ISBN : 999-999-99-99

الإدارة الإلكترونية جودة في الخدمة وسرعة في الآداء (الإدارة المحليّة بالجزائر)

Electronic administration, quality of service and speed of performance (local administration in Algeria)

فتيحة حبالي مرزق
دكتورة ، جامعة زيان عاشور بالجلفة
مخبر الطرق الكمية في العلوم الاقتصادية وعلوم إدارة الأعمال وتطبيقاتها من أجل التنمية المستدامة ، جامعة زيان عاشور بالجلفة (الجزائر)
fatihahabali@gmail.com

سالم زعموكي
دكتور، جامعة زيان عاشور بالجلفة
مخبر الطرق الكمية في العلوم الاقتصادية وعلوم إدارة الأعمال وتطبيقاتها من أجل التنمية المستدامة ، جامعة زيان عاشور بالجلفة (الجزائر)
zaamouksa@gmail.com

الملخص:

تعتمد الإدارة الإلكترونية على استخدام الحواسيب والبرمجيات المتخصصة لتنفيذ المهام الإدارية بشكل أكثر فاعلية وكفاءة، وتعتبر رقمنة الإدارة المحلية في الجزائر من أهم آليات تطوير علاقة المواطن بالإدارة وتحسين خدمتها العامة المقدمة لهم، حيث تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي، على غرار رقمنة مصلحة الحالة المدنية وكذلك إصدار جواز السفر والبطاقة الوطنية البيومتريين، لكن هذا لم يمنع ظهور بعض الصعوبات والعراقيل التي تحد من نجاح الإدارة الإلكترونية، وعليه لابد من الحكومة الجزائر تشجيع التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وتعميم استخدام التكنولوجيا في الوظائف الإدارية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، جودة الخدمة، التكنولوجيا الحديثة.

Abstract :

Electronic administration depends on the use of computers and specialized software to carry out administrative tasks in a more effective and efficient manner. The digitization of local administration in Algeria is considered one of the most important mechanisms for developing the citizen's relationship with the administration and improving its public service provided to them. Several mechanisms have been initiated to develop the administration and adapt it to technological progress. Similar to the digitization of the Civil Status Department, as well as the issuance of the biometric passport and national card, but this did not prevent the emergence of some difficulties and obstacles that limit the success of electronic administration, and therefore the Algerian government must encourage the transition from traditional administration to electronic administration and generalize the use of technology in administrative functions.

Key words Electronic management, Quality of service, New technology**.**

مقدمة:

تعيش المجتمعات الحديثة في زمن التقنية الرقمية والتكنولوجيا الحديثة، ومن هنا تأتي أهمية الإدارة الإلكترونية كأداة حديثة وفعالة للتعامل مع التحديات الإدارية والتنظيمية في هذا العصر. تعتبر الإدارة الإلكترونية منهجاً تنظيمياً مبتكراً يعتمد على استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين أداء المنظمات وتسهيل العمليات الإدارية. تقدم الإدارة الإلكترونية العديد من المزايا والفوائد للمنظمات والأفراد على حد سواء. فهي تساهم في تحسين كفاءة العمل وتقليل الوقت والجهد المبذول في إنجاز المهام الإدارية. وبفضل توافر المعلومات الإلكترونية وسهولة الوصول إليها، يصبح الاتصال والتواصل بين الأفراد والأقسام داخل المنظمة أكثر فعالية وفاعلية. باستخدام الأنظمة الإلكترونية، يمكن للمديرين رصد أداء الموظفين وتحليل البيانات واتخاذ القرارات الاستراتيجية بشكل أسرع وأكثر دقة. كما توفر الإدارة الإلكترونية وسائل تحليل البيانات وتنبؤات الأداء للمساعدة في اتخاذ القرارات المستنيرة وتحقيق النجاح المؤسسي. ومن الجوانب الأخرى المهمة للإدارة الإلكترونية هو تحسين الشفافية والمصداقية في العمل الإداري. فمن خلال استخدام الأنظمة الإلكترونية، يمكن تتبع وتوثيق جميع العمليات والمعاملات، وبالتالي تقليل فرص التلاعب أو الاختلاس. ومع ذلك، يجب أن نأخذ في الاعتبار بعض التحديات والمخاطر المرتبطة بالإدارة الإلكترونية، مثل قضايا الأمان والخصوصية والاعتمادية التكنولوجية. لذلك، ينبغي على المنظمات والفرق العمل أن يكونوا على دراية بأفضل الممارسات واتخاذ تدابير الحماية اللازمة لضمان سلامة البيانات والمعلومات. ومن أجل هذا فإن السؤال يطرح نفسه في خضم هذا الواقع والذي يعتبر جوهر إشكالية موضوع بحثنا وهو:

الإشكالية الرئيسية:

كيف تساهم الإدارة الإلكترونية الجزائرية في تحقيق الجودة العالية في تقديم خدماتها؟

فرضيات الدراسة:

من أجل الإجابة عن الإشكالية الدراسة، نضع الفرضيات التالية:

- **للإدارة الإلكترونية أهمية بالغة فمن خلالها تحسين مستوى أداء المنظمة، المرونة في عمل، تسهيل طرق الاتصال والتواصل.**
- **تتميز الإدارة الإلكترونية أنها بلا ورقة بلا مكان بلا زمان.**
- **الجزائر تواجهها تحديات في الإدارة الإلكترونية والمتمثلة في أمية المواطن للتقنيات الإلكترونية وغياب الدورات التكوينية وارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية.**
- **لا بد على الحكومة أن تحسين البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية**

أهمية وأهداف الدراسة:

ISBN : 999-999-99-99

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الإدارة الإلكترونية، حيث من خلال تعميمها في الإدارات، يمكن أن يتحقق: توفير احتياجات المتزايدة للمواطنين بجودة وسرعة وكفاءة عالية هذا من الناحية الاجتماعية، أما من الناحية الاقتصادية في توفير المال والجهد والوقت وإتاحة فرص وظيفية جديدة وفتح قنوات استثمارية من خلال التكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

كما تهدف هذه الدراسة إلى: توضيح مفهوم الإدارة الإلكترونية ودورها في تسريع الخدمة وفوائدها الاقتصادية.

منهج الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث محاور:

- مفاهيم عامة حول الإدارة الإلكترونية.
- أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها.
- وقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.

أولاً: مفاهيم عامة حول الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية هي مجال يتناول استخدام التكنولوجيا الحديثة والأنظمة المعلوماتية لتيسير وتحسين إدارة المؤسسات والمنظمات. تعتمد الإدارة الإلكترونية على استخدام الحواسيب والبرمجيات المتخصصة لتنفيذ المهام الإدارية بشكل أكثر فاعلية وكفاءة. تعتبر الإدارة الإلكترونية أسلوبًا حديثًا ومتقدمًا في إدارة المؤسسات، حيث توفر العديد من المزايا.

1. تعريف الإدارة الإلكترونية وفوائدها:

الإدارة الإلكترونية هي مفهوم حديث يشير إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين وتسهيل عمليات الإدارة في مختلف المجالات.

1. 1. تعريف الإدارة الإلكترونية:

تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها" ربط المواطن بمختلف أجهزة الحكومة للحصول على الخدمات الحكومية بشكل آلي ومؤمن باعتماد شبكات الاتصال والمعلومات، مع خفض التكلفة وتحسين الأداء، والسرعة في الإنجاز مع تحسين علاقة بين المؤسسات الحكومية المختلفة والأفراد". (صدام، 2013، صفحة 13)

تعتبر الإدارة الإلكترونية وسيلة لرفع أداء الجهاز الإداري وتعني تحول جميع أعمال المؤسسات إلكترونيا، خاصة منها الإدارية إلى إعادة الهيكلة الأعمال باستخدام شبكة متقدمة للاتصالات لبحث واسترجاع المعلومات بغية دعم واتخاذ القرارات الفردية والتنظيمية ونقصد بها ذلك التبادل غير الورقي للمعلومات والعمليات، وذلك باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات عن طريق الكمبيوتر وشبكات الاتصالات المحلية والعالمية بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء. (نوردية و رقيقة، 2015، صفحة 354)

الإدارة الإلكترونية منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصال الحديث. (سفيان ، 2022، صفحة 206)

الإدارة الإلكترونية تلك العملية الإدارية القائمة على الإفادة من الإمكانات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه، والرقابة على الموارد، والقدرات الجوهرية للمنظمة والأخرين بدون حدود، من أجل تحقيق أهدافها. (كريمة و رشيدة، 2021، صفحة 257)

1. 2. فوائد الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية عدة فوائد يمكن حصر أهمها في النقاط التالية: (راضية و محمد ، 2023، الصفحات 113 – 114)

- **تحسين فعالية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات الكاملة عن كل ما يخص المؤسسة والموظفين بها وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية، وإمكانية الحصول عليها بأقل جهد، من خلال وسائل البحث الآلية المتوفرة؛**
- **المرونة في العمل الموظف، بحيث يمكنه الدخول بكل سهولة على شبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه والقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه، وبالتالي فإن المكتب ليس له حدود باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية (يمكن أن يمون من البيت، الشارع، المطار...الخ)؛**
- **الاستخدام الأمثل لموارد المؤسسة ورفع مستوى الكفاءة بها؛**
- **مساعدة الإدارة العليا في إدارة أعمال المؤسسة، وإدارة مواردها البشرية، أو المالية، أو الإدارة، أو المعلوماتية بكل يسر وسهولة واطمئنان؛**
- **إدارة أعمال المؤسسة التي تشمل التخطيط، والتنفيذ، والتقييم، والمتابعة، وإدارة علاقات الزبائن بالشكل الحديث والمتطور؛**
- **توفير عدد من الخدمات الإلكترونية للموظفين بما يسمح لهم بالحوار والمناقشة، والتعليم الذاتي، والتراسل الإلكتروني والذي يتمثل في سهولة عقد الاجتماعات عن بُعد بين الإدارات المتباعدة جغرافيا؛**
- **موائمة طبيعة العمل المعتادة، حيث يقوم النظام بالمتابعة الآلية للموظفين، ومدى استجابتهم للأعمال المكلفين بها وإرسال تقارير المتابعة للإدارة العليا؛**
- **حفظ وتوثيق كافة الأنشطة والمخرجات والوثائق والبيانات الأساسية الخاصة بالمؤسسة إلكترونياً؛**
- **الربط الإلكتروني بين فروع المؤسسة التي تقع في أكثر من نطاق جغرافي؛**
- **سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين، والمرونة القائمة في التعامل مع المعلومات والتحديث الدوري لها؛**

ISBN : 999-999-99-99

- التكامل مع عدد من النظم الفرعية مثل: الحضور والانصراف، وإدارة تنمية الموارد البشرية، والتراسل الإلكتروني، والنشرات الصحفية، والنظم المكتبية، العهدة الشخصية، والنظم المالية؛
- إمكانية التوافق مع أي هيكل تنظيمي لمختلف المؤسسات؛
- سهولة تخزين وحفظ البيانات والمعلومات، وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية، من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في أماكن خارج حدود المؤسسة وهو ما يعرف بنظام التحوط من الكوارث؛
- المحافظة على البيئة، إذ أن هناك مجال كبير للتوفير والتقليل من الضرر على البيئة، فيمكن لمختلف المؤسسات والأعمال الحصول على فائدة كبيرة من خلال التقليل من استخدام الطاقة، والمياه، والموارد الخام التي تدخل في تنفيذ أعمالهم (ورق، أقلام، حبر، ...الخ) في العمل، فقد تكون الفائدة المالية من خلال تخفيض التكلفة، أو بيئة من خلال التقليل من استخدام الأوراق (قطع الأشجار).

2. أهمية الإدارة الإلكترونية:

ازدادت أهمية الإدارة الإلكترونية وأصبحت جزءاً من واقع الحياة البشرية وتغيرت أساليب العمل في المؤسسات من خلالها واستخدام تكنولوجيا جديدة، وتتمثل أهميتها في التالي: (طارق ، 2023، صفحة 137)

- تحسين مستوى أداء المنظمة؛
- المرونة في عمل الموظفين؛
- تسهيل طرق الاتصال والتواصل بين دوائر وأقسام المؤسسة وخارجها؛
- تقديم الخدمات للمواطنين بصورة أفضل وسريعة وتسهيل وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للمواطنين والزبائن والمراجعين كذلك؛
- تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها وتسهيل الحصول عليه من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل جهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفر؛
- تردي مستوى خدمات كثيرة من الإدارات وتعقيده إلى الدرجة التي تستدعي الحاجة إلى تبسيط إجراءاتها وجعلها أكثر مرونة وتسهيل تقديمها للمواطن.

3. خصائص الإدارة الإلكترونية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص وهي: (هشام و موراد، 2022، صفحة 61)

- إدارة بلا أوراق: تعتمد على البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية والمفكرات الإلكترونية ونظم المتابعة الإلكترونية؛

- **إدارة بلا مكان: حيث تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية واستخدام وسائل التواصل عن بعد والتعامل مع المؤسسات افتراضية؛**
- **إدارة بلا زمان: تعمل على مدار اليوم والأسبوع ودون تقيد بحدود زمنية؛**
- **تقوم بالاعتماد على النظم المتطورة والبعد على التنظيمات الجامدة التقليدية؛**
- **الابتكار والعالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال؛**
- **تحتاج إلى أنظمة إلكترونية مثل أنظمة التحصيل المجتمعة والخدمة عن بعد والشراء الإلكتروني، وأنظمة المتابعة الفورية وأنظمة تخطيط الموارد ونقاط البيع الإلكتروني...الخ.**

4. أهداف تطبيق الإدارة الإلكترونية:

تسعي المنظمات المعاصرة من خلال تطبيق أساسيات الإدارة الإلكترونية، لتحقيق عدة أهداف تجعلها تتخلص من أعباء الإدارة التقليدية ولفت الانتباه إلى أهمية راس ملل المعلومات الاجتماعي–الفكري لنجاح المؤسسة ومن بين أهداف الإدارة الإلكترونية ما يلي: (أم الخير ، 2020، صفحة 112)

- **حفظ المعلومات إلكترونيا والتقليل من مخاطر ضياعها؛**
- **تقديم الخدمات بصورة مُرضية والسرعة في الإنجاز، وتقليل التكاليف المالية؛**
- **إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني؛**
- **تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكثر في مراقبتها؛**
- **توظيف تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى العاملين؛**
- **إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة وبالضبط بين الإدارة والمواطن؛ (سفيان ، 2022، صفحة 207)**
- **ترشيد الأيدي العاملة بإفراز غير الفاعلين المحسوبين على المنظمة؛**
- **تجسيد الشفافية وذلك بتوفير المعلومات وسهولة استدعائها وتقديمها للجهات الإدارية أو المواطنين أو الجهة المستهدفة.**

5. مبادئ الإدارة الإلكترونية:

إن الإدارة الإلكترونية هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال وذلك لإدارة علاقات المواطنين بالمؤسسات، فقد كان تطبيقها بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة، تتلخص أهم مبادئ الإدارة الإلكترونية فيما يلي: (نورة، 2021، الصفحات 555– 556)

5. 1. تقييم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا الاهتمام بخدمة المواطنين يتطلب بيئة عمل فيها تتنوع المهارات والكفاءات المهيأة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، لأن في الإدارة دائماً يكون التركيز على توظيف المعلومات واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة، وحسن استغلالها في بيئة الإدارة الإلكترونية.

ISBN : 999-999-99-99

5. 2. التركيز على النتائج: ويقصد بهذا المبدأ أن اهتمام الإدارة الإلكترونية ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، لأن المواطن لا تهمهم كثيراً فلسفة العمل أو الشعارات البراقة وإنما ما يهمهم بالدرجة الأولى هو الإتيان بالبرهان والدليل الفعلي على صحة العملية الإلكترونية وبروز نتائجها في أرض الميدان. فإن قلنا مثلاً أن التكنولوجيا تم توطينها بألمانيا واليابان قبل الحرب العالمية الثانية، فإن انهيار الدولتين وانهزامهما في الحرب قد جاء لتبين أن التكنولوجيا فعلا متوطنة في البلدين، وأن ألمانيا واليابان استردتا قوتهما في أقل من نصف قرن.

5. 3. سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: ويقصد بهذا المبدأ أن تقنيات الإدارة الإلكترونية متاحة للجميع في المنازل وفي العمل والمكتبات، وذلك لكي يتمكن كل مواطن من التواصل مع الإدارة الإلكترونية، وهذا على أساس سهولة الاستعمال بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والإدارة الحكومية بسهولة وإتمام الإجراءات بسلاسة وبساطة.

5. 4. التغير المستمر: وهذا المبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء، سواء بقصد إرضاء الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة، وفي جميع الحالات، إذ أن الزبون هو المستفيد الوحيد والأول من هذا التحسن المستمر والمتواصل.

5. 5. تخفيف التكاليف: وهذا يعني أن الاستثمار في التكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة ينتج عنها تخفيض التكاليف ورفع مستوى الأداء، وتوسيع نطاق الخدمات إلى عدد كبير من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم.

ونستخلص من هذه المبادئ أن أهداف الإدارة الإلكترونية يغلب عليها الطابع الاستراتيجي فالغاية هي استخدام الإمكانيات الهائلة للتكنولوجيا المعلومات وزيادة قدرة الحكومة على توفير المعلومات والخدمات للمواطنين بسهولة ويسر.

6. متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية:

يمكن للإدارة الإلكترونية توفير مساحة زمنية ومكانية للاجتماعات الافتراضية وتنظيمها بشكل مرن وملائم لجميع الأطراف. (وردة و أحمد، 2019، الصفحات 32 – 33)

6. 1. المتطلبات الإدارية:

وتتمثل فيما يلي:

وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس: ويتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات ومقاييس الإدارة الإلكترونية والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة.

القيادة والدعم الإداري: من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دوراً رئيسياً في نجاح أي عمل أو فشله، كما أن التزام القيادة يعتبر أمراً ضرورياً لدعم كل نقطة من نقاط استراتيجيات المنظمة، كذلك متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع وتطوره، كما أن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات كافة يعتبر أحد العوامل المساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية.

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

تعليم وتدريب العاملين ونوعية وتثقيف المتعاملين: تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغيرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.

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

6. 2. المتطلبات البشرية: يعتبر العنصر البشري من أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي منظمة، وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ثم طورها وسخرها لتحقق أهدافها التي يصبو إليها، لذلك فإن الخبراء والمختصون العاملون في

ISBN : 999-999-99-99

حقل المعرفة، الذي يمثلون البنية الإنسانية ورأس المال الفكري في المنظمة يتولون إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية ومنهم المديرون والوكلاء والمساعدون، المبرمجون، ضباط البيانات والمشغل.

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

6. 4. المتطلبات الأمنية: تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونيا بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفضها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها حيث يجب توفير الأمن الالكتروني والسرية الإلكترونية على مستوى علٍ لحماية المعلومات الوطنية والشخصية ولصوص الأرشيف الإلكتروني من أي عبث والتركيز على أمن الدولة أو الأفراد إما بوضع الأمن في برمجيات البروتوكول للشبكة أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو كلمة المرور.

7. أوجه الاختلاف بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية:

يمكن توضيح الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية في الجدول التالي: (هاجر و عبد الغني ، 2021، صفحة 22)

الجدول رقم (01): أوجه الاختلاف بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

أسس المقارنة	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الوسائل المستخدمة	الاتصالات المباشرة والمراسلات الورقية	شبكات الاتصال الإلكترونية
الوثائق المستخدمة	ورقية	إلكترونية
مدى الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية	تعتمد على الاستغلال الأمثل للإمكانيات المادية والبشرية لتحقيق الهدف	استخدام التكنولوجيا لتحقيق الأهداف
التفاعل	تحتاج إلى وقت أطول حتى يتم	إرسال الرسائل إلى عدد لا نهائي

	التفاعل بالشكل المرجو من أجل تحقيق الهدف	وفي الوقت ذاته
التكلفة	مكلفة على المدى البعيد	اقتصادية على المدى البعيد
الوصول للبيانات	صعوبة الوصول بسبب التسلسل البيروقراطي وكثرة المستندات الورقية	سهولة الوصول بسبب توافر قواعد البيانات الضخمة جداً
الموثوقية	أقل موثوقية بسبب ندرة توافر نظم حماية للبيانات	موثوقية عالية بسبب توافر قواعد البيانات الضخمة جداً
الجودة	جودة أقل	جودة عالية جداً

المصدر: ديدوش هاجر، حريري عبد الغني، الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية مع الإشارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، العدد (07)، ديسمبر 2021، ص: 17 – 33.

ثانياً: أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها

الإدارة الإلكترونية تعد تطورًا هامًا في عالم الأعمال والإدارة. تسهم في تحسين الكفاءة والتواصل في المؤسسات، ولكنها تتطلب أيضًا التحديث والتكيف مع تقنيات جديدة وحماية المعلومات بشكل جيد.

1. أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

إن السبب وراء تبني أسلوب الإدارة الإلكترونية لا يرتبط باحتياجات الإدارات أو المؤسسات فحسب، بل نتيجة لحتمية التغيير التي فرضتها متطلبات العصر وتحدياته وهيمنة منطلق المعرفة، حيث أصبح لزاماً على المجتمعات الحديثة خوض التجربة التقنية لبلوغ مستوى أفضل من الخدمات، وحالة التذمر في أوساط الفئات المتعاملة مع الأسباب التقليدية لها الأثر البالغ على ظهور فكرة التحول إلى أسلوب الغدارة الإلكترونية وسنحاول توضيح هذه الأسباب فيما يلي: (وهيبة و سمير، 2021، الصفحات 168 – 170)

1. 1. دافع الزمن: يعد معيار الزمن إحدى أبرز العوامل المحددة للمنافسة المحلية والعالمية والسبب الرئيسي في التقدم والتطور، فسعي المنظمات إلى تقديم منتج جيد وبمقاييس الجودة العالمية لا يحسم المنافسة لصالح هذه المنظمة، فهناك عنصر آخر للمعادلة وهو الزمن، فمثلاً في حالة استوفت جميع المؤسسات شروط الجودة وحققت منتوجات ذات كفاءة عالية يبقى الزمن هو الحد الفاصل في إقرار حظوظ إدارة أو مؤسسة معينة على المنافسة والبقاء.

ISBN : 999-999-99-99

1. 2. تطور الحاسوب وتطبيقاته: شهد عالم الحاسوب تطوراً نوعياً وسريعاً في خمسينيات القرن الماضي، فلم يمر عقد زمني إلا وشهد جيلا من أجيال الحاسوب وصولاً إلى ما يعرف بالحاسوب الشخصي، ليس هذا بل رافق تطور الحواسيب تطور آخر على مستوى التقنية فقد نجحت تطبيقات التقنية بالفعل في تحقيق إنجازات لم تكون متصورة من قبل، فأتاحت إمكانية التعلم عن بعد عبر اقتناء برامج ومناهج أرقى جامعات العالم، فضلاً عن إمكانية التقاء الأساتذة عبر قاعات الفيديو أو عبر شاشات الحواسيب الخاصة دون أن يضطر أحد لمغادرة بلده لملاقات الأخر، وقد كان لظهور تقنية الحاسوب آثارها الواضحة على الإدارة، فقد ظهرت نظريات ومفاهيم جديدة نتيجة لهذا التغير والحراك، فقد أصبحت الآلات تتخذ كثيراً من القرارات بناء على برامج إلكترونية تم تحميلها عليها إلى الدرجة التي جعلت المهتمين بالشأن الإداري أمثال هيربرت، سيمون، داركر، ديفنز يتوقعون أن نسبة الآلات سوف تطغى على نسبة العاملين وتحل محلهم.

1. 3. تطور الاتصالات: تلعب الاتصالات دوراً بارزاً في المؤسسة، فهي همزة وصل بين الأقسام المختلفة، ونتيجة للتطورات الكبيرة في التقنية ظهر ما يعرف بالاتصالات الإلكترونية، التي تتيح للإدارة كل ما تحتاجه من معلومات سواء من داخل المنطقة أو خارجها بسرعة ودقة فائقة، إضافة إلى خفض التكلفة وتعزيز القدرات الاستراتيجية لنظم الاتصالات والإدارة وتحقيق مجموعة من الفوائد أهمها:

- ✓ فوائد ملموسة: تتمثل في خفض تكلفة الانتقال والإيصال، اختصار الوقت، القضاء على الأعمال الروتينية في المعاملات والخدمات، توفير العمالة، تقليل وسائط النقل والحفظ.
- ✓ فوائد غير ملموسة: وتتمثل في الرقابة الجيدة على الأعمال، التحسين المستمر في ظروف العمل، تقليل الاحتكاك مع المراجعين والمتعاملين مع المنظمة.
- ✓ الاستجابة والتكيف مع المتطلبات البيئية المحيطة: إن المؤسسات نتيجة تفاعلها المستمر مع بيئتها الخارجية تخضع لحتمية التكاليف مع ما يحدث من تغيرات وتطورات في شتى المجالات لتجنب احتمالات العزلة والتخلف وتعزيز التنافس في تقديم المنتجات والخدمات بناء على معايير محددة (الكفاءة والفاعلية الكمية والنوعية) وعليه فتطبيق أساليب الإدارة الإلكترونية أصبح حتمية.

1 .4. انتشار الثقافة الإلكترونية: إن الأفراد اليوم أصبح لديهم وعي، وانتشرت بينهم الثقافة الإلكترونية من خلال وسائل التعليم عن بعد، ووسائل الإعلام والقنوات الفضائية ومقاهي الإنترنت، فلم يعد الأمر يتطلب شهادة جامعية متخصصة في الإعلام العالي حتى يتمكن من التعامل مع التقنية الرقمية، فقد أصبح بالإمكان معرفة ما يدور في العالم المتقدم من خلال وسائل الاتصال المتقدمة.

وتعتبر العوامل السابقة من أبرز الأسباب التي ساهمت في بروز بالإدارة الإلكترونية التي أصبحت لها أهمية كبيرة اليوم نتيجة التطور التكنولوجي والرقمي الذي يشهده العالم، ومن أجل تجسيد هذا التحول وتطبيقه على أرض

الواقع وجعله واقعاً فعلياً هناك مجموعة من المتطلبات الواجب توفيرها من أجل التحول نحو هذه المنظومة التكنو– اجتماعية.

2. الإدارة الإلكترونية حجر أساس للخدمة العمومية:

الإدارة الإلكترونية تهدف إلى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة لتعزيز الحكم الرشيد ومشاركة المواطنين وتحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية وتأكيد الشفافية والمساءلة والكفاءة والفاعلية في العمل الحكومي للوصول إلى الاستفادة من المعرفة.

فاعتماد الإدارة الإلكترونية يشكل عملية تغيير من شأنها أن تساعد على توسيع مجالات المواطنين ورجال الأعمال للمشاركة في الاقتصاد الجديد القائم على المعرفة، ومن أجل الحصول على كامل إمكانيات الإدارة الإلكترونية القصوى فلا بد من إصلاح هيكل الإدارة، وإدارة العملية الحكومية والمعلومات، كما أنه من الضروري تغيير عقلية وخط عمل الأشخاص في الإدارة العامة، وطرق تواصلهم من المواطنين ورجال الأعمال، كما أن العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والأخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة.

الدور الرئيسي للإدارة الإلكترونية هو تلبية احتياجات عامة الجمهور من أجل خدمات عامة ذات جودة عالية وفي متناول الجميع، وهناك حاجة أيضاً لتطوير الإدارة الإلكترونية من أجل زيادة الشفافية والفاعلية في إدارة الدولة، ليتم توافر الخدمات في الأماكن والأوقات الملائمة للمواطنين ورجال الأعمال من خلال خدمات إلكترونية متكاملة ومستمرة.

كما أن القطاع العمومي الذي يتمتع بالشفافية يذوب الفساد فيه، تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية خلق الجو الملائم والظروف الحسنة لممارسة العمل الإداري، والحفاظ على حقوق المواطنين من حيث الإبداع والابتكار، وكذا التقليل من مخاطر فقد المعلومات والحفاظ على سريتها.

ذلك أن عملية إخفاء الرشاوي يصبح صعباً عندما يكون للشركات سجلات دقيقة وهذا يؤدي بدوره إلى إصدار قرارات أكثر حكمة، وبإضفاء الشفافية على العلاقة بين رجال الأعمال والدولة يساعد على استبعاد المحسوبية والمحاباة بالإضافة إلى زيادة قدرات واستجابة المؤسسات العامة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لخدمة عمومية أفضل مع تعزيز الكفاءة والشفافية والمساءلة، كما تعمل على تعزيز تنمية مجتمع قائم على المعرفة وردم الفجوة الرقمية، فالإدارة الإلكترونية هي المضلة الكبيرة التي يتفرع عنها تطبيقات مختلفة مثل التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية وكذلك التعليم الإلكتروني وعليه فالإدارة الإلكترونية أعم وأشمل. (أحمد و وهيبة، 2021، الصفحات 959 – 960)

3. الإدارة الإلكترونية لإجراءات السلامة الصحية المهنية:

ISBN : 999-999-99-99

نظراً للتطور التكنولوجي المبهر والتقدم العلمي الحديث في وسائل التواصل وفي ظل النمو المتسارع الذي تشهده صناعة تقنية المعلومات وتكنولوجيا الأقمار الصناعية وتزايد أعداد مستخدمي الأنترنت والهواتف الذكية الذين بحاجة لإشراكهم في أحدث طرق الوقاية من الحوادث من جهة ومن زيادة إجراءات السلامة والصحة المهنية واتساع مساحة المنظمات من جهة أخرى أصبحت الإدارة الإلكترونية أحد أساسيات المؤسسات المهتمة بإجراءات السلامة والصحة المهنية والتي يتم نشرها من خلال الموقع الداخلي للمنظمة والبريد الإلكتروني والندوات والدورات والاجتماعات الإلكترونية والتي يتم مراجعتها من قبل خبراء الصحة والسلامة المهنية من أجل إيصال المعلومات المحدثة إلى الأشخاص الذين يحتاجون إليها لاتخاذ قرارات يومية فيما يتعلق بالأداء الفعال والأمن لواجباتهم، كما تهتم الإدارة بأن تكون متوفرة لدى العمال بأي وقت لذا لا بد من فعالية دورة معلومات السلامة.

إن تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بالإدارة الإلكترونية والتي تحقق أهداف إجراءات السلامة والصحة المهنية والتي لم تتحقق في العمل التقليدي تمتلك خصائص مميزة منها: (جهيم العتري، 2021، الصفحات 318 – 319)

تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الإلكترونية متجاوزة.

رفع الإنتاجية: تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع الإنتاجية حين يتم استعمالها بشكل جيد وفعال.

المرونة: تتعدد استعمالات تكنولوجيا المعلومات لتعدد احتياجاتنا لها.

التمتمة: ويقصد بها الأسرع والأصغر والأقل تكلفة وهي من أهم مميزات تكنولوجيات المعلومات فهي تتميز بالتحسن الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها.

4. تقييم الإدارة الإلكترونية:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية تواجهه العديد من المعوقات كما يترتب عنها مجموعة من السلبيات.

4. 1. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

تتعدد المعوقات والتحديات نذكر أهمها فيما يلي: (عبد الله، وهيبة، و أم الخير ، 2020، الصفحات 371 – 372)

معوقات إدارية: العشوائية في التخطيط وعدم الاعتماد على خطط واستراتيجيات محكمة تساعد على مواجهة التحديات والتغيرات المتسارعة في جميع المجالات واستيعاب التكنولوجيا الحديثة.

معوقات سياسية ومالية: إن من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ضعف الدعم السياسي والمالي، لا بد أن يدعم المشروع سياسياً من قبل القيادات العليا ويدعم مالياً ليؤمن له فرص الاستمرار والتطور.

معوقات تقنية: تشمل القيود التي تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية والمتعلقة بواقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدام الأنترنت وتطوير إنتاج البرمجيات وخدمات تكنولوجيا المعلومات، وخاصة على مستوى العالم العربي الذي لا يزال متخلفاً في استخدام التكنولوجيا الحديثة، بما في ذلك الحواسيب بالمقارنة مع بقية العالم.

معوقات ثقافية: دراسة الثقافة التنظيمية لكل منظمة على حدة، وتشمل الاختلافات الإدارية وأساليب وتقاليد العمل وطبيعة الأنشطة المنجزة.

معوقات بشرية: تتلخص أهم المعوقات البشرية فيما يلي:

- ندرة الكوادر الفنية المتخصصة في مجال تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية.
- عدم كفاية المعاهد والمراكز التي تقوم بالتأهيل أو التدريب في مجال الحاسبات الإلكترونية.

4. 2. السلبيات المحتملة لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية:

يمكن حصرها في ثلاث نقاط أساسية:

شلل الإدارة: إن التطبيق غير السوي والدقيق لمفهوم واستراتيجية الإدارة الإلكترونية والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الإلكترونية من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة.

التجسس الإلكتروني: هناك مخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات ووثائق وأرشيف الإدارة الإلكترونية سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارات أو حتى الدول، فمصدر الخطورة هنا لا يأتي من تطبيق الإدارة الإلكترونية وإنما من عدم تحصين الجانب الأمني لها، ومصدر خطر التجسس الإلكتروني يأتي غالباً من ثلاث فئات وهي: الأفراد العاديون، الهاكرز (القراصنة)، أجهزة الاستخبارات العالمية للدول.

زيادة التبعية للخارج: من المعلوم أن الدول العربية ليست دولاً رائدة في مجال التكنولوجيا والمعلومات وهي دول مستهلكة ومستعملة لها، وتبني الإدارة الإلكترونية سيزيد من تبعية الدول المستهلكة للدول الكبرى الصناعية وهو ما له انعكاسات سلبية كثيرة خاصة في مجال الأمني للإدارة الإلكترونية.

ثالثا: وقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

تعتبر رقمنة الإدارة المحلية من أهم آليات تطوير علاقة المواطن بالإدارة وتحسين خدمتها العامة المقدمة لهم، حيث تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي، على غرار رقمنة مصلحة الحالة المدنية وكذلك إصدار جواز السفر والبطاقة الوطنية البيومتريين. (عبد الرزاق، **2018/ 2019**، الصفحات **207 – 212**)

1. الخدمات الإلكترونية في الإدارة المحلية بالجزائر:

تعتبر رقمنة الإدارة المحلية من أهم آليات تطوير علاقة المواطن بالإدارة وتحسين خدمتها العامة المقدمة لهم، حيث تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي، على غرار رقمنة مصلحة الحالة

ISBN : 999-999-99-99

المدنية وكذلك إصدار جواز السفر والبطاقة الوطنية البيومتريين. (عبد الرزاق، 2018/ 2019، الصفحات 207 – 212)

1. 1. مشروع رقمنة مصلحة الحالة المدنية: يتمثل في إنشاء تطبيق على الويب يسمح بإدخال البيانات الخاصة بالمواطن الجزائري من عقود الحالة المدنية على قاعدة بيانات متطورة متواجدة على أجهزة رئيسية وحفظها ليتم استرجاعها لاحقاً سواء بهدف الحصول على معلومات دقيقة بواسطة بحث يجريه موظف البلدية أو من أجل تمكين ضابط الحالة المدنية من عرض نسخ إلكترونية لوثائق وعقود الحالة المدنية الخاصة بالمواطن، ليتمكن من حفظها أو طباعتها، وهي تقنية تجسد أيضاً إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية الواحدة دون أن يضطر المواطن للتنقل والسفر للمركز الرئيسي للحالة المدنية، ويمكن كذلك إصدار شهادات الزواج والوفاة، في نفس الظروف وتسعي وزارة الداخلية لتمديد العملية إلى كافة الوثائق، وفي هذا الإطار أفتتحت أول بلدية إلكترونية بالجزائر، والمرتكزة أساساً على التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال وذلك بالمقر الفرعي الإداري لحي (500) مسكن بباتنة، ليتم تعميمه بعد ذلك بمختلف البلديات، حيث جسدت هذه التجربة إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية، دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى مقر الحالة المدنية الرئيسي بالبلدية، هذه البلدية الإلكترونية الممثلة كتجربة رائدة، تستطيع أيضاً إصدار في نفس الظروف، شهادات الزواج والوفاة، وغيرها من الوثائق الإدارية الصادرة من طرف البلدية، هذا زيادة على إنشاء بوابة " المواطن" الإلكترونية التي تضم كافة الخدمات الإدارية للمواطنين.

1. 2. جواز السفر وبطاقة التعريف البيومتريين: يهدف مشروع جواز السفر وبطاقة العريف البيومتريين إلى عصرنة وثائق الهوية والسفر، حيث ستكون بطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية وثيقة مؤمنة تماما ذات شكل أكثر مرونة تضمن للمواطن القيام بكافة الإجراءات اليومية، وفيما يتعلق بجواز السفر الإلكتروني البيومتري فهو وثيقة هوية وسفر مؤمنة قابلة للقراءة آلياً ومطبقة للمعايير المملاة من طرف المنظمة الدولية للطيران المدني، ولقد حددت المنظمة الدولية للطيران المدني تاريخ الأول من أفريل 2010 كآخر استحقاق لإطلاق جواز السفر الإلكتروني والبيومتري لمجموع أعضائها وكذا أفق سنة 2015 كاستحقاق للسحب النهائي لسريان جواز السفر غير الإلكتروني وغير البيومتري عبر العالم، كما وضعت المنظمة الدولية للطيران المدني ترتيبات أخرى مثل جواز السفر أحادي الشخص حتى بالنسبة للأطفال القصر، في إطار تنظيم العمل بجواز السفر البيومتري وكذلك بطاقة التعريف البيومترية أصدرت وزارة الداخلية ممثلة في شخص الوزير عدة قرارات نذكر من بينها: (جواز السفر البيومتري، 2023)

قرار مؤرخ في 9 ذي القعدة عام 1431 الموافق 71 أكتوبر سنة 2010، يحدد المواصفات التقنية لمستخرج عقد الميلاد الخاص بإصدار بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري؛

قرار مؤرخ في أول صفر عام 1433 الموافق 26 ديسمبر سنة 2012، يحدد تاريخ بداية جواز السفر البيومتري الإلكتروني.

ومن جهتها أصدرت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في العدد 47 من الجريدة الرسمية قرار وقعه الوزير بضبط كافة الوثائق الخاصة ببطاقة التعريف وجواز السفر البيومتري، مع إمكانية تحميل الاستمارة من موقع وزارة الداخلية على شبكة الانترنت وإرسالها عن طريق البريد الإلكتروني في خطوة مهمة لإرساء مشروع الجزائر الإلكترونية وتعميم استعمال الوسائط الإلكترونية في المعاملات الإدارية. (الياس، الحاج، و عبد المنعم، 2016، صفحة 133)

وفي هذا الإطار قدمت وزارة الداخلية والجماعات المحلية الإجراءات الجديدة لمعالجة الطلبات المتعلقة ببطاقة التعريف الوطنية البيومترية والإلكترونية وجواز السفر الإلكتروني والبيومتري.

حيث يتم إيداع الملف على مستوى الدائرة – المقاطعة الإدارية مكان الإقامة– المصالح القنصلية بالنسبة للمواطنين المقيمين بالخارج، مرة واحدة لاستخراج بطاقة التعريف الوطنية أو جواز السفر ويتضمن الملف استمارة طلب واحدة متوفرة على الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية والجماعات المحلية أو على مستوى الدوائر والمقاطعات الإدارية والمصالح القنصلية ويتم هذا في هذه الحالة تقدم المعطيات البيومترية المعتادة (البصمات، الصور، الإمضاء) لكن بعدما يتم رقمنتها عند إيداع الملف. (وسيلة، صفحة 17)

ولغرض ضمان تدعيم أكبر لتأمين وثائق الهوية أو سفر وتسهيل الإجراءات لتحديد هوية الطالب تم إدراج عاملين جديدين ضمن الوثائق المكونة للطالب وهما: (وسيلة، صفحة 17)

شهادة ميلاد مرقمنة خاصة ببطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر تسلم مرة واحدة في حياة المواطن؛

إمضاء الضامن خلف الصور الثلاثة المكونة للملف واستمارة الطلب وذلك لغرض التأكد من هوية الطالب.

وبعد المرور بإجراء ملف الوثائق البيومترية والإلكترونية والتي تنتهي برقمنة الملف، يتم تشفير الملف وإرساله عبر شبكة خاصة بوزارة الداخلية والجماعات المحلية إلى المركز الوطني لإنتاج الوثائق البيومترية والإلكترونية وبالموازاة مع ذلك يتم إرسال وثيقة التحقيق إلى مصالح الأمن. (وسيلة، صفحة 17)

1. 3. التسجيل الإلكتروني للحج: شرعت وزارة الداخلية والجماعات المحلية في عملية التسجيل الإلكتروني للحج سنة 2016 وذلك عبر كافة بلديات الوطن وساهم هذا الإنجاز، في تخفيف العبء على المواطنين في التنقل واستخراج الوثائق والانتظار لدى شباك البلدية. (الياس، الحاج، و عبد المنعم، 2016، صفحة 134)

1. 4. مشروع البطاقة الرمادية ورخصة السياقة الإلكترونيتين: يتم دراسة استحداث بطاقة رمادية إلكترونية للمركبات واستحداث رخصة السياقة البيومترية. (الياس، الحاج، و عبد المنعم، 2016، صفحة 134)

يعد استغلال تقنية الاتصالات والمعلومات في البلدية، من خلال البلدية الإلكترونية، نمطاً متطوراً وجديداً في الإدارة يسمح بتقديم الخدمات البلدية المؤثرة على حياة المواطن اليومية بطرق أكثر كفاءة وفعالية، خاصة أن

ISBN : 999-999-99-99

خدمات الحالة المدنية تنظم التواجد القانوني للفرد داخل الاسرة والمجتمع، وتعتمد على أهم الاحداث المميزة لحياته منذ الولادة إلى الوفاة، وهو ما يجعله بحاجة إليها طيلة حياته، لذا فإن تمكينه من الحصول على هذه الخدمات عن طريق الخدماتية المتصلة بالبلديات على شبكة الإنترنت يغنيه عن مشاق التنقل، ويدعم مناخ الثقة والأمان في خدمات الإدارة الإلكترونية وبالسرعة المطلوبة، ويمكنه من المساهمة في إدخال المعلومات الخاصة به إلى قاعدة البيانات عبر شبكة الاتصال عن بعد، مما يسمح له من متابعة عملية التحقق من المعلومات وإصدار الوثائق عبر الموقع، كما أنه على صعيد العمل الإداري يمكن موظفي الإدارة من القيام بمهامهم بكل شفافية ويسر. (فتيحة، 2016، صفحة 318)

2. مشروع الجزائر إلكترونية 2013: (رندة و محمد، 2023، الصفحات 262– 263)

يعتبر هذا البرنامج بمثابة استراتيجية وطنية شاملة ومتكاملة لتأطير السياسة الوطنية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي تشكل إحدى قنوات تنفيذ الاتجاهات الكبرى للسياسة الوطنية التنموية، كما يعد من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال شملت عدة قطاعات بغية إنشاء برنامج استراتيجي يرمي إلى الإسراع في تشييد مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي في الجزائر، من خلال تعميم استخدام التكنولوجيات الحديثة في كافة القطاعات بما يسهم في عصرنة الإدارة العمومية وجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين، وتم الشروع في رقمنة سجل الحالة المدنية ففي مجال التسجيل المدني، تم إصدار شهادات الميلاد، جوازات السفر وبطاقات التعريف البيومترية، عقود الزواج شهادات الجنسية، وصحائف السوابق العدلية وكل وثائق الحالة المدنية، وكذلك الأمر في المجالات التعليمية والصحية والاجتماعية وكل الخدمات التي يمكن تحويلها إلى خدمات إلكترونية تسلم عن طريق المكاتب اللاورقية، الشيء الذي يؤدي إلى تقليص الروتين الإداري وتخفيض تكلفة انجاز وتنفيذ التعاملات وتسريع وقت الإنجاز ومن ثم زيادة كفاءة أداء الإدارة العامة كما وضعت الدولة الخطوة الأولى في طريق العصرنة بافتتاح أول بلدية إلكترونية بالجزائر، وذلك بالمقر الفرعي لحي 500 مسكن باتنة، ليتم تعميمه بعد ذلك بمختلف البلديات وتجسيد هذه التقنية إمكانية إعداد وتسليم الوثائق دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى مقر الحالة المدنية الرئيسي للبلدية، وكذلك إنشاء بوابة " المواطن" الإلكترونية التي تضم كافة الخدمات الإدارية الموجهة للمواطنين بغية تقديم الخدمات بطرق أكثر كفاءة وفعالية وحصول المواطن على الخدمات عن طريق المواقع الخدماتية عبر الأنترنت وتخلص من مشاق التنقل، كما أنه على الصعيد الإداري يمكن موظفي الإدارة القيام بمهامهم بكل شفافية ويسر.

لقد تميزت سنة 2015 بتسريع وتيرة عصرنة الإدارة بهدف تحسين الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن من خلال جملة من التدابير تمثلت في تخفيض أجل تسليم الوثائق البيومترية خاصة بعد تحول استخراج هذه الوثائق لصالح البلديات إلى جانب استحداث ولايات منتدبة بالجنوب، وقد أصبح استخراج صحيفة السوابق العدلية

رقم (03) وشهادة الجنسية عبر الأنترنت، بهدف هذا المشروع إلى مكافحة البيروقراطية وتقريب الإدارة من المواطن وتحسين المرفق والإدارة العمومية.

3. تقييم مشروع الجزائري الإلكترونية 2013:

لمحاولة تقييم مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 علينا التحقق من الأهداف المسطرة في المحاور الثلاثة عشر الرئيسة ومدى تطبيقها ونجاحها في الواقع وللوصول إلى ذلك علينا تحديد الأهداف العامة والأساسية لهذا المشروع وهي كالتالي: (نوال و سعيد ، 2022، الصفحات 586 – 587)

- ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وأن تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي تسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات؛
- التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية؛
- مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحاً لتنمية البلاد؛
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة والمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة؛
- تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن؛
- حماية مجتمعاتنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالباً تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها؛

وفيما يخص الإنجازات فقد تم تحقيق العديد منها في إطار التحول الإلكتروني ضمن مشروع الجزائر الإلكترونية، ونذكر على سبيل المثال لا الحصر:

- ✓ تنصيب شبكة حكومية داخلية **INTRANET** وهي نظام شامل يتضمن مجموعة الوسائل الحديثة للاتصال على مستوى الحكومات العالمية؛
- ✓ على مستوى الوظيف العمومي وعلى مستوى مصلحة الموارد البشرية تم وضع برنامج **IDARA**، أما فيما يخص التسيير التنبؤي لعمال الوظيف العمومي، تم تنصيب شبكة معلومات تربط الإدارات مع الهياكل المركزية والمحلية المكلفة بالوظيف العمومي؛
- ✓ إطلاق بطاقة التعريف البيومترية والإلكترونية، بالإضافة إلى جواز السفر البيومتري؛
- ✓ إعداد نظام تسيير ومتابعة الملفات القضائية المتعلقة بمختلف الدوائر الحكومية؛
- ✓ إعداد نظام الدفع البنكي والحسابات البريدية، بالإضافة إلى إنشاء موزعات بنكية **CAB**، **DAB**، **TPE**، وتوزيع بطاقات السحب والدفع الإلكتروني؛
- ✓ إصدار السجل التجاري الإلكتروني والذي سيكون على شكل شهادة رقمية دائمة على الخط يعوض الصيغة الورقية التي ستختفي بشكل نهائي، هذا المكسب العصري سيسمح بحل مشاكل عدة أهمها القضاء على

ISBN : 999-999-99-99

البيروقراطية وتسهيل الحصول على المعلومة فضلاً عن مواجهة ظاهرة الغش والاحتيال في استعمال السجل، وقد دخل حيز التنفيذ في مارس 2014؛

- ✓ خدمة بطاقة الشفاء في قطاع الضمان الاجتماعي، وما توفره من مزايا قيما يخص سهولة خدمة المؤمن لهم في شراء الأدوية وإمكانية استعمالها في جميع أنحاء الوطن.

بالرغم من هذه الإنجازات التي جاء بها مشروع الجزائر الإلكترونية والتي من شأنها تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطن والتقليل من العديد من الإجراءات الإدارية والروتينية التي كانت عبئ كبير عليه إضافة إلى التخفيف من حدة البيروقراطية الإدارية التي جعلته غير راضٍ عن الخدمات المقدمة لهم من الإدارات العمومية، هذا من جانب، من جانب آخر نجد أن كل هذه الإيجابيات المتحصل عليها لا يمكنها أن تغطي الجانب الآخر والمتمثل في مجموع العوائق والتحديات التي تقف في وجه نجاح مشروع الجزائر الإلكترونية بنسبة كبيرة الأمر الذي يستوجب من السلطات الجزائرية إعادة النظر فب برامجها المعتمدة لإنجاح مثل هذه المشاريع.

4. أهم التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

في ظل تبني مشروع الإدارة الإلكترونية، ظهرت بعض الصعوبات والعراقيل التي تحد من نجاح الإدارة الإلكترونية ويمكن توضيحها فيما يلي: (أيوب، 2019)

- أمية المواطن للتقنيات الإلكترونية وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة؛
- غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول الإلكتروني؛
- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية، مثل غياب تشريعات قانونية تجرم اختراق برامج إلكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها؛
- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية؛
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، ومشاكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية؛
- مشكلة دخول الشبكة، كيفية استخدامها، صعوبة فهم المضمون؛
- عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكرة وفلسفة الإدارة الإلكترونية، وعدم قدرتهم على التخلي عن نمط الإدارة التقليدية؛
- المخاوف المتعلقة بالأمن المعلوماتي، بسبب إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية، وما يترتب عليه من فقدان خصوصية وسرية المعلومات وسلامتها من التزوير والتلاعب والتخريب المقصود للشبكات وغيرها؛
- عدم اكتمال الثقافة الإلكترونية لدى معظم أفراد المجتمع الجزائري، وبقاء عامل الخوف حاجز بينه وبين استخدام هذه التقنية، وذلك ليس خوفاً من التقنية في حد ذاتها وإنما مسيرها والمسؤول عن أمنها؛

- ضعف الدخل الفردي، مما يمنع توصيل ودفع مستحقات الأنترنت التي تعتبر المحرك الرئيسي للإدارة الإلكترونية.

رابعاً: الخاتمة

تعتبر الإدارة الإلكترونية أسلوبًا حديثًا ومتقدمًا في إدارة المؤسسات، حيث توفر العديد من المزايا. فعلى سبيل المثال، يمكن للإدارة الإلكترونية تحسين عمليات التخزين والوصول إلى المعلومات بشكل أسرع وأكثر سهولة. كما يمكن استخدام البرمجيات المتخصصة لأتمتة المهام الروتينية وتوفير الوقت والجهد. بالإضافة إلى ذلك، تساهم الإدارة الإلكترونية في تعزيز التواصل والتعاون بين أفراد المؤسسة. فمن خلال استخدام البريد الإلكتروني والمنصات الإلكترونية الأخرى، يمكن للموظفين تبادل المعلومات والأفكار بشكل سريع وفعال. كما يمكن للإدارة الإلكترونية توفير مساحة زمنية ومكانية للاجتماعات الافتراضية وتنظيمها بشكل مرن وملائم لجميع الأطراف. ومع ذلك، هناك أيضًا بعض التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية. فعلى سبيل المثال، قد يواجه الموظفون صعوبة في التكيف مع تغيرات التكنولوجيا والتعامل مع الأجهزة والبرامج المختلفة. كما قد تواجه المؤسسات تحديات فيما يتعلق بأمان المعلومات وحمايتها من التهديدات الإلكترونية. لذلك، يجب على المؤسسات الاستثمار في تطوير البنية التحتية الإلكترونية وتوفير التدريب المناسب للموظفين. كما يجب أيضًا وضع سياسات وإجراءات فعالة لحماية البيانات والمعلومات الحساسة. باختصار، الإدارة الإلكترونية تعد تطورًا هامًا في عالم الأعمال والإدارة. تسهم في تحسين الكفاءة والتواصل في المؤسسات، ولكنها تتطلب أيضًا التحديث والتكيف مع تقنيات جديدة وحماية المعلومات بشكل جيد.

التوصيات:

- تشجيع التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وتعميم استخدام التكنولوجيا في الوظائف الإدارية.
- العمل على ترسيخ مفهوم التطور التكنولوجي وتفعيله ضمن ثقافة المجتمع الجزائري.
- ضرورة تحسين البنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تقديم دورات تكوينية افتراضية وحقيقية حول استعمال الشبكة.
- توفير الغلاف المالي الكافي لتحقيق التغيير المنشود لتغطية تكلفة التكنولوجيا الحديثة والمتطورة.
- جلب الكفاءات البشرية المتميزة في مجال الإدارة الإلكترونية من مدراء وعمال لتطوير البرامج ومواكبة مختلف التطورات التكنولوجية.
- حل المشاكل المرتبطة بالأمن المعلوماتي والاستفادة من تجارب دولية في هذا المجال.
- زيادة تدفق الأنترنت لتحسين جودة الاتصال.

ISBN : 999-999-99-99

المراجع:

الخمايسة صدام. (2013). الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري. عالم الكتب الحديث للنشر، الأردن : الطبعة الأولى.

السوفي أم الخير . (2020). تأثير الإدارة الإلكترونية على جماعات العمل في المؤسسة الجزائرية - دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز ورقلة -. *مجلة الوقاية والأرطوميا، 07*(02)، 104 - 125.

الشيكر أيوب. (2019). الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات. *مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، 08*(01)، 281 - 308.

بن داود سفيان . (2022). الإدارة الإلكترونية توجه جديد لتحسين نظام الإدارة العامة والحالة المدنية - عرض تجارب دول عربية ناجحة -. *مجلة قضا بالمعرفية، 02*(01)، 203 - 230.

جواز السفر البيومتري جواز السفر البيومتري. (2023). الإلكتروني بوابة المواطنين . http/www.elmouatin .dz: تاريخالإطلاع: 2023/07/29.

حارش وهيبة ، و يوسف خوجة سمير. (2021). متطلبات تطبيق الإدارة الالإلكترونية ومعوقاتها في الإدارة الجزائرية. *مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية، 07*(02)، 164 - 183.

حاروش نوردية، و حروش رقيقة. (2015). علم الإدرة من المسسة من المدرسة التقليدية إلى الهندسة. دار الايم للنشر والتوزيع، الاردن.

ديدوش هاجر، و حريري عبد الغني . (2021). الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير الخدمة العمومية مع الإشارة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية. *مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية*(07)، 17 - 33.

سليمان فيسة نورة. (2021). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الإدارة المحلية بالجزائر - دراسة حالة بلدية البليدة -. *مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، 04*(03)، 549 - 577.

سويقات عبد الرزاق. (2018/ 2019). دور رقمنة الإدارة المحلية في تجنيد الحكم الراشد - دراسة مقارنة بين الجزائر والأردن- . أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم السياسية، تخصص البيروقراطيةوالرشادة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر: كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم العلوم السياسية.

شاهد الياس، عرابة الحاج، و دفرور عبد المنعم. (2016). تقييم تجربة تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر. *مجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية*(03).

عابد عبد الله، بوخدوني وهيبة، و ميلودي أم الخير . (2020). الإدارة الإلكترونية برهان لتفعيل آداء المرفق العام - دراسة حالة بلدية موزانة لولاية البليدة -. *مجلة البشائر الاقتصادية، 06*(01)، 366 - 386.

عبة كريمة، و سبتي رشيدة. (2021). الإدارة الإلكترونية وطبيعة الأداء التنظيمي بالبلدية في الجزائر - قراءة تحليلية نقدية -. *المجلة الجزائرية للعلوم الإجتماعية والإنسانية، 09*(02)، 254 - 271.

قادة بن عبد الله نوال ، و بن حمو محمد سعيد . (2022). تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول. *مجلة الفكر المتوسطي، 11*(02)، 580 - 594.

قرطاس فتيحة. (2016). عصرنة الإدارة المحلية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية. *مجلة الاقتصاد الجديد، 02*(15).

قرميطي وردة، و ضيف أحمد. (2019). تطبيق الإدارة الإلكترونية كمدخل لتفعيل الإتصال الإداري - دراسة ميدانية بمؤسسة وحدة البريد الجزائر بالجلفة- . *مجلة نور للدراسات الاقتصادية، 05*(01)، 27 - 47.

كرميش هشام، و أحداد موراد. (2022). البعد الاستراتيجي للإدارة الإلكترونية للمرافق العمومية الصحية - تجربة المملكة العربية السعودية ودول استوائيا نمودجا-. *مجلة الزهير للدراسات والبحوث الاتصالية والغعلام، 02*(02)، 55 - 83.

لبقع أحمد، و عيشاوي وهيبة. (2021). قابلية الموارد البشرية لمشروع الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية - دراسة ميدانية في بلدية الجلفة -. *مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، 07*(01)، 955 - 974.

لطرش رندة، و صافو محمد. (2023). حوكمة الإدارة الإلكترونية بين حتمية التغير ومعوقات التطبيق. *مجلة القانون، المجتمع والسلطة، 12*(01)، 248 - 272.

مرفوع جهيم العتري. (2021). أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تعزيز إجراءات السلامة والصحة المهنية في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد- 19) - دراسة حالة مدينة الملك فهد الطبية-. *مجلة التكامل الاقتصادي، 09*(04)، 312 - 336.

مغزي لعرافي راضية، و فريشي محمد . (2023). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الأداء المؤسسي بجامعة بسكرة: دراسة استطلاعية لآراء عينة من المواطنين الإيداريين بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. *مجلة التنمية الاقتصادية، 08*(01)، 109 - 133.

موسى زملط طارق . (2023). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي - دراسة تطبيقية على الجمعيات الأهلية في قطاع غزة. *مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال* ، 132 - 150 .

واعر وسيلة. (بلا تاريخ). دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية - حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية . الجزائر .