الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف -المسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر

فرقة البحث PRFU: التوجهات الحديثة في الإدارة العمومية كحل لمعوقات تطور التسيير الإداري في المرافق والمؤسسات العمومية الجزائرية.

المسيلة في: 2021/12/09

شهادة مشاركة

يشهد عميد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة ورئيس الملتقى الدولي حول:

"متطلبات وآليات تطوير رقمنة خدمات المرفق العام للتحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر"

بأن "الدكتور (ة): رزيقة مخوخ" / المؤسسة: "جامعة محمد بوضياف -المسيلة"، قد شارك(ت) بمداخلة بعنوان: "الإدارة الالكترونية: مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية"، ضمن فعاليات الملتقى المنعقد يومي 08 و09 ديسمبر 2021 بجامعة محمد بوضياف - المسيلة.

رئيس الملتقى

د. حريزي فاروق

عميد الكلية

عميد كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

أ.د بلعجوز حسين

متطلبات وآليات تطوير رقمنة خدمات المرفق العا للتحول الى الحكومة الالكترونية في الجزا

Scanné avec CamScanner

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف – المسيلة –
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
مخبر الاستراتيجيات والسياسات الاقتصادية في الجزائر
فرقة البحث PRFU : التوجهات الحديثة في الإدارة العمومية كحل لمعوقات تطور التسيير الإداري في المرافق والمؤسسات العمومية الجزائرية.

الملتقى الدولي الافتراضي حول:

متطلبات وآليات تطوير رقمنة خدمات المرفق العام للتحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر

يومي 07 _ 08 ديسمبر 2021

هيئة الإشراف على الملتقى الدولي

- **الرئيس الشرفي**: مدير جامعة محمد بوضياف بالمسيلة البروفيسور بداري كمال.
- **المنسق العام للملتقى**: أ.د بلعجوز حسين عميد الكلية.
- **رئيس الملتقى**: الدكتور حريزي فاروق.
- **رئيس اللجنة العلمية**: الدكتور حوحو مصطفى.
- **رئيسا اللجنة التنظيمية**: الدكتورعسلي نورالدين والدكتور الوافي رابح.

إشكالية الملتقى

تعد الحكومة الالكترونية تحولا وتطورا جذريا في فلسفة نظام الإدارة وأدواته، ففعالية الحكومة الالكترونية مرهونة بتطور فكر الإدارة وتقديم الخدمة للمستفيدين أو المستخدمين بسرعة ودقة متناهية، حيث يتمثل المستفيدين في كل المواطنين والأطراف ذات الصلة بالحكومة كأجهزة الدولة والموظفين وقطاعات الأعمال في الداخل والخارج، فهي تهدف إلى تبسيط الإجراءات الحكومية وتيسير النظام البيروقراطي أمام المواطنين وتسهيل أداء الإدارات لخدمتها العمومية من خلال إيصال الخدمات بشكل سريع وعادل وفي إطار النزاهة والمساءلة الحكومية وانجاز المعاملات الإدارية والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية؛ وهذا بالاعتماد على تبادل المعلومات بسهولة وبأقل التكاليف عبر شبكة الإنترنت ومواقع الويب والبوابات الحكومية مع ضمان أمن المعلومات المتبادل في أي وقت ومن أي مكان، فهي تستخدم نظم تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصالات التقنية بغرض تقديم أفضل الخدمات للجمهور، فالحكومة الالكترونية تعتمد على بيئة إلكترونية تقنية مفترضة قوامها أجهزة الحاسوب وشبكات الاتصال وبرمجيات وتطبيقات للوظائف التقليدية حيث تسعى إلى التقليل من استخدام الورق كما أنها قضت على الحواجز المرتبطة بالمكان أو الزمان.

قد شهدت بعض القطاعات في الجزائر تحسن ملحوظ في أداء الإدارة الالكترونية في المرفق العام لديها مثل وزارة الداخلية والجماعات المحلية وزارة العدل وكذلك قطاع الضمان الاجتماعي، لكن تبقى أداء الخدمة محصور على مستوى هذه الإدارة العمومية ولا يوجد منطقة مشركة توحد جهود الدولة في مجال الخدمة المقدمة في إطار الحكومة الالكترونية، من جهة أخرى نجد أن بعض القطاعات في المرفق العام مازالت تعتمد على الأساليب التقليدية في الإدارة ولم ترقى لمستوى مرحلة الإدارة الالكترونية التي تسبق مرحلة الحكومة الالكترونية، فهناك عدة نقاط ضعف في قطاع وزارة المالية مثلا، سواء كان القطاع المصرفي أو فيما تعلق بمصالح الضرائب وقانون الصفقات والتبادلات التجارية باستخدام التجارة الالكترونية.

وعليه نطرح الإشكالية التالية:

ما هي متطلبات وآليات تطوير رقمنة خدمات المرفق العام للتحول إلى الحكومة الالكترونية في بالجزائر؟

University of Mila
ملتقى دولي
2021/12/08-07
متطلبات وآليات تطوير رقمنة خدمات المرفق العام
للتحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر

الأهداف الأساسية للملتقى

نهدف من خلال هذا الملتقى الدولي إلى لفت انتباه السلطات العمومية والأساتذة الأكاديميين المفكرين والمهنيين، نحو ضرورة التحرك من أجل الانتقال من مرحلة الإدارة الالكترونية إلى الحكومة الالكترونية ؛ والهدف الثاني هو أن الحكومة الجزائرية في ظل المرحلة الحالية تسعى جاهدة لإيجاد مخرج للنهوض بالجانب السياسي والاقتصادي والاجتماعي، خاصة وأن كل الدعم قد قدم لهذه الحكومة من طرف مؤسسة رئاسة الجمهورية، فأردنا الإشارة إلى أهمية إدراج مشروع الحكومة الالكترونية في استراتيجيات وخطط ومشاريع التنمية المستقبلية؛ خاصة وأن تبني مثل هذه المشاريع من شأنه تقليص التكلفة وربح الوقت وسرعة التنفيذ، لذلك نقترح على الباحثين والخبراء والمهتمين بموضوع الحكومة الالكترونية محاور الملتقى التالية:

محاور الملتقى

المحور 1: المفاهيم، التحديات والمعوقات

- الإدارة الالكترونية العمومية، الحكومة الالكترونية، مقاربات، فئات الحكومة الالكترونية الأهمية

والأهداف. أقسام الحكومة الالكترونية والديمقراطية الالكترونية.

المحور 2: متطلبات التحول إلى الحكومة الالكترونية

- **متطلبات تقنية:** البنية التحتية، أجهزة وشبكات وقواعد بيانات وبرمجيات، وأمن المعلومات
- **متطلبات بشرية:** التعامل مع القوى البشرية الموجودة في الإدارة التقليدية، استقطاب الخبرة التقنية المؤهلة والمكتسبة للتدريب، برامج التدريب والتأهيل المكثف، والتطوير المستمر للمورد البشري.
- **متطلبات أخرى:** قانونية وتشريعية، ومالية، دعم الحكومة، الإستراتجية والرؤية.

المحور 3: آليات التحول إلى الحكومة الالكترونية

- **آليات التحول خلال المرحلة التمهيدية:** الإصلاح الإداري، الهيكل الإداري والهيكل الوظيفي داخل الجهاز الإداري، آليات العمل وتنفيذ المهام داخل الجهاز الإداري، رقمنة الإدارات التقليدية.
- **آليات التحول خلال المرحلة الانتقالية:** عملية التحول إلى الحكومة الالكترونية؛ تحديد الجهات المسؤولة على تنفيذ المشروع
- **آليات التحول الكامل للحكومة الإلكترونية:** التفاعل بين الحكومة الالكترونية والمستفيدين من خدماتها

المحور 4: الخدمات العمومية الالكترونية

- الجباية الالكترونية، الدفع الالكتروني، الصفقات العمومية الالكترونية، التجارة الالكترونية، الأمن الالكتروني، التعليم الالكتروني، السحابة الالكترونية، تسيير ومستودعات البيانات، البيانات الضخمة، التسيير الالكتروني للوثائق، إسهامات قطاع التعليم العالي في الخدمة الالكترونية

المحور 5: تجارب دولية رائدة

- تجارب عربية وأجنبية

University of Oum El Bouaghi ملتقى دولي 2021/12/08-07
متطلبات وآليات تطوير رقمنة خدمات المرفق العام
للتحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر

المستهدفون

- الأساتذة الباحثون والمفكرين في الجامعات ومختلف مراكز البحث العلمي.
- خبراء تكنولوجيا المعلومات والإدارة الالكترونية.
- مختلف السلطات العمومية والمهنيين وأرباب وإطارات المؤسسات والإدارات العمومية.
- الطلبة عموما وطلبة الماستر والدكتوراه على وجه الخصوص.

شروط وتعليمات للمشاركة في الملتقى

- أن يكون البحث في أحد محاور الملتقى.
- أن يتصف البحث بالدقة العلمية والأصالة في ظل منهجية محكمة وتوثيق جيد للمراجع والمصادر.
- أن لا يكون البحث قد سبق نشره أو قدم في ملتقيات سابقة.

- أن لا تزيد عدد صفحات البحث عن 20 صفحة (A4) بما في ذلك الملاحق والمراجع.
- أن يشمل البحث على ملخص باللغة العربية ولغة أخرى انجليزية أو فرنسية، كما يحتوي على الكلمات المفتاحية، ويتم إدراج الملاحق والمراجع والفهارس في آخر البحث، والهوامش في أسفل المتن.
- اللغة التي تقدم بها المداخلات: العربية أو الفرنسية أو الانجليزية.
- أن يكون نوع الخط لمتن البحث (Arabic Transparent) بمقياس 14 للغة العربية وللغة الأجنبية (Times New Roman) بمقياس 12، وتكون الهوامش بمقياس 10.
- حدود الصفة الصفحة 2 سم من كل جانب.
- تعطى الأولوية للبحوث الميدانية.
- أن ترفق الاستمارة مع نص المداخلة.
- أي بحث يخالف هذه المقاييس لا يؤخذ بعين الاعتبار من البداية.

ملاحظة هامة

سيتم نشر جميع نصوص المداخلات العلمية المقبولة في منشور خاص بالمخبر التابع لكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة؛ وسيتم إعداد كتاب جماعي حول الحكومة الالكترونية، كما ستقدم مخرجات هذا الملتقى للرئاسة الحكومة والبرلمان بغرفتيه.

مواعيد هامة

- آخر أجل لاستقبال المداخلات: **07 نوفمبر 2021.**
- ترسل المداخلات على الرابط ــــــــ **www.v.ht/e2021**
- فترة التحكيم مع الرد على المداخلات من: **08 نوفمبر 2021 إلى 24 نوفمبر 2021.**
- مكان وتاريخ انعقاد الملتقى الدولي: **جامعة محمد بوضياف – المسيلة – الجزائر يومي 07_ 08 ديسمبر 2021.**

University of M'sila
ملتقى دولي
2021/11/08-07

متطلبات وآليات تطوير رقمنة خدمات المرفق العام
للتحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر

للتواصل

البريد الالكتروني
conf.egovernment@gmail.com
صفحة الملتقى على الفيس بوك
www.fb.com/egovmsila
الهاتف
د. حريزي فـــاروق: 00213.664.72.74.19
د. حوحـو مصطفى: 00213.670.03.51.28
د. الـــــــوافي رابح: 00213.663.43.22.43
د. عسلى نور الدين: 00213.699.99.60.99

أعضاء اللجنة العلمية للملتقى

د. حوحو مصطفى، جامعة المسيلة -رئيس اللجنة العلمية	
أ.د. بلعجوز حسين	جامعة المسيلة
أ.د. بوقرة رابح	جامعة المسيلة
أ.د. شريط صلاح الدين	جامعة المسيلة
أ.د خبابة عبد الله	جامعة المسيلة
أ.د. نويبات عبد القادر	جامعة المسيلة
أ.د. قاسمي السعيد	جامعة المسيلة
أ.د. برحومة عبد الحميد	جامعة المسيلة
أ.د. بلعباس رابح	جامعة المسيلة
أ.د. دبي علي	جامعة المسيلة
أ.د. سعيدي يحي	جامعة المسيلة
أ.د. قاسمي كمال	جامعة المسيلة
أ.د. شريف مراد	جامعة المسيلة
أ.د. سعودي بلقاسم	جامعة المسيلة
أ.د. رفاع مقران	جامعة المسيلة
أ.د. بلواضح الهاشمي	جامعة المسيلة
أ.د. جاب الله مصطفى	جامعة المسيلة
أ.د. سالم إلياس	جامعة المسيلة
أ.د. عريوة محاد	جامعة المسيلة
أ.د. فرحات عباس	جامعة المسيلة
أ.د. ولهي بوعلام	جامعة المسيلة
أ.د. يحي برويقات عبد الكريم	جامعة تلمسان
أ.د. بوبعاية حسان	جامعة المسيلة
أ.د. يحياوي مفيدة	جامعة تلمسان
أ.د. معزوز بشير	جامعة كيبيك مونتريال - كندا
د. رضا الكلاعي	الرئيس المدير العام لشركة التصرف في القطب التكنولوجي ببرج السدرية -تونس
أ.د. كرزابي عبد الطيف	جامعة تلمسان

أ.د. رحاب يوسف	جامعة بني سويف - مصر
أ.د. بدر العبيدي	جامعة عدن - اليمن
أ.د. بوقلقول الهادي	جامعة عنابة
أ.د. مليكي سمير بهاء الدين	جامعة تلمسان
أ.د. بن عبو الجيلالي	جامعة معسكر
د. خالد محي الدين	جامعة العثمانية - الهند
د.عبدالله محمود محمد بدر	جامعة الازهر - مصر
د. وليد احمد السيد	جامعة بنها - مصر
د. فايز بن ظفرة	جامعة الملك خالد - السعودية
د. خالد علي العجيلي المحجوبي	جامعة صبراته - ليبيا
د. امحمد شنيبيش	جامعة صبراته - ليبيا
د. المبروك مسعود	جامعة أوتاوا - كندا
د. نظمي الميلادي	جامعة صفاقس - تونس
د. عبدالرزاق محمد العقول	جامعة الجوف - السعودية
د. حسن توكل أحمد فضل محمد	جامعة الجوف - السعودية
د. فؤاد الصباغ	جامعة صفاقص - تونس
د. عباس بدران	الجامعة اللبنانية -لبنان
د. بوعبد الله صالح	جامعة المسيلة
د. بيصار عبد المطلب	جامعة المسيلة
د. بن زهية محمد	جامعة سطيف 1
د. عسلي نورالدين	جامعة المسيلة
د. سراي صالح	جامعة برج بوعريريج
د. شنيني عبد الرحيم	جامعة غرداية
د. القري عبد الرحمن	جامعة المسيلة
د. مهني بوريش	جامعة المسيلة
د. صلاح محمد	المركز الجامعي تيسمسيلت
د. خليلي أحمد	جامعة المسيلة
د. مراد اسماعيل	المركز الجامعي عين تيموشنت
د. مير أحمد	جامعة المسيلة
د. بلحسن محمد	المركز الجامعي مغنية

د. تمار توفيق	جامعة المسيلة
د. شنيني موسى	المدرسة العليا لإدارة الاعمال تلمسان
د. قمان مصطفى	جامعة المسيلة
د. الجودي محمد علي	جامعة الجلفة
د. قروش عيسى	جامعة المسيلة
د. عز الدين عبد الرؤوف	جامعة المسيلة
د. نوي نورالدين	جامعة المسيلة
د. رجم خالد	جامعة ورقلة
د. غربي حمزة	جامعة المسيلة
د. بوتيارة عنتر	جامعة المسيلة
د. بركاتي حسين	جامعة المسيلة
د. بوقناديل محمد	جامعة تلمسان
د. زيتوني كمال	جامعة المسيلة
د. جودي حنان	جامعة بسكرة
د. بن لخضر السعيد	جامعة المسيلة
د. بن مسعود نصر الدين	المركز الجامعي عين تيموشنت
د. زغبة طلال	جامعة المسيلة
د. عزاوي خالد	المدرسة العليا للتجارة الجزائر
د. هبال عبد المالك	جامعة المسيلة
د. يحياوي عمر	جامعة المسيلة
د. طويرات رابح	جامعة المسيلة
د. شريط حسين الأمين	جامعة المسيلة
د. زياني عبد الحق	جامعة تيارت
د. بعيطيش شعبان	جامعة المسيلة
د. سطحاوي عزيزي	جامعة أم البواقي
د. عجلان العياشي	جامعة المسيلة
د. لقليطي لخضر	جامعة المسيلة
د. سبتي اسماعيل	جامعة المسيلة
د. عماري زهير	جامعة المسيلة
د. قرواط يونس	جامعة المسيلة
د. بن سبع إلياس	المركز الجامعي عين تيموشنت
د. واضح فواز	جامعة المسيلة
د. بن البار موسى	جامعة المسيلة
د. شتيح أكرم	جامعة الجزائر 3
د. مرواني رابح	جامعة المسيلة

د. رحماني سناء	جامعة المسيلة
د. قريد مصطفى	جامعة المسيلة
د. سعودي عبد الصمد	جامعة المسيلة
د. مدوري نورالدين	جامعة مستغانم
د. بن جيمة عمر	جامعة بشار
د. نوي نبيلة	جامعة المسيلة
د. قمان عمر	جامعة الجلفة
د. العشعاشي عبد الحق	جامعة تلمسان
د. هاملي عبد القادر	المركز الجامعي غليزان
د. بدار عاشور	جامعة المسيلة
د. زاوش رضا	جامعة المسيلة
د. بدروني عيسى	جامعة المسيلة
د. شني صوريا	جامعة المسيلة
د. مراد اسماعيل	المركز الجامعي عين تيموشنت
د. بلواضح الجيلاني	جامعة المسيلة
د. ميمون الطاهر	جامعة المسيلة
د. بتقة صونية	جامعة المسيلة
د. تاهمي نادية	جامعة المسيلة
د. فراحتية العيد	جامعة المسيلة
د. سليماني محمد	جامعة المسيلة
د. عمرون بوجمعة	جامعة المسيلة
د. غلاب فاتح	جامعة المسيلة
د. زواق الجواس	جامعة المسيلة
د. مصطفاوي الطيب	جامعة المسيلة
د. بوخرص عبد الحفيظ	جامعة المسيلة
د. عايب حمزة	جامعة المسيلة
د. سبتي اسماعيل	جامعة المسيلة
د. الباهي مصطفى	جامعة المسيلة
د. لعشاش عبد الحليم	جامعة المسيلة
د. نقموش عادل	جامعة المسيلة
د. بن محاد سمير	جامعة المسيلة
د. قدوري نورالدين	جامعة المسيلة
د. براهيمي عبد الرزاق	جامعة المسيلة
د. عماري زهير	جامعة المسيلة
مداح عبد الباسط	جامعة الجزائر 3

متطلبات وآليات تطوير رقمنة خدمات المرفق العام للتحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر

الإدارة الالكترونية: مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية

رزيقة مخوخ [1]

Razika Mekhoukh[1]

[1] جامعة المسيلة (الجزائر)، razika.mekhoukh@univ-msila.dz

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الادارة الالكترونية متطلبات ومعوقات التطبيق، بالإضافة الى التعرف على استراتيجيات التحول وأهم تطبيقات.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تساهم في زيادة انجاز أهداف المؤسسة، وتحسين جودة الخدمات المقدمة وكذا تفعيل العلاقات التنظيمية من خلال تحقيق الربط الالكتروني بين فروعها.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة العمومية، متطلبات التطبيق، التحديات.

Abstract:

This study aims to recognize the requirements and constraints of the application, as well as the transformation strategies and the most important applications.

The results of the study found that e-governance contributes to increasing the achievement of the organization's objectives, improving the quality of the services provided and activating organizational relations by achieving electronic connectivity between its branches.

Key words: Electronic management, public service, application requirements, challenges.

مقدمة

تعد الادارة الكترونية من سمات العصر، تعني بإدخال تقنيات المعلومات والاتصالات التي تعد ثورة حقيقة في الادارة لما تحدثه من تغير في أسلوب العمل الاداري وفعالية أدائه، كما تتعلق هذه الاخيرة بالانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية الى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد .

إن التحوّل التنموي بكل معانيه ومضامينه الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والحضارية يستوجب السرعة والدقة والإتقان في الأداء، وتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين علاقة الفرد بالدولة، الأمر الذي دفع الجزائر الى التفكير تبني استراتيجية لمعالجة الاختلالات التي تعاني منها الإدارة العمومية سعيا منها الى الانتقال الى ما يسمى بالإدارة الالكترونية التي من شأنها التخلّص من منطق الشباك(le guichet) ، ومنطق التسيير التقليدي الذي أفرز العديد من الممارسات السلبية كالبيروقراطية والرشوة والفساد الإداري.

الإشكالية:

ما واقع تطبيق الادارة الالكترونية في الجزائر في ظل رهانات المستقبل ؟

أهداف الدراسة: تتمثل أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

- التعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية وتأثيرها على جودة الخدمة.
- الوصول إلى مدى نجاعة الإدارة الالكترونية كألية في إصلاح الخدمة.
- توضيح أهمية اعتماد الإدارة الإلكترونية من قبل المؤسسات الحكومية.

منهج الدراسة: بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كماهي على الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبير كمية وكيفية، كما لا يكتفي هذا المنهج بجمع البيانات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء أبعادها وعلاقاتها المختلفة، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبنى عليها التصور المقترح في الدراسة.

1. تعريف الإدارة الالكترونية

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح نذكر منها:

تعريف التشريع الأوروبي على أنها استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة العمومية، مقرونة بتغيرات وتحولات على المستويين التنظيمي والمؤهلات البشرية الكفيلة بتسيير الطرائق والأنماط الجديدة لهذا النوع من العمل الإداري".[1]

كما عرفت على أنها استخدام الوسائل والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان.[2]

وعرفت الإدارة الالكترونية كذلك بأنها انجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات".[3]

وعرفها البنك الدولي على أنها مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، والمؤسسات التجارية مع الحكومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية، وتعزيز المجتمع المدني.[4]

وهناك من ربط مفهومها بالخدمة العمومية على أنها تمثل تحولا أساسيا في مفهوم الوظيفة العمومية، بحيث ترسم قيم العامة ويصبح جمهور المستفدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة، كما يتعدى

---

[1] بقة الشريف، **إصلاح الإدارة العمومية كأولوية لاستكمال مسار تأهيل المؤسسات الاقتصادية في الدول العربية**، مداخلة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الدولي عولمة الادارة في عصر المعرفة، جامعة الجنان، لبنان، 15-17 ديسمبر 2012، ص 5.

[2] الطعامنة محمد محمود، العلوش طارق شريف، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية للنشر والتوزيع، الأردن،2004، ص11.

[3] باكير علي حسين، المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية، مجلة أراء حول الخليج، مركز الخليج للأبحاث، العدد 23، الإمارات العربية المتحدة،2006، ص 14.

[4] Bouriche Riadh ,**Le rôle des TIC dans la bonne gouvernance**, participation avec cette communication au séminaire national intitulé, Informations et société de la connaissance Université Mentouri Constantine, Algérie, organisé les 18/19 avril ,2009,p3.

مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور بالمعلومات وتعزيز دوره في المشاركة والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة".[1]

عرفت الإدارة الالكترونية بأنها "استخدام الوسائل، والتقنيات الالكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة، أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة، أو الإعلان."[2]

ويعرفها البعض الآخر بأنها : استخدام التكنولوجيا وخاصة تطبيقات الانترنيت المبنية على شبكات المواقع الالكترونية، لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات الادارية وتوصيلها، وخدمة المواطنين بشفافية عالية وبكفاءة فعالة وبعدالة.[3]

وفي نفس الاتجاه تم تعريف الحكومة الالكترونية على أنها " حكومة تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقدم للمواطنين وقطاع الأعمال، الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة، باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل: الهاتف، الفاكس، البريد الالكتروني والانترنيت وتتعلق بكيفية تنظيم الحكومة لنفسها في: الإدارة، والقوانين والتنظيم، ووضع اطار التحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات، وتحقيق التكامل بين الإجراءات.[4]

ومنه يمكن القول أن الإدارة الالكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقا من التغير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة، ومضامين الخدمة العامة، كمحصلة للتحول في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي، إلى شكل يرتكز أساسا على تقنيات الانترنت، والانترانت، والاكسترانت والبرمجيات، لتلبية حاجيات المواطنين بشكل يزيد من رضا الأفراد على عمل الحكومات.

2. وسائل وأجزاء الإدارة الالكترونية:

[1] مهدي مراد، يحياوي نصيرة، الإدارة الالكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بريد الجزائر، مجلة الأفاق للدراسات الاقتصادية، المجلد 3، العدد 1، الجزائر، 2017، ص 261.

[2] امحمد، محمود الطعامنة، طارق، شريف العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، الأردن، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004، ص 11.

[3] العلاق بشير عباس، الخدمات الالكترونية بين النظري والتطبيق، مدخل تسويقي استراتيجي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، الأردن، 2004، ص 256.

[4] تغريد ابو سلوم، دراسات تحليلية لأبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 03، 2005، ص 34.

يلزم الإدارة الالكترونية والإنترنت العاملة حتى تؤدي وظائفها وتعمل بشكل فعال أجهزة مادية وبرمجية؛ تتمثل في :[1]

- أجهزة الكمبيوتر وملحقاتها بقصد الربط والتوصيل (Hard)
- إعداد هذه الأجهزة Installation ببرامج وأنظمة استغلال أساسية، ثم ببرامج خاصة بالربط البيني منها القياسية ومنها ما هي برامج خاصة لشبكات معينة (Standard)
- وجود الإنسان الكفء والمؤهل الإدارة هذه الأجهزة والشبكة.

مما سبق يمكن أن تعرف شبكة الإنترنت بأنها عبارة عن :"كم هائل من المستندات المحفوظة في شبكة الحاسوب والتي تتيح لأي شخص ولأي جهة الاطلاع على معلومات تخص جهات أخرى أو أشخاص آخرين قاموا بوضعها على هذه الخدمة عن طريق أسلوب تكنولوجي يعلق عليه النص المحوري (Hyper text)، و الذي يقوم بتنظيم البيانات والمعلومات واستعادتها"[2]

نستنتج مما سبق أن الإدارة الالكترونية ليست أعمالا يتم انجازها عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على غرار شبكة الانترنت بقدر ما تحمل في طياتها لفكرة الإدارة العمومية، لذا فالمفهوم الحقيقي للإدارة الالكترونية هو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين مستويات أداء الإدارات العمومية ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة، وذلك من خلال تقديم خدمات عمومية متميزة ومتقنة وإنشاء تفاعل رقمي بين المواطن والمؤسسات والإدارة العمومية.

3. أهداف الإدارة الالكترونية

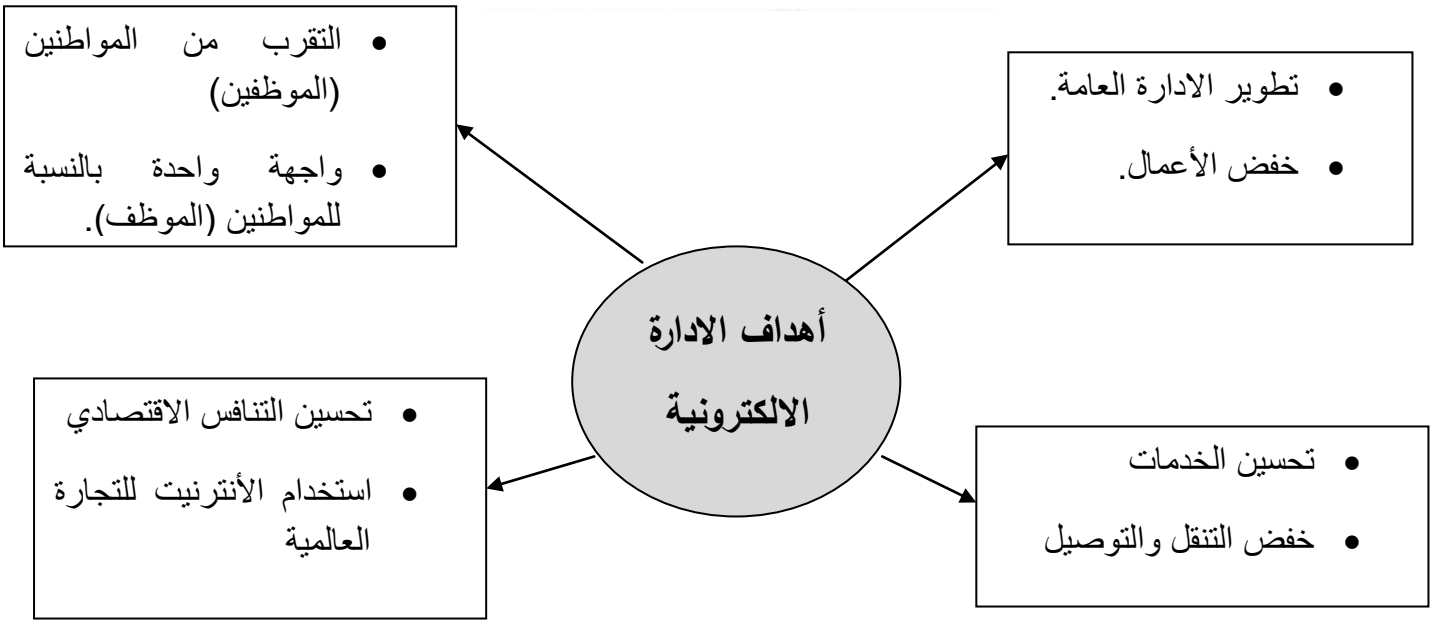
تهدف عملية استخدام الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة إلى ترقية وتحسين الخدمات العمومية وإرساء قواعد الديمقراطية وتدعيم السياسة العامة بالنسبة للأفراد والمؤسسات، والموضحة في الشكل الموالي:

---

[1] يوسف محمد يوسف أبو أمونه، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، الجامعة الإسلامية، كلية الدراسات العليا، غزة، فلسطين، 2009، ص37.

[2] حسام الدين الأهواني، حماية حقوق الملكية الفكرية في مجال الإنترنت، الملكية الفكرية، المؤتمر العالمي الأول حول الملكية الفكرية، جامعة اليرموك، الأردن 10-11 تموز 2000، ص ص 2-3.

الشكل رقم (1): أهداف الادارة الإلكترونية



المصدر: مصطفى يوسف كافي، **الادارة الالكترونية ادارة بلا ورق**، دار رسلان، سوريا، 2011، ص 81.

❖ **بالنسبة للأفراد:** إن استخدام الإدارة الالكترونية في الخدمة العمومية تحقق للأفراد الأهداف الأتية:[1]

- تقريب الإدارة من مواطنها لتجنب الطوابير التي لا يزال يعاني منها الكثير من المواطنين على مستوى التراب الوطني.
- تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات.
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في أداء الخدمة.

[1] غردي محمد، بن نذير نصر الدين، إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر وأفاق تطويرها، مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الوطني الأول إصلاح الخدمة العمومية وتأهيل المرفق العام، جامعة البليدة 2، الجزائر، يومي 17-18 ديسمبر 2014، ص 10.

- إلغاء تأثير عامل الزمان والمكان في فكرة اخذ الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية والحد منها إلى أقصى حد ممكن.
- تسهيل عملية الاتصال وإرساء دعائم الحوار وتقديم الانتقادات البناءة عبر ما يسمى" بوابة الانترنت للشباك الأوحد".
- تحسين الخدمات العمومية من خلال خفض عملية التنقل، وإمكانية التوصيل في أي وقت وفي أي مكان، وسهولة الوصول للمعلومات واستخدامها.

❖ **بالنسبة للدولة:** أصبح استخدام الدولة بمختلف هيئاتها لتقنيات الإدارة الالكترونية ضرورة حتمية فرضتها التطورات الحاصلة في مجال المعلومات والاتصال لتحقيق الأهداف الأتية:[1]

- سهولة إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للدولة وكأنها وحدة مركزية.
- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- السرعة في اتخاذ القرارات المناسبة المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة.
- توظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة ايجابية لدى كافة العاملين.
- ترشيد التكاليف المالية عن طريق تقليل أوجه الصرف في انجاز ومتابعة عمليات الإدارة المختلفة، مما يؤدي لتعزيز الكفاءة الاقتصادية للدولة.
- توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة وتوفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.
- تقليص معوقات اتخاذ القرارات من خلال توفير قاعدة البيانات وربطها ومراقبتها.
- إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام الأرشيف الالكتروني الذي يحقق مرونة في التعامل مع الوثائق ونشرها لأكثر من جهة وبتكلفة وجهد ووقت أقل.
- ترقية معاملات الإدارية العمومية مع شركائها في مختلف الدوائر الحكومية الوطنية والجهوية والمحلية حتى تنسجم مع تطلعات المؤسسات والمواطنين.
- تحسين عمل الإدارة في تعاملاتها مع المواطنين والشركات والمؤسسات باستخدام الأنظمة الذكية.

4. فوائد الإدارة الالكترونية:

[1] المرجع نفسه، ص 10.

إن الاهتمام الكبير الذي يوليه العالم المتقدم باستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة سببه الأهمية والفوائد الكبيرة التي تقدمها هذه الأخيرة، ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الالكترونية نظرا للفوائد التي تحققها.[1]

وفيما يلي أهم فوائد الإدارة الالكترونية:[2]

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، ومنه اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.

- تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى.

- الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة – تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجابا على عمل المؤسسة

- كما أن تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى.

5. ايجابيات وسلبيات تبني الإدارة الالكترونية

رغم تعدد ايجابيات الإدارة الالكترونية مثل إمكانية تقديم الخدمات طوال اليوم وخلال كامل أيام الأسبوع من خلال بوابات الكترونية موحدة، مع تقليل تكلفة الخدمات وتبسيط العمليات والإجراءات وما ينتج عنها من اختصار للوقت والتخلص من بيروقراطية الأداء مع تفعيل مبدأ الشفافية والنزاهة والمساءلة، بالإضافة إلى الحفاظ على البيئة من خلال تقليل من كمية الورق المستعمل وتشجيع روح المقاولاتية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتحقيق التفاعل والتواصل بين الحكومة والمواطنين وبين الحكومة ومختلف المؤسسات، مع تحيق مبدأ إرضاء الزبون من خلال جعل المواطن محور الخدمة العمومية، غير أن العديد من الانتقادات توجه إلى الإدارة الالكترونية ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:[3]

- انقطاع التيار الكهربائي أو توقف البطاريات الاحتياطية المساندة.

---

[1] سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2009، ص 204.

[2] علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص ص 36 –37.

[3] بوداوي فاطنة، بوشناقة احمد، تطبيق الإدارة الالكترونية لعصرنة التسيير العمومي، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، المجلد 7، العدد 1، الجزائر، 2018، ص 291.

- – رداءة البرمجيات المطبقة أو ضعف صياناتها.
- التكلفة الباهضة التي لا تتحملها معظم الدول والمؤسسات الكبرى.
- البطالة الناجمة عن تخفيض من حجم اليد العاملة.
- زيادة التبعية، حيث بزيادة استعمال هذا النظام من طرف دول العالم الثالث فانه ستزداد تبعيتها للدول الغربية، مما يترتب عنه انعكاسات سلبية خاصة في مجال الأمن والاقتصاد.
- ضعف تغطية الانترنت وجودتها في العديد من الدول وتذبذبها من منطقة إلى أخرى.

6. معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية

نظرا لحداثة أسلوب الإدارة الالكترونية في الجزائر فهناك معوقات تعترض سبيل تطبيقها، يمكن عرضها كالتالي:[1]

أ. التحديات التقنية والتكنولوجية او المتمثلة في ضعف البنية التحتية الالكترونية، وضعف الإنفاق على البحوث والتطوير، بالإضافة إلى عدم ضمان توفر متطلبات الإدارة الالكترونية عند كل مستقبلي الخدمة، نتيجة ضعف الثقافة والوعي الالكتروني أو نتيجة ارتفاع تكلفة الحصول عليها، بالإضافة إلى عدم كفاية خطوط الاتصال وبطء شبكة الانترنت.

ب. التحديات التنظيمية والإدارية: ضعف المعرفة والمهارة لدى الكوادر البشرية بالمؤسسات، فيما يتعلق بأنظمة التعامل وتبادل المعلومات الالكترونية، وضعف الخبرات في حل المشاكل أنيا وسيطرة الفكر البيروقراطي مما يؤدي إلى مقاومة عملية التغيير خوفا من زوال امتيازات سابقة والمساس بصلاحياتهم والتعرض للمساءلة أو حتى فقدان عملهم نظرا لما تتميز به الإدارة الالكترونية من شفافية في نظام العمل.

ج. التحديات التشريعية والقانونية: تتمثل في صعوبة الملاحقة القانونية لمخترقي المعلومات ومزوريها وطول إجراءات إثبات تورطهم، بالإضافة لغياب التشريعات الخاصة بأنظمة العمل الالكتروني.

د. تحديات التكلفة: إن الاستثمار في مجال تقنيات المعلومات مكلف جدا ويتطلب صيانة متواصلة وهذا يعني أن معظم الدول النامية تعجز في تخصيص ميزانيات بهذا الحجم.

ه. التحديات الأمنية والاجتماعية تتطلب الإدارة الالكترونية فسح المجال لتبادل المعلومات والحصول عليها فور طلبها، إلا أن خطر القرصنة والاختراقات أو حتى الفضوليون يشكل تهديدا لخصوصية

[1] المرجع نفسه، ص ص 290-291.

الأفراد إذا لم تكن الحكومات قادرة على حماية هذه المعلومات، بالإضافة إلى التخوف من إلغاء بعض الوظائف، بالإضافة إلى الأمية الالكترونية وصعوبة تجسيد التواصل عبر التقنية الحديثة.

7. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية[1]

- وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس: ويتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط المشروع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية الدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية، والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة.

- **القيادة والدعم الإداري:** من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح أي عمل أو فشله، كما أن التزام القيادة كما أن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- **الهيكل التنظيمي:** أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائما لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج الاتصالات. ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغيرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية.

- **تعليم وتدريب العاملين، توعية وتثقيف المتعاملين:** تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغيرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة

[1] موسي عبد الناصر، أمحمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث العدد9، 2011، جامعة ورقلة، الجزائر ص 90.

المستويات، بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية و الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية

- **وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات:** أي إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، لذا فإنها قد أسست الأداء العمل وفقا لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، وكذا الاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة، كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الإلكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصداقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.

- **المتطلبات البشرية:** يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها التحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة، وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافها التي يصبو إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري فهم الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة، الذين يمثلون البنية الإنسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة، يتولون إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية ومنهم: المديرون والوكلاء والمساعدون، المبرمجون، ضابط البيانات، والمشغل أو المحرر.

- **المتطلبات التقنية:** وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتوفير خدمات البريد الرقمي، وتوفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن.

- **المتطلبات الأمنية:** تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونيا؛ بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها، حيث يجب توفر الأمن الإلكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصون الأرشيف الالكتروني من أي عبث والتي تتطلب القيام ببعض الإجراءات منها وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة

الانترنت، تبني استراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص، وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الالكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الالكترونية، تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة، تحديد آليات المراقبة والتفتيش النظم المعلومات والشبكات الحاسوبية، الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن وتشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط.

8. تأثير الإدارة الإلكترونية على إصلاح الخدمة العمومية

أصبح التحول نحو الادارة الالكترونية توجها عالميا يشجع على تبني نظم الخدمات الالكترونية، و التي من بينها الخدمة العمومية الالكترونية، حيث قدمت عدة دول مبادرات في تبني الادارة الالكترونية و توجت بنجاح، كما عرفت دولا أخرى صعوبات و تحديات في هذا المجال.

أ. تأثير الإدارة الإلكترونية على موظفي المؤسسة العمومية: يمثل الموظفين العنصر البشري والضروري اللازم لتحقيق أثر الإدارة العامة الإلكترونية على أعمال الموظفين، لأن الوسائل الإلكترونية لا تؤدي الخدمات الحكومية بنفسها، وإنما الموظفون هم الذين يؤدون الخدمات عن طريق هذه الوسائل، وهذا يستدعي ضرورة تأهيلهم وتدريبهم على التعامل مع هذه الوسائل التكنولوجية الحديثة.[1]

ب. تأثير الإدارة الإلكترونية على مشكل البيروقراطية:[2]أدت البيروقراطية إلى عرقلة الخدمات العمومية عن السير الصحيح لها وصارت مرضا خبيثا أعجز المرفق العام عن أداء منافعها، والسؤال الذي يطرح نفسه هو كيف يتم التغلب على البيروقراطية من خلال الإدارة الإلكترونية ؟.

سيؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تقليص البيروقراطية، والتخفيف من الروتين في أداء المرافق العامة لخدماتها لأن المعاملات الإلكترونية ستؤدي إلى الاستغناء عن المستندات الورقية حيث يستبدل بها المستندات الإلكترونية، ويتحول مجتمع الموظفين من مجتمع ورقي إلى مجتمع إلكتروني، حتى الموظف نفسه سيتحول إلى موظف عام إلكتروني "يسهل على المتعاملين الحصول على الخدمات التي تقدمها الإدارة التي يعمل بها دون تكبد لمشقة انتقال الأفراد إلى مقر الجهة الحكومية، والوقوف

---

[1] Jean-louis Moreu. La fonction publique. Paris: Librairie Général de Droit et de Jurisprudence 2000, p 09.

[2] حماد مختار، تأثير الادارة الالكترونية على ادارة المرفق العام، مذكرة الماجستير تخصص التنظيم السياسي والاداري، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، 2007، ص 94.

في طوابير أو صفوف ومراجعة أكثر من موقع لمتابعة معاملته مما يوفر لديه الوقت والجهد لكي يستثمرهما في الأمور الحياتية اليومية، ومن جهة أخرى سيؤدي نظام الإدارة الإلكترونية إلى التغلب ولو بشكل متدرج على مشكلة الواسطة والمحسوبية التي نخر سوسها في عظام الإدارة الحكومية على نحو أدي في كثير من الأحيان إلى انهيارها بعد انتشار الفساد الإداري بها وما يرتبط بها من رشوة وتمييز بالمخالفة لمبدأ المساواة أمام المرفق العام.

ج. تأثير الإدارة الإلكترونية على تفعيل مبدأ مساواة الأفراد في الخدمة العمومية: يقصد بهذا المبدأ أن يقدم المرفق العام خدماته إلى من يطلبها من الأفراد بنفس الشروط المقررة لتقديم الخدمة، دون تمييز بينها، ومعنى أن المرفق العام يجب أن يلتزم بالمساواة في التعامل مع المستخدمين له، بحيث يكونون في مركز قانوني متماثل في الانتفاع بخدماته، وتحمل نفقات الانتفاع، بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من تفاوت لا يتعلق بشروط الانتفاع.[1]

وفي النهاية فإن الإدارة العامة الإلكترونية ستجعل جميع المتعاملين مع الخدمة العمومية متساويين في إتباع إجراءات الحصول على هذه الخدمات، ويعلق المواطن آمال كبيرة على نظام الإدارة الإلكترونية في تحقيق مبدأ المساواة أمام الخدمة العمومية بصور عملية، وذلك بمنع أو التقليل من التمييز بين الأفراد على أساس العلاقات الشخصية أو علاقات القرابة والطائفية، والانتماء السياسي وغيرها من الأمور التي يمنعها مبدأ حياد المرفق العام.

آثار تطبيق الإدارة الالكترونية على ترشيد الخدمة العمومية

إن تطبيق الإدارة الالكترونية على الخدمة العمومية تحقق ما يلي:

• **مردودية الخدمة العمومية :** هنا لا نقصد المردود المادي وإنما الحصول على رضا طالب الخدمة، وثقته بالمؤسسات العمومية، والقضاء على البيروقراطية الحكومية.

– تقليص تكاليف الخدمة توجد العديد من المداخل تتيح تقليص التكاليف وأهمها تكاليف النقل للأفراد وتكاليف نقل الخدمة، لأن كل شيء أصبح يعتمد على النقل الإلكتروني.

[1] حماد مختار، المرجع نفسه، ص 94.

- سرعة الاستجابة و احترام المواعيد : الإدارة الالكترونية تسمح بتحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر، بالإضافة إلى الاعتماد على تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الادارية المماثلة، وهذا لربح الوقت ولقيام الإدارة بالتزاماتها.[1]

- **الدقة:** حيث يتم إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

- **سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:** مع استعمال التكنولوجيات سوف يكون من السهل المحاسبة على المهام وكل جزئياتها، من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة، ولا يكون هناك مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى.[2]

الخاتمة:

تعتبر الإدارة الإلكترونية هي نظام متكامل يحول العمل التقليدي إلى عمل رقمي قائم على نظم معلومات قوية تساعد على اتخاذ القرارات العقلانية في أسرع وقت ممكن، مع تخفيض التكاليف الإدارية ورفع جودة أدائه، والحد من الآثار السلبية للبيروقراطية الإدارية، كما تعزز الشفافية في الحكومة وتسهل وظائف المراجعين.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة لجملة من النتائج أهمها:

- تساهم الإدارة الإلكترونية في زيادة انجاز أهداف المؤسسة وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وكذا تفعيل العلاقات التنظيمية من خلال تحقيق الربط الالكتروني بين فروعها.

- التأكيد على الأهمية للإدارة الالكترونية في حياة الشعوب والدول، ومنها بلادنا المطالبة من خلال السلطات العمومية بأخذ الموضوع باهتمام أكبر، والانخراط في العملية بقوة، ومتابعة جديد هذه التكنولوجيا، وتوفير المنظومة القانونية لذلك.

- قامت الإدارة الالكترونية في الجزائر بحل العديد من المشاكل خصوصا في الوثائق واستخراجها من أي نقطة عبر التراب الوطني، أو الحصول على نتائج المسابقات أو الانتخابات، أو التسجيلات في

[1] عبد القادر برينس، التسويق في المؤسسات الخدمات العمومية- دراسة قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2007، ص 43.

[2] عادل حرحوش المفرجي وآخرون، الإدارة الالكترونية: مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007، ص 88.

مختلف المسابقات أو الهيئات التعليمية، مع المشاركة مع فرق البحث العلمي، دون الانتقال إلى مكان تواجدها.

التوصيات والاقتراحات:

- ضرورة وضع قانوني لتأمين معاملاتها الإلكترونية، وحماية المواطنين من العبث بمصالحهم، ولهذا فإنه من الضروري وجود قوانين تردع الجرائم المعلوماتية.
- ضرورة احداث تغيير في العقليات السائدة الرافضة للتغيير والتفتح على العالم وشراء التقنيات، ولهذا فهي تتطلب دعما سياسيا وماديا كبيرا وللاستثمار والنجاح في الإدارة الالكترونية.

قائمة المراجع:

الكتب:

- الطعامنة محمد محمود، العلوش طارق شريف، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية للنشر والتوزيع، الأردن،2004.
- العلاق بشير عباس، الخدمات الالكترونية بين النظري والتطبيق، مدخل تسويقي استراتيجي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، الأردن، 2004.
- امحمد، محمود الطعامنة، طارق، شريف العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، الأردن، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.
- بوداوي فاطنة، بوشناقة احمد، تطبيق الإدارة الالكترونية لعصرنة التسيير العمومي، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، المجلد 7، العدد 1، الجزائر، 2018.
- تغريد ابو سلوم، دراسات تحليلية لأبعاد التحول نحو الحكومة الالكترونية في الدول العربية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 03، 2005.
- سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2009.
- عادل حرحوش المفرجي وآخرون، الإدارة الالكترونية: مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007.

- علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

مذكرات:

- حماد مختار، تأثير الادارة الالكترونية على ادارة المرفق العام، مذكرة الماجستير تخصص التنظيم السياسي والاداري، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، 2007.
- يوسف محمد يوسف أبو أمونه، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، الجامعة الإسلامية، كلية الدراسات العليا، غزة، فلسطين، 2009.

مقالات:

- باكير علي حسين، المفهوم الشامل للإدارة الالكترونية، مجلة أراء حول الخليج، مركز الخليج للأبحاث، العدد 23، الإمارات العربية المتحدة،2006.
- موسي عبد الناصر، أمحمد قريشي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث العدد9، 2011، جامعة ورقلة، الجزائر.
- مهدي مراد، يحياوي نصيرة، الإدارة الالكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بريد الجزائر، مجلة الأفاق للدراسات الاقتصادية، المجلد 3، العدد 1، الجزائر، 2017.

مداخلات:

- بقة الشريف، إصلاح الإدارة العمومية كأولوية لاستكمال مسار تأهيل المؤسسات الاقتصادية في الدول العربية، مداخلة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الدولي عولمة الادارة في عصر المعرفة، جامعة الجنان، لبنان، 15-17 ديسمبر 2012.
- غردي محمد، بن نذير نصر الدين، إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر وأفاق تطويرها، مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الوطني الأول إصلاح الخدمة العمومية وتأهيل المرفق العام، جامعة البليدة 2، الجزائر، يومي 17-18 ديسمبر 2014.

- حسام الدين الأهواني، حماية حقوق الملكية الفكرية في مجال الإنترنت، الملكية الفكرية، المؤتمر العالمي الأول حول الملكية الفكرية، جامعة اليرموك، الأردن 10-11 تموز 2000.

الكتب باللغة الأجنبية:

- Bouriche Riadh, Le rôle des TIC dans la bonne gouvernance, participation avec cette communication au séminaire national intitulé, Informations et société de la connaissance Université Mentouri Constantine, Algérie, organisé les 18/19 avril ,2009 .
- Jean-louis Moreu. La fonction publique. Paris: Librairie Général de Droit et de Jurisprudence 2000.