الإدارة الإلكترونية

مقدمة: لقد أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، لكي تحسن من مستوى أعمالها وجودة خدماتها، وهو ما أصطلح على تسميته بالإدارة الالكترونية أو إدارة الحكومة الالكترونية، أو إدارة الحكومة الالكترونية، أو الإدارة الرقمية، أو الإدارة الافتراضية.

و بذلك فان ظهور الإدارة الالكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الالكترونية، والأعمال الالكترونية وانتشار شبكة الانترنيت، وخاصة بعدما أصبحت الحكومات تتجه نحو تحقيق شفافية التعامل وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.

1- تعريف الإدارة الالكترونية:

يعتبر مصطلح الإدارة الالكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة في مجال العلوم العصرية والتي بدأت الكثير من البحوث والدراسات تهتم بها.

كما أنه لا يوجد تعريف دقيق متفق عليه فيما يتعلق بمصطلح الإدارة الالكترونية فقد وردت تعريفات عديدة منها:

- **التعريف الأول:**[1]

الإدارة الالكترونية هي عبارة عن استخدام نظم التكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة شبكة الانترنيت في جميع العمليات الإدارية بمنشأة ما بغية تحسين العمليات الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بالمنشاة. ويتضح خلال هذا التعريف ما يلي[2].

أ-إن الأساس الذي تقوم عليه الإدارة الالكترونية هو استخدام نظم وشبكات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة شبكة الانترنيت التي تعتبر السبب الرئيسي لظهور وانتشار جميع مصطلحات الاعمال الالكترونية.

ب-إن الهدف من وراء تطبيق الإدارة الالكترونية بالمنظمات هو تحسين الإنتاجية وزيادة كفاءة وفاعلية الأداء بها.

---

[1]-محمد سمسر أحمد، **الإدارة الالكترونية**، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، 2009، ص42

[2] -Office québécois de la langue française (2003) Electronic management www.old.Gouv.qu.ca/ressources/bibliotheque/livre (19/12/2003).

التعريف الثاني: إن الإدارة الالكترونية هي تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المنظمات من خلال استخدام شبكات الاتصال الالكترونية.

- **التعريف الثالث**:[3]

إن الإدارة الالكترونية هي "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنيت وشبكات الأعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة".

ومن خلال هذه التعاريف نستنتج:

-إن الإدارة الالكترونية هي عملية إدارية في المقام الأول تشمل: التخطيط ،التنظيم ،التوجيه والرقابة.

-إن ما يميز الإدارة الالكترونية عن الإدارة التقليدية هو قيامها على الإمكانيات التكنولوجية التي توفرها شبكة الانترنيت.

- عدم اقتصار الإدارة الإلكترونية على القيام بالأعمال الداخلية فقط للمنظمة وانما تمتد وظائفها لإنجاز الاعمال الخارجية ايضا.

- **التعريف الرابع**:

إن "الإدارة الالكترونية" هي استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الاعمال والإسراع بهذا وإيجاد الية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة ، وبينهما وبين المنظمات الأخرى والعملاء".

2-أهداف الإدارة الالكترونية:

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الالكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات والموطن والشركات والزبائن أو العملاء الذين يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الالكترونية أهداف عديدة تسعى إلى تحقيقها:

- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.

-زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والمؤسسات.

---

[3]-محمد سمير احمد، **مرجع سابق**، ص ص43، 44.

- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد ، إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص المعاملات تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان الى الانتظار في صفوف طويلة.

-الغاء الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام الأرشيف الالكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منه في أي وقت كان.

- الغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه أقصى حد ممكن ،ممّا يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في انهاء المعاملات.

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

-الغاء عامل المكان، إذ انها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وارسال الأوامر والتعليمات والاشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الشبكة الالكترونية.

-تطور الإدارة العامة من خلال خفض الاعمال الورقية .

- تحسين الخدمات من خلال خفض التنقل، التوصيل في أي وقت وفي أي مكان وسهولة الوصول للمعلومات.

- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم وطيلة أيام الأسبوع.

- الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.

- تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحريرها لكي تستجيب لمتطلبات الخدمات اللازمة للإدارة الالكترونية.

- إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل عل رفع كفاءتها ومهارتها التكنولوجية لربط الأهداف المنشودة للإدارة الالكترونية بالأداء والتطبيق.

3- متطلبات مشروع الإدارة الالكترونية.

إن 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 وبالتالي يحقق النجاح والتفوق، والاّ سيكون مصيره الفشل و خسارة في الوقت والمال والجهد ونعود عندها إلى نقطة الصفر، فالإدارة تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية.

لذلك فإن مشروع الإدارة الالكترونية يجب ان يراعي عدة متطلبات منها:

أوّلاً: البنية التحتية إذ أن الإدارة الالكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات ،وبنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاّسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة، وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى.

ثانيًا: توافر الوسائل الالكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الالكترونية والتي نستطيع بواسطتها التواصل معها ومنها أجهزة الكومبيوتر الشخصية المحمولة والهاتف الشبكي وغيرها من الأجهزة التي تمكننا من الاتصال بالشبكة العالمية أو الداخلية في البلد وبأسعار معقولة تتيح لمعظم الناس الحصول عليها.

ثالثًا: توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالأنترنيت، ولا بد أن تكون الأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأكبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الالكترونية بأقل جهد وأقصر وقت، وأقل تكلفة ممكنة.

رابعًا: التدريب وبناء القدرات، وهو يشمل تدريب كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكومبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات وكافة المعلومات اللازمة ضف إلى ذلك نشر ثقافة استخدام الإدارة الالكترونية وطرق ووسائل استخدامها للمواطنين أيضا.

خامسًا: توفر مستوى مناسب من التمويل، بحيث يمكن أن يكون تمويل من الحكومة لاجراء صيانة دورية وتدريب للكوادر والموظفين والحفاظ على مستوى عال من تقديم الخدمات ومواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا والإدارة الالكترونية على مستوى العالم.

سادسًا: توفر الإرادة السياسية، بحيث يكون هناك مسؤول أو لجنة محددة تتولى تطبيق هذا المشروع وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الاشراف على التطبيق وتقييم المستويات التي وصلت إليها في التنفيذ.

سابعًا: وجود التشريعات والنصوص القانونية التي تسهل عمل الإدارة الالكترونية وتضفي عليها المشروعية والمصداقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

ثامنًا: توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية وصون الأرشيف الالكتروني ، لما لها من أهمية وخطورة على الأمن القومي والشخصي للدولة و الأفراد.

تاسعًا: خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الالكترونية وإبراز محاسنها وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها، ويشارك في هذه الحملة جميع وسائل الاعلام الوطنية من إذاعة وتلفزيون وصحف والحرص على الجانب الدعائي وإقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في حلقات نقاش حول الموضوع لتهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الالكترونية.

بالإضافة إلى هذه العناصر يجب توفير بعض العناصر الفنية والتقنية التي تساعد على تبسيط وتسهيل استخدام الإدارة الالكترونية بما يتناسب مع ثقافة جميع المواطنين، ومنها توحيد أشكال المواقع الحكومية والإدارية وتوحيد طرق استخدامها وانشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية والإدارية في البلاد.[4]

4-الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

أ-التعريف بمشروع الجزائر الإلكترونية 2013:

يندرج مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ضمن المبادرات، والمشاريع التنموية التي تتبناها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ليندرج في إطار بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، والذي يرمي إلى إحلال نظام إلكتروني متطور شامل، وتعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاعات الاتصالات، والبنوك، والإدارة العمومية، وقطاعات التربية والتعليم ما يجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين من خلال إتاحة خدماتها على شبكة الإنترنت لفائدة المواطنين، والشركات والإدارات، فتصبح وسيلة اتصال تفاعلية ما بين الحكومة والمجتمع المدني[5].

---

[4]- ربحي مصطفى عليان، **البيئة الالكترونية**، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، 2012، ص 52.

[5]- مقناني صبرينة. مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر: خطوة نحو إرساء مجتمع المعرفة. المؤتمر23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) حول: الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية. الدوحة (قطر) 18-20 نوفمبر 2012.

ب– محاور الجزائر الإلكترونية 2013:

وتتمحور خطة العمل هذه حول ثلاثة عشر محورا رئيسيا، حيث تم إعداد قائمة جرد للوضع بالنسبة لكل محور مع تحديد الأهداف الرئيسية والأهداف الخاصة المزمع تحقيقها على مدى السنوات الخمس من 2008 إلى 2013، من بين هذه المحاور[6].

- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية.
- تسريع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات.
- تطوير الآليات والإجراءات التحفيزية الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي، من خلال تهيئة الظروف المناسبة لتطوير صناعة تكنولوجيات الإعلام والاتصال تطويرا مكثفا.
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة، تكون مؤمنة وذات خدمات عالية الجودة.
- تطوير الكفاءات البشرية، من خلال وضع إجراءات ملموسة في مجال التكوين والتأطير الجيد.
- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني، مع أخذ بعين الاعتبار التجربة المعاشة وكل النقائص الملاحظة والصعوبات المسجلة.
- آليات التقييم والمتابعة، من خلال مواكبة كل مراحل عملية إعداد وتنفيذ وتحقيق العمليات التي من شأنها السماح بتجسيد أهداف استراتيجية "الجزائر الإلكترونية."
- الموارد المالية، حيث يستلزم تنفيذ البرامج أموال طائلة تقدر بحوالي أربعة مليار دولار، لذلك لابد من الاستغلال لكل مصادر التمويل.

– سؤال: ماهي عوائق الادارة الالكترونية في الجزائر؟

[6] الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية: اللجنة الإلكترونية. الجزائر الإلكترونية، ديسمبر 2008، ص 23.