالمقابل، ورغم بعض محاولات التقدم في مجال إدخال أساليب تحديث الإدارات العمومية، لا زالت دول المغرب العربي تعاني من مشكلات الإدارة البيروقراطية التي طغت مظاهرها على النشاط الإداري. ففي الجزائر مثلاً، حلم تحقيق إدارة إلكترونية فعالة في الوقت الحالي هو حلم في طور التطبيق على الرغم من أنه يعتبر أمرا اعتياديا للكثير من الدول المتقدمة وحتى بعض دول العالم الثالث كدول أمريكا اللاتينية التي استفادت كثيرا من الولايات المتحدة الامريكية بحكم القرب الجغرافي. فقد قامت الجزائر بخطوات نحو تطوير الادارة الالكترونية في بعض القطاعات مثل قطاع العدالة أين تم إنشاء بوابات الإلكترونية تسمح لأي مواطن باستخراج شهادة السوابق العدلية بغض النظر عن مكان إقامته أو ولادته، وقطاع البريد وتكنولوجيا الاتصال من خلال استخدام نظام البطاقات بين بنكية **"ساتيم"**[2] الذي يسهل للزبون سحب أمواله من أي وكالة بنكية أو بريدية خاصة كانت أو عمومية. كذلك سارت الجزائر في طريق

1- محمد الحمامي، نحو إدارة إلكترونية ناجحة في العالم العربي، مجلة التنمية الإدارية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية: منظمة متخصصة منبثقة عن جامعة الدول العربية: القاهرة، جمهورية مصر العربية، 2012، ص
2- ساتيم: اسم مختصر لشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك.

استخدام تطبيقات جديدة في كل من قطاع الضمان الاجتماعي وقطاع التعليم العالي والبحث العلمي.[1]

المحور الثالث: المعوقات ومتطلبات النجاح

تعد الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في انجاز الاعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية، تسهم بفاعلية في حل العديد من المشكلات التي من أهمها التزاحم والوقوف في الطوابير الطويلة أمام المصالح والدوائر الحكومية. لذلك جاءت الإدارة الإلكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، ومن ناحية أخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة، واستخدام التقنية في دعم التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها وبينها وبين المواطنين.[2]

لقد قطعت الدول العربية أشواطا طويلة لتوفير متطلبات تلك الإدارة الالكترونية، إلا أنها لا تزال مبتدئة في هذا المجال باستثناء دول الخليج لاسيما البحرين، قطر والإمارات التي تشهد تحركات جيدة وواضحة، وبالتالي فإن الأعمال الإلكترونية في الدول العربية تواجه اليوم عقبات تؤثر على انتشارها وبدرجات متفاوتة.[3]

أولا: معوقات الإصلاح الإداري وتحقيق إدارة إلكترونية

تعاني الدول النامية على العموم من ندرة وسائل وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، والتي أبرز سببها هو طرق تداول هذه الوسائل ووصولها إلى الجمهور الصحيح، حيث هناك مشكل في تعاطي هذه التكنولوجيات، من حيث ندرة وسائل تكنولوجيات الإعلام و الاتصال، ومن حيث توزيع هذه الوسائل

1- محمد الحمامي، مرجع سابق.
2- كلثم محمد الكبيسي، المرجع السابق، ص 8-9
3- رشيد فراح وكريمة فرحي، المرجع السابق، ص 158

المتوفرة ووصولها إلى الجمهور، ومن حيث أيضاً قدر المعلومات ودقتها، وفي سرعة نقلها في مختلف المجالات. حيث ثبت أن التوزيع مركز أكثر في المدن ويكون غير منتظم مما يقلل من نسبة المعلومات كلما بعد الفرد عن المدينة، كما أن انتشارها على دفعات واحدة متتالية يعيق فهم واستيعاب لمثل هذه المعطيات من طرف المستقبل.

في الجزائر، وفي ظل التطورات المعتبرة التي حققتها في بعض القطاعات، لا يزال واقع الإدارة الجزائرية ينطوي على العديد من النقائص والاختلالات من الناحية الهيكلية والوظيفية وحتى القانونية، وهو ما يشكل عائقا يحول دون بلوغ مستوى تطلعات المواطنين، الشيء الذي يستدعي إعادة النظر في طرق تسييرها، وتبني استراتيجية واضحة للتخلص من منطق الشباك، ومن منطق التسيير التقليدي الذي أفرز العديد من الممارسات السلبية كالبيروقراطية والرشوة وغيرها من مظاهر الفساد الإداري، خاصة أمام ارتفاع المستوى الثقافي للشعوب وازدياد وعيهم بمشاكلهم وحاجاتهم الاجتماعية، وكذا تزايد المنظمات والجمعيات التي تدافع عن حقوقهم ومصالحهم وتطالب بالجودة والشفافية وسرعة الأداء كإحدى أسس الحكم الرشيد.[1]

وعليه، يمكن رصد أهم الأسباب التي تعيق الإصلاح الإداري في المجتمعات العربية كما يلي:[2]

1.عدم اكتمال البنية التحتية للاتصالات والمعلومات ينتج عنه عدم تعميم التطبيقات والبرمجيات بصورة شاملة على كافة الهياكل خاصة منها تلك التي بالجهات.

2.انعدام التخطيط والتنسيق والرقابة على الأنشطة المتعلقة باستخدام هذه التكنولوجيات، وذلك كنتيجة لعدم وجود سياسة عامة فنية موحدة على مستوى الدولة في هذا المجال، ويشير الواقع العملي إلى وجود فجوة بين الفوائد المرتقبة التي يفترض أن تقدمها النظم المعلوماتية للهياكل الإدارية وبين الفوائد التي تم الحصول عليها بالفعل ويرجع ذلك إلى سببين رئيسيين هما:

1- فرطاس فتيحة، المرجع السابق، ص 306
2- محمود صبري خميس أبو حبيب، المرجع السابق، ص 14

- أن النظم المعلوماتية التي تم إدخالها إلى العمل الإداري تمت دون إجراء أي تغييرات في الهياكل التنظيمية أو في الإجراءات الوظيفية، فقد كان استخدام هذه النظم موجها أساسا لإكمال وتتمة الإجراءات اليدوية الموجودة.

- أنه يتم إدخال تقنية المعلومات في كل إدارة، وأحيانا في كل مصلحة من مصالح الإدارة بشكل مستقل عن المصالح والهياكل الإدارية الأخرى، وذلك في غياب سياسة موحدة.

3.وجود فجوة كبيرة فاصلة بين العاملين في مجال نظم المعلومات وبين المستفيدين من هذه التكنولوجيا مما يجعل الاتصال والتفاهم بين هاتين الفئتين ضعيفا، ونتيجة لذلك يتم تصميم أنظمة لا تلبي حاجة المستفيدين في معظم الحالات، وهذا يعني هدر المزيد من الوقت والموارد.

4.ضعف انتشار تقنية نظم المعلومات والاتصالات، وتعود أسباب ذلك إلى قلة الوعي العام بما توفره هذه التقنيات من خدمات، ويمكن إجمال أهم المعوقات التقنية والفنية التي تواجه عملية الاستخدام الأمثل للتكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال في الهياكل الإدارية فيما يلي:

- صعوبة اختيار الأجهزة المناسبة: نظرا للتعدد الكبير في الأنواع والنظم المختلفة، وعدم وجود أسس واضحة للمفاضلة بينها، بالإضافة إلى سرعة تطور هذه التجهيزات، ومما يزيد الأمر تعقيدا شدة المنافسة في سوق الحواسيب مما يجعل الاختيار صعبا، وقد تفرض أحيانا بعض الأنواع والأنظمة نفسها في السوق على عكس ما يرغب المستخدم في الحصول عليه.

- مشكلات تتعلق بتشغيل الأجهزة: كالأعطال وسرعة الإصلاح وإجراء عمليات الصيانة الوقائية ومسئولية الشركات والتزامها في تنفيذ التعهدات المختلفة.

- السرعة الكبيرة لتقادم أجهزة الحواسيب: مما يؤدي في معظم الحالات إلى تغييرات كبيرة في الأنظمة القائمة، حيث يتطلب ذلك موارد مالية وفترة زمنية كبيرة، الأمر الذي يؤدي إلى صعوبة إجراء تقييم صحيح أو دراسة حقيقية للجدوى أو غير ذلك من القرارات الهامة.

- عدم إتباع الطرق العلمية لتحديد الاحتياجات اللازمة لمختلف وحدات وتجهيزات الالكترونية، وهذا لا يمكن أن يتم إلا عن طريق القيام بدراسة للجدوى من الناحيتين الفنية والاقتصادية، مما يؤدي في النهاية إلى عدم التطابق بين الإمكانيات المتوفرة والاحتياجات الفعلية.

ثانيا: متطلبات تحقيق ادارة الكترونية فعالة

إنّ مشروع الإدارة الالكترونية شأنه شأن أي مشروع أو برنامج آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمواتية لطبيعة عمله كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه، حيث يتطلب نجاح إدارة إلكترونية سيما في العالم العربي ضرورة تحقيق متطلبات رئيسية يمكن ذكرها كما يلي:[1]

- ضرورة تغيير طريقة التفكير الإدارية في مجال العمل العام، بحيث تنتقل تدريجياً من البيروقراطية القاتلة للإبداع إلى الشفافية والاحتراف في المرافق العمومية.

- ضرورة أن تصل الثورة الإلكترونية إلى جميع طبقات المجتمع (الاحتواء المجتمعي).

- تنمية المهارات الإدارية في القطاع العام وتشجيع التكوين المتخصص من أجل مواكبة التغيير.

- عصرنة مناهج العمل وتعميم استعمال الإعلام الآلي وشبكة الإعلام الداخلية.

- رفع معدل الإنفاق على البحث والتطوير لمواكبة التقدم التكنولوجي.

- استخدام نظم وأدوات كفؤة لضمان أمن وتحقيق الحماية للبيانات والمعلومات.

- عقد الندوات واللقاءات والورش اللازمة لإزالة المخاوف لدى بعض العاملين من غموض مفهوم الإدارة الالكترونية.

- تشجيع العاملين في مجال الإدارة وتهيئتهم للتحول نحو الإدارة الالكترونية من خلال رصد أنظمة جيدة للحوافز للتغلب على المقاومة التي يبديها البعض لعملية التغيير[2].

إن الإدارة الالكترونية قد تجاوزت معوقات الأوامر والروتين التقليدي، فهي تعتمد على الشبكات الحاسوبية وشبكات الاتصالات اللاسلكية والتقنيات الذكية في إدارة وصنع القرار، كما أن الإدارة الالكترونية تتخطى حدود المكان فبالإمكان مواصلة العمل من أي مكان حول العالم من خلال تقنيات الاتصالات الحديثة،

1- العوض أحمد محمد الحسن، المرجع السابق، ص26
2- المرجع نفسه، ص 33

والتي أصبحت موجودة في كل بقعة من بقاع الأرض. فعملية التحول الى الإدارة الالكترونية أصبحت حتمية تفرضها التغيرات العالمية، فهي تعمل على تحسين جودة أداء العمل بالمنظمات من خلال استخدامها الأساليب الإلكترونية الحديثة والتي تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة بالإضافة إلى قدرتها على تجاوزها لكل مشاكل الإدارة التقليدية.[1]

خاتمة

أنتجت تقنية المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها المتطورة والمتجددة، خلال السنوات القليلة الماضية، واقعًا إداريًا جديدًا، تجلَّت مظاهره في سقوط كثير من المفاهيم الفكرية والمنظومات التي اعتمدت عليها الدراسات الإدارية سابقًا، حيث جعلت الأساليب الإدارية الحديثة تكاد لا تمت بصلة لما كان عليه واقع الفكر الإداري وتطبيقاته خلال العقد الفائت.

وبفعل ذلك فقد تأثرت المنظمات المعاصرة، وتغيرت هياكلها ومعاملاتها ومعايير أدائها، وامتد نطاق خدماتها إلى خارج المواقيت الرسمية، سعيًا لإنجاز تعاملاتها متعدية حدود الزمان والمكان، وصولا إلى خدمات تتسم بالسرعة والشفافية والنزاهة

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال اليوم محل اهتمام كل المؤسسات والإدارات وذلك لما لها من تأثير على أدائها العام والخاص بصفة عامة والأداء المالي بصفة خاصة، حيث تسهل على الدولة بعض أعباء التجهيز والتسيير. كما تسهل من ناحية الانتفاع الجماهيري رؤية نحو القضاء على مختلف مظاهر التسيب والتسيير البيروقراطي.

إن ما أحرزته الدول النامية في مجال استخدام المعلومات وتكنولوجيات الإعلام والاتصال يبقى ضعيف لاسيما ما يتعلق منها بالانتقال من الإعلام القياسي إلى الإعلام الرقمي إلى الإدارة الالكترونية، فلا يزال الغموض يلف السياسات المحلية لهذه الدول في مجال تطوير البنيات الأساسية والوسائط المتعددة وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، يقابله بطء في مواكبة سياسات الإعلام والاتصال العالمية، وذلك بسبب ضعف التمويل،

1- زروقي نسرين، المرجع السابق، ص 242-244

وقلة الخبرات، ناهيك عن وجود نقص كبير على مستوى شبكات الاتصال السلكية واللاسلكية الثابتة منها والمنتقلة. فهي بالأحرى قاعدة هزيلة إذا ما استثنينا بعض الدول التي استطاعت التقدم وإحراز تطور ملحوظ في مسألة تحقيق إدارة إلكترونية في مقدمتها دولة الإمارات العربية المتحدة.

المراجع المعتمدة

1.حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الطبعة الأولى، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997

2.محمد السيد عبد السلام، التكنلوجيا الحديثة والتنمية الزراعية في الوطن العربي، مجلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 1978.

3.بن بريكة عبد الوهاب وبن تركي زينب، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية، مجلة الباحث، العدد 07، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، 2007.

4.موسي عبد الناصر ومحمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة الباحث، عدد 09، الجزائر،2011.

5.رشيد فراح وكريمة فرحي، متطلبات الأعمال الالكترونية في العالم العربي بين الواقع وضرورة التحسين، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، العدد 32، 2015

6.محمد الحمامي، نحو إدارة إلكترونية ناجحة في العالم العربي، مجلة التنمية الإدارية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية: منظمة متخصصة منبثقة عن جامعة الدول العربية: القاهرة، جمهورية مصر العربية، 2012.

7.فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02 جامعة خميس مليانة- الجزائر، 2016.

8.زروقي نسرين، الإدارة الالكترونية كأحد إفرازات عالم تكنولوجيا الإنترنت والتجارة الالكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد:15، المجلد 02، 2016، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة.
9.محمود صبري خميس أبو حبيب، الإدارة الإلكترونية بين الواقع والتطبيق: الفوائد والسلبيات، ورقة بحث مقدمة في ملتقى تكنولوجيا المعلومات الموسوم بـ "نحو مجتمع معلوماتي"، كلية تكنولوجيا المعلومات، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، أفريل 2009.
10. العوض أحمد محمد الحسن، الادارة الالكترونية: المفاهيم- السمات- العناصر (دراسة وثائقية)، المؤتمر العالمي الأول للإدارة الالكترونية من 1-6/4/ 2010، الجماهيرية العظمى، طرابلس.
11. عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر: أطروحة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع: تخصص إدارة وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر ـ بسكرة، 2015-2016.
12. عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية :تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009-2010.
13. كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة مقدمة لاستكمال درجة الماجستير في إدارة الاعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، 2008.
14. ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الدراسات التربوية، تخصص: إدارة تربوية، معهد البحوث والدراسات العربية، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، القاهرة، 2011.
15. أحمد سيد أحمد، الحكومة الالكترونية بين العقبات ومتطلبات النجاح، المركز العربي لأبحاث الفضاء الإلكتروني، 2012، الرابط الالكتروني: http://accronline.com