استمارة المشاركة

الاسم و اللقب: أمال حواطي	**الاسم و اللقب:** حاجي بوغالي
الوظيفة: أستاذة	**الوظيفة:** أستاذ
الرتبة: أستاذ محاضر أ	**الرتبة:** أستاذ محاضر أ
المؤسسة: جامعة غرداية	**المؤسسة:** جامعة غرداية
الهاتف: 06.99.07.72.90	**الهاتف:** 0659381716
البريد الالكتروني: haouatia@yahoo.fr	**البريد الالكتروني:**boughalihadji@gmail.com

محور المشاركة: الأول مدخل مفاهيمي للقرار الاداري الالكتروني والادارة الالكترونية

عنوان المداخلة بالعربية: الادارة الالكترونية في المؤسسة العمومية الجزائرية بين التحديات والمعيقات

عنوان المداخلة بالإنجليزية: The electronic management in Algerian public institution between obstacles and challenges

ملخص :

عرف العصر الحالي جملة من التغيرات و التطورات السريعة و المتلاحقة خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ما دفع بالمؤسسات من الانتقال من الادارة التقليدية الى الادارة الحديثة و من الأنشطة العادية إلى الأنشطة الرقمية الإلكترونية وتبني نظام الادارة الالكترونية من أجل تقليص الإجراءات وزيادة السرعة في إنجاز الأعمال بكفاءة و دقة عالية، فالإدارة الالكترونية هي منظومة وظيفية وتقنية متكاملة لإدارة وتوجيه وتنفيذ الأعمال الإدارية الكترونيا، سواء فيما يخص الأعمال المتعلقة بين الموظفين أو بينهم و بين المواطنين. الا أن تطبيق الادارة الالكترونية في العالم النامي وفي الجزائر يواجه العديد من العراقيل الادارية و التنظيمية و البشرية و التقنية و التشريعية التي تحد من فعالية وظائفها و تحقيق أهدافها.

Summary :

The current era has witnessed a series of rapid and successive changes and developments, especially in the field of information and communication technology, which has prompted institutions to move from traditional management to modern management and from ordinary activities to electronic digital activities and to adopt an electronic management system to reduce procedures and increase speed in

Executing business with high efficiency and accuracy, as electronic management is an integrated functional and technical system for managing, directing and implementing administrative work electronically, whether concerning related work between employees or between them and between citizens. However, the application of electronic management in the Arab countries faces many administrative, organizational, human, technical, and legislative obstacles that limit the effectiveness of its functions and the achievement of its objectives.

الكلمات المفتاحية : الادارة الالكترونية، التحديات، المعيقات

Key words: Obstacles, Electronic Management

مقدمة:

إن التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حول العالم إلى قرية كونية صغيرة، صاحبته تغيرات سريعة في عالم الأعمال عامة و في أساليب العمل خاصة، مما أوجب التفكير و البحث عن نظم متطورة للتعامل مع هذه المتغيرات المعقدة، وجعلها هدفا و وسيلة للمؤسسات الباحثة عن الكفاءة في ادارة عملياتها، بلا مكان وبلا زمان و بلا تنظيمات، ربحا منها للوقت و الجهد و المال و هو ما يعبر عنه بالإدارة الالكترونية.

إلا أن الدول العربية تواجه مجموعة من القيود و المعوقات التي تعرقل عملية الاستثمار الفعال للتقنية الحديثة نتيجة عدم توفر جميع متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية لديها،حيث أن كثير من الادارات فيها تعاني من العديد من السلبيات، و لذا فإننا سوف نتطرق في هذه الورقة البحثية إلى أهم المعوقات التي تحد من تطبيق الإدارة الالكترونية و لكن قبل ذلك سوف نتحدث عن أهمية و فوائد تطبيق هذه الادارة.

1/- تحديد المفاهيم:

1.1- **الادارة الإلكترونية** " هي العملية الادارية القائمة على الامكانيات المتميزة للانترنت و شبكات الأعمال في التخطيط و التوجيه و الرقابة على الموارد و القدرات الجوهرية بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة". (نجم، 2004، صفحة 127)

"عملية ميكنة جميع مهام و انشطة المؤسسة الادارية، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق، تبسيط الاجراءات و القضاء

علـى الـروتين، والانجـاز السـريع والـدقيق للمهـام والمعـاملات، لتكـون كـل ادارة جـاهزة لربطهـا مـع الحكومـة الالكترونية لاحقا". (السالمي، 2008، صفحة 34)

2.1- المعوقات: أول من اطلق هذا المفهوم هو روبرت ميرتون "عندما أشار إلى النتائج الغير متوقعة للنظام البيروقراطي والتي تشكل اختلالات واضطرابات تكمن وراء الوظائف الكامنة والغير ظاهرة. (الحسن ا.، 1998، صفحة 3)

"هي جميع العوامل و المؤثرات التنظيمية و السلوكية و الاجتماعية و الثقافية السلبية في المنظمة سواء كانت ادارية أو مهنية فنية متخصصة و التي تؤدي إلى تدني أداء مستوى العاملين و تعقد الاجراءات".

كما تعرف بأنها" اتجاه سلوكيا سلبيا، فالمخطط الذي يرسم خطط التغيير قد يصطدم بأفراد المجتمع و سلوكهم الذي قد يعوق عن تحقيق اي أنماط السلوك التي يريد المخطط أن يسير وفقا لها".

وعليـه يمكـن القـول أن المعوقـات تعنـى هنـا كـل العوامـل و العقبـات التـي تحـد مـن تطبيـق الادارة الالكترونية في المؤسسات سواء أكانت تنظيمية، تقنية، مالية أو تشريعية و أمنية.

2/- فوائد تطبيق الادارة الإلكترونية:

إن تطبيـق الادارة الالكترونيـة فـي الأعمـال الاداريـة يرجـع بالفائـدة علـى المؤسسـات بـاختلاف أنواعهـا، ويمكن حصر أهم هذه الفوائد في :

- ✓ تبسيط الاجراءات الادارية داخل المؤسسة وينعكس ايجابيا على مستوى الأداء الوظيفي لدى العمال، إن الاجراءات الادارة الالكترونية بطريقة او بأخرى لها دور تحسين مستوى الاداء داخل المؤسسة و الرفع منه، من خلال المهام و الانشطة الالكترونية التي تتيح جميع المعلومات الخاصة بالمؤسسة والعاملين.
- ✓ اختصار وقت تنفيذ و انجاز المعاملات الادارية المختلفة. (رسلان، 2011، صفحة 63)
- ✓ تسهيل اجراءات الاتصال بين الوحدات الادارية في مختلف المستويات داخل المؤسسة، وكذا الاتصال مع المؤسسات الاخرى سواء داخل أو خارج البلد.
- ✓ ادارة بـلا أوراق: إن استخدام الادارة الالكترونية بشكل صحيح سيقلل من استخدام الورق مما يؤثر ايجابا على عمل المؤسسة، كما أنه يعالج مشكلة الحفظ و التوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن تخزين كثيرة و الاستفادة منها في أمور أخرى.
- ✓ تحويل الايدي العاملة الزائدة عن الحاجة الى أيدي عاملة لها دور اساسي في التنفيذ، وذلك عن طريق اعادة تأهيلها لمواكبة التطورات الحديثة. (الحيت، 2015، صفحة 30)

- ✓ إدارة بلا زمان: حيث تستمر مدة 24 ساعة متواصلة، ففكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي افكار لم يعد لها مكان في العالم الجديد، لأن الاختلاف في التوقيت بين دول العالم يحتم علينا ضرورة العمل المتواصل. (السالمي، 2008، صفحة 38)
- ✓ إدارة بلا تنظيمات جامدة: فالإدارة الالكترونية تعمل من خلال المنظمات الذكية ذات الهياكل الشبكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.
- ✓ تساعد على توفير المعلومات اللازمة لدعم اتخاذ القرارات الادارية من خلال تبادل المعلومات بدقة و بطريقة علمية تحقق القدرة على الرقابة و الضبط الاداري.
- ✓ تغيير صورة المؤسسات من الصورة التقليدية التي تعتمد على استخدام عدد كبير من العمال و انشاء مبان ضخمة و استخدام هياكل تنظيمية معقدة إلى الصورة الالكترونية التي تحتاج إلى عمالة قليلة دون تقيد بوجود مواقع جغرافية أو مبان كبيرة الحجم.
- ✓ تسمح الإدارة الالكترونية بتلافي مخاطر التعامل الورقي داخل المؤسسات، من خلال استخدام الكمبيوتر والشبكات الالكترونية في التخزين ونقل المعلومات.
- ✓ تعتبر الإدارة الالكترونية مدخلا معاصرا لتطوير وتحديث المؤسسات ومواجهة القضاء على كل المشكلات التقليدية.
- ✓ تسعى الإدارة الإلكترونية إلى إجراء تحسينات فعالة في المؤسسات المعاصرة، الأمر الذي يترتب عليه تحقيق ثلاث مزايا أساسية لها تتمثل في: تحسين الخدمات المقدمة للعملاء، وتحسين العلاقات مع الموردين ومجتمع التمويل، وزيادة العائد على استثمارات أصحاب الأسهم والملاك.

وعليه فإن الإدارة الإلكترونية تعمل على تحسين مستوى أداء المؤسسات وذلك من خلال التأثير على كل الوظائف والأنشطة التي تمارسها تلك المؤسسات، فالإدارة الإلكترونية تساعد على تحسين إجراءات تقديم الخدمات مما يسهل الأعمال والمعاملات التي تقدمها المؤسسة إلى زبائنها ويحقق التواصل بين المؤسسة والمتعاملين معها، عن طريق استخدام أساليب إلكترونية جديدة تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة، كما تسهم أيضا في توفير البيانات والمعلومات بشفافية تامة. (الحيت، 2015، صفحة 30).

3/- معوقات تطبيق الادارة الالكترونية:

أولا: معوقات إدارية وتنظيمية

تواجه الإدارة في تحولها من الأسلوب التقليدي إلى الإلكتروني عددا من المعوقات الإدارية والتنظيمية، والتي يمكن عرضها فيما يلي :

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية (الطائي، 2011، صفحة 107) ، و تتمثل معوقات التخطيط في :

أ. احتياج عملية التخطيط إلى قدر كبير من التحليل والقدرة على التنبؤ بالمستقبل، وحاجته إلى المعلومات المتعددة والمتنوعة خاصة فيما يتعلق بالإدارات التي لها علاقة بالتخطيط وبالنشاطات ذات العلاقة بما يكفل توضيح كل الجوانب للمخطط.

ب. عدم تحقيق التوازن بين خطة الإدارة والاستراتيجية الكلية، نظرا لتعدد الإدارات مما يتطلب وضع خطط فرعي لكل جزء في المشروع. (حمدي، 2008، صفحة 104)

- ضعف اهتمام الإدارة العليا بتقييم تطبيق الإدارة الإلكترونية ومتابعتها، إضافة إلى عدم التدرج في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وعدم توافر تدريب للمتخصصين بشكل واسع في المواقع المرغوب فيها.
- ضعف برامج التوعية الإعلامية المواكبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات وسيطرة المفاهيم التقليدية البيروقراطية على أجواء العمل الإداري بالمؤسسة وعدم التمكن من تجاوزها أو الحد من تأثيرها.
- المركزية الشديدة وعدم الترابط الفعال بين الادارات على المستوى المركزي و الادارات المحلية. (حامد، 2015، صفحة 240)
- عدم تهيئة الأفراد نفسيا واشعارهم بأهمية دورهم وأنهم جزء من عملية التحول والنجاح. (الحسن، 2011، صفحة 189)
- عدم وجود جهة مركزية لتبني مشروعات الادارة الالكترونية على مستوى الدولة مما يؤدي الى عدم توافق الانظمة.
- تعقد الإجراءات الادارية و انعدام مرونة الهياكل التنظيمية.
- نقص أمن المعلومات وهو تأمين الحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات و الأجهزة و تشريع الانظمة و سن القوانين و سلامة وصول المعلومات للمستفيدين. من المعروف أن أي جهاز كمبيوتر يتم توصيله بشبكة الانترنت يمكن اختراقه، إذ كان خاليا من برامج الحماية و نظرا لعدم وجود نظام معلوماتي كامل و خال من الاختراقات. (أحمد، 2009، صفحة 74)
- عدم الثقة في حماية و سرية وأمن التعاملات الشخصية.
- غياب المستندات الورقية في بعض الخدمات الالكترونية مما يثير مشكلة اثبات التعاملات والعقود وتوثيق الحقوق والالتزامات واثبات صحة التوقيعات والحفاظ على الملكية الفكرية. (بوعافية, العقريب، 2013، صفحة 13)

ثانيا :المعوقات البشرية

- عدم تشجيع المسؤولين وأجهزة الاعلام للأفراد على التعلم الذاتي لبرامج و تطبيقات الادارة الالكترونية و تقنية المعلومات.
- ضعف الوعي الثقافي في تكنولوجيات المعلومات على المستوى الاجتماعي و التنظيمي. (الشيخ، 2008، صفحة 45)
- عدم استعداد المجتمع لتقبل فكرة الادارة الالكترونية و الاتصال السريع بالبنية التحتية المعلوماتية الوطنية عبر الانترنت.
- مقاومة التغيير من قبل الموظفين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الاجراءات تنظيم العمليات الحكومية. (حامد، 2015، صفحة 236)
- النظرة السلبية لمفهوم الادارة الالكترونية من حيث تقليلها للعنصر البشري. (أحمد، 2009، صفحة 74)
- **التفرقة الرقمية (الفجوة الرقمية):** إن الحاجز الرقمي يعزل من لديه المقدرة على استخدام الإنترنت والتقنيات عن من لا يملكون المقدرة سواء كان بسبب عدم وفرة المعدات أو نتيجة عدم الدراية بالاستفادة من التقنيات.
- **العائق اللغوي:** تعتمد معظم البرمجيات الإلكترونية على اللغة الإنجليزية، مما يشكل صعوبة وعائقا أمام الذين لا يجيدون هذه اللغة (أن اللغة من أهم التحديات التي تعوق التفاعل بين كثير من العملاء وبين العديد من المواقع الإلكترونية) ، لذا فهناك حاجة ملحة لتطوير برمجيات من شأنها إحداث نقلة نوعية في ترجمة النصوص إلى لغات يفهمها العملاء.
- **ضعف الثقافة الإلكترونية:** منذ بداية الثورة الرقمية انقسم العالم إلى شطرين، عالم غني معلوماتيا وعالم معدم معلوماتيا أي أمي رقميا، والحكومة الإلكترونية قد تزيل الحواجز بين الشطرين، وتفسح المجال للجميع بالاستفادة من خدماتها، كما يمكن أن تزيد من الفجوة بين القادرين على الاستفادة من الخدمات والعاجزين عن الدخول على مواقعها.
- **إحساس الفرد بتبعيته للتكنولوجيا:** إن من أخطر الآثار السلبية أن ينشأ عند الفرد إحساس بالعجز بتبعيته للتكنولوجيا أو إحساس بالتدني ، وهذا واقع الآن بين مستخدمي الحاسوب فكثير ممن تعود على استخدام معالجة الكلمات في تحرير الخطابات تجد لديه مشكلات في الكتابة الهجائية، ووضوح الخط بل قد لا يستطيع أن يحرر خطابًا إلا باستخدام الحاسب .وللتغلب على مشكلة الإحساس بالعجز عند الفرد بتبعيته للتكنولوجيا يجب أن نحرص على أن يفهم الإداريون العمليات التي يقوم عليها

أداء الحاسب، هكذا يرى بعض علماء الإدارة ، بينما يرى بعضهم الآخر أن يمارس الإداريون هذه العمليات بأيديهم بين حين وآخر .كما ينبغي أن يفهم الإداري قدرة أجهزة الحاسب وحدودها، فعندما نستخدم الحاسب في تصحيح أخطاء الهجاء فإنه لا يستخرج الأخطاء، وإنما يعين الكلمات غير الموجودة في قائمة الكلمات المخزونة فيه ويغيرها إلى ما عنده.

ضعف إعداد وتدريب العاملين: ومن المعوقات المتعلقة بالتدريب ما يلي:

- عدم وضع نظام واضح ومحدد للتدريب معروف لدى جميع العاملين بالمنظمة يرتبط بنظم المعلومات المتبعة في هذا المجال.
- عدم ربط التدريب للتطور الذي يحدث لتلك الأجهزة ونظم معلومات الحاسب الآلي.
- عدم ربط عملية اتخاذ القرارات الأمنية بخطوات العمل ومراحله المختلفة مع نظم المعلومات المتبعة أو اقتصارها على بعض القطاعات دون غيرها.
- عدم الاهتمام بتكوين كوادر تدريبية قادرة على استخدام نظم المعلومات وتدريب العاملين عليها من خلال برامج متقدمة وإرسال بعثات العاملين إلى الجامعات ومراكز التدريب بالخارج. (حمدي، 2008، صفحة 111)

- **التقليل من التفاعل الإنساني في الإدارة:** أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يقلل من التفاعل الإنساني في الإدارة، وأن الاستخدام الجيد للإدارة الإلكترونية يجعل وجود الإداري غير ضروري، لأن المستفيدين سيتفاعلون مع هذه الوسائل التكنولوجية بدلا من أن يتعاملوا مع الإدارة.

ثالثا: المعوقات المالية:

تتمثل فيما يلي :

- قلة الموارد المالية للمؤسسات المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية وبخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج.
- قلة توفير المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات التدريب والتأهيل من أجل تطبيق الإدارة الالكترونية.
- التكلفة العالية للبرمجيات والأجهزة الالكترونية.
- ضعف الحوافز المادية و المعنوية التي تشجع العاملين في مجال نظم المعلومات الادارية على التطوير ومتابعة التعليم و التدريب.

- تواجه بعض الإدارات أزمة محدودية الموارد اللازمة لإتمام عمليات الصيانة لأجهزتها وشبكاتها، وغيرها من العمليات المكلفة، سواء في استبدال قطع وأجهزة جديدة من القطع الداخلية لأجهزتها. (الحسن، 2011، الصفحات 192-193)

رابعا :المعوقات الفنية " التقنية":

- ندرة الخبرة والاستشارة، وتتفاقم هذه المشكلة مع تقادم مهارات التقنية وظهور الجديد كل يوم، مما يحتاج إلى تجديد الخبرات الفنية لمواكبة كل جديد، الأمر الذي يشكل صعوبة أمام إنشاء تلك الإدارات الإلكترونية أو استمرارها. (الحسن، 2011، صفحة 194)
- صعوبة تطوير البرمجيات في ظل الخلط الحاصل في تحديد البرمجيات المطلوبة ومواصفاتها، وشروط عملها.
- عجز البنى التحتية-كالشبكات- مثلا لدى بعض الدول عن الوفاء بالتزامات تشغيل تلك الإدارة الإلكترونية التي تؤسس وتقوم على تلك البنى التحتية التي يفترض أن تدخل ضمن المشروعات التنموية في الدولة.
- ضعف تقنية دعم اللغة العربية، حيث لا تتاح بعض تقنيات تنظيم المعلومات لاستخدامات اللغة المخاطر التي يتعرض لها الموقع على الأنترنت، ومخاطر إنشاء المعلومات الخاصة بطالب الخدمة والسطو عليها عند اجراء تعامل على الشبكة المعلوماتية.
- عدم المواكبة للمستجدات التقنية الحديثة في الإعلام الالي سواء من ناحية الأجهزة أو أساليب و طرق التشغيل أو البرامج.
- اختلاف مواصفات الاجهزة المستخدمة داخل المؤسسة الواحدة مما يشكل صعوبة الربط بينها.
- ارتفاع معدلات التغيير في التكنولوجيا الاتصالات و المعلومات بصورة مخيفة في الوقت الذي يبحث فيه الافراد عن استقرار نسبي.
- ضعف البنية التحتية للاتصالات إذ تتطلب الإدارة الالكترونية توفر وسائل الاتصال المختلفة بالشكل الكافي و قدرتها الاستيعابية على تحمل الضغوط و الأعباء الكبيرة من قبل المستفيدين دون أي أثر على مستوى الحصول على الخدمات الالكترونية في أي وقت. (الشيخ، 2008، صفحة 48).

خامسا :المعوقات التشريعية:

من بين أهم المعوقات التشريعية :

- عدم صلاحية الأنظمة واللوائح التقليدية المعمول بها لتطبيقها على الإدارة و المعاملات الإلكترونية، مما يجعل هذا البديل لا يفي بالحاجة في ظل غياب الأنظمة واللوائح التي تضبط علاقات العمل والتعاون داخل الإدارات الإلكترونية
- تأخر وضع التشريعات القانونية التي تضمن اعتماد التوقيع الإلكتروني والتعامل مع البريد الإلكتروني والتحقق من شخصية طالب الخدمة، مما يعرقل كثيرا من المعاملات الإلكترونية التي كان من الممكن أن تكون أكثر سلاسة في وجود هذه التشريعات وتحقق الفائدة المرجوة منها.
- غياب التشريعات التي تجرم مخترق شبكات الإدارة الإلكترونية، وتضع العقوبات الرادعة لمرتكبي وجود إشكالات في أنظمة الرسوم والطوابع وعمليات استفائها.
- وجود إشكالات تتصل بوسائل الدفع وقانونيتها، ومدى قبول قانون الدفع نسبة القيد كبديل عن الدفع النقدي. (الحسن، 2011، الصفحات 195-197)

سادسا: المعوقات السياسية:

- التخبط السياسي الذي يمكن أن يؤدي إلى مقاطعة مباردة الادارة الإلكترونية و في بعض الاحيان تبديل وجهتها، فالإدارة ماهي ألا اداة لتطبيق السياسات التي يضعها النظام السياسي مما أدى إلى شللها و تقسيمها على أساس حصصي مما أدى بدوره إلى انتشار المحسوبيات و الفوضى وإلى اهمال مبدأ الكفاءة في التعيين و اهمال مبدأ الثواب و العقاب. (حامد، 2015، صفحة 235)
- غياب الإرادة السياسية الفاعلة ، والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الالكترونية ، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.
- غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل تشاور سياسي ، وتنظر في تقارير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الالكتروني ، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الالكترونية وترقيته. (عشور، 2010، صفحة 38)

سابعا: المعوقات الأمنية :تتمثل في :

- مخاوف كبيرة لدى المتعاملين مع الإدارات من نجاح إحدى محاولات الاختراق للإدارة التي يتعاملون معها، وأن يمس ذلك الاختراق البيانات الخاصة بهم بالحذف أو التدمير، أو استغلالها في أعمال غير مشروعة

- عدم توافر برمجيات تحكم الرقابة على الاختراقات المتعمدة تتفق عليها كل الأطراف المعنية.
- تشمل تحديات أمن المعلومات نطاقا واسعا من العناصر، بعضها فني تقني يرتبط بالأنظمة التقنية والبرامج والأجهزة المستخدمة، وبعضها الآخر يرتبط بالأفراد والهيئات الإدارية القائمة على الإدارات الإلكترونية حول العالم . (خماسية، 2013، صفحة 99)

4. السياسة الجزائرية نحو الإدارة الإلكترونية:

الجزائر على غرارها من البلدان النامية لا تعيش على منأى من التطورات والتغيرات الحاصلة في العالم وهي تسعى دائما لمواكبة هذه التطورات كحتمية اجتماعية وضرورة عصرية، وفي هذا المجال أدخلت الجزائر التعديلات والآليات لعصرنة ادارتها شيئا فشيئا ولكن بوتيرة ثقيلة نوعا ما نتيجة معيقات وصعوبات عديدة منها السياسية ومنها الاجتماعية ومنها الاقتصادية.

في بداية الألفية استحدث السلطة الجزائرية برنامج اجتماعي معلوماتي كان الهدف منه ادخال هذه التكنولوجيات في الاتصال والإدارة الى ابعد حد ممكن في المؤسسات الجزائرية وأولى البرامج كان برنامج أسرتك لتوصيل الأنترنات إلى الإدارات والمنازل ومختلف الهياكل الحكومية والغير حكومية واستعملها في مختلف الانشطة الأقتصادية والتربوية وغيرها (صيد، 2012، صفحة 52)

وفي 2008 أطلقت وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والإتصال مشروع سمي بمشروع الجزائر الإلكترونية 2013 والذي ساهم في انشائه مجموعة من الأطراف الحكومية والغير حكومية لوضع خطة طريق لتطوير الإدارة الإلكترونية في الجزائر وحددت أهداف لإنجازها والعمل عليها إلى غاية 2013 ومن أهم هذه الأهداف:

- توسيع وتسريع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مختلف الإدارة العمومية الغير ربحية وفي الشركات العمومية الاقتصادية
- توفير الوسائل والتكنولوجيا الحديثة في الإعلام والإتصال بالنسبة للمواطنين وتوسيع استعمالها على نطاق واسع
- تدعيم البحث والتطوير في مجالات التكنولوجيا الإعلام
- تطوير الكفاءات البشرية وتطوير الاقتصاد الرقمي
- تحسين أداء هذه التكنولوجيا من خلال رفع مستوى التدفق وتحسين البنى التحتية للتكنولوجيا الاتصال (فيصل، 2017، صفحة 188)

وعلى الرغم من كل المعيقات والمطبات في مساعي تحديث الإدارة الجزائري إلى ادارة الكترونية إلا انها قد بدأت تأخذ مساعها وتشق طريقها نحو ترسيخها وجعلها جزء من الحياة الاجتماعية للجزائريين فهنالك العديد من النماذج التي أصبحت إلكتروني محضة منها

- رقمنة الحالة المدنية في الجزائر واصدار مختلف الوثائق التي يحتاجها المواطن الكترونيا من شهادة الميلاد والزواج والوفاة إلى غاية بطاقة التعريف وجواز السفر ورخصة السياقة بداية من سنة 2010
- تنصيب شبكة حكومية داخلية وهي نظام للاتصال بالحكومات العالمية
- وضع برنامج IDARA وهو على مستوى الوظيف العمومي وادارة الموارد البشرية
- شبكة معلومات تربط الإدارات المركزية مع الإدارات المحلية والولائية على مستوى وزارة الداخلية. وكذلك بالنسبة للقضاء والصحة والتربية والتعليم
- تطوير نظام السحب والدفع الالكتروني على مستوى البنوك ومراكز البريد والتوأمة بينها
- تطوير شبكة للتسيير البيداغوجي الجامعي وكذا الخدمات الجامعية . (صغير، 2016)

5. معيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر:

على الرغم من التحديات التي ترفعها الدولة الجزائرية ويفرضها العصر إلا أن المساعي قابلتها مجموعة من المطبات ومجموعة من المتغيرات الاجتماعية باءت دون ذلك ومن أهمها

- المتغير الاقتصادي للجزائر الذي يعتمد على الريع ويجعل الميزانيات المخصصة لتطوير الإدارة الالكترونية متذبذبة على حسب سوق المحروقات
- عدم الاستقرار السياسي في بعض الأحيان يجعل من السياسيات تتغير بتغير المسؤول
- ضعف البنية التحتية في وسائل الاتصال الحديثة تجعل من شبكة الأنترنات ضعيفة التدفق ولا تصل إلى الجميع
- العامل الجغرافي من شساعة البلد تعيق من ايصال هذه البنى التحتية إلى العيديد من المناطق في اقصى الجنوب او حتى في الهضاب.
- ضعف الاستثمار والانتاج في وسائل تكنولوجيا المعلومات جعلت الأمر مرتبط بالاستيراد فقط مما تركت التكلفة باهظة وليست في متناول الجميع.

- ضعف البنية الاجتماعية الهشة اقتصاديا والتي تحول دون الحصول على هذه وسائل التكنولوجيا الحديثة و ارتفاع تكلفة الاشتراك في خدمات الأنترنات بالنسبة للعديد من المواطنين.
- ضعف البنية الاجتماعية من حيث التكوين والتي تحد من تفاعل المجتمع ككل مع هذه الآليات الحديثة.
- غياب التكوين والحوار الاجتماعي حول هذه التكنولوجيات جعلت هذه الوسائل بعيدة عن الأهداف الحضارية وغالبا ما اصبحت وسيلة للترفيه أكثر منها لتحقيق الأهداف الإنمائية. (صيد، 2012، صفحة 54)
- ضعف الترسانة القانونية التي تحمي هذه العمليات التي تتم في الإدارة الالكترونية كسرية البيانات وخصوصيتها وشرعية تداولها وحماية التوقيع الالكتروني وشرعية التجارة الالكترونية وحماية المستهلك والمنتج ...الخ.

التوصيات:

باعتبار الإدارة الإلكترونية استراتيجية إدارية لعصر المعلوماتية، تعمل على تحقيق وتقديم أفضل الخدمات إلى الجمهور المعني. فإن للتحول إليها وتنفيذها بشكل كفء وفعال يجب الأخذ بعين الاعتبار الاعتبارات الاتية:

1-التثقيف المستمر بشأن البيئة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

2-التأكيد على إظهار مزايا الإدارة الإلكترونية وما تقدمه من خدمات وسرعة في اتخاذ القرارات.

3-استمرارية التدريب والتثقيف لتهيئة الكادر المتعلم والكفء في إدارة البيئة الإلكترونية.

4-متابعة التطورات وما يستجد من تقنيات تخدم أعمال أحدث النظم و الأطر العملياتية لصالح إدارة المؤسسة، والجمهور المستفيد.

5- تأمين مناقلة المعرفة بين المعنيين في الإدارة الإلكترونية.

6-السعي نحو إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نظم ومرافق المؤسسة كافة.

7-السعي نحو مكننة الأعمال والفعاليات والأنشطة التنظيمية.

8-ربط المؤسسة ومرافقها بشبكة حواسيب كفؤة وفاعلة وتفعيل ما يدعى بالإنترانت الداخلي. (العاني، 2014، الصفحات 190-191)

9- للحماية الاختراق هناك مجموعة من الاجراءات التي ينبغي أن تتوفر لحفظ المعلومات مثل:

- التحديث المستمر لأنظمة التشغيل و برامج المضادة للفيروسات.
- عمل نسخة احتياطية للمعلومات الهامة و حفظها غي اماكن امنة.
- استخدام البطاقة الذكية الممغنطة أو البصمات. (أحمد، 2009، صفحة 74)

10- ضرورة أن توفر القيادات العليا الدعم والتأييد لمشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية لما له من دور في توفير الوقت والجهد والتكاليف وتحقيق أهداف الجامعة بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.

11- العمل على توعية كافة العاملين وتبصيرهم بأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية وأهمية النتائج المرجوة من وراء تطبيقها وانعكاساتها الايجابية على كل من المنظمة والعاملين .

12- ضرورة العمل على عقد لقاءات مستمرة مع الإداريين للتعرف على أهم المعوقات التي تواجه كل إدارة في عملية تطبيق الإدارة الالكترونية وآليات التغلب على هذه المعوقات وتوعيتهم بشكل خاص حول كيفية التغلب على ما يوجهونه من مشكلات.

13- توفير البنية التحتية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال توفير كافة الإمكانيات البشرية والتقنية والمالية اللازمة لدعم استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية لكافة الأعمال الإدارية.

14- ضرورة دعم نشاطات الإبداع والابتكار لدى الأفراد العاملين بما يسهم في خلق بيئة مشجعة تساهم في سرعة الانتقال نحو تطبيق الإدارة الالكترونية. (عمران و الهوني، 2018، الصفحات 34-35).

الخاتمة:

تعد الإدارة الالكترونية احدى المتطلبات العصرية وواقعا معاشا يفرض نفسه دون استئذان ودخل الى جميع المؤسسات الاقتصادية والعمومية بمختلف اشكالها بل حتى وداخل الأسرة الجزائرية فقربت عملية التواصل بين البعيد وسهلت بعض

هذه الادارة الالكترونية على الرغم مما توفرها من سرعة في التنفيذ وتخفيض في التكلفة وسهولة ووفرة المعلومات بشكل سريع وسهولة في التفاعل والتعامل مع مختلف العاملين، إلا أنها تواجه صعوبات ومعيقات في تنفيذها مختلفة تعود اساسا الى العامل البشري كضعف تكوين الاطارات العاملة في الادارة أو ضعف الأليات وادوات الإدارة الإلكترونية كالأجهزة وضعف تدفق الأنترنات ، أو تعود أساسا لدى

المستهلك أو المواطن نتيجة محدودية دخله اقتصاديا للاشتراك في شبكات الانترنات أو حتى امتلاك الوسائل الحديثة لهذه التكنولوجيات الاتصال أو حتى ممكن جهله في استعمالها. ولهذا تعتبر المرور نحو مجتمع المعلومات والادارة الالكترونية تحد يشمل جميع الأطراف والفاعلين في المجتمع.

قائمة المراجع

1. أحمد ,م .س .(2009) .*الادارة الالكترونية* .عمان :دار المسيرة للنشر و التوزيع.
2. الحسن ,ا .م .(1998) .*موسوعة علم الاجتماع* .بيروت :الدار العربية للموسوعات.
3. الحسن ,ح .م .(2011) .*الادارة الالكترونية :المفاهيم .الخصائص .المتطلبات* .عمان :مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع.
4. الحيت ,أ .ف .(2015) .*مبادئ الادارة الالكترونية* .عمان :دار الحتمد للنشر و التوزيع.
5. السالمي ,ع .ا .(2008) .*الادارة الالكترونية* .عمان :دار وائل للنشر و التوزيع.
6. الشيخ ,ح .ق .(2008) .دور الادارة الالكترونية في التطوير التنظيمي بالاجهزة الامنية . الرياض ,العلوم الادارية ,المملكة العربية السعودية :جامعة نايف العربية للعلوم الامنية.
7. الطائي ,ن .م .(2011) .*امكانية تطبيق الادارة الرقمية* .مصر :دار الكتب.
8. العاني ,م .ش .(2014) .*الادراة الالكترونية* .عمان :دار الثقافة للنشر و التوزيع.
9. بوعافية ,العقريب .(14–13 5 ,2013) .متطلبات و تحديات تطبيق الحكومة الالكترونية . *متطلبات ارساء الحكومة الالكترونية في الجزائر*.13 .p ,
10. حامد ,ف .(2015) .*الادارة الالكترونية –الاسس النظرية و التطبيقية* .عمان :دار ومكتبة الكندي للنشر و التوزيع.
11. حمدي ,م .(2008) .الصعوبات التي تواجه استخدام الادارة الالكترونية في ادارة المدارس الثانوية .مكة ,كلية التربية ,المملكة العربية السعودية :جامعة ام القرى.

12. خماسية ,ص .(2013) .*الحكومة الالكترونية الطريق نحو الاصلاح الاداري* .اربد :عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع.

13. رسلان ,م .ي .(2011) .*الادارة الالكترونية* .دمشق :دار ومؤسسة رسلان للطباعة و النشر و التوزيع.

14. صغير ,ع .ا .(2016) .إشكالية تطبيق الحكومة الإلكترونية في الجزائر المعوقات – الأفاق .*الدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية*.

15. صيد ,ا .(2012) .مجتمع المعلومات السياقات السوسيولجية للمواطنة الجديدة في الجزائر .*مجلة علوم الإنسان والمجتع*.52 ,(4)

16. عشور ,ع .ا .(2010) .دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدم العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر .قسنطية ,كلية الحقوق و العلوم السياسية ,الجزائر :جامعة منتوري.

17. عمران ,ح .ع & .,الهوني ,ف .(3 ,2018) .معوقات تطبيق الادارة الالكترونية . *دراسات و أبحاث*.35-34 .pp ,

18. فيصل ,م .ل .(2017) .الإدارة الإلكترونية وأثرها على اصلاح الخدمة العمومية في الجزائر .*مجلة الإبداع*.188 ,(7)*7* ,

19. نجم ,ن .ع .(2004) .*الادارة الالكترونية* .الرياض :دار المريخ للنشر.