جامعـــة أكلـــي محنـــد أولحـــاج – البـــويـــرة –
كليـــة الحقـــوق والعلـــوم السياسيـــة
قســـم القانـــون العام

الإدارة الإلكترونية

– دراسة مقارنة –

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في القانون العام
تخصص: إدارة ومالية

إعداد الطالبة
ساسي مريم

إشراف الأستاذة
أ. ربيع نصيرة

لجنة المناقشة

الأستاذ: خليفي سمير.....رئيسًا
الأستاذة:ربيع نصيرة .....مُشْرِفًا ومقرّرًا
الأستاذة: بغدادي ليندة.....عُضْوًا

السنة الجامعية: 2015-2016

شكـر وتقديــر

الحمد لله رب العالمين و الصلاة والسلام على أشرف الأنبياء و المرسلين أما بعد

فإنني أشكر الله العلي القدير أولا وآخرا على توفيقه بإتمام هذه الرسالة فهو عزّ وجلّ أحق بالشكر والثناء وأولى بهما.

انطلاقا من قوله صلى الله عليه وسلم" من لا يشكر الناس لا يشكر الله" وإعترافا مني لأهل الفضل الذين علموني الكثير أتقدم بالشكر و الثناء العاطر و جميل الوفاء لكل من أسدى لي علما أو أفادني بتجربة أو قدّم لي رأيا أو توجيها أو توضيحا.

أتقدم بالشكر الجزيل للأستاذة بن صوط صورية على دعمه لي في هذه المذكرة فلولا تفضله علي لما استطعت اتمام هذه المذكرة .

أخص بهذا الشكر أيضا الأستاذة الفاضلة ربيع نصيرة فلقد وجدتها نعم المرشد ونعم المعين والتي منحتني الكثير من وقتها و صبرها وأحاطتني بملاحظاتها القيمة.

اخص كذلك بالشكر الأستاذ الفاضل لكحل صالح على مساعدته لي في انتقاء المشرف فشكرا جزيلا لك أستاذي الفاضل.

كما اثني على بقية الأساتذة الأفاضل بمعهد الحقوق جامعة أكلي محند اولحاج بالبويرة.

وفي الأخير أسال الله العلي القدير التوفيق للجميع وان ينتفع الجميع من هذه المذكرة.

إهداء

اهدي هذه الرسالة الى من أضاء نفسه لينير دربي و شجعني بكل إخلاص لأكمل مشواري, ولو كرست بقية عمري لما أستطعت رد جميله أبي العزيز.

إلى رمز العطاء والصبر أمي الحبيبة حفظها الله وأدام عليها الصحة والعافية والتي أتمنى أن تمنحني الحياة فرصة مكافأتها ولو حتى القليل.

إلى إخوتي وأخواتي السند الأمين والرافد المعين إعتزازا وإحتراما.

إلى مصدر البهجة والسعادة أبناء أخواتي .

إلى كل أصدقائي الذين ساهموا بمساندتي وتشجيعي شكرا وعرفانا.

إلى كل عالم ومتعلم تقديرا وعرفانا.

إلى كل من ذكرت وكل من لم أذكر , اهدي هذه الرسالة وأسال الله سبحانه وتعالى أن يجعلها في ميزان الحسنات يوم لا ينفع مال و لا بنون إلا من أتى الله بقلب سليم

شكرا لجميع أقاربي من بعيد أو من قريب.

والشكر الموصول إلى الأستاذ محمد

شكرا جميعا.

مريم

مقدمة

لقد عرف العالم خاصة في الألفية الأخيرة ثورة هائلة في جل المجالات العلمية والتكنولوجية التي أحدثت تغييرات في الحياة اليومية للإنسان وأصبحت من الركائز الجوهرية والمعوّل عليها في إحداث التنمية الإقتصادية والإجتماعية، هذا ما انعكس على الإدارة العمومية التي تعتبر الآلة التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين، بذلك تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة، والجانب المعلوماتي الحديث ينفرد بخصوصية متميزة عن القرارات التقنية الأخرى إذ أن رأسمالها هو المورد البشري والثورة البشرية داخل الدولة.

هذا وقد لجأت جميع الدول إلى تطوير وتسريع وتحسين مردودية في أداء الخدمات الإدارية، ماألزم على الإدارة تطوير نظم المعلومات المتكاملة بما فيها التنظيم والمعالجة، ونخص بالذكر استخدام الحاسوب وتكنولوجيا الإتصالات، وبالرجوع إلى ما سبق ذكره لا يمكن تصور تقديم خدمات إلكترونية متاحة عبر الشبكة العالمية للإنترنت دون اللجوء إلى تبسيط المساطر وإدخال بعض الحركة والمرونة في إجراءاتها، حيث يعتبر الآن مشروع الإدارة الإلكترونية نتيجة حتمية لتفاعلات مجالات تكنولوجيا المعلومات.

يشير مفهوم الإدارة الإلكترونية إلى منهجية جديدة تقوم على الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي، والاستثمار لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة على مختلف المستويات التنظيمية في المنظمات المعاصرة الساعية إلى التميز، وذلك بتمكينها من بناء قدرات تنافسية فعالة تجعلها قادرة على الوصول السريع إلى إدارة متميزة، وبذلك تتمكن المنظمة بفضل منهجية الإدارة الإلكترونية أن تتحول من نمط الإدارة التقليدي إلى نمط الإدارة الإلكترونية، وبالتالي فإن تطبيق هذه الأخيرة هو السبيل من أجل الارتقاء بالإدارة خاصة في الوطن العربي ، والإرتقاء بها إلى إدارة التميز من خلال تفعيل نموذج تنظيمي يتصف بما يلي:

- الترابط والشبكية.
- التكامل والتنسيق بين عناصره وعملياته.
- التحرر من قيود المكان.

- درجة عالية من التوازن في النتائج.

هذا دون إغفال مجموعة من القضايا المهمة التي تثيرها الإدارة الإلكترونية والتي تتصل بهذا النوع الجديد أو النمط الحديث للتقنيات المستخدمة في تلك المنظمات أهمها:

- قضية تنظيم قطاع الإتصالات ومتطلبات تحريره للمساهمة في سرعة تطور المنظمات الإلكترونية.
- قضية المحافظة على الخصوصية للأفراد والمؤسسات في المعاملات التي تتم عبر الإنترنت وغيرها من وسائل الاتصالات الحديثة.
- قضية تأمين المعاملات والمعلومات وضمان عدم تسربها إلى غير المخولين بالتعامل فيها أو الإطلاع عليها.

يكتسي موضوع التحول نحو الإدارة الإلكترونية أهمية بالغة على مستوى الإدارة نفسها وعلى مستوى علاقة الإدارة بالمواطنين ، وما يمكن ملاحظته ونظرا لهذه الأهمية القصوى نجد حركة نشطة تسود العالم لاستثمار تقنيات الاتصالات والمعلومات لتطوير أدائها، ولقد بدأت مشروعات إنشاء ما يسمى بالحكومة الإلكترونية في العديد من دول العالم .

مثلا نجد النشأة الأولى أو الجذور الأولى لها في الولايات المتحدة الأمريكية منذ الولاية الأولى للرئيس السابق كلينتون والمملكة المتحدة التي بدأت مشروعها في 1999، كذلك نجد حكومة دبي قد نشطت في إنشاء حكومة دبي الإلكترونية منذ يونيو 2000 ويصاحبها شركة تجاري كوم Tijari.com التي تمثل سوقا إلكترونية كاملة تشتري منها كل الدوائر الحكومة في دبي كافة احتياجاتها ، والدول التي تمّ ذكرها تحمل صفة الريادة في المشروع ولعلّ ما يهمنا هو الدول العربية وهذا راجع للإنتماء فنجد حكومة دبي رائدة في المجال وقطعت أشواطا كبيرة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية فهي تنافس بذلك الدول الأجنبية.

إن البحث العلمي يكون نتيجة حتمية لتساؤلات تطرح في موضوع معين يختاره الباحث وهذه التساؤلات ليس بالضرورة القصد منها إزالة الغموض، وإنما يمكن أن تكون بحث في جذور الموضوع وكل ما يحيط به.

فهناك أسباب ذاتية واخرى موضوعية تعتبر الدافع الرئيسي لاختيار هذا الموضوع منها فهم معنى الإدارة الإلكترونية الذي رغم العديد من الدراسات السابقة حوله إلا أن العديد من المهتمين لا زال يجهله وحتى المتمرسين في المجال والباحثين الذين أنهوا بحثهم فيه.

- التعرف على واقع التطبيقات الدولية في المجال.

من خلال التجارب الدولية في المجال، يمكن للدولة المقبلة على تجسيد المشروع الاستفادة من أخطاء الدول الأخرى وتجنبها واعتماد سياسات داخلية في المجال تكون وليدة كل دولة بذاتها مما يشجع تبادل الخبرات والتجارب.

لعل أهم سبب هو المساهمة في إثراء البحوث الجامعية حيث يلاحظ ندرة في هذا النوع من الدراسات بالجزائر.

ندرة المراجع والبحوث المتعلقة بالموضوع والصعوبات التي تعتريه تعتبر أهم الأسباب الدافعة إلى البحث فيه هذا بالإضافة إلى الفضول العلمي باعتباره من أحدث المواضيع وأكثرها تعقيدا سواء من وجهة نظر المختصين في المجال أو الباحثين.

تكتسب هذه الدراسة أهمية بالغة نظرا للقيمة البالغة التي يكتسيها الموضوع على المستوى العالمي والاهتمام المتزايد لدى الباحثين نظرا لكونهم ثروة المستقبل وذخره والعنصر الفاعل في عملية التغيير، إذ يرون بضرورة تطبيق المشروع ونظرا للندرة العلمية في هذا الميدان نظرا لتعقده وصعوبته، جاءت هذه الدراسة لإزالة اللبس والغموض وتيسيره لجاهليه.

- هذا بالإضافة الى العديد من الأهداف منها التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهم الإغراءات التي يقدمها المشروع قصد تبنيه.
- التعرف على المتطلبات التي يستدعيها تطبيقه.
- التعرف على مختلف التجارب الدولية في الميدان سواء كانت عربية أو أجنبية، من بينها الجزائر بحكم الإنتماء والمقارنة.
- رصد الواقع المعيش للتعرف على خصوصية التحديات التي تواجه المشروع على المستوى الدولي, كما تم الإعتماد على مجموعة من المناهج من بينها:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يعتبر طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميا عن طريق جمع المعلومات المقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسات الدقيقة وذلك من خلال الإشارة إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية، أي الإطار النظري للموضوع.

كما تم الاعتماد على المنهج المقارن للتعرف على وضع البلدان العربية بالنسبة لتطبيقها لنظام الإدارة الإلكترونية بالمقارنة مع بعضها البعض، وكذلك لمعرفة الفجوة الرقمية الحاصلة في البلدان العربية.

كما تمّ الاعتماد على منهج دراسة الحالة من خلال إجراء دراسة ميدانية بمستشفى محمد بوضياف بالبويرة.

الاعتماد على المقابلة كأداة للحصول على المعلومات حول تطبيقات المستشفى للإدارة الإلكترونية من عدمها.

من أهم ما واجهنا في هذا الموضوع الصعوبات التي تكمن في قلة المراجع، هذا بالإضافة إلى حداثته مما يستدعي اللجوء إلى الإنترنت للبحث عن مراجع، أغلبها غير مصفحة ، ويصعب تهميشها. تداخل المفاهيم من جهة وتعقدها من جهة أخرى مما يصعب عملية توظيفها.

الإشكالية:

- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية ؟ وما مدى تطبيقها؟

كما تمّ الإعتماد على هذه الفرضيات كنتيجة لإجراء المقابلة بمستشفى محمد بوضياف بالبويرة:

1- اعتبار البنية التحتية التكنولوجية ركيزة أساسية في نجاح تجربة الإدارة الإلكترونية.
2- العنصر البشري المؤهل والتشريعات الدولية تعتبر الدافع الأساسي للإنطلاق في التطبيق.
3- الإرادة السياسية تعتبر المحرك والداعم الرئيسي للمشروع.
4- التغطية المالية كمحرك لإزالة أهم المعيقات.

الفصل الأوّل

ماهية الإدارة الإلكترونية

تواجه المنظمات على اختلاف مجالات نشاطها تحديات متزايدة تدعوها إلى العمل من أجل التطوير المستمر للوصل إلى مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية وتحديد قدرات تنافسية متعالية تتفوق بها على المنافسين وتصل من خلالها إلى مستوى إدارة التميز، وبذلك تعتبر التطورات التقنية المتسارعة في العصر الحديث وفي مقدمتها تقنيات المعلومات والإتصالات التي أوجدت حالة جديدة تماما تعيشها المنظمات المعاصرة وتعرف بالإدارة الإلكترونية، والتي حققت إنجازات غير مسبقة في مجالات التطوير الإداري وأساليب وتقنيات الأداء ومستويات العوائد المحققة.

لذلك سيتم من خلال هذا الفصل تسليط الضوء على مفهوم الإدارة الإلكترونية من جانبين، الجانب النظري والذي يعطي لنا توضيحات عامة حول هذا الموضوع والذي يعتبر الأحدث في مجال الإدارة، سيتم من خلال هذا الفصل التطرق إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية كمبحث أوّل متضمنا التعريف والخصائص الأهداف المقومات ، الوظائف والأهمية كمبحث ثان ، مراحل التحول كمبحث ثالث .

المبحث الأول

مفهوم الإدارة الإلكترونية

تتميز الإدارة الإلكترونية بجملة من الخصائص التي تميزها عن الإدارة التقليدية ولعل أهم خاصية تتمثل في التقليل من استعمال الورق والإجراءات المكتبية الروتينية، أي استعمال الحاسوب ولعلها أهم ميزة تجمع بين تعريف وخصائص الإدارة الإلكترونية، وفي هذا المبحث سيتم تعريف الإدارة الإلكترونية هذا مع التركيز على خصائصها.

المطلب الأول

تعريف وخصائص الإدارة الإلكترونية

إنّ الإدارة الإلكترونية مصطلح حيث قد يولد غموضا لدى قارئه أو الجاهل بمفهومها ولذلك سيتم من خلال هذا المطلب تسليط الضوء على تعريف الإدارة الإلكترونية والتطرق إلى أهم أو بعض خصائصها والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

لقد حظي موضوع الإدارة الإلكترونية بالإهتمام الواسع والذي انعكس إيجابا في تعدد التعريفات المقدمة لهذا المفهوم من بينها:

الإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي عمادها إستخدام الحواسيب وشبكات الأنترنت والإكسترانت والأنترنت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها للمواطنين والمؤسسات والأعمال في المجتمع بشفافية وكفاءة وبعدالة عالية[1].

جاء في تعريف آخر للإدارة الإلكترونية انّها: منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة.

(1) د .سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، العدد14/خاص، الجزء الأول، الجامعة المستنصرية ، ص من 157 إلى ص175، 2016 ، ص 157.

لقد تمّ تعريف الإدارة الإلكترونية من طرف الدكتور نجم عبود نجم على أنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على المواد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة"[1].

هي أيضا حسب تعريف الدكتور السالمي "الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا"[2].

حسب رأي الدكتورة صفاء فتوح جمعة: "هي إنجاز الأعمال والمهام الإدارية من خلال وسائل الاتصال الالكترونية والمعلوماتية لتطوير ميكنة هذه المهام وتلك الأعمال وتبسيط إجراءاتها وسرعة إنجازها بكفاءة عالية[3].

مفهوم الإدارة الإلكترونية حسب الدكتور محمد سمير أحمد: الإدارة الإلكترونية في معناها الحديث هي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان ويطال هذا المعنى حتى الأمور غير الإدارية.

تتيح الإدارة الإلكترونية المجال الواسع لجميع الإداريين في التعامل الفوري والآني مع بعضهم البعض لتحقيق الأهداف المشتركة وضمان مصالح المنظمة والعملاء[4]

كما تم تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها قدرة المنظمات المختلفة على إدارة الأنشطة التنظيمية والخدمات الداخلية والخارجية بما ييسر توفيرها وتقديمها للعملاء الداخليين والخارجيين بوسائل إلكترونية و بسرعة وقدرة عالية وبتكاليف ومجهود أقل[5]

(1) نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، د.ط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 160.

(2) علاء عبد الرزاق السالمي، السيلطي ،الإدارة الإلكترونية، د.ط، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص 32.

(3) عبد الرحمن توفيق، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، د.د.ن، 2014، ص 41.

(4) محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، د.ط، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009، ص 25.

(5) الدكتور عبد الحميد المغربي، الإدارة الإلكترونية المدخل المعاصر لفعالية العمل الإداري ، مجلة التعليم الإلكتروني، العدد السابع ، 2011 ، ص 235 .

الفرع الثاني: الخصائص

تمتلك الإدارة الإلكترونية مجموعة من الخصائص والتي تميزها عن الإدارة التقليدية, وهي الميزة الأساسية والجوهرية التي تجعل الدول تسعى إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في منظماتها وفيما يأتي سيتم بيان هذه الخصائص:

1- التشبيك الفائق: وهذا التشبيك يعمل في إطار تعظيم إمكانيات الشبكة وفق قانون متكالف الذي يقوم على أن القيمة الحقيقية لكل شبكة ذات اتصال باتجاهين تعادل مربع إمكانات عدد المشاركين فيها[1].

2- التفاعل الآني على مدار الساعة ، هنا وفي كل مكان: هذا من خلال التفاعل الحي المباشر بين المتعاملين كما أنه يعمل وفق قاعدة 24 سا/اليوم و7 أيام في الأسبوع.

مما يوفر إمكانية التعامل والعمل في الوقت الحقيقي مع العاملين والموجودين في أي مكان في العالم بيسر وسهولة وبتكلفة اتصال محدودة[2].

3- السرعة الفائقة الموارد ،العمل عن بعد وبلا حدود: سرعة التوصيل الكهربائي التي تقرب من سرعة الضوء حيث يستغرق إرسال رسالة من قارة لأخرى عبر البريد الإلكتروني حوالي 15ثا، فالسمة الأساسية للأعمال أو للعمل الإلكتروني هي إمكانية العمل بلا حدود وهذه السمة تؤدي بنا بدون شك إلى تطوير نظرة الإدارة إلى نفسها وإلى قدراتها الجوهرية باتجاه المزيد من التنظيم الهائل والمرن [3].

6- الرقابة المباشرة والصادقة: ومن خصائص الإدارة الإلكترونية أيضا أنه أصبح بإمكانها أن تتابع مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكمرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلطها على كل بقعة من مواقعها الإدارية، وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور وهكذا يصبح لدى الإدارة الأداة المضمونة الصادقة، التي تقيم بها أنشطتها وتتابع بها مواقعها باطمئنان بعيدا عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات

(1) صفاء فتوح جمعة، مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، ط1، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، المنصورة، 2014، ص 8.

(2) نجم عبود نجم ، المرجع السابق ، ص 159.

(3) المرجع نفسه، ص 160.

التقليدية، بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها إنعدام الشفافية في كثير من الحالات فضلا عن بطء هذا الأسلوب، ويمكن بوضوح كشف هذا الفارق حين نتصور إدارتين، إحداهما تجلس في انتظار مراقب أو مجموعة مراقبين أرسلتهم ليكتبوا لها تقريرا عن موقع ما، ويتابعوا سير العمل فيه وأخرى تجلس في مكانها تشاهد حركة العمل في هذا الموقع مباشرة، وتسمع أيضا كل ما يدور فيه[1].

7- السرية والخصوصية: من خصائص الإدارة الإلكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهمة بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة، وعدم إتاحتها إلا لذوي الصلاحية الذين يملكون كلمة المرور[2].

8- زيادة الإتقان: إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات[3].

الفرع الثالث :أهداف الإدارة الإلكترونية

إذا كان تحقيق النجاح لأي منشأة يتم في بداية المشروع فإن الأهداف هي الثمرة التي يجنيها المسؤولون في المنشأة في نهاية المشروع و يمكن تلخيصها في[4]:

1- تقديم الخدمات لدى المستفيدين بصورة مرضية وفي خلال 24 ساعة في اليوم، وطيلة أيام الأسبوع بما في ذلك الإجازة الأسبوعية.

2- صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الإلكترونية.

3- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز إجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة.

4- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.

---

(1) حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، المحور الثاني التوجهات والأساليب الحديثة، من 01 إلى 04 نوفمبر 2009، ص 21.

(2) المرجع نفسه، ص 21.

(3) عاشور 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، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص 18.

(4) م . فهد بن ناصر الجديد ، لمحات في الإدارة الإلكترونية ، جريدة الرياض ، العدد 13804 ، 10 أفريل 2006.

5- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.

6- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والإبتكار.

7- زيادة حجم الإستثمارات التجارية.

8- الحفاظ على سرية المعلومات، وتقليل مخاطر فقدها.

المطلب الثاني

مزايا وعيوب الإدارة الإلكترونية

تشتمل الإدارة الإلكترونية على مجموعة من المزايا والعيوب التي تدفع أو دفعت بالعديد من الدول والمنظمات إلى تبنيها كأسلوب راق في الإدارة، إلا أنها تقتصر على الجانب الإيجابي فقط فكل جديد يعد سلاحا ذو حدين ويتمثل الحد الثاني في السلبيات المترتبة عنها ومن خلال هذا المطلب سيتم التطرق إلى هذه المزايا والعيوب وبيانها.

الفرع الأول: مزايا الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية العديد من الإيجابيات والتي تستشف من خلال تطبيقها وفيما يأتي سيتم بيان البعض منها على سبيل الحصر وليس إجمالا[1]:

- إنشاء قنوات إتصال إضافية بين الزبون ومؤسسات الأعمال ومنظمات المجتمع المختلفة من جهة والحكومية من جهة أخرى.

- توفير المعلومات للزبائن داخل الوطن وخارجه.

- تسويق المنتجات والخدمات محليا وعالميا.

-إجتذاب الإستثمارات من خلال تحديد الفرص الإستثمارية القائمة.

- تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات وما يصاحبها من إجراءات متعددة.

-تبسيط العمليات والإجراءات الإدارية والتخلص من بيروقراطية الأداء.

- التوسع في إستخدام تكنولوجيا المعلومات لسد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة.

(1) د . سحر قدوري ، المرجع السابق ، ص 162.

التأهيل والتنمية المهنية والتدريب والتعلم المستمر مدى الحياة.

الفرع الثاني:السلبيات المحتملة لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية

كأي مشروع آخر يترتب جراء تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات العديد من السلبيات تتمثل ف : التجسس الإلكتروني، زيادة التبعية للخارج ، الشلل الإداري ، قد يعتقد البعض أنه وعند تطبيق استراتيجية الإدارة الإلكترونية سوف تزول المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية والعملاتية، لكن الواقع يشير إلى أمر مختلف بمعنى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين إستمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن ، مع الإستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد آ خذين بعين الإعتبار وجود خطط بديلة أو خطة طوارى في حال تعثر الإدارة الإلكترونية في عملها لسبب من الأسباب أو لسلبية من السلبيات المحتملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تتمثل أساسا في الثلاث سلبيات الرئيسية التي تمت الإشارة إليها [1]

المطلب الثالث

مقومات الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية مجموعة من المقومات أو المتطلبات والتي يجب توافرها من أجل ضمان تطبيق ناجح إلا أن هذه المتطلبات لا تكتمل إلا من خلال وضع خطوات كفيلة بضمان عملية التحول ونجاحها والتي يجب أن تكون بدورها مدروسة بعناية، هذا بالإضافة إلى بيان وتعداد التقنيات والأنظمة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا ما سيتم بيانه من خلال هذا المطلب.

الفرع الأول: المتطلبات التشريعية والسياسية

أولا: المتطلبات التشريعية

ذلك بوضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قبل التطبيق ، عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص

(1) كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، أعدت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات نيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الإفتراضية الدولية، 2008، ص43.

والفراغ القانوني اللازم، والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الإلكترونية وتحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية[1].

إذ لابدّ على الدول من إصدار تشريعات وما يتعلق منها بالسرية والخصوصية للبيانات المتداولة على الشبكات والحفاظ على حقوق الملكية الفكرية ، فالبدء بالتعامل عن طريق الشبكات قبل اصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتحديثها سيفتح المجال لبعض الأشخاص للقيام بعمليات غير مشروعة قد تؤدي إلى القشاء على ثقة العاملين في الإدارة والمستفيدين من خدماتها بهذا النوع من التعامل [2].

كما تمّ إلزام الإدارات العامة على تقديم بعض الخدمات الإلكترونية في مجالات أو قطاعات مثل مجال نشر القوانين، والقرارات الإدارية والمعلومات الإدارية، ومجال وضع نماذج المعاملات الإدارية عبر شبكة الإنترنت، إضافة إلى مجالات التصاريح المالية والضرورية بحيث تلزم الشركات التجارية، وبعض فئات التجار بتقديم تلك التصاريح إلكترونيا وفق شروط تحدد بأدوات تعاقدية[3].

ثانيا: المتطلبات السياسية

حيث تترجمها وجود إرادة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الإلكتروني، ومساندة لمشاريع الإدارة الإلكترونية عن طريق تقديم العون المادي، والمعنوي المساعد على اجتياز العقبات وتطوير برامج التحول الإلكتروني والإدارة الإلكترونية، إذ تمثل مبادرة الإدارة الإلكترونية العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة على الصعيد العربي إحدى النماذج التي وجدت تجنيد سياسي، وإرادة لدى القيادة، حيث إنطلقت مبادرة دبي عام 1999 بموجب إعلان

(1)عاشور عبد الكريم ، المرجع السابق ، ص 24

(2) مريم عبدربه أحمد السميري ، درجة توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظات غزة وسبل التطوير، قدّم هذا البحث استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية بكلية التربية بالعاصمة الإسلامية غزة ، 2009، ص 86.

(3)عاشور عبد الكريم ، المرجع السابق ، ص 25.

رسمي أصدره الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، إذ سرعان ما تحولت إلى واقع ملموس عبر برامج عمل يقوم على نقاط منها[1]:

– اعتماد قناة موحدة لخدمة العملاء بالتعاون مع إدارة الخدمات الإلكترونية من أجل تعزيز مستويات الكفاءة والفعالية.

– تبسيط عمليات الحصول على الخدمات الحكومية اعتمادا على إحداث التقنيات.

– إبتكار خدمات حكومية جديدة وربط بيئات العمل في الدوائر الحكومية اعتمادا على أحدث التقنيات.

– ابتكار خدمات حكومية جديدة وربط بيئات العمل في الدوائر الحكومية، لتحقيق التكامل الذي يمهد الطريق لمبدأ حكومة با أوراق وبدون طابور.

– تحديث الإجراءات الحكومية ووضع مقاييس متقدمة.

– توعية المجتمع بدون التحول الإلكتروني، وضمان الحد الأدنى من المعرفة بكيفية استخدام الأدوات التي تمكنهم من الحصول على خدماتهم من الدوائر الحكومية.

الفرع الثاني: المتطلبات البشرية والتقنية

للإدارة الإلكترونية مجموعة من المتطلبات البشرية والتقنية :

أولا: المتطلبات البشرية: إن توفر القوى البشرية القادرة على التعامل الإداري الإلكتروني يعد العنصر الفاعل والأهم في التحول نحو الإدارة الإلكترونية، فهم يمثلون القيادات الرقمية والمديرين والمحللين للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري ويتولون التخطيط الإستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية وتنفيذها والتغلب على مشكلاتها، فالإدارة الإلكترونية تتطلب مهارات خاصة في التعامل مع الحاسب وطرق إدخال البيانات واسترجاعها وحفظها ونقلها وأرشفتها أو التعامل مع برامج وأساليب حماية البيانات وطرق تنفيذ الرقابة الإلكترونية[2].

(1) مريم عبدربه أحمد السميري ، المرجع السابق ، ص87.

(2) مجدي محمد يونس ، التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم لمواكبة تحديات العصر الرقمي ، تاريخ النشر 01/27/ 2016، تاريخ الاطلاع: 2016/09/17،على الساعة 10: 00 www. new educ.com

هذا كله يتطلب عناصر بشرية مدربة يمكنها التعامل مع المتطلبات المادية والفنية اللازمة لإدارة المعلومات وتداولها عبر تنظيمات وتطبيقات الإدارة الإلكترونية ومما لا شك فيه أن توفير العناصر البشرية المؤهلة وتدريبها باستمرار وتنميتها في مجال تطبيقات الإدارة الإلكترونية مما يسهل من مهمة القيادات العليا عند إعداد استراتيجيات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وفي الرفع من مستوى الثقافة التقنية لدى العناصر البشرية سواء حديثي التعيين أو الموجودين سابقا على رأس العمل مما يجعلهم يتقبلون فكرة هذه الإدارة ويسهم بدرجة كبيرة في تقليل مقاومتهم للتغيير وبدون هذا العنصر البشري لن تتمكن الإدارات من تحقيق أهدافها حتى وان امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة الإلكترونية[1].

ثانيا: المتطلبات التقنية

ترتبط بإيجاد حواسيب إلكترونية ونظم بيانات متكاملة وأكشاك إلكترونية في الأماكن العمومية والهواتف والفاكسات، وتعمل بنية الاتصالات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة الإدارية داخل الدولة وتمثل رؤية الملك عبد الله الثاني عربيا إحدى الإستراتجيات المحورية في تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية من خلال التنمية الاجتماعية والاقتصادية والتحول إلى اقتصاد المعرفة، والاستفادة من الموارد البشرية ورأس المال، والاهتمام بإصلاح القطاع العام واستخدام التكنولوجيا كأداة تمكينية[2].

تختلف متطلبات الإدارة الإلكترونية بين مبادرة إلكترونية بأخرى، وهذا حسب برامج التحول الإلكتروني وتبعا لحجم المشروع الذي يستهدف الأتمتة الكلية، أو الجزئية لوظائف وأنشطة المنظمات الإدارية[3].

(1) مجدي محمد يونس ، المرجع نفسه .

(2) حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية في التنظيم السياسي والإداري ، كلية العلوم السياسية والإعلام ، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة ،2007 ، ص 25 .

(3) حماد مختار ، المرجع نفسه ، ص26 .

1- تقنيات الإدارة الإلكترونية اللازمة للتحول

توجد مجموعة من التقنيات للإدارة الإلكترونية والتي من أهمها ما يلي[1]:

1/ شبكة ذات نطاق واسع واحدة تحتوي على (الفيديو-البيانات الأصوات).
2/ شبكة تقلل من زحمة مرور الأداء الفعّال ومصاريف البرامج.
3/ خدمات الويب.
4/ المحمول.
5/ إدارة المستندات الإلكترونية.
6/ التخطيط الإلكتروني.
7/ تعاون برامج الشركات.
8/ الإنترنت (net).

الفرع الثالث: المتطلبات الإدارية والمالية

أولا: المتطلبات الإدارية في إطار الوصول إلى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة العامة الإلكترونية، لابد من أن يشمل التحول مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على البنى والهياكل الإدارية لأجهزة الدولة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليتها وبما ينسجم مع متطلبات عملية الحوسبة واستخدام تقنيات المعلومات والإتصالات، ويندرج في هذا الإطار وضع المعاييروالقواعد الناظمة الخاصة بإنتاج البيانات والتعامل معها وظبط تناقلها.[2]:

(1) طارق المبروك، إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وأثرها في الأداء المنظمي للعاملين في القطاع الصحي الفلسطيني الخاص، مستشفى مسلم التخصصي أنموذجا، دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، جامعة القدس المفتوحة، د ، س، ص 7.

(2) شلالي عبد القادر، قاشي علاّل ، الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر ، مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول مستقبل الحكومة الإلكترونية قي الجزائر ، يوم 27 فيفري 2014، ص 07.

ثانيا: المتطلبات المالية : يتطلب تطبيق اللإدارة الإلكترونية ما يلي :[1].

- الدعم المالي لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة وإنشاء المواقع وربط الشبكات
- الدعم المالي اللازم لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية .
- الموارد المالية اللازمة للإستعانة بالمدربين والمؤهلين لتدريب القوى البشرية العاملة.
- المواردالمالية اللازمة لصيانة الأجهزة والبرامج الإلكترونية

إن عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية تتطلب تخصيص أموال كافية لتمويل عمليات التغيير والتأهيل والتدريب بالإضافة إلى العنصر البشري المؤهل والقادر على إستعمال الآلات التقنية الحديثة

(1) مريم عبدربه أحمد السميري ، المرجع السابق ، ص89.

المبحث الثاني

وظائف– مستويات وأهمية الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية مجموعة من الوظائف تشبه إلى حد كبير تلك الموجودة على مستوى الإدارة التقليدية، إلا أن الفارق بينهما هو أن الأولى تعتمد على تكنولوجيا المعلومات وأحدث التقنيات، أما الثانية فتكتفي بكل ما هو تقليدي قصد القيام بهذه الوظائف مما يوضح الفروق بين النموذجين أي وظائف الإدارة الإلكترونية ووظائف الإدارة التقليدية ، هذا بالإضافة إلى أبعاد الإدارة الإلكترونية هذه العناصر التي سيتم التطرق إليها من خلال هذا المبحث.

المطلب الأول

وظائف الإدارة الإلكترونية

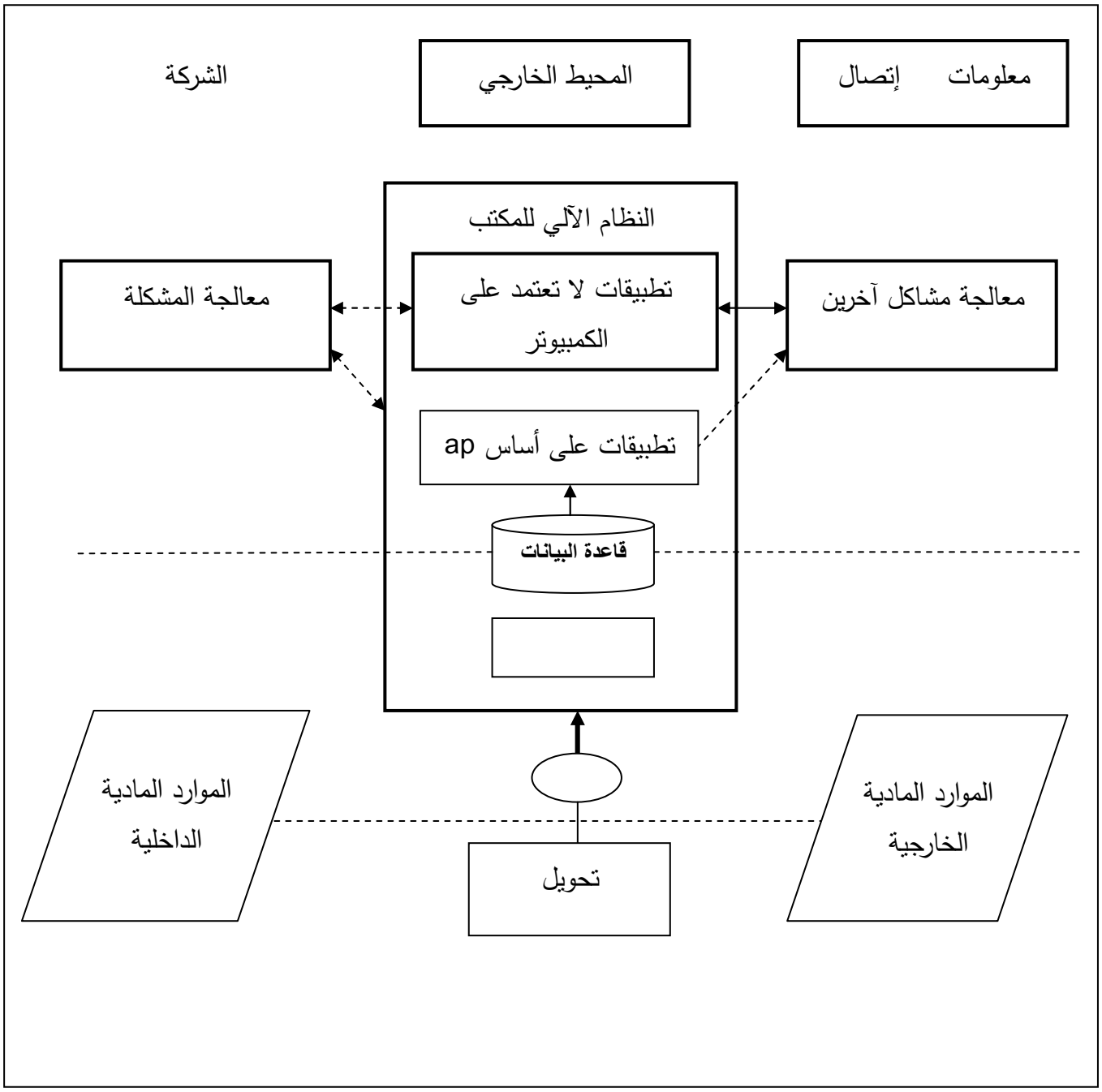
للإدارة الإلكترونية مجموعة من الوظائف التي تشبه تلك الوظائف الموجودة والمألوفة على مستوى الإدارة التقليدية و الروتينية ن إلا أن هذه الوظائف أصبحت أكثر مردودية وفاعلية في ظل الإدارة الإلكترونية وهذا ما ستتم الإشارة إليه من خلال هذا المطلب وبيان الفروق بين الإدارتين وهذا على مستوى الوظائف.

الفرع الأول:نموذج الإدارة الإلكترونية

ليكون القارئ على معرفة وإطلاع كامل بوظائف الإدارة الإلكترونية، لا بدّ من الإطلاع على النموذج المستخدم حاليا للإدارة الإلكترونية حيث نتوصل عند الإطلاع على هذا النموذج بأن هذه الإدارة تعتمد على أحدث تكنولوجيا هذا القرن، ولا يمكن أن تكون هناك إدارة إلكترونية ناجحة دون الإعتماد عليها وهذا موضح في الشكل التالي[1]:

(1) علاء عبد الرزاق السالمي، السيلطي، المرجع السابق ، ص 25.

نموذج الإدارة الإلكترونية



المصدر: علاء عبد الرزاق السالمي، السيلطي، الإدارة الإلكترونية، د.ط، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص 25.

الفرع الثاني: الوظائف

الإدارة هي فنّ إنجاز المهام من خلال القوى البشرية العاملة في المنظمة بهدف الوصول إلى الأهداف المطلوبة من قبل المنظمة من خلال الوظائف الأساسية التي تشمل التخطيط والتنظيم، السيطرة، إتخاذ القرارات والرقابة[1].

تعتبر الإدارة الإلكترونية نمط جديد من أنماط الإدارة ، ترك آثاره الواسعة على المنظمات ومجالات عملها خاصة عمليات تهيئة أو إصلاح البنية التنظيمية مما يعكس عمق التغيير الجذري الذي تحمله تطبيقات الإدارة الإلكترونية ووظائفها الرئيسية منها[2]:

1-الإنتقال من منظومة المعلومات المحوسبة المستقلة إلى منظومة المعلومات المحوسبة الشبكية .

2-الإنتقال من نظم النعلومات الإدارية التقليدية إلى نظم المعلومات الإدارية الذكية.

3-الإنتقال من نظم المعالجة بالدفعات إلى نظم المعالجة التحليلية الفورية تطورا نوعيا لنظم المعالجة بالدفعات التقليدية التي لم تعد تتناسب والطبيعة المتغيرة والسريعة للأعمال التي تتطلب تحديثا مستمرا للبيانات وانتاجا مستمرا للمعلومات.

4- العمل من خلال الشبكات، حيث تعمل الإدارة الإلكترونية في المنظمة الحديثة من خلال ربط نظم المعلومات بتقنيات الإتصالات المهمة مثل شبكة الأنترنت والإكسترانت.

5- تحول المنظمات من الهياكل المركزية إلى الهياكل المرنة البيئية.

هكذا قد أسهمت هذه التغيرات التكنولوجية المهمة في خلق أسلوب جديد للإدارة الحديثة وأن تقنيات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات قد أسهمت في تغيير مضامين ووظائف العملية الإدارية التقليدية ويمكن توضيح ذلك من خلال[3]:

---

(1) يوسف محمد يوسف أبو أمونه، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا e-HRh في الجامعات الفلسطينية النظامية-قطاع غزة، قدم هذا البحث استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009م، ص53.

(2) محمد بن سعيد محمد العريشي ، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة – بنين، بحث مقدم لإكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، السعودية، 2008، د ، ص.

(3) يوسف محمد يوسف أبو أمونة، المرجع السابق، ص 54.

أولا: التخطيط الإلكتروني

قد لا يتضح تأثير الإدارة الإلكترونية على وظيفة التخطيط من حيث التحديد العام ، حيث أن التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكتروني يهدف كل منهما إلى وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيقها، إلا أنّ التأثيرات الأساسية يمكن أن ترد في ثلاث مجالات وهي[1]:

أن التخطيط هو عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والقابلة للتجديد والتطوير المستمر خلافا للتخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف، من أجل تنفيذها في السنوات القادمة وعادة ما يؤثر تغيير الأهداف سلبا على كفاية التخطيط.

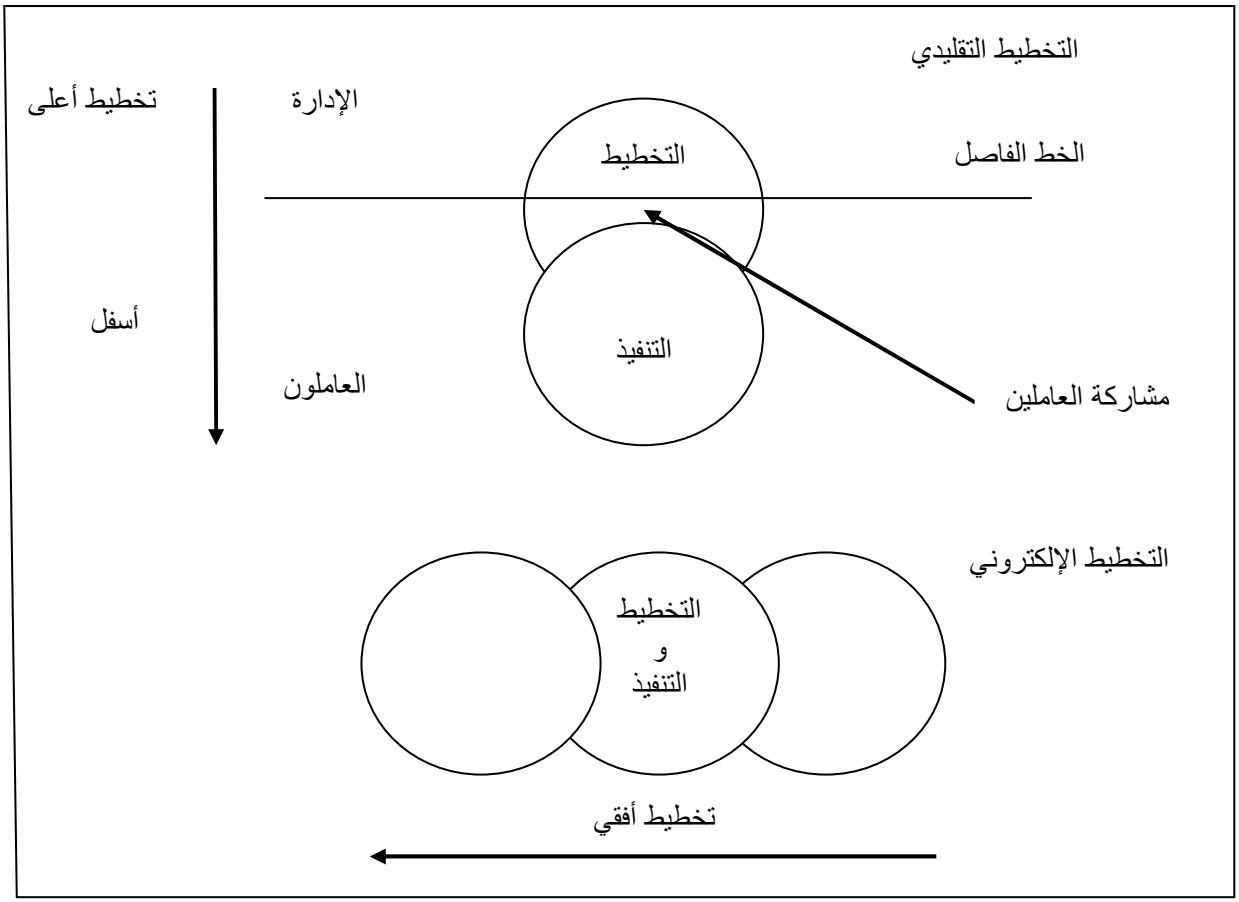
إنّ فكرة تقسيم العمل الإداري بين إدارة تخطيط والقائمين بأعمال التنفيذ يتم تجاوزها في ظل الإدارة الإلكترونية ، فجميع العاملين يساهموا بالتخطيط الإلكتروني مع كل فكرة تنشأ، في كل موقع وفي كل وقت لكي تتحول تتحول إلى فرصة عمل، والتخطيط التقليدي في جوهره التخطيط من أعلى إلى أسفل في حين أن التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي في إطاره العام ومتداخل بشكل كبير بين الإدارة والعاملين[2].

من خلال الجدول الذي ستتم الإشارة إليه والملاحظ عليه هو إنتقال وظيفة التخطيط من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الإدارية الدنيا أي مشاركة كل من الإدارة والعاملين في التخطيط والتنفيذ على عكس الموجود والملاحظ على مستوى الإدارة التقليدية وهذا كما سبق ذكره. ومن هنا تتجلى لنا الفروق بين الإدارتين على مستوى وظيفة التخطيط.

(1) خليفة مصطفى أبو عاشور – ديانا جميل النمري، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين ، المجلة الأردنية في العلوم التربوية ، المجلد 09 ، العدد02 ، ص من 199إلى ص 220 ، ص 200، 2013 .

(2) المرجع نفسه، ص 200.

شكل يوضح الفرق بين التخطيط التقليدي والإلكتروني[1]:



المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، د.ط، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، 2004، ص 238.

إنّ التخطيط في الشركات المادية التقليدية له مزايا كثيرة في التهيئة المسبقة لما تريد أن تكون عليه الشركة والتحديد المتأني للقدرات الجوهرية للشركات من أجل تحقيق ميزة تنافسية في السوق التخصصي المدروس للموارد، بينما نجد أن التخطيط الإلكتروني يتميز بالمرونة والاستجابة للتغيرات السريعة في البيئة وانتقال وظيفة التخطيط من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الدنيا، بالإضافة إلى مشاركة الزبائن في التخطيط ووضع الأهداف في ظل منافسة مواقع الويب[2].

(1) نجم عبود نجم ، الإدارة الإلكترونية ، دار المريخ للنشر ، الرياض ، السعودية ، 2004 ، ص237.

(2) يوسف محمد يوسف أبو أمونه، المرجع السابق، ص 55.

كما يستخدم التخطيط الإستراتيجي لتحقيق الأهداف الإستراتيجية، مع الإعتماد على تبسيط الإجراءات وإستخدام نظم جديدة للمعرفة مثل:نظم دعم القرار النظم الخبيرة ونظم الشبكات، مما يساعد على تحسين العمليات والتنبؤ والرفع من كفاءة التخطيط والزيادة من فعالية صنع واتخاذ القرارات[1].

جدول يوضح الفرق بين التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكتروني:

التخطيط التقليد	**التخطيط الإلكتروني**
خطة واحدة توجه أعمال واتجاه الشركة	خطط متعددة للاستجابة للظروف المختلفة
خطة طويلة أو متوسطة أو قصيرة الأمد لا يقل أمدها عن سنة واحدة	خطط قصيرة وآنية أمدها أيام، أسابيع أو فصل أو شهر
الخطة تحدد الأهداف ومراحل ووسائل تنفيذها	الخطة قواعد بسيطة أو مبدأ عام واحد يرشد الإتجاه ولا يقيده
الإلتزام بالخطة ضروري لجمع المستويات لغرض التنسيق ووحدة الاتجاه	الخطة مرنة جدا من أجل الالتزام بالاستجابة الديناميكية للتغيرات
الخطة ترتكز على قدرات الشركة	الخطة ترتكز على الأسواق المتغيرة والزبائن وحاجاتهم الآنية والمحتملة.
المخاطرة تأتي من عدم الالتزام بتنفيذ الخطة	الخطة تأتي من عدم القدرة على العمل خارج الخطة
الابتكار ضروري من أجل وضع الخطة الأفضل	الابتكار ضروري عند التنفيذ للاستجابة للظروف المتغيرة
المديرون هم المخططون والعاملون هم المنفذون	المخططون هم المبادرون من المديرين والعاملين
الأهداف واضحة وقابلة للقياس	الأهداف عامة، غامضة، واحتمالية بدرجة عالية.
الوسائل محددة بدقة لضمان النجاح	الوسائل مفتوحة حسب الفرصة في السوق وحسب الزبائن
معايير الخطة أداة رئيسية في ترشيد الأداء وتعزيزه	الثقة هي الأداة الرئيسية في ما هو مطلوب إنجاحه من أجل الشركة.

المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، د.ط، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، 2004، ص 243.

(1) نجم عبود نجم ، الإدارة الإلكترونية ، مرجع سابق ، ص 243.

ثانيا: التنظيم الإلكتروني

يعتبر التنظيم الإلكتروني وظيفة إدارية مكملة لوظيفة التخطيط حيث تحوله إلى واقع قابل للتنفيذ ونتيجة للتغييرات والتطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية وقادر على مسايرة مختلف المستجدات حيث أصبح هذا التنظيم يعرف بالتنظيم الإلكتروني.

يمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال النقاط التالية[1]:

- التنظيم الإلكتروني هو تنظيم مرن يسمح بالإتصال والتعاون بين مختلف الأفراد.
- التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية Internet هذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة.
- تحقيق متغيرات مهمة في قوة العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة وتتجسد **في** جانبين:

استخدام عمال ذوي تخصصات ومهارات عالية، واستخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب.

ثالثا: التنفيذ الإلكتروني

تشير عملية التنفيذ الإلكتروني إلى ما سيتم تأديته من أعمال ومهمات تم التخطيط لها مسبقا بالإضافة إلى تنظيم تنفيذها وفقا لأسس عملية التنفيذ تؤكد الدقة و الوضوح في تطبيق ما تم التخطيط له و تجدر الإشارة إلى أن عملية التنفيذ يتم متابعتها بشكل مباشر وفوري وهذا ما يميز التنفيذ الإلكتروني عن الجوانب التقليدية في التنفيذ ضمن الإدارة الإعتيادية فأي خلل في عملية التنفيذ يتم معرفته بصورة مباشرة وليس بعد إنتهاء عملية التنفيذ[2].

(1) د- موسى عبد الناصر ، محمد قريشي ، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ، دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة ، مجلة الباحث ، العدد09 ، الجزائر،2001 ، ص94
www.journal.cybrarians.org/index/ php ! option=c,m-centent

(2) خليفة مصطفى أبو عاشور وديانا جميل النمري ، المرجع السابق ، ص200.

ثانيا: الرقابة الإلكترونية

تعرف الرقابة الإلكترونية بأنها متابعة تنفيذ الخطط باستمرار و محاولة اكتشاف الإنحرافات عن الخطط والأهداف المحددة، مع تحديد أسباب الإنحراف واتخاذ الإجراءات اللازمة ، ولها العديد من المزايا[1]:

1/ أنها تحقق الرقابة المستمرة بدلا من الرقابة الدورية.

2/ تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي الآن الحقيقي بدلا من الرقابة القائمة على الماضي، فهي تحقق الرقابة بالنقرات بدلا من الرقابة بالتقارير.

3/ الحدّ من المفاجآت الداخلية في الرقابة: فلا شيء يتفاقم داخل المنظمة دون معرفته أولا وهذا مما يقلص إلى الحد الأدنى من المفاجآت الداخلية.

4/ أن الرقابة الإلكترونية تساعد على إنخراط الجميع في معرفة ما ذا يوجد في المنظمة إلى حد كبير، من أجل تحقيق مستلزمات الرقابة والحد من المفاجآت والأزمات في المنظمة.

ثالثا: القيادة الإلكترونية

هي القدرة على معاملة الطبيعة البشرية أو التأثير في السلوك البشري لتوجيه الناس نحو هدف مشترك بطريقة تعمل على اكتساب طاعتهم و تعاونهم والقائد هو من يتولى أدارة جماعة من الأفراد لتحقيق أهداف معينة إذن القيادة الإلكترونية تعتمد على القائد الإلكتروني ذو الخصائص الأكثر ملائمة مع بيئة الأعمالالإلكترونية المتسمة بالسرعة والتغيير وبصفة عامة فإنه يجب أن تتوفر في القيادة الإلكترونية المعارف التقنية مثل تقنية المعلومات والحاسبات الآلية وشبكات الإتصال الإلكترونية والبرمجيات الخاصة بها والتعامل معها [2].

– المدخل المرتكز على المهام وهو المدخل الصلب للقيادة القائمة على قوة التنظيم، والمدخل المرتكز على العاملين، وهو المدخل المرن القائم على قوة الشخصية وقوة العلاقة بين القائد والمرؤوسين، لقائدهم وتأثيره فيهم، في عصر الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات، فلابد أن يؤثر

(1) نجم عبود نجم ، الإدارة الإلكترونية ، مرجع سابق ، ص40.

(2) المرجع نفسه ، ص39 .

ذلك على إدارة المنظمة وطبيعة علاقاتها مع البيئة الداخلية والخارجية، وتغيير نمط القيادة التقليدية إلى إلكترونية، ويظهر ذلك في تكون قيادة ذات حس تكنولوجي، ووجود قائد قادر على تحسس أبعاد هذا التطور والعمل على توظيف مزاياه لتكون جزءا من الميزة التنافسية للمنظمة.

مقارنة بين القادة التقليديين والقادة الإلكترونيين[1]:

القائد التقليدي	القائد الإلكتروني
شجاع متيقظ Alert	مبشر – مرتاب
ودي – قلبي – سريع الحركة	صريح بقوة – الأسرع حركة
شبه متعلم بتكنولوجيا المعلومات Info Tech-Semiliterate	متعلم بتكنولوجيا المعلومات على الأقل Info Tech Literate
واضح التركيز clearly Focused	كثيف التركيز
يكره الغموض	يحب الغموض
يعاني من قلق تحدي التكنولوجيا	يعاني من قلق الفصل بين المجالات
نموذج في الحكم الذاتي	نموذج في الحكم الجيد
العمر 57 سنة	العمر 38 سنة

المصدر: نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية، 2004، ص 238

رابعا: التنظيم الإلكتروني

يعتبر التنظيم الإلكتروني وظيفة إدارية مكملة لوظيفة التخطيط حيث يحوله إلى واقع قابل للتنفيذ، ونتيجة للتغييرات والتطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية وقادر على مسايرة مختلف المستجدات، حيث

(1) يوسف محمد يوسف أبو أمونه، مرجع سابق، ص 59.

أصبح هذا التنظيم يعرف بالتنظيم الإلكتروني ويمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال النقاط التالية[1]:

- التنظيم الإلكتروني هو تنظيم مرن يسمح بالإتصال والتعاون بين مختلف الأفراد.
- التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية وهذا ما يحقق الصلات القائمة في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة.
- تحقيق متغيرات مهمة في قوة العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة ويتجسد في جانبين:
  - إستخدام عمال ذوي تخصصات ومهارات عالية.
  - إستخدام العاملين عن بعد على أساس الحاسوب.

خامسا:إتخاذ القرار

يتفق رجال الإدارة على أن هناك وظيفة أخرى وهي إتخاذ القرارات وتتم من خلال أداء كل وظيفة من الوظائف السابقة وتتمثل مراحل عملية إتخاذ القرار في[2]:

1- تحديد وتشخيص المشكلة.
2- تحليل المشكلة.
3- رصد بدائل القرارات في ضوء الظروف البيئية.
4- إختيار البديل الأنسب.
5- تنفيذ ومتابعة القرار المناسب.

(1) د. موسى عبد الناصر، محمد قريشي ، ص94.

(2) ساري عوض الحسنات، معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية ، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الدراسات التربوية ، القاهرة ، 2014 ، ص41.

المطلب الثاني
مستويات وأهمية الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية مجموعة من الأبعاد والرؤى المستقبلية لذلك سيتم من خلال هذا المطلب بيان تلك الأبعاد وكذلك التطرق إلى الأهمية التي تلعبها هذه الأخيرة في عملية التطوير الإداري.

الفرع الأول: مستويات الإدارة الإلكترونية

إن كانت للإدارة الإلكترونية مجموعة من الخصائص التي تميزها من الإدارة التقليدية فإن الإدارة الإلكترونية باعتبارها مشروعا يستهدف الإصلاح الإداري للدولة لها مجموعة من الأبعاد[1]:

أولا: مستوى الإدارة نفسها: فنجد في هذا النموذج جميع الأبعاد المتعلقة بتطوير أداء الإدارة الداخلي من قبيل توفير أنظمة المعلومات ونظام الشبكات الداخلي...الخ، وذلك بهدف إحلال الآلة محل الإنسان لتبسيط النشاط الإداري وتنمية فعالية الإدارة.

ثانيا: مستوى علاقة الإدارة بالمواطن: حيث في هذا الإطار نتحدث عن نزع الصفة المادية عن المبادلات فيما بينهما من خلال إنشاء مواقع إلكترونية تابعة للإدارة من أجل توفير معلومات إدارية للمواطن، وتبسيط المساطر الإدارية، تعزيز الشفافية وبالتالي تخفيض النزاعات الشيء تطرأ بين المواطن والإدارة.

ثالثا: مستوى علاقة الإدارة بالمقاولة: نجد في هذا الإطار نفس نوعية الخدمات والأهداف الموجهة للمواطن، مع إضافة إمكانية استخدام الإدارة الإلكترونية من أجل تسيير ولوج المقاولة إلى الطلبيات العمومية ومن ثم إشراكها في تحقيق التنمية.

رابعا: مستوى العلاقة بين الهيئات الإدارية: فهذا البعد يتعلق بمختلف علاقات التعاون بين الهيئات الإدارية، من خلال استخدام الإدارة الإلكترونية كأساس تسيير التعاون كأقسام الخبرات

(1) ذ. مهدي محمد ناتي ، الإدارة الإلكترونية ، ماستر قانون المنازعات ، كلية العلوم القانونية والإقتصادية والإجتماعية ، جامعة المولى إسماعيل ، مكناس ، تاريخ النشر 24 فبراير 2012 ، ص8.

والأعمال بينها، والهدف من هذا البعد هو تحديث المصالح الداخلية للقطاع العام وإعطاء هذه المصالح القيمة المضافة التي يتطلبها تدخل مجموعة من الهيئات الإدارية لدراسة نفس الملفات.

الفرع الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة ، التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمات خانقة في ظل الإدارة التقليدية حتى استطاعت أن تخطو لافتة على سبيل تجاوز هذه الأزمات بفعل التقنية ، بينما لا تزال مجتمعات أخرى تحبو في بداية الطريق الذي يتسابق الآخرون في مراحله الأخيرة[1].

ينظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنها بديل عصري يواكب التطور الذي اعترى حياة الإنسان على سطح الأرض ، ويلي مطالبه الإدارية ويرضي طموحه في الحصول على قدرات أعلى وأيسر في شؤون حياته.

إنّ تعميم تطبيقات التقنية في الإدارة ليس شكلا عصريا للحياة تسعى لتقمصه، بقدر ماهو حاجة ماسة لمجتمعاتها أو دافعا لتلك الإدارات لتجاوز واقعها والإنطلاق إلى الآفاق العالمية بوتيرة سريعة ومشاركة واسعة ، كما تظهر أهميتها جلية بالنسبة للقطاع العام والذي له العديد من المشكلات ما يدفعه دائما للبحث عن حلول هل يوجد حل أنسب من تغيير نمط إدارته من الأسلوب التقليدي البيروقراطي الجامد إلى الأسلوب الإلكتروني المرن للخروج من أزمات الإدارة الحكومية التقليدية[2].

(1) حسين بن محمد الحسن ، المرجع السابق ، ص16.

(2) المرجع نفسه ، ص17.

المبحث الثالث

ضرورة وجود إستراتيجيات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إنّ التحوّل من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية، وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، فالمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة لذلك فمشروع التحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية يتطلب المرور بالعديد من الخطوات والتي تتمثل في الدراسات المسبقة للمشروع كغيره من المشاريع الأخرى هذا بالإضافة إلى اعداد الأرضية الصلبة والتي تزيد من نسبة نجاح المشروع دون إغفال أهم المراحل الواجبة التطبيق واحدة تلو الأخرى وهي تختلف حسب وجهات نظر المختصين في المجال.

المطلب الأول

التحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية

للتحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية العديد من الأسباب والدوافع ولعلّ أهمها الأهمية القصوى التي يكتسيها المشروع باعتباره الأحدث في مجال الإدارة والتنافس العالمي في مجال إستخدام أحدث تقنيات العصر فنجد العالم اليوم عبارة عن منظومة رقمية لذلك وقع لزاما على جميع الدول الرضوخ لمتطلبات التطور وهذا للحاق بركب الدول المتطورة.

الفرع الأوّل: أسباب التحول إلى إدارة إلكترونية

للتحول إلى إدارة إلكترونية العديد من الأسباب والتي سيتم ذكر عدد منها لكن على سبيل الحصر وليس إجمالا:

لقد دفعت موجة التغيير في مجال تقديم وإيصال المعلومات بجميع الحكومات للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، لذلك نجد عدة تطورات دفعة واحدة باتجاه اعتماد الإدارة الإلكترونية[1].

(1) عمّار بوحوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين ، دار الغرب الإسلامي ، بيروت ، 2006 ، ص ص 183 -184

ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط التالية : [1]

1-القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.

2-ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.

3-صعوبة الوقوف على معدّلات قياس الأداء.

4-ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.

5-التوجه نحو توظيف واستخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرار

6-حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

7-دافع الزمن: تسعى الإدارة إلى كسب الوقت وسباق السرعة، وترجيح كفتها بعنصر الزمن، فإنها تجد نفسها أمام ضرورة الاستفادة من تطبيقات التقنية، بوصفها المطلب الأول لإلقاء أسباب بطء الحركة، من روتين ومعاملات يدوية، والانطلاق إلى آفاق الإبداع التقني، الذي يقدم لها كل يوم حلوة جديدة لاختصار مزيد من الزمن وتيسير اتخاذ قرارات

8-الإجماع على التقنية: تتجه أعين أجيال اليوم على أجيال دول العالم المتطور، ولم تعد ترضى بأقل من أن تكون على قدم المساواة معها، وأن تعمم تطبيقات التقنية على كل تفاصيل الحياة حولها وبخاصة ما يتعلق بجانب المعاملات، فلم تعد الأجيال الحديثة تتقبل على الإطلاق فكرة الاصطفاف بالأوراق والملفات أمام شباك موظف الإدارة المحلية للحصول على رخصة محل أو مزاولة.

9-عدم وجود مستويات إدارية معقدة.

10- تحسين الخدمات من خلال التقارير الواردة بالبريد الإلكتروني.

11- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية مثل التعليم الإلكتروني الذي يقصد به التعلم بواسطة الحاسبات الآلية وبرمجتها المختلفة سواء الشبكات المغلقة أو المفتوحة أو شبكات الأنترنت فهو تعلم مرن مفتوح.

(1) رأفت رضوان ، الإدارة الإلكترونية "الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة "، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة مصر 2004 ، ص06.

الفرع الثاني: أهمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية

أولا: على المستوى القومي

للتحول نحو الإدارة الإلكترونية أهمية بالغة على المستوى القومي تتمثل في:[1]

1- تساعد الإدارة الإلكترونية على تحسين الخدمات الحكومية والعمل على تبسيط وتحسين الإجراءات ونماذج العمل والخدمات المقدمة للمواطن، وتحقيق الشفافية والوضوح للمواطن والمستثمر.

2- تتيح الإدارة الإلكترونية تشجيع الإستثمار في المجال التقني من خلال إنشاء وتشغيل صناعات محلية تعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات ، وهذا من شأنه أن يسهم في إيجاد الكوادر الوطنية المتخصصة في هذا المجال .

3- تساهم الإدارة الإلكترونية في حل الكثير من العقبات التي تعترض حركة الصادرات في الدولة ، خاصة فيما يتعلق بسهولة وسرعة النفاذ للأسواق العالمية في ظل التنافس الشديد وتحديات السوق العالمية التي تفرضها منظمة التجارة العالمية وحرية التجارة .

ثانيا: بالنسبة للمنظمات

تزايدت أهمية الإدارة الإلكترونية في ظل ثورة المعلومات والإتصالات التي أصبحت تلعب دورا أساسيا في إدارة التغيير ، وباتت الإدارة الإلكترونية ذات أهمية بالغة فيما يتعلق بتوظيف المعرفة والإستفادة منها في تحقيق أهداف المنظمة، وتؤثر الإدارة الإلكترونية على مستوى أداءالمنظمات بدرجة متفاوتة ،وتعمل على تحسين جودة أداء العمل، وتظهر هذه الأهمية من خلال[2]:

- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة، حيث تؤدي إلى تخفيض تكاليف المباني والأجهزة ورواتب العاملين والإجراءات الإدارية نتيجة لاختلاف شكل المنظمات من التقليدي

---

(1) عبد الله بن سعيد آل دحوان، دور الإدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية للجبيل وينبع، قدمت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات درجة الماجستير في الإدارة العامة ن الرياض ،2008، ص28

(2) عبد الله بن سعيد آل دحوان ، المرجع نفسه ، ص23.

إلى الإلكتروني الذي يتطلب عمالة أقل ومواقع جغرافية محدودة مما يترتب عليه زيادة الأرباح.

- تساهم الإدارة الإلكترونية في التخفيف والحد من الإعتماد على التعامل الورقي وآثاره السلبية، والتي من أبرزها تبديد الجهد والوقت وزيادة التكاليف وصعوبة البحث عن المعلومة عند الحاجة إليها من خلال إستخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته المختلفة

المطلب الثاني

خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية

الفرع الأول: الإجراءات التي تسبق تطبيق الإدارة الإلكترونية

هذا قصد ضمان عملية التحول إلى إدارة إلكترونية ونجاحها:

أولا: إعداد الدراسة الأولية

لإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية وتحديد البدائل المختلفة، وجعل الإدارة العليا على بينة من كل النواحي المالية، الفنية والبشرية [1].

1- قياس درجة القابلية للتغيير

تزداد فكرة الإدارة الإلكترونية قبولا لدى الكثير من المسؤولين والمهتمين في الدول المتقدمة والنامية، ويأتي ذلك نتيجة لقناعة هؤلاء بأن التقنية والاتصالات يمكنها تحويل الخدمات الحكومية التي يحصل عليها المواطن عبر إنتظاره في طابور in line إلى خدمات تكون متاحة باستمرار طيلة اليوم ويمكن الحصول عليها مباشرة عبر خطوط الإتصال الإلكترونية on line.

يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية هي ثورة إلكترونية تبدي مخاطرات مادية وسياسية وإذا لم تستوعب بشكل كاف فقد تكون مبادرة الإدارة الإلكترونية مضيعة للموارد وتحقق في تقديم خدمات مفيدة، لذا فإنه يجب منذ البداية تحديد الحاجات والعوائق الممكنة مثل ضعف البنية

(1) علاء عبد الرزاق السالمي ، السيلطي، المرجع السابق، ص64.

التحتية وتواضع النظام التعليمي وغياب وسائل التواصل مع التقنية أو محدودية الموارد والخبرات والمعلومات[1].

إنّ خارطة الطريق هذه والتي هي بصدد العرض تجسد خبرة عدد من الدول وهي تقدم سبيلا واضحا بين مسائل وشؤون عامة، ويجب معرفة كيفية التعامل معها وتعرض الخارطة عشرة أسئلة تحتاج إلى إجابة وهي عون للتخطيط والإدارة والتقييم للمشروع[2].

أ- لماذا نسعى إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

ب- هل نملك رؤية واضحة و أولويات لتطبيق الإدارة الإلكترونية ؟

هذا نظرا لكون خطط الإدارة الإلكترونية تأتي أيضا بأشكال و أحجام مختلفة.

ج- ما نوع الإدارة الإلكترونية التي نرغبها؟

نظرا لاختلاف المجتمعات وأولوياتها، فلا يوجد نموذج واحد.

د- هل تتوفر الرغبة السياسية الكاملة لإقامة إدارة إلكترونية؟

كأهم متطلب لتنفيذ المشروع ، لتوفير الدعم المادي والتعاون بين المؤسسات.

هـ- هل تم انتقاء مشروع الإدارة الإلكترونية بالشكل الملائم؟

بحيث يعد الإختيار في غاية الأهمية وخاصة المشاريع الأولية، إذ يمكن أن يكون المشروع الأولي الناجح بؤرة إشعاع للمحاولات المستقبلية.

و- كيف يخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية؟

إذ لابدّ وقبل الشروع في تنفيذ المشروع وضع آليات الإدارة لكافة مستويات المشروع.

ن- كيف يمكن التغلب على المعارضة للمشروع؟

---

(1) محمد أبو القاسم الرتيمي ، محمد وحومة الحسناوي ، الجمعية الليبية للذكاء الإصطناعي ، كلية الهندسة ، جامعة سبها ، التخطيط الإستراتيجي للحكومة الإلكترونية: arteimi yahoo.comat at lttnet.net.

(2) محمد أبو القاسم الرتيمي ، المرجع نفسه.

نظرا لتطلب هذه المشاريع أموالا معتبرة وموارد بشرية وتكريسها للتعامل مع المعلومات فهي مسؤولية حساسة و اختبار نجاحها يؤسس على مدى تحقيق المشروع للأهداف المرجوة.

هذا بالإضافة إلى الخطوات التالية والتي تتمثل في[1]:

ثانيا: وضع خطة التنفيذ

عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة، لابدّ من إعداد خطة متكاملة ومفصّلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

ثالثا: تحديد المصادر

التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لفرض التنفيذ والأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة، وهذا ما يعني تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه الإدارة أو المؤسسة.

رابعا: تحديد المسؤولية

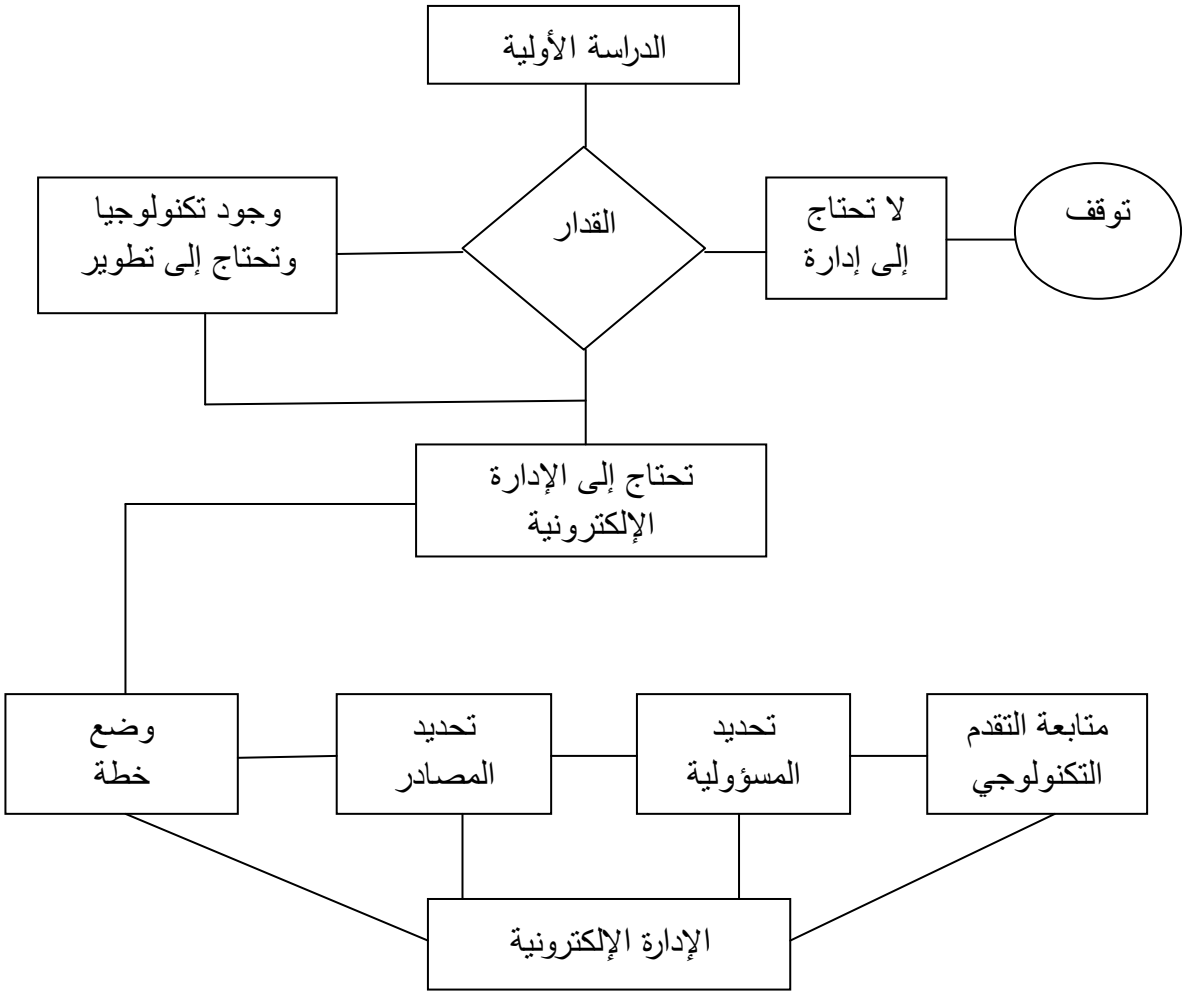
عند تنفيذ الخطة، لابدّ من تحديد الجهات التي سوف تقوم تنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدّد في الخطة والكلفة المرصودة لها.

خامسا: متابعة التقدم التقني

نظرا للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية، لذلك لابدّ من متابعة كل ما يستجد في المجال التقني من إتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة بهذا المجال.

(1) علاء عبد الرزاق السالمي ، السيلطي ، ص ص 65 – 66.

مخطط يوضح هذه الخطوات:



المصدر: علاء عبد الرزاق السالمي، السيلطي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص 66.

الفرع الثاني: مراحل التحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية

على المسؤولين في المؤسسة الذي يرغبون في تحول ناجح إلى الإدارة الإلكترونية أن يأخذوا في عين الاعتبار[1]:

1- وضوح الرؤية الإستراتيجية والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية (تخطيط تنفيذ وتشغيل).

(1) لمين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، المركز الجامعي يحي فارس، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد 42 المدية، الجزائر، من ص 144إلى152 ، 2008 ، ص142.

2- الرعاية الشاملة والمباشرة للإدارة العليا بالمؤسسة والابتعاد عن الاتكالية والارتجالية في معالجة الأمور.

3- التطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية فهمها.

4-التحديث المستمر لتقنية المعلومات .

كل هذا بالإضافة إلى المراحل التي تعتبر أهم عنصر في عملية التحول وهي[1]:

أولا: الظهور

في هذه المرحلة تقوم الوزارات والدوائر الحكومية بوضع المعلومات الكاملة عن نفسها على شبكة الإنترنت وذلك من أجل أن يطلع عليها المواطنون ورجال الأعمال، وتسمى كذلك هذه المرحلة بمرحلة الاتصال الأحادي الجانب، وترتبط هذه المرحلة النماذج وإمكانية طباعتها وإعادة إرسالها بالبريد أو التسليم المباشر دون الحاجة إلى التنقل أو السفر للوصول إلى الوزارات أو المؤسسات الحكومية والوقوف على الطوابير، وفي أسلوب ثاني يمكن نشر نفس الخدمات من خلال شبكات الهاتف ولكن بصورة صوتية وباستخدام أرقام الهاتف، ولكن بصورة صوتية وباستخدام أرقام الهاتف، ويتطلب ذلك بناء قاعدة بيانية صوتية وإتاحتها لأكبر عدد من المشتركين في نفس الوقت، أو استخدام أكشاك خدمات يتم توصيلها إمّا بشبكة الإنترنت أو من خلال استخدام إسطوانات مسجل عليها نفس البيانات.

ثانيا: التعزيز

تشمل هذه المرحلة أن تكون هذه المواقع بمثابة وسائل اتصال ثنائية، أي أن الدوائر والمؤسسات الحكومية تقوم بوضع المعلومات عن نفسها، وفي نفس الوقت تقوم هذه المواقع باستقبال استفسارات من المواطنين حيث يستطيع المواطن أن يرسل إلى هذه الدوائر معلومات مثل تغيير عنوان الشخص بدل الكتابة أو استعمال الهاتف لإيصال هذه المعلومة وكذلك الحال

(1) حماد مختار، المرجع السابق، ص27.

بالنسبة للدوائر، ولتغيير الثقافة والعمليات والمسؤوليات في إطار المصلحة الحكومية يجب أن يعمل موظفوا الحكومة في الإدارات بطريقة مشتركة تتسم بالسلاسة وتخفيض الكلفة، وتزيد في الكفاءة وترضي العملاء من المواطنين ومؤسسات الأعمال والمنظمات المتعامل معها[1].

ثالثا: التعامل

إن العمل الحقيقي للإدارة الإلكترونية يعتمد على السرعة والدقة في إنجاز العمل، وتوفير كثير من الوقت والجهد والمال، والاقتصاد في تكاليف الأعمال الإلكترونية وتقديم الخدمات الفورية عبر الشبكة[2].

رابعا: التفاعل

فالشبكة المترابطة بين المنظمات يجب أن تكون أكثر فاعلية وسرعة بحيث يمكن تحميل المعلومات بالسرعة نفسها التي يمكنك تنزيلها بها، والبدء في إنشاء شبكات تكون أكثر تطورا واستخدام أحدث تقنيات شبكات المعلومات[3].

خامسا: التكامل

تحدث عند تكامل نظم المعلومات وتمكين جمهور المتعاملين من المواطنين ومؤسسات الأعمال من الحصول على الخدمات من خلال بوابة افتراضية تمثل أحد نقاط الإتصال المثلى

والإشكالية في الوصول إلى هذا الغرض ترتبط بالجانب السلوكي للعمل الحكومي، وتوجد ضرورة ملحة[4].

(1) خليفة بن صالح بن خليفة المسعود، المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس، دراسة مقدمة متطلبا تكميليا لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية و التخطيط، المملكة العربية السعودية، 2008، ص ص 36-37

(2) خليفة بن صالح بن المسعود ، المرجع نفسه ، ص36.

(3) حرز الله فؤاد حسن، الحكومة الإلكترونية في الجزائر دراسة في إمكانية التطبيق، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر ، 2013/2012، ص 43.

(4) المرجع نفسه ، ص44.

الفصل الثانـي

بعض تطبيقات الإدارة الإلكترونية

يمكن الجزم بأنّ إدخال تقنيات المعلومات والإتصالات هو ثورة حقيقية في الإدارة لما يحدثه من تغيير في أسلوب العمل الإداري وفعاليته وأدائه وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية تعني الإنتقال من العمل التقليدي إلى تطبيقات معلوماتية بما فيه شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن.

بمعنى أدق الإدارة الإلكترونية منظومة رقمية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري من النمط اليدوي أي العادي إلى النمط الإلكتروني، ونظرا للمزايا العديدة التي توفرها الإدارة الإلكترونية سعت جميع الدول لتبنيها من أجل الإرتقاء بمستوى أداءاتها الخدماتية.

لقد تمّ هنا ومن خلال هذا الفصل أخذ دولتين كنماذج تطبيقية ، أول مبحث في هذا الفصل تضمن التجربة الفلسطينية والتي تمّ انتقاؤها لضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي إصبحت خيارا لا بديل له، في ظل التطور الذي يشهده العالم في القطاع التقني ، فلفلسطين كما يعرف الجميع خصوصية شديدة في الإدارة الإلكترونية نظرا لحالة الحصار التي يعاني منها الشعب الفلسطيني في ظل الإحتلال ، حيث كان البحث عن مجالات الإتصال بجمهور المتعاملين مع الدوائر الحكومية والعالم ضروريا.

كان الخيار الإلكتروني هو الحل، وقد استطاعت كسر الحصار الإسرائيلي المستمر من خلال: تأهيل الكوادر البشرية وتحقيق استثمارات واسعة في قطاع النقل تجاوز 3 مليارات دولارات في القطاع العام والخاص نهاية عام 2008.

أماّ الجزائر فسبب الإختيار يعود إلى الإنتماء إلى دولة الجزائر وذلك لرؤية ما حققته بعد مشروع الجزائر الإلكترونية2013/2008 والتي لازالت إلى حد الآن في المراحل الأولى للتطبيق وهذا ما ستتم الإشارة إليه في المبحث الثاني.

ولعلّ اهم ما تجدر إليه الإشارة من خلال هذا الفصل أنه نمّ تجاوز دول عربية رائدة في المجال وذلك للكشف عن دول أخرى ومدى ما حققته في هذه التجربة كما تمّ من خلال هذا الفصل دراسة أهم النقاط والتعرض اليها مباشرة وهذا تجنبا للتكرار.

المبحث الأوّل

فلسطين – أنموذجا– في تطبيق الإدارة الإلكترونية

لقد بدأت دول العالم منذ زمن بعيد في تطوير سياستها بما يتلاءم مع متغيرات العصر، ومن ثم ومع دخول عصر الثورة المعلوماتية أصبح لزاما على الدول أن تقوم بإعادة هيكلة مؤسساتها العامة بما يتواكب مع متطلبات الثورة الرقمية والتقنية بهدف الإندماج في الاقتصاد العالمي، الذي تزيد فيه حدة المنافسة في العمل عبر الشبكات المعلوماتية، مما أدى إلى تقليل من حركة الأفراد داخل التنظيم وهذا يساعد أكثر في تكريس الجهد البشري في العمل.

من بين هذه الدول نجد فلسطين ورغم الظروف الصعبة التي تعاني منها إلا أنها إستطاعت وضع بصمتها في الإستخدام الواسع النطاق لأحدث التقنيات وتعتبر من الدول الرائدة في تطبيق الإدارة الإلكترونية ولعلّ أهم مجال هو مجال الصحة وذلك من خلال وضعها لنظام صحي محوسب ، هذا بالإضافة إلى التطورات الحاصلة على مستوى جامعاتها كل ذلك كان كنتيجة حتمية للتطورات التقنية العالمية.

المطلب الأول

مستشفى غزة الأوروبي

لقد تم اختيار مستشفى غزة الأوروبي نموذجا لتطبيقات الإدارة الإلكترونية على مستواه نظرا للأشواط الكبيرة التي قطعها في المجال وهذا بغض النظر عن الأوضاع المزرية التي تمر بها هذه الدولة، بحيث تمّ اعتماد هذا المستشفى على مجموعة من النظم من أجل الإرتقاء بمستوى الأداء ليوازي بذلك مستويات دول رائدة في المجال.

الفرع الأول: نظم معلومات المستشفيات

تظهر أهمية وجود نظام معلومات متكامل، يوفر تبادل المعلومات بين مختلف أفراد الأطر العاملة في المستشفى، من بين أهم البرمجيات المتطورة التي تخدم بشكل مباشر كل أنشطة الرعاية الصحية الفنية منها والإدارية، بما يضمن للمؤسسة الطبية السيطرة الكاملة على كل أنشطتها ومواردها.

ويعتمد نجاح هذه الأنظمة المتطورة على الاختيار الدقيق للمعدات والبرمجيات الخاصة بتخزين ومعالجة واستعادة المعلومات ، هذا بالإضافة إلى الوقوف على مدى ملاءمتها لمختلف المستخدمين مقدمي الرعاية من أطباء وممرضين وفنيين، إداريين[1].

أولا: تعريف نظم معلومات المستشفيات

.ويمكن تعريف نظم معلومات المستشفيات بأنها[2] :

"هي مجموعة من الأنظمة الحاسوبية، التي تستخدم لتوفير المعلومات الطبية الخاصة بالمرضى والمراجعين بشكل خاص، وبالمستشفى بوجه عام، بفضل مجموعة من الوظائف تمكن المستعملين من إدخال المعلومات وصياغتها واستعراضها وإصدار إحصاءات وتقارير تساعد على اتخاذ القرارات الطبية والعلاجية والإدارية".

إنّ مصطلح المعلومات الصحية يشمل المعلومات التي تهم المريض وكذلك العاملين في المجال الصحي، وتشمل أيضا المعلومات الخاصة بالمحافظة على المعافاة والوقاية من الأمراض ومعالجتها واتخاذ القرارات الأخرى المتصلة بالصحة والرعاية الصحية، كما تشتمل كذلك على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات حول المنتجات الصحية والخدمات الصحية وهي قد تكون في شكل نصوص مكتوبة أو مسموعة، أو لقطات فيديو وتمثل المعلومات الصحية على الأنترنت مجالا واسعا"[3].

ثانيا: مكونات نظام معلومات المستشفيات: نظام معلومات المستشفيات شأنه شأن أي نظام آخر يتكون من مدخلات وتشغيل ومخرجات ومن التعريفات السابقة لنظم معلومات المستشفيات يتضح لنا أن هذه النظم تتكون من نظم فرعية متكاملة تتفاعل مع بضعها البعض في بيئة مفتوحة، وفيما يلي سيتم عرض هذه النظم[4]:

---

(1) مصباح عبد الهادي حسن الدويك ، نظم المعلومات الصحية المحوسبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية ، دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوربي ، قدمت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير ، الجامعة الإسلامية غزة ، فلسطين، 2010 ، ص 52.

(2) أحمد خنجر عبد، التسويق الصحي – نظم المعلومات الصحية ، دراسات عليا ، دبلوم عالي إدارة مستشفيات ، 2015 ، ص 02 www.slideshare.net تاريخ الاطلاع: 2016/09/19،على الساعة 30: 17.

(3) مصباح عبد الهادي حسن الدويك ، المرجع السابق ، ص 55.

(4) مصباح عبد الهادي حسن الدويك ، المرجع نفسه ، ص 55.

1- نظام سجل المريض الإلكتروني	- Patient electronic record system
2- نظام إدارة المرضى	- Patient administrative system
3- نظام معلومات المختبر	- Laboratory information system
4- نظام الصيدلة	- Pharmacy information system
5- نظام معلومات الأشعة	- Radiology system
6- نظام أرشفة الصور الطبية	- Picture achieving and communication system
7- نظام إدخال الأوامر الطبية إلكترونيا	- Computeriz ed physicion order entry
8- نظم دعم القرار	- Decesion support system
9- التطبيب عن بعد	- Tele medicine
10- نظام التعليم الإلكتروني	- elearming system
11- الوصول إلى المطبوعات وخدمات المعلومات	
12- نظام معلومات الصحة العامة	- Public health information system
13- نظام التمريض	

رابعا: مزايا النظام

يشتمل هذا النظام على العديد من المزايا التي تجعل منه الأنسب للتطبيق كبديل للنظام التقليدي الشائع الإستعمال أهمها: [1].

1- توفير المعلومات الصحية على نطاق واسع سريع وفعال.

2- تحسين جودة الرعاية الصحية.

3- إدارة المؤسسة الصحية إدارة أفضل .

4- اتخاذ القرارات الطبية والإدارية والمالية على نحو أكثر صحة ودقة.

5- تمكين الطاقم الطبي من خدمة المريض خدمة أفضل.

6- زيادة إنتاجية الفريقين الطبي والتمريضي.

7- تخفيف العبء المادي عن المؤسسة الطبية إذ تخزن المعلومات على وسائط إلكترونية لا تحتاج إلى تعامل مع الورقيات ولا تحتاج إلى أماكن تخزين مادية كثيرة.

(1) أحمد خنجر عبد ، المرجع السابق ، ص 10.

8- إنقاص التكلفة المادية المترتبة على المريض.

9- تقديم الخدمة الطبية لعدد كبير من المرضى.

10- إنقاص الطاقم الإداري الذي يوظف لمتابعة وحفظ الأرشيف الورقي، ومن ثمّ إمكان زيادة الطاقم الطبي في المستشفى.

خامسا: معيقات تطبيق نظام المعلومات الصحي المحوسب

بالرغم من أن نظام المعلومات الصحي المحوسب من المكونات الرئيسية لنظام الصحة الوطني، فإن هذا المجال لم يعط الأهمية الكافية من القائمين على النظام الصحي، وفي دراسة أجرتها منظمة الصحة العالمية للكشف عن المعوقات التي تحول دون تطبيق نظم المعلومات الصحية المحسوبة في إقليم الشرق الأوسط أن أهم المعوقات تكمن في التالي[1]:

1- الافتقار إلى الرؤية المستقبلية بعيدة المدى.

2- عدم القدرة على تحمل التكاليف.

3- قلة الخبرة في مجال نظم المعلومات الصحية.

4- ضعف البنية التحتية للمعلومات.

5- غياب الإطار القانوني والتشريعي والأخلاقي والدستوري.

سادسا: تطبيقات نظم المعلومات الصحية

لنظم المعلومات الصحية العديد من التطبيقات أهمها[2]:

1-التسجيل الفوري للمرضى.

2-عمل ملخص لسجلات المرضى.

3-التعداد والإحصائيات.

4-السجلات الطبية.

---

(1) أحمد خنجر عبد ، المرجع نفسه ، ص 75.

(2) محمد أحمد السيد سلام ، نظم المعلومات الصحية ، ماجستير قسم المكتبات ، الإسكندرية ، 2011.
تم الإطلاع عليه في 2016/09/18 على الساعة: www.arts.alexu.edu.eg/dept/libraries/rasa 2el2.aspx 01h00

5-إدخال الطلبات وإبلاغ النتائج.

6-خدمة أعمال العيادات .

7-خدمة النظم المتخصصة مثل إدارة المستشفيات وأقسامها .

8-خدمة المختبرات.

9-خدمة الصيدلية .

10-إجراء الأبحاث الصحية.

الفرع الثاني: صناعة القرار الصحي في ضوء الإدارة الإلكترونية بفلسطين

بحيث تمر عملية صناعة القرار الصحي في ضوء الإدارة الإلكترونية على مستويين:

أولا: على مستوى وزارة الصحة الفلسطينية

وهنا تكون بخمسة مراحل[1]:

1- مرحلة التصور أو الرؤية: وهي العملية التي يتم من خلالها تحديد الأهداف وتقييم العمليات الصحية.

2- مرحلة التحديد وذلك بتكوين فرق عمل ورصد العمليات الأساسية للصحة.

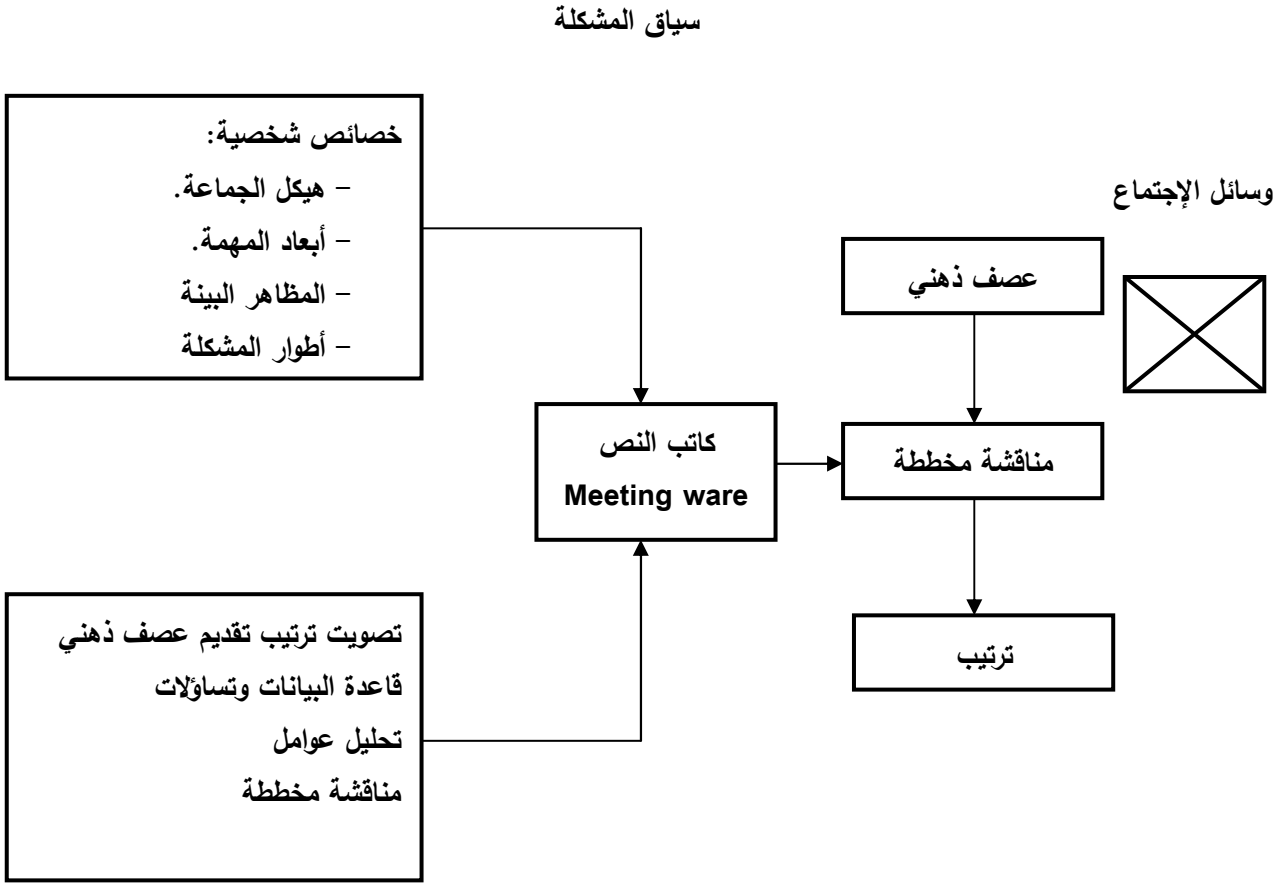
3- مرحلة التحليل والتوثيق العمليات وتشخيصها، كما يتم تحديد العمل الأساسي للجميع.

4- وهي مرحلة طرح البدائل الممكنة وتقييمها وتصميم العمليات الجديدة.

5- وهي مرحلة تطبيق وتشغيل نظم المعلومات الجديدة، وإجراء الضبط والمواجهة، وإجراء الإختبارات اللازمة لنجاح هذه العمليات.

(1) حسام الدين حسن عطية حمدونه، تطوير عمليات صنع القرار الإداري في ضوء الإدارة الإلكترونية في وزارة الصحة الفلسطينية بمحافظات غزة، دراسة مقدمة لمؤتمر بعنوان تنمية الموارد البشرية في القطاع الصحي الفلسطيني، واقع وتطلعات، فلسطين، 2015، ص ص 11-14.

ثانيا: مخطط أنظمة دعم القرار الصحي



المصدر : حسام الدين حسن عطية حمدونة ، المرجع السابق ، ص 14.

المطلب الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة e-HRM أنموذجا

من خلال هذا الفرع ستتم معالجة هذه النقطة على مستويين المستوى الأول يوضّح تطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا من خلال الإعتماد على الموارد البشرية باعتبار هذا العنصر عامل فاعل في عملية التطبيق وعنصر رئيسي، ثم تأتي المتغيرات التنظيمية في المستوى الثاني وتأثيرها على تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الفرع الأول: مفهوم إدارة الموارد البشرية إلكترونيا

أولا:التعريف والأهداف

هي التطبيق العملي لاستراتيجيات وسياسات وممارسات المنظمة في الموارد البشرية عن طريق الدعم الموجّه والاستغلال الكامل لقنوات شبكة المعلومات الداخلية والخارجية والدولية فهي طريقة لأداء HRM. [1]

أيضا تمّ تعريفه بأنه: نظام مصمم للقيام بوظيفة إدارة الموارد البشرية والسعي إلى توفير المعلومات للمديرين لاتخاذ القرارات ذات العلاقات بفعالية، وكافة استخدامات العنصر البشري ورفع مستوى آدائه في تحقيق أهداف المنظمة ، وأن الأساسي في توفير هذه المعلومات هو بناء قاعدة بيانات Data Base نظم البيانات التي تتعلق بالأفراد والوظائف والبرامج .

- **أهداف e.HRM:** يوجد لهذا النظام مجموعة من الأهداف تتمثل فيمايلي : [2]

أ- تحسين التوجيه الإستراتيجي للموارد البشرية.

ب- تخفيض تكلفة العمالة.

ج- تحقيق مكاسب من الموارد البشرية.

د- تسهيل أداء وظائف إدارة HRM.

هـ- رفع معدلات الأداء والإنتاجية في المنظمة.

و- تنمية وتحسين علاقات العمل.

ثانيا: أهم النتائج المتوقعة من تطبيق e-HRM:

1- أعلى إلتزام High commitment

2- أعلى جدارة High competence

3- أعلى فعالية Cost effectiveness

4- أعلى تطابق High congruence

(1) فريد راغب النجّار ، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق ، الدار الجامعية ، مصر ، 2008 ، ص242 .

(2) د. محمد عبد اشتيوي ، تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الخاصة يقطاع غزة ، ورقة علمية مقدمة في اليوم الدراسي المنعقد في الكلية العربية للعلوم التطبيقية ، جامعة القدس المفتوحة ، 2013 .

من خلال هذه النتائج نستنتج أن الموارد البشرية تلعب دورا رئيسيا في تطوير آداءات الإدارة ولها دور فعّال[1].

الفرع الثاني : واقع e-HRM في الجامعات الفلسطينية:

ينظر إلى الجامعة في الوقت الحاضر على أنها رمز لنهضة الأمم وتقدمها وعنوان على يقظتها وحضارتها ورقيها، ومحور جوهري تدور حوله الحياة الثقافية بمعناها العام الشامل وبأبعادها الفكرية والأدبية العلمية والتكنولوجية، وحتى تستطيع الجامعات الفلسطينية مواكبة التطورات التكنولوجية قامت بتأسيس مراكز تكنولوجيا المعلومات التي تعتبر البوابة التي يتم من خلالها إدخال التكنولوجيا الحديثة إلى الجامعة وتسخيرها في خدمة العملية الأكاديمية والإدارية[2].

أولا :جامعة الأزهر كنموذج:

وهنا تتم الإشارة إلى وحدة تكنولوجيا المعلومات في جامعة الأزهر ITU والتي تأسست سنة 2001 وتسمى وحدة تكنولوجيا المعلومات بهدف وضع الخطط لإدارة كل ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات في الجامعة، تتكون هذه الوحدة من أقسام، قسم البرمجة، قسم الشبكات، قسم الصيانة والدعم الفني، قسم الإنترنت والنشر الإلكتروني، ولهذه الوحدة عدّة مهام بما أنّ العمل على إدخال تكنولوجيا المعلومات إلى الجامعة يترتب عليه إعتبارات مادية إدارية وخطط مستقبلية، لاسيما أن مجال تكنولوجيا المعلومات في تطور مستمر وسريع وأهم هذه الإعتبارات ما يلي[3]:

- كلية الجامعة بمختلف التخصصات تتطلب وجود مختبرات مجهزة بعدد كاف من الأجهزة لتدريب الطلبة.
- توفير الوقت المناسب لدائرة التعليم المستمر لعقد دورات تدريبية في مجال الحاسوب وترشيح مدربين للإشراف على هذه الدورات هذا بالضافة إلى صيانة الأجهزة التي تتوفر عليها الجامعة.

(1) فريد راغب النجار، المرجع السابق ، ص 243.

(2) يوسف محمد يوسف أبو أمونة ، المرجع السابق ، ص129.

(3) يوسف محمد يوسف أبو أمونة ، المرجع نفسه ، ص 130.

- الإشراف على صيانة الأجهزة الموجودة في كافة مختبرات الحاسوب بالجامعة.

1- مجالات عمل الوحدة "ITU":

تقدم وحدة تكنولوجيا المعلومات الخدمات التكنولوجية في عدة مجالات وهي [1]:

- **المجال الأكاديمي:** بحيث تعمل على تدريب الكادر الأكاديمي على استخدام التكنولوجيا الحديثة في العملية التعليمية.

- **المجال الإداري والخدماتي:** تعمل وحدة تكنولوجيا المعلومات على حوسبة الأنظمة الإدارية لإدارة العملية الإدارية والأكاديمية مثل برامج: الدائرة المالية، برامج شؤون الطلاب، دائرة اللوازم والمشتريات، المكتبة المركزية ...الخ ، كذلك تقوم بتقديم خدمات تطوير أجهزة الحاسوب وملحقاتها وتوفير خدمات الصيانة لها وتوفير خدمات الأنترنت والبريد الإلكتروني للطلبة والموظفين.

ثانيا: تأثير بعض العوامل على تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية

حيث هناك عامل الثقافة التنظيمية، عامل القيادة الإدارية هذا بالإضافة إلى متطلبات التطبيق بتنوعها ويظهر هذا التأثير من خلال[2]:

1. وجود علاقة بين الثقافة التنظيمية السائدة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وتطبيق تلك الجامعات للإدارة الإلكترونية.
2. توجد علاقة بين أنماط القيادة الإدارية السائدة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وتطبيقها للإدارة الإلكترونية.
3. يوجد اختلاف واضح في اهتمام الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة بتوفير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث كان هناك قصور في اهتمامها بكل من إصدار التشريعات الضرورية وتطوير التنظيم الإداري وتدريب العاملين على تطبيقات الإدارة الإلكترونية.

(1) يوسف محمد يوسف أبو أمونة ، المرجع نفسه ، ص 131.

(2) مروان سليم الآغا ، العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة مجلة الأزهر ، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 14 ، العدد 1 ، 2012، ص ص 88-93.

ثالثا: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة

1-بناء البنية الأساسية وذلك من خلال الارتقاء بالبنية التحتية لشبكة الحاسبات الآلية بالجامعة وبذلك يعتبر مشروع شبكة الألياف الضوئية والتي تستوعب الطلب الهائل والمتزايد الذي يمثل عبء على عرض النطاق التي تتطلب موثوقية وسعة عالية لعرض النطاق ونقل البيانات والوسائط المتعددة بالإضافة إلى تحديد عوامل نوعية الخدمة.

رابعا: معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية

-معيقات تنظيمية.

-معيقات تقنية.

-معيقات بشرية.

-معيقات مالية.

ومن خلال هذه المعيقات نلاحظ بأن أغلبية الدول تعاني من نفس المعيقات التي تقف حائلا أمام تطبيق الإدارة الإلكترونية[1].

خامسا:أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة

لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة أهمية بالغة والتي تدعو الى الحد من هذه المعيقات وضرورة توفير متطلبات التطبيق أهمها: [2]

1-رفع مستوى أداء الخدمات لمنسوبي الجامعة وطلك عن طريق:

- تحقيق قدر أكبر من الضبط الإداري والأمني باختصار زمن إنجاز الخدمات وبتفادي كل من الإزدواجية والأخطاء التي قد تنجم عنها عند إنجاز الخدمات بالطرق التقليدية.
- ضمان سهولة تدفق المعاملات بين قطاعات الجامعة المختلفة وسرعة انجازها وفق الأنظمة واللوائح وكذا وفق مستويات سرية محددة ممّا يوفر مجالا آمنا لوجود ضفافية لتتبع مسار المعاملات والإجراءات التي تمّت عليها في أي وقت.
- ادخال النمط الذاتي والتفاعلي.
- التكامل بين المؤسسات المختلفة سواء كانت تعليمية أو حكومية.
- الترشيد من الإستهلاك الورقي.
- ضمان توازن توزيع المهام بين الموظفين.

(1) مروان سليم الآغا ، المرجع نفسه ، ص 93.

(2) المرجع نفسه ، ص 130.

المبحث الثاني

تجربة الجزائر في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية

الجزائر وكغيرها من دول العالم تسعى إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي أضحت مطلبا أساسيا ورافدا من روافد التقدم السياسي والإقتصادي والإجتماعي، ولكن تحقيق ذلك تصحب مجموعة من الشروط التي تعتبر أساسية في عملية التغير أو التطوير، ولعل أهم هذه الشروط الجاهزية بمختلف جوانبها وبيئة خصبة لذلك.

المطلب الأول

دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية للصحة العمومية بالبويرة (محمد بوضياف)

تمت هذه الدراسة الميدانية على مستوى الإدارة بالمستشفى محمد بوضياف بالبويرة، عن طريق إجراء مقابلة مع عدد من الموظفين الذين بلغ عددهم 20 موظف، حيث تم الاستفسار عن مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع الصحي بالنسبة لهذا المستشفى.

الفرع الأول: مشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013 وتأثيره على قطاع الصحة (مستشفى محمد بوضياف كنموذج)

من خلال هذا الفرع تمت الإشارة إلى مشروع الجزائر الإلكترونية باعتباره الإنطلاقة لتطبيق الإدارة الإلكترونية والآثار التي تركها خاصة في مجال الصحة العمومية وتم اختيار المؤسسة الإستشفائية للصحة العمومية محمد بوضياف لعينة لهذه الدراسة.

أولا: لمحة حول مشروع الجزائر الإلكترونية

سعت الجزائر إلى تبني الإدارة الإلكترونية، فأصدرت مشروع الجزائر الإلكترونية 2013، وهي وثيقة صدرت في ديسمبر 2008، والتي تمثل حسب ما ورد فيها أول وثيقة رسمية تحمل معالم برنامج إدارة إلكترونية متكاملة في الجزائر، وحسب ما جاء على لسان وزير البريد

وتكنولوجيا الإعلام والإتصال، فإن الوثيقة إن لم تكن هي مشروع الإدارة الإلكترونية، فإن الأكيد أن الإدارة الإلكترونية هي جزء من هذه الوثيقة[1].

وحسب ما جاء على لسان الوزير نقلا عن جريدة صوت الأحرار قائلا: "أنّ الجزائر الإلكترونية 2013 الذي يضم عدّة محاور (13 محورا) يهدف إلى بناء مجمع المعلومات وتحريك الإقتصاد وجعله رقمي، إضافة إلى تقليص البيروقراطية والوصول إلى السرعة في إتخاذ القرارات[2].

ثانيا:الآثار المترتبة عن مشروع الجزائر الإلكترونية على مستوى مستشفى محمد بوضياف بالبويرة

بالنسبة لمستشفى محمد بوضياف وبعد إجراء المقابلة مع المواطنين كان أول سؤال هو عن مشروع الجزائر الإلكترونية والإصلاحات التي جاء بها، فكانت الإجابة أن المشروع سطر 13 محورا رئيسيا حيث تحدد الأهداف الرئيسية والخاصة والمزمع إنجازها أي هي مجرد آفاق مخصصة للبدء في التنفيذ.

إلا أنّ رد الموظفين حول ما حققه المشروع على مستوى قطاع الصحة وبصفة خاصة مستشفى محمد بوضياف، هو أنه كان مجرد كلام على ورق، حسب رأيهم لأنه وعند إطلاق المشروع تم إستجواب الموظفين من طرف كبار المسؤولين في الدولة على الإمكانيات التي يتوفر عليها المستشفى (مادية، بشرية، تقنية، فنية...) لأجل تطبيق الإدارة الإلكترونية، إلا أنه وفي حقيقة الأمر لا توجد إمكانيات من أجل تطبيق المشروع، أو حتى إذا وجدت فهي غير كافية حتى للإنطلاق فيه.

وأول مدعى إليه الموظفون هو ضرورة دعم التطور الإداري من طرف كبار المسؤولين والدولة، وهذا الدعم يشمل جميع المجالات لاسيما المجال المالي لأنه المحرك الأساسي لعملية التطوير وتحقيق مشروع الإدارة الإلكترونية بنجاح بالإضافة إلى التركيز على إدخال أحدث

(1) رفيق بن مرسلي، الأساليب الحديثة في التنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، دراسة حالة الجزائر 2001-2011 ، ص 156، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع تنظيمات سياسية وعلاقات دولية، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو، الجزائر ، 2011.

(2) رفيق بن مرسلي ، المرجع نفسه ، ص157 .

التقنيات والتكنولوجيا اللازمة لمواكبة العصر، دون إغفال أهم عامل وهو تدريب وتأهيل الموظفين على التقنيات الحديثة وزرع ثقافة التغيير.

الفرع الثاني: المعيقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المستشفى

لقد صنف العديد من الباحثين والمفكرين معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى العديد من المعيقات .

أولا : المعيقات الإدارية .ومن بين أهم هذه المعيقات الإدارية ما يلي : (1)

1- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية .

2- عدم القيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية ، من إضافة أو دمج بعض الإدارات أو التقسيمات وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينها .

3- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بما يخدم الدخول غلى منظمات المستقبل الإلكترونية.

5-المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية .

6--غموض المفهوم:مازال الكثير من القادة الإداريين يجهل هذا المصطلح لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له في المنظمات.

7- مقاومة التغيير:إن إقامة مثل هذا المشروع يحمل في طياته الكثير من التغييرات على صعيد المنظمات و الأقسام والشعب وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييرا في القيادات الإدارية و المراكز الوظيفية.

(1) صالح بن محمد القحطاني، تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني ، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية ، الرياض، السعودية ،2010، ص 50.

ثالثا: المعيقات التشريعية والسياسية

1/ غياب الإرادة السياسية الفاعلة في الدول النامية والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الأجهزة الحكومية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.

2/ غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي وتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية و ترقيته.

3/ عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية تحدد التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات تحرم اختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها[1].

ثالثا: معيقات أمنية: أدت ثورة المعلومات إلى أنماط جديدة من التعديات والجرائم منها: لصوص الحاسب الذين يدخلون إلى أنظمة الحاسب وقواعد المعلومات ويسرقونها أو يعبثون بها وهذه المعلومات تشكل مصدر تهديد أمني نظرا لأنها تمثل رابطا تعتمد القطاعات الإجتماعية عليه[2].

من هنا يعتبر الموظفين الذين تمت معهم المقابلة أن إيصال الإنترنت إلى المكاتب عبر الأسلاك أفضل بكثير من الإعتماد على شبكة wifi وذلك حسب رأيهم أن نقل الإنترنت عن طريق الأسلاك أمن بحيث لا يمكن لأي أحد خارج عن الخدمة الوصول إلى المعلومات في المستشفى، أما عن طريق شبكة الـ wifi في إمكان أي شخص الحصول على كلمة المرور (أو كلمة السر) وإدخالها والقيام والتلصص وتخريب البرامج.

– أمن المعلومات هو تأمين الحماية من المخاطر التي تهددهم أي المعلومات والأجهزة وتشريع الأنظمة وسن القوانين، لسلامة وصول المعلومات للمستفيدين ومن المعروف أنّ أي جهاز حاسب آلي يتم توصيله بشبكة الأنترنت يمكن إختراقه خلال ثلاثة أيام، إذا كان خاليا من برامج

(1) صالح بن محمد القحطاني ، المرجع نفسه ، ص 51.

(2) محمد بن سعيد العريشي، المرجع السابق ، ص98.

الحماية ونظرا لعدم وجود نظام معلوماتيكامل وخال من الإختراقات ولكن هناك مجموعة من الإجراءات التي ينبغي أن تتوفر لحفظ المعلومات مثل[1]:

1- التحديث المستمرللبرامج المضادة للفيروسات .

2- تركيب جدار ناري بين المستفيدين ومصادر المعلومات .

3- عمل نسخ احتياطية للمعلومات الهامة وحفظها في أماكن آمنة.

4- التحديث المستمر لأنظمة التشغيل للحاسبات الآلية.

5-ينبغي أن تتكون كلمة المرور أو كلمة السر من ست خانات على الأقل و ان تكون مزيجا من الأحرف والأرقام ويفضل عدم التكرار.

8- استخدام البطاقة الذكية الممغنطة أو البصمات.

9- سن التشريعات والقوانين التي تحفظ حقوق الإنسان وتنفيذها وعدم التساهل بها ، هذه مجموعة من الإجراءات التي يجب إتباعها للحفاظ على سرية المعلومات.

وينبغي الإشارة في الأخير الى تعريف ما يسمى بالأبواب الخلفية: وهي مجموعة من البرامج التي يقوم المخترق بوضعها في البرنامج لسهولة اختراقه كما جرى لبعض برامج الشركة العالمية مايكروسوفت ، فبعض الإختراقات التي أعلنت عنها الشركة تكون بسبب الأبواب المفتوحة التي يضعها المبرمجون التابعون لها.

و المخاطر التي تهدد الشبكات المعلوماتية نوعان [2]:

1- التهديات المقصودة: وهي التي يقوم بها المحترفون قصد تعطيل عملها من أهمها:

أ- صناعة الفيروسات الإلكترونية: وهي أكثر الجرائم إنتشارا وتأثيرا في عالم الشبكات.

ب- الإختراقات كما سبق ذكره: وهي محاولة الدخول إلى الشبكة المعلوماتية من قبل شخص غير مصرح له بذلك.

(1) فهد بن ناصر الجديد ، المرجع السابق ، د ص.

(2) محمد بن سعيد العريشي ، المرجع السابق ، ص98.

ج- تعطيل الأجهزة: حيث يقوم مرتكبوا هذا النوع من الجريمة الإفتراضية بتعطيل أجهزة الشبكات المعلوماتية ونظمها جزئيا أو كليا.

2- تهديدات غير مقصودة: وهي التي تكون عموما نتيجة عدم إتخاذ التدابير الوقائية أو خارجة عن نطاق التحكم فيه أهم هذه التهديات:

1- تعطيل الشبكات بسبب الأشغال.
2- عطب أحد مكونات الشبكة أو خطأ في تنفيذ أحد البرامج المستقلة للحواسيب أو الشبكة.
3- خطا فني ناتج عن سوء تصرف أو سوء تقدير من طرف المشاهدين على الشبكات ونظم المعلومات.

رابعا: المعيقات التكنولوجية

إنّ التحول من العمل الإداري التقليدي اليدوي إلى الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على التقنيات الرقمية الحديثة، لا يعني بالضرورة إلغاء كل النظم اليدوية والعودة إلى نقطة البداية وفقدان السرية في المعاملات، بل هذا سوف يدعم الإهتمام بالسرية من قبل الموظف والخوف من التغير من قبل المسؤولين والموظفين، هذا بالإضافة إلى عدم وجود ثقة كاملة بالتقنيات الحديثة من حيث استمرارية عملها.

كذلك نقص في القدرات على صعيد قطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصالات محليا، أو دعم غير كاف من قطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصالات الدولي للجهود الحكومية إلزامية إلى تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية[1].

وأضاف الموظفون أن المستشفى (محمد بوضياف) لا يملك أدنى التقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية والسير في ركب الدول المتطورة، الأمر الذي أدى إلى عدم إهتمام المسؤولين والموظفين بهذا التحول، كما أضاف احد الموظفين مهندس تكنولوجيا الإعلام والإتصال أن إدارة المستشفى لا تملك الا –antivirus ckasper sky قصد القضاء كنظام حماية لا غير.وانعدام تام لأنظمة الدفاع الإلكتروني مثل الجدران النارية وهي عبارة عن مرشح يسمح بمرور آلي من خلاله ويمنع مرور شيء آخر حسب

(1) كلثم محمد الكبيسي ، المرجع السابق، ص 49.

سياسة أمنية يتم إعدادها وتعريفها داخله ممّا يجعل له سلبية منع أي شيء آخر من الدخول أو الخروج عند تعطيله.

خامسا: المعيقات البشرية [1].

1- قلة عدد الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لاستخدام الحاسبات الآلية وشبكة الأنترنت.
2- قلة برامج التدريب في مجال التقنية الحديثة المتطورة .
3- ضعف مهارات اللغة الإنجليزية لدى بعض الموظفين و الرهبة من التعامل مع الأجهزة الإلكترونية .
4- ضعف الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية على التطوير ومتابعة التعليم والتدريب .
5- تقادم مهارات العاملين التقنية ومقاومتهم لاستخدام التقنية الحديثة .

كل هذا نظرا لاعتبار العنصر البشري العنصر الأهم في عملية التطوير والذي تعود إليه مهام التطبيق والتنفيذ الأمر الذي يتطلب أن تكون الأطر مؤهلة تأهيلا جيدا يتناسب مع متطلبات عملية التطوير [2].

فعملية التطوير هذه تركز على تحديد وتصميم وتنفيذ برامج التدريب والتطوير لزيادة وتحسين قدرات وأداء العاملين وتطوير وتنفيذ الإجراءات الإدارية ونشاطات الموارد البشرية لتحسين جهود الإدارة[3].

كل المزايا التي تمّ ذكرها حول تدريب وتكوين العناصر البشرية باعتبارها المحرك والفاعل في عملية التغير وتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية نجدها لا نقول مغيبة تماما وإنما شبه

(1) د. مجدي محمد يونس ، المرجع السابق.

(2) محمد بن عبد العزيز الضافي ، مدى امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض ، دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، 2006 ، ص38.

(3) أحمد مخلوف، الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير منظمات الأعمال، جامعة الجزائر: تاريخ الاطلاع: 2016/09/18، على الساعة: 17: 00 .www.4shared.com/ofice/8gfe4uz Gce/.....html

منعدمة في الإدارة على مستوى المستشفى فما أجمع عليه جميع الموظفين أنه توجد عمليات تكوين وتدريب للموظفين، ولكن ذلك يتم عند إقتناء معدات جديدة للمشفى، أي قصد تدريب الموظفين على طريقة الإستخدام أي تكوينهم في مجال وظائفهم لا أكثر ولا أقل.

والملاحظ هنا أن إدارة إلكترونية دون عناصر أكفاء ومؤهلين تعني منذ البداية مشروع فاشل.

1- أهمية تنمية الموارد البشرية الصحية:

لقد أصبحت الموارد البشرية الصحية من أهم وأغلى الأصول التي تمتلكها أي مؤسسة ومن خلال أهمية الموارد البشرية أصبحت إدارة وتنمية الموارد البشرية تحظى باهتمام كبير من قبل المؤسسات وذلك إدراكا منها بحجم الإنجاز الذي يمكن تحقيقه من خلال الاهتمام بالعاملين وتنمية قدراتهم وتحفيزهم لكي يعملوا بأفضل ما لديهم من قدرات.ويمكن إيجاز أهداف إدارة وتنمية الموارد البشرية الصحية بالتالي[1]:

- المساهمة في تحقيق أهداف وزارة الصحة.

- المساهمة في رسم سياسات الموارد البشرية للمنظمة الصحية والعمل على إيصالها لجميع الموظفين في وزارة الصحة.

الحصول على الكفاءات المتدربة والمحفزة والقادرة على العمل الصحي والمحافظة عليها وذلك بهدف الوصول لأجود أداء بأسرع وقت وبأقل تكاليف.

- تقويم أداء الموارد البشرية من خلال جميع الآليات القانونية.

- المساهمة في المحافظة على السياسات السلوكية وأخلاقيات العمل الصحي.

- زيادة الرضا الوظيفي في المؤسسات الصحية وتحقيق الذات لدى الموظفين إلى أعلى قدر ممكن.

- تنمية وتطوير الموارد البشرية بشكل دوري ومنتظم.

(1) حسام الدين عطية حمدونة ، المرجع السابق ، ص 18.

– تطوير برامج الحوافز الصحية والسلامة بما يحقق الوصول لأعلى مستويات الأداء.

– تطوير مسار المستقبل الوظيفي للموارد البشرية الصحية.

الفرع الثالث: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى قطاع الصحة

أولا: متطلبات التطبيق

1- المتطلبات الإدارية:

لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية لابد من توافر العديد من المتطلبات الإدارية في المؤسسات الصحية من أهمها[1]:

– وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: الإدارة الإلكترونية كغيرها من أشكال الإصلاح الإداري لا يمكن تحقيقها بمجرد اصدار قانون أو لوائح إدارية من القيادة العليا ، بل تتطلب تغيير في طريقة التفكير المسؤولين و طريقة إدارتهم لمسؤولياتهم وفي كيفية نظرتهم إلى وظائفهم هذا ويطلب استراتيجيات وخطط التأسيس للإدارة الإلكترونية عددا من الخطوات منها :

– تشكيل لجنة عليا تتولى وضع الإستراتيجية لمشروع الإدارة الإلكترونية.
– وضع الخطط الفرعية لمشروع الإدارة الإلكترونية بالمشفى.
– الإستعانة بالجهات الإستشارية للمشاركة في الدراسة ووضع الخطط.
– الإستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض مراحل المشروع أو المشاركة فيها.

2- المتطلبات البشرية: إذ يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر هو المنشئ للإدارة الإلكترونية فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه.

العنصر البشري المؤهل

يحتاج تطبيق الإدارة الإلكترونية بنجاح إلى إعداد الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة في هذا المجال، وهذا يقتضي من الإدارات المختلفة إدخال التغيير والتطوير على العنصر البشري العامل بها حتى يتمكن من إدارة المشروع بشكل فعّال، ويلاحظ أنّ نظام الإدارة الإلكترونية وما

(1) مريم عبد ربه أحمد السميري ، المرجع السابق ، ص85.

تنطوي عليه من تقنية المعلومات الجديدة كثيرا ما يرهب أولئك الذين لا علم لهم به ولم يألفوه[1].

وغالبا ما يحاول الموظفون التقليديون مقاومة ما يجهلون بدلا من محاولة تعلمه والتجاوب معه، لذلك ينبغي إقناع من يمكن إقناعه منهم وإستبعاد أولئك الذين يقفون عقبة في سبيل التطور الذي فرض نفسه، فيحل محلهم من يستطيعون القيام به [2].

3 المتطلبات التقنية:

يتطلب من الأجهزة الإدارية والحكومية لتطبيق الإدارة الإلكترونية توفير الشبكات الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات ، من أجل زيادة التفاعل بين الأجهزة مع ذاتها و مع المستفيدين على اعتبار أنّ البنى التحتية لا تتمثل فقط بالجاهزية ومعدات وأجهزة الإتصالات وعلوم الحاسبات بل أنها تشتمل على مستويات تعلم الأفراد والحرية التي تتوافر لديهم لغرض الوصول إلى المعلومات [3].

يعتبر هذين المتطلبين من أهم المتطلبات ولكن هذا لا يعني الإستغناء أو تجاهل المتطلبات الأخرى والتي تمت الإشارة إليها في الفصل الأول والتي تطبق على جميع أنواع الإدارات ، من متطلبات تشريعية وإدارية وغيرها وبالطبع التركيز على التمويل الذي يعتبر العنصر الأساسي في عملية التحول نحو إدارة إلكترونية بنجاح.

الفرع الرابع: سلبيات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الصحية

للإدارة الإلكترونية في المؤسسة الصحية العديد من السلبيات أهمها:

---

(1) د.ماجد راغب الحلو ،الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة ، المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية ، منظم المؤتمر أكاديمية شرطة دبي، مركز البحوث و الدراسات ، رقم العدد 4 ، دبي ، تاريخ الإنعقاد 2003/04/26 تاريخ الإنتهاء2003/04/28.

(2) حسام الدين عطية حمدونة ، المرجع السابق ، ص ص 18-28.

(3) د. شذى أحمد علوان، عبد الرحمان عبد الله عبد الرحمان ، امكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في محافظة البصرة، دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في الإدارات العامة ، مجلة العلوم الإقتصادية، العدد السابع، نيسان، 2010، ص من 88 إلى 117 ، ص 97.

1- التجسس الإلكتروني: يتضمن هذا سرقة وسائط التخزين أو نسخها أو إرسالها عن طريق البريد الإلكتروني إماّ بتواطؤ أشخاص من المنظمة، أو الدخول غير المشروع إلى غرفة النظام[1].

2- زيادة التبعية للخارج وتكاليف الإدارة الإلكترونية: من المعروف أن الإدارة الإلكترونية تعتمد اعتمادا كليا على تكنولوجيا المعلومات، والتي لا تتوفر صناعتها بالشكل الكافي في الدول العربية والإسلامية، لذلك فقد يزيد التحول الكامل للإدارة الإلكترونية للتبعية للغرب ويعرض الأمن القومي والوطني للخطر تحتاج تطبيقات الإدارة الإلكترونية إلى بنية تحتية تكنولوجية وإلى برامج وتطبيقات إلكترونية، بالإضافة إلى متطلبات التدريب والتأهيل والصيانة وهو ما يبدو في بداية الأمر مكلف ولكن هذا لا ينفي أبدا أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من المال مستقبلا[2].

الفرع الخامس: آفاق الجزائر في مجال الصحة الإلكترونية

تغطي الصحة الإلكترونية جميع العمليات الإلكترونية في الميدان الطبي بما في ذلك ملفات المرضى الإلكترونية، العلاج عن بعد، البيانات الإلكترونية على صحة المستهلك.

أولا: الجزائر تضع نظام معلومات صحي لتسيير المستشفيات

هذا ما أكده وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات عبد المالك بوضياف بالجزائر العاصمة ضرورة وضع نظام معلومات صحي وطني بالنظر إلى أهمية في تطوير قطاع الصحة في الجزائر وفي مداخلته خلال حفل اختتام مشروع تعميم نظام معلومات صحي للجزائر وتطويره وتنفيذه في إطار برنامج دعم قطاع الصحة مع الإتحاد الأوروبي كما أكد على أهمية هذا المشرع الذي يعدّ البلد بحاجة ماسة إليه من أجل إستراتيجيته التنموية للقطاع، وقال إن هذا المشروع يشكل أحد الأعمال الأساسية برنامج التعاون بين الجزائر والإتحاد الأوروبي

(1) منصور بن سعيد القحطاني ، مهددات الأمن المعلوماتي وسبل مواجهتها ، دراسة مسحية على منسوبي مركز الحاسب الآلي بالقوات البحرية الملكية السعودية بالرياض ، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية ، 2008 ، ص 38.

(2) حسام الدين عطية حمدونة ، المرجع السابق ، ص 28

مشيرا في هذا الصدد إلى أهمية التوفر على معطيات ناجعة ووجيهة ومتوفرة في الوقت المناسب.

وذكر الوزير بهذه المناسبة بالتزام الدولة بتحديث قطاع الصحة من خلال تزويده بالأدوات الحديثة وخلق محيط تكنولوجي مواتي بوضع شبكة معلوماتية وطنية وناجعة قادرة على تحمل نظام المعلومات الصحي المدمج[1].

ثانيا: مجلد الرعاية الصحية المحسوب (جواز السفر الطبي)

1- المؤمن بتكنولوجيا البصمة سيسمح بتبادل البيانات بين مختلف الجهات الفاعلة في مجال الصحة لرعاية المرضى بشكل أفضل في الجزائر والخارج.

2- توفير الوقت والفعالية عند جمع وتحليل البيانات الطبية للمرضى.

- المريض يحتفظ معه بالبيانات الطبية بطريقة جد آمنة والتي يمكن تناقلها مع موافقته في جميع أنحاء العالم عن طريق الترجمة أي ترجمة ملفه الطبي إلى 5 لغات (إنجليزية، فرنسية، إسبانية، ألمانية، وإيطالية) وفي المستقبل القريب العربية.

- نوعية الرعاية الطبية تكون آمنة ومثالية وذلك بتجنب الأخطاء الطبية بسبب نقص المعلومات أو عدم توفرها.

- التدخل الفوري للمريض والفعال لأنه يمتلك ملفه الطبي.

- القدرة على استخدام أدوات سهلة الإستعمال والمراقبة عن بعد من خلال منتجات مرتبطة إلكترونيا بالسجلات الطبية مثل مقياس ضغط الدم، حامل الأقراص الإلكتروني...إلخ[2].

(1) الرائد: يومية جزائرية مستقلة Elradde@gmail.com تاريخ الإطلاع: 31-07-2016 على الساعة : 19:40.

(2) محمد عبد الجليل بودماغ، الجزائر في عصر الصحة الرقمية، 2015 تم الإطلاع عليه في 2016/09/18 على الساعة: 17:00

www.swissmedecall.ch/ar

المطلب الثاني

تطبيقات أخرى للجزائر في مجال الإدارة الإلكترونية

لم تنحصر تطبيقات الجزائر للإدارة الإلكترونية في قطاع معين دائما امتدت لتشمل العديد من القطاعات بغض النظر عن المعيقات أم أنها نجحت أم لم تنجح في عملية التطبيق، لهذا تم تقسيم هذا المطلب إلى نماذج تطبيقية في الإدارة الإلكترونية بالجزائر.

الفرع الأول: الخدمات الإلكترونية في قطاع العدل، الأمن والدفاع المدني

يعتبر إصلاح قطاع العدل مشروع من مشاريع الإصلاح الأساسية في برنامج الحكومة الجزائرية وذلك لإقرار العدالة والتأسيس لدولة الحق والقانون وتماشيا مع مشروع الإدارة الإلكترونية ومن خلال رصد أهم الإنجازات في ما يلي:

1- إنجاز أرضية الإنترنت (ISP): فمنذ نوفمبر 2003 تم تزويد قطاع العدالة بممول الدخول إلى الإنترنت ذو نوعية رفيعة خاصة بالقطاع، من أجل تلبية الأهداف الخاصة بالإدارة والهيئات القضائية وكل المؤسسات المعنية له بإنشاء وتسيير ذاتي لإتصالاته الإلكترونية وتعميم الوصول إلى المعلومة لكل موظفي العدالة[1].

2- صحيفة السوابق القضائية: حيث يمكن تلقي صحيفة[2] السوابق القضائية رقم 03 عن طريق الإنترنت.

3- شهادة الجنسية الجزائرية: يمكن أيضا تلقيها عن طريق الإنترنت.

4- الإطلاع على منطوق الأحكام والقرارات عبر نافذة مال الملف القضائي[3].

5- **شهادة الوجود بالسجن إبان الثورة التحريرية:** يمكن لكل مواطن تم سجنه أثناء حرب التحرير الجزائرية (في فقرة ما بين 1954-1962) أن يطلب شهادة الوجود بالسجن إبان الثورة التحريرية، الخاصة به عن طريق الإنترنت وذلك بملأ الاستمارة المتوفرة على الموقع[4].

---

(1) رفيق بن مرسلي، المرجع السابق ، ص ص 151-152.

(2) http :arabic-mjustice.dz/index.php ? p= casier.

(3) http : arabic-mjustice.dz. ، 2016/07/31 أطلع عليه يوم:

(4) سلمان بن زاوي، الإدارة الإلكترونية ودورها في عصرنة الإدارة العامة، مذكرة مكملة من مقتضيات نيل شهادة الماستر في الحقوق، جامعة محمد الأمين دباغين، سطيف، 2014-2015، ص 58.

– هذا بالإضافة إلى القانون رقم 15–03 المؤرخ في أول فبراير 2015 يتعلق بعصرنة العدالة (الذي نص عليه في المادة الأولى منه) في الفصل الأول تحت عنوان أحكام عامة، ثم يليه الفصل الثاني تحت عنوان المنظومة المعلوماتية المركزية لوزارة العدل والإشهاد على صحة الوثائق الإلكترونية، القسم الأول المنظومة المعلوماتية المركزية لوزارة العدل، القسم الثاني التصريف الإلكتروني، الفصل الثالث: إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريق الإلكتروني، الفصل الرابع استعمال المحادثة المرئية عن بعد أثناء الإجراءات القضائية. الفصل الخامس تحت عنوان الأحكام الجزائية[1].

– القانون 15–04 المؤرخ في أول فبراير 2015 يحدد القواعد العامة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين[2].

– **الدفاع الوطني: نموذج الدرك الوطني:** حيث أطلق موقعا إلكترونيا لتلقي الشكاوى من طرف المواطنين بحيث إطلاق هذا الموقع يوم 06 أفريل 2015[3].

– **مجال الدفاع المدني:** حيث قام السيد إبراهيم منصور ممثل وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والإتصال بالجزائر بإلقاء محاضرة بعنوان: "تكنولوجيا الإعلام والإتصال والدفاع المدني والتي تحاول تعطي الظاهرة العلمية التكنولوجية مع ضبط المشاكل المرتبطة بإدماج أنظمة الإتصالات والإعلام والإتصال لمصالح الحماية والنجدة معتمدين على خطة عمل ممنهجة[4].

(1) القانون رقم 15–03 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق (أول فبراير سنة 2015 يتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية، العدد 60 المؤرخة في 20 ربيع الثاني عام 1436 هـ الموافق ل 10 فبراير 2015.

(2) قانون رقم 15–04 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لأول فبراير سنة 2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية العدد 60 المؤرخة في 20 ربيع الثاني عام 1436 هـ الموافق ل 10 فبراير 2015.

(3) http://ppgn.mdn.dz. تاريخ الإطلاع عليه : 2016/08/17 على الساعة : 11:00

(4) إبراهيم منصور، تكنولوجيات الإعلام والإتصال والدفاع المدني، وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والإتصال، www.majliselouma.dz/!3emejep/com/doc.ppt.

تاريخ الإطلاع عليه يوم 2016/08/25.على الساعة:13:00

الفرع الثاني: الخدمات الإلكترونية في المجال التعليمي

في إطار عصرنة الإدارة ومواكبة التغيير الحاصل في بيئة الإدارة العامة عملت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي على محاولة الإرتقاء نموذج إداري يتماشى مع أهدافها، وإبراز دور الإدارة الإلكترونية في مجال البحث العلمي والتكوين من خلال تكنولوجيا المعلومات والإتصال التي تعد من أساسياتها.

أولا: في مجال التعليم العالي

اعتمدت مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي على شبكة الإنترنت رفي العديد من المجالات، إذ توفر العديد من المخابر ومراكز البحث والجامعات على تغطية كاملة من طرف شبكة الإنترنت، حيث عملت مختلف الجامعات الجزائرية إلى جانب المراكز على محاولة تفعيل الإدارة الإلكترونية من خلال[1]:

– معاينة النقاط "نتائج الإمتحانات" عن بعد: حيث توفر جامعة محمد الأمين دباغين "سطيف 02 " وجامعات أخرى خدمات إلكترونية عامة بحيث يمكن معاينة نتائج الإمتحانات ثم إدخال رقم التسجيل عن طريق الدخول إلى موقع الجامعة واختيار الكلية ثم الدخول إلى نتائج الإمتحانات ثم إدخال الرقم السري ثم إدخال الرمز (تاريخ الازدياد) ثم ضغط الدخول.

– بوابة "SNDL": تسمح لطلبة الدراسات العليا وطلبة الماستر 02 بالوصول إلى وثائق إلكترونية وطنية غنية ومتنوعة، والتي تغطي كافة المجالات في التعليم والبحث العلمي بعد التقرب من الجامعة والحصول على بيانات الدخول إلى البوابة وهي متوفرة جامعة البويرة أكلي محند أولحاج[2].

– التسجيلات الجامعية: حيث وفرت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي موقع إلكتروني للإعلان عن نتائج البكالوريا من خلال حجز المكان في الموقع وإدخال رقم التسجيل والإنتظار من أجل إستظهار النتيجة[3].

(1) www.univ-setif2.dz. تاريخ الاطلاع: 2016/08/12، 17:00

(2) http://www.SNDL.cericte.dz/index.php?p . تاريخ الإطلاع: 2016/07/31 ، 17:30

(3) http://ins.onec.dz/bac تاريخ الاطلاع : 2016/08/12 17:00

ثانيا: التعليم الإلكتروني بالجزائر

أطلقت مؤسسة "أيباد" ما يسمى بالمدرسة الرقمية المخصصة لتلاميذ المتوسط والثانوي من خلال وضع برنامج خاص على شبكة الإنترنت موجه في بدايته للمقبلين على شهادة البكالوريا أو شهادة التعليم المتوسط، وقد أطلق على هذه المدرسة اسم "تربيتك"وهي عبارة عن فضاء بيداغوجي افتراضي أو ساحة للتعلم عن بعد، كما أن البرنامج موجه بالخصوص للتلاميذ وأوليائهم والمؤسسات التربوية هذا الفضاء من شأنه أن يسمح للمؤسسة التربوية بتفضيلها للإعلام الآلي وتكنولوجيات الإتصال أن نسير المدرسة في ظروف جيدة وتعمق التعليم والتكوين من خلال التحول في نظام جديد لتوجيه الدروس والإمتحانات للتلاميذ وتكون إضافية عما يقدم في الأقسام.

الفرع الثالث: على مستوى مؤسسة بريد الجزائر

بحيث اتجهت هذه المؤسسة نحو محاولة عصرنة قطاع البريد، فقامت بإدراج تكنولوجيا المعلومات والإتصال لتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين ويمكن عرضها فيما يلي[1]:

1- الشبك الإلكتروني: ويقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين، وهي الأجهزة الإلكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.

2- بطاقة السحب الإلكترونية: (La carte CCP): هي بطاقة يتم استعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر والتي تعمل مع وجود الشباك الإلكتروني، إذ عن طريقها يتمكن المواطن من سحب النقود في أي شباك بريدي أو موزع أوتوماتيكي عبر القطر الجزائري، ومن خلال هذه البطاقة يمكن تحقيق الأهداف التالية:

أ- **الأمن (Sécurité):** حيث عن طريق الرمز السري الخاص بكل فرد يتم تأمين العمليات التي تجري بواسطة المغناطيسية، وفي حالة الضياع على كل من يحوز البطاقة المغناطيسية التبليغ الفوري عن طريق الرقم 1530 في حالة الضياع من أجل الحصول على بطاقة جديدة.

(1) سلمان بن زاوي، مرجع سابق، ص 56.

ب- التوفير (Disponibilité): توفر هذه البطاقة في كل وقت عمليات السحب دون اللجوء إلى الشباك والدخول إلى مكاتب البريد مثل الطريقة التقليدية واستعمال الصك.

ج- السرعة (Rapidité): وضعت هذه البطاقة حدا لطوابير الإنتظار (Plus de file d'attente) التي تعرقل عمل المؤسسة، كما تتيح البطاقة المغناطيسية سحب النقود من خلال طريقة الإستعمال الفوري الذي يساعد في ربح الوقت.

كما توفر هذه البطاقة المغناطيسية والشبابيك خدمات أخرى[1]:

3- خدمات الإطلاع على الرصيد: إذ عن طريق إدخال بطاقة السحب البريدية ومع تشكيل الرقم السري الخاص بكل مستعمل يحصل الزبون على كشف رصيده وله إمكانية الاحتفاظ بتذكرة خاصة بكشف الرصيد.

4- خدمات طلب النماذج من الصكوك البريدية: التي تقدم لكل صاحب حساب بريدها الجاري، حيث تمنح له طلب نماذج بعد ملأ الاستمارة الإلكترونية التي يتم استظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية.

5- خدمات عبر شبكة الإنترنت: وتتمثل في:

أ- خدمات الإطلاع على الرصيد: إذ يلزم على كل متعامل يملك حساب بريدي جاري أن يملك رقم سري يقوم بتشكيله إنطلاقا من رقم حساب بريدي، إذ توفر المؤسسة خدمات إلكترونية على شبكة الإنترنت تمكنهم من الإطلاع على رصيد حسابهم البريدي.

ب- خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية: عن طريق ملأ المعلومات الخاصة بكل معامل بشكل إلكتروني التي حيرت على مستوى حساب بريدي جاري معين[2].

الفرع الرابع: الإدارة الإلكترونية في مجال الضمان الاجتماعي والتأمينات الاجتماعية

أولا: نظام بطاقة الشفاء: هو مشروع يعتمد على استعمال تكنولوجيات الدقيقة يحتج بطاقة ذات شريحة تسمى الشفاء، ويأتي في إطار العصرنة الشاملة لقطاع الضمان الإجتماعي، إذ

(1) سلمان بن زاوي، المرجع نفسه ، ص 56.

(2) تاريخ الإطلاع على الموقع في 2016/08/02، على الساعة 12:00 www.poste.dz

تعتبر الجزائر السابقة بالعمل به قاريا وعربيا، ويقوم هذا النظام على استعمال شريحتين إلكترونيين إحداهما موجهة للمؤمن الإجتماعي محمولة من طرف بطاقة الشفاء، والأخرى الممتهني الصحة وهي محمولة من طرف مفتاح الناقل التسلسلي USB، ومفتاح الممتهن CPS وبطاقة الشفاء هي بطاقة للتأمينات الإجتماعية تحتوي على معلومات إدارية وطنية للمؤمن الإجتماعي ذوي حقوقه مخزنة في صحيفة إلكترونية[1].

ثانيا: البحث بعن المواد الصيدلانية القابلة للتعويض: وهي خدمة إلكترونية يوفرها موقع الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء[2].

الفرع الخامس: تطبيقات الإدارة الإلكترونية على مستوى وزارة الداخلية في الجزائر

أولا: مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترين: حيث قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في 28 ديسمبر 2011 عن إطلاق المرحلة الأولى بإصدار جواز السفر البيومتري الإلكتروني[3]، بداية من 02 جانفي 2012 على مستوى 47 دائرة بعواصم الولايات بالمقاطعة الإدارية لحسين داي بالجزائر العاصمة وأضاف ذات المصدر أن هذه الدوائر تم تعيينها كموقع نموذجية للشروع في هذه العملية والتي تسعهم تدريجيا في جميع المقاطعات والدوائر[4].

كما يوجد قرار اصدر في ذات التاريخ أي 26 ديسمبر 2011 يتضمن المواصفات التقنية لجواز السفر البيومتري الإلكتروني.

الفرع السادس: آفاق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

من خلال هذا الفرع سيتم استظهار آفاق الإدارة الإلكترونية في الجزائر ووضعها بمثابة أهداف يتعين على الجزائر السهر على تحقيقها وهذا للإرتقاء بالإدارة العامة.

---

(1) سلمان بن زاوي، المرجع السابق، ص 59.

(2) www.cnas.dz. تاريخ الإطلاع 2016/08/06، 10: 00

(3) قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني.

(4) بوابة المواطن .http://www.elmouwatin تاريخ الإطلاع 2016/08/06، على الساعة 15:00

أولا: الآفاق المستقبلية للإدارة الإلكترونية في الجزائر

إستراتيجية الجزائر الإلكترونية تعتمد على تطبيق استخدامات التكنولوجيات الحديثة لمختلف الفاعلين الاقتصاديين والاجتماعيين (إدارات، شركات، مواطنين)، وهو ما يوجب عليها توفير المنشآت القاعدية، فلقد سطرت اللجنة الإلكترونية بوزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والإتصال برنامج يهدف إلى تطوير تطبيقات وخدمات الإدارة الإلكترونية وبناء مجتمع الخدمات عن طريق خلق شبكة داخلية ووضعت آفاق سيتم ترجمتها كالآتي[1]:

1- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والإتصال في الإدارة

2- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والإتصال في الشركات وذلك بدعم القطاع الاقتصادي بإدماج تكنولوجيات الإعلام والإتصال.

3- تطوير آليات وحوافز تسمح باستفادة المواطنين من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والإتصال من خلال تعميم النفاذ إلى المعلومات.

4-دفع تطوير الاقتصاد الرقمي من خلالتوفير الظروف الملائمة التي من شأنها السماح بالتطوير المكثف لصناعة الإعلام والإتصال

5- تعزيز البيئة الأساسية للإتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة من خلال إنشاء منشآت ذات التدفق السريع والفائق السرعة، مؤمنة وذات نوعية عالية.

6- تطوير الكفاءات البشرية من خلال وضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيات الإعلام والإتصال.

7- تدعيم البحث – التطوير والإبتكار من خلالتطوير المنتجات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيات الإعلام والإتصال عن طريق تكثيف نشاط البحث والتطوير والإبداع.

8- ضبط مستوى الإطار القانون من خلالتهيئة جو من الثقة يساعد على إقامة الحكومة الإلكترونية.

(1) سلمان بن زاوي ، المرجع السابق ، ص 60.

9- الإعلام والإتصال من خلال التحسيس بأهمية تكنولوجيا الإعلام والإتصال ودورها في تحسين نوعية معيشة المواطن وفي التنمية الإجتماعية، الإقتصادية للبلد.

10- آليات التقييم والمتابعة من خلالتحديد نظام مؤشرات المتابعة والتقييم.

11- إجراءات تنظيمية وذلك من خلال وضع تنظيم مؤسساتي منسجم يتمحور حول 3 مستويات، التوجيه والتنسيق بين القطاعات والتنفيذ[1].

12- الوسائل المالية من خلال تقرير وتقييم الوسائل المالية الضرورية لتنفيذ جميع العمليات المسجلة في برنامج الجزائر الإلكترونية وتحديد مصادر وأجهزة التحويل.

ثانيا: الخطوات الكفيلة بتفادي الفشل في تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن الفشل في تطبيق الإدارة الإلكترونية تواجهه جميع الدول والمنظمات سواء كانت دول متقدمة أو متخلفة، إلا أن الفرق الوحيد بين الكفتين هو أن الأولى تجعل من الفشل مدخل للتعلم أما الثانية فتعلنه كنتيجة.

من أجل تفادي فشل مشروع الإدارة الإلكترونية على القائمين على المشروع محاولة تقليص الفجوة بين النموذج والواقع المطلوب، ذلك أنه توجد فجوة لكل مشاريع الإدارة الإلكترونية بين فرضيات التصميم وبين المطلوب والواقع، وكلما زادت هذه الفجوة كلما اقترب المشروع من الفشل والعكس، وحتى تقل فرص الفشل وسد هذه الفجوة، على القائمين على دراسة مؤشرات الإدارة الإلكترونية السبعة دراسة جيدة.

1- مؤشرات الإدارة الإلكترونية:

إتخاذ الإجراءات اللازمة إذ تم ملاحظة مكان الفجوة، وتغير التصميم في إتجاه الواقع حتى يقترب من المطلوب وذلك من خلال المؤشرات التالية :[2].

1- المعلومات Information

2- التكنولوجيا Tehnology

(1) حماد مختار، المرجع السابق ، ص 37.

(2) حماد مختار ، المرجع نفسه ، ص 37.

3- الإجراءات Processes

4- القيم Values

5- الأهداف Objectives

6- مهارات العاملين Staffskills

7- مؤشرات أخرى Others

هذا دون التراجع في حالة الفشل فهو يعتبر مدخلا للتعلم متضمنا هذ المدخل 4 خطوات تتمثل فيما يلي:

1- الإعتراف: الإعتراف بأن الفشل موجود، وبأنه يوفر فرص لتوليد المعرفة.

2- الحصول على المعرفة: إيجاد الطرق المناسبة للحصول على المعرفة المولدة من المشروع.

3- تحويل المعرفة: إيجاد طرق لتحويل المعرفة من مكان تحصيلها إلى المكان الذي يحتاجها فيه المشروع.

4- تطبيق المعرفة: أي بمكانها المناسب.

ثالثا : عوامل النجاح في تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية

للنجاح خطوات يجب اتباعها للوصول إلى تحقيقه أهمها [1]:

1- وجود رؤية استراتيجية لمشروعات الإدارة الإلكترونية :

يعتبر وجود الرؤية الإستراتيجية الواضحة والتعبير الدقيق عنها ومشاركة جميع المستفيدين في صياغتها، من أهم عوامل النجاح الجوهرية للإنطلاق بأنشطة مشروعات الإدارة الإلكترونية وإلى جانب ضرورة وجود رؤية استراتيجية واضحة يعبر عنها باستراتيجيات مستقبلية ومسارات عمل أساسية لابدّ من وجود قيادات إدارية تستطيع إدارة و قياس قدرات الناس على المشاركة في الإقتصاد الرقمي وتحديد الفرص المتاحة للمنافسة محليا وعالمي.

على سبيل المثال نجد أنّ لأستراليا رؤية استراتيجية تتلخص بالإنتقال إلى إقتصاد المعلومات وكذلك الأمر بالنسبة إلى الولايات المتحدة الأمريكية ن فإنّ رؤيتها و استراتيجياتها الوطنية تتحد

(1) د . درمان سليمان صادق ، المرجع السابق .

بالعمل على بناء الطريق السريع للمعلومات ، كذلك كندا أي أنّ مشروع الإدارة الإلكترونية يتطلب رؤية استراتيجية واضحة شاملة وأهداف استراتيجية قابلة للتحقيق على المدى الزمني المستهدف.

2- المدخل المؤسسي لإدارة أنشطة التحول الإلكترونية

بحيث اعتمدت جميع الدول الرائدة في حقل المعلومات على المدخل التنظيمي المؤسسي لتخطيط وإدارة و تطبيق استراتيجيات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ، ومن الأعمال التقليدية إلى الأعمال الإلكترونية ومن الحكومة الورقية إلى الحكومة الرقمية .

3- تحفيز الإستثمار في مشروعات إقتصاد المعرفة

باختصار إنّ نجاح الدول في مشروعات الإدارة الإلكترونية ونظم إدارة المعرفة، لم يظهر من فراغ و إنّما هو نتيجة جهود حثيثة لحشد الموارد والقدرات المتاحة التي رافقت عمليات صياغة وتطبيق استراتيجيات التنمية المعلوماتية في مجال الإدارة الإلكترونية، أي أنّ للنجاح دلالاته وعوامله الجوهرية و له أيضا بيئته الإجتماعية والثقافية ومن ثمّ لا يمكن بأي حال من الأحوال اختزال تجارب الإدارة الإلكترونية في العديد من دول العالم[1] .

[1] درمان سليمان صادق ، المرجع نفسه.

خاتمة

الإدارة الإلكترونية أسلوب إداري متطور لتقديم أعلى مستوى من الخدمات والوصول إلى ما حققته الدول الكبرى لتتوازي كفتي الثقافة الرقمية بين العالم المتقدم والعالم لا نقول المتخلف إنما السائر في طريق النمو وهذا في مجال الثورة الرقمية والتكنولوجية التي تسود العالم حاليا، بحيث تختصر الإدارة الإلكترونية الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنون وتوفير المعلومات، المعطيات بطريقة بسيطة للإستفادة من التقدم التكنولوجي والرقمي الحاصل في عالم اليوم، إذ يتطلب تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية توافر العديد من الإمكانات بهدف تقديم خدمة متميزة ذات جودة للمواطن وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة في ذات الوقت.

كما أن التطبيق غير السوي والدقيق لمفهوم واستراتيجيات الإدارة الإلكترونية والإنتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الإنتقال من شأنه أن يؤدي إلى الشلل في وظائف المؤسسة الحديثة لأنه عندها نكون قد تخلينا عن النمط التقليدي للإدارة ولم ننجز الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل مما يؤدي إلى تعطيل أنشطة تلك المؤسسات أو إيقافها ريثما يتم الإنجاز الشامل والكامل لنظام الإدارة الإلكتروني .

هذا دون إغفال جانب المعيقات والتي تعتبر السبب الرئيسي لفشل مشروع الإدارة الإلكترونية وتقف حائلا أمام نجاحه مما يجعل الدولة التي تسعى إلى تبني المشروع تفشل من أول المشروع نظرا للتحديات التي ستواجهها سواء كانت تحديات لغوية، أو ثقافية، مالية، تكنولوجية، تشريعية، لذلك كان لابد من البحث على الحلول الكفيلة بالحد من هذه المعيقات أو الإنقاص منها.

التوصيات:

1- العمل على تحقيق أو القضاء على الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.

2- الزيادة في عدد الدورات التدريبية للكادر البشري في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية وتقنياتها باعتبارها المحرك الأساسي والأهم لمشروع التحول، ووضع نظام تحفيزي لاستخدام التقنيات الإلكترونية.

3- زيادة الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

4- تحسين والنهوض بمستوى البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

5- وضع قواعد بيانات دقيقة ومتكاملة.

6- زيادة الثقة لدى العاملين وجمهور المستفيدين من خدمات الإدارة الإلكترونية.

7- الزيادة في عدد الموظفين المتخصصين في تشغيل وصيانة أجهزة الحاسب الآلي وحبذا لو يتم تدريبهم على ذلك من بين الكفاءات الداخلية لكل دولة قصد تقليل التبعية للخارج.

8- زيادة المخصصات المالية سواء لتجسيد المشروع أي إقامة أو التمويل اللازم لاستمراره.

9- زيادة الدعم المالي المخصص لبرامج تدريب الكادر البشري.

10- استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية المتقدمة (شبكة الإنترنت، الإنترانات، الاكسترانات) وهذا ما يساعد على زيادة الوعي بمفهوم الإدارة الإلكترونية.

الاقتراحات:

باعتبار أن الموضوع محل الدراسة يفتقر إلى البحوث والدراسات، وسعيا إلى إثراء المجال فلقد تم اقتراح ما يلي:

1- إجراء المزيد من البحوث والدراسات النوعية حول معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية باختلافها.

2- دراسة التجارب الدولية في المجال والسير على خطى الدول المتقدمة والرائدة في المجال.

3- مضاعفة الدورات التدريبية للموظفين في الإدارة على استخدام أحدث تقنيات الإدارة الإلكترونية ولفت إنتباه المسؤولين وتوعيتهم بأهمية المشروع والتحسيس بفوائده المتنامية.

4- العمل على إقامة دورات حول موضوع معالجة المعيقات والحد منها.

5- زيادة المخصصات المالية في المجال نظرا لاستهلاكه الكثير من الأموال.

6- رفع الوعي الجماهيري وحثه على اعتماد الحداثة والتخلص من المعاملات التقليدية.

7- الاهتمام بكل ما يخدم عملية التحول واستمراره على المدى الطويل وذلك بتطوير نظام التعليم منذ المراحل الأولى لإعداد الأجيال الجيدة بشكل يؤهلهم لنجاح تعاملهم مع التطورات العلمية التكنولوجية إيمانا بأنّ التحول اليوم للإدارة العامة الإلكترونية سيتبعه غدا تحولات جديدة.

8- الاهتمام بدور الأنظمة والتشريعات في تطبيق التحول إلى نظام المنظمة العامة أو الإدارة الإلكترونية بما نسميه الإصلاح التشريعي، على أن يتم هذا الإصلاح بالشفافية والشمولية والتكامل وعدم الإكتفاء بالتعديل الجزئي لبعض النصوص التشريعية وحسب.

9- تجنب التقليد الأعمى وضرورة مراعاة عند التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية الربط بين البيئة العربية وبينه أي التحول لأنّ القانون وليد المجتمع ، ولأن لكل مجتمع بيئته وخصوصيته.

10- وجوب تحديد الأسس والمعالم التي تلقي الضوء على كل القضايا والمشكلات المشتركة التي قد تواجه جهود إقامة نظام الإدارة الإلكترونية وتقدم الخيارات لإدارتها وذلك من خلال تسليط الضوء على مفهوم الإدارة الإلكترونية ومختلف جوانبها، دون إغفال عناصر الدخول الناجح لتطبيقها والمهارات الضرورية لتفعيلها والتحديات الكامنة في التنمية والإصلاح الإداري واستراتيجيات نجاحها حيث يعتبر ذلك ضروريا لإدارات النجاح والتخطيط السليم والإدارة الفعالة هي التي تتطلع إلى التحول الإيجابي والقبول والرضا من قبل المواطنين والأعمال للخدمات المقدمة لهم.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

أولا: الكتب

1- صفاء فتوح جمعة، مسؤولة الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، ط1، دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع، المنصورة، 2014.

2- عبد الرحمن توفيق، الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية، د.د.ن، 2014.

3- عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية ونظامها القانوني، د.ط، دار الفكر الجامعي، مصر، 2006.

4- علاء عبد الرزاق السالمي، السيلطي ، الإدارة الإلكترونية، د.ط، دار وائل للنشر، الأردن، 2008.

5- نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية، د.ط، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

6- عمار بوحوش ، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، د.ط، دار الغرب الإسلامي بيروت ، 2006.

7- فريد راغب النجار، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، د.ط، الدار الجامعية، مصر، 2008.

8- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، د.ط، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009.

9- نجم عبود نجم ، الإدارة الإلكترونية ، د.ط، دار المريخ للنشر ، الرياض ، السعودية ، 2004.

ثانيا: المذكرات الجامعية

أ- مذكرات الماجستير:

1- حمّاد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية في التنظيم السياسي والإداري، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 1428هـ/2007م.

2- حمد قبلان آل فطيح، دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية دراسة مسحية على قيادة شرطة المنطقة الشرقية، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2008.

3- خليفة بن صالح بن خليفة المسعود، المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائها بمحافظة الرس، دراسة مقدمة متطلبا تكميليا لنيل درجة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، المملكة العربية السعودية، 2008.

4- رفيق بن مرسلي، الأساليب الحديثة للتنمية الإدارية بين حتمية التغير ومعوقات التطبيق، دراسة حالة الجزائر، 2001-2011 ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، فرع تنظيمات سياسية و علاقات دولية، 2011.

5- ساري عوض الحسنات، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الدراسات التربوية، جامعة الدول العربية، مصر، 2011.

6- صالح بن محمد القحطاني، تطبيق الحكومة الإلكترونية ودورها في التطوير الإداري بالمديرية العامة للدفاع المدني، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، الرياض، 2010.

7- طارق المبروك، إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وأثرها في الأداء المنظمي للعاملين في القطاع الصحي الفلسطيني الخاص، مستشفى مسلم التخصصي أنموذجا، دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، جامعة القدس المفتوحة، د س ن.

8- عاشور 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، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.

9- عبد الله بن سعيد آل دحوان ، دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية على العاملين في رئاسة الهيئة الملكية في الجبيل وينبع ، قدمت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات درجة الماجستير في الإدارة العامة، الرياض ، 2008.

10- كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، أعدت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2009.

11- محمد بن سعيد محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة، للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة بنين، بحيث مقدم لإكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008.

12- محمد بن عبد العزيز الضافي، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بالرياض ، دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، 2006.

13- مريم عبد ربه أحمد السميري، درجة توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظات غزة وسبل التطوير، قدّم هذا البحث استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في أصول التربية بكلية التربية بالعاصمة الإسلامية غزة ، 2009.

14- مصباح عبد الهادي حسن الدويك، نظم المعلومات الصحية المحسوبة وأثرها على القرارات الإدارية والطبية ، دراسة تطبيقية على مستشفى غزة الأوروبي، قدمت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010.

15- منصور بن سعيد القحطاني، مهددات الأمن المعلوماتي وسبل مواجهتها، دراسة مسحية على منسوبي مركز الحاسب الآلي بالقوات البحرية الملكية السعودية بالرياض، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، 2008.

16- يوسف محمد يوسف أبو أمونة، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونية e-HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية – قطاع غزة ، قدّم هذا البحث استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2009.

ب- مذكرات الماستر:

01- حرز الله فؤاد حسن، الحكومة الإلكترونية في الجزائر دراسة في إمكانية التطبيق، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013/2012.

02- سلمان بن زاوي، الإدارة الإلكترونية ودورها في عصرنة الإدارة العامة، مذكرة مكملة من مقتضيات نيل شهادة الماستر في الحقوق جامعة محمد الأمين دباغين، سطيف، 2014-2015.

ثالثا: المجلات والبحوث

1- خليفة مصطفى أبو عاشور – ديانا جميل النمري، مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد 09، العدد02، 2013.

2- سحر قدوري، الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة، مجلة المنصور، العدد14/خاص، الجزء الأول، الجامعة المستنصرية ،2016.

3- شذى أحمد علوان، عبد الرحمان عبد الله عبد الرحمان، إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في محافظة البصرة، دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في الإدارات العامة ، مجلة العلوم الإقتصادية، العدد السابع، نيسان، 2010.

4- عبد الحميد المغربي، الإدارة الإلكترونية المدخل المعاصر لفعالية العمل، مجلة التعليم الإلكتروني العدد السابع، 2011 .

5- فهد بن ناصر الجديد ، لمحات في الإدارة الإلكترونية، جريدة الرياض، العدد13804، 10 أفريل 2006.

6- لمين علوطي، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، المركز الجامعي يحيى فارس، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العدد 42، المدية، الجزائر، 2008.

7- محمد فلاح علي خوالدة، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية الخاصة في محافظة العاصمة من وجهة نظر المديرين أنفسهم، المجلد الثاني، العدد 3، 2015.

8- مروان سليم الأغا، العلاقة بين بعض المتغيرات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 14، العدد 1، 2012.

9- مهدي محمد ناتي، الإدارة الإلكترونية، ماستر قانون المنازعات، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة المولى إسماعيل، مكناس، تاريخ النشر 24 فبراير 2012.

10- موسى عبد الناصر ، محمد قريشي ، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي ، مجلة الباحث ، العدد09 ، 2011.

رابعا: المؤتمرات:

1- حسام الدين حسن عطية حمدونه، تطوير عمليات صنع القرار الإداري في ضوء الإدارة الإلكترونية في وزارة الصحة الفلسطينية بمحافظات غزة، دراسة مقدمة لمؤتمر بعنوان تنمية الموارد البشرية في القطاع الصحي الفلسطيني، واقع وتطلعات، فلسطين، 2015.

2- حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو آداء متميز في القطاع الحكومي ، المحور الثاني التوجهات والأساليب الحديثة من 01إلى 04 نوفمبر 2009.

3- شلالي عبد القادر، قاشي علاّل، الحكومة الإلكترونية عوامل البناء والمعوقات في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليومين الدراسيين حول مستقبل الحكومة الإلكترونية قي الجزائر ، يوم 27 فيفري 2014.

4- ماجد راغب الحلو ،الحكومة الإلكترونية والمرافق العامة ، المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية ، منظم المؤتملر أكاديمية شرطة دبي، مركز البحوث و الدراسات ، رقم العدد 4 ، دبي ، تاريخ الإنعقاد 2003/04/26 تاريخ الإنتهاء2003/04/28.

5- ماهر المجتهد، التقنيات الحديثة وأثرها في عملية التطوير الإداري، اجتماع الخبراء الاستشاري حول تنمية الإدارة المالية والعامة مع التركيز على الأدوات الإلكترونية المساعدة، لبنان، 2003.

6- محمد عبد اشتيوي، تحديات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الكليات الخاصة بقطاع غزة، ورقة علمية مقدمة في اليوم الدراسي المنعقد في الكلية العربية للعلوم التطبيقية، جامعة القدس المفتوحة، 2013 .

خامسا: النصوص القانونية

1- النصوص التشريعية:

- قانون رقم 15-03 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق (أول فبراير سنة 2015 يتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية، العدد 06، المؤرخة في الثلاثاء 20 ربيع الثاني عام 1436هـ الموافق ل 10 فبراير سنة 2015م.
- قانون رقم 15-04 مؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لأول فبراير سنة 2015 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، الجريدة الرسمية العدد 06، المؤرخة في الثلاثاء 20 ربيع الثاني عام 1436هـ الموافق ل 10 فبراير سنة 2015 م.

2- النصوص التنظيمية:

- قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2011، يحدد تاريخ بداية تداول جواز السفر الوطني البيومتري الإلكتروني.

سادسا: المواقع الإلكترونية:

- محمد عبد الجليل بودماغ، الجزائر في عصر الصحة الرقمية، 2015.

www.swissmedecau.ch/ar/

- مجدي محمد يونس، التحول نحو الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم لمواكبة تحديات العصر الرقمي، تاريخ النشر 2016/01/26. www.neweduc.com

- أحمد مخلوف، الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية ودورها في تطوير منظمات الأعمال، جامعة الجزائر:

www.4shared.com/ofice/8gfe4uz Gce/……html.

- إبراهيم منصور، تكنولوجيات الإعلام والإتصال والدفاع المدني، وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والإتصال.

www.majliselouma.dz/!3eme.gep/com/doc3.ppt.

- محمد أبو القاسم الرتيمي، الجمعية الليبية للذكاء الاصطناعي، الدكتور محمد وحومة الحسناوي، كلية الهندسة، جامعة سبها، التخطيط الإستراتيجي للحكومة الإلكترونية:.

www .arteimi.info/site/publication/strategic

- الرائد: يومية جزائرية مستقلة Elradde@gmail.com

- http :arabic-mjustice.dz/index.php ? p= casier.
- http://www.SNDL.cericte.dz/index.php?p
- www.univ-setif2.dz.
- http://ppgn.mdn.dz.
- http://ins.one.dz/bac .
- www.poste.dz.
- www.cnas.dz.
- http://www.elmouwatin.

- أحمد خنجر عبد، التسويق الصحي – نظم المعلومات الصحية ، دراسات عليا ، دبلوم عالي إدارة مستشفيات ، 2015 ،

www.slideshare.net

- محمد أحمد السيد سلام ، نظم المعلومات الصحية، ماجستير قسم المكتبات، الإسكندرية، 2011.

www.arts.alexu.edu.eg/dept/libraries/rasa 2el2.aspx

الفهرس

كلمة شكر ..... /
إهداء ..... /
مقدمة 01
الفصل الأول : ماهية الإدارة الإلكترونية..... 06
المبحث الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية..... 07
المطلب الأول: تعريف وخصائص الإدارة الإلكترونية 07
الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية..... 07
الفرع الثاني: خصائص الإدارة الإلكترونية 09
المطلب الثاني: مزايا وعيوب الإدارة الإلكترونية..... 10
الفرع الأول: مزايا الإدارة الإلكترونية 11
الفرع الثاني:عيوب الإدارة الإلكترونية..... 11
المطلب الثالث: مقومات الإدارة الإلكترونية 12
الفرع الأول: المتطلبات التشريعية والسياسية 12
الفرع الثاني: المتطلبات البشرية والتقنية..... 13
الفرع الثالث: المتطلبات الإدارية والاقتصادية 14
المبحث الثاني: وظائف – مستويات وأهمية الإدارة الإلكترونية. 16
المطلب الأول: وظائف الإدارة الإلكترونية 18
الفرع الأول: نموذج الإدارة الإلكترونية..... 18
الفرع الثاني: الوظائف 20
المطلب الثاني: أبعاد وأهمية الإدارة الإلكترونية 28
الفرع الأول: أبعاد الإدارة الإلكترونية 28
الفرع الثاني: أهمية الإدارة الإلكترونية 29
المبحث الثالث: ضرورة وجود استراتيجيات تطبيق الإدارة الإلكترونية 30
المطلب الأول: التحول من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية..... 30
الفرع الأول: أسباب التحول إلى إدارة إلكترونية 30

الفرع الثاني: أهمية التحول إلى إدارة إلكترونية 32
المطلب الثاني: خطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية 33
الفرع الأول: الإجراءات التي تسبق تطبيق الإدارة الإلكترونية 33
الفرع الثاني:مراحل التحول من إدارة تقليدية إلى إلى إدارة إلكترونية 36
الفصل الثاني : بعض التطبيقات الدولية للإدارة الإلكترونية..... 40
المبحث الأول: فلسطين أنموذجا في تطبيق الإدارة الإلكترونية..... 41
المطلب الأول:مستشفى غزة الأوربي 41
الفرع الأول: نظم معلومات المستشفيات 41
الفرع الثاني: صناعة القرار الصحي في ضوء الإدارة الإلكترونية بفلسطين 45
المطلب الثاني : تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة e-HRM أنموذجا 46
الفرع الأول :مفهوم إدارة الموارد البشرية إلكترونيا 4
الفرع الثاني: واقع e-HRM في الجامعات الفلسطينية 48
المبحث الثاني : تجربة الجزائر في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية..... 51
المطلب الأول: دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية للصحة العمومية بالبويرة (محمد بوضياف) 51
الفرع الأول: مشروع الجزائر الإلكترونية 2008- 2013 وتأثيره على قطاع الصحة(مستشفى محمد بوضياف كنموذج) 51
الفرع الثاني: المعيقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المستشفى.....53
الفرع الثالث: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى قطاع الصحة 59
الفرع الرابع : سلبيات الإدارة الإلكترونية في المؤسسة الصحية.....60
الفرع الخامس: آفاق الجزائر في مجال الصحة الإلكترونية.....61
المطلب الثاني: تطبيقات أخرى للجزائر في مجال الإدارة الإلكترونية..... 63
الفرع الأول: الخدمات الإلكترونية في قطاع العدل، الأمن والدفاع المدني 63
الفرع الثاني: الخدمات الإلكترونية في المجال التعليمي..... 64

الفرع الثالث:على مستوى مؤسسة بريد الجزائر 66
الفرع الرابع:الإدارة الإلكترونية في مجال الضمان الإجتماعي والتأمينات الإجتماعية ... 67
الفرع الخامس: تطبيقات الإدارة الإلكترونية على مستوى وزارة الداخلية في الجزائر 68
الفرع السادس: آفاق الإدارة الإلكترونية في الجزائر.....68
خاتمة 73
قائمة المراجع..... 76
الفهرس..... 84