

البروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد

جمع وتنسيق :
د. نجات وسيلة بلغنامي

وقائع أعمال المؤتمر
الدولي الافتراضي
أيام 21 - 22 / أيار- مايو 2022

2022



المركز الديمقراطي العربي ألمانيا - برلين

&

جامعة طبرق - ليبيا

مخبر إدارة أعمال المؤسسات الاقتصادية المستدامة
جامعة الشهيد حمّة لخضر الوادي - الجزائر

مخبر القانون والمجتمع - جامعة أحمد دراية أدرار - الجزائر

مركز البحوث والدراسات العلمية - جامعة طبرق - ليبيا

فريق البحث التكويني الجامعي PRFU
أثر تقنين المعاملات الإلكترونية على النظام التقليدي للعقود - الجزائر



VR . 3383 - 6630 B

DEMOCRATIC ARABIC CENTER
Germany, Berlin 10315 Gensinger- Str. 112
<http://democraticac.de>
TEL. 0049-CODE
030-89005468/030-898999419/030-57348845
MOBILTELEFON: 0049174274278717



المركز الديمقراطي العربي
للدراسات الاستراتيجية، الاقتصادية والسياسية
Democratic Arab Center
for Strategic, Political & Economic Studies

كتاب وقائع المؤتمر العلمي الافتراضي:

البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد

الجزء الثاني

إشراف وتنسيق:

د. نجاة وسيلة بلغامي، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر



الناشر:

المركز الديمقراطي العربي

للدراستات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية

ألمانيا/برلين

Democratic Arabic Center

Berlin / Germany

لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو أي جزء منه أو تخزينه

في نطاق استعادة المعلومات أو نقله بأي شكل من الأشكال، دون إذن مسبق خطي من الناشر.

جميع حقوق الطبع محفوظة

All rights reserved

No part of this book may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, without the prior written permission of the publisher

المركز الديمقراطي العربي

للدراستات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية ألمانيا/برلين

Tel: 0049-code Germany

030-54884375

030-91499898

030-86450098

البريد الإلكتروني

book@democraticac.de

المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا

جامعة طبرق، ليبيا

مخبر إدارة أعمال المؤسسات الاقتصادية المستدامة - جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي-الجزائر

مخبر القانون والمجتمع - جامعة أحمد دراية أدرار- الجزائر

مركز البحوث والدراسات العلمية – جامعة طبرق/ ليبيا

فريق البحث التكويني الجامعي PRFU "أثر تقنين المعاملات الإلكترونية على النظام التقليدي للعقود"، الجزائر

ينظمون المؤتمر الدولي الافتراضي الموسوم بـ:

البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد

Electronic bureaucracy between flexibility and complexity

أيام 21-22 / أيار- مايو 2022

إقامة المؤتمر بواسطة تقنية التّحاضر المرئي عبر تطبيق Zoom

ملاحظة: المشاركة مجاناً بدون رسوم

لا يتحمل المركز ورئيس المؤتمر واللجان العلمية والتنظيمية مسؤولية ما ورد في هذا الكتاب من آراء، وهي لا تعبر بالضرورة عن قناعاتهم ويبقى أصحاب المداخلات هم وحدهم من يتحملون كامل المسؤولية القانونية عنها

الرئاسة الشرفية للمؤتمر:

أ. عمار شرعان، رئيس المركز العربي الديمقراطي، برلين، ألمانيا

أ. د. وليد شعيب آدم – وكيل الجامعة للشؤون العلمية – جامعة طبرق- ليبيا

أ. د. مصطفى عوادي – مدير مخبر إدارة أعمال المؤسسات الاقتصادية المستدامة -جامعة الشهيد حمة لخضر

الوادي-الجزائر

أ. د. حمليل صالح - مخبر القانون والمجتمع -جامعة أحمد دراية أدرار- الجزائر

أ. أحمد ابريك مراجع - مركز البحوث والدراسات العلمية – جامعة طبرق/ ليبيا

رئيس المؤتمر:

د.وسيلة نجاة بلغنامي، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر

رئيس اللجنة العلمية للمؤتمر:

د. مليكة جامع، المركز الجامعي علي كافي تندوف، الجزائر

المنسق العام للمؤتمر:

د.أحمد بوهكو، رئيس تحرير المجلة الدولية للدراسات الاقتصادية

رئيس اللجنة التحضيرية للمؤتمر:

د.ناجية سليمان عبد الله، رئيسة تحرير مجلة العلوم السياسية والقانون

رئيس اللجنة التنظيمية للمؤتمر:

د. سهيلة عبد الجبار، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر

مدير المؤتمر:

أ.كريم عايش، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا

مدير إدارة النشر:

د.أحمد بوهكو، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ألمانيا

أعضاء اللجنة العلمية

أ.د. عدالة العجال، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم الجزائر	د. هناء محمود سيد أحمد، المعهد العالي للدراسات المتطورة بالهرم
أ.د. بن عمران إنصاف، جامعة سعد لغرور خنشلة، الجزائر	فردى حماد، المركز الجامعي علي كافي تندوف- الجزائر
أ.د. مباركي مليك، جامعة ليل- فرنسا	د. مويسي نور الدين، المركز الجامعي علي كافي تندوف - الجزائر
أ.د. حمودي محمد، المركز الجامعي علي كافي تندوف-الجزائر	د. بورحلة ميلود، المركز الجامعي علي كافي تندوف - الجزائر
أ.د. محمد جاسم بوحجي، جامعة البحرين	د. بن زاير عبد الوهاب، المركز الجامعي علي كافي تندوف - الجزائر
أ.د. بوسهمين أحمد، جامعة محمد طاهري بشار - الجزائر	د. بودالي محمد، المركز الجامعي علي كافي تندوف- الجزائر
أ.د. عوادي مصطفى، جامعة لخضر حمة الوادي- الجزائر	د. نجاة وسيلة بلغنامي، جامعة طاهري محمد بشار - الجزائر
أ.د. بن منصور عبد الكريم، المركز الجامعي علي كافي تندوف، الجزائر	د. بلحاج بلخير، المركز الجامعي علي كافي تندوف- الجزائر
أ.د. قابوسة علي - جامعة لخضر حمة الوادي- الجزائر	د. عبد الله ياسين، جامعة محمد طاهري بشار - الجزائر
أ.د. بن بوزيان محمد - جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر	د. عبد الله ملوكي، جامعة محمد أمين دباغين سطيف 2 - الجزائر
أ.د. مخلوفي عبد السلام - جامعة محمد طاهري بشار، الجزائر	د. مولفرعة فاطمة الزهراء، جامعة محمد طاهري بشار - الجزائر
أ.د. بلال بوجمعة - جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر	د. لعبيدي عبد القادر - المركز الجامعي علي كافي تندوف - الجزائر
أ.د. عياش الزويبر - جامعة أم البواقي- الجزائر	د. سعدي هارون، المركز الجامعي علي كافي تندوف - الجزائر
أ.د. نصر رحال - المركز الجامعي علي كافي تندوف-الجزائر	د. بن عبد العزيز سمير، جامعة محمد طاهري بشار - الجزائر
أ.د. بلحمدي سيد علي - المركز الجامعي علي كافي تندوف-الجزائر	د. مازوني محمد، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر-الجزائر
أ.د. بن عابد مختار - المركز الجامعي علي كافي تندوف-الجزائر	د. فوزي محمود اللافي الحسومي، - المعهد العالي للعلوم والتقنية- ليبيا
د. بلال شيخي، جامعة بومرداس- الجزائر	د. نهلة حامد إسماعيل حامد، كلية المعرفة للعلوم والتكنولوجيا، السودان
أ.د. بن حرز الله مراد، المركز الجامعي علي كافي تندوف-الجزائر	د. رابجي عزيزة، جامعة طاهري محمد بشار - الجزائر
د. قدوري طارق، جامعة لخضر حمة الوادي-الجزائر	د. أعراب سعيدة، المركز الجامعي علي كافي تندوف - الجزائر
د. لعل عتيق، جامعة ورقلة- الجزائر	د. ميلود عزوز، جامعة بسكرة- الجزائر

البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد (الجزء الثاني)

د.عوادي عبد القادر ، جامعة بسكرة-الجزائر	د.تقرارت يزيد، جامعة أم البواقي- الجزائر
د. عباسي صابر، جامعة بسكرة- الجزائر	د.تومي إبراهيم، جامعة بسكرة- الجزائر
د. عمامرة محمد العيد، جامعة لخضر حمة الوادي- الجزائر	د.سوسن زريق، جامعة سكيكدة- الجزائر
د. غضابنة ليليا، جامعة أم البواقي- الجزائر	د.وليد مرغني، جامعة الوادي- الجزائر
د. معزوز ربيع، المركز الجامعي علي كافي تندوف-الجزائر	د.العبسي علي، جامعة الوادي- الجزائر
د. بوربابة صورية، جامعة طاهري محمد بشار-الجزائر	د.بن فرج زوينة، جامعة برج بوعرييج - الجزائر
د. بكرايي محمد المهدي، جامعة أحمد دراية أدرار-الجزائر	د. بعضي آسيا، جامعة الوادي- الجزائر
د. نصر الدين حسن أحمد جمعة، المركز القومي للبحوث الخرطوم، السودان	أ.ياحي توفيق، المركز الجامعي علي كافي تندوف - الجزائر
د. ناصر عبد الرحيم العلي، معهد القانون جامعة روسيا للنقل، موسكو	أ.كشيش عبد السلام، المركز الجامعي علي كافي تندوف، الجزائر
د. حازم فروانة، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان-الجزائر	د. حمليل صالح، جامعة أحمد دراية-أدرار - الجزائر
د. دينا طمان، جامعة القاهرة - مصر	أ.د. مهداوي عبد القادر، جامعة أحمد دراية- أدرار - الجزائر
د. عربية هلالي، كلية علوم الاقتصاد والمناجمنت صفاقس- تونس	أ.د. ختير مسعود، جامعة أحمد دراية أدرار - الجزائر
د. عباس حسن رضا، الجامعة اللبنانية - لبنان	د. بكرايي محمد عبد الحق، جامعة أحمد دراية أدرار - الجزائر
د. ميثاق بيات، جامعة تكريت- العراق	د. سيد اعمر زينب، جامعة أحمد دراية أدرار - الجزائر
د. سهيلة عبد الجبار، جامعة طاهري محمد بشار- الجزائر	د. بن نوح مريم، جامعة الحاج لخضر- باتنة 1 - الجزائر
د. بياض مصطفى، المركز الجامعي علي كافي تندوف- الجزائر	د. بكرايي عبد الله، جامعة أحمد دراية أدرار - الجزائر
د. صالح عبد الناصر، المركز الجامعي علي كافي تندوف- الجزائر	د. الطيبي أحمد، جامعة أحمد دراية أدرار - الجزائر
د. دن أحمد، المركز الجامعي علي كافي تندوف- الجزائر	د.ديحاوي لعلي، جامعة الحاج لخضر باتنة 01- الجزائر
د. نشأت ادوارد ناشد، معهد العبور العالي للإدارة والحاسبات ونظم المعلومات، مصر	أ.د.م محمد عبد الفتاح زهري، وكيل كلية السياحة والفنادق بجامعة المنصورة، مدير وحدة الأزمات والكوارث، منسق الجودة والاعتماد المؤسسي، مصر
د. محفوظ عرابي، جامعة البويرة - الجزائر	د. يحيواوي حسنية، المركز الجامعي علي كافي تندوف- الجزائر
د. سنيسنة فضيلة، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر	

كلمة رئيسة المؤتمر:

بسم الله الرحمن الرحيم ، والحمد لله رب العالمين، والعاقبة للمتقين، والصلاة والسلام على عبده ورسوله وأمينه على وحيه وخليفه وصفوته من عباده نبينا وإمامنا وسيدنا محمد بن عبد الله، وعلى آله وأصحابه، ومن سلك سبيله، واهتدى بهداه إلى يوم الدين. أما بعد... أصحاب المعالي والسعادة كل باسمه مع حفظ الالقاب والمقامات والأساتذة الباحثين من داخل الوطن وخارجه السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أولا من لا يشكر الناس لا يشكر الله تعالى لذا اسمحوا لي ان اتقدم بوافر الشكر وجزيل الامتنان لكل المجهودات الداعمة من قريب او بعيد لهذه الجهود الصادقة على راسهم:

- أ.د. وليد شعيب آدم – وكيل الجامعة للشؤون العلمية – جامعة طبرق – ليبيا
- أ.د. مصطفى عوادي – مدير مخبر إدارة أعمال المؤسسات الاقتصادية المستدامة -جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي – الجزائر
- أ.د. حمليل صالح – مدير مخبر القانون والمجتمع جامعة أحمد دراية أدرار -الجزائر
- أ. أحمد ابريك مراجع – مدير مركز البحوث والدراسات العلمية – جامعة طبرق – ليبيا
- أ. عمار شرعان – رئيس المركز الديمقراطي العربي – ألمانيا – برلين
- د. مليكة جامع فريق البحث التكويني الجامعي – PRFU أثر تقنين المعاملات الإلكترونية على النظام التقليدي للعقود – الجزائر المركز الجامعي علي كافي تندوف و رئيسة اللجنة العلمية التي تابعت العملية منذ الاعلان عن المؤتمر

أيها السادة والسيدات إنه لمن دواعي السرور والغبطة أن أشارككم جانب من فعاليات افتتاح ملتقاكم الدولي والموسوم ب: " البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد".

لا شك فيه مما تطرق له السادة الباحثين في ما يخص من مساهمة الرقمنة و التكنولوجيات الحديثة في بلورة أساليب وقيم ومفاهيم جديدة مرتبطة بالمجالات المختلفة على الصعيد السياسي والاقتصادي والاجتماعي والإداري، هذه الاخيرة الإدارة التي لم تعد في معزل عن تلك التغيرات الجذرية التي أحدثتها وسائل الاتصال الحديثة من أتمتة و حوسبة للانظمة و الخدمات والاتصال بهدف إنشاء معاملات

في ادارات و مؤسسات ذات جودة عالية بعيدا عن التعقيد للوثائق و الاجراءات و بطئ سير الاعمال و تماطل المستخدمين و كل أشكال البيروقراطية،

عليه جاءت اشكالية المؤتمر التي تطرح ولادة اليات جديدة منها الإدارة الإلكترونية، المعاملات الالكترونية، الحكومة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، النقود الالكترونية، وغيرها من المفاهيم. التي تمخض عنها الانتقال من البيئة التقليدية إلى البيئة الرقمية، لكن الواقع ابرز وجود النموذج البيروقراطي في شقه السلبي بما يحتويه من تعقيدات بعيدة كل البعد عن التقنية تعطل رغبات المستخدمين في الحصول على خدمات سهلة وسريعة تواكب روح العصر. الامر الذي نجم عنه مشكلة أخلاقية، وفسادٍ في الممارسات اصبح النموذج الالكتروني كأداة لتكريس الفساد في البيئة الرقمية الحديثة بدلا من كسر حواجز البيروقراطية والمحسوبية.

أملنا كبير في الأساتذة الباحثين المساهمين من داخل الوطن وخارجه في اثناء المؤتمر بمداخلات قيمة تحظى أن تكون مرجعا هاما في البحث العلمي. مع حرصنا على أن يتوج هذا المؤتمر بتوصيات ترى طريقها إلى التطبيق الفعلي.

وفي الختام نتمنى لكم التوفيق والنجاح، مع دوام الصحة والعافية. وأن يرفع الله عنا هذا البلاء والوباء

وفي نفس الصدد تزامنا مع ذكرى اليوم الخالد للكفاح المسلح للطلبة وبهذه المناسبة العظيمة

لاتمنى لطلبتنا الافاضل مزيدا من التقدم والرفاه والمجد والخلود لشهدائنا الأبرار

كما اتمنى مؤتمراً مثمراً يحقق أهدافه الطموحة وغاياته النبيلة. وأشكركم على حسن الاستماع.

والسلام عليكم ورحمة الله

د. نجاه وسيلة بلغنامي

كلمة رئيسة اللجنة العلمية للمؤتمر

بسم الله الرحمن الرحيم

والصلاة والسلام على أشرف المرسلين وعلى آله وصحبه ومن اتبعه بهديه إلى يوم الدين.

- ✓ السيد رئيس المركز الديمقراطي العربي برلين - ألمانيا.
- ✓ السيد مدير جامعة طبرق - ليبيا
- ✓ السيد مدير مخبر إدارة أعمال المؤسسات الاقتصادية المستدامة - جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر
- ✓ السيد مدير مخبر القانون والمجتمع - جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر
- ✓ السيد رئيس مركز البحوث والدراسات العلمية - جامعة طبرق، ليبيا
- ✓ زملاءنا الأساتذة
- ✓ طلبتنا الأفاضل
- ✓ الأسرة التقنية

أصالة عن نفسي ونيابة على كل فريق مؤتمر البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد، أرحب بكم في رحاب هذه التظاهرة العلمية التي تتم عبر تقنية التحاضر عن بعد، فأهلاً وسهلاً بكل المشاركين من مختلف بقاع العالم. أيها الجمع الكريم إنه لشرف لنا أن نستضيف هذه الكوكبة المتميزة من أساتذة وباحثين وإطارات من مختلف الدول الصديقة والشقيقة، فلکم منا جميعاً كل الترحاب والشكر على تشریفکم لنا وقبولکم دعوتنا وتكرمکم لإثراء موضوع هذا المؤتمر الدولي.

ففي ضوء التقدم المتزايد في استخدام التكنولوجيا الحديثة والتطبيقات الحاسوبية أصبح دور استخدام الإدارة الإلكترونية مطلب وضرورة لا غنى عنها في إدارات الموارد البشرية لما تحققة من نتائج إيجابية نحو تحسين الأداء فيها ورفع كفاءتها.

وعلى الرغم مما حققته التقنية من كسر للحواجز الجغرافية والزمانية، ومع ذلك نتفاجأ بوجود النموذج البيروقراطي في شقه السلبي بما يحتويه من تعقيدات وغموض للإجراءات وغياب للشفافية فرض نفسه على نظم الإدارة الإلكترونية، وهذا راجع إلى المفهوم الخاطئ للتقنية لدى البعض، حيث يرونها مجرد ترف إداري ومظاهر جمالية على مكاتب المسؤولين والموظفين يقتصر دورها فقط على الطباعة والنسخ وغيرها. إن هذا المفهوم الخاطئ كرس انتشار البيروقراطية في الإدارة الإلكترونية، نتيجة وجود بعض الذهنيات والعقليات التقليدية المقاومة للتغيير والرافضة لمقومات التجديد ومسايرة ما يحدث من تطورات على المستوى العالمي.

ومن هنا جاءت فكرة المؤتمر لتعالج إشكالية مفادها "كيف يمكننا الاستفادة من خدمات التقنية على نحو يحفز على إصلاح العمل الإداري وتجنب مساوئ البيروقراطية؟ وما هي الأطر القانونية والأخلاقية المناسبة كأداة لردع الفساد في البيئة الرقمية؟".

وإنه لشرف لنا القول أنه من يوم الإعلان عن المؤتمر وبداية استقبال الملخصات، استقبلنا ما يزيد عن 120 مساهمة علمية، انصبت على جميع محاور المؤتمر، حيث كانت مساهمات راقية جسد من خلالها المشاركون النموذج البيروقراطي وكذا تطبيقاته في بعض المؤسسات، محاولين إعطاء الحلول الملائمة التي من شأنها أن تحقق التزاوج الإيجابي بين التقنية والموارد البشرية، وتخلق حياة معلوماتية ومجتمعاً افتراضياً في النمط والشكل والأداء، تتميز بالسهولة والسرعة في تقديم الخدمات وإنجاز الأعمال، متجاوزة جميع حواجز البيروقراطية والمحسوبة، ومجسدة لمفهوم ذهاب الخدمة أو السلعة إلى المستفيد أو العميل وليس العكس.

أما الحضور الكريم، إننا نتوقع من خلال ملتقانا هذا تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

1/ الوقوف على مفهوم البيروقراطية الإلكترونية

2/ التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

3/ تحديد تحديات الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها

4/ تنوير الأفراد بخدمات الإدارة الإلكترونية

5/ تعزيز قيم الأخلاق في الممارسات الرقمية.

6/ تفعيل دور المسؤولية الأخلاقية والقانونية.

أخيراً بودي أن أتقدم بالشكر الجزيل للسيد عمار شرعان لرعايته لهذه التظاهرة العلمية، وعلى الدافعية القوية والإيجابية التي تمثلت في تسهيل كل الإجراءات من بداية الإعلان على المؤتمر إلى غاية انعقاده، والتي ستستمر بإذن الله تعالى إلى اليوم التي ترى فيه مساهماتكم العلمية النور بنشرها على مستوى المركز الديمقراطي العربي، فله منا جزيل الشكر والعرفان.

أغتتم الفرصة لتقديم جزيل الشكر والعرفان للسيد مدير جامعة طبرق - ليبيا، والسيد رئيس مركز البحوث والدراسات العلمية - جامعة طبرق، ليبيا لمشاركتهما معنا في تنظيم هذه التظاهرة.

والشكر موصول أيضاً إلى مخبر إدارة أعمال المؤسسات الاقتصادية المستدامة - جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، الجزائر، ومخبر القانون والمجتمع - جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر لمساهمتهما القوية في تنظيم هذا المؤتمر الدولي، دون أن ننسى فرقة البحث PRFU الموسومة بأثر تقنين المعاملات الإلكترونية على النظام التقليدي للعقود، فلهم منا أسى عبارات التقدير والاحترام.

أما الجمع الكريم، إن تنظيم هذا المؤتمر جاء بجهود كبيرة من أساتذة وإداريين وطلبة، فإلهم أتوجه بالشكر الخالص على ما بذلوه من مجهودات خاصة.

وفي الأخير أجدد شكري للجميع وأرحب بمشاركينا الكرام من مختلف الدول، ونتمنى لكم جولة علمية طيبة وإفادة متميزة، وأشكركم على حسن وكرم الإصغاء، والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

د. مليكة جامع

ديباجة المؤتمر

أسفر الانفجار المعرفي الذي شهده العالم نتيجة ثورة المعلومات والاتصالات انعكاساته على سياسة الإصلاح الإداري وتطوير المرافق العامة الى انبثاق مفاهيم جديدة منها مفهوم الإدارة الإلكترونية، المعاملات الالكترونية، الحكومة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، النقود الالكترونية، وغيرها من المفاهيم. الأمر الذي تمخض عنه الانتقال من البيئة التقليدية إلى البيئة الرقمية، التي تهدف إلى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات من أجل الاستفادة من تقنيات المعلومات وتسخيرها لخدمة المستفيد أو العميل وتطوير الأداء وزيادة الإنتاجية بسرعة ودقة عالية وبتكاليف ومجهود أقل. ففي ضوء التقدم المتزايد في استخدام التكنولوجيا الحديثة والتطبيقات الحاسوبية أصبح دور استخدام الإدارة الإلكترونية مطلب وضرورة لا غنى عنها في إدارات الموارد البشرية لما تحققه من نتائج إيجابية نحو تحسين الأداء فيها ورفع كفاءتها.

إنّ هذا التزاوج بين التقنية والموارد البشرية تمخض عنه حياة معلوماتية شكّلت مجتمعا افتراضيا في النمط والشكل والأداء، تميز بالسهولة والسرعة في تقديم الخدمات وإنجاز الأعمال، متجاوزا جميع حواجز البيروقراطية والمحسوبية، مجسدا مفهوم ذهاب الخدمة أو السلعة إلى المستفيد أو العميل وليس العكس.

ووسط ما حققته التقنية من كسر للحواجز الجغرافية والزمانية، ومع ذلك نتفاجأ بوجود النموذج البيروقراطي في شقه السلبي بما يحتويه من تعقيدات وغموض للإجراءات وغياب للشفافية فرض نفسه على نظم الإدارة الإلكترونية، وهذا راجع إلى المفهوم الخاطئ للتقنية لدى البعض، حيث يرونها مجرد ترف إداري ومظاهر جمالية على مكاتب المسؤولين والموظفين يقتصر دورها فقط على الطباعة والنسخ وغيرها.

إن هذا المفهوم الخاطئ كرس انتشار البيروقراطية في الإدارة الإلكترونية، نتيجة وجود بعض الذهنيات والعقليات التقليدية المقاومة للتغيير والرافضة لمقومات التجديد ومسايرة ما يحدث من تطورات على المستوى العالمي، حيث وجدت في سلطة المكتب الرقمي آلهةً للقوة لم يعثروا عليها في قوة سلطات المكاتب الحقيقية، وأجبروا من يبرمج وينقذ الصفحات والأنظمة الإلكترونية على أن يكون الروتين والتعقيد سيدا الموقف حتى على صفحات المواقع الإلكترونية. وليس هذا فحسب، بل كثيرا ما نجد بعض الموظفين عاجزين عن تيسير معاملات الأفراد نتيجة استحواذ المدير على كلمة المرور، وبالتالي الدخول إلى النظام مرهون بموافقة هذا المدير. ولا غلو في القول -ونحن في عصر التكنولوجيا- نقف أمام طوابير طويلة، وعندما يحين دورك يخبرك الموظف أن النظام قد تعطل، أو أن الوثيقة لن تستلمها إلا بعد توقيعها خطيا من المدير.

إن مثل هذه الذهنيات ترسخ النموذج الديموقراطي في ظل الإدارة الإلكترونية، فتجعل التحول إلى الإدارة الإلكترونية مجرد مفهوم للتوفير والتخلي عن استخدام المزيد من الأوراق فقط، أما من حيث طريقة العمل وإجراءاته وخطواته التنظيمية فهي بعيدة كل البعد عن التقنية بل ظلت نفس الإجراءات والتعقيدات إلكترونيا ولكن بدون معاملات ورقية.

صفوة القول، أنه وبالرغم من المخاوف التي شكلها هذا المفهوم الراهن، إلا أن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية أمرا فرضته متطلبات عصر المعلوماتية من جهة، واستجابة لرغبات المستفيدين في الحصول على

خدمات سهلة وسريعة تواكب روح العصر من جهة أخرى. ففي الوقت الذي يفترض أن يكون توفير الخدمة أو المنتج بكبسة زر، لوحظ بطء كبير في عملية تسيير المعاملات وانجازها في كافة المجالات وجل القطاعات، وإن تمت تكون بمواعيد طويلة في خضم تطبيقات ذكية، الأمر الذي نجم عنه مشكلة أخلاقية، وفسادٍ في الممارسات مما طرح إشكالية قانونية تبحث في سبل وآليات كسر حقل جديد ظهر للوجود يعرف بالبيروقراطية الإلكترونية.

إشكالية المؤتمر الدولي:

عطفًا على ما سبق، ومن خلال هذا الملتقى سنحاول معالجة الإشكالية التالية: كيف يمكننا الاستفادة من خدمات التقنية على نحو يحفز على إصلاح العمل الإداري وتجنب مساوئ البيروقراطية؟ وما هي الأطر القانونية والأخلاقية المناسبة كأداة لردع الفساد في البيئة الرقمية؟.

أهداف المؤتمر الدولي:

يرمي المؤتمر إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ الوقوف على مفهوم البيروقراطية الإلكترونية
- ✓ التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية
- ✓ تحديد تحديات الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها
- ✓ تنوير الأفراد بخدمات الإدارة الإلكترونية
- ✓ تعزيز قيم الأخلاق في الممارسات الرقمية.
- ✓ تفعيل دور المسؤولية الأخلاقية والقانونية.

محاور المؤتمر:

- ✓ المحور الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية ونماذج البيروقراطية.
- ✓ المحور الثاني: تطور التنظيم البيروقراطي في علم الاجتماع ومقارنته بمدخل الإدارة الحديثة.
- ✓ المحور الثالث: الإطار القانوني والرقابي للممارسات والمعاملات الإلكترونية.
- ✓ المحور الرابع: الإطار الأخلاقي والديني لدعائم البيروقراطية الإلكترونية.
- ✓ المحور الخامس: تجارب كسر الحواجز والعراقيل الإلكترونية والمادية في بيئة العمل.

فهرس المحتويات

الصفحة	عنوان المداخلة	الباحث
16	الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية ونماذج البيروقراطية	ط. د. منتوري نريمان هادية ط. د. محمد قلابي
33	تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين متطلبات الشفافية وجودة الخدمة العمومية	أ.د. صديقي أحمد د. الطيبي عبد الله
50	البيروقراطية الإلكترونية كنموذج بديل للبيروقراطية التقليدية: طرح وتحليل المفهوم، النماذج والاختلافات بينها	أ. ياسمينة قرادة
58	الحماية القانونية لنظم الإدارة الإلكترونية في التشريع الجزائري	ط. د. الهاشمي مزهود ط. د. فوضيل شريط
70	العلاقة ثنائية الاتجاه بين الإدارة الإلكترونية والتنظيم البيروقراطي	د. لعصامي أمينة
92	أثر الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية دراسة ميدانية على الشركات المدرجة بسوق الخرطوم للأوراق المالية	د. معزة عوض حسن جبرالله
108	والاتصال لإدارة الوقت كمدخل للحد من استخدامات التكنولوجيا الحديثة للإعلام البيروقراطية	د. عبد الجبار سهيلة
119	العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والبيروقراطية	د. نهلة حامد اسماعيل حامد
128	تطبيق نموذج إدارة القيمة العامة في المدن الذكية من أجل مجابهة البيروقراطية الإلكترونية	د. وراذ فؤاد د. زاوي أحمد الصادق
143	Challenges related to digital changes in service systems	Dr. Nadjat wassila Belghanami
158	مفهوم الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالتنظيم البيروقراطي	ط. د. فضيلة زداني
171	البيروقراطية في ظل الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية	د. بعلة الطاهر د. بعيليش فائزة
186	تحديات الإدارة الإلكترونية في البلدان العربية في ظل البيروقراطية	ط. د. عيساوي فاطمة د. الهزام محمد
197	واقع الإدارة الإلكترونية في ظل تحديات البيروقراطية في الجزائر	د. بوالشعور وفاء د. حمامة لامية
208	الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالنموذج البيروقراطي	ط. د. الياس بوسهوة د. جميلة صغبر
222	الإدارة الإلكترونية والبيروقراطية: قراءة في المفهوم والعلاقة.	ط. د. يحي عائشة
231	البيروقراطية بين ماكس فيبر و كارل ماركس	ط. د. رواج سامح
243	واقع التسيير الإداري في المؤسسات بين البيئة التقليدية والبيئة الرقمية – مؤسسات ولاية بشار نموذجاً.	د. بلعابد صليحة د. باري أمينة
261	الإدارة الإلكترونية كمدخل لتجويد أداء المؤسسات الجزائرية	ط. د. ثامري صلاح الدين ط. د. بلخلفة فاطمة زهرة

د. سليمة بوعويونة د. علمي حسيبة	الإطار القانوني للتعاملات الإلكترونية في المؤسسات العمومية بالجزائر	270
ط. د. حفصة كماش د. سارة حليبي	الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين النظري والتطبيقي	282
د. لعربي فاطمة الزهراء	الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية وصلتها بالبيروقراطية	287
د. عتيقة حرايرية ط. د. شرقي نصرالدين	تسيير الموارد البشرية ودوره في تفعيل الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بشركة سوميفوس - بئر العاتر	305
ط. د. مطاي الحاج أ. د. خثير محمد	تحسين الأداء التنظيمي في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات الإقليمية بالجزائر "تجربة لكسر العراقل البيروقراطية"	315
د. ربيع بلابية د. خديجة عزوزي	الحكومة الإلكترونية كمدخل لتحسين الخدمات المصرفية - حالة البنك الجزائري للتنمية الفلاحية وكالة سوق أهراس-	327
ط. د. بن سكيريفة خولة ط. د. سعاد رحمانى	رقمنة الجماعات المحلية بين الواقع والتحديات (بلدية ورقلة نموذجاً)	340
د. ميلودي محمد	الفجوة الرقمية في الجزائر والإصلاحات المقدمة لتقليصها	348
Dr. Dina Taman	A Comparative The Future of E- governance and bureaucracy: Study between Developed and Developing Countries	365
د. زروقي عاسية د. معزوز ربيع	الإدارة الإلكترونية - المفهوم والتطور-	372
د. سامية إسماعيل سكيك	دور التنظيم البيروقراطي والإدارة الإلكترونية في إصلاح إدارة المؤسسات	379
ط. د. مريم قطاف	البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية بين مقتضيات الحوكمة وإكراهات الواقع	391
د. سنيسنة فضيلة	أثر البيروقراطية الإلكترونية على الأداء الإداري في البيئة الرقمية	398
د. لعلاونة سليمان د. مزبان طيب	رقمنة الشبكات الموحد كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر	405
د. موري سمية ط. د. طاهري العيد	الرقابة الجبائية لبيئة الأعمال الإلكترونية دراسة مقارنة لعينة من الدول	416
ط. د. قاسي يسمينة د. تفرات يزيد د. لزهري بواضي	طرق وأساليب تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على تقديم الخدمات في الجزائر	426
د. مهريه خليفة	الإدارة الإلكترونية ما بين حتمية التطبيق وتحديات الواقع	437
أ. لعمرى محمد	اعتماد الوسائل الرقمية كأحد الآليات الدولية المستحدثة للحفاظ على مناصب الشغل واستقرار سوق العمل في ظل تأثير جائحة كورونا	447
د. نبيلة عبد الفتاح قشطى	تأثير البيروقراطية على الإدارة الإلكترونية	453

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية ونماذج البيروقراطية

conceptual framework for electronic management and bureaucracy models

محمد قلابي

Mohamed guellabi

طالب دكتوراه تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل
المركز الجامعي مرسلبي عبد الله تيبازة / الجزائر

University center Morsli Abdallah Tipaza/Algeria

منتوري نريمان هادية

Nariman Hadia mentouri

طالبة دكتوراه تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل
المركز الجامعي مرسلبي عبد الله تيبازة / الجزائر

University center Morsli Abdallah Tipaza /Algeria

الملخص:

لقد صاحب مطلع الألفية الجديدة تطور هائل في مجال التكنولوجيا و المعلومات، حيث ألقى بظلاله على جميع مجالات الحياة الاقتصادية كانت أو سياسية وحتى الاجتماعية، وباعتبار الإدارة هي القلب النابض لكل هذه المجالات والجهاز الأساسي لنجاحها، استوجب على جميع الإدارات ضرورة تبني تكنولوجيا المعلومات والانتقال من النمط التقليدي المعتمد على الأوراق والمستندات إلى النمط الإلكتروني أو ما يعرف بالإدارة الإلكترونية المعتمدة على أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت و المعلومات وهذا من أجل التخفيف من الإجراءات والتعقيدات الإدارية والعمل على تحسين الخدمات المقدمة، وهذا عكس الإدارة التقليدية التي تميزت بالتعقيدات البيروقراطية الكثيرة التي عطلت أداء الأجهزة الإدارية.

ولكن نجاح عمليات الإدارة الإلكترونية مرهون بمدى فهم المورد البشري لمضمونها باعتباره العنصر الفعال في العملية كونه المسئول عن تطبيقها، ولهذا يشترط تغيير الذهنيات و العقلية التقليدية المقاومة للتغيير والتشجيع على اكتساب الأفراد للثقافة الإلكترونية المبنية على المعلومات و الرقمنة، وإلا ستقع الأجهزة الإدارية ضحية ما يعرف بالبيروقراطية الإلكترونية من خلال الاستغلال السلبي للأنظمة الإلكترونية، كاحتكار كلمات المرور الخاصة بالتطبيقات و الأجهزة في يد أفراد معينين، والتحجج بالأعطاب المتكررة وضعف التغطية بشبكات الإنترنت، وكذلك مرافقة كل عملية إلكترونية حزمة من المستندات و الملفات الورقية، وكل هذا يجعل من البيروقراطية التقليدية تستمر في حلة جديدة وهي البيروقراطية الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، المعلوماتية، البيروقراطية، البيروقراطية الإلكترونية، نماذج البيروقراطية، السلوك بيروقراطي

Abstract :

The new millennium has been accompanied by a tremendous development in technology and information, overshadowing every aspect of life - economic, political and even social - and as the heart and key organ of its success, management has required all departments to adopt information technology and move from traditional paper-based style In addition to the use of computer-based electronic management, Internet-based and information, this is in order to reduce administrative procedures and complexity and improve the services provided, unlike traditional management, which was characterized by the many bureaucratic complexities that have disrupted the performance of administrative bodies.

The success of e-management processes depends on the extent to which the human resource understands its content as the effective element of the process being the one responsible for its application, and therefore it is necessary to change the traditional attitudes that resist change and encourage the acquisition of e-culture based on information and digitization by individuals, otherwise the administrative systems will fall victim to what is known as e-bureaucracy through The negative exploitation of electronic systems, such as the monopoly of passwords for applications and devices in the hands of certain individuals, the pretending of frequent disruption and poor coverage of the Internet, and the accompanying of every electronic process a package of documents and paper files, all of which make traditional bureaucracy continue in a new form: Electronic bureaucracy.

Keywords: E-management, informatics, bureaucracy, electronic bureaucracy, models of bureaucracy , bureaucratic behavior

المقدمة:

مع بزوغ فجر التكنولوجيا والمعلومات وما صاحبه من تقدم علمي وتكنولوجي على جميع الأصعدة، أدى إلى ظهور مفاهيم ومصطلحات جديدة معبرة عن هذا العصر الجديد المتسم بالتقدم والرقى أو ما يعرف بعصر المعلومات، ومن بينها مصطلح الإدارة الإلكترونية الذي اكتسح جميع الأجهزة الإدارية وهذا لما يحمله في طياته من معالم الإصلاح الإداري والذي يهدف إلى الانتقال من الإدارة التقليدية المبنية على مجموعة من النماذج البيروقراطية والتي تتميز في غالبا بالروتين وبطء العمليات الإدارية وكثرة الإجراءات والمستندات الورقية، إلى الإدارة الحديثة أو ما يعرف بالإدارة الإلكترونية، وهذا باستغلال تكنولوجيا المعلومات في عملية زيادة الإنتاج وتقليص النفقات، مع تحسين الخدمات و الرفع من مستوى جودتها، وكذلك تقليص الإجراءات واختصارها والسرعة في التنفيذ باعتبارنا في عصر السرعة، وكل هذا للوصول إلى أعلى درجات الكفاءة والأداء والتميز من أجل ضمان الاستمرارية وتحقيق الميزة التنافسية في ظل المنافسة الشرسية.

وبرغم كل إيجابيات الإدارة الإلكترونية السالفة الذكر سواء على صعيد المنظمات أو على الصعيد الاجتماعي إلا أننا نتفاجؤ أحيانا برؤية بعض المظاهر السلبية للبيروقراطية كبطء العمليات وكثرة التعقيدات والإجراءات، مع مرافقة الملفات الورقية لكل عملية الكترونية، وهذا ما يدفعنا للبحث عن الأسباب التي أدت إلى هذا التضارب والتناقض في مفهوم الإدارة الإلكترونية مع الواقع، الأمر الذي انبثق عنه ميلاد مصطلح إداري جديد يعرف بالبيروقراطية الإلكترونية، وهذا نتيجة الفهم الخاطئ لأدوات وتقنيات الإدارة الإلكترونية وغياب ثقافة تنظيمية داعمة لعالم المعلومات والرقمنة، وقد تجلى هذا في بعض مظاهر الرفض و المقاومة لفكرة التغيير و التطور التكنولوجي لدى بعض أفراد التنظيم .

حيث أن بعض أنصار البيروقراطية وجد في الإدارة الإلكترونية ملاذ آمن لتكريس أفكاره باعتبار هذه الأخيرة (الإدارة الإلكترونية) مبنية على أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت التي تعتمد على كلمات المرور والأرقام السرية، وبالتالي فإن احتكار هذه الأمور في يد المدراء تجعل كل العمليات تحت سلطته وهذا ما يتولد عنه مصدر قوة التي كانت في السابق تستمد من القوانين والأنظمة في إطار مفهوم البيروقراطية، ناهيك عن المشاكل التقنية الكثيرة كضعف شبكات الانترنت والأعطاب المتكررة، وكل هذه الأمور تصعب من تطبيق عمليات الإدارة الإلكترونية وتفتح المجال أمام عودة البيروقراطية في شكل البيروقراطية الإلكترونية.

وفي ضوء كل ما تم الإشارة إليه سابقا ، وفي سياق عنوان مداخلتنا والمتمثل في الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية ونماذج البيروقراطية ومن أجل إزالة الغموض حول هذه المفاهيم وإعطائها صورة أكثر وضوحا يمكن طرح التساؤلات التالية:

1- ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية؟

2- ما هي أهم النماذج البيروقراطية؟

3- ما هو مفهوم البيروقراطية الإلكترونية؟

أهمية البحث:

- توضيح كيفية الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.

- تعزيز فكرة إدارة إلكترونية مرنة بدون تعقيد.

- التشجيع على زرع ثقافة تنظيمية داعمة للإدارة الإلكترونية.

- المساهمة في تقليص مساوئ البيروقراطية وأثارها السلبية على أداء الخدمات والإنتاج.

- تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في جميع المجالات.

أهداف البحث:

- تنوير الأفراد بمختلف مفاهيم الإدارة الإلكترونية.

- التعريف بكيفية نشأة الإدارة الإلكترونية.
 - التعرف على أهمية الإدارة الإلكترونية.
 - تحديد أهم العناصر المستخدمة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.
 - الوقوف على أهم سمات الإدارة الإلكترونية.
 - التعريف بأهم النماذج البيروقراطية
 - توضيح كيفية نشأة البيروقراطية الإلكترونية.
- ◀-الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية:

يعد مصطلح الإدارة الإلكترونية من أحدث المصطلحات على الصعيد التنظيمي، كون الإدارة الإلكترونية من ثمار التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث تعد من سمات العصر الحديث وهذا عبر تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات الكترونية. وعليه تعددت واختلفت مفاهيم وتعريفات هذا المصطلح ونذكر منها.

الإدارة الإلكترونية تعني 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 مسبقاً. (محمد، 2020)

وعرفت الإدارة الإلكترونية على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة شبكة الانترنت وشبكات الأعمال (في العمليات الإدارية بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة فعالية أداء الإدارة) (الحق، 2021)

كما تعرف على أنها: " القدرة على استخدام تقنية المعلومات والاتصالات والشبكات الحديثة لتنفيذ الأنشطة الإدارية إلكترونياً عبر الانترنت وشبكات الحواسيب الآلية، تقديم الخدمات الآلية في كل مكان وزمان، مما يؤدي إلى الجودة وتحسين الأداء وتوحيد الإجراءات وسرعة التنفيذ وخفض الكلفة وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة بهدف تحقيق أهداف المنظمات الإدارية بأقل وقت وجهد وتكلفة وتطوير العمليات الإدارية. (الحق، 2021)

وهناك من يعتبر الإدارة الإلكترونية مدخل إداري حديث يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات ونظم البرامج المتطورة والاتصالات، للقيام بالوظائف الإدارية، وانجاز الأعمال التنفيذية. واعتماد الإنترنت (الشبكة العالمية) والإنترنت (الشبكة الداخلية للمنظمة) والإكستراเน็ต (الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء) في تقديم الخدمات في شكل الكتروني بالإضافة إلى تبادل المعلومات في المنظمة وبينها وبين الأطراف الخارجية، بما يساعد على اتخاذ القرارات ورفع كفاءة الإنتاج وفعاليتها داخل المنظمة. (محمد، 2020)

وهناك من يصف الإدارة الإلكترونية بأنها منهج إداري جديد يقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة وتقديم الخدمات والأنشطة في منظمات عصر العولمة والتغيير المستمر، ومنه تتضح سمات الإدارة الإلكترونية كالتالي: (الألفي، 2010)

-إدارة بلا ورق: حيث تعتمد على آليات إدارية جديدة في إجراءات وتنفيذ المعاملات، مثل الحاسب الآلي، وتقنيات المعلومات والاتصالات، الأرشيف الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية، والرسائل الصوتية، ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

-إدارة بلا زمان ولا مكان: حيث أنها تتعامل في كل وقت ومن أي مكان وتتخذ القرارات في مختلف مجالات النشاط متحررة من قيود الوقت والمسافة، وعدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة والتفاعل الجماعي أو المتوازي، حيث يتم التلاقي بين الطرفين من خلال شبكة الاتصالات، وإمكانية التفاعل مع أكثر من مصدر في وقت واحد.

-إدارة بلا تنظيمات جامدة: حيث تسهم في خلق التميز التنظيمي من خلال تيسيرها لتحولات أساسية في أنماط تنظيم العمل وتنفيذ العمليات بالمنظمة، والتحول من الهياكل التنظيمية المبنية على أساس وظيفي تتصف بالتجزؤ و الانعزالية إلى هياكل مصممة على أساس التدفقات المعلوماتية تتمتع بالتواصل والاندماجية.

تعريف السالمي و الذي عرفها بأنها "الإدارة الإلكترونية هي عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع و الدقيق للمهام و المعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً". (تيش ف.، 2014)

وعرفها غنيم بأنها "هي استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال و الإسراع بهذا الأداء لإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء". (تيش ف.، 2014)

عرفها العواملة بأنها: "عبارة عن استخدام نتائج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء المؤسسات ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة". (ليندة، 2016/2017)

من خلال هذا التعريف يتضح أن الأساس الذي تقوم عليه الإدارة الإلكترونية هو استخدام نتائج الثورة التكنولوجية ويقصد بها نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الإنترنت التي تعتبر السبب الرئيس لظهور وانتشار جميع مصطلحات الأعمال الإلكترونية، كما أن الهدف من وراء تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات هو تحسين أدائها ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة.

ويعرفها غالب على أنها: "إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين، أو الموجهة للأعمال، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة". (ليندة، 2016/2017، صفحة 21)

يلاحظ أن هذا التعريف حاول التمييز بين الإدارة الإلكترونية وبين بعض المصطلحات القريبة منها كالحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية.

في حين عرفها باكير بأنها: "إنجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت والأنترنات دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات". (ليندة، 2016/2017)

إن هذا التعريف يبين مدى إمكانية اختصار الوقت والجهد والسرعة في إنجاز المعاملات، وتقريب المسافات.

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة والأخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المنظمة" (سمير، 2017/2018) يتضح من خلال هذا التعريف ما يلي:

- أن الإدارة الإلكترونية هي عملية إدارية تشمل وظائف التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة.
- أن البعد الإلكتروني في مصطلح الإدارة الإلكترونية يتمثل في الإمكانيات التكنولوجية التي توفرها شبكة الإنترنت وشبكات الأعمال الأخرى.

- أن وظائف الإدارة الإلكترونية لا يقتصر تطبيقها على القيام بالأعمال الداخلية للمنظمة، وإنما يمتد كذلك لإنجاز أعمالها الخارجية.

بالنسبة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) فقد عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها:

"استخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ولاسيما شبكة الإنترنت كأداة تسمح بالوصول إلى إدارة أفضل" (عماري، 2017/2018، صفحة 04). حسب هذا التعريف فإن الأساس الذي تقوم عليه الإدارة الإلكترونية هو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخاصة شبكة الإنترنت.

وهناك من يعرفها على أساس الوسائل المستخدمة في إجراء المعاملات الإدارية فيقصد بها: "تبادل الأعمال والمعاملات بين الأطراف، من خلال استخدام الوسائل المادية الأخرى كوسائل الاتصال المباشر". (أمال، 2015/2016) كما تعرف أيضا بأنها: "استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء" (أمال، 2015/2016).

يتفق هذا التعريف مع سابقه من حيث أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في القيام بالمهام الإدارية، إلا أنه ركز على انعكاس هذه الأخيرة على علاقة المؤسسة بمتعاملها داخل وخارج التنظيم عكس التعريف السابق الذي اكتفى بالوسائل المستخدمة في الإدارة الإلكترونية، دون إبراز لميزاتها وأهميتها التي تعود على الجانب العلانقي للمؤسسة.

ومن تعريفات الإدارة الإلكترونية أنها: "عبارة عن استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الإنترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بالمنشأة". (أمال، 2015/2016)

ما يمكن ملاحظته على هذا التعريف أنه يتفق مع التعريف السابق حول أهمية استخدام الوسائل والنظم التكنولوجية الحديثة، في إطار ما يسمى بالإدارة الإلكترونية الحديثة، إلا أن هذا التعريف بين جوانب انعكاس هذه الأخيرة على المؤسسة والتي حصرها في تحسين الإنتاج وزيادة كفاءة وفعالية التسيير.

في حين ينحو تعريف آخر إلى أن الإدارة الإلكترونية هي: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة لشبكة الإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتنظيم وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والأخرين بدون حدود، من أجل تحقيق أهداف الشركة". (أمال، 2015/2016، صفحة 41)

ركز هذا التعريف على وظائف الإدارة الأربعة (التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة) مؤكدا على أهمية استغلال شبكة الإنترنت في القيام بهذه الوظائف، مضيفا بذلك بعدا استراتيجيا وهو أن تحقيق أهداف المنظمة مرتبط بهذا الاستغلال الأمثل لهذه الشبكة.

نشأة الإدارة الإلكترونية: (ليندة، 2016/2017، صفحة 20)

إن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل ثورة المعلومات وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقات المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة عبر آليات التكنولوجيا وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها.

كما أن ظهور تطبيقات الإدارة الإلكترونية بهذا الشكل الواسع هو بسبب الإنجازات الهائلة في صناعة الحاسب وبرمجياتها لمختلفة وثورة الاتصالات وشبكة الإنترنت وظهور أدوات تطوير نظم المعلومات (نظم إدارة قواعد البيانات) وكثرة الشركات والمؤسسات التي أخذت على عاتقها تطوير البرمجيات الجاهزة والتي لها علاقة مع الإدارة الإلكترونية.

وبذلك نستطيع أن نقول أن البدايات الأولى للإدارة الإلكترونية بدأت منذ سنة 1960 عندما ابتكرت شركة IBM مصطلح "معالج الكلمات" فعالية طابعاتها الإلكترونية، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب، واستخدام معالج الكلمات (word processing)، وان أول برهان على أهمية ما طرحته هذه الشركة ظهر سنة 1964 عندما أنتجت هذه الشركة جهاز طرحته في الأسواق أطلق عليه اسم ST/MT أي

Magentic Tap / Seletric Typwrit ويعني الشريط الممغنط/ وجهاز الطباعة المختار، حيث كانت هذه الطباعة مع شريط ممغنط، فعند كتابة أي رسالة باستخدام هذه الطباعة يتم خزن الكلمات على الشريط الممغنط حيث بالإمكان طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها من الشريط على الطباعة بعد أن نطبع اسم وعنوان الشخص المرسل إليه، وعند النظر لهذه الرسالة نجدها مطبوعة بشكل جيد وواضح وبالتأكيد هذه العملية وفرت جهد كبير وخاصة عندما يتطلب إرسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم.

لقد كان تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة وبأساليب بسيطة ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخراً، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، ومفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة، ومن ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية، وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد على وسائل تقنية متطورة، تساعدهم على إنجاز المهام المناطة بها، وتنفيذها على الوجه الأكمل، فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية وتبعها في ما بعد دول أخرى مثل المملكة المتحدة والنمسا، خلال العقد الأخير من القرن الماضي.

مراحل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية:

إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يتم عبر عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة منها، وفيما يلي أهم تلك المراحل: (سمير، 2018/2017، صفحة 10)

-قناعة ودعم الإدارة العليا: ينبغي على المسؤولين بالمنظمة أن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى معاملات إلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانات اللازمة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.

-تدريب وتأهيل الموظفين: الموظف هو العنصر الأساسي للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، لذا لا بد من تدريب وتأهيل الموظفين كي ينجزوا الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة، وهذا يتطلب إخضاعهم لدورات تدريبية لتأهيلهم على العمل.

-توثيق وتطوير إجراءات العمل: باعتبار أن لكل منظمة مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسمى بإجراءات العمل، هذه الأخيرة البعض منها غير مدون على الورق، أو أن بعضها مدون على ورق منذ فترات طويلة ولم يطرأ عليها أي تطوير، لذا لا بد من توثيق جميع الإجراءات وتطوير القديم منها كي تتوافق مع كثافة العمل، ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل وتنفيذها بالطرق النظامية.

-توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: يقصد بالبنية التحتية، الجانب المحسوس في الإدارة الإلكترونية، من تأمين أجهزة الحاسوب، وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها، وتأمين وسائل الاتصال الحديثة.

-البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً: المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية ينبغي حفظها إلكترونياً بواسطة المساحات الضوئية (Scanners) وتصنيفها لتسهيل عملية الوصول إليها.

-البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً: وذلك على مستوى جميع الأقسام بالمنظمة وبرمجتها إلى معاملات إلكترونية لتقليل الاستخدامات الكثيرة للورق.

سمات الإدارة الإلكترونية: (خيرة، 2021)

-استخدام أمثل للوقت والمال مع تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات في شتى الأعمال من خلال استخدام أساليب متطورة للعمل الفوري والأعمال اليومية.

-تقليل الجهد المبذول في إنجاز المعاملات بسرعة فائقة وإرسالها واستقبالها في زمن قصير للاستفادة من عملية اختصار الوقت بالاستعانة بنظم البريد الإلكتروني بدلا من الصادر و الوارد.

-تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات مع مراعاة الدقة والشمولية لتغطي جميع جوانب المعاملات والعمليات الإدارية والوحدات المرتبطة بها ، وتقديم معلومات جيدة لمراكز اتخاذ القرار وتسهيل تبادل المعلومات.

-إلغاء تأثير عامل الزمن وتقديم الخدمة في أي وقت بعد تعميمها وانتشارها في مختلف الإدارات عبر وصلات شبكاتها الداخلية والخارجية، وبالإمكان مراجعة مواقع هذه الإدارات طوال ساعات اليوم، فهي لا تنقيد في عملها بزمن معين.

-تقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت أو الانترنت بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم، وتقليل الازدحام أمام مكاتب وتيسير التعامل من خلال النماذج والقوائم الإلكترونية المتاحة.

-استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد وزيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات، واكتشاف المشاكل بصورة سريعة مباشرة بدلا من المتابعة.

-إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشيف إلكتروني وعمل مسح إلكتروني لحفظ المعاملات والملفات الورقية القديمة.

-الرقابة الإلكترونية المباشرة المستمرة وإمكانية تتابع مواقع عملها المختلفة من خلال شاشات وكاميرات الرقابة وأجهزة الاتصال المتصلة بنظم وشبكات المعلومات الموجودة على المواقع الإدارية والمنافذ الإلكترونية الموجودة على تطبيقاتها.

-السرية والخصوصية وحجب المعلومات والبيانات المهمة وعدم إتاحتها إلا لمن لهم الحق في الوصول إلى أسرارها وملفاتها المحجوبة.

-إدارة المعلومات وإدارة الملفات بدلا من حفظها في ممارسات الإدارة ومعاملاتها اليومية بين الأفراد الموظفين التي تحتفظ بها في دوائرها وقواعد بياناتها على شبكات المنظمة، وإتاحة استعراض محتويات الوثائق بشكل مبسط بدلا من القراءة الطويلة والتعديل عليها بشكل مباشر.

عناصر تطبيق الإدارة الإلكترونية:(خيرة، 2021، صفحة 96)

- **العتاد الحاسوبي:** تضم كل المكونات المادية للحاسوب وما يتصل به من مختلف الأجهزة التي تؤدي وظائف متباينة متكاملة ضمن نظام المعلومات الخاص بالمنظمة. ويعتبر الحاسوب أهم هذه الأجهزة على الإطلاق من منطلق أنه أداة الربط وحلقة وصل في البنية التحتية الإلكترونية لأي منظمة تسعى إلى تغيير نمط الإدارة نحو الإدارة الإلكترونية.
- **البرمجيات (Software):** تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل ونظم إدارة الشبكة، الجداول الإلكترونية أدوات تدقيق البرمجة، كما تضم برامج التطبيقات، مثل البريد الإلكتروني، قواعد البيانات، برامج إدارة المشروعات، إضافة إلى مختلف الشبكات (الإنترنت، الإنترنت).
- **القيادة البشرية المعرفية:** إذ تمثل القيادات الرقمية وكل ما يشمل رأسمال الفكري والمديرون، والمحللون للموارد المعرفية فدور صناع المعرفة يكمن في محاولة خلق ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الإلكترونية، عن طريق تغيير طرق التفكير، وترقية أساليب العمل الإداري، وفق ما يتمتعون به من خبرات، ومعارف في مجال المعلوماتية.
- **التكامل والترابط بين أجزاء الإدارة:** يجدر التأكيد على ضرورة وجود عنصر التكامل أثناء التأسيس الفعلي لنموذج الإدارة الإلكترونية، عن طريق إعطاء الأولوية لتكامل العمليات، التي تمثل وسيلة تتحدد من خلالها أنظمة المعلومات، ومناهج العمل، وهذا بهدف تجزئة المصالح مما يسمح للمستخدمين بالتوجه نحو شبك واحد.

فوائد الإدارة الإلكترونية:

- إن اهتمام العالم وتسارعه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية لم يأتي من فراغ بل لتحقيق فوائد كثيرة من هذا الاستخدام ، حيث تتمثل هذه الفوائد فيما يلي :
- فوائد المجتمع:** إن الفوائد التي توفرها الإدارة الإلكترونية للمجتمع هي: (تيش ف.، 2014، صفحة 84)
- تسهيل الإجراءات وتبسيط العمليات الإدارية.
 - تساهم في زيادة شفافية الإدارة.
 - تساعد في عرض إجراءات الحصول على الخدمات وخطواتها ونماذجها لتسهيل التعامل مع المؤسسة.
 - فتح قنوات اتصال بين فئات المجتمع المختلفة.
 - تساعد في الاستفادة من الفرص المتاحة في سوق التكنولوجيا المتقدمة.
- الفوائد للمؤسسات:** (تيش ف.، 2014، صفحة 85)
- توفر الإدارة الإلكترونية الفوائد التالية للمؤسسات:
- تبسيط إجراءات أداء الأعمال المختلفة.
 - توفير معلومات دقيقة وموثقة.
 - تقلل من عبء الأعمال الورقية.
 - تسهيل عملية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة وخارجها.
 - تساعد على عملية اتخاذ القرارات في الوقت المناسب، نتيجة توفر البيانات و المعلومات الدقيقة.
 - تقلل من حجم القوى العاملة الغير كفأه.
 - تقلل من وقت انجاز المعاملات وتكلفتها نتيجة الاستغناء عن بعض الخطوات الغير ضرورية.
- الفوائد لأفراد التنظيم:** (تيش ف.، 2014، صفحة 85)
- وضوح المسؤوليات لأفراد التنظيم في إطار الإدارة الإلكترونية.
 - تطوير المهارات التقنية للعاملين.
 - سهولة أداء الأعمال نتيجة توحيد نماذج العمل الالكتروني.
 - تحقيق اللامركزية الإدارية مما يحقق أداء المهام بسرعة وسهولة.
 - سرعة الحصول على المعلومات باستخدام الأرشيف الإلكتروني.
- فوائد الإدارة الإلكترونية للمواطنين:** (تيش ف.، 2014، صفحة 86)
- توفر الإدارة الإلكترونية للمواطنين الفوائد التالية:
- توفير خدمات عالية الجودة وبتكاليف أقل.
 - تمكن المواطنين من الحصول على المعلومات والخدمات في أماكن وجودهم من غير الحاجة الى التنقل.
 - زيادة ولاء الزبائن نتيجة تلبية احتياجاتهم بسرعة.

أوجه الاختلاف بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية:

العناصر	الإدارة التقليدية	الإدارة الإلكترونية
الوسائل المستخدمة في التعامل	التليفون والمراسلات	الوسائط الإلكترونية
طبيعة العلاقة بين الأطراف	مباشرة أو غير مباشرة	تتم العلاقة من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية

نطاق خدمة المستفيدين	خلال ساعات العمل الرسمية وفي مقر المنظمة	خلال 24 ساعة من أيام الأسبوع ومن أي مكان
نوعية الوثائق المستخدمة	الوثائق الورقية	الرسائل الإلكترونية
إمكانية تنفيذ كل مكونات العملية الإدارية	صعبة التنفيذ	سهلة التنفيذ
الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية	الاعتماد بشكل كبير	الاعتماد بشكل قليل

المصدر: من إعداد الباحثين

◀ مفاهيم حول البيروقراطية :

يأتي أصل كلمة البيروقراطية من الفرنسية وقد اجمع العديد من الباحثين أن أول من استعمل مصطلح البيروقراطية هو الوزير الفرنسي " VINCENT DE GOURNAY " في عام 1745، (عميروش، 2018) حيث هو من نظر إلى المكاتب العامة باعتبارها الأداة العاملة في الحكومة و سماها " BUREAUCRATES " أي فئة العاملين في المكاتب الإدارية ، و تعني كذلك ذلك الجهاز من الموظفين الذين يتولون الوظائف التنفيذية و الاستشارية في الأجهزة الحكومية .(بوحوش، 2017) أما مفهومها اللغوي مشتقة من مقطعين أولهما ذو أصل لاتيني BURUS ومعناها اللون الداكن حيث كانت تغطي بقطعة من قماش المخملي و كلمة BUREAU المشتقة من الكلمة القديمة تعني منضدة أو المكتب ومن اليونانية KRATOS معناها القوة أو الحكم و السيادة و الكلمة في مجموعها تعني حكم المكتب أو سلطة المكتب، و قد استخدمت كلمة بيروقراطية للدلالة على رجال الدين يجلسون خلف المكاتب الحكومية و يمسكون بأيديهم بالسلطة.(جمعة، 2014) في مفهومها العلمي تعني " نوعا من أنواع التنظيم يخضع فيه الأفراد للقواعد ، و القوانين المكتوبة ، و يعتمد على مجموعة مبادئ أهمها توزيع الاختصاصات ، تحديد المسؤوليات ، و تسلسل السلطات ، و ذلك من أجل تحسين فعالية المنظمة ، و زيادة قدرتها على تأدية الأعمال ."

نماذج البيروقراطية :

1- النموذج المثالي للبيروقراطية عند "ماكس فيبر":

تعتبر نهاية القرن التاسع عشر و بداية القرن العشرين نقطة تحول كبيرة في المجال السياسي ، الاجتماعي و الاقتصادي للعالم ، وهو ما ترجمه العديد من الثورات خصوصا منها الثورة الصناعية التي عرفتها أوروبا في القرن 19 ، و التي أدت إلى ظهور المجتمعات الحديثة و الهياكل الاقتصادية الكبيرة ، و التطور الذي عرفه العالم ظهر النموذج البيروقراطي لماكس فيبر.

ويعتبر ماكس فيبر من بين العلماء الذين اهتموا بدراسة التنظيمات ، فنجدته تطرق إلى مفاهيم أساسية في التنظيمات مثل السلطة ، مفهوم القوة السياسية ، العلاقات الجماعية و الاجتماعية ، الرشد و العقلانية ،..... الخ ، فهو يعرف السلطة بأنها احتمال ضرورة إلزامية في التنسيق بين فئتين ، بمعنى أن هناك مصدرا معيننا يعطي أوامر محددة تفرض على مجموعة معينة من الأشخاص طاعتها ،(علي، 2013) حيث يعتبرها من الموضوعات المحورية داخل المنظمة ، إذ تحدث في مؤلفاته عن ثلاث أنماط للسلطة و هي : السلطة الكارزمية و تقوم على السمات و الخصائص الفردية للحاكم ، و السلطة التقليدية التي تقوم على العلاقات الشخصية و التقاليد و الأعراف السائدة و مالك السلطة هنا يملكها بالمكانة الاجتماعية التي يرثها ، أما السلطة العقلانية التي تعتبر بالنسبة لفيبر السلطة المهمة للدولة و للتنظيم ، هذا النوع من السلطة يعتمد على وضع قواعد و إجراءات من أجل الرفع من مستوى الأداء و الفعالية ، بحيث هذه الإجراءات تعتبر رسمية و الفرد هنا هو خاضع للوظيفة و ليس للفرد ، فماكس فيبر يعتبر هذا النوع من السلطة الأكثر فعالية لأنها تهتم أكثر بالقواعد و الإجراءات الرسمية في التنظيم .

و تشير البيروقراطية إلى " جهاز من الموظفين أو إلى النشاط الذي يباشره الموظفون العموميون الذي يعكس نظاما إداريا محددًا و موجهًا بطريقة عمل المكاتب " (الصحف م.، 2003) أي هي نسق عام و منظم يعمل بداخله أفراد يتحدد سلوكهم بقواعد قانون الوظيفة العمومية الذي تصدره الدولة .

أشار فيبر في نموذج المثلالي للبيروقراطية إلى المبادئ الأساسية التالية : (سالم، 2002)

- تقسيم العمل على أساس وظيفي يعتمد على التخصص.
- التدرج الهرمي حيث تنظم علاقات الوظائف على أساس التدرج الهرمي المسند إلى السلطة الرسمية .
- وحدة الأمر و التدفق العمودي للأوامر و المعلومات من خلال السيطرة و الرقابة على العمل .
- وضوح المسؤولية التي تقع على كل فرد داخل المنظمة .
- التصرف الرشيد تعني القيام بالأعمال بأحسن طريقة ممكنة وبأقل قدر ممكن من الخسارة و في أقصر مدة ممكنة .
- الالتزام بالمفاهيم القانونية حيث تعد القواعد القانونية و اللوائح التنظيمية في النظام البيروقراطي الإطار الشرعي للمهام و الأنشطة داخل و خارج المنظمة ، فهي التي تنظم العلاقات بين أفراد التنظيم عموديا و أفقيا
- الفصل التام بين ممتلكات المنظمة و الممتلكات الخاصة للعاملين فيها .
- تدوين كافة الإجراءات و القرارات الإدارية .(كافي، 2011)
- أن العلاقات داخل التنظيم تكون علاقات بين المراكز و ليست بين الأفراد الشاغلين لهذه الوظيفة .(الصريفى، 2014)
- ومنه يحقق استخدام النموذج البيروقراطي حسب توقعات ماكس فيبر المزايا التالية : (الضخم، 2009)

1 - الدقة	2- الاستمرار
3- السرعة	4 - الوحدة
5- الوضوح	6- تخفيض الاحتكاك بين الأفراد
7- الخضوع الكامل بين الرؤساء	8- تخفيض التكلفة الإنسانية
9- المعرفة الكاملة بالمستندات	

فوجود التدرج في السلطات يسمح بوجود أدوار و مهام محددة للأفراد الموظفين في كل درجة من السلطة أو القيادة ، و هو ما يسمح بمعرفة أداء العاملين في الدرجات السفلى من الهيكل التنظيمي . كذلك اللوائح و الإجراءات الواجب إتباعها تمنع المحاباة و تفضيل شخص على شخص ، حيث أن كل عملية إدارية هناك خطوات يجب إتباعها وعلى هذا فإن البيروقراطية تعمل على معاملة الأفراد معاملة متساوية و يخضع الأفراد لنفس الإجراءات و القواعد .

2 نموذج ميشال كروزيه :

في البداية أوضح كروزيه أن نموذج فيبر قد تجاهل مشكلات القوة و الصراع ، و التغيير في التنظيمات ، وهذا راجع إلى جهل فيبر من تأكيد الجانب الصوري المستقر من التنظيم .

فميشال كروزيه انطلق في دراسته للبيروقراطية من خلال مواصفات و ليس من خلال منطلق الخلل الوظيفي وإنما من عقلنة النظام ، و قد حددها من خلال ثلاث استعمالات وهي كالتالي : (سعيدان، 1981)

الاستعمال الأول : و هو استعمال تقليدي يناسب المصطلح المستعمل في علم السياسة و مفاده أن البيروقراطية هي الحكم بواسطة المكاتب أو بمعنى آخر *la bureaucratie c'est le gouvernement* ، الحكم بواسطة جهاز دولة مكون من موظفين مهنيين و ليسوا منتخبين .

الاستعمال الثاني: وقد أتى به ماكس فيبر والاستعمال قريب جدا من نظم الاجتماع والتاريخ ومفاده أن البيروقراطية معناها جعل النشاطات الجماعية تخضع إلى العلمية rationalité مما يؤدي إلى تمركز وحدات الإنتاج والمنظمات بصفة عامة زيادة عن اللزوم ،

الاستعمال الثالث: هذا الاستعمال يناسب المعنى العام والشعبي لكلمة البيروقراطية أي الجانب السلبي وهو الذي يفهم منه التعقيدات المكتبية والإدارية والروتين الإداري البطيء.

ميشال كروزيه لاحظ أن العمال حينما يلتحقون بالتنظيم ، فهم يأتون بغايات مختلفة ، فالاستراتيجيات التي يستخدمونها لكي يحموا مصالحهم ، تصبح بالغة الأهمية ، وهنا تسعى كل جماعة إلى الوقاية ، كي تحد من اعتمادها على الآخرين وعليه يجعل سلوكها صعب التنبؤ به ؟ .

ويرى كذلك كروزيه أن التمسك بحرفية الدور والقانون قد تكون الإستراتيجية التي يستخدمها البيروقراطي لحماية نفسه من التورط في حالات معينة ، فقد حاول معالجة مسألة تعثر الوظائف ، عدم التكيف والتطابق التي يمكن أن تسجل في الإدارات والتنظيمات ، كذلك غياب العلاقات بين العاملين ، الصراعات على النفوذ ، والأزمات المتكررة .

التحليل الاستراتيجي لميشال كروزيه :

- الإنسان لا يقبل أن يعامل كوسيلة وأداة في خدمة المنظمة ، حيث نجد كل إنسان له أهدافه ورغباته الخاصة والتي قد تكون رغبة المؤسسة أو العكس .

-الفاعل داخل المنظمة له نسبة من الحرية ، إذ نجد في كل منظمة الفاعل يمتلك مساحات للفعل وهذا هو قلب التحليل الاستراتيجي .

- في خضم هذه التفاعلات الإستراتيجية ، هي العقلانية ولكنها تكون محدودة ، لان الفاعل هنا يتنبأ بإستراتيجية الآخرين . وعليه لا أحد من الفاعلين يمتلك خيار مطلق ، فهناك دائما خيارات عديدة يسعى الفاعل لاختيار الأفضل والأقل ضررا.

3 – نموذج روبرت ميرتون :

يعتبر ميرتون من أكبر علماء الاجتماع اهتماما بكشف جوانب البيروقراطية التي أغفلها ماكس فيبر ، فإذا كانت كفاءة الإدارة البيروقراطية تظهر خاصيتين :

الأولى : هي الرشد أو التعقل حينما يرتكز الضبط على المعرفة الفنية المتخصصة والمعايير الموضوعية .

الثانية : هي القدرة على التنبؤ بالسلوك التنظيمي أو لمجرى الحوادث نتيجة الاستقرار الوظائف والعلاقات السائدة بين الأعضاء . (غوتي ، 2015 ، صفحة 81)

فإذا كانت هاتان الخاصيتان تؤكدان الإدارة البيروقراطية ، فهذه المقومات يمكن أن تجعل التنظيم يفقد خاصية المرونة ، كما تتحول الوسائل إلى غايات وهكذا تتعاظم أهمية الجوانب الشكلية للبيروقراطية التي عبر عنها ميرتون بمجموعة من المفاهيم :

- الوظائف الظاهرة والوظائف الكامنة .

- المعوقات الوظيفية مقابل الوظائف .

- البدائل الوظيفية .

1 _ الوظيفة الظاهرة مقابل الوظيفة الكامنة :

_ تتمثل الوظائف الظاهرة في الدور الذي يقوم به كل نسق اجتماعي (الواجبات والالتزامات) .

_ أما الوظيفة المستترة فهي الوظائف غير المتوقعة ، أو غير المرغوب بها أي لم يتوقع وجودها في النسق بطريقة مستهدفة بل توجد بطريقة ضمنية أو لاشعورية .

2_ الوظيفة مقابل اللاوظيفية :

- _ بالنسبة للوظيفية فهي الإسهام الذي يقدمه كل متغير من متغيرات التنظيمية التي درسها فيبر لتحقيق الأهداف .
- _ أما اللاوظيفية فهي الجانب الآخر غير المتوقع وغير المرغوب (المعوقات الوظيفية) .

مثال :

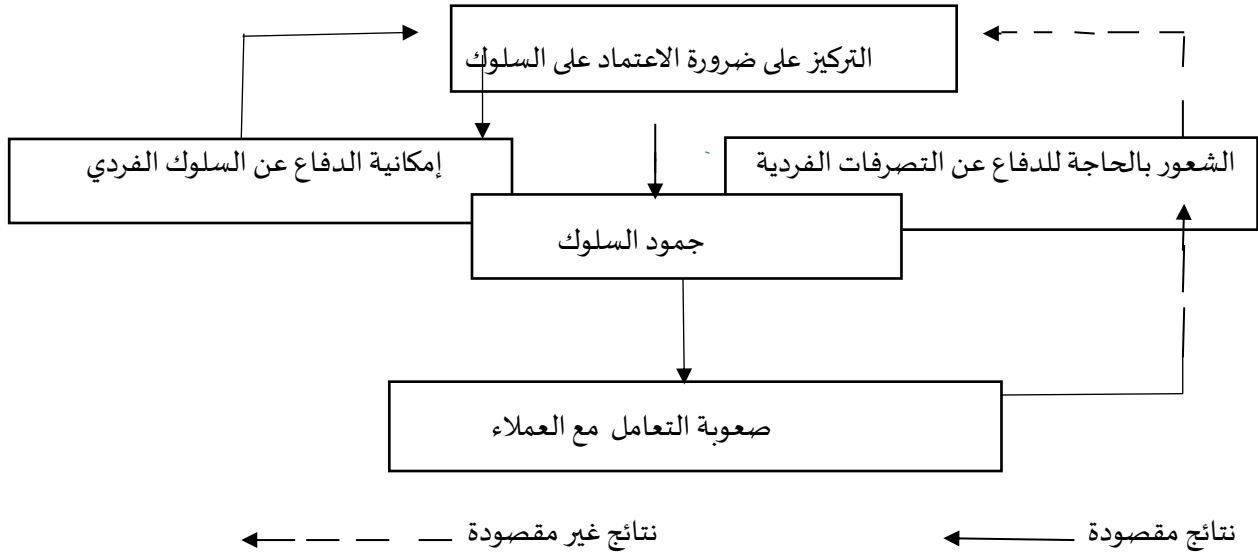
كلما زاد تقسيم العمل ← زاد التخصص ← زادت النمطية ← زاد التكرار ← مما يؤدي إلى الملل .

فإن ميرتون درس الخلل الوظيفي و توصل أن الضبط الصارم من خلال القواعد و الأوامر هو ثبات السلوك (روتينية العمل) و الذي يمثل الحاجة إلى الشعور بالمسؤولية و القدرة على التنبؤ بالسلوك و ترتب عنه ثلاث نتائج : (سلي، 1980)

- تضائل العلاقات الشخصية

- زيادة استيعاب أعضاء التنظيم للقواعد و القوانين و إجراءات العمل بالمؤسسة .

- كلما كان السلوك ثابتا كلما وضع التنظيم مقومات موضوعية يستند إليها في عملية اتخاذ القرار مما يؤدي إلى التقليل من البحث عن البدائل .(سلي، 1980)



شكل رقم 01 : نموذج ميرتون

و تقوم نظريته على أساس الفروض الآتية : (غوتي ، 2015)

- إن الإدارة العليا للتنظيم تريد فرض نوع من الرقابة أي أن هناك طلب للرقابة على الافراد أثناء تأديتهم واجباتهم .
- إن الرغبة في الرقابة تتمثل في زيادة التركيز على ضرورة الاعتماد على سلوك الأفراد أي أن يكون السلوك معروفا و يتم الالتزام بأنماط المحددة مسبقا .
- إن هذه الرغبة من جانب الإدارة العليا للتأكد من درجة الاعتماد على سلوك الافراد تتخذ شكل تحديد الاختصاصات والمسؤوليات بحيث يمكن التنبؤ بالسلوك و محاسبة الافراد و مساءلتهم و ذلك باستخدام نموذج الآلة .

4- نموذج دونز:

إن أسلوب أعضاء التنظيم ليس محايداً وإنما هو سلوك ذو فاعلية ملحوظة في التأثير على أهدافه و على أسلوب ممارسة الأنشطة و أداء التصرفات اليومية و هذا السلوك هو نتيجة للتفاعل بين التكوين النفسي و الاجتماعي من ناحية و بين طبيعة العمل و طبيعة التنظيم من ناحية أخرى .

و النموذج يتمثل في: (الصريفي، 2014)

- أن التنظيم يكون تحت سيطرة بعض الموجهين أو المتحمسين في بداية إنشائه مهما كانت الطريقة التي أشيء عليها حيث يرى دونز أن التنظيمات البيروقراطية تنشأ بطريقة من الطرق الأربعة :
- تجمع عدد من العمال حول الرئيس أو القائد البطولي كـرغبة منهم في المحافظة على أفكاره .
- قد ينشأ التنظيم كقرار من الفرد أو الجماعة لتأدية وظيفة معينة يعتقدون أنها مفيدة كالنقابات ، الجمعيات الخ
- قد ينشأ التنظيم كنتيجة لانسلاخه عن التنظيم قائم فعلا .
- قد ينشأ التنظيم بإرادة بعض الأفراد الذين يرجون لفكرة أو اتجاه معين .
- إن التنظيم البيروقراطي يمر عادة بمرحلة مبكرة من النمط السريع .
- التنظيم لا بد أن يحصل على معونة المجتمع المحيط به حتى يمكنه البقاء .
- كلما قل حجم التنظيم البيروقراطي كلما زاد تمسك أعضائه و تحددت أهدافه بوضوح .
- إن المتغيرات البيئية الخارجية المحيطة بالتنظيم البيروقراطي تؤثر على نمط انهيار التنظيم .
- يتأثر نمط سلوك الشائع بسلوك القيادات الموجهة له بدرجة كبيرة .
- للتنظيم البيروقراطي خصائص النمو و الاتساع، و أنه كلما تقدم العهد بالتنظيم كلما حدث الآتي :
 - تزداد كفاءة التنظيم نتيجة تراكم الخبرة
 - تنمو نظم القواعد و الإجراءات العامة التي تشمل معظم أنشطة التنظيم .
 - يصبح دور الأفراد من مؤيدين إلى الحافظين على بقاء التنظيم و العمل علة نموه .
 - يأخذ الطابع المحافظ في الشروع ، و تقل الرغبة في التغيير و المحافظة .
 - يستطيع التنظيم تعويض النقص في الكفاءات التي تتركه عن طريق الاستقرار أو المركز الاجتماعي .
 - يؤدي إلغاء بعض الأنشطة التي يمارسها التنظيم إلى سعيه إلى استحداث أنشطة أخرى جديدة ، لكي يتمكن من البقاء و الاستمرار .

خصائص نموذج دونز:

- هيكل رسمي للسلطة الرسمية .
- هيكل رسمي لخطوط و شبكة الاتصالات في التنظيم .
- نظم شاملة من القواعد و التعليمات الرسمية .
- هيكل غير رسمي من السلطة إلى جانب الهيكل الرسمي .
- خطوط و شبكات اتصالات شخصية و غير رسمية بين أعضاء التنظيم .
- الولاء و الاندماج في العمل .

5 نموذج ألفن جولدنر:

يرى جولدنر أن البيروقراطية هي مجموعة من القوانين ، و اللوائح و الإجراءات التي تحكم الجهاز الإداري ، و تحدد إجراءات العمل في التنظيم البيروقراطي ، و يميز بين نوعين من القواعد البيروقراطية داخل البناءات التنظيمية لها

أهمية كبيرة ، القواعد الأولى هي القواعد العقابية ذات الطابع الجزائي ، وهي الاستجابة لضغط الإدارة ، و العمال كمحاولة لإجبار الطرف الآخر على الامتثال .(سلي، 1980)

وهذه القواعد العقابية تستمد شرعيتها من جانب الهيئة الإدارية التي توجد في البناء التنظيمي يضعها المتخصصون و الفنيون و هي قوانين ردية لكل من لا يحترم القانون يعاقب ، أما القواعد التمثيلية ذات الطابع النيابي فتوجد داخل البناء التنظيمي، و يكون الاتفاق حولها بين القادة ، والأتباع فهي تختلف عن الأولى بأنها تستمد شرعيتها من أسس ديمقراطية .

ويكون الاعتماد عليها لمنع الصراعات ، و التوترات داخل المؤسسة التنظيمية عموما ، أي أن القواعد القانونية في هذا النمط يتفق عليها بين الرئيس و المرؤوس و تستند إلى تأييد جماعي من كلي الطرفين الأمر الذي يجعل التنظيم يتسم بهدوء و غياب التوترات بداخله كما أشار " جولدنر " إلى نوع الثالث من القواعد البيروقراطية أطلق عليها القواعد المزيفة لأنها مفروضة على التنظيم من هيئة خارجية و غالبا ما تزول بزوال الظروف ، و الحالة الطارئة .(غوتي ، 2015)

و يرى جولدنر أن القواعد البيروقراطية لها جوانب وظيفة أخرى غير وظيفية .

● الجوانب الوظيفية :

- كلما كانت القواعد البيروقراطية واضحة كلما كانت هناك صعوبة في لمس علاقات القوة بين الرؤساء و المرؤوسين لأن كل فرد يقوم بدوره على أساس التخصص .

- كلما كانت هذه العلاقات مقننة ، تأخذ طابع قانوني كلما قل الصراع .

- وضوح القواعد البيروقراطية يؤدي إلى خلق التعاون بين مكونات المؤسسة .

- وضوح القواعد البيروقراطية يرتبط بعملية الترشيح و عقلانية المؤسسة و معناها الاحتكام إلى المنطق العام في تفسير الظواهر .

ويرى جولدنر أنه كلما كانت هذه القواعد واضحة تمكن الفرد من فهمها ، و إدراكها ومن ثم سهولة تطبيقها في الواقع التنظيمي .

● الجوانب اللاوظيفية :

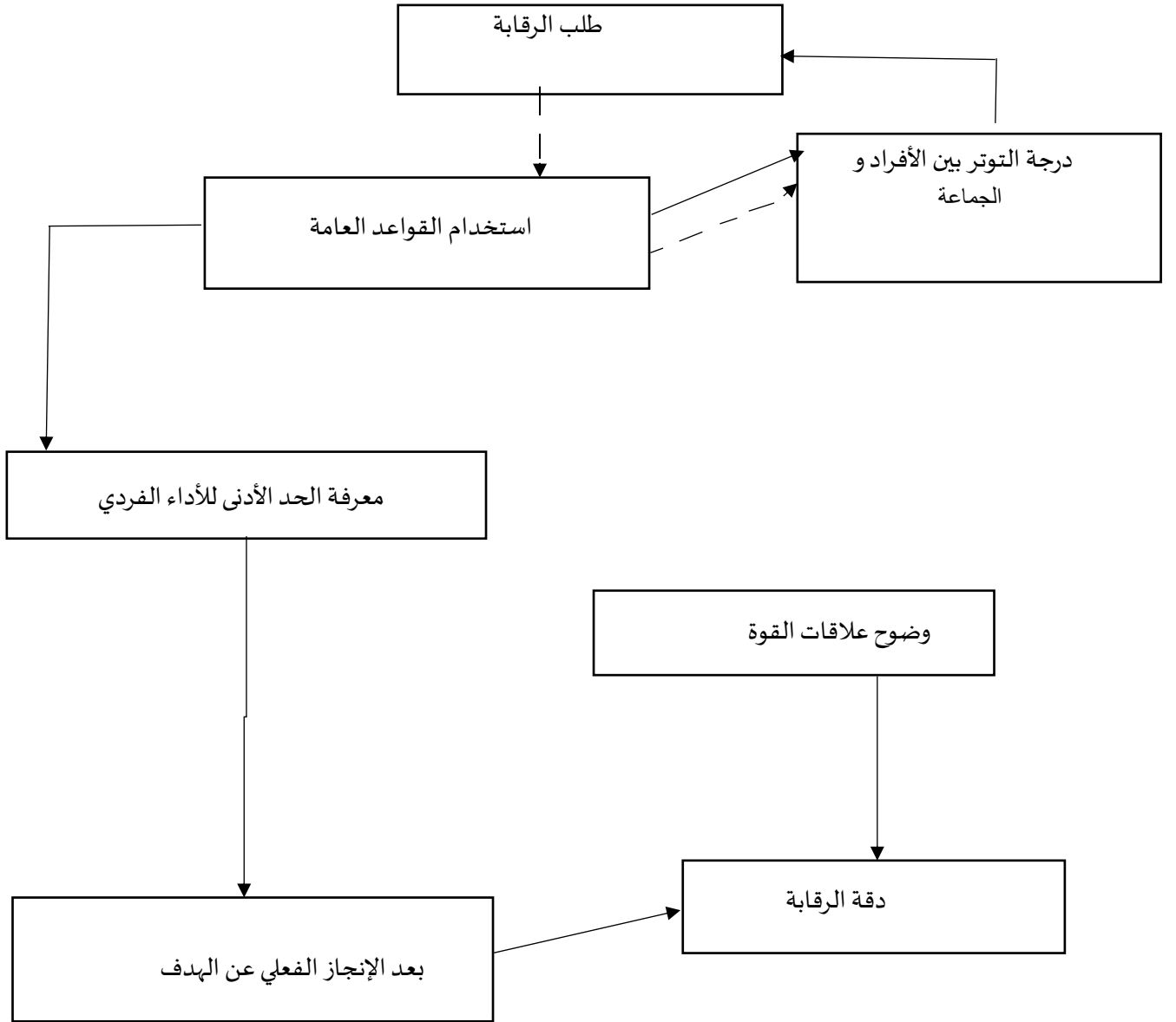
- كلما كانت البيروقراطية واضحة كلما قل الأداء العمالي داخل المؤسسة .

- كلما كانت البيروقراطية واضحة ، و صارمة قلت الاستفادة من الإمكانيات و المهارات للعامل .

- كلما كانت القواعد البيروقراطية واضحة كلما زادت الرسمية أي الالتزام الحرفي بالقانون .

- القواعد البيروقراطية تخلق مبدأ الآلية و الروتين .

في الأخير يخلص جولدنر بعد دراسته لسلوك و أعمال أعضاء التنظيم إلى نتيجة منطقية مفادها أنه في التنظيمات البيروقراطية يوضع نظام للرقابة و ذلك بغية الحفاظ على توازن و استقرار جزء كبير من التنظيم ، ولكنه يؤدي في نهاية الأمر إلى الإخلال بتوازن التنظيم .(سلي، 1980)



نتائج مقصودة _____

نتائج غير مقصودة - - - - -

الشكل رقم 02 نموذج جولدنر

خاتمة:

ومن خلال هذه الورقة البحثية المعنونة بالإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية ونماذج البيروقراطية، وبعد التطرق إلى مختلف مفاهيم الإدارة الإلكترونية من عدة زوايا مختلفة وبوجهات نظر أهم الباحثين والمفكرين، وكذلك أهم نماذج البيروقراطية التي عرفت مختلف التنظيمات عبر عدة مدارس فكرية.

خلصنا إلى أن نجاح عمليات الإدارة الإلكترونية وتحقيق الأهداف التي جاءت من أجلها، مرهون ليس فقط بتوفير الجانب المادي بكل أنواعه من أجهزة ومعدات، لكن الأهم في كل هذا هو المورد البشري الذي يقوم بعملية التطبيق. وهذا من خلال عمليات التدريب على استخدام هذه التكنولوجيات و المواكبة المستمرة لها، بالإضافة إلى مختلف التشريعات و القوانين التي تنظم عمليات الإدارة الإلكترونية، مع ضرورة بناء ثقافة تنظيمية داعمة ومشجعة للإدارة

الإلكترونية وهذا من خلال تغيير الذهنيات القديمة المقاومة و الراضية لفكرة التطوير و المرونة في التسيير الذي يتطلبه نجاح عمليات الإدارة الإلكترونية.

حيث تظهر هذه الذهنيات في مختلف الصور والمظاهر السلبية للبيروقراطية كبطء العمليات وكثرة التعقيدات والمستندات والإجراءات، وهذا ما يتنافى مع مفهوم ومبادئ الإدارة الإلكترونية.

وقد خلصنا في الأخير إلى أن تطور عمليات الإدارة الإلكترونية بمختلف الأشكال والنماذج والتطبيقات رافقه تطور في مفهوم البيروقراطية الذي تحول من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني في صورة مفهوم جديد و هو البيروقراطية الإلكترونية وكل هذا راجع إلى ذهنيات وعقليات المورد البشري التي يجب تغييرها ايجابيا من أجل نجاح عمليات الإدارة الإلكترونية وتحقيق الأهداف التي جاءت من أجلها.

قائمة المراجع

- أ. د محمد الصريفي. (2014). *الحوار الإداري الحكومي*. مصر: دارالفجر للنشر و التوزيع الطبعة الأولى.
- حسين مصطفى هلال، ايمان صالح حسن عبد الفتاح، ريم الألفي، غريب جبر غانم، محمد محمد الألفي. (2010). *الإدارة الإلكترونية*. الساحب للنشر.
- حفصي عميروش. (2018). *العلاقة بين البيروقراطية و الادارة الالكترونية*. *المجلة الجزائرية للدراسات السياسية*.
- حنان علي. (2013). *السلطة عند ماكس فيبر*. *مجلة الاستاذ العدد 206*.
- خير الدين غوتي. (2015). *القواعد البيروقراطية و علاقتها بالسلوك التنظيمي للعاملين في المؤسسة الجزائرية*. الجزائر، جامعة الجزائر.
- د عبد الله بن عبد الغني الضخم. (2009). *التطوير التنظيمي المفاهيم - النماذج - الاستراتيجيات*. السعودية: دار حافظ للنشر و التوزيع.
- د مصطفى يوسف كافي. (2011). *الادارة الالكترونية*. الاردن: دار و مؤسسة رشدان للطباعة و النشر و التوزيع.
- سماعيل عيسى، هول خيرة. (2021). *أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تفعيل وسال الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية، دراسة ميدانية للبنك الوطني الجزائري "BNA" تيارت*. *مجلة دراسات اقتصادية*.
- سمير عماري. (2018/2017). *دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي*. رسالة دكتوراه في علوم التسيير، 04. الجزائر.
- علي سعيدان. (1981). *بيروقراطية الادارة الجزائرية*. الجزائر: الشركة الوطنية للنشر و التوزيع.
- علي سلمي. (1980). *تطور الفكر التنظيمي*. الكويت: وكالة المطبوعات.
- عمار بوحوش. (2017). *دور البيروقراطية في المجتمعات المعاصرة*. الجزائر: المنظمة العربية للعلوم الادارية.
- عماري سمير. (2018/2017). *دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي*. رسالة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع العام والاتصال، تخصص علوم تسيير. الجزائر.
- فرخة ليندة. (2017/2016). *دور تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تنافسية المؤسسات، دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج، جيغل*. رسالة شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية. جيغل، الجزائر.

- فريد كورتل، آسيا سليمان تيش تيش. (2014). مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة المديرية الجهوية لنقل المحروقات عبر الأنابيب لولاية سكيكدة). معارف (مجلة علمية محكمة).
- كيبيش عبد الله، القيني عبد الحق. (2021). الإدارة الإلكترونية ودورها في عملية اتخاذ القرار، دراسة تحليلية لأراء الموظفين بمؤسسات التأمين بالجلفة. مجلة ادارة الأعمال والدراسات السابقة، جامعة الجلفة.
- محمد سعيد عبد الفتاح و محمد فريد الصحن. (2003). الادارة العامة المبادئ و التطبيق . مصر : الدار الجامعية .
- مروش أمال. (2016/2015). الإدارة الإلكترونية وفعالية التسيير بالمؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الإجتماعي CNAS. رسالة دكتوراه في علم الإجتماع ، تخصص علم الإجتماع العلاقات العامة والإتصال. الجزائر.
- مؤيد سعيد سالم. (2002). تنظيم المنظمات. الأردن: دار عالم الكتاب الخديث.
- ميلودي محمد. (2020). استراتيجية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر. مجلة البحوث السياسية والإدارية، جامعة عمار ثليجي الأغواط.

تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين متطلبات الشفافية وجودة الخدمة العمومية The experience of electronic management in Algeria between the requirements of transparency and the quality of public service

أ.د. صديقي أحمد

د. الطيبي عبد الله

جامعة أحمد دراية، أدرار-الجزائر

جامعة أحمد دراية، أدرار-الجزائر

المخلص:

يزداد الاهتمام يوم بعد يوم إلى ضرورة القضاء على المظاهر السلبية للإدارة البيروقراطية الكلاسيكية، وتسهيل العملية الإدارية على جميع المستويات، بهدف تقديم خدمات تتماشى والتطور التكنولوجي، والوصول إلى أداء فعال وجودة في الخدمات، وكل هذا يستلزم رقمته الإدارة، و التحكم في جميع التقنيات التكنولوجية لحماية هذه البيانات الرقمية، وهذا ما أدى بالإدارة الجزائرية في الآونة الأخيرة إلى التوجه نحو هذا التنظيم الجديد (الإدارة الإلكترونية) لمواجهة رهانات وتحديات البيئة الداخلية والخارجية لها في ظل الثورة التكنولوجية..

ومن أجل ذلك عمدت الحكومة الجزائرية إلى تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية، خاصة بالمرافق العمومية المحلية لأنها الأقرب إلى المواطن، فاستخدام هذه المرافق للتكنولوجيا الحديثة سيؤدي إلى تحسين جودة خدماتها وتلبية أكثر لحاجيات المواطن.

الكلمات المفتاحية: الإدارة، الإدارة الإلكترونية، الرقمنة، البيروقراطية، التطور التكنولوجي، التنظيم.

Abstract:

Day after day, attention is increasing to the need to eliminate the negative aspects of classic bureaucratic management, and to facilitate the administrative process at all levels, with the aim of providing services in line with technological development, and access to effective performance and quality in services, and all of this requires the digitalization of the administration, and control of all technological techniques to protect these Digital data, and this is what led the Algerian administration in recent times to move towards this new organization (electronic administration) to face the stakes and challenges of its internal and external environment in light of the technological revolution.

To this end the Algerian government has applied to the electronic public services, especially local public facilities because they are closest to the citizen, use of the facilities of modern technology will improve the quality of its services and more to meet the needs of the citizen.

Key words: Management, electronic management, digitization, bureaucracy, technological development, organization.

مقدمة

ينعكس واقع الإدارة الجزائرية على العديد من النقائص والاختلالات من الناحية الهيكلية والوظيفية وحتى القانونية، وهو ما يشكل عائقا نفسيا وماديا يحول دون بلوغ مستوى تطلعات المواطنين، الشيء الذي يستدعي إعادة النظر في طرق تسييرها، وتبني استراتيجية واضحة للتخلص من منطق الشباك، ومن منطق التسيير التقليدي الذي أفرز العديد من الممارسات السلبية كالبيروقراطية والرشوة وغيرها من مظاهر الفساد الإداري . خاصة أمام اتساع المفهوم الديمقراطي للحكم وارتفاع المستوى الثقافي للشعوب وازدياد وعيهم بمشاكلهم وحاجاتهم الاجتماعية،

والصحية، والإدارية، والثقافية، والاقتصادية. وتزايد المنظمات والجمعيات التي تدافع عن حقوقهم ومصالحهم وتطالب بالجودة والشفافية وسرعة الأداء كإحدى أسس الحكم الرشيد.

إن تحديث وعصرنة الإدارة الإلكترونية والعمل على الارتقاء بالخدمات المقدمة للمواطنين يتطلب جهازاً إدارياً قادراً على فهم واستيعاب المتعاملين معه باختلاف ظروفهم وانتماءاتهم، غير أن ندرة الموارد المالية والبشرية المؤهلة يستدعي الترشيد والاقتصاد في النفقات والبحث عن وسائل وطرق لتحقيق الفعالية وبأقل التكاليف، لذا فإن العالم عرف في العقود الأخيرة خاصة في الألفية الثالثة ثورة هائلة في جل المجالات العلمية والتكنولوجية، أحدثت تغييراً في الحياة اليومية للإنسان، وأصبحت من الركائز الجوهرية المعولّ انعكس على أسلوب الحكم عموماً وعلى الإدارة العمومية - عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وهذا ما التي تعتبر هي الآلية التي تحرك عجلة التنمية في الدولة وتخدم المواطنين- خصوصاً، إذ تم إدراج البرمجة المعلوماتية داخل نسق عمل الإدارة وأصبحت التحولات في أنماط الإدارة في مختلف القطاعات مسألة في غاية الأهمية وحتمية حضارية مأمولة في المجتمعات الواعدة، وخاصة في الدول النامية، ولعل ذلك من الأسباب التي دفعت الجزائر لاستحداث وزارة إصلاح الخدمة العمومية.

من خلال ما يسمى بالإدارة الإلكترونية التي ظهرت كمشروع كبير لتحديث وتطوير الإدارة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والإدارية، بما يفضي لتطور المجتمع ويمكن من إلغاء القيود المادية التي تعيق الحصول على المعلومات و5 والخدمات.

إشكالية البحث:

"فما هو المقصود بالإدارة الإلكترونية الرشيدة؟ وما هي المقومات الموضوعية والإجرائية للانتقال لتطبيقها؟" وهل البيئة الداخلية والخارجية للإدارة الجزائرية مؤهلة لاستقبال تقنيات ومتطلبات الإدارة الإلكترونية؟ وهل ما تجنيه الدولة والمواطن من فوائد هو في مستوى ما تتحمّله من تكاليف؟.

ولمعالجة الموضوع اعتمدنا على تقسيم ثنائي يتضمن مبحثين اثنين، تم التطرق في الأول منهما إلى آليات عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر، وذلك من خلال تفعيل جهود إصلاح الإدارة العمومية، وكذا تطبيق الإدارة الإلكترونية. أما المبحث الثاني، فتم التطرق فيه إلى أثر عصرنة الإدارة على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، من خلال بيان أثر عصرنة الإدارة على علاقة الإدارة بالمواطن، وعلى أداء الإدارة المحلية.

أولاً: مفاهيم حول الإدارة الإلكترونية

ثانياً: إسهامات الإدارة الإلكترونية بالمرافق العمومية المحلية

ثالثاً: واقع استعمال تقنيات تكنولوجيا المعلومات التي تفرضها الإدارة الإلكترونية في الإدارة الجزائرية،

رابعاً: عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية في الجزائر

خامساً: مراحل والتحديات الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية الرشيدة والمتفتحة في الجزائر

أولاً: مفاهيم حول الإدارة الإلكترونية

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية

1-1. تعريف الإدارة الإلكترونية :

للإدارة الإلكترونية العديد من المفاهيم، يمكن إيجاز أهمها في ما يلي:

لقد عرف البعض الإدارة الإلكترونية بأنها استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة و المعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة و التواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق

العام بمزيد من الديمقراطية، من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة (الفيلكاوي، 2002).

وهناك من ينظر إلى الإدارة الإلكترونية نظرة تقنية و اجتماعية، أي نظام تقني يستعمل لخدمة المجتمع بأسلوب فعال وعليه فإن الإدارة الإلكترونية تعني إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طرق جديدة، عن طريق إدماج المعلومات و تكاملها و إمكانية الوصول إليها عن طريق الموقع الإلكتروني، بحيث عرفها البعض الآخر بأنها مجموعة الأنشطة العمومية التي تعتمد على الانترنت و الاتصالات الإلكترونية عبر جميع طبقات ومستويات الحكومة لتقديم جميع الخدمات و المعاملات للأفراد ، و الحصول على المعلومات في شتى الميادين بيسر و سهولة (بوحوش، 2006، ص182). كما عرفها البعض أيضا على أنها "مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا".

أما البنك الدولي، فقد عرف الإدارة الإلكترونية بأنها: "مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات، بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة (باكير، 2006).

وعرفها آخرون بأنها (وهو التعريف الأقرب إلى بحثنا): الانتقال من انجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استخدام أمثل للوقت والمال والجهد، بمعنى آخر؛ فالإدارة الإلكترونية هي انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء الانتقال إلى الإدارة شخصيا لإنجاز معاملاتهم، مع ما يترافق مع ذلك من إهدار للوقت والجهد والطاقات، فهي تقوم على مفهوم جديد ومتطور يتعدى المفهوم الحديث "اتصل ولا تنتقل" وتنقله خطوة للأمام بحيث يصبح "ادخل على الخط ولا تدخل في الخط" (قريشي، 2011).

إذن ومن خلال التعاريف السابقة الذكر، يتضح أن الإدارة الإلكترونية تعتمد أساسا على استخدام خليط من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القيام بجميع العمليات الإدارية الخاصة بمؤسسة ما، وذلك بهدف تحسين أداءها وتعزيز مركزها التنافسي.

1-2. أهداف الإدارة الإلكترونية:

إن الأهداف العامة للإدارة الإلكترونية عديدة ويمكن أن نحصرها في ما يلي (حجازي، 2003):

أ) تقديم خدمات جديدة ومتطورة:

مما لا شك فيه أن الإدارة الإلكترونية دف في النهاية لتقديم الخدمات إلى الجمهور بشكل لائق وبمواصفات تتفق وجودة الإدارة الإلكترونية ذاتها، لذلك فإن مخططي برامج الإدارة الإلكترونية يراعون محاور عديدة يمكن من خلالها تحسين مستوى الخدمة المقدمة للجمهور، ومن هذه المحاور محاولة تجاوز الأخطاء التي يقع فيها الموظف العادي عند قيامه بعمله، ذلك أن الحاسب الآلي وحسب البرنامج وقاعدة البيانات المزود بهما يعطيان نتائج يقينية لا مجال للخطأ فيها، وهو ما يحقق سهولة في إنجاز المعاملات الخاصة بالأفراد أو الشركات أو المؤسسات سيما وأن نظام الإدارة الإلكترونية يختصر إجراءات كثيرة ومراحل متعددة.

ب) تسهيل المعاملات لعملاء الإدارة الإلكترونية:

تظهر هذه التسهيلات من خلال وجود أسلوب موحد للتعامل مع كل من يرغب في الحصول على خدمات هذه الإدارة، وهذا ما يضفي الشفافية على هذه التعاملات، ذلك أن الشخص الذي يرغب في قضاء طلبه يجب عليه إتباع إجراءات محددة، وبالتالي لا يمكن لمعامل آخر اختصار هذه الإجراءات أو ترك مرحلة من مراحلها، ولكن الجميع متساوون في إتباع هذه الإجراءات، كذلك فنظام الخدمات الإلكترونية يقوم على مدار الساعة، بمعنى أن صاحب الشأن يمكنه الدخول على شبكة الإدارة الإلكترونية في أي وقت للحصول على الخدمة التي يرغب فيها.

ج) الشفافية :

إن دعم الشفافية بداخل الإدارة يعمل على بث الطمأنينة والأمان والثقة في نفوس المواطنين، مما يؤدي بالإدارة العامة أن تعمل بوضوح تام بعيدا عن الشكوك، فالإدارة الإلكترونية تدعم الشفافية وتقلل من الرشاوي.

2- مفهوم الخدمة العمومية الإلكترونية

كما أن التحول نحو الإدارة الإلكترونية أضفى معنى غير كلاسيكي على مفهوم الخدمة العمومية؛ صاحبه تحول نوعي في نموذج الخدمة العمومية المقدم، إضافة إلى ذلك أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية يمثل توجهها عالميا، يشجع على تبني نظم الخدمات الإلكترونية؛ التي من بينها الخدمة العمومية الإلكترونية، فماذا نقصد بالخدمة العمومية.

1-2. تعريف الخدمة العمومية:

إن مصطلح الخدمة العمومية الإلكترونية مصطلح حديث بالنسبة للجزائر بصفة خاصة والدول العربية بصفة عامة لكن بالرغم من ذلك فإن للخدمة العمومية الإلكترونية العديد من التعريفات نذكر منها (جبر، 2002):

عرف بعض الباحثين الخدمة العمومية الإلكترونية بأنها: "قدرة الأجهزة العمومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين و القطاع العام من جهة أخرى، وذلك بسرعة و تكلفة منخفضة عبر شبكات الإنترنت، مع ضمان سرية و أمن المعلومات المتناقلة في أي وقت و أي مكان".

وعرفها البعض الآخر بأنها: "كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطا ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي وهي من طبيعة لا تجعلها تتحقق إلا بفضل تدخل الحكام".

كما تعرف الخدمات العمومية في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وكندا بأنها "نشاط يؤثر في الصالح العام بشرط تحديده من طرف المشرع".

حيث أن مصطلح الخدمة العمومية يوجي إلى الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية رغباتهم وإشباع حاجياتهم المختلفة، ولهذا يركز الدكتور ثابت عبد الرحمان إدريس في تعريفه للخدمة العمومية على أساس محورين وهما:

أ. تعريف الخدمة العمومية كعملية:

يمكننا اعتبار الخدمة العمومية التي تقدمها المرافق العمومية على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، حيث أن المدخلات ثلاثة أنواع وهي التي يجري عليها عمليات التشغيل لكي تنتج الخدمة المطلوبة وهذه المدخلات هي (حجازي، 2004، ص 31):

- الأفراد: يعتبر المواطن طالب الخدمة من مرفق عام أحد أنواع المدخلات في عملية الخدمة العامة، فمثلا عندما يدخل مريض إلى المستشفى، فإن عملية تقديم العلاج لهذا المواطن بذاته تعتبر خدمة عمومية، ويجري هذا الأمر على مختلف الخدمات العامة التي تجرى على المواطن في حد ذاته كخدمات السفر والمحاكمة...إلخ.

- الموارد: يمكننا أن نعتبر مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العمومية المقدمة من طرف المرافق العامة؛ أي أن عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، كالخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية.

- المعلومات: يقصد بالمعلومات كأحد المدخلات في عمليات الخدمة العمومية، عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة، كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكمثال على ذلك خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

ب. تعريف الخدمة العمومية كنظام: إن الخدمة التي تقدمها المرافق العمومية كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل على ما يلي (إدريس، 2001، ص:45،46):

- نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة (system opération Service) : وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على المدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.

- نظام تسليم الخدمة (délivré Service) : ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة، وإيصالها للمواطن طالب الخدمة.

ولتوضيح مفهوم الخدمة العامة كنظام يمكن تقديم أحد الأمثلة انطلاقاً من الخدمات التي تقدمها المرافق العامة في المجتمع، فقد يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو استخراج رخصة لها، فبداية يقوم بتقديم مختلف الوثائق والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة، ويسدد ما هو مطلوب من نقود لمثل هذه الوثائق في الخزينة، وعليه الانتظار قليلاً لكي تنتهي الخدمة، التي يقوم بها الموظفون المخصصين لهذه المهمة.

2-2. تعريف منظمات الخدمة العمومية:

تقوم المؤسسات الحكومية بمهام متنوعة، لتلبية لرغبات الأفراد، وإشباع حاجياتهم المتعددة على اختلاف أنواع مطالبهم، مما استدعى الأمر ضرورة وجود منظمات عامة يركز عملها على تقديم الخدمات العامة للمواطنين.

تعريف المنظمة العامة : نقصد بالمنظمة العامة كل هيئة أجهز يقوم بإنتاج أو توفير خدمة عامة، بغرض إشباع حاجة عامة من حاجات المجتمع (عشور، 2010/2009).

وهناك بعض الدراسات تعرف المنظمات العامة انطلاقاً من تعريف المرفق العام، إذ ترى بأن المرفق العام هو : منظمة تقوم بأداء خدمة عامة، وتسيطر عليها الدولة).

وبالتالي فالمنظمة العامة هي عبارة عن مرفق عام، يكرس وجود خدمات عامة، تقدمها الجهات الحكومية، لتلبية لحاجيات المواطنين وكسب رضاهم، كما تسير وفق أطر تنظيمية وقواعد قانونية محددة.

3-2. أهمية الخدمات العمومية

يعتبر موضوع الخدمات العمومية من الموضوعات الهامة والحيوية التي نالت وما زالت تنال اهتماماً من قبل العديد من الاقتصاديين والكتاب المتخصصين في هذا المجال فمما لا شك فيه أن مستوى الرفاهية التي ينعم بها الأفراد في أي مجتمع من المجتمعات بغض النظر عن الفلسفة الاقتصادية التي يؤمن بها وبغض النظر عن درجة نموه الاقتصادي، سوف تتوقف على حجم الخدمات العامة المقدمة ومستوى جودة تلك الخدمات والذي يتوقف بدوره على حجم الموارد الاقتصادية المخصصة لذلك ومستوى الأداء داخل هذا القطاع .

ولاشك أن العمل على تحسين حجم وجودة هذه الخدمات سوف يساهم مساهمة فعالة في زيادة معدل النمو الاقتصادي ورضا المواطن وتعلقه بقيادته، ولكي يتم ذلك يجب تطبيق وظائف الإدارة العامة بفعالية في مجال الخدمات العمومية بهدف توفير الخدمة المطلوبة في المكان والوقت المناسبين ومراعاة مدى حاجة المواطن لها، من ثم كان التخطيط

الواقعي والاستراتيجي لها أمرا أساسيا للدولة الوظيفية ولاقتصادها فعندما يصبح ذلك التقديم مكلفا وغير ناجعا فإن ذلك يؤثر على جودة مستوى معيشة المواطنين وعلى تنمية الوطن.

حيث بالإضافة إلى التكلفة الاقتصادية فإنه كثير من الدول خصوصا النامية لم تكن هذه الخدمات ملائمة بما يكفل تحقيق التقدم الاقتصادي والتطور الاجتماعي اللذان يفتحان الباب أمام فرص أكبر لخلق ثروات وتحسين مستويات المعيشة ولذلك فإن أهمية الخدمة العمومية تتلخص في ما يلي (زغدود، 2013):

- إن الخدمات العمومية هي جوهر الحياة بالنسبة للمواطن ومرتكزات التقدم للمجتمع: فالفرد يحتاج إلى الصحة، التعليم، الماء، الكهرباء والسكن، محيط نظيف... إلخ لكي يكون إنسان ذو تأثير إيجابي في المجتمع، حيث كلما توفرت هذه الخدمات في المجتمع بالكمية والنوعية المناسبة كلما دل ذلك على مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية حيث تعتبر جو انب حيوية للتنمية الشاملة.

- الخدمات العمومية تدعم موقف الحكومة أو القائم على تقديمها إذا كانت تقدم بطريقة ترضي المواطن: حيث أن الحكومات سواء على المستوى المركزي أو المحلي تلتزم ببعض الإنجازات والمشروعات التي تمثل متطلبات المواطنين وكلما جسدت هذه الأخيرة كان هناك وفاء للالتزامات من قبل الحكومة وينعكس ذلك على كسب ثقة الجمهور.

- تحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي: إن الاستقرار بكل أشكاله له تأثير على نمو وتطور المجتمعات فهو يوفر المناخ الملائم للعمل والإنتاج ويسهم في تسريع الإنجاز التنموي في كافة أبعاده، والسلطة في أي مجتمع من خلال فعالية أدوارها الوظيفية هي التي تمسك بالحد الأدنى والمطلوب من الإجراءات لتحقيق هذا الاستقرار وتتجلى أهم محددات الاستقرار في تأمين الخدمات العمومية: العمل، السكن، الرفاه الاجتماعي، الأمن بكل أبعاده، بالإضافة إلى العدالة الاجتماعية والتوزيعية واستمراريتها في تقديمها لعموم المجتمع.

- مستوى الخدمات العمومية المقدمة هو معيار لمدى التنمية في المجتمع:

كانت مؤشرات التنمية الاقتصادية والاجتماعية سابقا ترتكز على مستوى الدخل والنواتج القومييين ومعدل دخل الفرد، وأصبحت اليوم مؤشرات جديدة هي التي يتم بها قياس مدى تقدم المجتمعات وهي مؤشرات التنمية البشرية من صحة، تعليم، سكن... إلخ.

كما أن الحكم النهائي على أي حكومة يكون من خلال فعالية الخدمات التي تقدمها فالدول وهي تصارع لتلبية الطلبات المتزايدة للمجتمع كثيرا ما تجد نفسها عاجزة عن التعاطي مع المهام الراهنة وهو ما أدى بها إلى البحث عن ترتيبات جديدة للمشاركة مع هيئات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص بغية الرفع إلى أقصى حد من مستويات الخدمات المقدمة لمواطنيها.

4-2. أنواع الخدمات العمومية

تختلف الخدمات العمومية وتنوع حسب الوحدات التي تنتجها أو تديرها سواء على المستوى الوطني أو المحلي كما تصنف حسب مدى أهميتها بالنسبة للأفراد والمجتمع أو حسب طبيعتها أو حسب القائم على تقديمها حيث تقسم إلى (عثمان، 2000، ص 13):

- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته مثل الخدمات الصحية، التعليمية وهي خدمات يتعين أداءها مهما ارتفعت تكلفتها، وذلك لأن القصور في تأدية هذا النوع من الخدمات على الوجه الأكمل يعرض سلامة المجتمع وأمنه وصحة أفرادها للخطر.

- خدمات ذات منفعة اجتماعية أو ثقافية: تستفيد منها قطاعات من الأهالي والأفراد، ويعم نفعها على المجتمع بأسره، وبالرغم من أنها ليست بالخدمات الضرورية لحياة الأفراد، ومع ذلك يتعين تشجيعهم عليها ومنها المكتبات العامة،

المتاحف، المنتزهات...إلخ، ومثل هذه الخدمات لا يتوقع تحقيق ربح من إيراداتها حتى لا يرتفع مقابلها إلى الحد الذي يعزف الأهالي عنها، حيث قد يكلف المستفيدون من الخدمة بأداء المقابل والذي يفترض فيه بالضرورة تغطية تكلفة الخدمة المؤداة.

كما يمكن تقسيم الخدمات العمومية من حيث قدرة السوق على إشباعها وتلبيةها فهناك خدمات يستطيع نظام السوق إشباعها (القطاع الخاص) جزئياً؛ أي بكميات أقل من الاحتياجات الحقيقية لأفراد المجتمع مثل خدمات النقل، الصحة، التعليم...إلخ، حيث يطلق عليها اقتصادياً بالخدمات شبه العامة أو الجديرة بالإشباع، والبعض الآخر يفشل نظام السوق في إشباعها كلية، حيث أن غالبية هذه الخدمات يستحيل أو يصعب استبعاد أحد أفراد المجتمع من استهلاكها مثل الأمن، العدالة، الحدائق، الطرق...إلخ، ويطلق عليها بالخدمات العامة الصافية وفي الحالة العامة فإن الخدمات العمومية تنقسم إلى قسمين أساسيين هما الخدمات الاقتصادية والخدمات الاجتماعية.

- الخدمات العمومية الاقتصادية: وهي التي يكون هدفها هو تحقيق مصلحة عامة اقتصادية مثل الإمداد بالمياه، الكهرباء، النقل العمومي...إلخ، وتدار على أسس اقتصادية.

- الخدمات الاجتماعية: وهي تملك الخدمات التي تشبع حاجات اجتماعية، وهذه الأخيرة هي تلك الحاجات التي يفشل نظام السوق في إشباعها كلية، لأنها تتمتع بخصائص منفردة منها، ولا تخضع لظاهرة الاستهلاك التنافسي أو الاشتراك في الاستهلاك، الأمر الذي يستلزم تدخل الدولة لإنتاج هذه الخدمات وتقديمها لأفراد المجتمع والبحث عن الوسائل الملائمة لتمويلها.

وهناك عدة عوامل لتقديم الخدمات وفقاً للمنطقة المخدومة ومستواها العمراني وعدد السكان والمساحة والكتلة العمرانية والعلاقة بين مستوى الخدمة والمنطقة المخدومة، لذلك يجب أن يتم تخطيطها بشكل يحقق ترابط عضوي بين أجزاء المدينة ويسهل على المواطن الحصول على الخدمة بسهولة وحسب حاجته لها ونوع وطبيعة الفئة العمرية المستفيدة منها، ومن أجل تقديم مختلف هذه الخدمات يجب أن تتوفر الموارد اللازمة لتمويل هذه الخدمات من مصادرها المختلفة الضرائب، الرسوم، القروض، الإعانات...إلخ.

كما يمكن تقسيم الخدمات العمومية بالاعتماد على معايير أخرى وهي كما يلي (ع، 2010):

- الخدمات المجانية: والتي يحصل عليها الأفراد بدون مقابل يساوي تكلفة هذه الخدمة.
- الخدمات المدفوعة الثمن: التي يلزم المستفيدون بدفع ثمنها وعادة ما يرتبط هذا النوع بالخدمات الاقتصادية والتي يتكلف بها القطاع الخاص ومع ذلك يبقى تدخل الدولة ضروري من أجل ضمان حصول الأفراد على هذه الخدمات سواء من حيث تحديد السعر، أو الدعم أو مراقبة النوعية بما يلي حاجيات الأفراد بصفة كاملة.

ثانياً: إسهامات الإدارة الإلكترونية بالمرافق العمومية المحلية

لقد تبنت الجزائر مشروع الجزائر الإلكترونية، حيث يهدف هذا الأخير إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية، وقد تم تطبيق الإدارة الإلكترونية في العديد من المرافق العمومية المحلية بغية ترشيد وترقية الخدمة العمومية، ومن ثم تحقيق التنمية المحلية وتنمية الوطن بشكل كامل، وعلى الرغم من بعض العراقيل التي تعيق سير هذا المشروع إلا أن المجهودات التي تقدمها الدولة في هذا المجال في تحسن مستمر، وهذا ما سنوضحه في النقطتين التاليتين:

1- إسهامات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة خدمات المرافق العمومية المحلية:

لتكنولوجيا المعلومات الحديثة دوراً رئيسياً في إحداث تطورات مختلفة في مجال تقديم الخدمات للمواطنين، حيث ساهمت الإدارة الإلكترونية في العديد من الدول إلى تطوير مراحل وأساليب العمل الإداري وكذا توفير المعلومات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة، بالإضافة إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيضفي صبغة الجودة على الخدمات التي تقدمها المرافق

العمومية، وبالرغم من أن نموذج الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر يعرف مراحلها الأولية، إلا أن تطبيقها قد منح إسهامات وإنجازات على واقع الخدمة المقدمة للمواطن بشكل نسبي، وهذا الصدد سنحاول عرض تطبيقات الإدارة الإلكترونية في بعض المرافق كما يلي (حدادو، 2013):

1-1. مؤسسة البريد والمواصلات:

لقد تم تطبيق الإدارة الإلكترونية في قطاع البريد والمواصلات لتسهيل المعاملات المالية من دفع الحوالات البريدية وتسهيل النظر في الحسابات البريدية الجارية وطلب نماذج الصكوك البريدية و المخالصات وقبول كل المواد البريدية المسجلة من: رسائل مسجلة ورسومات بريدية ورسائل مؤمن عليها وعلب مؤمن عليها ورسومات مؤمن عليها ورسومات دولية، وقيم للمخالصات والتحصيل، بالإضافة إلى الاستفادة المباشرة من الحساب البريدي الجاري من نقاط أو مكاتب البريد والإيداع في الرصيد من كل نقاط الوطن، بالإضافة إلى ربط كافة بنوك الوطن ببعضها البعض.

بالإضافة إلى بطاقة السحب المغناطيسية (ccp carte la) وهي الخطوة الأهم في التحول للخدمة العامة الإلكترونية بمؤسسة بريد الجزائر، حيث تم تسهيل وتسريع العملية للمواطن للاستفادة المباشرة من رصيده المالي من كل نقاط الوطن وفي أي وقت، كما تهدف أيضا هذه البطاقة إلى تقليل الضغط على الشبابيك التقليدية.

وهذا ما أكدته السيدة - زهرة دردوري- وزيرة البريد و تكنولوجيايات الإعلام والاتصال يوم الاثنين 10/02/2014 لدى تدخلها على هامش عملية تفتيش منشآت تابعة لقطاعها بولاية وهران فقالت: "أن القطاع بصدد القيام بعمليات التحديث و تحسين الخدمة العمومية لاسيما من خلال توفير أفضل الخدمات للمواطنين".

كما أبرزت أنه بغرض تخفيف الضغط على ال 116 مكتب بريدي بوهران تم تخصيص 22 شباك آلي لسحب الأوراق النقدية (الصراف الآلي) وتوزيع 98 محطة للدفع الإلكتروني بين المكاتب فضلا عن ثلاثة مكاتب متنقلة للمناطق النائية.

2-1. مؤسسة الضمان الاجتماعي:

من بين تطبيقات مؤسسة الضمان الاجتماعي للإدارة الإلكترونية خدمات بطاقة الشفاء الإلكترونية للتأمينات الاجتماعية، التي تسمح بالتعرف على هوية المؤمن اجتماعيا و ذوي الحقوق، من خلال تسهيل مستحقات المؤمن لدى مصالح الضمان الاجتماعي أو الصيدليين وذلك لأن البطاقة تحتوي على شريحة إلكترونية دونت فيها كل المعلومات التي تسمح بالتعرف على المرضى و ذوي الحقوق، ومن خلال المعلومات المدونة على الشريحة يسمح للأفراد بالحصول على مستحقاتهم في التعويض و بذلك تم استحداث بطاقة الشفاء الإلكترونية محل بطاقة التأمينات الاجتماعية السابقة، واختصرت الإجراءات الإدارية التي كانت تجبر المريض للتنقل إلى مؤسسة الضمان الاجتماعي وتسليمهم للوصفة الطبية بغية حصوله على مستحقاته بعد فترة، حيث يتمكن المريض من استفاء حقوقه مباشرة بعد تسليمه لبطاقة الشفاء سواء كان ذلك عند الطبيب أو الصيدلي، علما بأنه تم تعميم الإنترنت الخاص ببطاقة الشفاء في الجزائر يوم: الأحد 03 فيفري 2013 ، حيث أصبح أي مؤمن يستطيع الاستشفاء من أي مكان في القطر الوطني (السعيد، 2011).

3-1. في مجال التعليم العالي:

لقد لعبت الإنترنت دورا كبيرا في مجال التعليم العالي وذلك من خلال ربط الجامعات ببعضها البعض من خلال برامج (Logicielle)، بالإضافة إلى إنشاء رقم تسلسلي إلكتروني خاص بكل طالب على مستوى الوطن، حيث أنه بمجرد الضغط على ذلك الرقم يظهر ملف إلكتروني به كل الوثائق اللازمة بطريقة الماسح الضوئي scanner 7 وفي حالة انتقال طالب من جامعة إلى جامعة (Transfère) يكون الأمر سهلا دون تعقيد على مسؤولي الجامعات، أيضا يمكن استخدامه داخل الجامعة في حد ذاتها من خلال ربط الكليات ببعضها البعض، بالإضافة إلى ربط كل مكاتب الكليات، كما 25 بعضها ببعض مع المكتبة

المركزية أو المكتبات الخارجية الشيء الذي من شأنه أن يسهل عملية البحث والمطالعة تسهل عملية اتصال الجامعات الوطنية بوزارة التعليم العالي والبحث العلمي من خلال بعض المقترحات أو دراسة ملفات ترقية و تعيين عروض التكوين...إلخ، كما تجدر الإشارة هنا إلى استفادة فئة الباحثين من المنتجات العلمية (مذكرات ليسانس وماجستير ودكتوراه) وذلك من خلال الدخول إلى المواقع الأكاديمية وتحميل الكتب الإلكترونية.

كما لعبت الانترنت دورا مهما في الجامعات من خلال إيصال المعلومات والإعلانات لهيئة التدريس وكذا الطلبة والموظفين عن طريق البريد الإلكتروني أو المواقع الإلكترونية الخاصة بالجامعات، بحيث يتم تبليغ الأساتذة أو الطلبة عن أي معلومة تخصه (اجتماعات، جداول التدريس، إستدعاءات، تكليف بالحضور، جداول التدريس...إلخ)، أو أي حدث يخص الجامعة (ملتقيات، احتفالات، أيام إعلامية...إلخ)، مما سرع وسهل عملية إيصال المعلومات والإعلانات لكل من له علاقة بالجامعة.

هذا فضلا عن دور الإنترنت في عملية التسجيلات الصيفية للطلبة الناجحين بشهادة البكالوريا، بحيث يستطيع الطلبة أن يقوموا بالتسجيل الأولي عبر الأنترنت من أي مكان متواجدين فيه دون الذهاب إلى الجامعة.

4-1. مصالحي الحالة المدنية بالبلدية:

تعتبر عملية تخفيف الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن ضمن الورشات الكبرى التي باشرها الدولة، ولتحسين الخدمات وتخفيف الإجراءات الإدارية؛ اتخذت السلطات العمومية جملة من التدابير من شأنها أن تسمح بتسهيل الأمور للمواطن ورفع العوائق البيروقراطية من أجل تقليص الشرخ الموجود بين الإدارة والمواطن، وفي انتظار المراجعة القريبة لقانون الحالة المدنية، تم الشروع في وضع عدة آليات لتطوير الإدارة وتكييفها مع التقدم التكنولوجي، وهي ديناميكية أطلقت قبل عدة أشهر على غرار رقمنة سجل الحالة المدنية، حيث انطلقت عملية تجريبية على مستوى بلديتي حسين داي وباب الواد بالجزائر العاصمة قبل تعميمها تدريجيا على كامل التراب الوطني.

كما وضعت الدولة الخطوة الأولى في طريق العصرنة بافتتاح أول بلدية الكترونية بالجزائر سنة 2011، البلدية الالكترونية المرتكزة أساسا على التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال بالمقر الفرعي الإداري لحي 500 مسكن بباتنة، حيث ستسمح هذه العملية بسحب الوثائق الإدارية خلال ثوان فقط على مستوى الشبكات الالكترونية، وهي تقنية تجسد أيضا إمكانية إعداد وتسليم الوثائق على مستوى فروع البلدية، دون أن يضطر المواطن للتنقل إلى مقر الحالة المدنية الرئيسي بالبلدية .

هذه البلدية الالكترونية الممثلة كتجربة رائدة، تستطيع أيضا إصدار في نفس الظروف، شهادات الزواج و الوفاة، في انتظار تمديد العملية إلى كل الوثائق الإدارية الصادرة من طرف البلدية.

ومن تطبيقات الحكومة الجزائرية للإدارة الإلكترونية إطلاق وزارة الداخلية لمشروع المواطن الإلكتروني في أواخر سنة 2013، ومفاد هذا المشروع اختصار أرشيف المواطن في رقم واحد يتبعه مدى الحياة، فمن خلال هذا الرقم يمكن للمواطن استخراج جميع الوثائق الإدارية وفق نظام إلكتروني بالبلدية، وهذا ما يخفف معاناة المواطنين الجزائريين من استخراج الوثائق التي طالما كانت هاجسا أمامهم.

كذلك لقد تم تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال استخراج مختلف وثائق الحالة المدنية مثل: شهادات الميلاد رقم 13، والتي تم تعميم استخراجها على مستوى بلديات القطر الوطني بداية 2014، إذ يتسنى للمواطنين القاطنين في بلديات غير البلديات المولودين بها استخراج شهادة الميلاد الخاصة بهم من أي بلدية أخرى، بالإضافة إلى استخراج الوثائق التعريفية البيومترية على غرار جواز السفر وبطاقة التعريف الإلكترونية التي تمتد صلاحيتها مدى الحياة، والتي سيباشر استخراجها في المستقبل القريب من طرف البلديات بغية تقريب الخدمات للمواطن وتقليل الضغط عن الدوائر.

ولم يقتصر استخدام الشبكات الداخلية . الإنترنت . على هذه القطاعات بل طال جميع القطاعات والمؤسسات الخاصة والعامة نظراً للفوائد الجمة التي تقدمها.

2- أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية

إن إدماج التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المرافق العمومية المحلية في النموذج السابق يوفر فرصا حقيقية وقيمة لتحسين أداء الإدارة وخدماتها الموجهة للمواطنين، حيث تسمح هذه التكنولوجيا بتوطيد العلاقة بين الإدارة والمواطن وذلك من خلال ما يلي (مزوار، 2014):

- تقديم خدمات عن بعد دون التنقل إلى الشبائيك، وبدخول سهل يسمح بتجاوز المسافات الجغرافية وأوقات الفتح والعلق.

- تحسين خدمات الإدارة من حيث نوعيتها وسرعتها.

- إمكانية تسوية بعض الإجراءات الإدارية، وتوجيه وإعلام المواطن واطلاعه على كافة المعلومات المتعلقة بها.

- الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلى الإدارة عن بعد.

- تخفيف أعباء كثرة الوثائق بالإدارات.

- اختصار لجهود الموظفين.

- تطبيق الإدارة الإلكترونية سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق، مما يؤدي إلى عدم الحاجة لأماكن التخزين وتضييع الوقت في البحث عن المعلومات في أرشيف بالي يعتره الغبار.

- ربح الوقت؛ فالعمل المبرمج إنجازه خلال أسبوع في الإدارة التقليدية، سينهيه الموظف خلال ساعات فقط في ظل الإدارة الإلكترونية وهذا بفضل مساعدة الأجهزة الإلكترونية المزودة بالبرمجيات وشبكات الانترنت.

ثالثاً: واقع استعمال تقنيات تكنولوجيا المعلومات التي تفرضها الإدارة الإلكترونية في الإدارة الجزائرية

1- عصنة الإدارة وإدخال تقنيات الإدارة الإلكترونية الرشيدة

في الحقيقة، لا يمكننا الحديث عن إدارة الكترونية من دون تحقيق مطلب الإصلاح الإداري خاصة بعدما عرفنا المشاكل التي تعاني منها الإدارة والتي تبرز من خلال خطاب السيد رئيس الجمهورية أمام ولاية الجمهورية سنة 2000 حول الإدارة الجزائرية والذي جاء فيه أنها: "إدارة غير موصلة بالمواطنين وبأوضاعهم الحقيقية الملموسة، وغير مبالية برغبات الناس الذين تشرف عليهم ولا بحاجاتهم...وتؤدي في غالبية الأحيان إلى تشجيع اللاكفاءة وتعميم التفاهة،...إدارة هي تميل إلى التبذير منها إلى التسيير، إدارة متقدمة، ويمكن في مناهجها ولا تكاد تلم بأسباب التقدم العلمي.

فالإدارة الجزائرية إذاً تعاني من مشاكل بنيوية ومزمنة وهي كفيلة بالقضاء على فكرة الإدارة الإلكترونية في مهدها، وهو أمر أغفلته التقارير والدراسات أو لم تعطه حقه، لذلك تم استحداث وزارة تعكف على الإصلاح الإداري وتحسين الخدمة العمومية تسهر على مراقبة وتطوير الشؤون الإدارية والإدارة، ذلك أنّ الإصلاح الإداري هو مسؤولية وطنية شاملة العامة لا مسؤولية فرد فحسب، وهو مهمة شاقة رسمية وشعبية مستمرة والتزام وطني على صعيد السلطة السياسية وعلى صعيد الرأي العام والعاملين في الإدارة قادة ومرؤوسين، وهو إصلاح يتناقض مع الفساد الإداري والتسيب والمحسوبية الحاصلة، وبالتالي هو إصلاح ينسجم مع أهداف الإدارة الإلكترونية، وهو ما يجعل البعض يقف في سبيل إجراءه والقيام به (Coopérationetde, 2012).

2- تأثير الإدارة الإلكترونية المتفتحة والرشيده على فعالية الإدارة:

إن التطور في الإدارة هو تطور في التنظيم، وإذا كان التخطيط هو الأكثر ارتباطا بالزمان فالتنظيم هو الأكثر ارتباطا بالمكان من حيث الهيكل التنظيمي، فهو ترتيب للأشياء بطريقة تساهم في تحقيق أهداف الإدارة، وهذا التنظيم هو الذي يعطي للإدارة شخصيتها وميزتها الإدارية، وهذا التنظيم يبرز من خلال الهيكل التنظيمي الذي يبين كيفية تقسيم الأعمال والمهام والموارد، وتجميعها في أقسام وإدارات والتنسيق بينها لتحقيق أهداف الإدارة، كما يظهر من خلال التقسيم الإداري، وهو قاعدة تجميع المركز والأنشطة والوظائف في إدارات وأقسام، والخبرة التنظيمية في هذا المجال أوجدت التقسيمات الإدارية.

أما المكون الأساسي الآخر للتنظيم فهو سلسلة الأوامر، وهو يمثل خط السلطة المستمر الذي يمتد من مستويات التنظيم الأعلى إلى مستويات التنظيم الأدنى، كما أن من مكوناته كذلك الرسمية التي تتمثل في مجموعة اللوائح والسياسات والقواعد والإجراءات المكتوبة التي توجه العاملين وتحدد طريقة استجابتهم في تأدية مهامهم، وأخيرا من مكونات المركزية تركيز سلطة اتخاذ القرار في المستوى التنظيمي الأعلى واللامركزية، وهي بمثابة إعادة توزيع السلطة بشكل يجعلها أكثر اقترابا من المستويات التنظيمية الدنيا، وإذا كانت المركزية في المنظمات التقليدية تعمل على تقييد المنظمة أو الإدارة في كل مستوياتها وأقسامها وأفرادها، فإن اللامركزية تحقق ذلك التقييد في الإدارة ككل من جهة، ومن جهة أخرى تبقى على ذلك التقييد على المستوى التنظيمي الواحد أو القسم الواحد، وهذه القيود الخمسة (الهيكل التنظيمي، التقسيم الإداري، سلسلة الأوامر، الرسمية، المركزية واللامركزية) شهدت تطورا كبيرا قبل ظهور الانترنت.

3- مستقبل الإدارة الإلكترونية المتفتحة في الجزائر وعوامل نجاحها

إن الإدارة الإلكترونية لا تخلق من عدم بل هي تحويل الممارسات الاعتيادية التي تتم في العالم الواقعي إلى شكل إلكتروني، فهي في الوقت المنظور الشامل أداة لبناء مجتمع قوي، من خلال المساهمة في حل المشكلات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، وأول ما يصطدم به هذا المشروع - في حال الجزائر - هو الأمية الإلكترونية والحاجز أو الفجوة الرقمية، والفجوة الاجتماعية، إذ يؤكد ستروسمان (p. Straussman) في هذا الإطار أن خرافة هذا العصر هي اعتبار التكنولوجيا حلاً لكل المشاكل، لأنه من السهل اقتناء الأجهزة، لكن تحويل المعطيات إلى شيء مفيد يتطلب قدرا كبيرا من الذكاء والتركيز للمورد البشري، لذا يمكن توضيح التحديات التي تواجه المشروع في الجزائر في النقاط التالية (وآخرون، 2011، ص:99،97):

- مشكلة الدخول للشبكة: فلا زال تعميم استخدام شبكة الانترنت يواجه تحديات ضعف البنية التحتية، فليست كل العائلات في الجزائر موصولة بشبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية وهنا لا يقتصر المشكل على المناطق النائية بل يشمل حتى المدن الكبرى التي يصعب فيها حتى الحصول على خط هاتفي.

- صعوبة فهم المضمون (compréhension du contenu): يسهل على كل من يريد الدخول للشبكة فهم المضمون، فالتعامل الورقي يعرف عدة تحديات، فالمشكلة ستكون أعقد عند الحديث عن القراءة التفاعلية والوثائق الإلكترونية. فالإدارة الجزائرية تسعى إلى التقدم في مجال تكنولوجيا المعلومات والنهوض بالمجتمع الجزائري، لكن على ضوء المعلومات المتوفرة حتى الآن مازال الاستثمار الفعلي للإدارة في مجال تنمية استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال محدودا للغاية، وذلك بالرغم من الحماس الكبير المعبر عنه من طرف الجميع في الارتقاء بهذا المجال، وفي غياب دراسة دقيقة في الموضوع قد يلاحظ البعض انه بالرغم من صرف أموال طائلة في اقتناء المعدات المعلوماتية والبرمجيات على مدى سنوات عدة.

رابعاً: عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية في الجزائر

الإدارة هي ابنة بيئتها تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل مع كافة العناصر السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتكنولوجية، وتفتح الإدارة يعد قيمة ثمينة يرغب المواطنون رؤيتها فيها من خلال إثباتها لعدالتها وفعاليتها وأنها جديرة بالمسؤوليات الملقاة على عاتقها واحترامها لحياتهم الخاصة، خاصة أن الإدارات العمومية تحتجز وتتوفر على كتلة هامة من المعلومات الفردية الحساسة يكون هناك أمان قانوني يسمح للأفراد بأن يثقوا في الإدارة، مثل ملفات الحالة المدنية والملفات الطبية التي تفترض أن وأن تعمل هذه الأخيرة في إطار من المسؤولية عند استعمال تلك المعلومات أو استعمال الأموال العمومية، والآ فإن هذا التفتّح يمكن أن يفسد تلك الثقة، ثم أن فتح المجال للحصول على المعلومات في إطار الإدارة الإلكترونية ينبغي أن يتم في إطار التسيير الفعال للشؤون العمومية والذي يقتضي أحيانا أن تكون هناك درجة من السرية. ولضمان نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن المطلوب ولضمان نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أن تراعي عدة متطلبات وعوامل منها (السالمي، 2008، ص:33):

1- الرعاية المباشرة والشاملة للجهات العليا: ويكون هذا بعيدا عن الارتجالية والقرارات غير المدروسة ووضوح الرؤية الإستراتيجية لديها والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية، ونشر فكر وثقافة التغيير بين الإداريين وتهيئتهم لتقبّل العمل. والعمل على التحديث المستمر لتقنية 71 الإلكترونية المعلومات ووسائل الاتصالات.

2- وضع معايير محددة لاختيار القيادات الإدارية: ويكون اختيار القيادات المتميزة دون التقيّد بالأقدمية لوحدها، لأنها ليست معيارا وحيدا للقيادة الفعالة، والعمل على تدريب العاملين وتأهيلهم ليكونوا عمّال معرفيين عن طريق التريصات والدورات التدريبية التطبيقية ونظام التدريب الإلكتروني عن بعد كل حسب تخصصه لدعم الإدارة الإلكترونية.

3- المتابعة والتقييم المستمر: وهذا من أجل الوقوف على النقائص وحصر متطلبات الإدارة الإلكترونية وتكاليفها وتحديد مزاياها لتثمينها وتأكيدتها، وحصر نقائصها من أجل تصحيحها والحفاظ على ديناميكية المسار الذي تم الالتزام به ودعم المجهودات المبذولة، مع ضرورة الحرص أثناء التقييم على أن يكون موضوعيا وواقعيًا وفي الوقت المحدد لأن التكنولوجيات الحديثة ترغم الإدارة العمومية على أن تكون يقظة بالنسبة لعامل الوقت (الزمن) لأن هذه التكنولوجيات تتطور بسرعة وتصبح قديمة بسرعة.

4- إعادة هندسة عمليات الإدارة وليس حوسبتها: فكي لا يتعرض مشروع الإدارة الإلكترونية للفشل ينبغي عدم العمل على مجرد إيجاد حل تكنولوجي لمشكلات البيروقراطية الإدارية وحوسبة المهام الإدارية، لذا ينبغي أن تستهدف بالدرجة الأولى إعادة هندسة عمليات الإدارة من جديد وترافق ذلك مع الهندسة الإدارية والإنسانية ضمن مشروع طموح للتحديث والتنمية.

5- الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات: ينبغي النظر إلى ما يصرف ويستثمر على الإدارة الإلكترونية على أنه عامل للإصلاح الإداري الفعال يستطيع أن يقضي على البعيد، يساعد على تحقيق عائد إيجابي في الأجل المتوسط أو التسبب والتعقيد وكثير من الفساد، ولكنه في غياب التجهيزات الأساسية الضرورية لا يستطيع تقديم خدمات عامة.

6- الإدارة الإلكترونية ليست بديلا عن الوسائل التقليدية: إن اعتماد برامج ومبادرات الإدارة الإلكترونية نظام إلكتروني مرّن ومفتوح لتنفيذ الأنشطة ذات القيمة، والانتفاع من خلالها بتكنولوجيات الإنترنت يساعد على بناء وجودة عالية وبتكلفة منخفضة بالمقارنة مع تكلفة المعاملات التقليدية، غير أنها ليست بديلا نهائيا عن تلك الوسائل التقليدية من تخزين للوثائق والبيانات ومعالجتها، خاصة في 78 المراحل الأولى من تطوير نظم الإدارة الإلكترونية.

خامساً: مراحل والتحديات الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية الرشيدة والمتفتحة في الجزائر

1- مراحل الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية الرشيدة والمتفتحة في الجزائر

بالرجوع لتجارب تطبيق الإدارة الإلكترونية في العالم نجد أن معظمها أخذ منحى الأسلوب المركزي (المدخل المركزي في تخطيط وتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، كما هو الحال في تجربة سنغافورة)، أو منحى الأسلوب اللامركزي في تطبيق منهج الإدارة الإلكترونية كما فعلت ذلك الولايات المتحدة الأمريكية، وهناك عدة مبررات موضوعية وظروف تاريخية تدفع لانتهاج هذا المدخل أو ذاك.

وعموماً يمكن القول بخصوص مراحل الانتقال السليم من الإدارة التقليدية إلى الإلكترونية فإن أفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق سليم لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية مع استغلال أمثل للوقت والمال والجهد، هو بتقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الإلكترونية إلى ثلاث مراحل، على أن يتم ذلك بعد القيام بإصلاح إداري شامل وتام للنظام الإداري التقليدي، وتقسيم الخطة إلى مراحل من شأنه أيضاً أن يؤدي إلى اندماج المجتمع بشكل كلي في خطة عكس ما يحدث عند تطبيق الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة، الإدارة الإلكترونية، بحيث يتأقلم معها ويتطور بتطورها، على مّمّا يؤدي إلى تفاجئ المجتمع بها، وقد يتم رفضها أو مقاومتها في حينه، وهذه المراحل هي (الوهاب، 2012، ص:49،50):

1-1. مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة

في هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة التقليدية والعمل على تنميتها وتطويرها، في الوقت الذي يتم البدء فيه أيضاً وبشكل متوازي بتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة تخليص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل ودون أي روتين أو مماطلة، في الوقت الذي يستطيع فيه من يملك حاسب شخصي أو عبر الأ كشافك الاطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات والوزارات وأحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية، مع إمكانية طبع أو استخراج الاستثمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة.

1-2. مرحلة الفاكس والتلفون الفاعل:

وتعتبر هذه المرحلة هي الوسيط بين المرحلة الأولى والمرحلة التي ستأتي فيما بعد، وفي هذه المرحلة يتم تفعيل تكنولوجيا الفاكس والتلفون، بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة الاعتماد على التلفون المتوفر في كافة الأماكن والمنازل، والذي تعتبر خدمته معقولة التكلفة يستفيد منها في الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سلس وسهل ودون أي مشاكل، بحيث أنه يستطيع استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق أو الاستثمارات وغير ذلك، وفي هذه المرحلة يكون قسم كبير من المواطنين قد سمع أو جرب نمط الإدارة الإلكترونية، بحيث يستطيع كبار التجار والإداريين والمتعاملين والقادرين في هذه المرحلة من إنجاز معاملاتهم عبر طريق الشبكة الإلكترونية.

1-3. مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة:

وفي هذه المرحلة يتم التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة بعد أن يكون عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية قد وصل إلى المستوى وتوفرت الحواسيب، سواء بشكل شخصي أو بواسطة الأ كشافك عن طريق توفير عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت، وبأسعار معقولة قدر الإمكان من أجل فتح المجال لأ كبر عدد ممكن من المواطنين للتفاعل مع الإدارة الإلكترونية، والعمل على انتهاج خطة تسويقية دعائية شاملة للترويج لاستخدام الإدارة الإلكترونية وإبراز محاسنها، وضرورة مشاركة جميع المواطنين فيها والتفاعل معها وإشراك في هذه الحملة جميع وسائل الإعلام الوطنية من إذاعة وتلفزيون وصحف وإقامة الندوات والمؤتمرات واستضافة المسؤولين والوزراء والموظفين في

حلقات نقاش حول الموضوع لهيئة مناخ شعبي قادر على التعامل مع مفهوم الإدارة الإلكترونية، وإنشاء موقع شامل كدليل لعناوين جميع المراكز الحكومية الإدارية في البلاد (القصيبي، 2000، ص 28).

2- التحديات التي تواجه الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية الرشيدة والمتفتحة في الجزائر

لقد أصبحت الإدارة الإلكترونية مطمح جميع الدول لما لها من دور أساسي في ترشيد الخدمة العمومية وبالتالي الوصول إلى الحكم الرشيد وكذا التنمية المحلية، وهذا ما سعت له الدولة الجزائرية جاهدة لترقى بمستوى خدماتها إلى مستوى خدمات الدول المتطورة، إلا أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجزائر وتجسيدها على أرض الواقع لا يزال محدودا وتواجهه عدة معوقات نذكر منها (حليمة، 2014):

- أهمية المواطن للتقنيات الإلكترونية وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول الإلكتروني.
- إشكالات البطالة الناجمة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية وحلول الآلة محل الإنسان هذا الأخير الذي يفرض التحول الإلكتروني خوفا على منصبه.
- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية مثل غياب تشريعات قانونية تحترم اختراق برامج الإلكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.
- غياب تشريعات قانونية تؤدي إلى التحقق من هوية العميل وما يتعلق بعصر الخصوصية والسرية في التعاملات الإلكترونية.
- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات الكفاءة العالية.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، ومشاكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية، هذا فضلا عن مشكل تمويل الجماعات المحلية بصفة عامة.
- التخوف من التقنيات الحديثة وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس و تهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات العامة مثل التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقة الائتمان حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاءها وعدم حذفها أو تدميرها والأمن المعلوماتي الذي يركز على وجود نقص في تقديم الخدمات الخاصة بالبطاقة المغناطيسية وكذا التغطية للشبكة الذي يمنع المواطنين من الوصول إلى خدمات شبكة الانترنت التي تقدمها المؤسسة فمثلا لو أخذنا قطاع البريد والمواصلات كنموذج لوجدنا عدة عراقيل في هذا القطاع بحيث تعد بطاقة السحب المغناطيسية الخطوة الأهم في التحول للخدمة العامة الإلكترونية بمؤسسة بريد الجزائر، إلا أن هذه البطاقة تعاني من نقص في استخدامها على مستوى الشبابيك، بحيث لم تبلغ هذه العملية التوقعات المنتظرة، أيضا من العراقيل التي تواجه هذا القطاع انتهاء صلاحية البطاقة المغناطيسية التي تعكسها شكاوى المواطنين نتيجة تعطيل مصالحيهم مما يؤدي إلى ضرورة العودة للسحب التقليدي، وكذا مشكلة نقص في تغطية الشبكات الخاصة بالموزعات الآلية للنقود الورقية في العديد من المناطق.

خاتمة

أن الإدارة الإلكترونية بالجزائر حققت نجاح نسبي على مستوى المرافق العمومية المحلية، وساهمت في تحسين العديد من خدماتها، لأنه من الصعب القول أن الإدارة الإلكترونية بالإدارات العمومية بصفة عامة وبالمرافق العمومية المحلية بصفة خاصة فاشلة، لأن الدولة الجزائرية لا تزال مبتدئة في هذا المجال وفي طريقها لتحويل الإدارة من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية مقارنة بالدول المتطورة، سواء على مستوى الوطن العربي أو على مستوى العالم، حيث عرفت

خدمات المرافق العمومية المحلية عدة تطورات مقارنة بالسنوات السابقة رغم العوائق التي تعرقل تجسيد الإدارة الإلكترونية تجسيدا كاملا.

كانت الإدارة التقليدية تسعى في الأساس للحصول على ولاء القوة العامة والتزامها بقواعد وتعليمات العمل، وبالتالي كانت تعتمد على تركيز السلطة وتقييد تداول المعلومات، ولكن الوضع اختلف الآن وأصبح يركز على قوة العمل الأعلى تأهيلا وتخصصا في المجالات التكنولوجية الجديدة، وبالتالي أصبح على الإدارة الجديدة أن تحصل على قوة العمل من خلال فلسفة جديدة تقوم على لامركزية السلطة، وتقوم على التفوق والابتكار والاعتماد على الطاقة الخلاقة للتكنولوجيا الحديثة والقوى البشرية عالية المهارة، فتقوم باختيارهم على أساس الكفاءة والتكوين والتخصص بما يحقق أهداف النمو، وتقوم الإدارة الحديثة أيضا على أساس التعامل مع المتغيرات دون خشية التغيير، لأن التغيير في حد ذاته محلا لاهتمام الإدارة، كما تقوم الإدارة الحديثة على أساس العمل على إحداث القدرة على الاتصال الفعال والتخلص والتحرر من القواعد والنظم والإجراءات الجامدة، لكون التنظيم الإداري كيان حي يتطور ويتعلم ويستفيد من تجاربه وله القدرة على التطور والتكيف مع المتغيرات واستثمار البحوث واعتبارها إدارة حقيقية للتنمية. والإدارة الإلكترونية تمثل نقلة حضارية وثقافية للمجتمعات، حيث يتسع نطاق تأثيرها ليشمل كافة الجوانب السياسية والاقتصادية والاجتماعية، لذا فإن التقييم السريع لها لن يعطي مؤشرا على نجاح هذه المشاريع إلا بعد انقضاء فترة زمنية كافية، لذا ينبغي عدم التركيز عند إجراء هذا التقييم على الأهداف الطموحة، وإنما يتم التركيز على التحسن المستمر في الأداء الإداري، والذي يتم بصورة تدريجية تتوقف على درجة تقبل المواطنين للتكنولوجيا وتفاعلهم معها، فإنتاج المعلومات وتشغيلها وتداولها والاستفادة منها في اتخاذ القرارات وتحقيق الأهداف أصبح محورا حقيقيا لاهتمامات الإدارة الجديدة.

إن مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر تحيطه الضبابية وذلك لغياب رؤية شاملة في إيجاد المتطلبات التقنية والقانونية والتنظيمية لإطلاق هذا المشروع، فالتصور السائد حول المشروع لا يخرج عن نطاق اعتباره برنامج أو مخطط شبيه إلى حد ما بمخططات التنمية التي كانت تضعها وزارة التخطيط في العشرينات الماضية، بمعنى أن التحول نحو وتعبير أدق هو مشروع لتسويق الصورة الخارجية لا غير، الحكم الراشد يأخذ شكلا استعراضيا لضمان الدعم الخارجي خاصة أن الأساليب التي تم انتهاجها في إطار الإدارة الإلكترونية كعصرنة خدمات الحالة المدنية مثلا عن طريق نظام جواز السفر، وبطاقة التعريف البيوميترين، وتقنية استصدار وثائق الحالة المدنية الأصلية دون التنقل لمكان المولد، - رغم ما له من أهمية- كثيرا ما كانت استجابة لدعوات بعض الهيئات الدولية كمنظمة الطيران المدني، وبعض دول العالم سلكت طريق الإدارة الإلكترونية في سبيل البحث عن شرعية جديدة (شرعية تكنولوجية) (légitimité ethnologique) لضمان بقاءها واستمراريتها وإضفاء نوع من الرشد عليها.

بالإضافة إلى ذلك فإن التحول نحو الإدارة الإلكترونية لتحقيق التنمية المحلية سيكون تحول مرحلي، كما يبقى في حاجة إلى مقومات على الدولة أن تقوم بها لمواكبة الدول المتقدمة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وسنبين هذه المقومات في شكل توصيات كما يلي:

- ضرورة التكوين المتواصل للإطارات العاملين بالمرافق العمومية مواكبة لتكنولوجيا المعلومات.
- ضرورة مواصلة الجهود بعد التطبيق الأولي للإدارة الإلكترونية من أجل التطوير المستمر.
- مناقشة التشريعات والأنظمة والقوانين اللازمة لضمان أمن وسلامة تبادل الوثائق والمعلومات ووضع الأسس والمعايير التي تحكم التوثيق الإجرائي للتعاملات الإلكترونية.

- وجوب التزام المرافق العمومية المحلية بتقديم الخدمة العمومية وفق النصوص القانونية ذات الصلة مثل: الوساطة، الاستقبال، التوجيه والإعلام و الاتصال بالمواطنين.

- تعميق الوعي بمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها من خلال تنظيم أيام دراسية بالجامعات وندوات بالمراكز الثقافية لكل بلدية.

- تخصيص ميزانية لمشاريع الإدارة الإلكترونية.

قائمة المراجع:

- 1- السيد حجازي. (2004، ص 31). اقتصاديات المشروعات العامة. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- 2- العربي بوعمامة، رقاد حليلة. (ديسمبر، 2014). الإتصال العمومي والإدارة الإلكترونية، رهانات ترشيد الخدمة العمومية. مقال منشور بمجلة الدراسات والبحوث الإجماعية، الوادي، العدد 09، صفحة ص:43.
- 3- الفتاح بيومي حجازي. (2003). النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، ص:09. القاهرة: دار الفكر الجامعي، ط 1، مصر.
- 4- بوعافية السعيد. (2011). تسيير وتنظيم أنظمة المعلومات. محاضرة، ألقيت على طلبة السنة الأولى جذع مشترك علوم إنسانية (جامعة محمد خيضر- (صفحة ص:23). بسكرة: كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية والإنسانية)، 2013/01/10.
- 5- ثابت عبد الرحمان إدريس. (2001، ص:46،45). المدخل الحديث في الإدارة العامة. القاهرة: الدار الجامعية.
- 6- جمال بنوار، علي عباسن، وآخرون. (2011، ص:99،97). "خدمات البلدية الإلكترونية"، ضمن كتاب: المحتوى الرقمي بالعربية في نظاما لإدارة الإلكترونية. منشورات المجلس الأعلى للغة العربية.
- 7- حسين باكير. (أوت، 2006). المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية. مجلة آراء حول الخليج، مركز الخليج للأبحاث، عدد 23، الإمارات، صفحة ص:23.
- 8- غازي عبد الرحمن القصيبي. (2000، ص28). حياة في الإدارة الطبعة الخامسة. عمان: المؤسسة العربية للدراسات والنشر، الأردن.
- 9- سعيد بن عبد العزيز عثمان. (2000، ص 13). اقتصاديات الخدمات و المشروعات العامة. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- 10- عادل ياسر ناصر الكنعاني، .، (ماي، 2010). السلطة السياسية و دورها في تحقيق الاستقرار الاجتماعي و السياسي. تاريخ الاسترداد مارس، 2019، من مقال منشور على الموقع الإلكتروني: <http://www.alhadhariya.net>.
- 11- عبد الكريم عشور. (2010/2009). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. تأليف مذكرة ماجستير (صفحة ص 41). جامعة منتوري (قسنطينة): كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- 12- علاء عبد الرزاق السالمي. (2008، ص:33). الإدارة الإلكترونية وآليات تطورها. عمان: دار وائل، الأردن.
- 13- علي حدادو. (2013). إمكانية خوصصة قطاع الخدمات العمومية - حالة قطاع المواصلات الجزائرية. تأليف مذكرة ماجستير (صفحة ص:123). الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة الجزائر.
- 14- علي زغدود. (2013). المؤسسات العمومية والإدارية، تعريفها، طبيعتها القانونية، الشخصية المعنوية، الجزائر. المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية.
- 15- عمار بوحوش. (2006، ص182). نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين. بيروت، دار الغرب الإسلامي.

- 16- مجيد شعباني، منوبة مزوار. (2014). الإدارة الإلكترونية للجماعات المحلية آلية لتحسين جودة الخدمة المقدمة. مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي آليات تطوير أداء الإدارة المحلية ودورها في تحقيق التنمية المحلية المستدامة (صفحة ص:18). البليدة: جامعة البليدة2.
- 17- محمود صدام جبر. (ديسمبر , 2002). الموجة الإلكترونية القادمة، عمان، العدد : 91. مجلة الإداري ، صفحة ص: 21.
- 18- موسى عبد الناصر. محمد قريشي. (جوان, 2011). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي (دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة. مجلة الباحث، عدد 09، جامعة بسكرة ، صفحة ص89.
- 19- ناجح أحمد عبد الوهاب. (2012، ص:50،49). التطور الحديث للقانون الإداري في ظل نظام الحكومة الإلكترونية. القاهرة: دار النهضة العربية، مصر.
- 20- هيثم الفيكاوي. (نوفمبر, 2002). الحكومة الإلكترونية. مجلة الحرس الوطني ، الكويت العدد 19 ، السنة الخامسة ، صفحة ص:50.
- 21- Coopératíon et de, O. d. (2012). Développement Économiques, Op. Cit. p.

البيروقراطية الإلكترونية كنموذج بديل للبيروقراطية التقليدية: طرح وتحليل المفهوم، النماذج والاختلافات بينها

Electronic bureaucracy is an alternative model to traditional bureaucracy:
concept analysis, models And the difference between them

ا.د. قراة باسمينة / gueyas1989@gmail.com

جامعة غرداية. غرداية/ الجزائر

الملخص:

إن مفهوم البيروقراطية من المفاهيم الكبرى التي إكتسبها الجهاز الإداري فترة القرن التاسع عشر ومطلع القرن العشرين بأوروبا، كما غيره من المفاهيم فقد لقي صعوبة في تطبيقه فعليا وذلك لأسباب وأخرى ما أدى إلى تشويه هذا المفهوم ، ومع التطور الحاصل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتقنيات الحديثة صار من الضروري مساندة هذه التطورات التي مست مختلف المجالات بما فيها الإدارات والمؤسسات الإدارية تحت مايسمى الإدارة الإلكترونية ، والتي شملت مختلف الفروع والعمليات، بما فيها المؤسسات البيروقراطية وذلك من أجل تسهيل الخدمة العمومية و إزالة عبئ المعاملات الإدارية على الموظف والمواطن ، بناء على ماتقدم حاولنا في هذه الورقة البحثية إفتكك أبعاد مفهوم البيروقراطية الإلكترونية كنموذج بديل للبيروقراطية التقليدية ، وإزالة الشوائب المرتبطة به ، وتحليله في ضوء المفاهيم المرتبطة به ، مع طرح النماذج البيروقراطية وإبداء الاختلاف بينها.

الكلمات المفتاحية: البيروقراطية ، التنظيم الإداري ، الإدارة الإلكترونية ، النموذج البيروقراطي. التقنية ، تكنولوجيا المعلومات .

Abstract:

The concept of bureaucracy is one of the major concepts, Which acquired by the administrative body. in the period of nineteenth century And the beginning of the twentieth century in Europe . The concept was difficult in the application virtually. for reasons and other what led to distort this concept . and with the development of information and communication technology and modern technologies . It became necessary to accompaniment these developments that touched different fields. Including administrations and administrative institutions. Under the so-called electronic management. which included the various branches and operations. Including bureaucratic institutions in order to facilitate the public service and removal the burden of administrative transactions on the employee and the citizen, Based on the above, we tried . In this research paper dismantling dimensions of the concept of electronic bureaucracy as an alternative model to the traditional bureaucracy, And removing the impurities associated with it, and analyzing it in the light of the concepts associated with it, With the subtract of bureaucratic models and the differences between them.

Key words: bureaucracy , Administrative regulation , electronic management , bureaucratic model , Technology , Information Technology .

مقدمة:

شكلت التكنولوجيا الحديثة وسيلة عصرية ومبتكرة من أجل تسهيل حياة الأفراد في المجتمع سواء في المنزل أو العمل أو المدرسة وحتى النقل والترفيه وصولا الى ادارة الاعمال والمؤسسات الادارية والخدماتية وغيرها مما جعل هذه الاخيرة في حاجة دائمة لتطوير الخدمات وتحسين جودتها.

خصوصاً بعد زيادة تعدد الوظائف وتفرعها وتوسع المؤسسات ، جعل العمليات الادارية معقدة وبحاجة الى تسهيل معاملات، وخصوصاً الادارة العمومية والتي تحتاج الى عديد الموظفين القائمين عليها وذلك من أجل السرعة في أداء الخدمات، ومن جهة أخرى إزالة العوائق الادارية التي تعترض الافراد في حياتهم العامة.

وخصوصاً لما صار فهم المواطن العامي خاطئ بشأن مفهوم البيروقراطية هذا المفهوم الذي لم يأخذ حقه فعلياً في الإدارات العمومية، وذلك لانه اصبح مفهوم مشوه بفعل الافكار الخاطئة التي يطبعها الفرد المواطن على المعاملات الادارية ومن جهة اخرى بسبب العراقيل الناجمة عن كثرة الطلبات على الخدمات الادارية خصوصاً المؤسسات العمومية التي تتطلب وثائق وملفات.

لهذا وجب التفكير في ابتكار سبل اخرى من أجل خدمة الافراد والمواطنين لجعل التعاملات اسهل وضمن من جهة، ومن جهة اخرى تقليص الوقت وجهد وعناء التنقل، اضافة الى ذلك يتطلب كفاءة من قبل تقنيين ومهندسين خصوصاً في الاعلام الآلي.

في هذه الدراسة سنزيل الشوائب والغموض الذي يتخلل مفهوم البيروقراطية مع ابراز وفهم علاقة الادارة الالكترونية بالبيروقراطية.

أولاً: الإدارة الإلكترونية كمفهوم معاصر:

الإدارة الإلكترونية عبارة عن عمليات إدارية قائمة على الإمكانيات المعتمدة على الأنترنت التخطيط التوجيه والرقابة، من أجل تحقيق الأهداف المخططة إدارياً، بينما في تعريفها الأخر إنجاز الأعمال والمهام الإدارية من خلال وسائل تكنولوجيا الإتصال من أجل تسهيل وتبسيط الإجراءات وسرعة إنجازها (توفيق ع.، الادارة الالكترونية في الشؤون الادارية، 2014، صفحة ص 41).

وهي قدرة المنظمة على الإدارة الانشطة التنظيمية والخدمات الداخلية والخارجية بما يسهل تقديم الخدمة للعملاء وبوسائل تكنولوجية متطورة وحديثة (احمد 2005، ص 25)

إستمراية العملية الإدارية من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية :

لقد كانت الإصلاحات الحكومية مثار نقاشات أكاديمية وإدارية متواصلة، نتيجة لضعف فاعلية الإدارة في العديد من المنظمات الحكومية، ذلك لإن التصور السائد أن العملية الإدارية أصبحت غير فعالة ولا تستجيب لبيئتها المتغيرة ، لذلك أصبح التفكير في إبتكار تطبيق تقنيات إدارية لإدارة القطاع الحكومي. وذلك ردا عن الضغوطات التي كانت تتعرض لها البيروقراطية التقليدية.

ثانياً: الإنتقال إلى الإدارة الإلكترونية:

-عامل الوقت والسرعة اللذان يعتبران من أهم المجالات التنافسية بين المؤسسات.

-الإجراءات والعمليات المعقدة وأثارها على زيادة تكلفة الأعمال.

-ضرورة توفير البيانات للعاملين في المؤسسة.

-التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والإعتماد على المعلومات وإتخاذ القرارات.

ويرى الدكتور علي حسن بكير في "المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية" أن تطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية قد مر

بثلاثة مراحل:

مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة:

في هذه المرحلة يتم تفعيل الإدارة الإلكترونية ومحاولة تنميتها، وتطويرها بالتوازي مع عملية الشروع في تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع المواطن بذلك تخليص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين، أو

مماثلة في الوقت الذي يستطيع فيه كل فرد يملك حاسوب شخصي الإطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات وأحدث البيانات، والإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية مع إمكانية طبع أو إستخراج الإستثمارات اللامة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة.

مرحلة الفاكس والتيليفون :

هذه المرحلة هي المرحلة الوسيطة التي يتم فيها تفعيل تكنولوجيا الهاتف والفاكس، حيث يتمكن المتعامل، أو المواطن من الإعتماد على الهاتف المتوفر ويمكنه الإستفسار في الإجراءات والأوراق اللازمة لإنجاز أي معاملة، واستخدامه للفاكس لإرسال واستقبال الأوراق والإستثمارات وغيرها. وما يميز هذه المرحلة عن المرحلة السابقة هو الإنتقال من تلقي البيانات والإطلاع على المعلومات من طرف المواطن (مستقبلاً) إلى التفاعل وإعطاء رأيه والإستفسار والرد عليها، كما أن في هذه المرحلة يكون عدد المستخدمين للأنترنيت متوسط، والتعرفة تكون أكثر كلفة من الهاتف والفاكس، لذلك فإن الميسورين وما فوق هم الأقدر على إستعمال هذه التكنولوجيا نظراً لعدم توسع نطاقها لأنها كتقنية لم تكن في متناول الجميع.

مرحلة الإدارة الإلكترونية:

في هذه المرحلة الأخيرة والتي يتم من خلالها التخلي عن الشئ التقليدي للإدارة بحيث يصبح عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية ما يقارب 30٪ من المواطنين، ويجب أن يصاحب ذلك توفر الحواسيب بشكل شخصي، أو عن طريق الأكشاك، وتكون تكلفتها معقولة ومتاحة لكل مواطن لإنجاز أي معاملة إدارية، بالشكل المطلوب وبأسرع وقت ممكن، وأقل جهد وأقل تكلفة وأكثر فاعلية. وبذلك يكون الرأي العام قد تفهم الإلكرونية، تقبلها وتفاعل معها، وتعلم طرق إستخدامها.

والملاحظ للمراحل التي مر بها تطبيق نموذج الإدارة الإلكترونية (مراحل التحول) نرى أنها ركزت على:

-إندماج المجتمع بشكل تدريجي لكي يكون هناك تقبل طوعي لإستراتيجية الإدارة الإلكترونية بما يؤدي إلى تخصيص شدة مقاومة التغيير التنظيمي، والتي تنتج غالباً عندما يكون هناك مشروع يتعلق بتحول جذري ومفاجئ في الأساليب الإدارية.

-الإهتمام بالمعدات والأجهزة الإلكترونية اللازمة على إعتبار أن التحول للإدارة الإلكترونية يتطلب توفير البنية التحتية الداعمة للأعمال الإلكترونية. (الصبر في 2005، ص4)

ثالثاً: متطلبات الإدارة الإلكترونية:

يتطلب استخدام تطبيق الإدارة الإلكترونية:

متطلبات إدارية:

وضع استراتيجيات وخط تأسيسية والتي تشمل إدارة أو مؤسسة أو هيئة، وطنياً : وظائف التخطيط والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الحكومة الإلكترونية، في هذه المرحلة لا بد من توفير الدعم، والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.

ألية ومحاولة توفيره وإتاحته للأفراد والمؤسسات.

تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي :

إعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية، ومختلف الوظائف الحكومية، بما يجعلها تنسجم ومبادئ الإدارة الإلكترونية مثل إلغاء ادارات، استحداث ادارات جديدة تسير التطور التكنولوجي.

متطلب الكفاءة والمهارات المتخصصة:

وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني، ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح موردا بشريا مؤهلا لاستخدام تقنيات المعلومات.

وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية قبل التطبيق عن طريق تحديد الاطار القانوني الذي يقر بالتحول الالكتروني واثناء التطبيق أي تكملة للنقائص والفرغ القانوني اللازم، والذي يمكن أن يظهر اي مرحلة من مراحل التحول، وبعد التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الالكترونية وتحديد الاجراءات العفائية الخاصة بفترة المتورطين في جرائم الادارة الالكترونية.

وفي هذا السياق نجد أن الدول التي اعتمدت تطبيقات الادارة الالكترونية لم تصدر تشريعات عامة، تلزم الادارت والمؤسسات الحكومية بأداء جميع معملاتها الادارية مع المواطنين عن بعد، بالوسائل الالكترونية الى جانب الوسائل التقليدية، حيث أن التشريعات الحديثة في الكثير من الدول الغربية قد يتراوح مضمونها بين اقرار المبدأ، أي الإعلان عن حق المواطن في الحصول على المعاملات الادارية والخدمات العامة بوسائل معلوماتية- بإستثناء مايشترط القانون صراحة حضور المعني شخصيا الى المراكز الادارية لاتمامه، وبين الزام الادارات العامة على تقديم بعض الخدمات الالكترونية في مجال او قطاعات مثل مجال نشر القوانين، والقرارات الادارية والمعلومات الادارية، والمالية والضرورية، بحيث تلزم الشركات التجارية، وبعض فئات التجار بتقديم تلك التصاريح الكترونيا وفق شروط تحدد بأدوات تعاقدية.

متطلب الاصلاح الاداري:

في اطار الوصول الى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الادارة الالكترونية، يتوجب تطبيق مبدأ الاصلاح الاداري، والذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الالكترونية، وخبراء لتأمين المعلومات، وحماية البرامج والتعاملات، والوثائق أي محاولة إحداث تغييرات جذرية، وجوهرية في المفاهيم الادارية والفنية، والحاجة الى القيادات الواعية متحمسة ولها القدرة الادارية وترشيدها، وتطوير العلاقات بين المنظمات الادارية المختلفة والبحث عن حلول كفيلة تؤدي الى تحسين انجاز الخدمة الوظيفية، اضافة الى ضرورة بسط قواعد الاثبات فيما يتعلق بالتصرفات الالكترونية، والحاجة الى تشريعات جديدة تخص التوقيع الالكتروني، وحمايته مثل تشريع اعتماد التوقيع الالكتروني (حسين 2013، ص449)

المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:

تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساعدة، ومستوعبة لضرورة التحول للادارة الالكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الاجهزة الادارية، مع الاستعانة بوسائل الاعلام، جمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الادارة الالكترونية، وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الالات التقنية في مختلف المستويات التعليمية، مع ضرورة توفير النخصصات المالية الكافية لتغطية الانفاق على مشاريع الادارة الالكترونية، دون اهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وايجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي.

المتطلبات البشرية:

يعتبر العنصر البشري اهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في اي مشروع وفي اي منظمة، فلذلك يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه التي يصبو إليها، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري وتتمثل البنية التحتية البشرية للاعمال الالكترونية سواء المؤهلة او ذات مهارة مرتبطة بالبنية التحتية الصلبة تأسيسات،

توصيلات، تشبيك، توصيلات، تطوير أو بنية التحتية الناعمة، تقديم خدمات، استشارات، نماذج أعمال جديدة، برمجيات تطبيقية...

ان برامج الادارة الالكترونية هي برامج جديدة على الموظف وتحتاج الى خبرات ومهارات غير متوفرة في الاجهزة الادارية، والتحول الى نظام الادارة الالكترونية يغير تركيبة العمل داخل الجهاز الاداري، حيث يظهر ويتزايد دور محترفي الكمبيوتر والانترنت، حيث يتراجع دور الموظف التقليدي، كما تظهر وظائف جديدة ربما لم تكن معروفة قبلا داخل الاجهزة الادارية، وبالتالي فإن مكون التنمية البشرية وكفاءة العنصر البشري تلعب دورا حاسما في نجاح البرامج، وهذا يؤكد ان تطبيق الادارة الالكترونية يتطلب تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها وهذا يعني ضرورة اعادة النظر بنظم التعليم والتدريب لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك الخطط والبرامج والاساليب والمصادر التعليمية والتدريبية على كافة المستويات الادارية.

المتطلبات التقنية:

يشكل هذا المحور حجر الاساس لموضوع الادارة الالكترونية، حيث يمثل الاجهزة والتقنيات اللازمة لانجاح المشروع ويتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها الكترونيا مع ضمان سريتها ودقتها وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الالكترونية صحتها و مصداقيتها، إن توفير البنية التحتية من تكنولوجيا المعلومات واتصالات وتوفير الاجهزة والمعدات والبرامج واساليب ومصادر المعرفة الملائمة واتاحتها للاستخدام على اوسع نطاق ممكن من متطلبات نجاح تطبيق الادارة الالكترونية، بالتالي ان البنية التحتية التقنية تنقسم الى قسمين:

-البنية التحتية الصلبة للاعمال الالكترونية :

وتتمثل في كل التأسيسات والتوصيلات الارضية والخلوية واجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الاعمال الالكترونية وتبادل البيانات الكترونيا.

البنية التحتية الناعمة للاعمال الالكترونية:

وتتمثل في مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات التي يتم امجاز وظائف الاعمال الالكترونية برمجيات التطبيقات، وهذه تتكون من مواقع الويب، قواعد البيانات الالكترونية، خدمات الشبكات، الخدمة لسلسلة القيمة الذاتية للزبون، خدمات التجارة الالكترونية على الويب.

وتتمثل مكونات البنية التحتية من ما يلي:

تقنيات الاتصالات تعد العمود الفقري لتنفيذ العمل الكترونيا لقيامها بدور نقل المعلومات بسرعات عالية غو عبر قنوات اللاسلكية والتي منها الارضية المايكرويف، او بالقنوات الفضائية التي تعمل من خلال اقمار الاتصال والتي تعرف بالاقمار الصناعية.

-محطات الاتصال او اعادة الارسال او التحكم: وتمثل العنصر المتحكم بنقل المعلومات وتتكون من مكونات الكترونية مختلفة قد توجد كليا او جزئيا في المحطات المختلفة تبعا لوظائف المحطة، ومن هذه المكونات: أجهزة تختص بالارسال والاستقبال، وهناك ايضا اجهزة المضاعفة والتوجيه التي تعمل على تجميع المعلومات من مصادر مختلفة وارسالها عبر قناة واحدة، اضافة لتوجيه المعلومات عبر افضل الطرق بين المرسل والمستقبل، وهناك كذلك مكونات الكترونية تكفل التكامل بين شبكات الاتصال بالربط بينها الكترونيا والتالي تحقق الجودة في الاستخدام.

تقنيات الحاسب الآلي ومكوناته:

ومن اهم المكونات الحاسوبية للبنية التحتية للادارة الالكترونية ما يلي:

المكونات المادية: وتتمثل في أجهزة الحاسب الآلي بمختلف أنواعها وقدراتها، إضافة إلى الأجهزة الملحقة بها، والتي تعتبر ضرورية كأجهزة الإدخال أو الإخراج بمختلف أنواعها.

المكونات المنطقية: وتشمل نظم برامج التشغيل وبرامج التطبيقات وخلافه.

مستلزمات البنية التحتية لأعمال الحاسب الآلي داخل المنظمة مثل:

المواقع المكانية، التوصيلات السلكية، الأجهزة المساندة، الطاولات الخاصة بالحاسب وغير ذلك.
شبكات الحاسب الآلي:

تعني شبكات توصيل مجموعة من الحاسبات معا بواسطة سلك أو كيبيل بشكل مباشر، أو عن طريق خطوط الهاتف السلكية أو اللاسلكية، أو عن طريق الأقمار الصناعية، بغرض الحصول على المعلومات والبيانات وتبادلها فيما بين هذه الحاسبات، وفيما يلي توضيح لأهم الشبكات:

شبكة الانترنت: هي الشبكة العنكبوتية العالمية وممتدة جغرافيا التي باتت تغطي أجزاء كبيرة من الكرة الأرضية ومتاحة لأي فرد عالميا.

شبكة الانترنت:

وتعرف بأنها الشبكة الداخلية للمنظمة، والتي تسمح للموظفين والمنتسبين لهذه المنظمة بالحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها داخل المنظمة مع فتح قنوات اتصال جديدة للموظفين، والفرق الرئيسي بينها وبين شبكة الإنترنت هو أن الأخيرة مفتوحة لأي شخص في العالم، بينما الأولى خاصة فقط بمنتسبي المنظمة وتحمي بما يسمى بالجدار الناري من الغرباء.

شبكة الإكسترا نيت:

وتعرف بأنها شبكة أنترنت خاصة يسمح لبعض المستفيديين المحددين سلفا بالدخول عبر شبكة الانترنت الى الانترنت ولكن بصلاحيات وقيود محددة، وبذلك تكون تطويرا لشبكة الانترنت ولكن بصلاحيات وقيود محددة وبذلك تكون تطويرا لشبكة الانترنت تلبية لمتطلبات أنشطة المنظمات على اختلاف أنواعها، وخاصة في المجالات التجارية.

مفهوم التنظيم البيروقراطي لدى فيبر:

يعني فيبر بالتنظيم البيروقراطي: انه نمط معين من السلوك الذي يحقق السلطة، اذن فالتنظيم البيروقراطي يضم مجموعة علاقات اجتماعية، وتفاعلات بين الأعضاء المشكلين له، بحيث يكون ذلك وفق الأسس والقواعد الذي تحكم سلوكهم، ويتم ذلك على اساس نظام التسلسل الاداري، تقسيم العمل، وتحقيق الهدف. ويشير ايضا الى انه نموذج الهيمنة الشرعية العقلانية تبنى فيه السلطة على الاسس القانونية وتحدد بشكل مجرد وموضوعي.

كما يعرفه ان ذلك التنظيم العقلاني للجهاز الاداري في المنظمة وتأثيره على سلوك وأداء العاملين، وهي عبارة عن سلطة المكتب التي تستمد من مجموعة قوانين والتعليمات التي يحتوي عليها التنظيم الرسمي القائم على مجموعة من المبادئ كتقسيم العمل، التخصص الوظيفي.

رابعاً: الادارة الالكترونية والبيروقراطية:

يرى فيبر أن أي التنظيم اجتماعي يقوم بأفعال غائية، حسب تفكير الفيبري التنظيم العقلاني هو فعل رشيد وهو تنظيم ضمن إطار وشرعية الدولة بغية تحقيق هدف جماعي، فهذا ما عبر عنه فيبر بفعل رشيد "فعل الذي يختار فيه الفاعلون غاياتهم ووسائل تحقيقها بطريقة مدروسة" (الجواد 2009، ص 180)، يشير إلى أن عقلنة الحياة الاجتماعية هي من المؤشرات المجتمعات الحديثة حيث توجه حياة الأفراد إلى الأنماط الثالثة من الفعل:

فعل التقليدي: يتعلق بالعبادات وتقاليده يسود مجتمعات ما قبل الحداثة التي توجه أفعالها بناء على مرجعية الجماعة السابقة.

الفعل الوجداني: الذي من خلاله يتم توجيه الفعل مبني على العاطفة.

الفعل العقلاني: يتجه صوب القيم، أو هدف نفعي ينطوي على الموازنة بين الغايات والوسائل يتميز عن سابقه في توقع النتائج المرجوة فاختيار تأسيس جمعية هي غاية بحد ذاتها أما الوسيلة فتختلف من جمعية إلى أخرى حسب الهدف الموجهة لتحقيقه (دوتيه 2011، ص48)

في نقده لفكرة فرديناند تونيز، ذهب إلى فهم العلاقات الاجتماعية المشكلة للطائفة والمجتمع، أي العوامل الدافعة لتشكيلها، كيف يمكن للفرد تكيف مع طائفة أو جماعة، يرى فيبر أن الفرد لا يلغي الجماعة ولا العكس، إنما استخلص فكرة جديدة تجمع بين الفردي والجماعة في أشكال تطوعية أي تعايش في قلب نسق فرداني (فلوري 2008، ص78.79) بالتالي فإن تحول أشكال الجماعة من نمط التقليدي إلى النمط العقلاني من منطلق فكرة ماكس فيبر حول تحليله للفعل يحدد شكلين من العلاقات الاجتماعية المشكلة للجماعات :

شكل الأول: مبني على العلاقات الاجتماعية المحددة بالانتماء إلى الجماعة، الذي تتميز به المجتمعات التقليدية يكون فيها رابط اجتماعي مبني على قوة التقليد ويستند إلى إتباع المتواصل للموروثات ثقافية.

شكل الثاني: هي علاقات مبنية على التراضي أيضا مبنية على مصالح الهادفة لتحقيق غاية مشتركة ذات توجه عقلائي. في سياق تصوراته حول أشكال الجماعة، يشير أن هذان الشكلان لا ينفصلان عن بعض لأن حسب سيرورة تاريخية لا يمكن فهم الشكل الثاني دون الرجوع إلى النمط الأول أي، أن النموذج العقلاني يصب هو الغالب على المجتمعات مع بقاء شئ من نموذج التقليدي أي يحدث مزيج بين قيم ومصالح بين علاقات جماعية وتطوعية في تفسيره للرأسمالية ونموذج البيروقراطي وحتى في تفسير المجتمع السياسي. (دوبار 2008، ص62)

يذهب فيبر إلى أن: التغيير الاجتماعي يحدث لأسباب متعددة، من أسباب التغيير الاجتماعي لدى فيبر قد تكون عوامل فكرية أو مادية، كالأفكار و الاختراعات والتكنولوجيا، قد تكون داخلية أو خارجية داخلية كالإبداع و الاختراع والتجديد، وخارجية من خلال استيراد تكنولوجيا وأفكار جديدة، قد يكون التغيير حسب فيبر لأسباب ظرفية كالحروب و الاستعمار، خاصة إذا كان الاستعمار ممنهج هادف إلى تغيير بناء المجتمع المسيطر عليه بما يخدم مصالحه و إيديولوجياته كما تعني البيروقراطية العقلانية والرشادة وهي الطريقة الأمثل للإدارة وتطويرها، فإنها تستعمل في الغالب للتعبير عن الجوانب السلبية للإدارة العمومية.

الإنهاء في الواقع تعبر عن سلطة الرشيدة، لقدت خلقت هذه السلبية في شرح المفهوم مما نتج عنه بطئ الخدمات، تعقيد الإجراءات الإدارية، مما أدى إلى اختراع آليات جديدة لتسيير الإدارة البيروقراطية.

حيث توجه العديد من المفكرين إلى قبول البيروقراطية في سياق التغيير الاجتماعي الذي جلب معه التكنولوجيا الاتصالات.

يفسر تايلر وبلامي هذه النظرة من خلال ماتتحيه التكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تدفق المعلومات، مما يسهل في عملية فحص الطلبات والخدمات الإدارية للمواطنين، ويرى كذلك كل من الآن أنه يمكن للإدارة الإلكترونية أن تتجاوز المشاكل التي يتسبب فيها التنظيم الهرمي لإدارة (jain 2004, p1.4).

كما يرى كوردولا أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي عبارة عن وسائل تخدم البيروقراطية. الإدارة الإلكترونية استحدثت لإيجاد حلول ملائمة لجعل التنظيم البيروقراطي دون تغيير فلسفته، فالإدارة الإلكترونية جاءت من أجل إيجاد حلول ملائمة لخدمة المتعاملين معها.

خاتمة:

تناولنا في هذه الدراسة موضوع مفاهيم الادارة الالكترونية والبيروقراطية كنموذج بديل للبيروقراطية التقليدية، حيث توصلنا من خلال دراستنا هذه لفك اللبس الذي يتخلل مفهوم البيروقراطية ، مع طرح البدائل الناجمة عن التكنولوجيا العصرية لجعل البيئة الادارية اسهل في خدمة الفرد المواطن ومن جانب آخر رفع العبي عن أغلب الموظفين وخصوصا الادارات العامة.

قائمة المراجع:

- احمد, محمد سمير.(2005) *الادارة الالكترونية*. الاردن: دار المسيرة للطبع وتوزيع.
- الجواد, مصطفى خلف عبد(2009). *نظرية علم اجتماع المعاصر*. الأردن : دار المسيرة للنشر وطباعة وتوزيع.
- الصبري, محمد(2005) *ادارة الاعمال الحوكمية*. مصر: مؤسسة حورس الدولية.
- توفيق, عبد الرحمن.(2014) *الادارة الالكترونية في الشؤون الادارية*. الاردن.
- حسين, مريم خالص(2013). *الحوكمة الالكترونية*. مجلة بغداد.
- دوبار, كلود.(2008) *أزمة الهويات: تفسير التحول*. لبنان، : المكتبة الشرقية.
- فلوري, لوران. (2008) *ماكس فيبر*. لبنان: دار الكتاب الجديد المتحدة.
- فيليب كابان جان فرانسوا دوتيه (2011). *علم الاجتماع ، من النظريات الكبرى إلى الشؤون اليومية أعلام وتواريخ و تيارات*. سوريا.

المجلات:

- قدوري, سحر (2016). *الادارة الالكترونية وامكاناتها في تحقيق الجودة الشاملة*. Vol. 14. مجلة المنصور.

مراجع بالاجنبية:

- jain, aby (2004) *using the lens of max weber's theory of bureaucracy examine egov recherche*. temple univercity.

الحماية القانونية لنظم الإدارة الإلكترونية في التشريع الجزائري Legal protection of e-governance systems in Algerian legislation

الهاشمي مزهود

طالب دكتوراه، تخصص: الإدارة العامة، كلية الحقوق- جامعة قسنطينة 1، الجزائر

البريد الإلكتروني: elhachemi.mezhoud@yahoo.com

فوضيل شريط

طالب دكتوراه، تخصص الإدارة العامة، كلية الحقوق- جامعة قسنطينة 1، الجزائر

البريد الإلكتروني: fcheriet@gmail.com

الملخص:

تواجه تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر منذ بدء تفعيلها وتوسيع قطاعات الاعتماد عليها في الخدمة العمومية مجموعة تحديات متعلقة بتوفير الحماية لها ورفع مستوى أمانها بما يشجع الهيئات والمؤسسات العمومية والجمهور بمختلف أنواعه على مواكبة التحول الرقمي في البلاد في بيئة تحمي خصوصيته وتأمين الحماية لمصالحه وبياناته من أي استغلال غير مشروع، حيث تم إصدار مجموعة قوانين تتعلق بتوفير حماية قانونية وجنائية للمعاملات الإدارية الإلكترونية وأنظمة المعلومات التابعة للهيئات والإدارات العمومية لعل أبرزها القانون رقم 04/09 والأمر رقم 11/21، ومع كثرة النصوص القانونية في هذا المجال لزال التساؤل يثار باستمرار حول مستوى ومدى الفعالية في مواجهة التهديدات التي تطال البيئة الإدارية الرقمية، وهو ما سندرسه من خلال مداخلتنا من خلال تحليل مضمون تلك النصوص، والتركيز على أهمية التكامل بين الرفع المستمر لمستوى التأمين التقني لأنظمة المعلومات والردع القانوني من خلال المتابعة في حالة أي انتهاك لها.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، أمن المعلومات، الجريمة الإلكترونية، المعاملات الإلكترونية، الجزائر.

Abstract: Since its inception and expansion in the public service, e-governance applications in Algeria have faced a range of challenges in terms of protecting them and raising their safety, encouraging public authorities, institutions and the public of all kinds to keep pace with the country's digital transformation in an environment that protects its privacy and protects its interests and data against any illicit exploitation. A series of laws on legal and penal protection of electronic administrative transactions and information systems of public bodies and departments have been promulgated, most notably Law No. 09/04 and Ordinance No. 21/11. With the proliferation of legal texts in this area, the question continues to arise as to the level and extent of effectiveness in dealing with threats to the digital administrative environment, which we will examine through our intervention by analyzing the content of those texts and emphasizing the importance of complementarity between the continuous upgrading of the level of technical insurance of information systems and legal deterrence through follow-up in case of violation.

Key words: e-governance, information security, cyber-crime, electronic transactions, Algeria.

مقدمة:

يعود الفضل لتحول العالم إلى قرية رقمية صغيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي شاع استعمالها في كافة ميادين الحياة داخل إقليم الدول والذي يمتد حتى خارجها، وفرض هذا التركيب تحولا اقتصاديا رقميا برز أكثر في طريقة الانتفاع من الخدمات المتاحة للمواطن بالانتقال من الطريقة الكلاسيكية إلى الطريقة الرقمية الحديثة في القطاع العام أو القطاع الخاص وترسيخ ثقافة الاستفادة دون التنقل الحضوري أي عن بعد. فلقد أصبحت تقنية المعلومات الإدارية الحديثة عنصرا أساسيا ومهما في المؤسسات بمختلف أنواعها واختصاصاتها صغيرة أو كبيرة لكونها أداة مهمة في عملية إنجاز الأعمال بشكل كفاء ودقيق وسريع، وكذلك مواجهة التحديات الجديدة التي تفرضها الثورة المعلوماتية في الوقت الحاضر.

وتعد الإدارة الإلكترونية إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات، فبعد بروز ثورة المعلومات وثورة الاتصالات التي ساعد عليها تطور أجهزة الحاسب الآلي وتقنياته، جاءت الإدارة الإلكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجالات الخدمة العامة التطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، والاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة من ناحية أخرى. وقد كانت الجزائر ضمن هذا التوجه العالمي التي قطعت شوطا كبيرا في محاولة مواكبة التركيب العالمي لأجل تعميم استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كافة القطاعات والاستغناء عن الطرق البدائية التي تعتبر بطيئة وتقليدية لا تواكب التطورات، وبالفعل شرعت في تطبيق ذلك بتغيير أنماط تسييرها والسماح باستعمالها في القطاعات العامة والخاصة عن طريق إصدار قوانين تجيز ذلك وتخصيص ميزانيات لاقتناء الوسائل اللازمة لذلك... وغيرها

إن التعدي على المعلومات وسرقة البيانات والملفات واختراق الأنظمة وبرامج الحماية من أهم أسباب تخوف المنظمات من التعاملات الإلكترونية وتباطأ عمليات التحول الرقمي فيلا مختلف القطاعات. حيث تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل الإلكتروني، بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها، وتطبيق وإجراء المعالجة والنقل عليها الإلكترونية لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها، حيث يعد ضعف الأمن في مجال العمل الإلكتروني ضعفا للثقة، مما يتطلب توفير هذه الثقة ضمن الأنظمة الإلكترونية ومستخدميها.

وهناك عدة عوامل للثقة تمثل الأمن المعلوماتي والتي لا بد من تحقيقها ومنها التحقق من المستخدم والتصديق والسرية والتكامل، وهو ما يقضي أن تصدر وتعديل القوانين والتشريعات للأعمال الإلكترونية. ويقصد بأمن المعلومات حماية وتأمين كافة الموارد المستخدمة في معالجة المعلومات، بحيث تؤمن المنظمة نفسها والعاملين بها، وأجهزة الحاسبات المستخدمة فيها، ووسائل المعلومات التي تحتوي على بيانات المنظمة. حيث يتم ذلك عن طريق إتباع إجراءات ووسائل حماية عديدة بما يكفل سلامة المعلومات التي هي بمثابة مورد مهم للمنظمة يجب الحفاظ عليه.

في الجزائر ومنذ بدء التوجه الحكومي لاعتماد الخدمات الإدارية العمومية إلكترونيا تم سن مجموعة من القوانين وصدرت نصوص تنظيمية تطبيقا لأحكامها في مجال حماية أنظمة المعلومات وقواعد معطيات الإدارات والهيئات العمومية، فما الآليات التي أقرها القانون الجزائري لتوفير حماية لأنظمة المعلومات الإدارية وما العقوبات المقررة للجرائم الماسة بالأنظمة الإلكترونية الحكومية؟ تساؤل سنحاول الإجابة عنه من خلال الاعتماد على مناهج ثلاث؛ المنهج الوصفي التحليلي المقارن إذا استدعت الضرورة من خلال وصف وتحليل مختلف مواد النصوص عليه في التشريع المعمول به في الجزائر بالإضافة إلى تحليل النصوص ومستويات الحماية السيبرانية للأنظمة الإدارية الإلكترونية.

أولاً: الحماية الإدارية للإدارة الإلكترونية:

لا بد لأي حكومة أو هيئة أو منظمة إدارية تتجه لاعتماد خدمات إلكترونية غفي معاملاتها من توفير نظم إدارية وتقنية لديها لحماية أنظمتها المعلوماتية من أية أخطار خارجية يمكن أن تؤثر على أداءها الطبيعي وسيرها وأعمالها وبياناتها وبيانات جمهورها، من هذا المنطلق سنتناول في الجزء الأول من دراستنا هذه مفهوم أمن وحماية أنظمة المعلومات مع التركيز على المستوى الإداري للحماية وآليات الحماية والهيئات القائمة بهال في التشريع الجزائري.

1- أمن وحماية المعلومات في الإدارة الإلكترونية:

تعرف وكالة الأمن القومي في الولايات المتحدة أمن أنظمة المعلومات بأنها: "حماية أنظمة المعلومات ضد أي وصول غير مرخص إليه أو تعديل المعلومات أثناء حفظها، ومعالجتها أو نقلها، وضد إيقاف عمل الخدمة لصالح المستخدمين المخولين أو تقديم الخدمة لأشخاص غير مخولين، بما في ذلك جميع الإجراءات الضرورية لكشف توثيق ومواجهة هذه التهديدات". (الشلهوب: 2016، ص 76)

ولما كان ضمان أمن المعلومات يشكل ضرورة قصوى لنجاح العمل الإلكتروني، فقد كان توفيره مطلباً أساسياً للتحويل لتطبيقات الإدارة الإلكترونية، ويتم ذلك بعدة خطوات وإجراءات مترابطة مع بعضها البعض يمكن عرضها كالتالي:
- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات.

- تكوين فريق متابعة وتطوير المتطلبات الأمنية للإدارة الإلكترونية، والعمل على تحديد المتطلبات اللازمة لضمان أمن وحماية نظم المعلومات بما في ذلك ضمان لخصوصية المعلومات والبيانات الشخصية. (أبومغايض: 2004، ص 197).
- وضع القوانين والعقوبات المتعلقة بالتعديات والمخالفات الأمنية في الإدارة الإلكترونية، وهذا يأتي ضمن وضع أنظمة وتشريعات خاصة بكل جوانب الاستخدامات التقنية للمعلومات.

- الاهتمام بالتوعية ومنح الثقة للمستخدمين على أساس شخصياتهم ومراكزهم الوظيفية التعامل والنفاذ للمعلومات الحساسة واستخدام أنظمة نفاذ متعددة المستويات حسب المستويات الإدارية والأمنية المطلوبة. (الحمادي: 2002، ص 4)
- توجيه الاهتمام للبيئة الإدارية بوضع الأنظمة التي تحدد المسؤوليات والصلاحيات والعقوبات المناسبة، وما يتبع ذلك من الاستعانة بالخبرات في المجالات التقنية والقانونية.

2- أدوات الحماية الإدارية لنظم المعلومات الحكومية:

بما إن الإدارة هي أداة تنفيذ التشريعات والسياسات العامة للدولة في مختلف المجالات، فقد ازدادت مهام الإدارة واتسع نشاطها وتعددت مرافقها العامة، فهي تقوم بنشاط واسع لإشباع الحاجات العامة وتقديم الخدمات لجمهور المواطنين في المرفق العام. وازدادت بالمقابل واجباتها في تنظيم نشاط الأفراد وحريةهم وحماية النظام العام. وتعد الوظيفة الإدارية المتمثلة في حماية المصالح العامة للمجتمع، من الوظائف التقليدية للإدارة بما يكفل حماية النظام العام. (حجازي: 2002، ص 18)

تحتاج الدول في ظل التحول المعلوماتي في التكنولوجيا التقليدية إلى تكنولوجيا يكون فيها الحاسوب وشبكات الاتصال الحديثة الانترنت اليد العليا في الحماية لذلك يجب على الدول توفير الحماية والأمن لتأمين مستقبل هذا العمل أو هذا التحول. والحماية المعلوماتية أو الفنية لها هدف، ويكون هذا الهدف هدفاً وقائياً يمنع إمكانية التعدي على البيانات والمعلومات أو سرقتها عن طريق اختراق نظم المعلومات وهذه الطرق تتمثل في:

1-2- أدوات الرقابة الداخلية: وتكون على نوعين النوع الأول رقابة على البيانات فلو كان الامر يتعلق ببنوك فإن قاعدة البيانات تتضمن بيانات العملاء وأرقام حساباتهم، ثم المركز المالي للبنك ومشروعاته ثم بيانات العاملين فيه، (السعدي: 2004، ص 64) فكل هذه البيانات بمجموعها تشكل المرجع أو المصدر الذي يتم الرجوع إليه للحصول على المعلومات في

إطار الحكومة الإلكترونية، إذ أن هذه الموجودات والمعلومات بحاجة إلى حماية لكونها ذات قيمة للأشخاص وللبنك ومن ثم لحفظ أمن الحكومة نفسها بالحفاظ على أمن وحماية تلك البيانات، وهذه الحماية هي حماية وقائية، أي عملية وقائية يقوم بها المرفق العام في الدولة بسرية وحفظ تلك البيانات لأجل تحقيق الخطة المتوقعة وليس منعه المطلق، وهذه الحماية مؤداها إجراء تقوم به الإدارة بتحسين الوسيلة التقنية نفسها فأما أن يحدد من يعمل على الجهاز لموظفين معينين فقط ومن دون غيرهم أو يرمج الجهاز نفسه وذلك للتحكم في نظام التشغيل. (حجازي: 2002، ص 12)

أما النوع الثاني فهو مدخلات ومخرجات ومعالجات الحاسوب، وهو يمنع إمكانية التعدي على تلك المعلومات أو المدخلات أو محاولة سرقتها عن طريق اختراق الحاسب الآلي نفسه، ومن ذلك القيام بتشفير تلك المدخلات أو المخرجات ومعالجتها كما يدخل في تأمين مقر العمل الخاص بالإدارة الإلكترونية على مستوى الأفراد كما في البيانات والوثائق ويمكن من خلال ذلك تزويد هؤلاء الأفراد بكلمات سر، وبذلك أمنت الحماية الأمنية أو الإلكترونية لتلك البيانات أو المعلومات عن طريق تحسين وقائي يقوم به الجهاز نفسه.

2-2- أدوات الرقابة الخارجية: وتشمل تشفير البيانات والمعلومات في الحكومة واستخدام الجدار الناري ومكافحة الفيروسات، فهذه الوسائل الإلكترونية هدفها حماية المرافق العامة ولاسيما المرافق الأمنية. فباستخدام هذه الوسائل يمكن تنظيم المرفق العام والتقليل من حالات العبث بالمصالح العامة. (الصباغ: 1996، ص 127)

3- آليات الوقاية وحماية أنظمة المعلومات في الجزائر:

يقصد بالجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال كل جرائم المساس بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات المحددة في قانون العقوبات وأي جريمة أخرى ترتكب أو يسهل ارتكابها عن طريق منظومة معلوماتية أو نظام للاتصالات الإلكترونية.

حيث صدر القانون رقم: 04-09 يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، حيث تم إقرار آليات وقائية واستباقية لجرائم أنظمة المعلومات، وذلك من خلال الإجراءات التالية: 3-1- مراقبة الاتصالات الإلكترونية: يمكن أن تقوم السلطات الأمنية أو القضائية المختصة بمراقبة الاتصالات الإلكترونية بجميع أنواعها في حال توفرت معلومات عن احتمال وقوع اعتداء على منظومة معلوماتية على نحو يهدد النظام العام أو الدفاع الوطني أو مؤسسات الدولة أو الاقتصاد الوطني، مع تقييد هذا الإجراء حيث يجب الحصول على إذن مكتوب من السلطة القضائية المختصة للقيام به، وذلك تجسيدا لمبدأ سرية المراسلات الشخصية والاتصالات الخاصة التي يكفلها الدستور ويجوز الاطلاع عليها فقط بأمر معلل من السلطة القضائية.

3-2- تفتيش المنظومات المعلوماتية: تتيح أحكام القانون رقم 04-09، للسلطات القضائية المختصة وضباط الشرطة القضائية أن تقوم بالدخول للقيام بعمليات تفتيش مادي سواء إلكتروني أو حضوري، للمنظومات المعلوماتية أو أجزاء منها والمعطيات المخزنة فيها أو منظومات التخزين المعلوماتية، وذلك في إطار حماية أنظمة المعلومات الحكومية أو البحث عن قرائن وأدلة لعمليات طالت منظومات إلكترونية.

3-3- حجز المعطيات المعلوماتية: تكون عملية الحجز نتيجة لعملية تفتيش للمعطيات تُكتشف بينها معطيات مخزنة تكون مفيدة في الكشف عن الجرائم أو مرتكبها ويمكن حجز المنظومة المعلوماتية أو نسخ المعطيات المهمة منها على دعائم تخزين، أما إن استحال إجراء حجز لأسباب تقنية يمكن تقييد الوصول للمعطيات التي تحتويها المنظومة المعلوماتية المعنية ومنع الوصول إليها أو نسخها. (القانون رقم: 04-09، يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، 2009)

من خلال أحكام القانون 04-09 نستنتج أن المشرع قد وضع الأليات الاستباقية للجرائم الماسة بأنظمة المعلومات وخصوصاً ما يتعلق بأنظمة المعلومات الحكومية الإدارية والاقتصادية والأمنية في إطار وقائي، وفي ما يخص جانب مكافحة وضع آليات التفتيش والحجز بالوسائل التقنية المناسبة كإجراء بعدي لأية عمليات غير مشروعة تطل الأنظمة المعلوماتية بما فيها أنظمة الإدارة الإلكترونية.

4- الهيئات المختصة بحماية أنظمة المعطيات الإدارية في الجزائر

تقوم مجموعة من الهيئات التي أحدثها المشرع الجزائري بمهام تدخل في سياق الحماية الإدارية والتقنية لنظم الإدارة الإلكترونية في مختلف قطاعات الخدمة العمومية الإدارية في الجزائر ، وهذه الهيئات تضاف إلى المصالح والمديريات التقنية التابعة لكل هيئة حكومية على حدى والتي تسهر على صيانة وتشغيل أنظمة المعلومات الإدارية.

1-4- الهيئة الوطنية للوقاية من جرائم المعلوماتية: بالإضافة إلى ما تم ذكره من آليات الوقاية والمكافحة لجرائم أنظمة المعلومات التي أقرها القانون رقم 04-09، فقد نص أيضاً على إنشاء هيئة معنية بالوقاية منها ومكافحتها، تحت اسم: "الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها".

والهيئة سلطة إدارية مستقلة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، توضع تحت سلطة رئيس الجمهورية. مقرها بمدينة الجزائر، ويمكن نقله إلى أي مكان آخر من التراب الوطني، بموجب مرسوم رئاسي. (المرسوم الرئاسي رقم: 183-20، يتضمن إعادة تنظيم الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، 2020).

تضم الهيئة عدة مديريات ومصالح ومكاتب لتسييرها كما يحدده التنظيم الخاص بها، حيث تقوم في هذا المجال بـ:
- اقتراح عناصر الاستراتيجية الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها.
- تنشيط وتنسيق عمليات الوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها.
- مساعدة السلطات القضائية المختصة ومصالح الشرطة القضائية في مجال مكافحة الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال، لاسيما من خلال جمع المعلومات والتزويد بها ومن خلال الخبرات القضائية.
- تجميع وتسجيل وحفظ المعطيات الرقمية للأنظمة المعلوماتية وتحديد مصدرها ومسارها من أجل استعمالها في الإجراءات القضائية.
- السهر على تنفيذ طلبات المساعدة الصادرة عن البلدان الأجنبية وتطوير تبادل المعلومات والتعاون على المستوى الدولي في مجال اختصاصها.

- تطوير التعاون مع المؤسسات والهيئات الوطنية المعنية بالجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- المساهمة في تكوين المحققين المتخصصين في مجال التحريات التقنية المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- المساهمة في تحيين المعايير القانونية في مجال اختصاصها.

2-4- المنظومة الوطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية: مطلع العام 2020، تم وضع الإطار القانوني لآلية أخرى أكثر شمولاً في مجال أمن المعلومات، تم تسميتها: "المنظومة الوطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية"، تعد أداة الدولة في مجال أمن الأنظمة المعلوماتية، وتشكل الإطار التنظيمي لإعداد الاستراتيجية الوطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية وتنسيق تنفيذها، وتشمل المنظومة الموضوعية لدى وزارة الدفاع الوطني مجلساً وطنياً لأمن الأنظمة المعلوماتية، يكلف بإعداد الاستراتيجية الوطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية، والموافقة عليها وتوجيهها. ووكالة أمن الأنظمة المعلوماتية، وتكلف بتنسيق تنفيذ الاستراتيجية الوطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية.

- يتولى المجلس الوطني لأمن الأنظمة المعلوماتية الذي يرأسه وزير الدفاع أو ممثله، في إطار إعداد الاستراتيجية الوطنية في مجال أمن الأنظمة المعلوماتية، المهام التالية:
- البت في عناصر الاستراتيجية الوطنية لأمن أنظمة المعلومات المقترحة من قبل الوكالة وتحديدها.
 - دراسة مخطط عمل الوكالة وتقرير نشاطاتها والموافقة عليهما.
 - دراسة التقارير المتعلقة بتنفيذ الاستراتيجية الوطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية، والموافقة عليها.
 - الموافقة على اتفاقات التعاون والاعتراف المتبادل مع الهيئات الأجنبية في مجال أمن أنظمة المعلومات.
 - الموافقة على سياسة التصديق الإلكتروني للسلطة الوطنية للتصديق الإلكتروني.
 - الموافقة على تصنيف الأنظمة المعلوماتية.
 - اقتراح ملاءمة الإطار الهيكلي أو التنظيمي الخاص بأمن الأنظمة المعلوماتية.
 - إبداء رأي مطابق في أي مشروع نص تشريعي أو تنظيمي ذي صلة بأمن الأنظمة المعلوماتية.
- أما وكالة أمن أنظمة المعلوماتية فهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، مقرها في مدينة الجزائر، ويسيرها مدير عام، تقوم الوكالة في مجال أمن الأنظمة المعلوماتية ذات الصلة بالإدارة الإلكترونية بالمهام التالية:
- تحضير عناصر الاستراتيجية الوطنية في مجال أمن الأنظمة المعلوماتية، وعرضها على المجلس وتنسيق تنفيذها.
 - اقتراح كفاءات اعتماد مزودي خدمات التدقيق في مجال أمن الأنظمة المعلوماتية.
 - إجراء تحقيقات رقمية في الهجمات أو الحوادث السيبرانية التي تستهدف المؤسسات الوطنية.
 - السهر على جمع وتحليل وتقييم المعطيات المتصلة بمجال أمن الأنظمة المعلوماتية لاستخلاص المعلومات الملائمة التي تسمح بتأمين منشآت المؤسسات الوطنية.
 - متابعة عمليات التدقيق لأمن الأنظمة المعلوماتية.
 - تقديم المشورة والمساعدة للإدارات والمؤسسات والهيئات العمومية والخاصة من أجل وضع استراتيجية أمن الأنظمة المعلوماتية.
 - مرافقة الإدارات والمؤسسات والهيئات، بالتشاور مع الهياكل المختصة في هذا المجال، في معالجة الحوادث المتصلة بأمن الأنظمة المعلوماتية.
 - اقتراح مشاريع نصوص تشريعية أو تنظيمية في مجال أمن الأنظمة المعلوماتية، بعد الرأي المطابق للمجلس.
 - اعتماد منظومات إنشاء وفحص الإيماء الإلكتروني.
 - تقديم توجيهات تتعلق بتكوين أعوان المؤسسات العمومية، في مجال أمن الأنظمة المعلوماتية. (المرسوم الرئاسي رقم: 20-05، يتعلق بوضع منظومة وطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية، 2020)
- ثانيا- الحماية الجزئية لنظم المعلومات الإدارية في الجزائر:**
- كباقي التشريعات المقارنة ولضمان حماية نظم معاملات الخدمات الإلكترونية التي توفرها الأشخاص العامة للجمهور المنتفعين أقام المشرع الجزائري اهتماما كبيرا حول هذه التعاملات نظرا لحساسيتها بتجريمه لبعض الأفعال والممارسات المخالفة التي يمكن أن تصدر من الأفراد أو الموظفون العموميون وذلك بالنص على تجريمها في قانون العقوبات بمختلف تعديلاته السارية المفعول أو بإصداره لمجموعة من القوانين الخاصة التي تضبط هذا الموضوع مواكبة لتحولات تقديم الخدمات العامة، وعليه سنشير لهذه الحماية من خلال ما يلي:

1- الحماية المقررة لها في قانون العقوبات الجزائي:

إن المشرع الجزائري ومن خلال قانون العقوبات الجزائي الساري المفعول أقر عقوبات مختلفة على الأفعال التي ترتكب مساساً بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات واعتبرها جنح لغرض حمايتها، ورتب لها عقوباتها تتراوح ما بين 02 شهرين في حدودها الأدنى إلى ثلاث 03 سنوات في حدودها الأقصى وغرامات مالية من 10.000 دج إلى 1.000.000 دج في مختلف المواد التي تتناولها، وأكد بأنها تقوم بمجرد المشاركة أو الاتفاق الذي يتألف بغرض الإعداد لها وفقاً لما هو مذكور في هذا القانون سواء كان هذا التحضير مجسداً بفعل أو عدة أفعال مادية، مبرزاً بأنه يعاقب على الشروع في القيام بهذه الجرائم بنفس العقوبات المقررة للجريمة التامة، ونجد بأن منها ما قام بتشديد أحكامها وأخرى قام بتخفيفها على حسب حجم الأضرار التي تخلفها، وعليه سنتناول الأفعال والسلوكيات التي جرمها حماية لها فيما يلي:

- الإدخال أو الإبقاء عن طريق الغش في كل أو جزء من المنظومة الآلية للمعالجة الآلية للمعطيات أو محاولة القيام بهذا الفعل فهذه الأفعال يعاقب عليها، وإذا نتج عنها حذف أو تغيير لمعطيات المنظومة فتضاعف العقوبات، وأما إذا أدت إلى تخريب نظام الاشتغال للمنظومة فتكون العقوبة ذلك من ستة 06 أشهر إلى سنتين 02 وبغرامة من 50.000 دج إلى 300.000 دج.

- الإدخال بطريق الغش معطيات في نظام المعالجة الآلية أو إزالة أو تعديل بطريقة الغش المعطيات التي يتضمنها، فكل من يقوم عمداً بطريق الغش بالتصميم أو البحث أو تجميع وتوفير أو نشر أو اتجار في معطيات مخزنة أو معالجة أو مرسله عن طريق منظومة معلوماتية فهذه الأفعال يعاقب عليها.

- الحيازة أو الإفشاء أو النشر أو استعمال لأي غرض كان المعطيات المتحصل عليها من إحدى الجرائم المنصوص عليها في هذا القسم، أما إذا كان الغرض من وراء القيام بهذه الأفعال هو الدفاع الوطني أو الهيئات والمؤسسات الخاضعة للقانون العام فتضاعف العقوبات دون الإخلال بالعقوبات الأشد (القانون رقم 06-23 المتضمن قانون العقوبات، 2006)

- مقدم خدمات الأنترنت وفقاً للقانون 09-04 المتضمن القواعد الخاصة بالوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال ومكافحتها الذي لا يقوم رغم إعداره من الهيئة الوطنية المنصوص عليها في هذا القانون أو صدور حكم قضائي أو أمر يلزمه بذلك بالتدخل الفوري لسحب أو تخزين المحتويات التي تتيح الاطلاع عليها أو جعل الدخول إليها ممكناً عندما تتضمن محتويات تشكل جرائم بوضع الترتيبات التقنية التي تسمح بسحب أو تخزين المحتويات التي تتعلق بالجرائم المنصوص عليها في الفقرة 1 من هذه المادة أو لجعل الدخول إليها غير ممكن (القانون رقم 16-02 المتضمن قانون العقوبات، 2016)

2- الحماية المقررة بموجب قوانين خاصة:

بفعل تطور إساءة استخدام أدوات تكنولوجيا الإعلام والاتصال من قبل الأفراد سواء من داخل الوطن أو من خارجه الذي يتزامن مع سعي الحكومة الجزائرية لتعميم الاستعانة بهذه التكنولوجيات في تقديم الخدمات العامة للمنتفعين بمختلف الإدارات العامة بالانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة التكنولوجية فتكون عرضت لجرائم يصعب كشفها ومعالجة آثارها، ومن أجل حماية أنظمتها الموضوعية في هذا الشأن والتصدي للتحويلات الواقعة أصدر المشرع الجزائري مجموعة قوانين تحمي عن طريقها هذه المعاملات من خلال تجريمه للأفعال الماسة بها كما يلي:

1-2- حماية المعلومات الوثائق الإدارية وفقاً للأمر رقم 21-09: من خلال مواد هذا الأمر نجد بأن المشرع الجزائري قد أقر عقوبات مختلفة على الأفعال التي يرتكبها الموظف العمومي أو الأشخاص من أجل حماية المعلومات ووثائق السلطات العمومية بتكليفها على أساس أنها جنح، وفرض للمخالفين عقوبات مختلفة في مجموعة مواد فتتراوح من 3 أشهر في حدودها الأدنى إلى خمسة عشر 15 سنة في حدودها الأقصى وبغرامات مالية من 30.000 دج إلى 1.500.000 دج

كذلك، وأكد بأنها تقوم بمجرد إنشاء أو المشاركة في جمعية أو اتفاق تشكل أو تألف بغرض الإعداد لها وفقا لما هو مذكور في هذا الأمر، ووضح بأنه يعاقب على التحريض والشروع في القيام بها بنفس العقوبات المقررة للجريمة التامة، ومنها ما قام بتشديد أحكامها وأخرى قام بتخفيفها على حسب الوثيقة أو المعلومات وقواعد الحماية المقررة لها نذكر هذه الأفعال المجرمة فيما يلي:

- نشر أو إفشاء أو إطلاع الغير أو السماح لهم بأخذ صور أو المعلومات (أي حدث أو خبر مهما كان مصدره وثيقة أو صورة أو شريطا صوتي أو مرئي أو سمعي بصري أو محادثة أو مكالمة هاتفية، يؤدي الكشف عنها إلى المساس بسلطات معينة) أو وثائق مصنفة (أي مكتوب ورقي أو إلكتروني أو رسم أو مخطط أو خريطة أو صورة أو شريط صوتي أو سمعي بصري أو سند مادي أو إلكتروني آخر كانت محل تدابير ترمي إلى منع نشرها أو تقييد الاطلاع عليها) توزيع محدود، أو تكون الصور أو المعلومات أو الوثائق المصنفة محلا لواجب الكتمان ثم يمكن الجمهور منها بإعلامهم بها أو إعلام شخص لا صفة له في الاطلاع عليها أو السماح له بأخذ صور منها أو ترك الغير يقوم بها، وتشدد العقوبات المقررة لها إذا كانت الوثائق المصنفة تحمل وصف سري أو سري جدا.

- حيازة وثيقة مصنفة دون أن يكون مؤهلا لذلك ولم يتم تسليمها للسلطات المعنية، فتطبق عليه المادة 28 و 29 من هذا الأمر إذا أفشي مضمونها، وعدم مراعاته للأحكام التشريعية و/أو التنظيمية أو القواعد الاحترازية المرتبطة بطبيعة المهام أو الوظائف وأدى ذلك لوقوع الجرائم المذكورة أعلاه (بخصوص الوثائق المصنفة توزيع محدود أو أدى ذلك إلى المساس بالاعتبار الواجب للسلطات المعنية)، ونحده بضاعف العقوبات إذا كانت المعلومة أو الوثيقة مصنفة واجبة الكتمان ووصلت لعلم الجمهور أو إلى علم شخص لا صفة له في الاطلاع عليها أو يسمح له بأخذ صور منها أو يترك الغير يقوم بها ونفس التطبيق إذا كانت الوثائق المصنفة تحمل وصف سري أو سري جدا.

- إطلاع الغير بمقابل أيا كانت طبيعته على معلومة أو وثيقة مصنفة أو تسهيله لغيره ذلك، وكل من يقوم بالأفعال المذكورة أعلاه تنفيذا لخطة مدبرة داخل وخارج الوطن،

- القيام بنشر أو تداول أو توزيع المراسلات الإدارية التي لا تندرج ضمن الوثائق المصنفة الصادرة من أو إلى السلطات المعنية دون موافقتها أو في غير الحالات التي يسمح فيها القانون بذلك، أو القيام بفعل إخفاء الوثيقة المصنفة أو الأشياء والأدوات التي كانت تستعمل في هذه الجرائم أو الأشياء والأدوات والأموال المتحصل عليها مع علمه بذلك، فكل من تثبت عليه ارتكابه لهذه الأفعال المجرمة وفقا لهذا الأمر فإنه يعاقب بالمنع من ممارسة وظيفة عليا نهائيا لمدة لا تقل عن خمس 05 سنوات ولا تزيد عن عشرة 10 سنوات.

ويعاقب على الدخول دون ترخيص إلى المنظومة المعلوماتية أو موقع إلكتروني أو شبكة إلكترونية أو أية وسيلة أخرى من وسائل تكنولوجيايات الإعلام والاتصال للسلطات المعنية بقصد الحصول بغير وجه حق على المعلومات أو وثائق مصنفة، وتضاعف هذه العقوبات في حالة نشر هذه المعلومات أو الوثائق المصنفة قصد الإضرار بالسلطات المعنية أو الحصول على منافع مباشرة أو غير مباشرة، وأيضا كل من يقوم بإنشاء أو إدارة أو إشراف على موقع إلكتروني أو حساب إلكتروني أو برنامج معلوماتي يستعمل لنشر المعلومات والوثائق المصنفة أو محتواها كلياً أو جزئياً ومن ينشر المعلومات والوثائق المصنفة أو محتواها كلياً أو جزئياً على شبكة إلكترونية أو بإحدى وسائل تكنولوجيايات الإعلام، وكل من يقوم عمداً بنشر أو بث عن طريق الاتصالات الإلكترونية أو المنظومة الإلكترونية معلومة أو وثيقة مصنفة بغرض المساس بالنظام العام والسكينة العامة، أو يمتنع عن تقديم الوثائق المنصوص عليها في المادة 24.

ومع مراعاة حقوق الغير حسن النية فإنه يحكم بمصادرة الأجهزة والبرامج والوسائل وكذا الأموال المتحصل عليها وإغلاق الموقع والحساب الإلكتروني وإغلاق محل ومكان الاستغلال إذا كانت الجريمة قد ارتكبت بعلم مالكمها (الأمر رقم 09-21 يتعلق بحماية المعلومات والوثائق الإدارية، 2021)

2-2- حماية المعطيات ذات الطابع الشخصي وفقا للقانون رقم 07-18: وفقا لهذا القانون فإن المشرع الجزائري قد أقر عقوبات مختلفة على الأفعال التي ترتكب خرقا لقواعد حماية الأشخاص الطبيعيين في مجال معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي عن طريق تكييفها على أنها جنح، وفرض للمخالفين عقوبات مختلفة تتراوح بالحبس من 2 شهرين في حدها الأدنى إلى خمسة 5 سنوات في حدها الأقصى وبغرامات مالية من 20.000 دج إلى 1.000.000 دج في مختلف مواده، وأكد على أن يؤهل أعضاء ومستخدمو السلطة الوطنية لمعاينة مسح هذه المعطيات وأن يعاقب الشخص المعنوي الذي يرتكب الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون وفقا له وللقواعد المنصوص عليها في قانون العقوبات، ونجده يؤكد على تجريم محاولة القيام بها بنفس العقوبات المقررة للجريمة التامة وفي حالة العود أقر بمضاعفة العقوبات المنصوص عليها في هذا القانون على أن يتعرض المخالفون للعقوبات التكميلية، ومن الأفعال ما قام بتشديد أحكامها وأخرى قام بتخفيفها على حسب مساسها بحرية وكرامة وحرمة الحياة الخاصة والحريات العامة للأفراد نذكر هذه الأفعال والسلوكيات فيما يلي:

- خرق معالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي مهما كان مصدرها أو شكلها إذا حصلت دون الحفاظ على كرامة الإنسان وحياته الخاصة وخصوصياته مساسا بحقوقه وشرفه وسمعته فهذه الأفعال يعاقب عليها المشرع الجزائري حسب هذا الأمر، وكذا خرق النص القائل بأنه لا يمكن القيام بمعالجة المعطيات ذات الطابع الشخصي إلا بالموافقة الصريحة للمعني الذي يمكنه أن يتراجع على موافقته في أي وقت باستثناء بعض الحالات التي تكون فيها الموافقة غير ضرورية.

- إنجاز أو الأمر بإنجاز معطيات ذات طابع شخصي دون الحصول على الترخيص المسبق من السلطة الوطنية أو بترخيص منها ما لم يوجد نص يقضي بخلاف ذلك فهذا الفعل يعاقب عليه بنفس عقوبات كل من قدم تصريحات كاذبة أو واصل نشاط معالجة المعطيات رغم سحب وصل التصريح أو الترخيص الممنوح له، والقيام أيضا دون الموافقة الصريحة للشخص المعني وفي غير الحالات المنصوص عليها في هذا القانون بمعالجة معطيات حساسة أو إنجاز أو استعمال معالجة معطيات لأغراض أخرى غير تلك المصرح بها أو المرخص لها أو جمع معطيات ذات طابع شخصي بطريقة تديسية أو غير نزيهة أو غير مشروعة، أو السماح لأشخاص غير مؤهلين بالولوج للمعطيات ذات طابع شخصي أو عرقلة عمل السلطة بالاعتراض على عمليات التحقيق.

وأقر كذلك عقوبات لأعضاء السلطة الوطنية بما فيها أعضاء أمانة التنفيذ لإفشائه معلومات محمية طبقا للمادة 301 من قانون العقوبات.

- الولوج دون أن يكون مؤهلا لذلك الى السجل الوطني، أو رفض كل مسؤول عن المعالجة دون سبب مشروع حقوق الإعلام أو الولوج أو التصحيح أو الاعتراض على ذلك، ويعاقب أيضا على خرق الالتزامات المنصوص عليها في المواد 32 و34 و35 و36 من هذا القانون بنفس العقوبات الاحتفاظ بالمعطيات بعد المدة المنصوص عليها في التشريع الساري المفعول أو تلك الواردة في الترخيص أو التصريح. وكذا مقدم الخدمات الذي لا يقوم بإعلام السلطة الوطنية والشخص المعني عن كل انتهاك للمعطيات الشخصية خلافا للأحكام المادة 43.

- نقل معطيات ذات طابع شخصي نحو دولة أجنبية خرقا لأحكام المادة 44 ووضع أو حفظ في الذاكرة الآلية معطيات ذات طابع شخصي بخصوص جرائم وإداناة وتدابير أمن.

وأيضاً كل مسؤول عن معالجة وكل من عالج من الباطن وكل شخص مكلف بالنظر لمهامه بمعالجة معطيات ذات طابع شخصي يتسبب أو يسهل ولو عن إهمال في الاستعمال التعسفي أو التدليسي للمعطيات المعالجة أو المستلمة أو يوصلها لغير المؤهلين لذلك (القانون رقم 07-18 يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين من مجال المعطيات ذات الطابع الشخصي، 2018)

2-3- الحماية المتعلقة بالتصديق والتوقيع الإلكترونيين وفقاً للقانون رقم 15-04: من خلال مواد هذا القانون نجد أن المشرع الجزائري قد أقر عقوبات مختلفة على الأفعال التي ترتكب خرقاً للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين وذلك بتكليفها على أساس أنها جنح، وفرض للمخالفين عقوبات عديدة تختلف حسب موادها فتتراوح بالحبس من 2 شهرين في حدودها الأدنى إلى ثلاث 03 سنوات في حدودها الأقصى وبغرامات مالية من 2.000 دج إلى 5.000.000 دج

وأكد على أن يعاقب الشخص المعنوي الذي يرتكب إحدى الجرائم التي سنذكرها بغرامة تعادل 5 مرات الحد الأقصى للغرامة المنصوص عليها بالنسبة للشخص الطبيعي ونذكر الأفعال التي جرمها فيما يلي:

- الإدلاء بإقرارات كاذبة من أجل الحصول على شهادة التصديق الإلكتروني الموصوفة.
- مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني الذي يخل بالالتزام بإعلام السلطة الوطنية بالتوقف عن نشاطه في الأجل المحددة في المادة 58 و59 من هذا القانون.

- حيازة أو إفشاء أو استعمال بيانات إنشاء توقيع الكتروني موصوف خاصة بالغير أو الإخلال عمداً بالالتزام تحديد هوية طالب شهادة التصديق الإلكتروني.

- مؤدي خدمات التصديق الإلكتروني الذي أخل بأحكام المادة 42 و43 من هذا القانون، أو كل من يؤدي هذه الخدمات دون ترخيص مسبق أو يستأنفه أو يواصل نشاطه بالرغم من سحب ترخيصه.

- كل شخص مكلف بالتدقيق يكشف معلومات سرية اطّلع عليها أثناء قيامه بالتدقيق، وكل من يستعمل شهادته للتصديق الإلكتروني الموصوفة لغير الأغراض التي منحت من أجلها (القانون رقم 15-04 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتصديق والتوقيع الإلكترونيين، 2015)

2-4- الحماية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال والوقاية منها وفقاً للقانون رقم 09-04: إن مختلف العقوبات التي جاء بها المشرع الجزائري في مواد هذا القانون كانت قليلة نوعاً ما مقارنة مع القوانين الخاصة الأخرى فمعظم موادها تتناول إجراءات الحماية وكيفية كشف الجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال فقط، و المادة 11 فقرة 9 منه نصت على أنه ومن دون الإخلال بالعقوبات الإدارية المترتبة على عدم احترام الالتزامات المنصوص عليها في هذه المادة (التي يلتزم بها مقدمو خدمات الحفظ) تقوم المسؤولية الجزائية للأشخاص الطبيعيين والمعنويين عندما يؤدي ذلك إلى عرقلة حسن سير التحريات القضائية فيعاقب الشخص الطبيعي بالحبس من ستة 06 أشهر إلى خمس 05 سنوات وبغرامة من 50.000 دج على 500.000 دج والشخص المعنوي حسب قانون العقوبات (القانون رقم 09-04 يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها، 2009)

خاتمة:

من خلال ما سبق عرضه نتوصل بأن التعامل بنظم الخدمات الإلكترونية التي تطلقها الأشخاص العامة تلبية لحاجات المنتفعين لها أهمية كبيرة في تسهيل حياة المواطنين وأن هذه العمليات قد حظيت بقسط كبير من الحماية الإدارية والجزائية لنظم التعامل بها للحفاظ عليها نظراً لحساسيتها، والذي يتزامن مع تطور استخدام علوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال وما لذلك من خطورة عليها، ومن جملة النقائص المسجلة حول هذه الحماية التي أطلقها نذكر ما يلي:

- اعتماد المشرع الجزائري في الحماية الجزائية التي أقرها على سياسة التجنيح سواء في القوانين العامة أم الخاصة، دون ان تشكل هذه الأفعال والسلوكيات جنایات نظرا لخطورتها.
- اكتفاء المشرع الجزائري بتجريم السلوكيات والأفعال ذات الصلة بتكنولوجية الإعلام والاتصال، مع اشتراط وجوبية التعاون الدولي لكشفها، فهنا نجد بأن الصعوبات التي ستواجههم ستكون حول كشف المتسببين فيها وخاصة عبر مختلف دول العالم.
- تجريم المشرع الجزائري لبعض الأفعال والسلوكيات فقط الذي يتزامن مع تحفظ الحكومة في تعميم استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- من أكبر المشاكل التي تسجل حول هذه المسألة هي نقص الوسائل التكنولوجية الكفيلة بكشفها وتركيزه على الهيئة الوطنية.
- في حالة تسجيل جرائم من هذا النوع فإن المشرع الجزائري لم يذكر حقوق المتضررين من هذه الجرائم. وفي الأخير نقترح التوصيات التالية:
- تشديد العقوبات المقررة للجرائم ذات الصلة بتكنولوجية الاعلام والاتصال بتكليفها على أساس جنایات حسب الأضرار المادية والاجتماعية التي تخلفها.
- إبرام الاتفاقيات الدولية الثنائية مع أكبر عدد ممكن من دول العالم حول كشف والتسليم القضائي للمجرمين المرتكبين لمثل هذه الجرائم.
- إقرار تعويضات مادية ومعنوية للأشخاص الطبيعيين الذين تأثروا بوقوع وارتكاب هذه الجرائم.
- نشر الوعي والسعي لتثقيف الجمهور حول خطورة هذه الجرائم وأضرارها.
- التكوين الدائم والمستمر للقضاة المتخصصين في هاته الجرائم.
- اللجوء الدائم والمستمر لإصدار النصوص التشريعية والتنظيمية لمواكبة تطور هذه الجرائم.
- تفعيل القطب الجزائري المتخصص لجرائم المعلومات الذي نص عليه تعديل قانون العقوبات من خلال الأمر 11/21.
- توطین برمجة برامج الحماية السيبرانية لضمان الاستقلالية والسيادة الوطنية في المجال التكنولوجي.

قائمة المراجع:

- القانون رقم 06-23 المتضمن قانون العقوبات. (20 12, 2006). (84). الجزائر: الجريدة الرسمية.
- القانون رقم 09-04 يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها. (05 08, 2009). (47). الجزائر: الجريدة الرسمية.
- القانون رقم: 09-04، يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها. (05 08, 2009). (47). الجزائر: الجريدة الرسمية.
- القانون رقم 15-04 يحدد القواعد العامة المتعلقة بالتصديق والتوقيع الإلكترونيين. (01 02, 2015). (06). الجزائر: الجريدة الرسمية.
- القانون رقم 16-02 المتضمن قانون العقوبات. (10 11, 2016). الجزائر: الجريدة الرسمية.
- القانون رقم 18-07 يتعلق بحماية الأشخاص الطبيعيين من مجال المعطيات ذات الطابع الشخصي. (10 07, 2018). (34). الجزائر: الجريدة الرسمية.
- المرسوم الرئاسي رقم: 20-05، يتعلق بوضع منظومة وطنية لأمن الأنظمة المعلوماتية. (20 01, 2020). (04). الجريدة الرسمية.

- المرسوم الرئاسي رقم: 20-183، يتضمن إعادة تنظيم الهيئة الوطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها. (13 07, 2020). (40). الجزائر: الجريدة الرسمية.
- الأمر رقم 09-21 يتعلق بحماية المعلومات والوثائق الإدارية. (08 07, 2021). الجزائر: الجريدة الرسمية.
- بسام عبد العزيز الحمادي. (2002): مفاهيم ومتطلبات الحكومة الإلكترونية. تأليف معهد الإدارة العامة، مؤتمر الحكومة الإلكترونية. الرياض.
- جبريل بن حسن العريشي ومحمد حسن الشلهوب. (2016): أمن المعلومات. عمان، الأردن: دار المنهجية للنشر والتوزيع.
- عبد الفتاح بيومي حجازي. (2002): النظام القانوني لحماية التجارة الإلكترونية. القاهرة، مصر: دار الفكر الجامعي.
- عماد عبد الوهاب الصباغ. (1996): الحاسوب في إدارة الأعمال. عمان، الأردن: دار الثقافة للنشر.
- واثبة السعدي. (2004): الحماية الجنائية لبرامج الحاسوب. مجلة العلوم القانونية، 18 (1).
- يحيى محمد أبو مغياض. (2004): الحكومة الإلكترونية، ثورة على العمل الإداري التقليدي. الرياض.

العلاقة ثنائية الاتجاه بين الإدارة الإلكترونية والتنظيم البيروقراطي

The Two-way Relationship Between Electronic Management and Bureaucratic Regulation

د. آمنة لعصامي

Amina Laassami

أستاذ محاضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، سطيف/ الجزائر

University of Setif 1, Setif / Algeria

الملخص:

لقد أحدثت الثورة التكنولوجية واستخدام الإنترنت العديد من التغيرات في شتى ميادين النشاط البشري، مما انعكس على العديد من التخصصات المهنية، وهذا ما يستدعي ضرورة تقليص الفجوة المعرفية وتكوين فكر معلوماتي ونشر المعرفة المعلوماتية بين أفراد المجتمع. الأمر الذي يتطلب إدارة فاعلة تنظم نشاطها وتنسق جهود أفرادها من أجل تحقيق الأهداف المرجوة؛ لذا عمدت المؤسسات والحكومات إلى الاستفادة من وسائل التقدم التكنولوجي في تطوير العمل الإداري في ظل ما يسمى بالإدارة الإلكترونية.

كما أدت كل من سياسات عصرنة التسيير العمومي والتحولت الجديدة التي مست طرق تنظيم وتسيير الشأن العام، إلى ظهور المناهج الجديدة للتسيير في العديد من الإدارات والمؤسسات وغيرها، لتحل محل الإجراءات التقليدية. إذ انتقلت الدول من فكرة حل المشاكل في ظل إطار إدارة التسيير إلى مفهوم إدارة المهام، من خلال تحسين تسيير القطاع العمومي، وتطوير الخدمات العمومية، واستغلال تكنولوجيات الاتصال والمعلومات. ومع زيادة التطور الهائل للوسائل الحديثة للإعلام والاتصال، فقد آلت إلى التخلي عن النموذج البيروقراطي المركزي لصالح نموذج إداري مفتوح يكون فيه المواطن هو مركز الاهتمام، ما أدى إلى ظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية وصولاً إلى الحكومة الإلكترونية. وقد هدفت الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء على دراسة ماهية الإدارة الإلكترونية وأهدافها وتطبيقاتها وأهم العوائق التي تحول دون تطبيقها، وإعطاء المفاهيم العامة للتنظيم البيروقراطي وأهم إيجابيات وسلبيات النموذج البيروقراطي لماكس فيبر، وكذا علاقته بالإدارة الإلكترونية وكيفية الاستفادة من مزاياها. حيث توصلت إلى أنّ مفهوم الإدارة الإلكترونية يتضمن التحول التكنولوجي داخل الإدارات والمؤسسات بناءً على أسس وأهداف موضوعة باعتبارها أصبحت حتمية تفرضها التغيرات العالمية، حيث أصبحت ضرورية للدول والحكومات لدعم الفعالية والكفاءة في تقديم الخدمات العمومية، دون المساس بالقيم البيروقراطية بل وتدعمها من خلال الاستعمال الأمثل لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية؛ الإدارة التقليدية؛ البيروقراطية؛ النموذج البيروقراطي، نموذج ماكس فيبر.

Abstract:

The technological revolution and the use of the Internet have brought about many changes in various fields of human activity, which has been reflected in many professional disciplines, and this calls for the need to reduce the knowledge gap, form informational thought, and spread informational knowledge among members of society. This requires an effective administration that organizes its activities and coordinates the efforts of its members in order to achieve the desired goals. Therefore, institutions and governments have taken advantage of the means of technological progress in developing administrative work under the so-called electronic management.

The policies of modernizing public administration and the new transformations that affected the ways of organizing and managing public affairs led to the emergence of new approaches to management in many administrations, institutions and others, to replace the traditional procedures. Countries have moved from the idea of solving problems within the framework of management to the concept of task management, through improving the management of the public sector, developing public services, and exploiting communication and information technologies. With the increase in the tremendous development of modern means of information and communication, it led to the abandonment of the central bureaucratic

model in favor of an open administrative model in which the citizen is the center of attention, which led to the emergence of the concept of electronic management leading to electronic government.

The current study aimed to shed light on the study of the nature of electronic management, its objectives and applications, the most important obstacles that prevent its application, and to give general concepts of bureaucratic organization and the most important pros and cons of the Max Weber bureaucratic model, as well as its relationship to electronic management and how to benefit from its advantages. It concluded that the concept of electronic management includes technological transformation within departments and institutions based on established foundations and objectives as it has become an inevitable imposed by global changes. Information and contact.

Key words: Electronic Management; Traditional Management; Bureaucracy; The Bureaucratic Model, Max Weber Model.

تمهيد:

لقد أحدثت الثورة التكنولوجية واستخدام الأنترنت العديد من التغيرات في شتى ميادين النشاط البشري، مما انعكس على العديد من التخصصات المهنية، وهذا ما يستدعي ضرورة بناء مجتمع المعرفة عبر وضع خطط لتقليص الفجوة المعرفية وتكوين فكر معلوماتي ونشر المعرفة المعلوماتية بين أفراد المجتمع. الأمر الذي يتطلب إدارة فاعلة تنظم نشاطها وتنسق جهود أفرادها من أجل تحقيق الأهداف المرجوة؛ لذا فقد عمدت المؤسسات إلى الاستفادة من وسائل التقدم التكنولوجي في تطوير العمل الإداري في ظل ما يسمى بالإدارة الإلكترونية؛ بحيث يتم تحويل الإدارة من أسلوبها التقليدي إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية من خلال استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية الحديثة لتوفير المرونة اللازمة استجابةً للمتغيرات الداخلية والخارجية، وصولاً إلى اختصار الإجراءات التي تبعد الوقت والجهد والنفقات.

كما أدت كل من سياسات عصرنة التسيير العمومي والتحولت الجديدة التي مست طرق تنظيم وتسيير الشأن العام، إلى ظهور المناهج الجديدة للتسيير في العديد من الإدارات والمؤسسات وغيرها، لتحل محل الإجراءات التقليدية. إذ انتقلت الدول من فكرة حل المشاكل في ظل إطار إدارة التسيير إلى مفهوم إدارة المهام، من خلال تحسين تسيير القطاع العمومي، وتطوير الخدمات العمومية، واستغلال تكنولوجيات الاتصال والمعلومات. ومع زيادة التطور الهائل للوسائل الحديثة للإعلام والاتصال، فقد آلت إلى التخلي عن النموذج البيروقراطي المركزي لصالح نموذج إداري مفتوح يكون فيه المواطن هو مركز الاهتمام، ما أدى إلى ظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية وصولاً إلى الحكومة الإلكترونية.

ونظراً لحدثة موضوع الإدارة الإلكترونية، وقلة الوعي العام الذي يحيط بخصائصها وطبيعتها بصفة عامة، فإنّ الدراسة الحالية تهدف أساساً إلى تسليط الضوء على هذا الجانب، ودراسة ماهية الإدارة الإلكترونية ودراسة ماهية الإدارة الإلكترونية التي تعتبر وليدة تكنولوجيا الأنترنت وعالم التجارة الإلكترونية، وتبيان أهدافها وتطبيقاتها وأهم العوائق التي تحول دون تطبيقها، وذلك بغية تحفيز المتخصصين لإجراء المزيد من البحوث العملية التطبيقية، والاستفادة من مزايا الإدارة الإلكترونية بهدف مواكبة التطورات التكنولوجية العالمية والعصر الرقمي. وإعطاء المفاهيم العامة للتنظيم البيروقراطي وأهم إيجابيات وسلبيات النموذج البيروقراطي لماكس فيبر، وكذا علاقته بالإدارة الإلكترونية وكيفية الاستفادة من مزاياها.

إشكالية البحث:

تعدّ تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتكنولوجيا الأنترنت إحدى الركائز الهامة في الإدارة الحديثة، ما نتج عنه العديد من المصطلحات الجديدة أهمها الإدارة الإلكترونية التي تعتبر منهجاً جديداً يحل محل الإدارة التقليدية، حيث أصبحت تسود العالم حركة نشطة لاستثمار كل التقنيات الحديثة لنظم المعلومات والاتصالات المستحدثة في تطوير أعمال المنظمات سواء كانت منظمات أعمال أو منظمات حكومية وتحويلها إلى منظمات إلكترونية تستخدم شبكة الإنترنت

في إنجاز كل أعمالها ومعاملاتها الإدارية من تخطيط وتنظيم وغيرها. بالإضافة إلى أنّ مفهوم الإدارة الإلكترونية يتضمن التحول التكنولوجي بالخصوص داخل الإدارات والمؤسسات بناءً على أسس وأهداف موضوعة باعتبارها أصبحت حتمية تفرضها التغيرات العالمية، حيث أصبحت ضرورية للدول والحكومات لدعم الفعالية والكفاءة في تقديم الخدمات العمومية، دون المساس بقيم البيروقراطية، بل تدعمها من خلال الاستعمال الأمثل لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وعليه يمكن صياغة إشكالية البحث في السؤال التالي:

ما هي طبيعة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والتنظيم البيروقراطي في عصرنا الحالي؟

وللإجابة على هذه الإشكالية نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتكنولوجيا الانترنت في انتشار الإدارة الإلكترونية؟
 - هل يمكن الاستغناء عن الإدارة الإلكترونية في المؤسسات والإدارات؟
 - ما هي أهم نماذج التنظيم البيروقراطي؟
 - هل تساهم البيروقراطية في دعم مشاريع الإدارة الإلكترونية أم فشلها؟
- فرضيات البحث: للإجابة على الإشكالية المطروحة ندعم البحث بالفرضيات التالية:
- ساهم تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتكنولوجيا الانترنت في تبني الإدارة الإلكترونية في مختلف الميادين والمجالات بشكل كبير ومتسارع.
 - لا يمكن الاستغناء عن منظومة الإدارة الإلكترونية في المؤسسات والإدارات بحكمها أصبحت ضرورة حتمية.
 - تتمثل أهم نماذج البيروقراطية في نموذج ماكس فيبر.
 - هنالك اتجاهين، من يفترض أن البيروقراطية تساهم في مشاريع الإدارة الإلكترونية، واتجاه يفترض أن الإدارة الإلكترونية تعتبر أداة لإصلاح البيروقراطية.

أهداف البحث:

- في ضوء مشكلة الدراسة المشار إليها، فإن الدراسة الحالية تهدف بشكل عام إلى وضع إطار مفاهيمي لعالم تكنولوجيا المعلومات والإدارة الإلكترونية والتنظيم البيروقراطي وأهم نماذجه، كما تهدف الدراسة أيضاً إلى:
- تبيان الفرق بين الإدارة الإلكترونية والإدارة التقليدية، والتعرف على خصائص ومراحل تطور الإدارة الإلكترونية؛
 - التعرف على أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية؛
 - التعرف على تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومعوقات تطبيق هذه المنظومة؛
 - إعطاء المفاهيم الخاصة بالتنظيم البيروقراطي وأهم نماذجه؛
 - تبيان العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والبيروقراطية؛

أهمية البحث:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوع الإدارة الإلكترونية، ويمكن أن تساهم الدراسة في إثراء الجانب النظري للبحوث والدراسات التي تناولت كلاً من الإدارة الإلكترونية والتنظيم البيروقراطي، وذلك من خلال ما تقدمه من إطار نظري شامل يمكن أن يساهم في توضيح المفاهيم الأساسية لهذا النوع من الإدارة الحديثة، ومن المؤمل أن تفيد هذه الدراسة تبيان أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية واستخدام تكنولوجيا الانترنت في المؤسسات والإدارات، هذا إضافة إلى

الكشف عن وظائف الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالتنظيم البيروقراطي داخل الإدارات والمؤسسات. كما تكتسب الدراسة أهميتها من أهمية العنصر البشري ودوره في ضمان نجاح وتطور المؤسسات واستمرارها، وكيفية توظيفها لتطبيقات الإدارة، بهدف تحسين قدرة هذه المؤسسات على إدخال التجديد ومواكبة التطورات المستمرة.

مجاور البحث: وسيتم تقسيم البحث إلى مجاور رئيسية هي:

أولاً: ماهية الإدارة الإلكترونية.

ثانياً: خصائص، أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية.

ثالثاً: وظائف الإدارة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها.

رابعاً: نماذج البيروقراطية وأهم نماذجها وعلاقتها بالإدارة الإلكترونية.

أولاً: ماهية الإدارة الإلكترونية

لقد شهدت الإدارة تطورات كبيرة نتيجة للثورة المعلوماتية التي ظهرت خلال القرنين العشرين والواحد والعشرين، حيث نمت وازدهرت الوسائل التقنية من التلكس، التلغراف والتلفون إلى الحاسوب والبرمجيات والتقنيات الرقمية الحديثة، وأخذت الإدارة اتجاهاً آخر بتحوّلها على الأنشطة الإلكترونية.

وبذلك ظهرت الإدارة الإلكترونية كثمرة من ثمار التطور في وسائل التقنية والتجاوب مع متغيرات العصر الحالي. وعليه سيتم التطرق في هذا المحور إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال تبيان الفرق بينها وبين الإدارة التقليدية بالإضافة إلى أهم أسباب التحوّل إلى الإدارة الإلكترونية وصولاً إلى تعريفها.

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

جاءت الإدارة الإلكترونية نتاجاً لثورة المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة، وأصبحت تمثل الاتجاه الجديد في الإدارة المعاصرة، حيث يسود عالم اليوم حركة نشطة لاستثمار كل التقنيات الحديثة لتطوير أعمال المنظمات وتحويلها إلى منظمات إلكترونية تستخدم الشبكة العنكبوتية (الانترنت)، والتطبيقات المتطورة للحاسبات الآلية في إنجاز جميع أعمالها ومعاملاتها الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وإنجاز كل وظائفها، من تسويق وإنتاج وتمويل واستثمار بسرعة وبدقة فائقة.

1-1- الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية:

لن يحتاج الباحث إلى عناء طويل لعقد مقارنة بين أسلوبي الإدارة التقليدي والإلكتروني، وغالباً فإن كل ميزة في الإدارة الإلكترونية هي أمر كانت تفتقد الإدارة التقليدية، ويمكن الوقوف على أبرز الفوارق بين الإدارتين، من خلال النقاط التالية:

أ. الحفظ: كانت الكثير من المعاملات الورقية في النظام التقليدي تتعرض للتلف مع مرور الوقت، أما في النظام الإلكتروني فأصبح الملف الإلكتروني يضمّ المعاملة ضمن محتويات، محفوظاً في مأمن من التلف والتفادم في الموضع المخصص له على الشبكة الإلكترونية للمنظمة التي يوجد لديها الملف، بالإضافة إلى تأمين الكثير من المنظمات الإلكترونية محتوياتها باستخدام أكثر من وسيط تخزين إلكتروني، احترازاً من حدوث أي عارض للشبكة الأم (حسين: 2008، ص: 8).

ب. الضياع: يتعرض المتعاملون والمراجعون للمنظمات التقليدية لمكلة كبرى، تتركز في احتمال ضياع معاملاتهم بين أكداش المعاملات الأخرى، أو ضياعها بين كومة أوراق ألقيت في سلة النفايات بالخطأ. إنّ هذه المشكلة قد تكون كارثية بالنسبة للمراجع، وخاصة إذا كانت الورقة تخص معاملة على درجة عالية من الحساسية، وكان من تبعات ذلك إلحاق الضرر أو خسائر جسيمة بصاحب المعاملة أو بالإدارة نفسها، وهو الأمر الذي لا يواجهه إطلاقاً مراجعو الإدارات الإلكترونية، نظراً

إلى أنه لا سبيل إلى فقدان أي بيان أو معاملة أو ملف من الملفات التي تمّ حفظها على الشبكة الإلكترونية إلا في حالات نادرة (نجم: 2009، ص:36).

ج. التكاليف: في ظل الإدارة التقليدية يكبد أسلوب الورقي تحمل الكثير من النفقات في سبيل الحفاظ على هذه المعاملات والملفات وصيانة المكان الذي تُحفظ فيه، أما بالنسبة للإدارة الإلكترونية فإنّ أكثر من ثمن وسائل التخزين أو الشبكة التي حملت عليها البيانات أو المعلومات أو المعاملات سلفاً، دون تحمل عناء صيانة أو حفظ أو تجديد أو تحمل خسائر إضافية (حسين: 2008، ص:9).

د. المكان: يُعد حفظ المعاملات الورقية وتخزين ملفاتها التي قد تتجاوز أعدادها أرقاماً تتخطى حاجز الأصفار الستة، من أكبر المشكلات التي تواجه الإدارات التقليدية. حيث سيضطر ذلك الإدارة إلى توفير مخازن ضخمة لتلك المعاملات فضلاً عن توفير طاقم عمالة وموظفين وغيرهم -مهمتهم فقط -إدارة هذه المخازن والحصول على أحد الملفات وقت طلبها، ممّا يرهق تلك الإدارات التقليدية ويعطل مواردها، ويبتلع جهودها المهدرة في الحفظ والتخزين، أما الإدارة الإلكترونية فإنّ الأمر ربما لا يدخل في حساباتها على الإطلاق، حيث تتسع شبكتها للملايين بل لمليارات الملفات، في حين قد لا يحتاج مجموع الأجهزة التي تحمل عليها تلك الشبكة حجم غرفة صغيرة (الصبري: 2006، ص:93).

هـ. الحماية: من ميزات الإدارة الإلكترونية التي لا تتوافر للإدارات التقليدية تأمين الشبكات الإلكترونية، ببرامج حماية تضمن عدم تمكن أحد من الدخول إليها والتلاعب في ملفاتها ومعاملاتها بالحذف أو بالإضافة، فهذه كلّ أمور أصبحت غير واردة في حساب المتعامل مع الإدارات الإلكترونية الذي يدرك أن واقع معاملاته وبياناته المحمية المخزنة على شبكة الإدارة الإلكترونية لا سبيل لأحد في الوصول إليها، وأنّ البرنامج الحاسوبي الدقيق سيمنحه فرصته بناءً على بياناته، بعيداً عن التدخل البشري (حسين: 2008، ص:9).

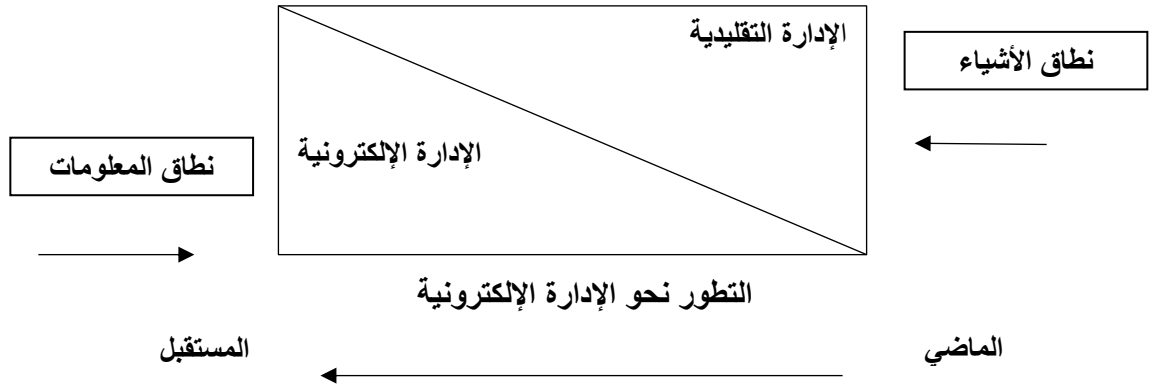
و. التوثيق والضبط: إنّ من أهم ما يميز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية هو مدى الاعتماد على الوثائق الورقية، فكما تم استعراض الإدارة التقليدية على أنها استخدام مكثف للورق فإنّ في الإدارة التقليدية يتم تقليل استخدام الورق والتحول إلى شكل آخر وهو الوثائق الإلكترونية التي تتمثل في ملفات بأشكالها المختلفة التي يتم تسجيلها على دعامة الإلكترونية أو رقمية. ولعل التحول في الإدارة الرقمية إلى الاعتماد على الوثائق الإلكترونية أدى إلى سهولة حفظ واسترجاع وأرشفة تلك الوثائق بشكل ميسر واقتصادي بكل المقاييس، فإن تكلفة تخزين وصيانة الملفات الورقية وصيانتها من التلف أكبر بكثير لتخزين الوثائق الإلكترونية، خاصة كلما ازدادت قيمة وأهمية البيانات المخزنة على تلك الملفات (خطاب: 2011، ص:9).

ز. الإجراءات: تتميز إجراءات الإدارة الإلكترونية كونها ليست مباشرة كالتقليدية التي يعتمد عليها أسلوب الإدارة التقليدية، حيث لا تلتقي مراجع الإدارة الإلكترونية مسؤولاً أو موظفاً على مكتبه أو موظف خطوط أمامية، مثلما يحدث في النظام التقليدي، فمراجع الإدارة الإلكترونية قد يتعاطى مع برنامج حاسوبي نظمت خلاله عمليات دقيقة محددة ينفذها المراجع عبر قائمة من الأوامر التي يقوم بتنفيذها على لوحة مفاتيح جهازه، أو عبر مكينات الإدارة المخصصة لتلك الأغراض كالصرافات الآلية (نجم، 2009، ص:123).

ح. السرعة: تتفاعل الإدارة الإلكترونية بسرعة فائقة مع مراجعها مما يمنحها ميزة لم تكن من الممكن تخيلها في عهود الإدارات التقليدية التي تعتمد على المكالمات الهاتفية أو المسجات والمكاتبات الورقية، مما قد يطيل الأمر في إنجاز المشاريع إلى أيام أو ربما شهور أخرى.

ويمثل الشكل الموالي التطور من الإدارة التقليدية نحو الإدارة الإلكترونية:

الشكل رقم (1): الإدارة الإلكترونية ونطاق المعلومات المتزايد



المصدر: نجم عبود نجم. الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الاستراتيجية، الوظائف، المجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، د.ط، ص: 158.

ويمكن تلخيص أوجه المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية في الجدول التالي:

الجدول رقم (1): المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية	الإدارة التقليدية	أوجه المقارنة
شبكات الاتصال الإلكترونية	الاتصالات المباشرة والمراسلات الورقية	الوسائل المستخدمة
إلكترونية	ورقية	الوثائق المستخدمة
استخدام التكنولوجيا في تحقيق الأهداف	تعتمد على استغلال أمثل للإمكانات المادية والبشرية في تحقيق الأهداف	مدى اعتماد على الإمكانات المادية والبشرية
إرسال الرسالة إلى عدد لا نهائي في الوقت ذاته	تحتاج إلى وقت أطول حتى يتم التفاعل بالشكل المرجو من تحقيق الهدف	التفاعل
اقتصادية على المدى البعيد	مكلفة على المدى البعيد	التكلفة
سهولة الوصول بسبب توافر قواعد بيانات ضخمة جداً	صعوبة الاتصال بسبب التسلسل البيروقراطي وكثرة المستندات الورقية	الوصول للبيانات
وثوقية عالية بسبب توافر نظم الحماية للبيانات	أقل وثوقية بسبب عدم توافر نظم حماية للبيانات	الوثوقية
جودة عالية جداً	جودة أقل	الجودة

المصدر: خروف، إيمان مصطفى. واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة تربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2010، ص: 14.

2-1- تعريف الإدارة الإلكترونية:

قد تبدو الإدارة الإلكترونية (E-Management) للبعض وكأنها جاءت مع الإنترنت والتي بدأ استخدامها التجاري وللأغراض العامة في منتصف التسعينات، بعد أن استخدمت لفترة طويلة لأغراض عسكرية وأكاديمية، إلا أن الأمر قد لا يكون كذلك على الأقل من زوايا معينة. فأتمتة المكتب (Office Automation) قد وجدت من أكثر من عقدين من الزمن في الآلات (كالهاتف والفاكس والحفظ الآلي والميكرو فيلم وغيرها)، كما أن الرقابة الرقمية بالحاسوب (CNC) والتصميم والتصنيع بمساعدة الحاسوب (CAD/CAM)، التصنيع المتكامل بالحاسوب (CIM) والمستودع المؤتمت وتطبيقات الذكاء الصناعي في الإنتاج والخدمات، كلها نماذج لإحلال الآلة والأنظمة الآلية والحاسوبية في الإدارة محل العاملين في الأنشطة التشغيلية وكذلك محل المديرين في التوجيهات والتعليمات الآلية استناداً إلى برمجة مسبقة (نجم: 2009، ص: 125-126). يزخر الفكر الإداري بالعديد من التعريفات للإدارة الإلكترونية، فهي تعني: "الاستغناء عن المعاملات الورقية، وإحلال المكتب الإلكتروني عن طرق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات، وحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تتم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً" (السالمي والسليطي: 2008، ص: 32).

كما أنها: "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، في تخطيط وتوجيه الرقابة على الموارد، والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهدافها" (نجم: 2009، ص: 185). وفيما يلي تعريف للإدارة الإلكترونية يعتمد على الربط بين أبرز عناصرها: (التقنية، تحقيق الأهداف، استغلال الموارد)، حيث تعرف بأنها: "إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الإنترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي - المعرفي - الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها، والأكثر كفاية في استخدام مواردها" (نجم: 2009، ص: 126).

ووفقاً لذلك فإن الإدارة الإلكترونية ليست مقصورة على توفير الخدمات للمواطنين عن طريق الإنترنت فحسب، بل تشمل المحاولة الدائمة للحصول على أجود خدمة في العلاقات الداخلية والخارجية من خلال الطرق الإلكترونية غير التقليدية في أي مكان وزمان، دون تمييز أو إخلال بتكافؤ الفرص (Zhiyuan: 2002, P:3).

وعليه يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية تعني تلك الجهود الإدارية التي تضمن تبادل المعلومات وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر أجهزة الحاسوب وشبكات الإنترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات المتناقلة. فهي تعني إذن تحويل الأعمال والخدمات التقليدية والإجراءات الطويلة والمعقدة باستخدام الورق إلى أعمال إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية. كما يمكن تعريفها على أنها إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الإنترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر إلى كون رأس المال المعلوماتي-المعرفي-الفكري العامل الأكثر فاعلية في تحقيق الأهداف المسطرة.

2- مراحل تطور الإدارة الإلكترونية:

عرفت الإدارة الإلكترونية مساراً مميزاً منذ بداية ظهورها، ففي بداية التسعينات وبانتشار الأنترنت على نطاق واسع وظهور تقنيات حديثة ورقمية للاتصالات بدأ العالم يتحول إلى العالم الرقمي، الذي أصبحت فيه عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القوة الريادية التي قربت المسافات، بحيث أصبح العالم قرية صغيرة تتوفر فيها المعلومات الرقمية للجميع. مما جعل الإدارات المعاصرة تلجأ إلى إيجاد صيغة إلكترونية تتقارب من خلالها مع مفردات العصر الحالي، والذي تحولت فيه المعاملات الإدارية والعلمية والفنية إلى إدارات إلكترونية غيرت الهيكل العامة للمنظمات باتجاه مفردات هي أقرب لروح العصر منها إلى الروتين التقليدي (جودي: 2012، ص: 327).

وقد كانت بدايات ظهور الإدارة الإلكترونية من 1960م عندما ابتكرت شركة (IBM) مصطلح معالج الكلمات على فعاليات طابعاتها الكهربائية، وكان سبب إطلاق هذا المصطلح هو لفت نظر الإدارة في المكاتب إلى إنتاج هذه الطابعات عند ربطها مع الحاسوب واستخدام معالج الكلمات (Word Processing)، وأن أول برهان على ما طرحته هذه الشركة ظهر عام 1964م عندما أنتجت هذه الشركة جهازاً طرحته في الأسواق أطلقت عليه اسم الشريط المغنط (MT/ST) وجهاز الطبعة المختار (Tap/selectric Typewrite) (السالمي: 2008، ص: 32).

ومن ثمّ فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في مجالات التقنية والمعلوماتية، وهو ما جعل الإدارة الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة، تساعد على إنجاز المهام المناطة بها وتنفيذها على الوجه الأكمل، فعلى صعيد التجارة العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجالات الإدارة الإلكترونية الحكومية، وتبعها فيما بعد دول أخرى مثل النمسا والولايات المتحدة خلال العقد الأخير من القرن الماضي.

وبذلك يمكن طرح أبعاد تطور الإدارة الإلكترونية على أربعة مستويات كالتالي:

2-1- الإدارة الإلكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوزاً لها:

إن دراسة تطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية يكشف أن المختصين في الإدارة قد حددوا مساراً تاريخياً متصاعداً لتطور الفكر الإداري والمدارس الإدارية على مدى أكثر من قرن من الزمن، فمن المدرسة الكلاسيكية إلى مدرسة العلاقات الإنسانية والتي تنامي وتوجت في المدرسة السلوكية، وإلى المدخل الكمي أثناء الحرب العالمية الثانية ثم مدرسة النظم في بداية الخمسينات، ثم المدرسة الموقفية في بداية الستينات، وبعدها تأتي منظمة التعلم في الثمانينات، لتتوج مسيرة التطور في منتصف التسعينات بصعود الإدارة الإلكترونية إلى الأفق (نجم، 2009، ص: 160-161).

2-2- الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارة:

اتجه التطور التكنولوجي منذ البدء إلى إحلال الآلة بدل العامل، وكان هذا في بدء العمليات التشغيلية والأعمال اليدوية النمطية، ثم انتقل إلى أعمال التخطيط والرقابة القابلة للبرمجة كما في عملية التصميم والتصنيع بمساعدة الحاسوب (CAD/CAM) وتخطيط التشغيل بمساعدة الحاسوب (CAPP)، لينتقل إلى العمليات الذهنية المحاكية للإنسان من خلال الذكاء الصناعي الذي يحاكي الذكاء الإنساني سواء في الرؤية الآلية أو اللغة الطبيعية أو الأنظمة الخبيرة (نجم، 2009، ص: 161).

2-3- الإدارة الإلكترونية هي نتاج تطور وتبادل البيانات الإلكترونية:

حيث ظهر هذا التطور من مجال تخصص ضيق (بين حاسوب وآخر أو مجموعة حواسيب وأخرى في نطاق أكاديمي أو عسكري) إلى مجال الأعمال الإلكترونية الواسعة، وذلك مع الاستخدام الواسع للإنترنت سواء عن طريق الشبكة الداخلية (Intranet) والتي تغطي جميع العاملين في المؤسسة، أو عن طريق الشبكة الخارجية (Extranet) التي تغطي علاقات الشركة مع الموردين والزبائن والمجموعات الأخرى من الشركات في شبكة الأعمال وغيرها، وكذلك التبادل المفتوح عبر الويب مع جميع مستخدمي الإنترنت في العالم (نجم، 2009، ص: 162-163).

2-4- الإدارة الإلكترونية من التفاعل الإنساني إلى التفاعل الآلي:

إن الإدارة وخاصة الكلاسيكية نظرت في البداية إلى التفاعل الإنساني نظراً لسلبية لأنه يؤدي إلى علاقات شخصية وتنظيم لا رسمي، حيث كانت البيروقراطية تقوم في أحد مبادئها الأساسية على فصل العلاقات الشخصية عن العمل والوظيفة.

حيث كانت المشكلة في السابق تكمن في كيفية مواجهة القيود التنظيمية والجغرافية والفنية، التي تحدّ من التفاعل الإنساني كبعد المسافات وصعوبة الاتصال، ولكن مع الإنترنت وشبكات الأعمال فإنّ التفاعل يكمن في كلّ مكان باعتمادية

عالية وأقل ما يمكن من ضوضاء الاتصالات مهما كانت المسافات، وبالتالي يصبح التفاعل آلي حاسوبي (نجم: 2009، ص: 164-165).

وتعتبر الإدارة الإلكترونية نمط حديث من أنماط الإدارة تأثيراً واضحاً على وظائف الإدارة واستراتيجيتها، فأدى إلى تغيرات عميقة وواسعة فيها ولا يعود هذا التأثير إلى بعدها التكنولوجي فقط والمتمثل بالتكنولوجيا الرقمية بل أيضاً إلى بعدها الإداري والمتمثل في تطوير المفاهيم الإدارية.

ثانياً: خصائص، أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية

إنّ خصائص تطبيق الإدارة الإلكترونية قد مثلت دافعاً أساسياً لدى القائمين على مبادرات التحول الإلكتروني في الكثير من الدول والحكومات، كما للإدارة الإلكترونية أهمية كبيرة، حيث سهّلت المعاملات الإدارية في مختلف المنظمات واعتمدت السرعة والدقة في الأداء، وعليه سيتم التعرف خصائص الإدارة الإلكترونية وعلى هذه الأهمية بالإضافة إلى أهم أهدافها.

1- خصائص الإدارة الإلكترونية:

تعتمد الإدارة الإلكترونية على عدة مكونات هي العناصر الإلكترونية نفسها والتي تتألف من الأجهزة، البرمجيات، شبكات الاتصال وآليات تطبيق مفاهيمها (Huthaifa and Sammani:2013, P :33)، ويختلف نمط الإدارة من الشكل التقليدي إلى نموذج الإدارة الإلكترونية الذي بني أساساً على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، ممّا يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص والملامح سنبرزها في النقاط التالية (حسين: 2008، ص: 7):

- أ- اعتماد تقنية المعلومات والاتصالات أداة رئيسة في يد إدارة التقنية؛
- ب- الاعتماد على برامج التقنية الحديثة في ترشيد الوقت والجهد، واختزالهما قدر الإمكان؛
- ج- تستمد معلوماتها من الأرشيف الإلكتروني وتتراسل بالبريد الإلكتروني والرسائل الصوتية بدلاً من الطرق؛
- د- خلق قنوات أعمال وشبكات توزيع جديدة نحو العملاء وتطورها بما في ذلك التجارة الإلكترونية والتسويق عبر الأنترنت والشبكات الداخلية داخل المؤسسة الواحدة (Corneliu, 2011, P :250)؛
- هـ- تتصف الإدارة الإلكترونية بالمرونة وسرعة الاستجابة للحدث والمتغير، أينما حدث ووقت ما حدث بل حدود زمنية على مدار ساعات اليوم وأيام السنة (عودة: 2016، ص: 16)؛

2- أهمية الإدارة الإلكترونية: تتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية فيما يلي (العتاني: 2012، ص: 18-19):

- أ- قدرتها على مواكبة التطور الهائل في مجال التقنيات ونظم المعلومات؛
- ب- تمثّل نوعاً من الاستجابة القوية لتحديات العولمة وثورة المعرفة؛
- ج- تحسين جودة أداء العمل عن طريق استخدام أساليب الكترونية تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة؛
- د- توقّر البيانات والمعلومات بسرعة عالية وبمتمهي الدقة والكفاءة؛
- هـ- انخفاض التكاليف المالية واختصار الوقت اللازم لتنفيذ العمليات إلى أقل حد ممكن؛
- و- تقليل الاعتماد على العمل الورقي، ممّا يؤثّر إيجابياً على الإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات، وينعكس إيجابياً على أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق، ممّا يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن للتخزين (القصيبي: 2012، ص: 11)؛
- ز- تلافي مخاطر التعامل الورقي التي تتمثل في التعرّض للتلف والضياع؛
- ح- فتح قنوات الاتصال بين القائمين عليها والمستفيدين منها باستمرار.

- ط- تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أَرادها، وتسهيل الحصول عليها من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوفرة.
- ي- تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة، عن طريق إعادة التأهيل لمواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المنظمة والاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء، وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد (القصيمي: 2012، ص: 11)؛
- ك- المرونة في عمل الموظف بحيث يمكن للموظف بسهولة الدخول إلى الشبكة الداخلية من أي مكان قد يتواجد فيه.
- ل- سهولة عقد الاجتماعات عن بعد (Video Conferencing) بين الإدارات المتباعدة جغرافياً.
- م- سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين كذلك.
- ن- سهولة إنهاء معاملات المراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإنابة عن الدوائر الأخرى (المحطة الواحدة).
- 3- أهداف الإدارة الإلكترونية:

- تسعى الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق العديد من الأهداف، حيث تسعى هذه الأخيرة إلى رفع كفاية وفعالية الجهاز الإداري، وقد تطرق العديد من الباحثين والكتاب إلى أهداف الإدارة الإلكترونية وما تحققه من فوائد للمنظمات، وهذا ما سنبرزه في النقاط التالية حيث سنقسم الأهداف إلى ما يلي:
- 1-3. الأهداف الإدارية: وتتمثل أهم الأهداف الإدارية فيما يلي:
- أ- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية، وزيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة إدارة الموارد كافة،
- ب- تقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار،
- ج- تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة، والتي من شأنها تطوير العمل الإداري وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظفين، وخلق جيل جديد من الكوادر القادرة على التعامل مع التقنيات الحديثة (السميري: 2009، ص: 68)؛
- د- إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام الأرشيف الإلكتروني، مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة، ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان (الحسنات: 2011، ص: 35)؛
- هـ- تجميع البيانات والمعلومات من المصادر الأصلية وذلك عن طريق ربط الجامعة بأجهزة إلكترونية (الحسنات: 2011، ص: 36)؛
- و- استيعاب عدد أكبر من المعاملات في وقت واحد، فبدلاً من مواجهة طوابير المواطنين المنتظرين بشأن معاملاتهم يتفرغ الموظف لاستلام المعلومات والبيانات فقط وتنفيذ الإجراءات بتفاعل إيجابي (عباس: 2012، ص: 59)؛
- ز- الإسهام في ديمقراطية التنظيم من خلال مشاركة المعلومات، وبالتالي إزالة الفجوة التنظيمية بين الإدارة العليا والموظفين.
- أ- 2-3. الأهداف الاجتماعية: تتمثل أهم الأهداف الاجتماعية فيما يلي (عبد الناصر وقريشي: 2011، ص: 89):
- ب- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية؛
- ج- محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية؛
- د- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي؛

هـ- خلق تأثير إيجابي في المجتمع من خلال تنمية المعارف ومهارات تكنولوجيا المعلومات بين أفراد المجتمع (السميري: 2009، ص: 69).

3-3. الأهداف الاقتصادية: وتتمثل أهم الأهداف الاقتصادية فيما يلي:

أ- جذب الاستثمار وتحسين الانتعاش الاقتصادي من خلال الآليات المتطورة والمتوفرة في المؤسسات المعنية (السميري: 2009، ص: 69).

ب- تحسين التنافس الاقتصادي من خلال استخدام الانترنت في التجارة العالمية، وإتاحة الفرصة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لدخول المنافسة (الكيسي: 2008: ص: 41).

ج- تقديم المنتجات والخدمات بجودة عالية وفي الوقت المناسب وبأفضل سعر من خلال تخفيض التكاليف (طالب: 2010: ص: 16).

ثالثاً: وظائف الإدارة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها

1- وظائف الإدارة الإلكترونية:

تؤدي الإدارة الإلكترونية عدداً من الوظائف الأساسية مثلت مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري، وتغييراً جذرياً في أساليب الإدارة التقليدية، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

1-1- التخطيط الإلكتروني (E-Planning): ولعل أهم الصفات التي يختلف فيها التخطيط الإلكتروني عن التخطيط التقليدي ما يلي (الضافي: 2006، ص: 23):

أ- أن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة، والمرنة، والآنية، وقصيرة الأمد والقابلة للتجديد، والتطوير المستمر والمتواصل؛

ب- أنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق؛

ج- أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان. فالبيئة الرقمية تعطي للتخطيط الإلكتروني أفضلية على حساب الشكل التقليدي من خلال ما تتميز به هذه البيئة من سرعة في التغيير عبر الشبكات المحلية والعالمية مما يسهل عملية الوصول إلى كل جديد من الأفكار والمنتجات والخدمات الغير متوفرة.

2-1- التنظيم الإلكتروني (E-Organizing): لقد انصب جوهر التطور الحقيقي في مجال الإدارة في وظيفة التنظيم هو الأكثر ارتباطاً بالمكان من حيث الهيكل التنظيمي من أي وظيفة أخرى من وظائف الإدارة، والتنظيم هو ترتيب الأنشطة بطريقة تسهم في ترتيب الأهداف المحدد للمؤسسة، وهو الذي يعكس للمؤسسة شخصيتها وميزتها الإدارية (السالمي والدباغ: 2001، ص: 10).

وهذا ما يظهر لنا من خلال المكونات الأساسية للتنظيم والتي تتمثل في (نجم: 2009، ص: 307-309):

أ- الهيكل التنظيمي: وهو الإطار الرسمي الذي يحدد كيفية تقسيم المهام والموارد وتجميعها في أقسام وإدارات المؤسسة، والتنسيق فيما بينها لتحقيق أهدافها، فهو يعطي القوام الصلب للمؤسسة ولأقسامها ووظائفها المكونة بحدود واضحة؛

ب- التقسيم الإداري: وهو قاعدة تجميع المراكز والأنشطة والوظائف في إدارات وأقسام المؤسسة، وعلى الإدارة وجميع العاملين فيها الالتزام به في التوجيه وإنجاز الأعمال حسب المتطلبات الوظيفية لذلك؛

ج- سلسلة الأوامر: والتي تمثل خطة السلوك المستمرة الذي يمتد من المستويات العليا في التنظيم إلى المستويات الدنيا في التنظيم، وتتميز هذه السلسلة عن سلسلة العلاقات الأخرى كالعلاقات الاستشارية أو العلاقة بين النظراء في نفس

المستوى الوظيفي، بأنها علاقات إشراف أو تبعية لا بد من مراعاتها من حيث الطرف المُصدر للأوامر (الإدارة) والطرف المنفذ (الموظفين)؛

د- الرسمية: والتي تشير إلى مجموعة من اللوائح والسياسات والقواعد والإجراءات المكتوبة التي تُوجه العاملين وتحدد طريقة استجابتهم في تأدية أعمالهم، وتتسم في العمل اليومي للأفراد بالصلابة والحدة في التوجيه والتقيد لمرونة العمل والاستجابة للتغيرات التي لا تقل أهمية عن الهيكل التنظيمي نفسه؛

هـ- المركزية واللامركزية: حيث تشير المركزية إلى تركيز اتخاذ القرارات في المستويات العليا في التنظيم، وأما اللامركزية فهي إعادة توزيع القرارات بشكل يجعلها أكثر قرباً من المستويات التنظيمية الدنيا؛

و- القياسية أو المعيارية: الأفراد وفق قواعد وإجراءات محدّدة مسبقاً، وتبني سلوكيات موحدة ونمطية في أداء وإنجاز المهام والعمليات المتماثلة. وهذا يتطلب هيكلًا تنظيمياً صلباً ومحدداً ودقيقاً، لا يتغير لعدم التغير في المهام والعمليات وبالتالي عدم تغيّر المهارات والسلوكيات المطلوبة لأدائها.

3-1- القيادة الإلكترونية (E-Leadership): أدى التغيّر في بيئة الأعمال الإلكترونية، والتحوّل في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية، والتي تنقسم لأنواع الثلاثة التالية (عشور: 2010، ص:31):

أ- القيادة التقنية العملية: حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات، وتحسين جودتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها، وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة (Technology Sense)، والبرمجيات، وتمكّن القائد الإلكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطوّر التقني في الأجهزة، والبرمجيات، والشبكات والتطبيقات، إضافة إلى أنّها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنّها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة، هي سرعة الحركة، والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال، واتخاذ القرارات.

ب- القيادة البشرية الناعمة: تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يمتاز بالحرفية، والزاد المعرفي وحسن التعامل مع الزبائن، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم، وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة، والوصول إلى السوق، وبالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.

ج- القيادة الذاتية: تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات، يجب أن يتّصف بها القائد ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت، وهو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس، والتركيز على إنجاز المهمّات، والرغبة في المبادرة، إضافة إلى المهارة العالية، ومرونة التكيف مع مستجدّات البيئة المتغيرة.

4-1. الرقابة والتقويم الإلكتروني (E-Controlling): وتعني الرقابة الإلكترونية أو الرقابة بالحاسوب اعتماد النظام الرقابي على استخدام الحاسوب في العملية الرقابية، وفق برامج حاسوبية تعد خصيصاً لهذا الغرض، بما يحقق الاقتصاد في الجهد والوقت والتكلفة في الوصول إلى النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من المخاطر وبدقة أكبر (الصقال ومهدي: 2011، ص:7).

إنّ من أبرز الخصائص التي تميز بها الرقابة التقليدية هي أنها رقابة موجهة للماضي (Post-Oriented Control)، حيث تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، أما الرقابة الإلكترونية فهي تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشبكة الداخلية، مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بعد عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ وعملية تصحيحه، كما أنّها عملية مستمرة متجددة تكتشف الانحراف أولاً بأول، من خلال تدفق المعلومات وتشبيك المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين، فالجميع يعمل في الوقت نفسه، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني، سواء

بين العاملين والإدارة أو بين المستخدمين والإدارة، مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة (الضافي: 2006، ص: 27).

كما أنّ نظام التقارير القائم على جمع البيانات من جهات متعددة ومن ثم جدولتها وتحليلها، وكتابة التقرير النهائي الذي يرفع للإدارة العليا، كلّ ذلك يجعل التاريخ الذي يقدم فيه التقرير متأخراً قليلاً عن التاريخ الذي يتحدث عنه مضمون التقرير، أما الرقابة الإلكترونية التي تعتمد على تقنية المعلومات الإدارية فإنها أصبحت أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول وبالوقت الحقيقي، فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير.

2- معوقات تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية:

يواجه تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية مجموعة من التحديات والتوقعات أهمها:

2-1- معوقات تتعلق بالجوانب الإدارية والتنظيمية: وتشمل:

- أ- قلة تحمس القيادات الإدارية العليا للأخذ بسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية؛
- ب- ضعف اهتمام الإداريين بتطبيقات الإدارة الإلكترونية؛
- ج- الافتقار إلى التشريعات المنظمة لبرامج الإدارة الإلكترونية للتعامل مع جرائم الحاسب الآلي والاختراقات الأمنية؛
- د- مقاومة التغيير من قبل بعض المديرين وذوي السلطة باعتقادهم بأن التغيير للإدارة الإلكترونية يشكل تهديداً لسلطتهم؛

هـ- نقص الأنظمة واللوائح الإدارية الخاصة بتنظيم التعاملات الإلكترونية في المؤسسات والإدارات.

2-2- معوقات بشرية: وتشمل:

- أ- غموض مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى بعض القيادات الإدارية، لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية اللازمة لتنفيذه؛
- ب- نقص الأطر البشرية المؤهلة للتعامل مع العصر الرقمي بتطبيقاته وتعاملاته الإلكترونية داخل المؤسسات؛
- ج- قلة المتخصصين في برمجيات الحاسب الآلي سواء أكان ذلك في مجال مهندسي الصيانة أو المبرمجين؛
- د- قلة خبرة الموظفين الذين لديهم الإلمام بالمهارات الأساسية لاستخدامات الحاسبات الآلية وشبكات الإنترنت؛
- هـ- قلة برامج التدريب وتنمية المهارات في مجال التقنية المتطورة؛
- و- ضعف مهارات اللغة الإنجليزية لدى بعض الموظفين؛
- ز- تخوف العاملين من تأثير التقنية الحديثة على مصالحتهم، وما قد يترتب عنه من تقليص العمالة وانخفاض الحوافز والتشديد الرقابي؛
- ح- تخوف الكثير من العاملين في الأجهزة الحكومية من التعاملات الإلكترونية تحسباً لتسرب أو ضياع المعلومات الشخصية.

2-3- معوقات تقنية: وتشمل:

- أ- ضعف البنية التحتية لكثير من المؤسسات والإدارات ونقص جاهزيتها لاستقبال التقنية اللازمة للتحويل للإدارة الإلكترونية؛
- ب- ضعف القدرة التكنولوجية لشبكات الاتصال في بعض المناطق؛
- ج- ندرة توافر خدمة الإنترنت للجمهور المتعامل مع الإدارة الإلكترونية بالشكل المناسب؛
- د- ضعف البنية التحتية المتكاملة على مستوى الدولة مما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها ككل؛

هـ- اختلاف مواصفات الأجهزة الإلكترونية المستخدمة داخل المؤسسة الواحدة مما يشكل صعوبة الربط بينها.
4-2- معوقات مالية: وتتمثل فيما يأتي:

أ- التكلفة المالية العالية لاستخدام الشبكة العالمية للإنترنت؛
ب- قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وبخاصة إنشاء الشبكات وربط المواقع وتوفير الأجهزة والبرامج؛

ج- عدم وفرة المخصصات المالية التي تحتاج إليها عمليات تدريب العناصر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؛

د- ضعف الرواتب والحوافز المادية والمعنوية اللازمة لتشجيع العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية؛

هـ- قلة المصادر المالية المناسبة لتحديث الأجهزة بصفة مستمرة، خاصة وأن تقنية المعلومات في تطور مستمر، الأمر الذي يجعل تحديث الأجهزة مع هذه التطورات صعباً.

5-2- معوقات تتعلق بالأمن المعلوماتي: يعد أمن المعلومات والنظم ضد الكشف عن البيانات أو إتلافها أحد الشواغل الرئيسية في الإدارة الإلكترونية ويشمل:

أ- الخوف من عدم القدرة على حماية قاعدة البيانات من الاختراق أو التخريب؛

ب- الخوف من إفشاء المعلومات من قبل الموظفين أو المستفيدين من النظام؛

ج- الخوف من فقدان المعلومات أو عدم دقتها عند إجراء التحديثات على النظام الإداري الإلكتروني؛

د- فقدان الثقة في برامج التأمين والحماية عند تنفيذ المعاملات الإدارية الإلكترونية؛

رابعاً: نماذج البيروقراطية وعلاقتها بالإدارة الإلكترونية

1- ماهية البيروقراطية ونموذج ماكس فيبر:

1-1- مفهوم البيروقراطية أو النموذج البيروقراطي:

تعتبر البيروقراطية أو الدواوينية مفهوماً يستخدم يشير إلى تطبيق القوانين بالقوة في المجتمعات المنظمة. وتعتمد هذه الأنظمة على الإجراءات الموحدة وتوزيع المسؤوليات بطريقة هرمية. وهناك العديد من الأمثلة على البيروقراطية المستخدمة يومياً: الأجهزة الحكومية، والقوات المسلحة، والشركات الضخمة، والمستشفيات، والمحاكم، والمدارس. يعود أصل كلمة البيروقراطية إلى بيرو، وهي كلمة ألمانية ومعناها مكتب، المستخدمة في بداية القرن الثامن عشر ليس للتعبير عن كلمة مكتب للكتابة فقط بل للتعبير عن الشركة، وأماكن العمل. وكلمة قراطية وهي كلمة مشتقة من الأصل الإغريقي كرأتس ومعناها القوة أو السلطة والكلمة في مجموعها تعني قوة المكتب أو سلطة المكتب.

وقد قدم ماكس فيبر (1864-1920) النموذج البيروقراطي والذي كان ضابطاً في الجيش الألماني، كما كان عالماً في علم الاجتماع وكان لأرائه تأثيراً على علماء الاجتماع والسياسة. وقد كان مهتماً بدراسة هيكل المجتمع الاقتصادي والسياسي وأثر التصنيع على تنظيم المنظمات الكبيرة والمعقدة، ولم تكن أفكاره عن النموذج المثالي للبيروقراطية سوى جزءاً من نظرية اجتماعية عامة كان يعمل عليها (Kast : 1970, p : 69).

وتعني إذا كلمة البيروقراطية في شقها اللغوي ممارسة العمل الإداري من خلال سلطة المكتب، ولقد أجمع العديد من الباحثين أن أول من استعمل مصطلح البيروقراطية هو الوزير الفرنسي Vincent De Gournay سنة 1745 (ليلى حسين: 2014، ص: 18)، حيث استعمله للدلالة على فئة العاملين في المكاتب الحكومية، ثم شاع استعمالها في الأدب الاقتصادي والاجتماعي تعبيراً عن حكم المكاتب وتحكم الموظفين الإداريين في الحياة الاجتماعية.

وقد شهدت فترة فيبر قيام بارونات الصناعة، واستغلال اختراعات الثورة الصناعية، والاعتراف لأول مرة بنظام الأجور، وتغير هائل في أشكال المنظمات، إذ بدأت منظمات المجتمع الزراعي الأوروبي في الاختفاء وأخذت تحل محلها منظمات صناعية كبيرة الحجم تستخدم أعداداً كبيرة من العمال، وظهرت ظاهرة الإنتاج الكبير. ومن هنا أتت نظرية فيبر للبيروقراطية والتي أسمت هذه المنظمات "بيروقراطيات"، وهدف فيبر من نمودجه عن البيروقراطية إلى وصف الجهاز الإداري للمؤسسات وأهمية تأثيره على الأداء والسلوك (المنيف: 2017، ص: 101).

ما يعني أنه تم إطلاق مصطلح بيروقراطيات من قبل مؤسس المفهوم، فيبر، في بادئ الأمر على المنظمات الصناعية في القطاع الخاص، وليس الحكومية كما يعتقد البعض. أي أن البيروقراطيات تشمل جميع القطاعات (الخاص، وشبه الحكومي، والحكومي، وغير الربحي) لأنه أسلوب إداري وقيادي في المنظمات مهما كان عمل المنظمة والقطاع الذي تنتمي إليه، وليس حصراً على قطاع يحد ذاته كما قد يعتقد البعض أنه خاص بمؤسسات القطاع الحكومي.

1-2- نموذج ماكس فيبر:

يشير فيبر في نمودجه بأن الرئيس (أي رئيس المنظمة) يحتاج إلى جهاز إداري لتنفيذ الأنظمة والقواعد والإجراءات والتعليمات وفق هيكل تنظيمي ذو سلطة هرمية تتجه من الأعلى إلى الأسفل، وهذا الجهاز في تعريف فيبر هو البيروقراطية وهذا التعريف ينطبق على المؤسسات في جميع القطاعات في جميع البلدان ومهما كان حجم المؤسسة، كما أوضح فيبر بأن نمودجه للبيروقراطية مزيا عديدة منها: الدقة، والسرعة، والمعرفة، والاستمرارية، والوضوح، والخضوع الكامل للرؤساء ذوي القوى والسيطرة القانونية بحكم المنصب أو المركز (المنيف: 2017، ص: 102).

فعلى الرغم من وجود البيروقراطية في القطاع الخاص والعام على حدٍ سواء، ولكن تميز القطاع الخاص في معظم الأحيان على القطاع العام في بعض الدول، قد يعود إلى اعتماد القطاع الخاص بشكل تام على الربح للبقاء والاستمرار بالوجود، ما يجعله حريص على تطبيق هذا النموذج الإداري بفاعلية وانسيابية ومرونة. علماً أن تطبيق النموذج المثالي للبيروقراطية وفق نظرية فيبر أمر في غاية الصعوبة أو مُحال.

فالنموذج البيروقراطي الذي قدمه عالم الاجتماع الألماني ماكس فيبر هو تصور للواقع يقصد به تسهيل فهم ظاهرة التنظيم بشكل مبسط وبأسلوب معين. ويتضح ذلك في الخصائص الأساسية للنموذج. ويعتبر النموذج البيروقراطي أول نموذج متكامل للمنظمات، ويمثل اللبنة الأساسية لنظرية التنظيم الإداري، وأحد النظريات الثلاثة للمدرسة الكلاسيكية في الإدارة والتي هي النموذج البيروقراطي، والإدارة العلمية لتايلور، ونظرية التنظيم الإداري أو المبادئ الإدارية لفايول (المنيف: 2017، ص: 102).

وقد ركز فيبر في نمودجه على شرعية السلطة، وقسمها إلى ثلاثة سلطات. وهي السلطة البطولية، والسلطة التقليدية، والسلطة الرشيدة (العقلانية). فالسلطة البطولية أو الكارزما تية تعتمد على الصفات الشخصية، واشتق المنظرين منها لاحقاً العديد من الدراسات في القيادة ومنها نظرية الرجل العظيم. والسلطة الثانية، السلطة التقليدية، يقصد بها السلطات المفوضة بالتنظيم (أي سلطة المركز أو المنصب). وتجدر الملاحظة هنا أن هذه السلطة كانت المهيمنة في زمن الإقطاع الأوروبي، ومنها أيضاً انتقال المركز أو المنصب بالإرث. وبالنسبة للسلطة الثالثة والمسماة بالرشيدة أو العقلانية، هي موضوع نظريته وأساسها. حيث ركز في هذه السلطة على السلطة المعطاة إلى القواعد والأنظمة والتعليمات والإجراءات التي يكتسب الموظف شرعية منصبه منها. أي أن الشرعية ليست بالكرزما أو الصفة الشخصية وليست بالإرث، إنما يكتسبها الفرد من القواعد والأنظمة والتعليمات والإجراءات الخاصة بمنصبه. ومن هنا أتت كلمة بيروقراطية، والتي تعني "حكم المكتب" باللغة الفرنسية وهو ما دعاه إلى الخروج بنظريته عن النموذج المثالي للبيروقراطية باحثاً فيه عن الموضوعية والدقة والانضباط والرشد من خلال توفر الخصائص التالية في المؤسسة (المنيف: 2017، ص: 102-103):

- الالتزام التام بالقواعد والتعليمات والأنظمة والإجراءات هو ما يحدد تخصص الموظفين.
- أنشطة العمل هي واجبات رسمية منظمة وموزعة على الأفراد في تسلسل هرمي.
- توزيع السلطة الرشيدة، المشار إليها أعلاه، على الموظفين حسب واجباتهم ومسؤولياتهم.
- إعداد وحفظ المستندات وأساليب العمل الرشيدة يجب أن يقوم بها ذوو خبرة.
- السلطة تتطلب هرمية التنظيم من أعلى إلى أسفل.
- تحقيق الرشد والعقلانية في المؤسسة بالمعرفة والمهارة ضرورة حتمية.

2- العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والبيروقراطية:

إذا كانت البيروقراطية في نموذجها المثالي لدى (Weber Max) تعني العقلانية والرشادة في التسيير، وأنها الطريقة الأمثل للإدارة وتطويرها، فإنها في أيامنا هذه تستعمل في الغالب للتعبير عن الجوانب السلبية للإدارة العمومية، فكلمة البيروقراطية لدى غالبية المواطنين تعني الروتين، البطء في تقديم الخدمات، الإجراءات المعقدة... الخ، وفي هذا المجال ينظر الكثير من المفكرين والممارسين للعمل الإداري أن الإدارة الإلكترونية من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خصوصاً منها الأنترنت تعتبر كأداة ووسيلة فعالة العادة اختراع الإدارة العامة، إذ أنها تدعم التحول والصالحات في النماذج البيروقراطية. هذه النماذج التي تركز أساساً على الهرمية والتدرج في السلطات، تقسيم العمل والتخصص، وكذا القوانين والإجراءات الرسمية تتحول إلى نموذج الإدارة الإلكترونية، التي تركز على إنشاء شبكات المعلومات والاتصالات والتعاون والتركيز على المتلقي للخدمة العمومية (عميروش: 2017، ص: 170).

يظهر لنا أنّ طبيعة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والتنظيم البيروقراطي تأخذ اتجاهين: الاتجاه الأول يرى أن الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن أداة لإصلاح البيروقراطية، أما الاتجاه الثاني فيرى أنّ البيروقراطية تعتبر من أهم أسباب فشل مشاريع الإدارة الإلكترونية. وسنحاول مناقشة الاتجاهين فيما يلي :

2-1- الإدارة الإلكترونية كأداة لإصلاح البيروقراطية:

يرى أصحاب هذا الاتجاه أنه يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تستعمل كوسيلة لإصلاح البيروقراطية، وهي تمثل محرك ومسهل لعملية الإصلاح الإداري لزيادة فعالية الإدارة العمومية لخدمة المواطنين، حيث يعتبر أصحاب هذا الاتجاه، أن المبادئ الأساسية للبيروقراطية الفيدرالية كالتدرج في السلطات، التخصص وتقسيم العمل، والقوانين والإجراءات الجامدة هي التي أدت لجمود الإدارة العمومية في تعاملها مع المواطنين، كما أدت لعدم تشارك المعلومات وهذا ما يجعلها غير مرنة ولا تستجيب لحاجيات المتعاملين معها، وفي هذا الصدد يعتبرون أن التكنولوجيا تدعم قيم المشاركة في المعلومات والتعاون مما يجعلها أكثر تفتحا ومرونة. (عميروش: 2017، ص: 170).

على العموم يمكن القول من خلال ما تطرقنا إليه سابقاً، أن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً هاماً في عصره وتطوير عمل الإدارة العامة رغم طابعها البيروقراطي، وذلك من خلال الخصائص التي تتميز بها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي نلخصها في: السرعة حيث أنّ الوسائل التكنولوجية تتميز بالسرعة العالية في أتمتة عمليات معالجة المعلومات والطلبات الإدارية، إذ لا يمكن مقارنتها بطريقة العمل التقليدية، تتخطى الحدود الزمنية والمكانية فالأنترنت تسمح بالقيام بتعاملات فورية 07/07 ساعة 4/4 أيام وفي أي مكان بشرط وجود شبكة الأنترنت في مكان وجود المقدم والمتلقي للخدمة، الحفظ أين يسمح التطور السريع في وسائط التخزين الإلكترونية بحفظ وأرشفة كمية كبيرة من المعلومات، التواصل المستمر حيث تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بإمكانية التواصل المستمر بين كلّ من الإدارة والمتعاملين وبين

الإدارات فيما بينها وكذا بين الإدارة وموظفيها، وأخيراً مرونة استعمال الوسائل الإلكترونية، حيث تتميز هذه الأخيرة بتعدد مجالات استعمالها (عميروش: 2017، ص: 171).

2-2- البيروقراطية تساهم في فشل مشروع الإدارة الإلكترونية :

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن البيروقراطية تعتبر من الأسباب الرئيسية لفشل مشاريع الإدارة الإلكترونية، إذ أن البيروقراطية تعتبر طبيعة تنظيم الإدارة العامة والدولة عموماً، فبدل أن تكون الإدارة الإلكترونية كأداة لحل مشاكل التنظيم البيروقراطي تكون كفريسة لها، وذلك بسبب المبادئ التي تبني عليها البيروقراطية كالهرمية، التخصص وتقسيم العمل والإجراءات والقوانين الرسمية. حسب وجهة النظر هذه، فإنه يجب مباشرة الإصلاح البيروقراطي قبل البدء في وضع مشروع الإدارة الإلكترونية لتمكين هذه الأخيرة من النجاح (عميروش: 2017، ص: 171).

كما يرى (Wert Van) أنّ نجاح الإدارة الإلكترونية غالباً ما يكون صعباً بسبب الثقافة البيروقراطية للموظفين العموميين، حيث أنهم يميلون في الغالب لجمع المعلومات وليس لمشاركتها، ففي نظرهم النجاح يكمن في الحفاظ على المعلومات دون مشاركتها في حين أن تطبيق الإدارة الإلكترونية تحتاج لثقافة المشاركة وتبادل المعلومات. وفي نفس النهج يرى كل من (Niver Mc & Marche) أن قنوات الاتصال ونقل المعلومات في التنظيم البيروقراطي تحكمها قواعد وإجراءات جامدة مما يخلق ثقافة السرية وعدم مشاركة المعلومات بين مختلف الأجهزة الحكومية وهو ما يعرقل تطبيق مشاريع الإدارة الإلكترونية التي تهدف أساساً إلى توحيد العمليات الإدارية بين مختلف هذه الأجهزة الإدارية لخدمة المواطن (Aby : P : 4 (Jain (2004)).

وتعتبر أهم المعوقات البيروقراطية المسببة في تطبيق الإدارة الإلكترونية هي عدم وجود اتفاق بين مختلف الأجهزة الإدارية للدولة (الوزارات، المديرية، المصالح...)، للعمل معاً، من أجل تشارك وتبادل المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية لتقديم أحسن خدمة للمواطن، بحيث أن القطاعات الحكومية المختلفة تأقلمت مع طريقة العمل كوحدات منفصلة ومسئولة فقط أمام رئيسها المباشر.

3- خلق العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والتنظيم البيروقراطي :

من خلال ما تقدّم، يمكن القول أنّ العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والتنظيم البيروقراطي هي علاقة معقدة ومتناقضة في نفس الوقت، لكن مما لا شك فيه هو أنّ معظم دول العالم كانت ولا تزال تعتمد على التنظيم البيروقراطي في تسيير شؤونها وخدمة مجتمعاتها، كما أنّ معظم دول العالم تتجه نحو تطبيق مشاريع الإدارة الإلكترونية قصد زيادة فعالية أجهزتها الحكومية، والتماشي مع التطور السريع للتكنولوجيا، مما يستدعي هنا ضرورة وجود تنسيق بين الانتقال للإدارة الإلكترونية، والفلسفة البيروقراطية للتنظيم في الإدارة العمومية.

ويعتبر وجود ثقافة تنظيمية قوية مبنية على أساس مبادئ النموذج المثالي لماكس فيبر يعتبر كفرصة للتطبيق الفعال لمشاريع الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال الاستفادة من ثقافة التأقلم التي تفرزها تلك القواعد والإجراءات الرسمية وكذا التنظيم الهرمي للسلطة بحيث أن ذلك يدعم المتابعة الفعالة لتلك المشاريع مما يخفض من مخاطر الوقوع في الأخطاء، إضافة إلى تجنب ظهور سلوكيات الإهمال وعدم التماثل للأوامر من طرف الموظفين العموميين. كما تضمن كذلك الثقافة البيروقراطية القوية للإدارة العمومية قيم العدالة والنزاهة والمساواة في تعاملها مع المواطنين وكذا المؤسسات الخاصة، كما أنه من خلال التنظيم الهرمي للإدارة العامة الواضح المسؤوليات والمهام يخلق الإحساس بالمسؤولية في إنجاز تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين في كل المستويات من الإدارة العامة. إن غياب التنظيم البيروقراطي في الإدارة العمومية قد يؤدي إلى ضعف التنسيق في أداء المهام من طرف الموظفين العموميين، وكذا

عدم وضوح مهام ومسؤوليات مختلف الجهات المعنية بتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية مما يؤدي لفشله والاستفادة الكاملة منه (عميروش: 2017، ص: 173).

4- ارتباط آليات الإدارة الإلكترونية بتحسين نجاعة الخدمات العمومية:

فرضت تأثيرات العولمة على الدول ضرورة المحافظة على استقرارها السياسي الداخلي أكثر فأكثر، فصارت الجبهة الداخلية وتماسكها العامل الرئيسي في محافظة الدول على سيادتها ووجودها، ومن هذا المنطلق صار من الضروري تدخل الدولة وبسط سلطتها، من خلال توفير مختلف حاجيات مواطنيها، مما تطلب وجود علاقة قوية بين المواطن والإدارة التي تعد المرآة الصادقة لعلاقة المواطن بالدولة ككل. لذلك فإن من مصلحة الدول أن تكون علاقة الإدارة العامة بالمواطنين علاقة جيدة وأن تكون ادارتها فعالة وقوية، قادرة على تلبية واشباع وتقديم الخدمة العامة بمفهومها الواسع. لذلك اتجهت مفاهيم التسيير الحديث إلى تطبيق طرق ومناهج القطاع الخاص على الإدارة العامة (Dreyfus, 1997, P: 97)، فقد أدت سياسات عصرنة التسيير العمومي ومحاولة تلبية احتياجات مرتفقي الخدمات العمومية، في ظل مقاربة المواطن الزبون ومع التطور الهائل للوسائل الحديثة للإعلام والاتصال، إلى التخلي عن النموذج البيروقراطي المركزي لصالح نموذج إداري مفتوح يكون فيه المواطن هو مركز الاهتمام، وهو ما أدى إلى ظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية وصولاً إلى الحكومة الإلكترونية. وهذا أفرزت الثورة العلمية والتكنولوجية تغيير جذري في كيفية ممارسة المهام الإدارية والتنظيمية، على مستوى القطاع العام والخاص ومؤسسات المجتمع المدني، وهو ما أثمر اتجاهها معاصراً لرفع مستوى أداء الإدارة العامة، من خلال استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وهو ما أدى إلى ظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية على مستوى القطاع العام.

وفي ظل البحث عن تلبية واشباع وتقديم الخدمة العامة بمفهومها الواسع تمت مراجعة وتعميق مفاهيم تعزيز التنمية الإدارية وإعادة الاعتبار للمؤسسات الإدارية، وصولاً إلى تحديد المسؤولية السياسية والقانونية للسلطات وضمان قدراتها على التسيير بفعالية. إن عصرنة الدولة وفق هذا التوجه يتزامن وانتشار الفكر الاقتصادي الجديد الذي تطور منذ 40 سنة، فقد مرّ بمراحل هي:

أ- مرحلة أولى: ترجمت فكرة العصرنة بدعم دور الدولة المخططة، الضابطة، المراقبة، المقابلة، وذلك وفق الاعتقاد بأن الدولة وحدها قادرة على تدارك النقص في الاقتصاديات وتحقيق التنمية في إطار الوحدة الوطنية، وبهذا كانت الدولة متدخلة لكن هذه المرحلة انتهت بعد الأزمات الاقتصادية والصدمات البترولية.

ب- مرحلة ثانية: كانت فيها العصرنة تعني إصلاح إدارة الاقتصاد وتسيير المؤسسات ذات المنفعة العامة، بالإضافة إلى الاهتمام باللامركزية، مشاكل الإدارة المحلية عموماً، الاهتمام بالتسيير العقلاني.

وفي نفس السياق ووفق نفس التوجه أعتبرت كفاءة الإدارة وفعاليتها في تقديم الخدمة العامة من مؤشرات الحكم الراشد، فلم يعد يكفي النظر إلى الخدمة العامة في حد ذاتها، بل أصبح إقحام المستهدفين منها في التصور والتنفيذ من المهام الرئيسية للدولة والتنمية. فهدف الحكم الراشد هو تحقيق الكفاءة، تبسيط الإجراءات، لإن إدارة المهام لدولة ما بعد الحداثة تتمتع بخصائص عامة مرتبطة أساساً بغايات مثل: التخصص، المرونة ومواجهة العراقيل الإدارية، الخفة والسهولة في التصور والتنسيق (Chevalier: 2004, p.72).

وأدت التحولات الجديدة التي مست الدول وأساليب وطرق تنظيم وتسيير الشأن العام، إلى ظهور المناهج الجديدة للتسيير العمومي، لتحل محل الإجراءات التقليدية ولتضمن أكثر تأقلم مع سياق دولة ما بعد العصرنة. فقد انتقلت الدولة من فكرة حل المشاكل في ظل إطار إدارة التسيير إلى مفهوم إدارة المهام، وفق مقاربة كلية أصطلح على تسميتها بمقاربة الحكم الراشد. حيث تندرج إدارة المهام وفق هذه المقاربة في منطق مبدأ التكامل والشراكة والتداخل بين فواعل

مختلفة في عملية اتخاذ القرار السياسي والإداري، وقد أفرزت كل هذه المقاربات تغيرات جذرية على مستوى مفاهيم الدولة وعلاقة الإدارة العامة بالمواطن (Chevalier: 2004, p.75).

وقد تزامن البحث عن رفع كفاءة الإدارة ككل مع ثورة المعلومات التي عرفها العالم، مما أدى إلى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على السياسة والاقتصاد، وهو ما أثمر اتجاهها معاصراً لرفع مستوى أداء الإدارة العامة من خلال استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأدى إلى بروز التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية (الطعامنة وعبد الوهاب: 2005، ص:321).

ويأتي تطبيق آليات الإدارة الإلكترونية ضمن الإصلاحات التي تتم في إطار مفهوم الحكم الراشد، وقد جاء في تقرير سنة 2005 حول المحكومة في إفريقيا بمناسبة منتدى التنمية في إفريقيا، تم تحديد عشرة ميادين ذات أولوية بالنسبة للدول الإفريقية قصد القيام بتلك الإصلاحات أهمها: تحسين تسيير القطاع العمومي، تطوير تقديم الخدمات العمومية، استغلال تكنولوجيات الاتصال والمعلومات، استغلال الممارسات الجيدة التقليدية التي أثبتت فعاليتها (بن أعراب: 2014، ص:77).

الخاتمة:

لقد أدى التطور التكنولوجي إلى تطور مختلف المجالات وأصبحت المؤسسات تحرص على مواكبة التطور التكنولوجي، من خلال توفير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، لذلك فمن الضروري توفير كل الإمكانيات البشرية والتي تتمثل في البنية الشبكية والبرمجيات المتخصصة والمتطورة، والأشخاص الذين يملكون مهارات عالية في استخدام التقنيات الحديثة، بالإضافة إلى الإمكانيات المالية والإدارية والقانونية التي تعمل على تأمين استمرار خدمات بأفضل شكل ممكن للاستخدام الأمثل للوقت والجهد والمال، على اعتبار الإدارة الإلكترونية نظام متكامل من المكونات التقنية والمالية والتشريعية والبشرية والتنظيمية وغيرها.

كما أفرزت التطورات التقنية والتكنولوجية المتسارعة تأثيرات حقيقية في مختلف الميادين وبالخصوص المجال الإداري، أين تم نقل التكنولوجيا إلى الأجهزة الإدارية الأمر الذي أدى إلى تغييرات عديدة في طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، ساهمت في التحول من النمط التقليدي للإدارة ذات الطابع البيروقراطي المعقد إلى نموذج الإدارة الإلكترونية الديناميكية والتفاعلية.

وقد تناول هذا البحث موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالتنظيم البيروقراطي، وكيفية تأثرها وتأثيرها فيه في الإدارة العمومية، حيث استنتجنا أنه هناك اتجاهين متناقضين: فالأول يتناول الإدارة الإلكترونية كأداة ووسيلة لصالح البيروقراطية ويجعلها أكثر فعالية وكفاءة في خدمة المواطنين، وذلك من خلال استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لصالح المبادئ الأساسية التي يبني عليها التنظيم البيروقراطي كالهرمية، التخصص وتقسيم العمل والقواعد الرسمية. أما الاتجاه الثاني فيرى أنّ البيروقراطية هي السبب المباشر في فشل تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال تلك المبادئ الأساسية التي يبني عليها التنظيم البيروقراطي.

كما نستنتج أن الإدارة الإلكترونية تعتبر وسيلة مهمة للتحول من الإدارة التقليدية التي لم تكن توفر الخدمة للأفراد إلى تحقيق الخدمة العمومية في إطار الكتروني، والانتقال من الاتصال المباشر بالمواطنين مع المرافق العامة إلى الاتصال الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة وبالتالي تعتبر الإدارة الإلكترونية الأسلوب الجديد والمعاصر لتقديم الخدمات من أجل رفع كفاءة الأداء وخفض الإجراءات الروتينية التي يعاني منها المواطنين وتوفير المعلومات والبيانات بطريقة بسيطة للاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات.

وما يوصي به البحث هو ضرورة تطوير الإدارة الإلكترونية لأنها السبيل الواجب إتباعه لتحقيق التنمية، مع ضرورة الأخذ بعين الاعتبار فلسفة وثقافة التنظيم البيروقراطي بالإدارة العمومية، والعمل على إيجاد تناغم وتناسق بينهما، والعمل على زيادة الاهتمام بتدريب العناصر البشرية التي تتولى التحول نحو الإدارة الإلكترونية، باعتبار أن ذلك يعد مدخلاً مهماً من مداخل تطوير القوى البشرية، ومحاولة الوفاء بمتطلبات تحقيق الإدارة الإلكترونية. بالإضافة إلى غياب التشريعات القانونية المناسبة والموثوقة، ونقص الاعتمادات المالية كان عائق في سبيل هذا التطبيق دون أن ننسى عامل الأمان، وتخوف المتعاملين بشبكة الانترنت من قرصنة حساباتهم ومعلوماتهم، إذ أن الإدارة الإلكترونية تؤثر وبشكل كبير على البيروقراطية وبطرق مختلفة، ومع ذلك فإنّ التنظيم البيروقراطي سيظل قائماً وسائداً في طرق الحكم والتسيير، لدى أغلب المؤسسات والإدارات في أغلب دول العالم خاصة في البلدان النامية، رغم التقدم التكنولوجي الهائل.

قائمة المراجع:

باللغة العربية:

- إبراهيم المنيف (2017): تطور الفكر الإداري المعاصر، مجلة المدير، ط 3، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- أحمد هاشم الصقال، سعيد، محمد حسين مهدي (2011): دور الرقابة الإلكترونية في الحد من الفساد، وزارة التجارة، مكتب المفتش العام، بغداد، العراق.
- الأغا محمد أحمد عودة (2012): درجة توظيف الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة للطلبة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة غزة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- بن أعراب محمد (2014): تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، (مجلة العلوم الاجتماعية)، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، العدد 19.
- جودي حيدر حمزة، عبد الرحمن فؤاد يوسف (2012): تأثير الإدارة بالتجوال في تطوير عمل الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية في مديرية المرور العامة، كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، العراق، السنة 34، العدد 90.
- حسين بن محمد الحسن (2009): الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي، أيام 1-4 نوفمبر 2009، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.
- حفصي عميروش (2017): العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الإلكترونية: دراسة نظرية، المجلة الجزائرية للدراسات السياسية، المجلد 5، العدد 1، ص: 297-316.
- خطاب مصطفى فتحي (2011): تجربة التحول الرقمي للمنظمات الإقليمية بالتطبيق على المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ملتقى منظم بندق سوفيتيل بالسويدي، المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين، المؤتمر العربي الخامس للمعلومات الصناعية والشبكات، أيام 20-21-22 ديسمبر 2011، الرباط، المغرب.
- خلوف، إيمان مصطفى (2010): واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة تربوية، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- ساري عوض الحسنات (2011): معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة تربوية، معهد البحوث والدراسات العربية، جامعة الدول العربية، القاهرة، مصر

- الطعامنة محمد محمود، عبد الوهاب سمير محمد (2005): الحكم المحلي في الوطن العربي واتجاهات التطوير، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر.
 - عبد الناصر موسى، قريشي محمد (2011): مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة الباحث، بسكرة، الجزائر، العدد: 9.
 - عشور عبد الكريم (2010): دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية. كلية الحقوق والعلوم السياسية. جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر
 - عطوان خضر عباس (2012): الأمن والإدارة الإلكترونية في العراق: رؤية استراتيجية لإدارة عملية تصويب انتخابية مفترضة، مجلة رسالة الحقوق، كلية الحقوق، جامعة كربلاء، العراق، السنة الرابعة، العدد 1.
 - علاء السالمي، رياض الدباغ (2001): تقنيات المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
 - علاء عبد الرزاق السالمي (2008): أتمتة المكاتب المتقدمة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، د.ط.
 - علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي (2008): الإدارة الإلكترونية. دار وائل للنشر. عمان، الأردن.
 - فهد يوسف العيتاني (2012): تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك عبد العزيز: دراسة استكشافية لاتجاهات الأكاديميين والطلاب والاداريين. مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، المجلد 26، العدد 2.
 - القصيمي محمد مصطفى، طوبيا سهم حازم نجيب (2012): نظام السّجل الطبي الإلكتروني: مدخل لتطبيق الإدارة الإلكترونية المعاصرة. المؤتمر العلمي الدولي: عولمة الإدارة في عصر المعرفة 15-17 ديسمبر. جامعة الجنان. طرابلس، لبنان.
 - كلثم محمد الكبيسي (2008): متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، دمشق، سوريا.
 - ليلى حسين (2014): بيروقراطية الإدارة ومشكلة بناء الحكم الراشد في الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر.
 - محمد الصيرفي (2006): الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر.
 - محمد بن عبد العزيز الضافي (2006): مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات لمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
 - مريم عبد ربه أحمد السمييري (2009): درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية بمحافظة غزة وسبل التطوير، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة غزة الإسلامية، غزة، فلسطين.
 - نجم عبود نجم (2009): الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الاستراتيجية، الوظائف، المجالات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، د.ط.
- باللغة الأجنبية:

- Aby Jain (2004) : Using The Lens of Max Weber's Theory of Bureaucracy Examine E.Gov Recherche", Proceeding of The 37th Hawaii International Conference on System Science, Temple University.
- Chevalier Jacques (2004) : L'état Post Modern, 2édition, Librairie Générale de Droit et de Jurisprudence, Paris, France.

- Corneliu Gârjoabă (2011) : The Influence of E-Management Application Upoin The Smaal and Medium Entreprises Organizational Culture, Journal of Information Systems and Operations Management, Romanian-American University, Volume:5, Bucharest, Romania, 2011.
- Dreyfus Françoise (1997) : La Nouvelle Gestion Publique: Nouvel Instrument du Clientélisme?, Études en l'honneur de Georges Dupuis, Droit publique, Librairie générale de droit et de jurisprudence, Paris, France.
- Huthaifa Abdelkarim Ali Ellatif, Sammani Abdulmutalib Ahmed (2013) : E-Management: Configuration, Functions and Role in Improving Performance of Arab Institutions and Organization, International Journal of Computer Applications, Volume 80, No.6, Foundation of Computer Science, U.S.A.
- Zhiyuan Fanf (2002): E-Government in Digital Era: Concept, Practice and Development, International Journal of the Internet and Management, Vol.1, No.2.

أثر الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في المحتوى المعلوماتي
للتقارير المالية دراسة ميدانية على الشركات المدرجة بسوق الخرطوم للأوراق المالية

The impact of electronic accounting disclosure according to expanded business
reports on the informational content of financial reports

A field study on companies listed in the Khartoum Stock Exchange

د. معزة عوض حسن جبر الله

Dr.. Maza Awad Hassan Gabr Allah

أ. مساعد – كلية المعرفة للعلوم والتكنولوجيا/ الكلية العالمية للعلوم والتكنولوجيا / الخرطوم/ السودان

Assistant Professor - College of Knowledge of Science and Technology / International College of
Science and Technology / Khartoum / Sudan

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية بأبعاده (الشفافية، الملاءمة، الحيادية، القابلية للمقارنة)، كما استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من الشركات المدرجة بسوق الخرطوم للأوراق المالية البالغ عددها (67) شركة، تم أخذ عينة عشوائية، مكونة من (97) مفردة من (المحاسبين، المراجعين، المدراء والمحللين الماليين، مدراء الإدارات، المبرمجين ومحلي النظم)، تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة، تم استرجاع (85) استبانة، بنسبة استرجاع بلغت (87.6%)، استخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات. خلصت إلى نتائج منها وجود تباين في مستوى الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة إلا أن جميع المتوسطات من حيث تصورات المبحوثين كانت مرتفعة، وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإفصاح الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في أبعاد المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية مجتمعة، أوصت بالعمل على تبني الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة لتحسين جودة المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية، ضرورة تطوير وزيادة جودة المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية من خلال إلزام الشركة المدرجة بسوق الخرطوم للأوراق المالية بالإفصاح الكامل عن جميع المعاملات الضرورية للمستخدمين.

الكلمات المفتاحية: الإفصاح المحاسبي الإلكتروني، تقارير الأعمال موسعة، المحتوى المعلوماتي.

Abstract:

The study aimed to identify the impact of electronic accounting disclosure according to expanded business reports on the informational content of financial reports in its dimensions (transparency, appropriateness, impartiality, comparability). A company, a random sample was taken, consisting of (97) individuals from (accountants, auditors, managers and financial analysts, department managers, programmers and systems analysts), the questionnaire was distributed to the sample members, (85) questionnaires were retrieved, with a retrieval rate of (87.6%), the questionnaire was used as a tool for collecting information. It concluded with results, including the existence of a discrepancy in the level of electronic accounting disclosure according to the expanded business reports, but all the averages in terms of the respondents' perceptions were high, and there was a statistically significant effect of electronic disclosure according to the expanded business reports in the dimensions of the information content of the financial reports combined, it was recommended to work on the adoption of disclosure Electronic accounting in accordance with expanded business reports to improve the quality of the informational content of financial reports, the need to develop and increase the quality of the informational content of financial reports by obligating the company listed on the Khartoum Stock Exchange to fully disclose all necessary transactions to users.

Keywords: Electronic Accounting Disclosure, Extended Business Reports, Information Content.

مقدمة:

إن التطور التقني والتكنولوجي لم يعد خياراً، بل أصبح أساس البقاء والاستمرار في كافة المجالات، ولعل هذا ما دفع كلاً من شركة مايكرو سوفت (Microsoft) (رائدة صناعة البرمجيات) وشركة (Price water house coopers) (رائدة صناعة المحاسبة) إلى العمل على إعداد مشروع يتضمن تقديم لغة إلكترونية وقياسية جديدة لإعداد التقارير المالية لأغراض الإفصاح بهدف مساعدة الشركات والمستثمرين من خلال تطوير آليات تدقيق المعلومات، وتزويدهم بأفضل الطرق لتحليل واستخدام تلك المعلومات بكفاءة، وأطلقنا عليها (لغة تقارير الأعمال موسعة)، ويمكن من خلالها نقل البيانات المالية وإعداد التقارير وترميزها في صيغ مقروءة إلكترونياً تمتاز بسرعة الوصول إلى المعلومات التي تتضمنها التقارير المالية ومقارنة محتوياتها مع بعضها البعض وتقليص الوقت والجهد المطلوبين، ويؤدي الإفصاح الإلكتروني باستخدام تقارير الأعمال الموسعة لمعالجة البيانات المالية للقيام بالتحليل المالي، أو الحصول على معلومات أو تقارير محددة باستخدام هذه البيانات، بحيث ان الشركات المفصحة تقوم بإصدار مختلف التقارير لجهات حكومية متعددة بحسب متطلبات هذه الجهات.

كما أن نجاح سوق الأوراق المالية في إدارة أنشطته يتوقف على مدى تحقيق المستثمرين لرغباتهم في إتخاذ قراراتهم الإستثمارية وتكوين المحافظ المالية الخاصه بهم، لذلك تلعب المعلومات المحاسبية - بإعتبارها المحتوى الإعلامي للرسالة الإعلامية المحاسبية والمثثلة في مجموعة التقارير والقوائم المالية والمحاسبية - دوراً هاماً في تنشيط السوق وتحقيق كفاءته من خلال توفير المعلومات المتعلقة بحقيقة مآثره القوائم والتقارير المالية للشركات من مراكز مالية وأرباح محققه ومتوقعه مستقبلاً حيث تسهم في إتخاذ القرارات الإستثمارية، مما أدى إلي زيادة إهتمام المحاسبين في السنوات الأخيرة بتوفير المعلومات المحاسبية التي تُفيد المستخدمين لها من الفئات المختلفة.

مشكلة الدراسة:

بالرغم من الجهود المبذولة لتنشيط سوق الخرطوم للأوراق المالية، إلا أنها لن تنتج آثارها الكاملة في ظل غياب ونقص المعلومات الشفافة والملاءمة للمستثمرين، عدم الإفصاح الحيادي لكافة المستثمرين، وعدم قدرتهم على إجراء مقارنات لمحتوى المعلومات الأمر الذي أدى إلي تزايد المطالبة باستخدام الإفصاح الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة لتحسين المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية كمصدر رئيسي للمعلومات. يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: أثر استخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية؟

يتفرع من هذا السؤال عدة تساؤلات فرعية على النحو التالي:

1. هل يؤثر استخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في شفافية المحتوى الإعلامي للتقارير المالية بسوق الخرطوم للأوراق المالية؟
2. هل يؤثر استخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في ملاءمة المحتوى الإعلامي للتقارير المالية بسوق الخرطوم للأوراق المالية؟
3. هل يؤثر استخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في حيادية المحتوى الإعلامي للتقارير المالية بسوق الخرطوم للأوراق المالية؟
4. هل يؤثر استخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في قابلية المقارنة للمحتوى الإعلامي للتقارير المالية بسوق الخرطوم للأوراق المالية؟

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال بُعدين أساسيين هما:

- 1 الأهمية العلمية: إثراء المكتبة العربية والسودانية على وجه الخصوص من خلال ما تضيفه في مجالات استخدام الإفصاح الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة والمحتوى المعلوماتي لتقارير المالية وإيضاح العلاقة بينهم. حدائثة موضوع الدراسة وندرته حسب علم الباحث في المكتبة العربية. يعد موضوع الدراسة من المواضيع التي يسعى الباحثون لتقديم النموذج الأمثل الذي يساعد المنظمات للتعرف على دور الإفصاح الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في تحسين المحتوى المعلوماتي لتقاريرها المالية.
- 2 الأهمية العملية: تطوير سوق الخرطوم للأوراق المالية لمواكبة تطورات أسواق الأوراق المالية الإقليمية والعالمية مما يسهل من جذب الاستثمارات الأجنبية للبلاد ويمكن ربط سوق الخرطوم للأوراق المالية بالأسواق الإقليمية والعالمية من خلال استخدام لغة تقارير الأعمال التجارية الموسعة XBRL وهي لغة رقمية معتمدة عالمياً ومتطورة في إعداد وتحسين ونشر التقارير المالية الإلكترونية.

أهداف الدراسة:

- تسعى الدراسة للتعرف على أثر استخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في المحتوى المعلوماتي لتقارير المالية، من خلال الأهداف الفرعية التالية:
1. بيان أثر استخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في شفافية المحتوى الإعلامي لتقارير المالية بسوق الخرطوم للأوراق المالية.
 2. توضيح أثر استخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في ملاءمة المحتوى الإعلامي لتقارير المالية بسوق الخرطوم للأوراق المالية.
 3. التعرف على أثر استخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في حيادية المحتوى الإعلامي لتقارير المالية بسوق الخرطوم للأوراق المالية.
 4. دراسة أثر استخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في قابلية المقارنة للمحتوى الإعلامي لتقارير المالية بسوق الخرطوم للأوراق المالية.

فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في المحتوى المعلوماتي لتقارير المالية بسوق الخرطوم للأوراق المالية. تتفرع منها الفرضيات التالية:
1. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في شفافية المحتوى الإعلامي لتقارير المالية بسوق الخرطوم للأوراق المالية.
 2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في ملاءمة المحتوى الإعلامي لتقارير المالية بسوق الخرطوم للأوراق المالية.
 3. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في حيادية المحتوى الإعلامي لتقارير المالية بسوق الخرطوم للأوراق المالية.
 4. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في قابلية المقارنة للمحتوى المعلوماتي لتقارير المالية بسوق الخرطوم للأوراق المالية.

منهجية الدراسة:

تتبع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استعانت الدراسة بالمنهج التاريخي.

مصادر وأدوات جمع بيانات الدراسة:

تعتمد الدراسة على المصادر الأولية: وتستخدم الإستبانة لجمع البيانات، بالإضافة إلى المصادر الثانوية: الكتب، البحوث العلمية، الدراسات، التقارير، المجلات والصحف، الندوات والمؤتمرات ذات الصلة بموضوع الدراسة.

حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على الحدود التالية:

أ. الحدود المكانية: سوق الخرطوم للأوراق المالية - السودان.

ب. الحدود الزمانية: 2022م.

ج. الحدود البشريّة: عينة من العاملين بسوق الخرطوم للأوراق المالية.

أولاً: الإطار النظري

1. الإفصاح الإلكتروني

أن الإفصاح الإلكتروني يعني نشر مخرجات المحاسبة الإلكترونية على شبكة الإنترنت أي عرض المعلومات فقط وليست معالجتها كما هو في المحاسبة الإلكترونية. (محمود ومهدي: 2009. ص4) أشار (رشوان وأبورحمة: 2018. ص68) إلى أنه قيام المنشأة بعرض مجموعة كاملة من قوائمها الأساسية والإيضاحات المتممة لها، وإتاحة هذه المعلومات بشكل فوري أمام كافة الفئات ذات الصالح في المنشأة، سواء بشكل مباشر على موقع المنشأة على الإنترنت أو بشكل غير مباشر من خلال توفير أداة ربط تفاعلية من موقع المنشأة إلى موقع آخر على الإنترنت بعرض هذه المعلومات. يرى الباحث بان الإفصاح المحاسبي الإلكتروني هو عرض ونشر التقارير والقوائم المالية الأساسية، والتقارير والقوائم المالية الملحقه، وجميع المعلومات والإيضاحات والملاحظات المتممة والمكملة للقوائم والتقارير المالية إلكترونياً، وربط تلك المعلومات بالمواقع الإلكترونية، من خلال الشبكات الدولية (الإنترنت)، لكي تكون هذه المعلومات متوفرة لدى جميع الأطراف التي تهتمهم المعلومات المالية والمحاسبية، سواء كان تلك الأطراف داخلية أم خارجية بما يعكس حقيقة المشروع الاقتصادي.

2. الإفصاح الإلكتروني وفق تقارير الأعمال الموسعة:

أشار (قنطجي: 2012. ص144) لغة التقارير الأعمال الموسعة (Extensible Business Reporting Language) أو ما يسمى (XBRL) هو برنامج صمم خصيصاً للتطبيقات المالية والمحاسبية وتعتمد على قدرة الحاسب الآلي على قراءة علامات (tags) تميز الحقول المحاسبية وفقاً لتصنيف معين. وتقوم الفكرة الرئيسية لهذا التطبيق على سهولة انتقال المعلومات من خلال الشبكة العنكبوتية لجهات مختلفة حيث يعتمد النظام على توحيد نمط المعلومات ومن ثم يتم تصنيف وعرض المعلومات بطريقة يسهل معها على الشركات والمحللين الماليين والمستثمرين والمقرضين وكل من له اهتمام بشكل أو بآخر بقراءة النتائج المالية بشكل أكثر سهولة وفعالية.

تعتبر لغة XBRL لغة معيارية رقمية تم تطويرها خصيصاً لدعم الإفصاح وتبادل المعلومات بين جهات وأطراف النشاط الاقتصادي والمستخدمين للمعلومات والقوائم المالية، حيث تمتاز بتوفير مرونة عند التعامل مع المعلومات والبيانات وتستند على استخدام علامات ترميز موحدة للعلاقات المالية بحيث تعطي القارئ مادة مفهومة ومقروءة من قبل أجهزة الحاسب الآلي. (أبوعباس: 2018. ص4).

عرفتها منظمة XBRL International: بأنها لغة التوصيل الإلكتروني للمعلومات المالية التي تحقق فوائد كبيرة لعمليات إعداد، وتحليل، وتوصيل المعلومات التجارية، كما تحقق وفورات في التكلفة، وتزيد من مستوى الدقة الموثوقية لجميع الأفراد المشاركين في توريد أو استخدام المعلومات التجارية. (جمال الدين: 2009. ص33)

وصفها (كيرت رامين) رئيس لجنة المعايير المحاسبية الدولية ورئيس XBRL International بأنها "معياري إلكتروني دولي يعتمد ترميز بنود المعلومات المالية بموجب المعايير المحاسبية الدولية على نحو يمكن من إرسالها، وتخزينها ومعالجتها إلكترونياً في أي نظام، ثم عرضها بسهولة بعد ذلك على النسق المعياري المستخدم في عرض التقارير المالية. (البراد: 2007. ص62)

يرى الباحث من خلال التعريفات السابقة للغة XBRL ان لغة تقارير الاعمال الموسعة XBRL هي لغة إلكترونية ممتدة وقابلة للامتداد تم تطويرها لدعم الإفصاح الإلكتروني وهي تربط مستخدمي التقارير والقوائم المالية والاطراف المستفيدة من المعلومات المالية والمحاسبية وكذلك المجتمع المالي والأسواق المالية و الشركات والمنشآت وغيرها من المؤسسات المالية والوحدات الاقتصادية المحلية والعالمية مع بعضها البعض عن طريق تبادل للمعلومات وتقارير الأعمال بدقة عالية من الإفصاح والشفافية بواسطة الشبكات العنكبوتية وفق المعايير المحاسبية الدولية.

يوفر XBRL العديد من المزايا للجهات التي تطبق البرنامج والمستفيدين من مخرجات النظام من شركات ومستثمرين ومتخذي قرار على حد السواء. فتطبيق XBRL يختزل الوقت الذي تحتاجه الشركات حيث ان تحضير التقارير بالطرق التقليدية قد يستغرق اياماً او اسابيع وقد تصل الى اشهر لتجميعها إذ أنها تكون متوفرة بأنماط مختلفة وبالتالي تظهر اهمية XBRL من خلال اتاحة توفير وتحضير هذه التقارير في وقت قياسي قصير جداً.

كما ان توفير الوقت يصاحبه توفير في التكلفة التي كان من الممكن أن تتحملها الشركة في حال تطبيق الاساليب العادية. ولقد قدر المختصين ان باستطاعته XBRL توفر ما يقارب 30% من التكلفة مقارنة بالطرق الاخرى. بالإضافة الى ميزة توفير الوقت والتكاليف فإن من مزايا هذا التطبيق ايضاً انه يعطي نتائج دقيقة للمستفيدين من التقرير. وقد يلاحظ بعض المحللين الماليين من صعوبة تحديد العلامات المميزة للمعلومات المهمة او النقاط الحساسة في تحليل صناعة معينة او شركات متنافسة في ظل النظام الحالي وبالتالي يفور XBRL سهولة ودقة في مقارنة النتائج المالية في وقت قياسي. كما ان يوفر للمستخدم سهولة التحويل السريع بين اللغات المختلفة مثل التحول من اللغة الانجليزية الى اللغة العربية أو الى أي لغة أخرى. (الخولي وأبوخشيبة: 2013. ص10)

- وضمن هذا الإطار، فإن هناك العديد من الفوائد التي تحققها لغة (XBRL) ومنها: (المسعودي وكاطع: 2016. ص108)
1. الموثوقية (Reliability): سترتب على إدخال البيانات المالية مرة واحدة فقط احتمالية الخطأ البشري، ونظراً لوجود شركات تدقيق الحسابات كجزء من نظام الإفصاح الإلكتروني، وقيام المدققون بمراجعة البيانات ومصادقتهم على صحتها قبل تزويد الجهات الرسمية بها وعرضها للمهتمين، فإن ذلك يزيد من موثوقية صحة المعلومات لدى مستخدميها، وتجنب الأخطاء الناجمة عن النقل والإدخال اليدوي المتكررين.
 2. المرونة (Flexibility): إن لغة XBRL توفر إطاراً محدداً للإفصاح المالي يعتمد على معايير إعداد التقارير المالية العالمية IFRS بشكل رئيسي لجميع الشركات المدرجة إلا أنها تمنح مرونة كافية لتخصيص نماذج متعددة تتناسب مع احتياجات كافة الشركات.
 3. الكفاءة (Efficiency): إن ترميز وإدخال البيانات مرة واحدة فقط سيمكن من معالجة وإعداد الوثائق والتقارير بوقت قصير وبأقل الموارد، كما أن عملية استرجاع المعلومات ونشرها يتم عن طريق الإنترنت مما يؤدي إلى خفض الوقت والجهد والتكاليف المطلوبة.

4. سلامة البيانات (Data Integrity): إن عملية تجميع المعلومات إلكترونياً بدلاً من تجميعها يدوياً، وتوفير آليات متطورة للتأكد من سلامتها وصحتها (Validation Mechanisms)، سيُحسن ويسرع من عملية تحليل المعلومات المالية وسيقلل من نسبة الأخطاء في البيانات إلى الحدود الدنيا.
 5. توفير التقارير بشكل مستمر (CR) وContinuous Reporting والاحتفاظ بها بشكل إلكتروني قابل للاستخدام عند الحاجة.
 6. تغطية احتياجات المستثمرين والمحللين وغيرهم من خلال إعداد مختلف التقارير المالية، كالتقارير السنوية والمرحلية، وتوفيرها بصيغ مختلفة.
 7. خفض كلفة تبادل المعلومات والبيانات المالية لاعتماد الإنترنت كوسيلة للتبادل.
 8. سرعة استقبال وإرسال البيانات والتقارير الإفصاحية بين مختلف الجهات، مما يعزز مبدأ الشفافية في نشر المعلومات.
 9. المساهمة في رفع مستوى الإفصاح من خلال إضافة متطلبات إفصاحية جديدة كموضوع إدارة المخاطر وتطبيق الحوكمة في الشركات وغيرهما.
 10. إمكانية النشر بلغات مختلفة كالعربية والإنجليزية والفرنسية وغيرها.
- تقدم XBRL قواعد عديدة، تشمل توفير التكلفة، فعالية أكثر ودقة أفضل لكل من يقوم بمهام التحضير، التحليل أو استخدام معلومات الأعمال، وبعد إنجاز الترجمة وتصنيف المشروع، يتيح XBRL للمستخدم التحول السريع بين اللغة العربية والإنجليزية. ترجمة وتصنيف المشروع: تحضير التقارير التقليدية قد يستغرق أياماً وأسابيع أو أشهر لجمعها نظراً لأنها تتوفر بأنماط مختلفة، لكن XBRL يتيح لك تحضير هذه التقارير بوقت مثالي وقصير جداً، مما يعني بالطبع توفير التكلفة. يتميز XBRL في استخدامه لغة كمبيوتر متسقة مع جمع أنواع البرامج التي تغني عن إعادة تنسيق المعلومات و/أو الحاجة لترجمتها، ويتميز أيضاً بسرعه لجمع المعلومات، تعني هذه المزايا سهولة الوصول إلى المعلومات من قبل جهات اتخاذ القرارات بشكل منتظم وبجهد أقل، وتساعد هذه المعلومات التي يتم سردها بوضوح تام في التنافس الأفضل ووضع العلامات واتخاذ القرارات الاستراتيجية لتكون أكثر فعالية. ستمكن الشركات التي تستخدم XBRL من توفير المزيد من المال واستخدام البرامج الحالية لتوفير الوقت والمصادر. فوائد XBRL للمستثمر: يتيح XBRL للمستثمر فرصة الوصول الأفضل لمعلومات الشركات المالية من خلال زيارة موقع الشبكة، على سبيل المثال، الاطلاع على الملفات بنمط PDF، وبالتالي يمكنه القيام بالتقنين المالي الأفضل للشركة، كما يتيح XBRL للمستثمر سهولة التحول من لغة لأخرى، وبالطبع يساعد ذلك في اتخاذ القرار الأكثر فعالية. فائدة XBRL لجهات التحليل المالي: يتيح XBRL لمن يقوم بالتحليل مقارنة المعلومات الدقيقة بشكل أكثر فعالية ودقة أعلى، من الصعب تحديد العلامات المميزة للمعلومات المهمة للمتنافسين باستخدام النظام الحالي.

3. المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية

يقصد بالمحتوى الإعلامي للتقرير المالي، قيمة وأهمية ما يحويه هذا التقرير من معلومات مالية إقتصادية – وذلك من وجهة نظر مستخدم هذا التقرير، سواء الداخليين منهم أو الخارجيين – يمكن إستخدامها في إتخاذ القرارات الإقتصادية ذات العلاقة بالشركة. ومن القرارات الإقتصادية التي تقع في هذا الإطار، تلك التي يتخذها المستثمرون بشأن توظيف أموالهم في الشركة، و قرارات المقرضين بشأن منح التسهيلات الإئتمانية لها. (الشمرى والكواز: 2017. ص172)، كما أن المحتوى المعلوماتي وفقاً للنظرية المحاسبية هو ذلك المحتوى الذي ينظر للمقاييس المالية على انها غنية بالأحداث والمعلومات المفيدة، فهي ليست مجرد قيمة محددة بل ابعده من ذلك، وان هذا المحتوى ينشأ بمجرد أن تصل معلومات

جديدة قبل اقرارها من مصدرها الاصيلي. (المحاميد: 2015. ص61)، كما يرى مطر ان المحتوى المعلوماتي للتقرير المالي هو قيمة ما يحويه من معلومات اقتصادية وذلك من وجهة نظر مستخدمي هذا التقرير في اتخاذ قرارات اقتصادية ذات علاقة بالمشروع (مطر واخرون: 1996. ص117).

تتضح أهمية المحتوى الإعلامي للتقرير خاصة في مجالات تطوير القياس المحاسبي، وذلك لأن وظيفة الإتصال في المحاسبة وأدائها في ذلك هي التقارير المالية بحيث تقف جنباً إلى جنب مع وظيفة القياس، ليشكلاً معاً الأساس الذي يقوم عليه نظام المعلومات المحاسبي. وبهذا تلتقي أغراض الوظيفتين عند هدف واحد مشترك وهو الحرص على توفير أكبر قدر ممكن من المعلومات المالية وغير المالية المفيدة لمتخذي القرارات الاقتصادية.

وبناءً عليه فإن أي تحسن في أداء أي من الوظيفتين، سوف يؤثر على أداء الوظيفة الأخرى، ويعمل على توفير المعلومات المناسبة عن دقة تنبؤات القوائم المالية المستقبلية وذلك من خلال إستخدام مقاييس المعلومات وهو جانب من جوانب وظيفة الإتصال، كما يؤدي بدوره إلى تحسين عملية التنبؤ وهي جانب من جوانب عملية القياس.

أن توفير المعلومات المحاسبية ليس هدفاً في حد ذاته حيث يرى (دحوح: 2008. ص115) ضرورة أن تكون هذه المعلومات ذات محتوى إعلامي نافع، يمكن الإستفادة منه من جانب مستخدمي المعلومات. لذلك فمن الأهمية بمكان الإرتكاز على مقاييس تحدد نسب عناصر هذه المنفعة من خلال الدراسة والتحليل لركائز ومبادئ ومقومات المحتوى الإعلامي للمعلومات المحاسبية.

4. العلاقة بين الإفصاح الإلكتروني والمحتوى المعلوماتي للتقارير المالية

تعتبر لغة XBRL أداة تكنولوجية معيارية لها طبيعة خاصة فيمكنها توحيد طريقة إعداد ونشر التقارير المالية الإلكترونية بما يحقق للمنظمات والمستثمرون العديد من المزايا، والتي ستنعكس على مستوى كفاءة أسواق الأوراق المالية حيث يمكن للغة XBRL دعم وتعزيز المحتوى المعلوماتي بسوق الأوراق المالية من خلال:-

- أ- تحسين مستوى الشفافية: يرى (محمد: 2017. ص539) أن الشفافية يقصد بها قيام المنظمات بتوفير المعلومات المتعلقة بنشاطها ووضعها تحت تصرف المساهمين وأصحاب الحصص والمتعاملين في السوق، وإتاحة الفرصة لمن يريد الاطلاع عليها وعدم حجها في ما عدا تلك المعلومات التي من شأنها الإضرار بمصالحها فيجوز الاحتفاظ بسريتها، كما يقصد بها تقديم المعلومات في التوقيت المناسب، وواضحة على النحو الذي يزيل غموض الألفاظ غير المفهومة، وتتمثل أهمية الشفافية في أنها تعمل على زيادة المعلومات الواردة في الإفصاحات المتممة على النحو الذي يؤدي إلى تحسين مستوى الإفصاح؛ حيث أن عدم توفر هذه المعلومات لبعض المستثمرين قد يجعلهم يتخذوا قرارات غير رشيدة، كما يعمل على خفض أو الرفع المصطنع لأسعار الأوراق المالية وزيادة المضاربة وبالتالي خلق نوع من الإرباك في مستوى أداء السوق. (عبدالحميد: 2015. ص22)
- ب- تحسين ملاءمة المحتوى المعلوماتي: تعتمد منفعة المعلومات المحاسبية على مدى ملائمتها لعملية اتخاذ قرار، فتوفير الكثير من البيانات على الإنترنت قد يعوق حصول المستخدمين على البيانات الملائمة لاتخاذ القرار، كما أن محدودية قدرات المستخدمين على تشغيل هذه البيانات مع وجود كم هائل منها قد يجعل المستخدم يتخذ قراراته بناءً على معلومات غير مكتملة. وقدمت لغة XBRL حلاً لهذه المشكلات حيث أنها ستمكن المستخدمين من الحصول على المعلومات الملائمة لعملية اتخاذ القرار، وستعزز من الخصائص العامة لجودة المعلومات المحاسبية المنشورة مما سيجعل عملية تسعير الأوراق المالية أكثر دقة وكفاءة، وهذا بدوره سيؤدي إلى كفاءة سوق الأوراق المالية. (عبدالحميد: 2015. ص56)

ج- تحسين حيادية المحتوى المعلوماتي: إن الإفصاح عن التقارير المالية وما تحتويه من معلومات هو أساسي لعمل أسواق الأوراق المالية، ولغة XBRL باعتبارها أداء للإفصاح والنشر الإلكتروني يمكنها الإفصاح بشكل فوري ومستمر عن التقارير المالية، وما ستجد من معلومات، مما سينعكس بشكل مباشر أسعار الأوراق المالية ويجعلها تعكس القيمة الحقيقية للورقة المالية وهذا سيفيد المستثمرين عند اتخاذ قرارهم الاستثماري. (محمد: 2017. ص 541)

د- تدعيم خاصية القابلية للمقارنة: إن استخدام لغة XBRL في إعداد ونشر القوائم المالية سيؤدي إلى توحيد البيانات الحالية والتاريخية والمستقبلية مما سيعزز من قابلية المعلومات للمقارنة وسيزيد من منفعتها للمستخدمين لأنها ستنتج لهم مقارنة بيانات نفس المنظمة عبر الفترات المختلفة، أو مقارنتها مع بيانات المنظمات الأخرى في نفس قطاع الصناعة. (الدهراوي: 2004. ص 34)

يرى الباحث أن أسواق الأوراق المالية ومن ضمنها سوق الخرطوم للأوراق المالية في حاجة ماسة لمشروع الإفصاح الإلكتروني باستخدام لغة (XBRL) وهي أداء تكنولوجية معيارية متطورة تقدم معلومات محاسبية بجودة عالية وتدعم وتعزز أسواق الأوراق المالية من خلال زيادة جودة تقاريرها الإلكترونية وإعداد ونشرها عن طريق الشبكة العنكبوتية مما يسهل من إمكانية وصول جميع المستخدمين والمستثمرين إليها ويمكنها تقديم تقارير وقوائم مالية موحدة تتصف بالشكل والمضمون لتسهيل من عملية المقارنة بين المنظمات على المستوى الدولي وزيادة شفافيتها وجذب المستثمرين للاستثمار في السوق وإن قدرة لغة (XBRL) المتطورة تزيد من رفع كفاءة أسواق الأوراق المالية وبالتالي من الممكن أن يكون لها دور فعال في دعم وتعزيز سوق الخرطوم للأوراق المالية في ظل الظروف الاقتصادية الصعبة التي تمر بها البلاد.

ثانياً: الدراسة الميدانية

1. الإجراءات المنهجية للدراسة

مجتمع وعينة الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من الشركات المدرجة بسوق الخرطوم للأوراق المالية البالغ عددها (67) شركة، تم أخذ عينة عشوائية، مكونة من (97) مفردة من (المحاسبين، المراجعين، المدراء والمحللين الماليين، مدراء الإدارات، المبرمجين ومحلي النظم)، تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة، تم استرجاع (85) استبانة، بنسبة استرجاع بلغت (87.6%).

الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم تفرغ وتحليل بيانات الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- أ. تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة.
- ب. اختبار (ألفا كرونباخ) (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- ج. تحليل الانحدار: تم استخدام تحليل الانحدار (المتعدد) لاختبار الدلالة الإحصائية لفروض الدراسة.

الثبات والصدق الإحصائي لأداة الدراسة

للتأكد من أن أداة الدراسة تقيس ما وضعت من أجله، قامت الباحثة بقياس الصدق الظاهري بعرضها في صورتها الأولية على عدد من المحكمين لتقييم صلاحية الاستبانة من حيث الصياغة والوضوح ولتحديد مدى التوافق بين عبارات كل مقياس وعلى ضوء مقترحاتهم تم تعديل أسئلة الاستبانة.

كما تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات والصدق الإحصائي حيث أن القيمة الإحصائية المقبولة له 60% وبالتالي فإن القيمة التي تزيد عنه هي قيمة جيدة جداً، وأن معامل الثبات الكلي بلغ (0.771). كذلك قيمة الصدق

كانت مرتفعة لكل مجال حيث قيمة الصديق لجميع فقرات الاستبانة (0.878)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

2. نتائج تحليل البيانات الشخصية

توزيع أفراد العينة حسب العمر أن أعلى فئة عمرية بين أفراد الدراسة كانت (30 وأقل من 35 سنة) حيث كان عددهم 31 وبلغت نسبتهم 36.5%، ويلهم الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) حيث كان عددهم 20 بنسبة 25.9%، أما الفئة العمرية (35 وأقل من 40 سنة) فقد بلغ عددهم 18 أي بنسبة 21.2%، بينما الفئة العمرية (40 سنة فأكثر) بلغ عددهم 14 أي بنسبة 16.5% من أفراد العينة الكلية.

توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي: أن أعلى فئة بين أفراد العينة كانوا من حملة الماجستير حيث بلغ عددهم 47 أي بنسبة 55.3%، ويلهم حملة البكالوريوس بلغ عددهم 33 بنسبة 38.8%، بينما حملة الدبلوم العالي فبلغ عددهم 4 أي نسبتهم 4.7%، أما حملة الدكتوراه فقد بلغ عددهم 1 أي بنسبة 1.2% من أفراد العينة الكلية. يستنتج الباحث مما سبق أن جميع أفراد العينة من حملة المؤهل العلمي بكالوريوس فما فوق مما يعني أن أفراد العينة يمكنهم استيعاب ما ورد في الاستبانة ويمكن الأخذ بأرائهم.

توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي: أن أعلى فئة بين أفراد العينة تخصصاتهم محاسبة حيث كان عددهم 34 أي بنسبة 40%، ويلهم تخصص إدارة الأعمال فقد بلغ عددهم 18 أي بنسبة 21.2%، أما الذين تخصصهم اقتصاد فبلغ عددهم 14 أي بنسبة 16.5%، أما تخصص الدراسات المالية والمصرفية فقد بلغ عددهم 8 أي بنسبة 9.4%، أما الذين تخصصهم نظم معلومات فبلغ عددهم 6 أي بنسبة 7.1%، بينما التخصصات فقد بلغ عددهم 5 أي بنسبة 5.9% من أفراد العينة الكلية. يستنتج الباحث مما سبق أن أغلبية أفراد العينة من ذوي العلاقة بمجال الدراسة مما يدل على قدرتهم على فهم عبارات الاستبانة بشكل جيد والإجابة عليها بدقة.

توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي: أن أعلى فئة بين أفراد العينة وظيفتهم محاسب ووظائف أخرى حيث بلغ عددهم 33 أي بنسبة 38.8% ويلهم وظيفة مدير إدارة حيث كان عددهم 11 ونسبتهم 12.9%، بينما المدير المالي فبلغ عددهم 9 أي نسبتهم 10.6%، بينما المحلل المالي فبلغ عددهم 4 أي نسبتهم 4.7%، أما وظيفة المبرمج فقد بلغ عددهم 3 أي بنسبة 3.5%، أما المراجع فبلغ عددهم 2 أي نسبتهم 2.4%، بينما وظيفة محلل النظم فقد بلغ عددهم 1 أي بنسبة 1.2% من أفراد العينة الكلية. يلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة مسمياتهم الوظيفية ذا صلة بالدراسة مما يضيف ثقة على النتائج التي ستخرج بها الدراسة.

توزيع أفراد العينة حسب الخبرة العملية: أن أعلى فئة بين أفراد العينة خبرتهم (5 وأقل من 10 سنة) حيث كان عددهم 35 وبلغت نسبتهم 41.2%، ويلهم الذين سنوات خبرتهم (10 وأقل من 15 سنة) حيث كان عددهم 19 بنسبة 22.4%، بينما الذين سنوات خبرتهم (أقل من 5 سنوات) بلغ عددهم 17 أي بنسبة 20%، أما الذين سنوات خبرتهم (20 سنة فأكثر) فقد بلغ عددهم 8 أي بنسبة 9.4%، بينما الذين سنوات خبرتهم (15 وأقل من 20 سنة) بلغ عددهم 6 أي بنسبة 7.1% من أفراد العينة الكلية. يلاحظ أن غالبية أفراد العينة خبرتهم العملية (5 سنة فأكثر) مما يدل على نضج أفراد العينة مما يمكنهم من الإجابة على أسئلة الاستبانة بشكل موضوعي.

3. نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها:

يهدف هذا الجزء إلى عرض نتائج التحليل الإحصائي للبيانات المتعلقة بإجابات أفراد العينة، وعرض النتائج المتعلقة بالإجابة عن سؤال الدراسة واختبار فرضياتها، ولغرض عرض نتائج الدراسة صنفنا على النحو التالي:

المحور الأول: الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة
للإجابة على هذا السؤال حسب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتقديرات أفراد عينة الدراسة
حول فقرات المحور الأول، والجدول (1) يبين ذلك.

جدول (1): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير
الأعمال الموسعة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية
1	يسهم استخدام تقارير الأعمال الموسعة في الوصول إلي معلومات تفصيلية عن أي بند في التقارير المالية	4.38	0.63	1	مرتفع
2	تسمح لغة تقارير الأعمال الموسعة بتغيير لغة التقارير المالية الإلكترونية	4.28	0.79	3	مرتفع
3	تساهم لغة تقارير الأعمال الموسعة في تخفيض تكلفة الحصول على المعلومات المحاسبية وتحليلها	4.08	0.71	7	مرتفع
4	تسهم تقارير الأعمال الموسعة في سرعة استقبال المعلومات المفصّل عنها	4.02	0.90	9	مرتفع
5	تعمل تقارير الأعمال الموسعة على توصيل المعلومات في الوقت المناسب	3.97	0.82	10	مرتفع
6	تعمل تقارير الأعمال الموسعة على تخفيض تكاليف إعداد التقارير المالية	4.14	0.77	5	مرتفع
7	توفر تقارير الأعمال الموسعة شكل إلكتروني موحد للتقارير المالية	4.32	0.79	2	مرتفع
8	توفر تقارير الأعمال الموسعة فرص العرض الصادق للتقارير المالية	4.18	0.76	4	مرتفع
9	تساهم تقارير الأعمال الموسعة في سرعة استقبال المعلومات المفصّل عنها بين مختلف الجهات.	4.12	0.74	6	مرتفع
10	تحسن لغة تقارير الأعمال الموسعة من جودة ونوعية المعلومات المفصّل عنها	4.07	0.66	8	مرتفع

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية
	المتوسط الحسابي الكلي	4.16	0.76	-	مرتفع

يلاحظ من الجدول (1) أن المتوسط الكلي للمتغير المستقل الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (4.16) وبانحراف معياري (0.76) وتراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.97-4.38) على مقياس ليكرت الخماسي، والذي يشير إلى وجود مستوى مرتفع لإستخدام الإفصاح الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة، إذ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (يسهم استخدام تقارير الأعمال الموسعة في الوصول إلى معلومات تفصيلية عن أي بند في التقارير المالية) بمتوسط حسابي (4.38) وهو أعلى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (4.16) وبانحراف معياري (0.63)، فيما حصلت الفقرة (تعمل تقارير الأعمال الموسعة على توصيل المعلومات في الوقت المناسب) بمتوسط حسابي (3.97)، وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (4.16) وبانحراف معياري (0.82)، كما يتبين من التشتت المنخفض (الانحراف المعياري) وجود تقارب في وجهات نظر أفراد العينة المبحوث حول المتغير المستقل الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة. مما يدل على أهمية استخدام لغة تقارير الأعمال الموسعة كأداة لأعداد ونشر التقارير المالية الإلكترونية بسوق الخرطوم للأوراق المالية.

المحور الثاني: المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية بسوق الخرطوم للأوراق المالية

للإجابة على هذا السؤال حسبت المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لتقديرات أفراد عينة الدراسة، حول المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية، والمتمثلة ب(الشفافية، الملاءمة، الحيادية، إجراء المقارنة)، كما مبينة بالجدول (2).

جدول (2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية
1	شفافية المحتوى المعلوماتي	4.37	0.94	1	مرتفع
2	ملاءمة المحتوى المعلوماتي	4.32	0.90	3	مرتفع
3	حيادية المحتوى المعلوماتي	4.33	0.88	2	مرتفع
4	إجراء المقارنة للمحتوى المعلوماتي	4.25	0.90	4	مرتفع
	المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية	4.32	0.91	-	مرتفع

يتضح من الجدول (2) أن حصول مجال (شفافية المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية)، على المرتبة (الأولى)، حيث جاء بمتوسط حسابي (4.37) وبانحراف معياري قدره (0.94)، ويعزى ذلك إلى أن استخدام لغة تقارير الأعمال الموسعة تنعكس إيجاباً على شفافية المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية، وجاء مجال (حيادية المحتوى المعلوماتي) في المرتبة (الثانية)، بمتوسط حسابي (4.33) وبانحراف معياري (0.88)، ويعزى ذلك إلى أن تقارير الأعمال الموسعة تعمل على تأمين البيانات وإيصالها إلى كافة الجهات بنفس الشكل والمحتوى وبوقت واحد، كما جاء مجال (ملاءمة المحتوى المعلوماتي) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.32) وبانحراف معياري قدره (0.90) ويعزى ذلك إلى أن استخدام لغة تقارير الأعمال الموسعة في توفير معلومات ملائمة لمتخذي القرار، وأخيراً جاء مجال (إجراء المقارنة للمحتوى المعلوماتي) بمتوسط حسابي (4.25)، وبانحراف معياري (0.90) ويعزى ذلك إلى أن استخدام معلومات التقارير المالية المعدة وفقاً للغة تقارير الأعمال الموسعة تدعم الإفصاحات الإلكترونية بعمل روابط حتى تتم عملية المقارنة بين البيانات المنشورة.

كما يلاحظ من الجدول (2) ارتفاع المتوسط الحسابي العام لمتغير (المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية)، حيث بلغ (4.32) بانحراف معياري قدره (0.91)، وتبين أن المتوسط الحسابي أكبر من معيار الاختبار البالغ (3) من أصل (5) درجات، وتدلل هذه النتيجة على أن تقديرات العينة المبحوث بسوق الخرطوم للأوراق المالية كانت إيجابية، وهذا يعني أن مستوى التقييم كان مرتفعاً من وجهة نظرهم.

4. اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار الفرضيات تم استخدام توفيقات لنماذج الانحدار المتعدد حيث المتغير المستقل استخدام الإفصاح الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة والمتغير التابع المحتوى المعلوماتي بأبعاده (الشفافية، الملاءمة، الحيادية، إجراء المقارنة للمحتوى المعلوماتي) ولغرض التحقق من وجود أثر لكل متغير مستقل على المتغير التابع، والجدول (3) يبين نتائج الاختبار.

الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية بسوق الخرطوم للأوراق المالية

جدول (3)

استخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية بأبعاده
مجتمعة

F		² R	¹ β	⁰ β	المتغير التابع
الجدولية	المحسوبة				المتغير المستقل
3.84	201.18	%54.8	0.74 (14.184)	0.831 (14.184)	استخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني المحسوبة t قيمة

علماً إن قيمة (t) الجدولية تساوي (1.645)

تشير معطيات الجدول (3) إلى إن (54.8%) من التباين في المتغير التابع أبعاد المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية مجتمعة يفسره المتغير المستقل (الإفصاح الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة) ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة البالغة (201.18) وهي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (3.84) عند درجة حرية (1،166) ومستوى معنوية (0.05)، ومن متابعة قيم (¹β) واختبار (t) تبين إن للإفصاح الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة تأثير معنوي في أبعاد المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية بمقدار (0.74) وبلغت قيمة (t) المحسوبة (14.187) وهي قيمة معنوية و أكبر من قيمتها الجدولية، وبهذا تحققت الفرضية الرئيسية.

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في شفافية المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية بسوق الخرطوم للأوراق المالية

جدول (4)

أثر استخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في شفافية المحتوى المعلوماتي للتقارير
المالية

F		² R	¹ β	°β	المتغير التابع
الجدولية	المحسوبة				المتغير المستقل
3.84	108.85	%39.6	0.629 (10.433)	0.739 (10.433)	استخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني المحسوبة t قيمة

تشير معطيات الجدول (4) إلى إن (39.6%) من التباين في المتغير التابع شفافية المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية يفسره استخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة البالغة (108.85) وهي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (3.84) عند درجة حرية (1،166) ومستوى معنوية (0.05)، ومن متابعة قيم (¹β) واختبار (t) تبين إن لاستخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة تأثير معنوي في شفافية المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية بمقدار (0.629) وبلغت قيمة (t) المحسوبة (10.433) وهي قيمة معنوية و أكبر من قيمتها الجدولية، وهذا يشير إلى تحقيق الفرضية الفرعية الأولى.

الفرضية الفرعية الثاني: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في ملاءمة المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية بسوق الخرطوم للأوراق المالية

جدول (5)

أثر استخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في ملاءمة المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية

F		² R	¹ β	°β	المتغير التابع
الجدولية	المحسوبة				المتغير المستقل
3.84	176.88	%51.9	0.72 (13.375)	0.651 (13.375)	استخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني المحسوبة t قيمة

تشير معطيات الجدول (5) إلى إن (51.9%) من التباين في المتغير التابع ملاءمة المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية يفسره استخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة البالغة (176.88) وهي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (3.84) عند درجة حرية (1،166) ومستوى معنوية (0.05)، ومن متابعة قيم (¹β) واختبار (t) تبين إن لاستخدام الإفصاح المحاسبي وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة تأثير معنوي في ملاءمة المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية بمقدار (0.720) وبلغت قيمة (t) المحسوبة (13.375) وهي قيمة معنوية و أكبر من قيمتها الجدولية، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في حيادية المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية بسوق الخرطوم للأوراق المالية

جدول (6)

أثر استخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في حيادية المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية

F		² R	β^1	β^0	المتغير التابع
الجدولية	المحسوبة				المتغير المستقل
3.84	164.849	%49.8	0.706 (12.839)	0.845 (12.839)	استخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني المحسوبة t قيمة

تشير معطيات الجدول (6) إلى إن (49.8%) من التباين في المتغير التابع المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية يفسره استخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة البالغة (164.85) وهي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (3.84) عند درجة حرية (1،166) ومستوى معنوية (0.05)، ومن متابعة قيم (β^1) واختبار (t) تبين إن لاستخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة تأثير معنوي في حيادية المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية بمقدار (0.706) وبلغت قيمة (t) المحسوبة (12.839) وهي قيمة معنوية وأكبر من قيمتها الجدولية، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في قابلية المقارنة للمحتوى المعلوماتي للتقارير المالية بسوق الخرطوم للأوراق المالية

جدول (7)

أثر استخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في قابلية المقارنة للمحتوى المعلوماتي للتقارير المالية

F		² R	β^1	β^0	المتغير التابع
الجدولية	المحسوبة				المتغير المستقل
3.84	124.696	%42.9	0.655 (11.167)	0.756 (11.167)	استخدام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني المحسوبة t قيمة

تشير معطيات الجدول (7) إلى إن (42.9%) من التباين في المتغير التابع قابلية المقارنة للمحتوى المعلوماتي للتقارير المالية يفسره استخدام الإفصاح الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة البالغة (124.696) وهي أكبر من القيمة الجدولية البالغة (3.84) عند درجة حرية (1،166) ومستوى معنوية (0.05)، ومن متابعة قيم (β^1) واختبار (t) تبين إن لاستخدام الإفصاح الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة تأثير معنوي في قابلية المقارنة للمحتوى المعلوماتي للتقارير المالية بمقدار (0.655) وبلغت قيمة (t) المحسوبة (11.167) وهي قيمة معنوية وأكبر من قيمتها الجدولية، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الرابعة.

ثالثاً: النتائج والتوصيات والمقترحات

النتائج:

يمكن تلخيص أهم الإستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة بما يأتي:

1. أظهرت نتائج الدراسة أن سوق الخرطوم للأوراق المالي يسخر الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة بهدف تحسين المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية، إلا أنه يوجد تباين بين المبحوثين في مدى استخدامه، وهذا يلاحظ من اختلاف المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين في الدراسة، إلا أن جميع المتوسطات من حيث تصورات المبحوثين كانت مرتفعة.
2. وجود تباين في واقع أبعاد المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية بسوق الخرطوم للأوراق المالية، إلا أنها كانت بمستوى مرتفع نسبياً
3. أشارت نتائج الدراسة إلي وجود تأثير للإفصاح الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في أبعاد المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية مجتمعة حيث فسر 54.8% من التغيير في المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية.

التوصيات:

بناء على نتائج الدراسة توصي الباحثة بالآتي:

1. العمل على تبني الإفصاح المحاسبي الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة لتحسين جودة المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية.
2. تطوير وزيادة جودة المحتوى المعلوماتي للتقارير المالية من خلال إلزام الشركة المدرجة بسوق الخرطوم للأوراق المالية بالإفصاح الكامل عن جميع المعاملات الضرورية للمستخدمين.
3. زيادة الاهتمام الإفصاح المحاسبي الإلكتروني باستخدام لغة (XBRL) للاستفادة من سرعة استقبال وإرسال البيانات والتقارير المالية بين مختلف الجهات وبما يعزز من مبدأ الشفافية في نشر المعلومات.

المقترحات

- نظراً لحدود الدراسة التي يفرضها منهج البحث العلمي، يرى الباحث أن هناك الكثير من الجوانب المتصلة بموضوع الدراسة لم يتمكن من تغطيتها، وتصلح لدراسات مستقبلية منها:
1. أثر الإفصاح الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في كفاءة سوق الخرطوم للأوراق المالية.
 2. أثر الإفصاح الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في تحسين موثوقية التقارير المالية بسوق الخرطوم للأوراق المالية.
 3. دور الإفصاح الإلكتروني وفقاً لتقارير الأعمال الموسعة في تعزيز مبادئ الحوكمة بسوق الخرطوم للأوراق المالية.

المصادر والمراجع:

1. البراد، شريف سعيد، (2007)، استخدامات لغة XBRL في إعداد القوائم والتقارير المالية -دراسة ميدانية في كل من مصر والسعودية، مجلة الفكر الحاسبي، كلية التجارة جامعة عين شمس، العدد الأول-الجزء الثاني.
2. الخولي، حسني أبوخشيبة، عبدالعال، (2013)، العوامل المؤثرة على تطبيق تقارير الأعمال الموسعة، مجلة المحاسبة، نشرة نصف سنوية متخصصة تصدر عن الجمعية السعودية للمحاسبة، العدد 57، ص 10.
3. الدهراوي، كمال الدين، (2004)، تحليل القوائم المالية لأغراض الاستثمار، الدار الجامعية، الإسكندرية.

4. الشمري، محمد وفي عباس والكواز، صلاح مهدي، (2017)، توظيف معيار الأهمية النسبية لقياس الفجوة الرقمية للمعلومات المحاسبية عند الدمج لتحسين المحتوى الإعلامي للتقارير المالية، دراسة تطبيقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، كلية العلوم الإدارية جامعة بغداد، العدد 112، ص 172
5. المحاميد، ديما رزق، (2015)، أثر متغيرات السوق في كثافة وجودة الإفصاح في التقارير المالية المنشورة لتلبية متطلبات كفاءة السوق المالي دراسة ميدانية على بعض الشركات المدرجة في بورصة دمشق (، دمشق: جامعة دمشق، كلية الاقتصاد، قسم المحاسبة، رسالة ماجستير غير منشورة، ص 61
6. المسعودي، حيدر علي جراد، كاطع، علي خلف، (2016)، إمكانية العرض الإلكتروني للقوائم المالية للوحدات الاقتصادية العراقية باستعمال لغة تقارير الأعمال الموسعة XBRL، وقائع المؤتمر الدولي الثامن، جامعة كربلاء، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة التقنية الجنوبية، المعهد التقني، الناصرية، ص 108.
7. أبو عباس، بسام، (2018)، الإفصاح الإلكتروني باستخدام لغة (XBRL)، منشورات هيئة الأوراق المالية بورصة عمان، عمان، ص 4
8. جمال الدين، سوزان، (2009)، دراسة مسحية لمدى تحقيق التوافق في التقارير المالية من خلال استخدام معايير التقرير المالي الدولي "XBRL"، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة- جامعة الأزهر، 2009، ص 33
9. دحدوح، حسين أحمد، (2008)، دراسة تحليلية للمحتوي المعلوماتي لقائمة التدفقات النقدية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، المجلد الرابع والعشرين، العدد الثاني، ص 115.
10. رشوان، عبدالرحمن محمد، أبو رحمة، محمد عبدالله، (2018)، أثر الإفصاح الإلكتروني للمعلومات المالية على كفاءة سوق رأس المال الفلسطيني في ضوء المعايير الدولية للتقارير المالية، المجلة الدولية للدراسات الاقتصادية، دورية دولية علمية محكمة، ربع سنوية، تصدر من ألمانيا - برلين عن "المركز الديمقراطي العربي" العدد 1، ص 68.
11. عبد الحميد، حنان، (2015)، أثر استخدام لغة تقارير الأعمال الموسعة XBRL على زيادة جودة التقارير المالية الإلكترونية لتحسين كفاءة سوق الأوراق المالية المصرية - دراسة ميدانية، الإسماعيلية: جامعة قناة السويس، كلية التجارة، رسالة ماجستير غير منشورة، ص 22-56.
12. قنطقجي، سامر مظهر، (2012)، لغة الإفصاح المالي والمحاسبي، دار أبي الفداء للنشر والتوزيع، دمشق، ص 144
13. محمد، كريمة حسن، (2017)، تفعيل دور استخدام لغة تقارير الأعمال الموسعة في إعداد تقارير الإستدامة، الإسكندرية: جامعة الإسكندرية، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول "دور المحاسبة والمراجعة في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية في مصر، ص 53
14. محمود، بكر إبراهيم، مهدي، نضال، عزيز (2009)، دور ومسؤولية مراقبي الحسابات في العراق تجاه الإفصاح الإلكتروني للقوائم المالية، مكتبة جامعة بغداد، بغداد، ص 4.

استخدامات التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال لإدارة الوقت كمدخل للحد من البيروقراطية

Uses of modern Information and Communication Technology to manage time as an input to reduce bureaucracy

د. عبد الجبار سهيلة

ABDELDJEBAR Souheyla

أستاذ محاضر "أ"، مخبر الدراسات الاقتصادية و التنمية المحلية في الجنوب الغربي ، جامعة طاهري محمد،

بشار/الجزائر

Taheri Mohamed University, Bechar/Algeria

الملخص:

يعد التطور التكنولوجي السريع و المتغير بمثابة قفزة كبيرة في مجالات عديدة، مما يفرض على المؤسسة مسايرة هذه التكنولوجيا الحديثة وأوجب عليها توفير بنية تحتية قوية تسمح لها باستيعاب ومعرفة أهم الأساليب الإدارية الحديثة في المنظمات. وتعد إدارة الوقت من أكثر الأساليب الإدارية صعوبة حيث تتطلب قدرا عاليا من التخطيط والتنظيم و التوجيه والرقابة، بالإضافة إلى مهارات وجدارات نوعية راقية للتحكم ومواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة.

فمن أجل الدقة والفعالية واختزال الوقت في تأدية الأعمال، لابد من التأمين للبنى والقواعد لتلك التكنولوجيا، وعلى هذا الأساس فإن استخدام تطبيقات التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال يعتبر كأحد أدوات إدارة الوقت لتخفيف من حدة البيروقراطية التقليدية؛ وهذا من أجل للتخلص من مظاهر التعقيدات ومضيعات الوقت والجهد حتى يتسنى للمنظمات الانتقال من النموذج البيروقراطي إلى الإدارة الإلكترونية وليس الاستمرار في حلقة مفرغة وتجاذب بين البيروقراطية التقليدية وبيروقراطية الإدارة الإلكترونية. الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال، البيروقراطية، الإدارة الإلكترونية، إدارة الوقت.

Abstract:

The rapid and changing technological development is a major leap in many areas, which forces the institution to keep pace with this modern technology and obliges it to provide a strong infrastructure that allows it to absorb and know the most important modern management methods in organizations. Time management is one of the most difficult administrative methods, as it requires a high level of planning, organization, direction and control, in addition to high-quality skills and competencies to control and keep pace with modern technological developments.

For accuracy, effectiveness, and time reduction in the performance of work, it is necessary to secure the structures and rules for that technology. On this basis, the use of modern media and communication technology applications is considered as one of the time management tools to reduce the severity of the traditional bureaucracy; This is in order to get rid of the manifestations of complications and waste of time and effort so that organizations can move from the bureaucratic model to electronic management and not continue in a vicious circle and attraction between the traditional bureaucracy and the bureaucracy of electronic management.

Keywords: modern information and communication technology, bureaucracy, electronic management, time management.

مقدمة:

تعتبر المكننة والربط الآلي بداية الطريق للقضاء على البيروقراطية بشكل نهائي في الإدارات العامة والخاصة منها وصولا إلى إنشاء ما يعرف بـ«الحكومات الإلكترونية والإدارات الإلكترونية» التي تؤمن الربط بين المؤسسات وتنظم الإدارة

ففيها وترفع جودة إنتاجيتها بشكل عام وتضمن إنهاء المعاملات الإدارية بأقل جهد وأسرع وقت، الأمر الذي سيؤدي دون شك إلى القضاء على الترهل والفساد الإداري (خاصة في الدول النامية) ويساهم في تخفيف الضغط على الإدارات. حيث أن التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال تشكل وسيلة مهمة لهذه المؤسسات التي ترغب في تحسين قدراتها وتحقيق إدارة جيدة من ناحية التنظيم والتسيير.

لقد أصبحت إدارة الوقت أحد المعايير الأساسية التي تأخذ في الاعتبار عند تحديد فعالية الأداء المؤسسي، وإدارة الوقت لا تأتي من منطلق تغييره أو تعديله، بل من منطلق كيفية إدارته بفعالية، وكيفية التحكم في مضيعاته، ذلك أن الوقت من الموارد التي يجب أن يستفاد منها بأقصى درجة ممكنة فالوقت نصف الإدارة، وهو جدير بالدراسة والبحث، فما من عمل يؤدي إلا كان الوقت جزءاً أساسياً في إنجازه.

إن الأثر الواقع بين التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال وإدارة الوقت مسألة جديرة بالدراسة والإهتمام، ويعتمد القطاع العام والخاص على حد السواء في الوقت الراهن على التكنولوجيا الحديثة والتجديد المستمر لمواكبة العصرية ومحاربة البيروقراطية في مختلف الإدارات لتبسيط وتسهيل الإجراءات بالإضافة إلى تفعيل إدارة الوقت، وعليه يمكن طرح التساؤل الرئيسي الآتي:

كيف تساهم إدارة الوقت في الحد من البيروقراطية من خلال الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في ظل التوجه من البيروقراطية إلى الإدارة الإلكترونية؟

- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونها تهتم بالجانب الإقتصادي والإجتماعي معاً، وذلك من خلال محاولة البحث عن مساهمة التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في تحقيق إدارة الوقت، فيكمن الإهتمام في كيفية إستغلال الفرد للوقت المتاح له بإعتبار الوقت كتكلفة وتحقيق العائد والمنفعة للمؤسسة من خلال فهم الدوافع وإتجاهات العاملين وقدراتهم على العمل وتنظيم وقتهم من جهة.

ومن جهة أخرى التحول من البيروقراطية -حتى لو تم بشكل تدريجي- فهو ليس سهلاً، ويحتاج إلى ما هو أكثر من مجرد تغيير بنيوي في هيكل المنظمات، إلى تغيير مبني على التكنولوجيا الحديثة حقيقي في طريقة الإدارة وتنظيمها، وهو ما يعتبر أكبر التحديات التي تقف كحجر عثرة أمام المنظمات -خصوصاً التقليدية والعريقة- التي تكون ثقافتها البيروقراطية متجذرة بشكل يعوق التطور الذي من الممكن أن تحققه، وربما فشله، حتى لو كان هذا التغيير أساسياً ومصبرياً لمواجهة تحديات العصر ومتطلباته.

أولاً- مفهوم التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال:

بعدما تناول مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العديد من الأدبيات، يتضح لنا ظهور مصطلح الحدائنة لتصبح لدينا التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال، وهي تعني أساساً تلك التكنولوجيا الموصولة بالكمبيوتر، ولها آثار عدة تشمل مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموماً وتنظيم المؤسسات خصوصاً.

1- تعريف التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال:

تعرف التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال من خلال الجمع بين الكلمة مكتوبة ومنطوقة، والصورة ساكنة ومتحركة وبين الإتصالات السلكية واللاسلكية، أرضية أو فضائية ثم تخزين المعطيات وتحليل مضامينها وإتاحتها بالشكل المرغوب وفي الوقت المناسب وبالسرعة اللازم (بن التري، 2010، صفحة 245).

كما تعرف التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال بأنها: جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات (يوباكور، 2004، صفحة 205).

وبشكل مختصر يمكن إستنباط تعريف للتكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال من التعاريف السابقة وذلك بأنها الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتخزينها وإسترجاعها وعرضها الكترونياً، وهي كذلك كل التكنولوجيات الحديثة والمتعلقة بتبادل المعلومات، والتي تساهم في تسهيل إتصال المؤسسة وتمثل أساساً في جهاز الحاسوب ومنظومة شبكات الأنترنت، الأنترنت، الإكسترانت.

2- أهمية التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال :

مع تطور الحاسبات وشبكات المعلومات وإستخدام تكنولوجيا البث الفضائي وظهور الإتصال متعدد الوسائط وتكنولوجيا الإتصال التفاعلي بتطبيقاتها المختلفة والتي فتحت آفاقاً جديدة لإستخدامات وظائف جديدة للإتصال والتي تقود نحو نمط إتصالي متكامل وتفاعلي قادر على تحقيق أهداف المؤسسة .

1.2. أهميتها في المؤسسة:

تسعى التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الإتصال إلى تحقيق ثلاثة عناصر أساسية لتتمكن من بلوغ أهدافها المحددة والمخططة وتمثل في (البكري، 2006، الصفحات 52-53):

أ- التنسيق: يعمل التنسيق كأحد الوظائف الإدارية الأساسية على إحداث التناغم والتفاعل الداخلي بين العاملين في المؤسسة الواحدة، والخارجي بين الأطراف الأخرى ذات الصلة بها فهو ليس عملاً أو وظيفة تكتيكية مؤقتة، بل هو جزء من إستراتيجية عمل المؤسسة يتم بالاعتماد على نظام كفو ودقيق الإتصالات إتجاه تأمين تلك الفاعلية المطلوبة لإنجاز الأهداف المسطرة .

ب- التشارك: لتفعيل طاقات العاملين وضمان زيادة ولائهم وعلى المؤسسة أن ترفع روح التعاون فيما بينهم عن طريق عمليات الإتصال سواء المباشر أو غير المباشر في شكل طوعي وإرادي لتضمن نجاح العملية وإستمراريتها وكذا كفاءة الأداء تمييزه.

ت- التعبير: إن العلاقة التي تربط العاملين في المستويات الإدارية تعبر شكل منطقي وموضوعي على فلسفة الإدارة واستراتيجياتها في إشعار العاملين بدورهم وإسهامهم في تحقيق أهداف المؤسسة وذلك عن طريق الإتصالات بمختلف أنواعها واتجاهاته.

2-2- أهميتها في تحسين أداء المورد البشري:

لقد أصبحت تحظى التنمية البشرية وتحسين أداء المورد البشري بأهمية كبيرة في الوقت الحالي خاصة مع المنافسة الشرسية التي يعرفها قطاع الأعمال، لذا فإن السبيل الوحيد لأي مؤسسة للبقاء هو العمل على تطوير كفاءته البشرية المتاحة والكامنة داخله، وفي هذا المجال كان لتكنولوجيا الإعلام والاتصال أهمية كبيرة في تحسين أداء المورد البشري، حيث أصبح يدرج ضمن المؤشرات الفاعلة في عملية تحسين الأداء وعليه ومن خلال هذا المطلب سننظر إلى أهمية هذه التكنولوجيا في تحسين أداء المورد البشري والمتمثلة فيما يلي (علوطي، 2003، الصفحات 88-89):

❖ تساعد في توفير قوة عمل فعلية داخل المؤسسة.

❖ تؤدي إلى زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات تحقيق رقابة فعالية التشغيلية. وتقليل حجم التنظيمات الإدارية.

❖ تساعد في توفير الوقت للإدارة العليا والتفرغ لإعمال أكثر أهمية.

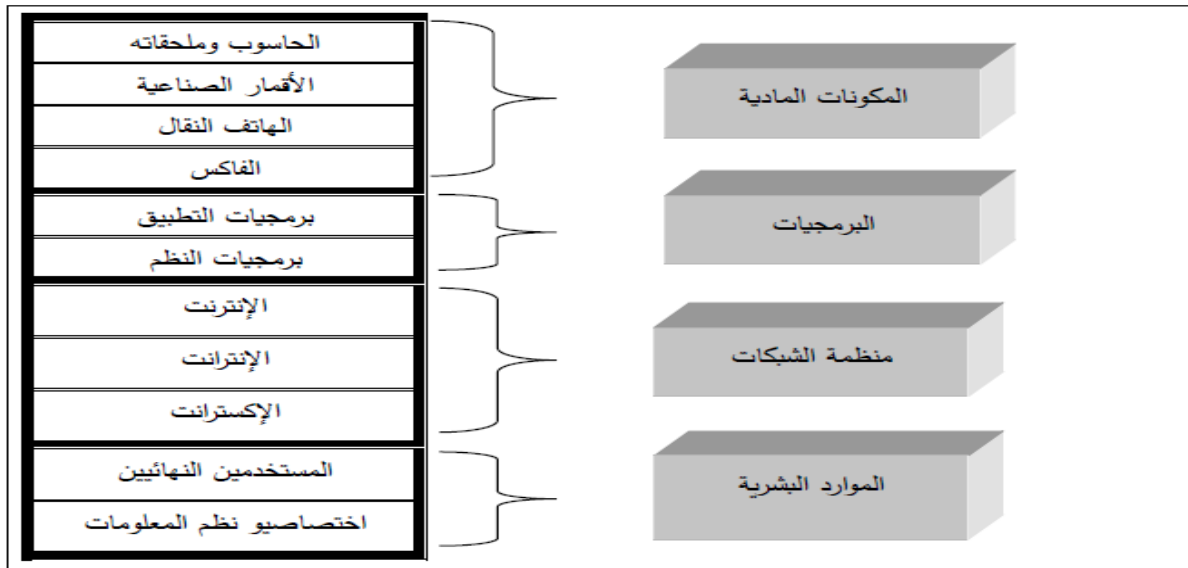
- ❖ تخطي القيام بالأعمال الروتينية وما يترتب عليه من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة.
- ❖ أثرت على الجانب المعنوي لدى المورد البشري باتجاه زيادة ولائهم للمؤسسة من خلال ما توفره من فرص، كما لها أهمية كبيرة في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمؤسسة، مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا .
- ❖ الإطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.
- ❖ زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والإستمرارية، وذلك من خلال استخدام تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة وإستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية.
- ❖ تحسين فعالية عملية إتخاذ القرارات وزيادة الجودة بالإضافة إلى تحسين محتواها وزيادة فعالية الإتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها.
- ❖ تحسين الإنتاجية وتحفيز العاملين والمدراء على بذل مجهودات فكرية مكثفة للإثبات بأشياء جديدة تؤدي إلى إرتفاع الإنتاج والكفاءة في الأداء.

مما سبق القول نرى إن معظم المؤسسات إذا أرادت أن تحسن من أدائها وتتميز به عن منافسيها لا بد لها من إستعمال تكنولوجيا الإعلام والإتصال من خلال تطبيق عدد من الإجراءات وتدريب المورد البشري على هذه التكنولوجيا لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء الكفو الذي تسعى المؤسسة إلى تحقيقه كما تبرز أهمية تكنولوجيا الإعلام والإتصال في تحقيق مستويات عالية الأداء، إذ يمكن الإدارة العليا من إحداث تحسينات وتطويرات فاعلة وكفؤة من خلال توفر المعلومات لإتخاذ قرارات بناءة تدعم رؤية ورسالة المؤسسة مع ضرورة توفر نوع المرونة في استعمال التكنولوجيا وتطبيقها وفق أسلوب فاعل يؤدي إلى أداء متميز للمؤسسة.

3- مكونات التكنولوجيا الحديثة للإعلام والإتصال:

إن التكنولوجيا الحديثة للإعلام والإتصال تتكون من عدة مكونات سواء كانت ملموسة أو برمجيات تطبيقية إضافة إلى شبكات الأنترنت والإكسترنات، وفيما يلي عرض لأهم هذه المكونات:

الشكل 1: مكونات التكنولوجيا الحديثة للإعلام والإتصال



المصدر: من إعداد الباحثة

ثانيا- مفهوم إدارة الوقت:

تعتبر إدارة الوقت من المفاهيم المهمة التي تطرق لها الباحثين المعاصرين وذلك للأهمية الكبيرة للوقت و كيفية استغلاله وإنجاز المهام في الأوقات المحددة.

1- تعريف إدارة الوقت:

من ناحية المدلول اللغوي: تتكون من كلمتين (الباحوث، 2003، صفحة 8):

- الإدارة: كلمة مشتقة من دار دورا، ودوراننا " طاف حول الشيء ويقال: دار حوله، وبه وعليه... وأدار فلانا على الأمر أي طلب منه أن يفعله، ويتضح من خلال التعريف اللغوي لمفهوم الإدارة أنها تدل على طلب فعل الأمر.

- الوقت: كلمة مشتقة من وقت يقته وقتا أي جعل له وقتا يفعل فيه، والوقت مقدار من الزمن قدر لأمر ما، ويدل هذا التعريف اللغوي على أن الوقت عبارة عن مقدار من الزمن أو الدهر لأمر ما.

من حيث الاصطلاح: توجد عدة تعريفات لإدارة الوقت ومن بينها:

تعرف إدارة الوقت بأنها نظام لاستغلال الوقت بأعلى درجة من الكفاءة والفعالية والتخطيط الجيد للمهام والنشاطات (نجيمي، صفحة 77).

وتعرف كذلك إدارة الوقت على أنها علم وفن الاستخدام الرشيد للوقت، فهي علم استثمار الزمن بشكل فعال وهي عملية قائمة على التخطيط والتنظيم والمتابعة والتنسيق والتحفيز والاتصال، وهي إدارة لأندر عنصر متاح للمشروع، فإذا لم نحسن إدارته فإننا لا نحسن إدارة أي شيء لذا لا يختلف اثنان على أهمية إدارة الوقت في حياتنا العلمية والعملية (بليد، 2017، صفحة 113).

وعليه، فإن إدارة الوقت هي عملية مستمرة تتطلب توافر الرغبة في التطوير والتحسين والالتزام والتحليل والتخطيط والمتابعة وإعادة التحليل وتقييم المهام التي يقوم بها الفرد خلال فترة زمنية معينة، بهدف تعظيم الوقت المتاح للوصول إلى الأهداف المحددة.

2- أهمية إدارة الوقت:

إن الإدارة الجيدة للوقت هي إدارة سليمة وفعالة للموارد والكوادر البشرية وتعطي بعدا ارتقائيا لضرورة التقدم والارتقاء العام لكل من العاملين في المشروع والمشروع ذاته، حيث أن إدارة الوقت تساعد على ما يلي (غزاوي، 2012، الصفحات 24-25):

- ❖ تحديد جيد وفعال وواضح وسليم للاختصاصات، يمنع التعارض والتضارب والتنازع في الاختصاصات.
- ❖ تعميق واعي ومدرك بالشعور بالمسؤولية الإيجابية تجاه النجاح العام للمشروع.
- ❖ استخدام التنسيق المسبق و المبكر وأساليب المشاركة والتفاعل والتفعيل البشري وزيادة الإحساس بالآخرين العاملين في المشروع، وهناك وسائل رئيسية لاستخدام الإدارة بالمشاركة في إدارة الوقت، مثل الإدارة بالأهداف.
- ❖ سلامة التخطيط المدرك لمدى قيمة وثروة الزمن والوقت.
- ❖ سلامة التنظيم المرن المستوعب للمتغيرات والمستجدات ولطموحات الأفراد.
- ❖ زيادة دافعية التحفيز.
- ❖ قرب المتابعة .
- ❖ سلامة التوجيه الإيجابي.
- ❖ إتاحة مجالات أوسع للمبادرة الفردية، والإبداعات الشخصية، كما تعتبر إدارة الوقت مهمة أيضا في أنظمة سير العمل.

3- أسباب ودوافع الاهتمام بإدارة الوقت على هامش البيروقراطية:

- نظرا لأهمية إدارة الوقت لا بد من التطرق لأسباب ودوافع استخدامها التي تتمثل فيما يلي:
- ❖ تشجيع الاستفادة من إدارة الوقت في التطور الوظيفي والسلوكي.
- ❖ العمل على تقليل التكاليف المادية وغير المادية.
- ❖ إدارة الوقت تعمل على زيادة فعالية وكفاءة الأجهزة والوسائل وزيادة الإنتاجية.
- ❖ الوقوف على معرفة مسببات ضياع الوقت والعمل على إيجاد الحلول المناسبة.
- ❖ التقليل من التعقيدات الإدارية والاتصالية ومركزية اتخاذ القرار.

ثالثا- مساهمة التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في إدارة الوقت للحد من التعقيدات البيروقراطية:

ترتبط إدارة الوقت بالتكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال، فمن أجل الدقة والفعالية واختزال الوقت في تأدية الأعمال، لا بد من التأمين للبنى والقواعد لتلك التكنولوجيا وعلى هذا الأساس فإن استخدام تطبيقات التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال يعتبر كأحد أدوات إدارة الوقت.

1- دور تكنولوجيا الإعلام في إدارة الوقت:

التيسير الإلكتروني للمكاتب والوثائق يمتلك أدوات مساعدة ذات قدرات عالية جاءت لتكمل برامج المكاتب وأخرى لمعالجة الوثائق الإلكترونية مثل: الحاسوب، البرمجيات، وقواعد البيانات. ثم إن استخدام الحاسوب وبرمجياته يتطلب الخبرة والمهارة لمستخدميه.

1-1- دور الحاسوب في إدارة الوقت:

يعد الحاسوب من أبرز مظاهر تكنولوجيا المعلومات في عصرنا الحالي، وهو نظام يتكون من مجموعة من المكونات المادية والبرمجية التي تقدم العديد من المميزات والخدمات في مجال الأعمال الإدارية بما يوفر الوقت والجهد في إنجازها. ويمكن أن تكون إدارة الوقت مهمة من وظائف الحاسوب الشخصي، إذ أنه يتميز بقدرته على البحث والتخزين واستيعاب المعلومات في مجموعات منظمة بالإضافة إلى طبيعته التبادلية، وجميعها مثالية لإدارة الوقت، كما يمكن تطويع البرامج الجاهزة وقواعد البيانات بحيث تستخدم في تحليل استخدام الوقت أو في المساعدة على تنفيذ مبادئ إدارة الوقت، حيث يستطيع الحاسوب أن ينفذ العديد من العمليات خلال ثانية واحدة، وبذلك يوفر المال والوقت والجهد البشري، كما يستطيع تخزين البيانات لمعالجتها في أي وقت وبسرعة وسهولة.

مما سبق يمكن القول أن الحاسوب يعتبر موردا أساسيا في إدارة الوقت، حيث يتم استخدامه لتنفيذ مختلف النشاطات المتعلقة بإدارة الوقت بفعالية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، فسوء استخدام الحاسوب يمكن أن يكون عائقا لدى المدير أو الموظفين داخل المؤسسة في استثمار وقتهم، وعليه ينبغي أن يكونوا على دراية بالمبادئ الأساسية لاستخدام الحاسوب، وأن يمتلك المهارات اللازمة التي تمكنه من التعامل معه بسهولة لاستخدامه بشكل فعال في إدارة الوقت وتنفيذ الأعمال الإدارية بشكل أسرع وأدق.

1-2- دور البرمجيات في إدارة الوقت:

تعتبر البرمجيات الكيان المعنوي للحاسوب، فهي عبارة عن مجموعة البرامج اللازمة للتخاطب والتفاهم والاتصال بين جهاز الحاسوب والشخص المشغل له، وهذه البرامج تقوم بدور كبير في تسهيل التعامل مع هذه الأجهزة حيث يقوم الإنسان بكتابتها وتأخذ حيزا في ذاكرة الحاسوب لا يستطيع العمل بدونها، فالبرمجيات بكل أنواعها وحتى الجاهزة منها

تساعد مستخدميها في تنظيم ملفاته وتخزينها في قواعد البيانات متعددة واسترجاعها عند الطلب مما يخفف الجهد والوقت.

- ❖ ومن أهم الخدمات التي تقدمها هذه البرمجيات نذكر من أهمها ما يلي:
- ❖ توفير أدوات خاصة تساعد في تحرير ومراجعة كل الوثائق في وقت قصير.
- ❖ تمكن البرمجيات من حماية و طباعة ومعاينة وحفظ كل الملفات.
- ❖ تقديم تقارير ذات جودة عالية من خلال تجنب الأخطاء الإملائية.
- ❖ تساعد في عملية الاتصال مع الزبائن من خلال استخدام رسومات ذات تأثير قوي وتقديم محتوى منسق مما يؤدي إلى سرعة وصول الرسالة وبالتالي تخفيض التكاليف وتوفير الوقت.
- ❖ القدرة على مشاركة المستندات.
- ❖ تعمل على تخزين المستندات في ملفات مصغرة وتقليل حجم الملفات وتحسين إمكانية استرداد الملفات التالفة.
- ❖ إضافة إلى هذه الخدمات فهناك بعض البرمجيات تمكن من اتصال المستندات بمعلومات العمل، ففي العمل يمكن إنشاء مستندات لنقل بيانات العمل المهمة مما يضمن توفير الوقت وتقليل المخاطر الأخطاء عن طريق التنفيذ التلقائي لعملية الاتصال.

في الأخير يمكن القول أن وجود البرمجيات الجاهزة وقواعد البيانات التي يتم استخدامها لتنفيذ مختلف الأعمال تؤدي إلى توفير الوقت وبالتالي فيمكن الاستعانة بهذه البرمجيات لإدارة الوقت بفعالية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة (اللامي، 2003، صفحة 16).

3-1- دور العولمة في إدارة الوقت:

تتنافس منظمات الأعمال اليوم في ما يمكن أن نسميه عالم بلا حدود Borderless World خاصة بعد التطور السريع والمستمر في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصالات وظهور شبكة الإنترنت والمنظمات الافتراضية وغيرها من الأمور، لذلك يتطلب الأمر من مدراء منظمات الأعمال فهم البيئة الدولية ومتطلبات العمل فيها والتحديات التي يحتمل مواجهتها ومعرفة الفرص المتاحة التي يمكن أن تستغل ويتحقق منها عائد للمنظمة وبالتالي استخدام أساليب إدارة الوقت الفعالة.

2- دور شبكات الاتصال في إدارة الوقت

تلعب شبكات الاتصال دورا هاما في تحقيق السرعة والدقة في الإنجاز، وكفاءة عالية في الأداء.

1-2- دور شبكة الإنترنت في إدارة الوقت:

تعتبر شبكة الإنترنت من أضخم الشبكات الحاسوبية، حيث تربط بين مجموعة هائلة من الحواسيب التي ترتبط مع بعضها البعض من خلال تقنيات الاتصال المختلفة، وهي من أهم وسائل الاتصال الحديثة التي أثرت في حياة الناس بشكل عام وفي المؤسسات والإدارات بشكل خاص، فاستخدام الإنترنت من طرف المؤسسة يساهم في تخطيط، تنظيم، ورقابة الوقت من خلال تشجيع الاتصال وتبادل المعلومات بين الموظفين والمدراء في المؤسسة، ويمكن الاستفادة من الإنترنت من خلال الحصول على المعلومات المطلوبة وذلك بدخول المواقع الإلكترونية المتاحة عبر شبكة الإنترنت سواء كانت هذه المواقع لأشخاص متخصصين أو كانت لمؤسسات أو مراكز بحثية أو نحوها.

إن مزايا الإنترنت التي من شأنها أن تساهم في إدارة الوقت كثيرة، ومن بينها:

❖ تسهيل العلاقة بين المؤسسة من خلال تطوير تدفق المعلومات.

❖ تحسين وزيادة فاعلية العمل لزيادة الإنتاج.

❖ تمكين المؤسسة من تجهيز طلبات الشراء الإلكتروني وعرض منتجاتها للعملاء عن طرق قوائم البيع بطريقة لم تكن متاحة تقليدياً من قبل.

❖ توفير خدمات التسويق الإلكتروني.

كما يمكن الاستفادة من مؤتمرات الفيديو Vidéoconférence من خلال الإنترنت والتي يتم من خلال الاتصال المسموع والمرئي بين عدة أشخاص يتواجدون في أماكن جغرافية متباعدة يتم فيها مناقشة وتبادل الأفكار والخبرات وعناصر المعلومات وتنفيذ مؤتمرات وندوات علمية والمشاركة في التطبيقات ومشاريع تعليمية وعلمية مشتركة كل ذلك جو تفاعلي يهدف إلى تحقيق التعاون والتفاهم المشترك.

2-2- دور شبكة الإنترنت في إدارة الوقت:

إن الشبكة الداخلية المحلية (الإنترنت) التي تصمم خصيصاً للاستخدام الخاص بأعضائها والعاملين بها فقط تقدم العديد من المساعدات لمؤسسات الأعمال التي تزيد من فعاليتها ومرونتها في العمل، هذه الشبكة تساعد في الحصول على المعلومات في الوقت المناسب وتعمل على تقديم معلومات عن السياسات والإجراءات الخاصة بالمؤسسة وأيضاً تشغيل قاعدة البيانات لتزويد الأفراد والمديرين بالمخلصات والتقارير اليومية، هذا بدوره يساعد في كفاءة عملية الاتصال واتخاذ القرار، المناسب في الوقت المناسب وعدم تأجيل والتقييد بمبدأ التنظيم في أداء الأعمال في الوقت المحدد لها، كما يمكن القول أن وجود الشبكة الداخلية سوف يؤدي إلى تخفيض التكاليف وريح الوقت والجهد مما يؤدي إلى تحقق إدارة فعالة للوقت (مراد شلباية، 2009، صفحة 14).

2-3- دور شبكة الإكسترنات في إدارة الوقت:

تعد شبكة الإكسترنات شبكة خارجية، بمعنى أنها مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للأعضاء المتعاونة معها، والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها، حيث أن هذه الشبكة لها العديد من الاستخدامات والتي تساهم في إدارة الوقت من خلال تلبية احتياجاتهم من المعلومات المطلوبة دون أن يكون هناك ضرورة لتنقلهم فهذا يعتبر عامل مهم في تخفيض التكاليف من خلال تدفق المعلومات بسرعة و لها القدرة على توفير المرونة والعمق في عملية التزويد، يتم تسيير العمل بها ألياً دون عناء ودون التنقل وعدم تضيق الوقت (عبداللطيف، 2004، صفحة 548).

كما تقدم أيضاً شبكتي الإنترنت والإكسترنات العديد من المميزات التي تساهم في توفير الوقت لدى المدير والموظفين لتحقيق أقصى استفادة، لهذا يجب أن يكون هناك نظام قوي معالج سريع للمعلومات وتوفر مودم يمتاز بالسرعة وإشارة البت عالية ومن المميزات التي تقدمها هذه الشبكات ما يلي: (عبداللطيف، 2004، صفحة 64)

❖ تكيف المعلومات المباشرة على الحاسوب بحيث تسد الاحتياجات الخاصة للمنظمة.

❖ توفير الوقت وتقليل استخدام الورق.

❖ اتخاذ القرارات الإستراتيجية في وقت لا يتعدى ساعات أو دقائق.

❖ تمكين الأفراد والمنظمات من الحصول على مصادر جديدة للمعلومات المباشرة والمعدات والخدمات في أي مكان باستخدام الحاسوب وبأسرع وقت ممكن أيضاً.

❖ تمكين المنظمات المتحددة حديثاً من تبادل الخبرة.

❖ يمكن لأي فرد أن يتصل بأي شيء عن طريق شبكات الأقمار الصناعية العالمية ونظم الاتصالات اللاسلكية وذلك بأسرع وقت ممكن.

ولهذا يمكن القول أن استخدام كل هذه الشبكات (الإنترنت والانترنت والإكسترنات) داخل المؤسسة يتيح للأفراد فرصة لتوفير وقتهم من خلال العديد من الخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة، بالإضافة إلى ما تقدمه من أساليب تمكن

من تنفيذ الأعمال ومعالجة المشكلات واتخاذ القرارات بشكل أسرع وتبادل الخبرات مع الآخرين والحصول على المعلومات بسرعة من مصادر مختلفة تساعده في إدارة أعماله بما يزيد إنتاجيته وتحسين نوعية الأعمال وتخفيض هدر الوقت، ومع ما لهذه الشبكات من فوائد وإيجابيات غير أنه يمكن أن تكون لها مساوئ وسلبيات إذا ما أسئ استخدامها حينها قد يحدث تبيد للوقت وضياعه وهنا لابد للأفراد أن يدركوا مضيعات الوقت التي قد تنجم عن سوء استخدامها الشبكات ويحاول أن يستخدمها بشكل فعال في إدارة وقته.

3- دور المورد البشري في إدارة الوقت بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة

يختلف مفهوم إدارة الوقت لدى الأفراد باختلاف دوافعهم واحتياجاتهم وطبيعة وظائفهم، كما يختلف أيضا من ثقافة إلى أخرى. وسلوك الإنسان تجاه الوقت سلوك مكتسب من البيئة الاجتماعية ومن القيم التي تكونت لديه اتجاه التعامل مع الوقت، وتكوين قيم الإنسان اتجاه الوقت عملية معقدة وهي من أكثر الصفات تأثر بالظروف المحيطة وتتأثر هذه القيم بتغير هذه الظروف وظهور دوافع جديدة،

وبصفة عامة يمكن القول أن المنظمات تعمل على تنظيم الجهد الإنساني المطلوب والمنسق زمنيا في ضوء حاجات هذه المنظمات وأهدافها، والإدارة تنظر إلى الإنجاز على أنه مرتبط بتوجيه معين نحو الوقت المخطط أو المستهدف، وعلاقة الأداء بوقت زمني محدد هي من أسباب ظهور أعراض السرعة مثل التوتر والحدة والقلق والضيق وغيرها من الأعراض، حيث تؤدي الضغوط الناجمة عن ارتباط الأداء بجدول زمني إلى خلق حالة من التوتر لدى العاملين، ولهذا يجب توفر المهارة والخبرة فيهم (الخطيب، 2009، الصفحات 21-22).

3-1- توفر المهارة:

المهارة هي استخدام أو ممارسة الشئ بشكل جيد، وتوفر المؤسسة على الموارد البشرية ذات المهارة في استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال يعتبر عنصر ضروري إذا كانت المؤسسة تطمح لتحقيق إدارة فعالة للوقت، لا بد على الإدارة العليا أن تتبنى هذه التكنولوجيا وتصر على إدماجها وتحفز العاملين على استخدامها والانتقال من الوسائل التقليدية في العمل إلى وسائل وأجهزة أكثر حداثة وذات تقنية عالية، وهذه الأخيرة تستلزم نوعية حديثة من المهارات الخاصة التي تضمن التسيير الإلكتروني الجيد في العمل دون ضياع الوقت في كيفية استخدام الوسائل والأجهزة ذات التقنية العالية، ثم إن توفر المهارات البشرية على مستوى المؤسسة يحد من البيروقراطية ومركزية القرار ويتيح للإدارة العليا النظر في مسائل وانشغالات أهم دون تضييع الوقت في الرقابة على العاملين وكيفية استخدامهم للتكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال المتاحة على مستوى المؤسسة.

3-2- توفر الخبرة:

إن الموارد البشرية ذوي الخبرة يتم تحصيلهم عن طريق التدريب في المؤسسات باعتبار أن الموارد البشرية من أهم مكونات تقانة المعلومات لأنه المسؤول عن السيطرة وتشغيل المكونات وإدارتها بكفاءة، حيث الموارد البشرية ذات الخبرة تعتبر موجودات ذكية تساهم في تخطيط، تنظيم ورقابة الوقت بفاعلية من خلال الخبرة التي تم اكتسابها عن طريق الممارسة من جهة والتدريب من جهة أخرى، إضافة إلى ذلك فهي تساهم في الحفاظ على مستوى متفوق من أداء المؤسسة من حيث نوعية الأداء بما يعزز وضعها التنافسي لأنها تكون قادرة على الاستجابة بشكل دائم لبيئة العمل.

الخاتمة:

لطالما ارتبط مصطلح "البيروقراطية" في الأذهان بالبطء وتعقيد الإجراءات التي كان من الممكن أن تنتهي بشكل أسرع وأسهل، وتعتبر اليوم هي إصبع الاتهام الأول في تعثر أي شركة كبيرة متهاككة، والسبب وراء كل دولة فاشلة، والمفتاح

لكل منظّمة لا تمارس دورها بشكل سليم، والعائق الأول في تسويق أي خدمة أو منتج للسوق المتعطّش للسرعة والإبداع والتجديد.

ولهذا شكلت عملية الربط بين مفاصل القطاع العام فيما بينها من جهة وبين العام والخاص من جهة أخرى شراكة حقيقية بين القطاعيين من خلال الحكومة الإلكترونية، وأساساً جيداً يبنى عليه في مكافحة البيروقراطية ومركزية القرارات، والحد من تفلتها ووضع سقف لها، وساهمت في حماية العميل وحصنت أمنه الاجتماعي وحافظت على حقوق المؤسسات وعززت الاستقرار الاقتصادي لما فيه المصلحة العامة، وبعد أن كانت البيروقراطية في بداية الثورة الصناعية إحدى الحلول التي اعتمدها في إدارة الإنتاج، وربما كانت الحل الوحيد لتسيير أمورهم الإدارية، تحولت في زمن ثورة الاتصالات والمعلومات إلى عبء ثقيل يجب التخلص منها وسبباً في تعطيله، بعد أن وفرت الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) والأنظمة الذكية كل عناصر وآليات تطوير الإدارة وتفعيل الإنتاج.

من الحقائق المؤكدة أن الوقت يعدّ أعلى ما يمتلكه الإنسان، ذلك أنه في غياب الوقت لن يكون الإنسان قادراً على أداء أي عمل أو نشاط على الإطلاق، فالوقت وإن كان مورداً محدوداً جداً، فإن من شأن استثماره بالشكل الصحيح أن يؤدي إلى زيادة قيمته، وبالتالي الانتفاع بها بشكل كبير جداً وعليه يجب على كل مدير معرفة المناهج المطبقة في إدارة الوقت والأساليب الإدارية لممارستها والتصدي لمضيعات إدارة الوقت باعتباره تكلفة وحسن الاستغلال لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ختاماً لما تم تحميصه من هذه الدراسة يمكن القول بأن إدخال التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات كانت عامة أو خاصة ضرورة يفرضها الواقع، حيث ساهمت في تطوير الاقتصاد وتسهيل المعاملات والعمليات المختلفة في المنظمة من خلال العمل على توفير الجهد والوقت في أداء الأعمال، فاستخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال ساهم بشكل كبير في تطبيق إدارة الوقت فيمكن اعتبارها كأحد أدوات التخلص من تعقيدات البيروقراطية.

- توصيات الدراسة: على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، نقدم بعض الاقتراحات هي كالاتي:

- ❖ برمجة دورات تدريبية للموارد البشرية لتعليمهم مهارات إدارة الوقت والتحكم فيه لتفادي ضغط العمل، التماطل؛ تباطؤ العمليات..... وايضا التمكن من استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال لتسهيل المعاملات.
- ❖ العمل على تفعيل شبكة الإنترنت، الأنترنت، لتسهيل إجراء المعاملات داخل وبين المؤسسات ومختلف شركائها.
- ❖ تفعيل خطوط التواصل الآلي من خلال الربط بين الإدارات الحكومية وجميع القطاعات المختلفة كفرصة لتبادل المعلومات والمعطيات والاطلاع على الوثائق فيما بينها بالسرعة القصوى،
- ❖ تطوير الآليات المتبعة بشكل مستمر، والاستفادة من الوسائل العلمية المتاحة وإعداد الكوادر من الموظفين المتخصصين في مجال تطبيقات التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال للتخلص من تهديدات البيروقراطية .
- ❖ استخدام قنوات التواصل الحديثة، تمهيدا لحل المشاكل المتعلقة بتعقيدات المكتب ومركزية القرارات، وإصدار القرارات المناسبة في وقتها المناسب ووضعها موضع التنفيذ.
- ❖ العمل على إعادة النظر في اللوائح والتعليمات الخاصة بالمنظمات-إذا اقتضى الأمر- في حال تعارضها مع عناصر إدارة الوقت، كأن يتم تقليص وقت الاجتماعات الحضورية إذا أمكن وإجرائها عن بعد (vidéoconférence) والحد من الاعمال الورقية قدر المستطاع.

قائمة المراجع:

- الباحوث، ع. ا. (2003). مهارات إدارة الوقت وعلاقتها بضغوط العمل من وجهة نظر موظفي وكالة وزارة المالية لشؤون الميزانية والتنظيم بالرياض. كلية الدراسات العليا. المملكة العربية السعودية: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- البكري، ث. (2006). *الاتصالات التسويقية والترويج* (Vol. الطبعة الأولى). (الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الخطيب، ع. ف. (2009). *إدارة الوقت وأثرها في مستوى أداء العاملين-دراسة ميدانية على شركات الاتصالات الخلوية في الأردن* - كلية الأعمال. جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
- اللامي، غ. ق. (2003). تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات). ك. ا. والاقتصاد (Ed.), *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية*.
- بلعيد، س. (2017). جوان. (الموارد الخفية في نجاح أداء المنظمات-إدارة الوقت نظريا وتطبيقيا. *مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية*. (1) 5 ,
- بن التركي، ع. ا. (2010). أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية. *مجلة الباحث*. (07).
- بوباكور، س. ب. (2004). أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية. *مجلة الاقتصاد والمناجمنت* (03).
- عبد اللطيف، ا. ع. (2004). *نظم المعلوماتية المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات*. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- علوطي، ل. (2003). *المعلومات والاتصالات وتأثيرها على الأداء الاقتصادي للمؤسسة*. قسم علوم التسيير. جامعة الجزائر.
- غزاوي، ر. ت. (2012). *إدارة الوقت وأثرها على أداء العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال في الأردن من وجهة نظرهم*. كمية الاقتصاد والعلوم الإدارية. جامعي اليرموك.
- مراد شلباية، و. أ. (2009). *مقدمة إلى الشبكات* (Vol. الطبعة الثانية). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- نجيمي، م. (s.d.). الرقابة التنظيمية وعلاقتها بعقلنة إدارة الوقت. *مجلة مفاهيم للدراسات الفلسفية والإنسانية المعمقة* (04).

العلاقة بين الادارة الالكترونية والبيروقراطية

The relationship between electronic Administration and bureaucracy

د/نهلة حامد اسماعيل حامد

Dr/Nahla Hamid Ismail Hamid

أستاذ مشارك / كلية المعرفة للعلوم والتكنولوجيا/السودان

Faculty Of Knowledge for science and Technology/Sudan/ Associate professor

مستخلص:

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين الادارة الالكترونية والبيروقراطية وكيفية التعامل في الادارة العامة من خلال الدراسات السابقة في هذا المجال ويظهر لنا وجود اتجاهين مختلفين ومتعاكسين في نظرتنا الى هذه العلاقة فالاتجاه الاول يري أن الادارة الالكترونية تعتبر وسيلة لتطوير واصلاح البيروقراطية اما الاتجاه الثاني فيعتبر البيروقراطية سبب رئيسي في فشل الادارة الالكترونية وبعد مناقشة الاتجاهين خلصت الدراسة لضرورة الاخذ بعين الاعتبار الثقافة البيروقراطية السائدة في الادارة العامة وايجاد تنسيق بين تطبيق الادارة الالكترونية والفلسفة البيروقراطية.

الكلمات المفتاحية: الادارة الالكترونية: البيروقراطية.

Abstract:

This study deals with the relationship between Electronic administration and Bureaucracy And how to deal with public administration through Previous Studies in this field show us the existence of two different and opposite Directions in our view of this Relationship the first trend sees administration as a Means of Developing and reforming bureaucracy, while the Second Trend considers bureaucracy as A major reason for the failure of electronic Administration after discussing the two direction, the Study concluded the Need to take Into account the prevailing bureaucratic culture in public Administration and to find coordination between the Application of electronic Management and Bureaucratic Philosophy.

Key words: Bureaucratic: Electronic : management.

المقدمة:

في ظل التطور الهائل في التقنيات والتحديات التي تواجه العمل الاداري من تغيرات تكنولوجية ومعلوماتية سريعة اصبح من الضروري على المؤسسات أن تستفيد من هذا التطور لضمان جودة اداء افضل وتحسين أساليب العمل والخدمة المقدمة للزبائن وتحقيق الاهداف المرجوة بكفاءة عالية.

الاهداف:

- * استخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة واجراءات عمل المؤسسة.
- * تشمل الادارة الالكترونية جميع مكونات الادارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز.
- * تعتمد الادارة الالكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة لتحقيق تكامل الرؤية ومن ثم اداء الاعمال.

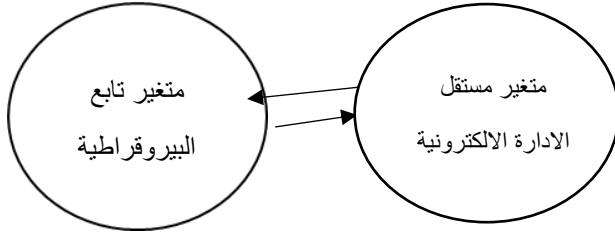
الاهمية:

- 1- تحسين مستوي أداء المنظمة الحكومية فالادارة الالكترونية تعمل على تحسين وتبسيط اجراءات الخدمات الالكترونية.
- 2- المرونة في عمل الموظفين بحيث يمكن للموظفين سهولة الدخول الى الشبكة الداخلية من اي مكان
- 3- تسهيل طرق الاتصال والتواصل بين دوائر واقسام المؤسسة وخارجها وتحويل الايدي العاملة من الحاجة الى ايد عاملة لهادور اساسي.

المشكلة:

ماهى العلاقة الموجودة بين الادارة الالكترونية والتنظيم البيروقراطي؟

نموذج الدراسة:



اعداد الباحث/ 2022م

المبحث الاول: الادارة الالكترونية: (تعريفها، اهدافها، مبادئها، فوائدها واهميتها):-

تعريف الادارة الالكترونية:-

تعددت تعريفات الادارة الالكترونية بالرغم من أن هدفها واحد، فقد تناول الكثير من المفكرين والمهتمين وتعرضوا لهذا المفهوم مثلا عرفها الخوالدة (الخوالدة محمد فلاح: 2015م ص، 23). بانها استخدام التكنولوجيا الحديثة المتمثلة في الحاسب الآلى وشبكة الانترنت في أداء الاعمال الادارية من تخطيط وتنسيق وتنظيم واشراف ومتابعة ورقابة. كما عرفها علاء الدين (علاء الدين ساهر: 2013م ص، 13). بانها عملية نقل وتحويل الاعمال من اعمال ورقية الى اعمال اكترونية وذلك باستخدام الوسائل والاساليب التكنولوجية الحديثة.

اهداف الادارة الالكترونية:-

- 1- تخفيض التكاليف التشغيلية عن طريق تخفيض كميات الملفات وخزائن الحفظ والعمل على تقليص استخدام الاوراق والسرعة في انجاز المعاملات بالاضافة الى زيادة ارتباط العاملين بالادارة العليا (الهوش ابو بكر: 2006م).
 - 2- تحقيق جملة من الاهداف والتي تتمثل في سرعة توفير المعلومات والبيانات لاصحاب القرار من الادارة العليا وزيادة مستوى الرقابة الادارية ومحاربة البيروقراطية الادارية والتخلص من تعقيدات العمل: (عامر طارق عبدالرؤوف: 2007م).
 - 3- تسعى للمحافظة على امن وسرية المعلومات والتقليل من مخاطر فقدانها: (احمد محمد سمير: 2009م).
 - 4- تطوير الادارة العامة عن طريق تقليل استخدام الورق في العمل الاداري كما تلعب الادارة الالكترونية دوراً كبيراً في تحسين الخدمات وامكانية الوصول إليها بسهولة في اي وقت وفي اي مكان وكذلك سهولة الحصول والوصول للمعلومات: (الوليد بشار: 2009م).
 - 5- يري الباحث ان اهم هدف تنمية المهارات للمدراء والعاملين بالمؤسسات العامة والخاصة وزيادة قدرتهم على التعامل مع الادارة الالكترونية وزيادة سرعة الاداء والتوثيق لكل المراسلات بين المؤسسات والعاملين بها.
- مبادئ الادارة الالكترونية:- (بوحيش عماد: 2006م).
- 1/ تقديم الخدمات الافضل للمواطنين لتقديم الخدمة الافضل والاحسن ويتطلب ذلك خلق بيئة جديدة فيها نوع من المهارت والكفاءات، والتي تكون مهيئة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة لمعرفة المشاكل التي تواجه المؤسسة.

- 2/ التركيز على النتائج ينصب على تحويل الافكار الى نتائج واقعية على الارض وتحقيق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء على المواطنين من حيث الجهد والمال والوقت وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.
- 3/ سهولة الاستعمال والاتاحة للجميع اى اتاحة تقنيات الادارة الالكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل من خلالها.
- 4/ تخفيض التكاليف ويعني ذلك الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ،وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات باسعار زهيدة .
- 5/ التغيير المستمر وهو مبدا اساسى في الادارة الالكترونية بحكمتها تسعى لتحسين واثراء ما هو موجود ورفع مستوى الاداء سواء لكسب رضا الزبائن اوالتفوق والتنافس.
- فوائد الادارة الالكترونية واهميتها:- (الكبيسي،كلم محمد: 2008 م).
- * سرعة إنجاز الاعمال باستخدام التقنيات الحديثة والاعتماد على شبكات الاتصالات حيث تتجاوز القيود الجغرافية والزمنية.
- * زيادة كفاءة العاملين وتحسين اداء العمل وتطويره.
- * الاهتمام بالتخطيط المستقبلي للمشاريع.
- * تخفيض تكاليف العمل واهمية سرعة تلبية احتياجات العميل باسرع وقت ممكن.
- * تبسيط اجراءات العمل بحيث تنعكس على مستوى الخدمة المقدمة وأدى ذلك لاختصار الوقت في انجاز المعاملة.
- * سهولة اجراء عمليات الاتصال داخل المؤسسة وخارجها.
- * تقليل استخدام الورق في العمل والتخلص من مشكلة حفظ الورق وتوثيقه بحيث يتم الاستغناء عن اماكن التخزين واستخدامها في اغراض المؤسسة الاخرى.
- * انجاز كافة الاعمال داخل المؤسسة بدقة وموضوعية.

المبحث الثاني: مجالات تطبيق الادارة الالكترونية، خطوات التطبيق، مبررات التحول، مراحل تطبيقها، معوقاتهما

مجالات التطبيق:

- 1- الاعمال الادارية : تبادل الوثائق والمعلومات والانظمة والتعليمات اكترونياً وتسجيل كافة اعمال الاتصالات الادارية وتصويرها رقمياً.
- 2- المعاملات المالية: إجراء كافة من توثيق وتعاقد وصرف وتحويل وغيره عن طريق الشبكة الالكترونية.
- 3- المؤتمرات الالكترونية: حيث تعقد الاجتماعات عن بعد محلياً ودولياً دون انتقال المجتمعين جغرافياً.
- 4- الاعمال المرتبطة بالمواد البشرية مثل الاعلان عن الوظائف ،اختيار المتقدمين لاجازات الترقيات، الرواتب، التنقلات، المكافآت، الانتدابات، الترشيح للتدريب والتأهيل والابتعاث.
- 5- مجال المتابعة الالكترونية: تتم المراقبة والمتابعة عن بعد ولاكتشاف الاخطاء وقت التنفيذ وهذا يوفر التوجيه او المعالجة الفورية للأخطاء،
- خطوات التطبيق: (السالمي علاء: 2008م).

أولاً: إعداد الدراسة الاولية لابد من تشكيل فريق عمل يضم متخصصين في الادارة المعلوماتية لغرض معرفة واقع تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة وجعل الادارة على بينة من كل النواحي المالية والفنية والبشرية.

ثانياً: وضع خطة تنفيذية عند إقرار توصية من قبل الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة لابد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل الخطة التنفيذية.

ثالثاً: تحديد المصادر التي تدعم الخطة بشكل واضح ومحدد من هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة للتنفيذ، الأجهزة والمعدات والبرمجيات المطلوبة ويعني ذلك تحديد البنية التحتية لتطبيقها في المنظمة.

رابعاً: تحديد المسؤولية عند تنفيذ الخطة لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والتكلفة المرصودة لها.

خامساً: متابعة التقدم التقني نظراً للتطور السريع في مجال تقنيات المعلومات الإدارية لذلك لابد من متابعة كل ما يستجد في المجال التقني من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة بهذا المجال.

مببرات التحول:

- 1- التقدم العلمي والتطور التكنولوجي يعدان من الاسباب التي دعت للتحول نحو الإدارة الإلكترونية، ويعمل ذلك بان التطبيقات العلمية للثورة التكنولوجية في مختلف مجالات الحياة قد اظهرت عدة مزايا من حيث نوعية السلع والخدمات التي تقدمها المؤسسات العامة والخاصة للمجتمع: (العولمة، نائل عبد الحفيظ: 2002م، ص، ص، 33-63).
 - 2- لقد العديد من المبررات التي أدت الى التحول نحو الإدارة الإلكترونية: (عامر طارق عبدالرؤوف: 2007م، ط 1).
 - التي تتمثل بالتطور السريع في اساليب وتقنيات ادارة الاعمال وزيادة حدة المنافسة بين المؤسسات.
 - 3- التحول الى النمط الإلكتروني في التعامل يعتبر عاملاً مهماً والذي يتمثل في تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين وفي ترشيد استخدام الموارد وفي ضبط الاداء ضمن المواصفات الفنية والقانونية المعتمدة.
- يري الباحث ان الإدارة الإلكترونية فرضت نفسها بصورة قوية في ظل التطور في كل العالم واصبح ادارة مؤسسة كبيرة امر سهل عبر شبكات الاتصالات وتوفر المعلومات المطلوبة عبر التقنيات الحديثة.

مراحل التطبيق:

- التحول: تتطلب من المنظمة جعل البيانات العامة والاساسية متاحة فوراً على الشبكة بما فيها المعلومات القانونية والإدارية والثقافية والبيئية لتوفر مستوى معين من الثقة،
- التفاعل: فالشبكة المرابطة بين المنظمات يجب ان تكون اكثر فاعلية وسرعة بحيث يمكن تحميل المعلومات بالسرعة نفسها التي يمكن تنزيلها بها والبدء في شبكات تكون اكثر تطوراً.
- التعامل: إن العمل الحقيقي للإدارة الإلكترونية يعتمد على السرعة والدقة في انجاز العمل وتوفير كثير من الوقت والجهد والمال والاقتصاد في تكاليف الاعمال الإلكترونية وتقديم الخدمات الفورية عبر الشبكة.
- التكامل: تمثل مرحلة الذروة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ويتم فيها اتاحة المعلومات فوراً عبر الشبكة.

معوقات التطبيق:

- عدم اقتناع ادارة المنظمة بدواعي التحول ومتطلباته وعدم احساسهم بانهم جزء من عملية التحول والنجاح وعدم توافر بنية اساسية جيدة: (رضوان رافت: 2004م).
- الطبيعة البشرية والخوف من التكنولوجيا الحديثة.
- قلة الكفاءات البشرية التي تستخدم التقنيات وعدم الاطلاع على النماذج الناجحة في البيئات المجاورة التي طبقت الإدارة الإلكترونية بالاضافة الى قلة الوعي بالميزات المرجوة من التطبيق والخوف من التغيير وايضاً غياب التشريعات المناسبة التي تشجع على عملية التحول وعدم وجود ثقة كاملة بالتقنيات الحديثة والتكلفة العالية واللغة الانجليزية.

المبحث الثالث: البيروقراطية، مفاهيمها، إيجابياتها وسلبياتها، العلاقة بين الإدارة الإلكترونية

والبيروقراطية

1. معنيان، الأول هو المعنى الشائع للمصطلح، والآخر هو المعنى الأكاديمي العلمي، فيما يتعلق بالمعنى الأول، فإنه من الشائع ربط مصطلح البيروقراطية بعدة مساوئ تعرف بها هذه الأخيرة كالبطء، الروتين، الفساد، الرشوة المحوسبية،.... الخ، هذا هو المفهوم الشائع لدي أغلبية المواطنين وفي الكثير من الخطابات العمومية خصوصاً منها السياسة كدلالة على عجز الإدارة العامة على تلبية رغبات المتعاملين معها.

أما المعنى الأكاديمي للبيروقراطية فتعود جذور كلمة البيروقراطية حسب العديد من الباحثين إلى الأصل اللاتيني ويتكون هذا المصطلح من جزئين، الجزء الأول "بيرو" bureau وتعني في اللغة الفرنسية القديمة المكتب، والجزء الثاني "قراطية" "kratos" باليونانية "cratie" بالفرنسية و "cracy" بالانجليزية تعني السلطة أو الحكم .

معنى المصطلح اللغوي يعني حكم المكتب أو سلطة المكتب: (حسينيلي:، 2014م). وتعني الكلمة في شقها اللغوي ممارسة العمل الإداري من خلال سلطة المكتب ولقد اجمع العديد من أول من استعمل مصطلح البيروقراطية هو الوزير الفرنسي Vincent De Gournay في عام 1745.

حيث استعمله للدلالة على فئة العاملين في المكاتب الحكومية، ثم شاع استعمالها في الأدب الاقتصادي والاجتماعي تعبيراً عن حكم المكاتب وتحكم الموظفين الإداريين في الحياة الاجتماعية: (عامر عوض، 2018م، ط، 1م).

2. النموذج المثالي للبيروقراطية عند ماكس فيبر، تعتبر نهاية 19 وبداية 20 نقطة تحول كبيرة في المجال السياسي والاجتماعي والاقتصادي للعالم، وهو ما ترجمه لعديد من الثورات خصوصاً منها الثورة الصناعية التي عرفتها أوروبا في القرن 19، والتي أدت إلى ظهور المجتمعات الحديثة والهياكل الاقتصادية الكبيرة واستجابة لتطلعات الدولة الحديثة وتقوية الاقتصاد المالي وكذا نمو المهام الإدارية ظهر النموذج البيروقراطي لماكس فيبر.

ويعتبر ماكس من أبرز علماء الاجتماع الذين اهتموا بدراسة التنظيمات حيث تمحورت دراساته حول مفهوم أساسي في التنظيمات وهو السلطة وبعض المفاهيم المرتبطة بها كمفهوم القوة السياسية وهو يعرف السياسة على أنها محاولة توزيع القوة أو النفوذ أو محاولة تقسيمها بين الدول أو الجماعات داخل الدولة.

إيجابيات التنظيم البيروقراطي: حرشاو مفتاح: (2016م).
- تدعو المنظمة البيروقراطية إلى الشرعية والعقلانية والموضوعية وذلك لمنع التأثيرات والولاءات الشخصية.
- المركزية في اتخاذ القرار من أجل القضاء على المحاباة والاجتهادات الشخصية وتحقيق التوازن.
- التنظيم البيروقراطي يستوفي شرط تجزئة التنظيم العام إلى مجموعة من الوحدات الفرعية المتخصصة للغاية.
- وحدة الأوامر والتدفق العمودي للأوامر والمعلومات من خلال السيطرة والرقابة على العمل.
- قدرة البيروقراطية على أداء الأنشطة المعيارية بكفاءة عالية والتأكد على وضع الأنشطة المتشابهة بأقسام وظيفية ينتج عنها الاستفادة من اقتصاديات الحجم والتقليل من ازدواجية الأفراد العاملين والمعدات.
- وضوح المسؤولية التي تقع على كل فرد داخل المنظمة.

سلبيات التنظيم البيروقراطي:

فشل التنظيم البيروقراطي الالتزام المفرط بالقواعد واللوائح والإجراءات الرسمية.
تصبح القواعد والإجراءات غاية في حد ذاتها بدلاً أن تكون وسيلة لتقديم الخدمة.
يقوم البيروقراطيون بتطبيق التعليمات الرسمية في حالات غير مناسبة مما يؤدي إلى خلل وظيفي في النتائج.

العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والبيروقراطية:

إذا كانت البيروقراطية في نموذجها المثالي لدى Max Weber تعني العقلانية والرشد في التسيير وأنها الطريق الأمثل للإدارة وتطويرها، فإنها في أيامنا هذه تستعمل في الغالب التعبير عن الجوانب السلبية للإدارة العمومية، وفكلمة البيروقراطية لدى غالبية المواطنين تعني الروتين البطئ في تقديم الخدمات والاجراءات المعقدة وفي هذا المجال ينظر الكثير من المفكرين والممارسين للعمل الإداري أن الإدارة الإلكترونية من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خصوصاً في النماذج البيروقراطية، هذه النماذج التي تركز أساساً على الهرمية والتدرج في السلطات، تقسيم العمل والتخصص، وكذلك القوانين والاجراءات الرسمية تتحول إلى نموذج الإدارة الإلكترونية التي تتركز على إنشاء شبكات المعلومات والاتصالات والتعاون والتركيز على المتلقى للخدمة العمومية.

من خلال الدراسات السابقة للعلاقة بين الإدارة الإلكترونية والتنظيم البيروقراطي أنه هناك اتجاهين، الاتجاه الأول، الإدارة الإلكترونية أداة لإصلاح البيروقراطية أما الاتجاه الثاني فهو البيروقراطية سبب فشل مشاريع الإدارة الإلكترونية نوضح الآتي:

1- الإدارة الإلكترونية كأداة لإصلاح البيروقراطية: يرى أصحاب هذا الاتجاه أنه يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تستعمل كوسيلة لإصلاح البيروقراطية وهي تمثل محركاً ومسهلاً لعملية الإصلاح الإداري لزيادة فعالية الإدارة العمومية لخدمة المواطنين.

يعتبر أيضاً أن المبادئ الأساسية للبيروقراطية الفيدرالية كالتدرج في السلطات، التخصص وتقسيم العمل، والقوانين والاجراءات الجامدة هي التي أدت لجمود الإدارة العمومية في تعاملها مع المواطنين، كما أدت لعدم تشارك المعلومات وهذا ما يجعلها غير مرنة ولا تستجيب لحاجيات المتعاملين معها، وفي الصدد يعتبرون أن التكنولوجيا تدعم قيم المشاركة في المعلومات والتعاون مما يجعلها أكثر تفتحاً ومرونة.

نظرة Taylor & Bellamy: تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تدفق المعلومات مما يسهل عملية فحص الطلبات والخدمات الإدارية للمواطنين.

نظرة Allen & Al: أنه يمكن للإدارة الإلكترونية أن تتجاوز المشاكل التي يتسبب فيها التنظيم الهرمي للإدارة العمومية.
نظرة Uma-Októ: أن الإدارة الإلكترونية تعتبر فرصة للحكومة لإصلاح أجهزتها الإدارية والتفتح أكثر على المتعاملين مما يزيد من ثقة المواطنين بالحكومة والنظام السياسي عموماً: (ABYjain, ibid, pp, 3-4).

نظرة Cordella: أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي عبارة عن وسائل تدعم البيروقراطية ولا تقضي عليها: (Cordella Antonio: 2015, p, 15).

وذلك من خلال استعمال هذه التكنولوجيا لامتة الاجراءات الادارية الموجودة مما يرفع كفاءة وفعالية التنظيم البيروقراطي دون تغيير في فلسفته، فالإدارة الإلكترونية تفعل من أجل إيجاد حلول ملائمة لجعل التنظيم البيروقراطي للإدارة العمومية أكثر فعالية وقوة لخدمة المتعاملين معها.

ويرى أيضاً في هذا المجال أنه غالباً ما هناك نظرة ضيقة حول دور تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العمومية، بحيث ينظر إليها على أنها بديل للبيروقراطية عوض ما ينظر لها على أنها مدعمة لها ومستفيدة من قدرة البيروقراطية على تحقيق الأهداف المثالية لها (المساواة، العدالة، النزاهة)، من إفرافات الإدارة الإلكترونية توجد البيروقراطية الإلكترونية التي تعمل على زيادة فعالية وكفاءة التنظيم البيروقراطي ودعم قيمه، على العموم يمكن القول من ماسبق ذكره أن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً هاماً في عصرنا وتطوير عمل الإدارة العامة رغم طابعها البيروقراطي، وذلك من خلال الخصائص التي تتميز بها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي نلخصها في السرعة لأن الوسائل التكنولوجية تتميز بالسرعة العالية في أتمتة عمليات معالجة المعلومات والطلبات الإدارية، إذ لا يمكن مقارنتها بطريقة العمل التقليدية، تتخطى الحدود

الزمنية والمكانية فالانترنت يسمح بالقيام بالتعاملات الفورية خلال 24 ساعة وفي اي مكان بشرط وجود شبكة انترنت في مكان مقدم وملتقى الخدمة والحفظ في وسائط التخزين الالكترونية بحفظ وارشفة كمية كبيرة من المعلومات ،التواصل المستمر بين الادارة والمتعاملين في عدة مجالات البيروقراطية سبب في فشل مشرو الادارة الالكترونية:

يرى اصحاب هذا الاتجاه أن البيروقراطية تعتبر من الاسباب الرئيسية لفشل مشاريع الادارة الالكترونية، اذ أن البيروقراطية تعتبر طبيعة تنظيم الادارة العامة والدولة عموما، فبدل ان تكون الادارة الالكترونية كاداة لحل مشاكل التنظيم البيروقراطي تكون فريسة لها ، وذلك بسبب المبادئ التي تبني عليها البيروقراطية كالهرمية، التخصص وتقسيم العمل والاجراءات والقوانين الرسمية، حيس وجهة النظر هذه فانه يجب مباشرة الاصلاح البيروقراطي قبل البدء في وضع مشروع الادارة الالكترونية لتمكينها من النجاح.

نظرة VanWert: أن نجاح الادارة الالكترونية غالبا ما يكون صعبا بسبب الثقافة البيروقراطية للموظفين العموميين ، حيث أنهم يميلون في الغالب لجمع المعلومات وليس لمشاركتها، ففي نظرهم النجاح يكمن في الحفاظ على المعلومات دون مشاركتها في حين أن تطبيق الادارة الالكترونية تحتاج لثقافة المشاركة وتبادل المعلومات.

نظرة Marche&McNiver: أن قنوات الاتصال ونقل المعلومات في التنظيم البيروقراطي تحكمها قواعد واجراءات جامدة مما يخلق ثقافة السرية وعدم مشاركة المعلومات بين مختلف الاجهزة الحكومية وهو ما يعرقل تطبيق مشاريع الادارة الالكترونية التي تهدف اساسا الى توحيد العمليات الادارية بين مختلف هذه الاجهزة الادارية لخدمة المواطن (ABY jain,op.eit,p,4):

نظرة Laze: مقارنة مدى تبني الادارة الالكترونية في القطاع العام والخاص، ان جمود القوانين والاجراءات هي الحاجز الاساسي لنجاح اعتماد الادارة الالكترونية في القطاع العام مقارنة بالقطاع الخاص اين هناك مرونة اكثر في القواعد والقوانين، مما يسهل عملية تطبيق مشاريع الادارة الالكترونية.

نظرة Friedlander: سبب فشل الادارة الالكترونية في الادارة العامة لكون أنها تمس بالتنظيم الهرمي للسلطة وبالتالي تمس بمصالح الافراد البيروقراطيين ، مما يجعلهم يقاومون التغيير عموما والادارة الالكترونية خصوصا لكونها تنادي للتنظيم الافقي.

نظرة Bannister&Walsh: سبب فشل مشاريع الادارة الالكترونية أن التنظيم البيروقراطي يضمن لصناع القرار القوة والنفوذ من خلل سيطرتهم على المعلومات والبيانات المتعلقة بقطاعاتهم، والادارة الالكترونية تهدد هذه المصالح إذ تجعل المعلومات والبيانات تلك متاحة للعامة وهو ما يفسر ربما عدم او نقص الرغبة السياسية لدى الحكام في تفعيل مثل هذه المشاريع.

نظرة Jellinek: انه من المعوقات البيروقراطية المسببة في صعوبة تطبيق الادارة الالكترونية هو عدم وجود اتفاق بين مختلف الاجهزة الادارية للدولة (الوزارات ، المديريات، المصالح) للعمل معا وتشارك وتبادل المعلومات في ظل الادارة الالكترونية لتقديم احسن خدمة للمواطن ، بحيث ان القطاعات الحكومية المختلفة تاكلت مع طريقة العمل كوحدة منفصلة ومسؤولة فقط امام رئيسها المباشر وتفصلها خطوط قانونية واضحة اضافة لقوانين حفظ المعلومات والسرية المهنية (ibid,pp,4-5):

التنسيق بين التنظيم البيروقراطي والادارة الالكترونية:

من خلال ماسبق يمكن القول ان العلاقة بين الادارة الالكترونية والتنظيم البيروقراطي هي علاقة معقدة ومتناقضة في نفس الوقت لكن مما لا شك فيه هو ان معظم دول العالم كانت ولا تزال تعتمد على التنظيم البيروقراطي في تسيير شؤونها وخدمة مجتمعاتها ، كما لا يختلف الاثنان على ان معظم دول العالم تتجه نحو تطبيق مشاريع الادارة الالكترونية قصد

زيادة فعالية اجهزتها الحكومية والتماشي مع التطور السريع للتكنولوجيا، مما يستدعي هنا ضرورة وجود تنسيق بين الانتقال للادارة الالكترونية والفلسفة البيروقراطية للتنظيم في الادارة العمومية. كما يمكن القول بان البيروقراطية تكون كاداة وسيلة فعالة لنجاح تطبيق مشاريع الادارة الالكترونية، وهذا إذا ما كانت البيروقراطية مطبقة بمفهومها المثالي، حيث ان الثقافة البيروقراطية تعني حسب مفهوم max weber بان المنظمة التي لها خطوط مسئولية واضحة ونطاق سلطة واضح المعالم، وكذا تقسيم فعال للمهام، هذه السمات تعطي الادارة القوة والاستقرار: (Cordella, Antonio, p.6)، وهو ما يمكن ان يدعم ويعزز تبني الادارة الالكترونية فالاجراءات والقوانين الواضحة إضافة للتقسيم الواضح للمهام والادوار للأفراد داخل التنظيم البيروقراطي يساعد على خلق التنسيق الجيد لانجاز المهام وبفضل التنسيق الجيد يمكن للموظفين العمل في تناغم مستمر وهو ما يساهم في التطبيق الفعال لمشروع الادارة الالكترونية.

وجود ثقافة تنظيمية قوية مبنية على اساس مبادئ النموذج المثالي لماكس فيبر يعتبر كفرصة للتطبيق الفعال لمشاريع الادارة الالكترونية، وذلك من خلال الاستفادة من ثقافة التأقلم التي تفرزها تلك القواعد والاجراءات الرسمية وكذا التنظيم الهرمي للسلطة بحيث ان ذلك يدعم المتابعة الفعالة لتلك المشاريع مما يخفف من مخاطر الوقوع في الاخطاء، وازضافة الى تجنب ظهور سلوكيات الاهمال وعدم التماثل للوامر من طرف الموظفين العموميين. كما تتضمن الثقافة البيروقراطية القوية للادارة العمومية قيم العدالة والنزاهة والمساواة في تعاملها مع المواطنين وكذلك المؤسسات الخاصة من خلال التنظيم الهرمي للادارة العامة الواضح للمسؤوليات والمهام يخلق الاحساس بالمسؤولية في انجاح تطبيق مشروع الادارة الالكترونية لدى الموظفين في كل المستويات من الادارة العامة: (Nurdinnurdin, Rosemary: p, 19, 2011)

يمكن القول ان التنظيم البيروقراطي في صورته المثالية لماكس فيبر يعتبر اداة فعالة في التطبيق السليم لمشروع الادارة الالكترونية وذلك من خلال قدرته على خلق التنسيق والتناغم في اداء المهام، خلق روح المسؤولية لدى الموظفين العموميين في كل المستويات الادارية تجنب الوقوع في الاخطاء.

الخاتمة - (النتائج، التوصيات):

النتائج:-

هناك اتجاهين متناقضين لحد ما في معالجة العلاقة بين الادارة الالكترونية والبيروقراطية هما الاول فعالية وكفاءة الادارة الالكترونية في خدمة المواطنين من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اما الثاني سبب فشل مباشر في تطبيق مشروع الادارة الالكترونية من خلال التنظيم البيروقراطي. الادارة الالكترونية تعتبر سمة العصر الحديث وتطويرها هو السبيل المفروض اتباعه لتحقيق التنمية. الادارة الالكترونية تؤثر بشكل كبير على البيروقراطية بطرق مختلفة. التنظيم البيروقراطي يسود طرق الحكم والتسيير في اغلب دول العالم رغم التقدم التكنولوجي الهائل.

التوصيات:-

- نوصى بتطبيق الادارة الالكترونية والاخذ بالاعتبار ثقافة وفلسفة التنظيم البيروقراطي بان الادارة العامة والعمل على ايجاد تنسيق بين الادار الالكترونية والبيروقراطية السائدة.
- نشر الوعي في نطاق واسع لاستخدام الادارة الالكترونية.
- التدريب على استخدام التقنيات الحديثة لتوفير الوقت

المراجع العربية:-

- 1- احمد محمد سمير، الادارة الالكترونية، عمان، دارالمسيرة، (2009م).
- 2- الوليد بشار، نظم المعلومات الادارية، عمان، دار الراهة للنشر والتوزيع، (2009م).
- 3- الهوش ابوبكر، الحكومة الالكترونية الواقع والافاق، ط1، القاهرة، مجموعة النيل العربية للطباعة والنشر والتوزيع، (2006م).
- 4- الكبيسي، كلتم محمد، متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر رسالة ماجستير غير منشورة، (2008م).
- 5- العولمة، نائل عبد الحفيظ، الحكومة الالكترونية ومستقبل الادارة العامة، قطر، مجلة العلوم الادارية،، 29(1)، ص، ص، 33-63، (2002م).
- 6- السالمي علاء، الادارة الالكترونية، عمان، داروائل للنشر والتوزيع، (2008م).
- 7- الخوالدة محمد فلاح، واقع تطبيق الادارة الالكترونية في المدارس الثانوية الخاصة ص، 23، (2015م).
- 8- بوحيش عماد، نظريات الادارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، بيروت، دار المغرب الاسلامي، (2006م).
- 9- حسينيلي، بيروقراطية الادارة ومشكلة بناء الحكم الراشد في الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة ابوبكر بلقايد تلمسان، (2014م).
- 10- حرشاو مفتاح، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، دراسة الادارة المحلية لولاية ورقلة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم السياسية والحقوق، قسم العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، (م2016).
- 11- رضوان رافت، الادارة الالكترونية، والادارة والمتغيرات العالمية الجديدة، القاهرة، مركز المعلومات، (2004م).
- 12- عامر عوض، السلوك التنظيمي، دار اسامة للنشر والتوزيع، الاردن، ط، 1، (2008م).
- 13- عامر طارق عبدالرؤوف، الادارة الالكترونية، ط1، دار السحاب، (2007م).
- 14- علاء الدين ساهر، دراسة تحليلية لواقع استخدام الادارة الالكترونية في الهيئات الرياضية، رسالة ماجستير غير منشورة، ص، 13، (2013م).

المراجع الانجليزية:-

- 15/ABYjain,ibid,pp,3-4.
- 16/CordellaAntonio,TempInliccoloEgovernmenyandorganizationl.
- 17/change:reappraisingtheroleofICTandbureaucragyinpublicservicedelivery,governmentinformationQuarterly,p,15,(2015).
- 18/ ABY jain,op.eit,p,4.
- 19/ ibid,pp,4-5.
- 20/Cordella,AntonioandTempini,Niccolo,op.eit.p,6
- 21/Nurdinnurdin,Rosemarytockdale,Hellanascheepers,understandingorganizationbarriersinfluencingloca
lelectronicgovernmentadoptionandimplementation:theelectronicgovernmentimplementationframework,j
ournaloftheoreticalandappliedelectroniccommerceresearch,vo106,n3,p,19,2011.

تطبيق نموذج إدارة القيمة العامة في المدينة الذكية من أجل مواجهة البيروقراطية الإلكترونية

Applying the public value management model in smart city to deal with e-bureaucracy

زاوي أحمد صادق

أستاذ محاضراً، اقتصاد التنمية، جامعة مصطفى

اسطنبولي، معسكر، الجزائر

zaoui_sadek@univ-mascara.dz

وراد فؤاد

أستاذ محاضراً، اقتصاد التنمية،

جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، الجزائر

ourradfouad@gmail.com

الملخص:

يعد مصطلح البيروقراطية الإلكترونية من بين مفاهيم الإدارة الحديثة الذي أثر سلباً على فاعلية الإدارة الإلكترونية، ويرجع هذا السبب إلى الثقافة الإلكترونية المغروسة لدى الموظفين حيث يتميز سلوكهم بجمع المعلومات وليس مشاركتها. فمن أجل مواجهة البيروقراطية الإلكترونية يتعين انتاج نموذج إدارة القيمة العامة في المدينة الذكية، والتي تعمل هذه الأخيرة على تشغيل وصيانة الخدمات العامة بطريقة أكثر فاعلية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة الإنترنت، كأداة لتحقيق أداء أفضل من قبل الإدارات العامة. فمن أجل اثراء هذا البحث انتهجنا المنهج التحليلي الوصفي الذي يتلاءم مع تحليل الأفكار والتجارب الحديثة في هذا المجال والذي يتلاءم كذلك مع إشكالية الدراسة والتي تمت صياغتها على النحو التالي: كيف يمكن تطبيق نموذج المدينة الذكية مع إدارة القيمة العامة كأسلوب اداري حديث من أجل مجابهة البيروقراطية الإلكترونية؟

فمن خلال الدراسة تبين أن نموذج PVM يهدف إلى تبيان أفضل السبل لتقديم الخدمة ضمن نطاق المدينة الذكية، وليس أفضل السبل لتشغيل الخدمات. فهو يركز على خلق القيمة بدلاً من تقديم الخدمة. وسيسح للسلطات المحلية أن تكون أكثر حرية وأكثر ابداعاً في استجابة للاحتياجات المحلية. ونجاح تجربة المؤسسات العامة في المملكة المتحدة، وأستراليا خير دليل على ذلك. الكلمات المفتاحية: إدارة القيمة العامة، الحكومة الذكية، المدينة الذكية، البيروقراطية الإلكترونية، تكنولوجيا المعلومات، الخدمات العامة.

Abstract :

The term electronic bureaucracy is One of the modern concepts that effects negatively the effectiveness of electronic management, and this due to the non-electronic culture for employees, since their Behaviour is characterized by collecting data and not sharing them. In order to fight electronic bureaucracy we have to take a model of public value management in smart city, which Works on the operation and maintenance of public services with more effective way by using information technology and communication specially internet, as a tool to reach better performance from public management.

In order to enrich this Research, we have used an analytical descriptive method that goes with analysing ideas and modern experiments in this field. It fits also with the problem of study which was formulated as follows: how can we implement the smart city model with public value management as a modern management style in order to fight electronic bureaucracy?.

Through the study, it was found that PVM model aims to show the best ways to provide the service within the smart city and not the best ways to employ services, It focuses on creating the value rather than providing services , and it allows the local authorities to be more free and more creative to correspond the local needs. The success of public associations experiment in USA and Australia is the best proof for that.

Key words : public value management, smart government, smart city, electronic bureaucracy, information technology, public services.

مقدمة:

أدى التطور الذي شهده سوق المعلومات و الاتصالات الى ظهور ما يصطلح عليه الإدارة الالكترونية ومن تم تغير شكل البيروقراطية من بيروقراطية التقليدية المتعارف عليها الى البيروقراطية الالكترونية، فرغم تغير أدوات و ظروف العمل الإداري الى أنه حافظت البيروقراطية على كيانها و تغيرت فقط ممارساتها ، حيث عوض أن تكون الإدارة الالكترونية كحل لمشاكل التنظيم البيروقراطي أصبحت فريسة لها و هذا بسبب الذهنيات و العقليات الراضية للتغير و بسبب ثقافة التنظيم البيروقراطية السائدة لدى الموظفين العموميين والتنظيم الهرمي للسلطة المقاوم للتغيير.

فهذه الأسباب تصدت لعملية وضع أسس متينة للإصلاح البيروقراطي، وعليه كان لزاما على القائمين على هذا المجال إيجاد سبل أخرى تمكن من مجابهة البيروقراطية المتجددة أو ما يعرف بالبيروقراطية الإلكترونية، خصوصا في ظل التطور الرهيب والمستمر الذي عرفه سوق المعلومات والاتصالات.

فمن بين هذه السبل نجد أولا ضرورة الإسراع في التحول من الحكومة الالكترونية الى الحكومة الذكية، وثانيا ضرورة استخدام نموذج إدارة القيمة العامة في المدن الذكية لما له من آثار إيجابية على سرعة الاستجابة لاحتياجات المواطن وأصحاب المصلحة وكذلك على تحسين الممارسات البيروقراطية وتكريس الديمقراطية. وعليه تتجلى أهمية البحث في ظل الانتشار السريع والواسع للاستخدام تقنيات الاتصال والمعلومات لشريحة واسعة من المجتمعات العالمية والنتائج الإيجابية التي أثمرتها تجارب الدول الرائدة في مشروعى الحكومة الذكية والمدينة الذكية.

فمن أجل اثراء الموضوع أكثر تمت صياغة الإشكالية على النحو التالي: كيف يمكن مواجهة البيروقراطية الالكترونية من خلال الحكومة الذكية ومن خلال نموذج إدارة القيمة العامة بالمدن الذكية؟

فنههدف من خلال طرحنا لهذه الإشكالية الى معرفة الكيفية التي يتم من خلالها تحويل الحكومة الالكترونية الى حكومة ذكية. ودور نموذج إدارة القيمة العامة بالمدن الذكية في تشغيل وصيانة الخدمات العامة بطريقة أكثر فاعلية وأكثر ديمقراطية. وعليه انتهجنا المنهج التحليلي الوصفي لمعالجة هذه الإشكالية وتحقيق الهدف من البحث من خلال التطرق الى:

أولا: البيروقراطية الالكترونية والحكومة الذكية.

ثانيا: المدن الذكية ونموذج إدارة القيمة العامة (PVM).

أولا: البيروقراطية الالكترونية والحكومة الذكية

تعد البيروقراطية مصطلح تقليدي رافق كل جوانب التطورات التي شهدتها الإدارة، من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية أو ما يعرف بالحكومة الالكترونية. وعليه أدت هذه التطورات الى تغير الممارسات الإدارية مما انجر عليه بروز ما يعرف بالبيروقراطية الالكترونية. فيمكن القول أن البيروقراطية الالكترونية هي نتيجة للبيروقراطية التقليدية المستفحلة في الإدارة التقليدية و التي رافقت التطور الالكتروني الذي شهده الجهاز الإداري الحكومي. وعليه يستوجب على الإدارة الالكترونية الابداع من أجل أن تنتج أدوات تمكن من مواجهة هذا النوع الجديد من البيروقراطية، ومن بين هذه الأدوات نجد الحكومة الذكية.

1- البيروقراطية الإلكترونية:

1-1- تعريف الإدارة الالكترونية:

تعرف الإدارة الالكترونية على أنها "وسيلة للحكومات لاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خصوصا تطبيقات الانترنت بغرض تقديم وتسهيل الحصول على المعلومات للمواطنين والمؤسسات، وكذا تقديم خدمات حكومية بأكثر فعالية وكفاءة، إضافة إلى إعطاء فرصة للمواطنين والمؤسسات للمشاركة في اتخاذ القرارات بالأجهزة الحكومية وفي

العملية الديمقراطية". كما عرفها البنك العالمي على أنها "نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تحول العلاقات بين المواطنين والقطاع الخاص مع الحكومة ومختلف أجهزتها، وذلك لتعزيز تمكين المواطن وتحسين تقديم الخدمات، وتعزيز المساءلة والشفافية وزيادة كفاءة الإدارة العامة" (محمد: 2014، ص 31).

1-2- تعريف البيروقراطية

إذا كانت البيروقراطية في نموذجها المثالي لدى max weber تعني العقلانية والرشادة في التسيير وأنها الطريقة الأمثل للإدارة وتطويرها، فإنها في أيامنا هذه تستعمل في الغالب للتعبير عن الجوانب السلبية للإدارة العمومية، فكلمة البيروقراطية لدى غالبية المواطنين تعني الروتين، البطء في تقديم الخدمات، الإجراءات المعقدة... الخ.

1-3- أسباب تفشي البيروقراطية الإلكترونية:

ان الأسباب الرئيسية لتفشي البيروقراطية الإلكترونية ترجع الى طبيعة تنظيم الإدارة العامة والدولة عموما، فبدل أن تكون الإدارة الإلكترونية كأداة لحل مشاكل التنظيم البيروقراطي ستكون فريسة لها، وذلك بسبب:

- المبادئ التي تبني عليها البيروقراطية كالهرمية والتخصص وتقسيم العمل والإجراءات والقوانين الرسمية.
- أن نجاح الإدارة الإلكترونية حسب (Van Wart) غالبا ما يكون صعبا بسبب الثقافة البيروقراطية للموظفين العموميين، حيث أنهم يميلون في الغالب لجمع المعلومات وليس لمشاركتها، ففي نظرهم النجاح يكمن في الحفاظ على المعلومات دون مشاركتها في حين أن تطبيق الإدارة الإلكترونية تحتاج لثقافة المشاركة وتبادل المعلومات.
- في نفس النهج يرى كل من (Marche S & McNiven J.D) أن قنوات الاتصال ونقل المعلومات في التنظيم البيروقراطي تحكمها قواعد وإجراءات جامدة مما يخلق ثقافة السرية وعدم مشاركة المعلومات بين مختلف الأجهزة الحكومية وهو ما يعرقل تطبيق مشاريع الإدارة الإلكترونية التي تهدف أساسا إلى توحيد العمليات الإدارية بين مختلف هذه الأجهزة الإدارية لخدمة المواطن (حفصي: 2017، ص 171).
- كذلك حسب الباحث Laze من خلال الدراسة التي قام بها لمقارنة مدى تبني الإدارة الإلكترونية في القطاع العام والقطاع الخاص، أن جمود القوانين والإجراءات هي الحاجز الأساسي لنجاح اعتماد الإدارة الإلكترونية في القطاع العام مقارنة بالقطاع الخاص أين هناك مرونة أكثر في القواعد والقوانين، مما يسهل في عملية تطبيق مشاريع الإدارة الإلكترونية.
- من جهة أخرى يرجع الباحث (Friedlander) سبب فشل الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة لكون أنها تمس بالتنظيم الهرمي للسلطة وبالتالي تمس بمصالح الأفراد البيروقراطيين، مما يجعلهم يقاومون التغيير عموما والإدارة الإلكترونية خصوصا لكونها تنادي بالتنظيم الأفقي.
- في نفس السياق يفسر الباحثين (Bannister&Walsh) سبب فشل مشاريع الإدارة الإلكترونية في كون أن التنظيم البيروقراطي يضمن لصناع القرار القوة والنفوذ من خلال سيطرتهم على المعلومات والبيانات المتعلقة بقطاعاتهم، والإدارة الإلكترونية تهدد هذه المصالح إذ تجعل المعلومات والبيانات تلك متاحة للعامة، وهو ما يفسر ربما عدم أو نقص الرغبة السياسية لدى الحكام في تفعيل مثل هذه المشاريع.
- كما يرى الباحث (Jelinek) ، أنه من المعوقات البيروقراطية المسببة في صعوبة تطبيق الإدارة الإلكترونية هو عدم وجود اتفاق بين مختلف الأجهزة الإدارية للدولة (الوزارات، المديرية، المصالح...) للعمل معا وتشارك وتبادل المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية لتقديم أحسن خدمة للمواطن، بحيث أن القطاعات الحكومية المختلفة تأقلمت مع طريقة العمل كوحدات منفصلة ومسئولة فقط أمام رئيسها المباشر (الوزير)، وتفصلها خطوط قانونية واضحة إضافة لقوانين حفظ المعلومات والسرية المهنية (حفصي: 2017، ص 172).

الشكل (01): أسباب تفشي البيروقراطية الإلكترونية:



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على المرجع حفصي عمروش، ص 171 و 172.

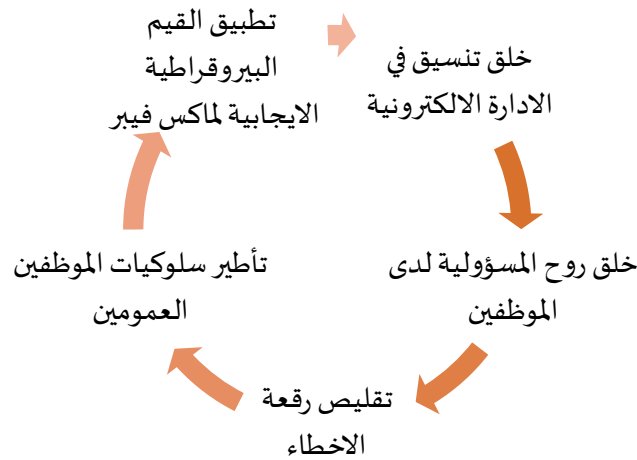
ان هذه الأسباب مجتمعة ستحول دون تحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها الإدارة الإلكترونية وستجعلها تتخبط في حلقة مفرغة يتسع قطرها بتعدد وتنوع أسباب البيروقراطية الإلكترونية.

4-1- كيفية التغلب على البيروقراطية الإلكترونية:

كما رأينا مؤخرا فان تعدد أسباب البيروقراطية الإلكترونية سوف تفرض على القائمين ايجاد حلول متعددة، والتي يمكن أن تساعد في تكريس الإدارة الإلكترونية والتي يمكن اختصارها في:

- تطبيق التنظيم البيروقراطي لماكس فيبر في صورته المثالية الذي يعتبر أداة فعالة في التطبيق السليم لمشروع الإدارة الإلكترونية.
- خلق التنسيق والتناغم في أداء المهام في الإدارة الإلكترونية.
- خلق روح المسؤولية لدى الموظفين العموميين في كل المستويات الإدارية الإلكترونية.
- تجنب الوقوع في الأخطاء أو التخفيض منها عند القيام بتطبيق المشروع.
- تأطير سلوكيات الموظفين العموميين من خلال تجنب سلوكيات الإهمال وعدم الالتزام بالقواعد والإجراءات أثناء تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية.

الشكل(02): كيفية التغلب على البيروقراطية الإلكترونية



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على المرجع حفصي عمروش، ص 172.

إذن بعد التطرق الى الإجراءات التي يجب اعتمادها للتغلب على البيروقراطية الإلكترونية يمكن القول أنه قبل بتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية يجب أولاً الأخذ بعين الاعتبار فلسفة وثقافة التنظيم البيروقراطي بالإدارة العمومية، والعمل على إيجاد تناغم وتناسق بين الإدارة الإلكترونية والثقافة البيروقراطية السائدة. وللوصول الى هذا المبتغى يستوجب أولاً مباشرة الإصلاح البيروقراطي قبل البدء في وضع مشروع الإدارة الإلكترونية لتمكين هذه الأخيرة من النجاح. ومن تم يمكن انتهاج مشروع الحكومة الذكية و المدينة الذكية من أجل القضاء على البيروقراطية الإلكترونية و تحقيق المنفعة القصوى للخدمات العامة و ضمان نوعيتها و حسن توزيعها (NURDIN:2011,p 19).

2- الحكومة الذكية

يمكن للحكومة الذكية أن تسد فجوة أداء الخدمات التي خلفتها البيروقراطية الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية وذلك بطريقة أكثر فعالية وأقل تكلفة وكذلك بتغيير طرق تقديم الخدمة العمومية من طرف الإدارة، سواء كانت هذه الخدمة من الحكومة الى المواطن أو الى قطاع الأعمال أو الى الحكومة بحد ذاتها. وعليه يتعين على القائمين على هذا المجال ضرورة التحول من حكومة إلكترونية إلى حكومة ذكية بغية القضاء على البيروقراطية الإلكترونية.

1-2- تعريف الحكومة الذكية

إن الحكومة الذكية هي التطور الطبيعي لنموذج الحكومة الإلكترونية الذي عايشناه خلال العقد الماضي، وفي الوقت الذي كانت الحكومة الإلكترونية تسعى بشكل عام إلى إظهار الخدمات العامة الحكومية على الإنترنت من خلال تطبيقات الوب والبوابات الإلكترونية وخدمات الأعمال وصياغتها بطريقة عادة ما عكست الأحداث الحياتية للمواطن وسلة خدمات الأعمال.

ان الحكومة الذكية تعمل على تشغيل وصيانة خدماتها. بطريقة أكثر فعالية وأقل كلفة وأقل عرضة لحصول الأخطاء البشرية أو التجاوزات الإدارية فمن أجل أن تتحول الحكومة الإلكترونية إلى حكومة ذكية يجب العمل على عدة جهات تقنية وإدارية وتشريعية في آن واحد.

2-2- مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية (خدمات الحكومة الإلكترونية):

تختلف وتنوع مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية تبعاً لاختلاف الجهة ذات العلاقة وطبيعة نشاطها، إلا أنه يمكن تقسيم تلك التطبيقات إلى ثلاثة قطاعات كبيرة اعتماداً على طرفي العملية (مقدم الخدمة، والمستفيد منها)، كما تشكل هذه التطبيقات أبعاد الخدمات الإلكترونية، وتشكل كذلك من حيث تتابعها مراحل انتقالية بحسب أولوية وإمكانية التطبيق، ونستعرض فيما يلي تلك الجوانب:

الشكل(03): مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية (خدمات الحكومة الإلكترونية):



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على المرجع نوي طه حسين، ياقوتة بودوشن، غربي يسين سي لاخضر، ص 135. و فهد بن ناصر العبود ص 742.

- خدمات من الحكومة الى الحكومة: ويتمثل التبادل الامن للمعلومات والمعاملات بين الإدارات الحكومية المختلفة وهذا يتطلب ربط كافة دوائر الدولة مع بعضها البعض بشبكة مشتركة، وذلك بغية تحسين وتطوير الإجراءات وزيادة الإنتاجية. وكون التعاملات الإلكترونية تنطبق على معظم الإجراءات فلا بد من ضمان أمن المعلومات المتبادلة بين الإدارات الحكومية، وخاصة ذات الصبغة السرية منها سواء من التسرب خارج تلك الإدارات أو من الاطلاع عليها من قبل موظفين غير مسموح لهم حتى وأن كانوا من نفس تلك التنظيمات الإدارية لكي تتحقق المكاسب المادية الكبيرة التي يمكن من خلالها تطبيق هذا البعد على المستوى الوطني.

- الخدمات من الحكومة إلى القطاع الأعمال: ويختص هذا الجانب بتقديم الخدمات الحكومية للمنشآت الاقتصادية ورجال الأعمال والمستثمرين بالوسيلة التي توفر عليهم التكاليف، وتساهم في زيادة أرباحهم ويحتل القطاع الخاص حيزا كبيرا من اهتمام الأجهزة الحكومي لكونه الجهة المستفيدة من الخدمات الحكومية، ولذلك نجد أن التصور المستقبلي للخدمات الإلكترونية يضع قطاع الأعمال في المرتبة الثانية من حيث إمكانية تقديم ما يحتاجه من خدمات إلكترونية، وهذا ينبع من الدور المتزايد لقطاع الأعمال خاصة في هذا العصر ومساهمته في زيادة قدرة الدولة على القيام بمسئولياتها تجاه مواطنيها، فقطاع الأعمال الواعي بدوره في المجتمع يكون خير معين وسند للقطاع العام بتوجيه استثماراته فيما يصلح للدولة والمجتمع ويعود عليه بالنفع حيث يتقدم على القطاع الحكومي فيما يتعلق بالاستفادة من التقنيات المعلوماتية وبالأخص في مجال التجارة الإلكترونية (نوري طه: 2018، ص 135).

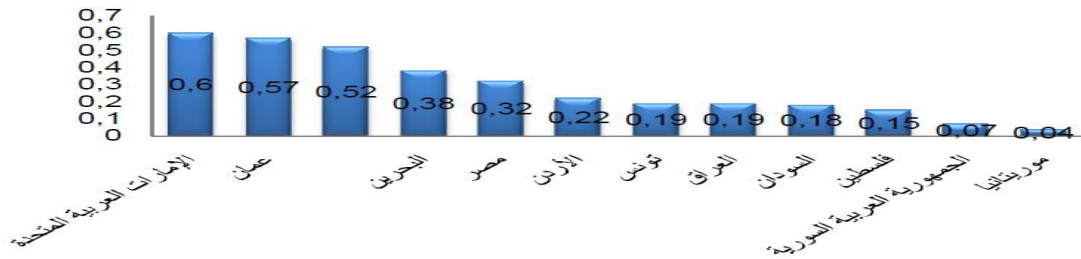
- الخدمات من الحكومة الى المواطن: وتمثل مرحلة النضج في الاستفادة من التعاملات الإلكترونية، كما أنها المرحلة التي تحقق من خلالها المكاسب الكبيرة على المستوى الوطني، لأنها تتيح الخدمة من خلال ذهابها للمستفيد بدل من أن يذهب هو بنفسه إليها، وتعني قدرة المواطنين والمقيمين على إتمام المعاملات الإدارية والخدمات التي تقدمها لهم المرافق الحكومية عن بعد أي دون التوجه لمواقع تلك التنظيمات الحكومية وهذا يتطلب توفير خدمة المواطن دون اتصاله المكاني المباشر بالتنظيمات الحكومية وإيجاد الإجراءات التي تمكنه من إنجاز كل معاملاته وفق هذا المنظور بسهولة. تمر هذه الخدمات بالتفاعلات التالية e-Lookup و e-Filing أي حفظها بملفات إلكترونية ومراجعتها الكترونيا والتأكد من سلامة وصحة التوقيع الرقمي، وتستخدم خلال هذه المرحلة بروتوكولات نقل الملفات وتطبيقها XML و HTML و XSL وهذه هي المرحلة هي الأهم في الحكومة الإلكترونية (فهد: 2001، ص 742).

2-3- مؤشّر قياس الخدمات الحكومية:

2-3-1- مؤشّر قياس نضج الخدمات الحكومية:

هو عبارة عن مؤشّر يسمح بقياس التقدم المحرز في التحول نحو الخدمات الحكومية الرقمية ويهدف الى قياس مدى نضج الخدمات الحكومية المقدمة على البوابة الالكترونية، تم تطبيقه سنة 2018 يضم 12 دولة عربية (الامارات، البحرين، عمان، السعودية، العراق، فلسطين، سوريا، مصر السودان، تونس، موريتانيا (دلال: 2021، ص 175).

الشكل (04): ترتيب الدول حول مؤشّر نضج الخدمات الحكومية الاللكترونية سنة 2018



المصدر: اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا: 2019، ص 20.

من خلال الشكل يمكن القول أن وضع الخدمات الالكترونية في الدول العربية خلال سنة 2018 يبين أن دولة الامارات تحتل المرتبة الأولى بمؤشر 60% تليها كل من عمان و البحرين ثم الدول العربية الأخرى سجلت نسب متدنية.

2-3-2 مؤشرات استخدام الخدمة ورضا المستخدم عليها:

إن الشكل الموالي يبين ما مدى استخدام الخدمات الالكترونية ومدى رضا المستخدم على هذه الخدمة الشكل (05): ترتيب الدول حسب مؤشر استخدام الخدمة ورضى المستخدم عليها



المصدر: اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا: 2019، ص 20.

من خلال تحليلنا للشكل يتبين لنا أن استخدام الخدمة ورضى المستخدم عليها أقل من 50% في كل الدول العربية وهذا باستبعاد الامارات العربية المتحدة، وهذا ما يفسر عدم توفر البيانات المتاحة بالكمية المناسبة عن كيفية استخدام البيانات الالكترونية وكيفية الولوج اليها وهو ما زاد في عدم رضا مستخدم الخدمة. وعليه يتعن هنا المزيد من السرعة في تحويل الحكومة الالكترونية الى حكومة ذكية (الاسكوا: 2019، ص 20).

2-3-3 مؤشر قياس نضج الخدمات الحكومية في الجزائر:

احتل الجزائر المرتبة 120 عالميا سنة 2020 في مؤشر نضج الحكومة الالكترونية حسب تصنيف الأمم المتحدة، فهي دون المتوسط العالمي، و عليه تعد الحكومة الالكترونية في الجزائرية من الجيل الأول و لازال أمامها العديد من الإصلاحات وبالتالي هناك فجوة كبيرة بينها وبين الدول الرائدة على المستوى العالمي و هذا بسبب ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات و قلة الدعم والوعي الثقافي من المواطن بأهمية التوجه نحو الخدمات الالكترونية (بن الزين: 2020، ص 47).

رغم هذه الظروف والمعوقات شرعت الجزائر منذ 2009 في تطبيق بعض خدمات الحكومة الإلكترونية والتي مست العديد من القطاعات نذكر منها قطاع البريد و الاتصالات ، الضمان الاجتماعي، التعليم، العدالة، كما بادرت بالعديد من المشاريع في إطار تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية (2009-2013) نذكر منها على سبيل الذكر لا الحصر مشروع البلدية الالكترونية و مشروع جواز السفر وبطاقة التعريف الوطنية البيومتريتين و مشروع السجل التجاري الإلكتروني (بوزيان: 2018، ص 110).

2-4 شروط التحول من حكومة إلكترونية إلى حكومة ذكية:

ان التطورات الجديدة والمتسارعة في عالم الاتصالات ستؤدي إلى إجراء الكثير من التعديلات على نماذج الحكومة الالكترونية ومنها إدخال تحديثات مناسبة على الإطار التوافقي لداتا الحكومة الالكترونية ومواجهة البيروقراطية

الإلكترونية. فمن أجل تحويل الحكومة الإلكترونية إلى حكومة ذكية سوف يتم العمل على عدة جهات تقنية وإدارية وتشريعية في آن واحد معاً، كما هو موضح في الشكل الموالي:

الشكل (06): شروط التحول من حكومة إلكترونية إلى حكومة ذكية:



المصدر: نوي طه: 2018، ص 140.

- من خلال الشكل السابق يتبين لنا أن عملية تحويل الحكومة الإلكترونية إلى حكومة ذكية يستوجب تتبع الخطوات التالية:
- إنشاء إطار عمل الخدمات الحكومية الذكية على الهواتف الجوّالة وكيفية تجميعها وتطهيرها بشكل يخدم الأفراد، فقد تكون الخدمات الحكومية الذكية مقدمة من خلال تطبيق حكومي موحد تكون الخدمة العامة فيه عنصراً خدمياً يتم إضافته أو إزالته إلى ذلك التطبيق الضخم أو تعتمد الحكومة المركزية على نشر توجيهات وإرشادات عامة حول كيفية تطوير الخدمات والتكنولوجيا المفضّلة لديها وكيفية التصميم ومحتويات الخدمة وكيفية تأمين وحماية الخدمة (أمن وسرية المعلومات) ثم تترك المجال للأجهزة والوزارات المختلفة من أجل أن يقوموا داخلياً بتطوير الخدمات الحكومية الذكية الخاصة بهم.
 - تطوير إرشادات وقوائم خاصة بالتطبيقات الذكية (Smart Government Apps Guidelines): قامت معظم الحكومات بتطوير هذه الإرشادات الخاصة بإطلاق مواقع إنترنت حكومية ولكن حتى الآن لم تقم تلك الحكومات بنفس العمل على مستوى التطبيقات الذكية، علماً أن وقت تفاعل المواطن مع الجهاز الجوّال يتجاوز بكثير الوقت الذي يستهلكه ذلك المواطن بتفاعله مع المتصفحات على الأجهزة المكتبية.
 - العمل على فتح داتا الحكومة الضخمة (Government Big Data): من أجل تشجيع إطلاق التطبيقات الذكية حولها من قبل المبرمجين في المجتمع. ومثال على ذلك أن تفتح الحكومة داتا المعاملات التجارية والاقتصادية وداتا وسائل النقل والمواصلات وداتا الاستيراد والتصدير بشكلها الخام ويأتي من يبرمج تطبيقات ذكية على الهواتف من أجل خدمة التجار وتزويدهم بمعلومات يستفيدون منها مع شركائهم التجاريين في البلدان الأخرى.

- إنشاء شبكات استشعار الداتا الحكومية من أجل تحصيل معلومات في الوقت الحقيقي والمناسب حول قطاعات الأمن والنقل والصحة والمناخ والبيئة وغيرها، ويعني ذلك تخصيص قدرة حاسوبية ومركز داتا خاصة باستقبال ومعالجة وتخزين داتا الاستشعار تلك.
 - الاستثمار في وسائل الدفع الإلكتروني عبر الهواتف الذكية من أجل تمكين المواطن من تسديد رسوم الخدمات مباشرة عبر المحفظة الرقمية التي يحملها في هاتفه الذكي (دفع رسوم حافلات النقل والمترو والمواقف العامة وغيرها عبر هاتفه الجوال).
 - الانتقال التدريجي الى نموذج السحابة الإلكترونية (Cloud Computing) من أجل تأمين القدرة الحاسوبية ومخازن الداتا على الطلب لمختلف الأجهزة الحكومية والوزارات، ان هذا النموذج بدأ يثبت نجاحه في مختلف قطاعات الأعمال حيث تمكنت الكثير من المؤسسات من حيازة قدرة حاسوبية هائلة (مئات السيرفيرات) من أجل إجراء عملية تحليل عميقة على الداتا المختلفة ثم تقوم بالتخلص من تلك السيرفيرات بعد انتهاء المطلوب منها حيث يجري العمل على تدويرها وإعادة تأجيرها ثانية (نور طه: 2018، ص 141).
- إذن بعدما سبق من سرده حول كيفية إجراء تحويل سلس من الإدارة الإلكترونية الى الإدارة الذكية لما لهذه الأخيرة من أهمية في إعادة تقديم الخدمات العمومية بطريقة جديدة مغايرة لسابقتها. فاذا كانت الحكومة الذكية ينظر لها كسياسة تدعم طرق التسيير والتنظيم الحديثة في الإدارة العمومية، فهي لا تقدم فقط الخدمات العمومية بسرعة وفعالية وكفاءة، وإنما تدعم كذلك القيم البيروقراطية كالمساواة والنزاهة والشفافية، فالحكومة الذكية إذا هي عبارة عن أداة وحل ضروري للدول والحكومات لدعم الفعالية والكفاءة في تقديم الخدمات العمومية وذلك دون المساس بالقيم البيروقراطية الايجابية بل تدعمها من خلال الاستعمال الأمثل لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ان تكريس مفهوم الحكومة الذكية سيقود حتما الى تحقيق ما يسمى المدن الذكية، وهذا باعتبار أن الحكومة الذكية تعد جوهرًا وتحديًا هامًا لمبادرات المدينة الذكية.
- وهنا لا يجب أن نغفل أيضا على أهمية المدن الذكية في مجابهة البيروقراطية الإلكترونية باعتبارها أوسع وأشمل من الحكومة الذكية.

ثانيا: المدن الذكية ونموذج إدارة القيمة العامة (PVM)

تعتبر "المدينة الذكية" وسيلة تقنية وليست هدفا، تستثمرها عملية تحويل الذكاء البشري (فردى كان أو جماعى) الى الذكاء اصطناعى (تقنى - افتراضى) بغرض المساهمة في حل مشاكل المجتمع وفق منظور تشاركى، يشارك فيه الجميع (منتج ومستهلك المعلومة)، وتهدف لضمان استعمال أمثل للمعطيات عن طريق تعميم المعلومة، وخلق الشروط المواتية للاستفادة منها، وجعلها في متناول المجتمع القائم على المعرفة، وجعل الخدمة المقدمة في صلب اهتمامها. فالمدينة الذكية، هي في أن واحد مدينة افتراضية ورقمية وإلكترونية ومعرفية تساعد الى إزالة الحواجز البيروقراطية بين مقدم الخدمة ومستخدم الخدمة (عبد الرحمان: 2019، ص 07). فمن أجل ذلك يمكن لنموذج إدارة القيمة العامة في المدن الذكية أن يساعد قادة المدن على رفع القيم المحتملة للمدن الذكية بشكل أكثر شمولاً. الى أن هذا النموذج يتطلب كفاءة القيادة في توفير تقنية المعلومات وتحديد المشاريع التي يستوجب الاستثمار فيها.

1- المدن الذكية

1-1- مفهوم المدينة الذكية:

اكتسب مفهوم المدينة الذكية زخمًا في السنوات الأخيرة فهو يشير على نطاق واسع إلى مدينة التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة لتحقيق أهداف المجتمع. لكن لا يجب أن يعتقد على أن المدينة الذكية لها رؤية من الأعلى

إلى أسفل فقط من خلال الاستثمار الحكومي أو على أنها تطبيقات، أو هيئة تنظيمية مركزية، فهي على العكس ذلك، لهذا تعد على أنها «نظام أنظمة» الذي يشمل نظامًا بيئيًا للمنتجات والخدمات والشركات والناس والمجتمع الذين يتعاونون من أجل الابتكار داخل المدينة مما يجعل المواطنين ينتجون الأفكار والخدمات والحلول وعليه فمشروع المدينة الذكية سينعكس بالإيجاب على جودة الخدمات العامة. من خلال التحكم بشكل مباشر في أداء الموظفين العموميين (2014، Ellie، p370).

إن مبادرات المدن الذكية تسعى لتقديم خدمة أفضل للمواطنين وتحسين نوعية حياتهم، ويتم ذلك من خلال مشاريع تشمل العديد من أصحاب المصلحة. على سبيل المثال، لتعزيز كفاءة استهلاك الطاقة وإدارة المخلفات، وتحسين الإسكان والرعاية الصحية، وتحسين تدفق حركة المرور والسلامة، والكشف عن جودة الهواء، وتنبيه الشرطة إلى الجرائم التي تحدث في الشوارع وتحسين شبكات المياه والصرف الصحي.

2-1- التحديات الإدارية والتنظيمية للمدن الذكية:

من أجل مواكبة التطورات التي تشهدها الساحة العالمية والتغير السريع الذي يظهر في أذواق واحتياجات أفراد المجتمع فأصبحت المدن الذكية تواجه جملة من التحديات الإدارية والتنظيمية والبيروقراطية نذكر منها:

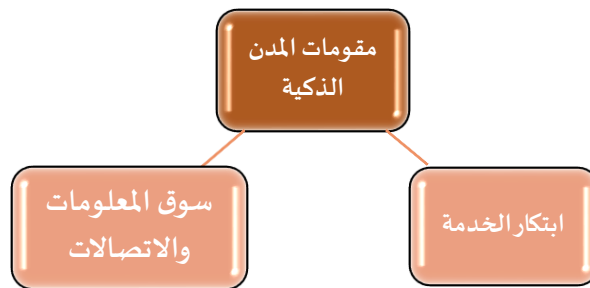
- مواقف وسلوك المدير.
- حجم المشروع.
- التنوع التنظيمي.
- عدم وجود التوافق بين الأهداف التنظيمية والمشروع أي أهداف متعددة أو متضاربة.
- مقاومة التغيير والصراعات (محمد صالح: 2020، ص 36).

وفي مقابل هذه التحديات يمكن إتباع استراتيجيات مختلفة لنجاح التنظيم الإداري للمدن الذكية كمهارات فريق المشروع وخبرته، المهارات التقنية والاجتماعية، و اعتماد أهداف واضحة وواقعية، و تحديد أصحاب المصلحة المعنيين، مشاركة المستخدم النهائي، التخطيط، معالم واضحة ونواتج قابلة للقياس، التواصل الجيد، تحسين الأعمال السابقة، التدريب الكافي، التمويل الكافي والمبتكر، استعراض الممارسات الحالية والأفضل (Taewoo: 2012, p 245).

3-1- مقومات المدينة الذكية:

ترتكز المدن الذكية على مرتكزين رئيسيين هما ابتكار الخدمة والاعتماد على سوق المعلومات والاتصال، هذين المقومين هما بمثابة الجهاز المنتج والمنظم والمقدم للخدمات العمومية بالكمية والجودة المناسبة.

الشكل (07): مقومات المدن الذكية



المصدر: من اعداد الباحثين

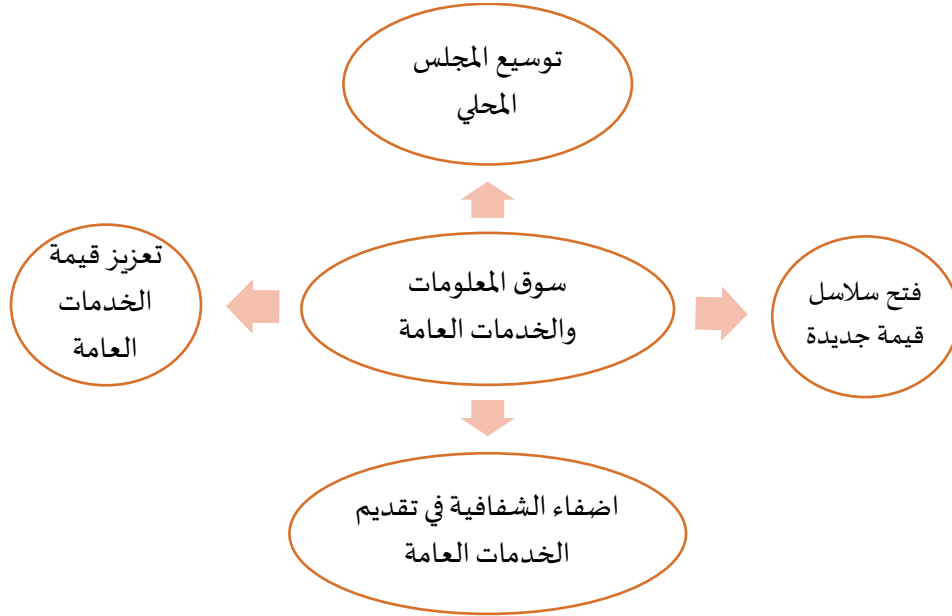
1-3-1- ابتكار الخدمة

ان ابتكار الخدمة في المدن الذكية تعمل على تطوير طرق جديدة لتقديم الخدمات في المدينة. بدلاً من تحسينها لأنه عندما يكون هناك ابتكار في الخدمة سوف يؤثر ذلك على الطريقة التي يتصرف بها المستهلك الخدمة، فمثال، في خدمات النقل العمومي بلندن، تم استخدام نظام التذاكر الذكية داخل المدينة أدى إلى تحول في الطريقة تفاعل الأفراد مع وسائل النقل مما سمح لهم التجول بحرية أكبر داخل المدينة وزادت من كفاءة أنظمة الحافلات عن طريق تسريع مدة الصعود الى الحافلات بشكل كبير.

1-3-2- سوق المعلومات والاتصالات

يسمح سوق المعلومات داخل المدينة الذكية بتوسيع الاقتصاد وتوسيع كذلك المجلس المحلي. فالتكنولوجيا والبنية التحتية والبيانات العامة تسمح للإدارات المحلية و الحكومية بفتح سلاسل قيمة جديدة و تعزيز القيمة العامة للخدمات، حيث بين كل من (Taylor & Bellamy) أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سوف تسهل في عملية فحص الطلبات والخدمات الإدارية للمواطنين (حفصي:2017، ص170).و تقود قادة المدن إلى المزيد من الانفتاح وانتهاج نهج شفاف. فأصبحت التغطية الإعلامية منتشرة في كل مكان من خلال ظهور الويب 2.0 ووسائل التواصل الاجتماعي وبهذا أصبح عمل قادة المدن يخضع الى كثير من الدقة والتدقيق.

الشكل (08): دور سوق المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات العامة



المصدر: من اعداد الباحثين

إن أهمية سوق العمل والاتصالات في المدن الذكية يوجب على الحكومات توسيع هذا السوق من خلال الاستثمار في قطاع التكنولوجيا وتعزيز الابتكار من طرف المسابقات الممولة، على سبيل المثال نجد أن المسابقة الثامنة لتطبيقات الديمقراطية في واشنطن أسفرت في 30 يوم عن 47 تطبيقاً على الويب و iPhone و- Facebook). لكن في المقابل قد يتقلص دور هذا السوق في المدن الذكية الى عدم ليونة القادة و الى ضعف تنافسية مؤسسات التكنولوجيا المعلومات والاتصالات و التي هي الأخرى ترجع الى الهدايا الحكومية الممنوحة عن طريق الصفقات العمومية مما سيؤدي إلى ضعف الموارد ونقص الدعم في المشاريع و بذلك ستتأثر سلباً الخدمات العمومية سلباً و تزيد من حجم البيروقراطية الإلكترونية (Ellie: 2014, p 373).

2- نموذج "إدارة القيمة العامة": (PVM) Public Value Management

يعد نموذج إدارة القيمة العامة السبيل الوحيد لنجاح مشروع المدن الذكية لأنه يمكن هذه المدن من تشغيل وصيانة الخدمات العامة بطريقة أكثر فاعلية وتقييم تلك الخدمات وتقييم أيضا مدى نجاح المؤسسات العامة ويركز بالأساس على خلق القيمة بدلاً من تقديم الخدمة. إن مبادئ هذا النموذج سيسمح للمجتمعات أن تحصل على الخدمات المطلوبة بالكمية والجودة المناسبة ويضمن الديمقراطية وتكريس العدالة الاجتماعية في توزيع الخدمات وتجفيف منابع البيروقراطية الإلكترونية التي استفحلت في الإدارة الإلكترونية بالمدن الكلاسيكية.

1-2- تعريف القيمة العامة

إن القيمة العامة تأخذ في حسابان مجموعة متنوعة من العوامل عند تحديد زمن والكمية التي يتم من خلالها تقديم الخدمات العامة، بالتالي فهي صورة عن التعبير الجماعي التي قد تولد الثقة والعدالة ويمكن قياسها من خلال الازدهار الاقتصادي أو التماسك الاجتماعي أو التنمية الثقافية أي ما يعرف بالرأس المال الاجتماعي.

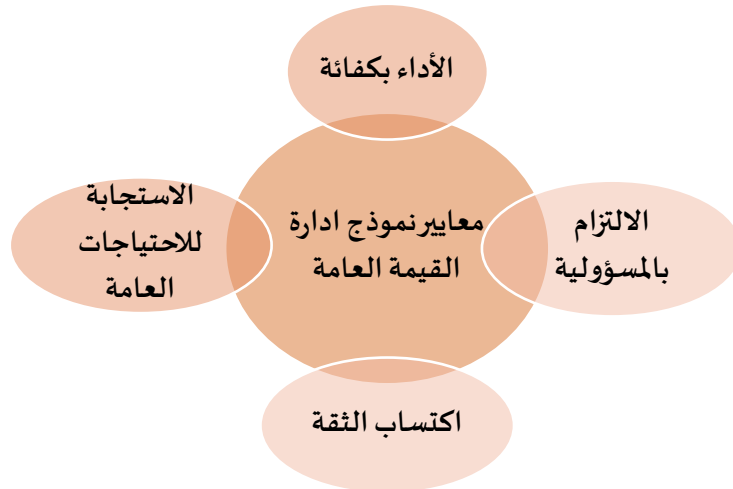
2-2- تعريف نموذج إدارة القيمة العامة:

ان مفهوم نموذج إدارة القيمة العامة ظهر ضمن مفاهيم الإدارة الحديثة حيث يبحث في مدى ملاءمة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المدن مع الخدمات العامة، ويؤكد هذا النموذج على أنه يمكن الاستفادة من قوى السوق والاستفادة أيضا من أفراد المجتمع لتحقيق الخدمات للمواطنين بفعالية أكبر وبتكلفة أقل، فحسب (هيفيتز ووارنر) الذي يرى أن هذا النموذج هو الأقرب للواقعية لأنه يبرز القيم الاجتماعية للخدمات العامة ويركز على حساب الكفاءة الاقتصادية للأسواق. ان هذه الواقعية جعلت من هذا النموذج كجهاز لتقييم الخدمات وتقييم نجاح المؤسسات العامة، وذلك من خلال تكريس مبادئ الكفاءة والمساءلة والإنصاف. وقد تم استخدام هذا النموذج في المملكة المتحدة، وأستراليا وبعض الدول الأخرى.

3-2- معايير نموذج إدارة القيمة العامة

تتطلب شرعية نموذج إدارة القيمة العامة مزيجاً من المعايير المترابطة مع بعضها البعض، حيث تعد مقياساً مناسباً لقياس الأداء الحكومي أو الأداء الإداري وتعطي بذلك الشرعية للجهاز الحكومي. فتتمثل هذه المعايير في: (الأداء بكفاءة، المسؤولية، الاستجابة للاحتياجات العامة، واكتساب الثقة).

الشكل (09): معايير نموذج إدارة القيمة العامة



المصدر: من اعداد الباحثين

1-3-2 الأداء بكفاءة:

تساعد المدن الذكية قادة الإدارات المحلية في زيادة كفاءة أدايمهم وخدماتهم، من خلال الاستخدام الفعال والمناسب للموارد. ويتعين عليهم كذلك تقييم قيمة تلك الخدمات. في هذا الإطار يسمح نموذج إدارة القيمة العامة في النظر إلى أفضل السبل لتقديم الخدمة، وليس أفضل السبل لتشغيل الخدمة. فهو يركز على خلق القيمة بدلاً من تقديم الخدمة ويسمح هذا النموذج أيضا بتقييم الكيفية التي تقدم بها الخدمات مما يجعل السلطات المحلية أكثر حرية وأكثر استجابة للاحتياجات المحلية وسيحفزهم ذلك على الابداع.

فمثلا ساهمت المدن الذكية في لندن في تحسين خدمة تقديم المياه من خلال تشغيل A'guas de Cascais من "TaKaDu" وهي "خدمة قائمة على الويب تتيح اكتشاف مشاكل تسرب المياه.

2-3-2 المسؤولية:

ان شرعية المسؤولين العموميين لا تتجلى الى بالالتزام بالمسؤولية أمام المواطنين، فبذلك يتعين عليهم تقديم للمواطنين خدمات معينة أو تمنح لطرف ثالث مسؤولية تقديم تلك الخدمة. لكن في كل الأحوال يتعين على الحكومات التحكم الجيد في هذه العملية لأنها مسؤولة عن ذلك، و عليه يستوجب عليها إيجاد الطريقة المثلى التي تمكنها من التأثير على الطرف الثالث المقدم للخدمة، وقد تكون لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور مهما في تعزيز الاتصال و الترابط بين الأطراف الثلاثة (الحكومة، المواطنين، الوسيط المقدم للخدمة) (Ellie:2014, p 374).

3-3-2 الاستجابة للاحتياجات العامة:

ان الاستجابة لاحتياجات المواطنين تعد عنصر أساسي في نموذج PVM ، و يلعب هنا الجمهور دورا فعالا في الحوار من أجل تحديد قرارات الاستثمار، فيوضح L'ean Doody أن الأفكار التي مصدرها الجمهور تعد أحد مبادئ المدن الذكية ، و تمنح هنا المنصات دورا مهما في تمكين المواطنين من التواصل مباشرة مع الادارات الحكومية على مختلف المستويات ويتم من خلالها ترجمة احتياجات المواطنين الى عمل و الى استثمار المناسب. فمثلا في لوس أنجلوس تستخدم الإدارة العامة الخاصة بخدمة النقل المنصات بشكل استراتيجي من أجل التواصل مع الجمهور وإبلاغهم نتائج عملية التخطيط. ثم بعد ذلك يتم فتح الموضوعات للمناقشة عدة أيام ويصاحب ذلك ورش عمل تجمعهم بالمواطنين.

من خلال ما سبق نستطيع القول أن نموذج إدارة القيمة العامة في المدينة الذكية قادرة على استيعاب مجموعة متنوعة من احتياجات المواطنين و يسمح بتغذية النتائج و اتخاذ القرارات في الوقت المناسب (Ellie:2014, p 375).

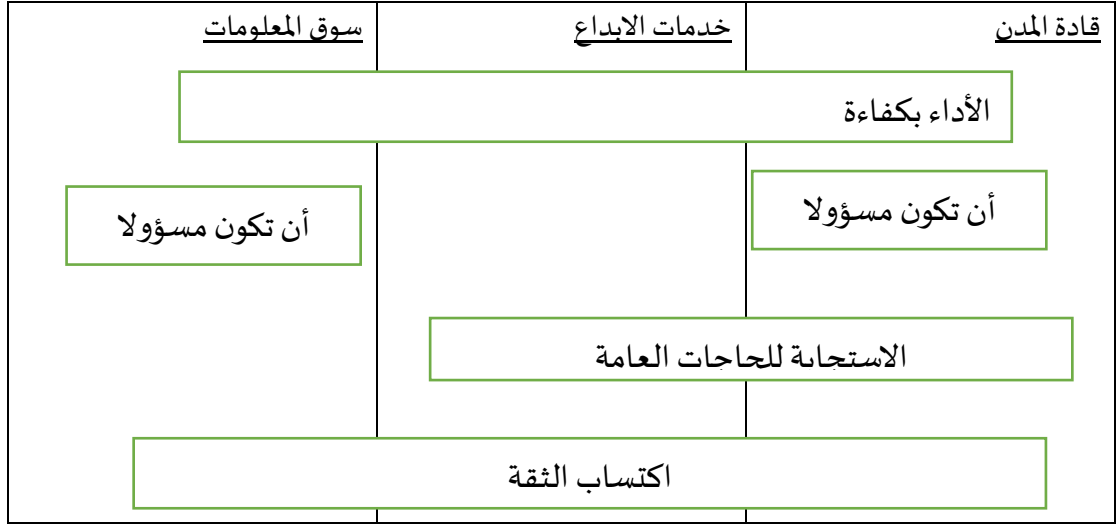
4-3-2 اكتساب الثقة

بفضل التطور التكنولوجي أصبح للحكومة قاعدة بيانات كبيرة متعلقة بالبيانات الشخصية للمواطنين وسلوكياتهم و التنبأ باحتياجاته و رضاهم عن الخدمة. كما ستسمح للمواطن والمنظمات في استجواب القادة وتوسيع دائرة الحوار و المسائلة مما سيمح بالمشاركة في صنع القرار و من تم اكتساب الثقة. فتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ستلعب دورًا مهمًا في إدارة العلاقة بين المواطنين والقادة السياسيين ، سواء كانت لديهم الرغبة في الانخراط أم لا و هذا بفضل الشفافية وحركة البيانات المفتوحة.

4-2- العلاقة بين المدينة الذكية ونموذج إدارة القيمة العامة:

فمن خلال معايير السابقة الذكر المكونة لنموذج إدارة القيمة العامة ستنشأ علاقة تكاملية بين هذا النموذج ومع مقومات المدن الذكية التي تطرقنا إليهم سابقا والمتمثلة في خدمات الابداع، سوق المعلومات، قادة المدن، والشكل الموالي يوضح بالتفصيل هذه العلاقة.

الشكل(10): العلاقة بين المدينة الذكية ونموذج إدارة القيمة العامة



Sources : Ellie :2014, p374.

من خلال الجدول نستنتج أن نموذج إدارة القيمة العامة لا يصلح الى ضمن مشروع المدن الذكية، لأن عملية خلق القيمة والبحث عن أفضل السبل لتحقيق الخدمة العامة لا يتم انتاجها الى بتوفر شبكة معلومات التي ستساعد على الابتكار والابداع في كيفية تقديم الخدمة وبوجود قادة مدن ذوي كفاءة ومسؤولية. وبالتالي سيؤدي هذا التشابك والتكامل بين نموذج إدارة القيمة العامة والمدن الذكية الى الاستجابة لحاجيات المواطنين وتحقيق الديمقراطية والقضاء على البيروقراطية الالكترونية.

الخاتمة:

أخيراً وبعد ما سبق التطرق نستطيع القول أن عملية إزالة حواجز البيروقراطية الالكترونية تعد عملية ضخمة يجب تسخير لها العديد من الوسائل والإجراءات، لكن قبل الشروع في أي محاولة يجب أولاً الأخذ بعين الاعتبار فلسفة وثقافة التنظيم البيروقراطي بالإدارة العمومية، والعمل على إيجاد تناغم وتناسق بين الإدارة الإلكترونية والثقافة البيروقراطية السائدة و من تم يمكن البدء في مشروع الحكومة الذكية و المدينة الذكية بغية تحقيق المنفعة القصوى للخدمات العامة و ضمان نوعيتها و حسن توزيعها.

فالحكومة الذكية يمكن لها أن تسد فجوة أداء الخدمات التي خلفتها البيروقراطية الالكترونية في الإدارة الالكترونية وذلك بطريقة أكثر فعالية وأقل تكلفة وكذلك بتغيير طرق تقديم الخدمة العمومية من طرف الإدارة. وعليه يتعين ضرورة تسريع وتيرة التحول من الإدارة الالكترونية الى الحكومة الالكترونية ومن تم الى مشروع المدن الذكية الذي يعد أكثر فاعلية في تقديم الخدمات العامة.

ان مشروع المدن الذكية لا يستطيع تكريس الديمقراطية ورفع من جودة قيم الخدمات العامة المقدمة للمواطن أو أصحاب المصلحة الى باستخدام نموذج إدارة القيم العامة.

فيشجع هذا النموذج الحكومات على وضع تصور لأفعالهم من منظور جديد يتطلب منهم في خضم تخطيطهم وضع خلق القيمة العامة بدلا من توفير خدمات غير فعالة. وذلك بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تعتبر كعدسة تظهر القيمة العامة للقادة، فهي تساعدهم على فهم القيمة واتخاذ قرارات أفضل التي اتخذت بناءً على الابتكار خدمات جديدة وعلى قاعدة أكثر تماسكاً المبنية على مشاركة المواطن في صنع القرار المتعلق بتقديم الخدمة مما سيجعل السلطات المحلية أكثر شفافية وحرية وأكثر استجابة للاحتياجات المحلية. وبالتالي تضمن هذه العملية الديمقراطية وتكريس العدالة الاجتماعية في توزيع الخدمات وتجفيف منابع البيروقراطية الالكترونية.

فيتعين على الحكومات اعتماد نموذج إدارة القيمة العامة من خلال:

- انشاء سوق المعلومات تنافسي واسع وشامل يوفر البيانات والبيانات المفتوحة من خلال المزيد من الانفتاح والشفافية.
 - دعم التواصل الفعال وزيادة د وسائل التواصل الاجتماعي.
 - دعم الحكومة للديناميكية الاستجابة لاحتياجات المواطن.
 - تعزيز الإبداع.
 - إضفاء المزيد من الشفافية على إجراءات وسلوكيات الموظفين من خلال التركيز على الكفاءة والالتزام بالمسؤولية.
- ان المنظور الجديد الذي يقدمه نموذج إدارة القيمة العامة في المدن الذكية سيمكن الحكومة المحلية من تعزيز الديمقراطية وتقليص بؤر البيروقراطية الالكترونية والرفع من جودة وقيمة الخدمات المقدمة من خلال تعزيز الكفاءة وتحقيق المكاسب والاستجابة السريعة للحاجيات العامة، وهنا يستوجب على قادة المدينة أن يكون قادرين على مواجهة تعقيدات الحياة ويستلزم كذلك وجود جمهور حقيقي يشارك ويتواصل ويتعاون مع الحكومة.

قائمة المراجع:

- الاسكوا، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (2019)، مؤشر نضج الخدمات الحكومية والنقالة، GEMS ، مطبوعة الأمم المتحدة، بيروت، لبنان.
- بوزيان الرحماني جمال (2018)، تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 01 ع18.
- بن الزين ايمان، صالحى سميرة (2020)، الحكومة الالكترونية في الجزائر ومقارنتها بأفضل النماذج الحكومية العالمية والقارية الرائدة، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد و الإدارة، المجلد 04 ع 02،
- حفصي عمروش (2017)، العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الالكترونية دراسة نظرية، مجلة الرياض، ع 07.
- دلال بوعتروس (2021)، استراتيجيات الامارات العربية المتحدة للتحويل نحو الحكومة الذكية ، الدروس مستخلصة بالنسبة للجزائر، مجلة اقتصاد المال و الاعمال، المجلد 06 ع 01.
- عبد الرحمان الدكاري (2019)، المدن الذكية بين التصور و الواقع ، حالة مدينة مراكش، مجلة التعمير والبناء، المجلد 03 ع04.
- فهد بن ناصر العبود (2001). الحكومة الإلكترونية، الطبعة الأولى، الرياض، السعودية.
- محمد بن أعراب (2014) : تجربة الإدارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، إشكالية التخلص من التسيير التقليدي، مجلة العلوم الاجتماعية، ع 01 .
- محمد صالح ربيع (2020)، مجالات تطبيق المدن الذكية المستدامة في البلاد العربية، مجلة المستنصرية للدراسات العربية و الدولية، المجلد 14 ع.
- نوي طه حسين، ياقوتة بودوشن، غربي يسين سي لاخضر (2018)، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية، الحكومة الذكية في الإمارات العربية المتحدة نموذجا، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، ع5.
- Ellie Cosgrave, Theo Tryfonas,(2014) Tom Crick, The Smart City from a Public Value Perspective, 2nd International Conference on ICT for Sustainability (ICT4S).
- NURDIN Nurdin, ROSEMARY Stockdale, HELANA Scheepers(2011) . Understanding Organizational Barriers Influencing Local Electronic Government Adoption and Implementation: the Electronic Government Implementation Framework, journal of theoretical and applied electronic commerce research, vol 06, n°3.
- Taewoo Nam et al(2012), Understanding Smart Cities , An Integrative Framework ,45th Hawaii International Conference on System Sciences , IEEE Computer society.

Challenges related to digital changes in service systems

التحديات المتعلقة بالتغيرات الرقمية في أنظمة الخدمة

د. نجاة وسيلة بلغنامي wacila20006@hotmail.fr

جامعة طاهري محمد بشار الجزائر.

مخبر التنمية المحلية المستدامة والمقاوالية تعبئة وازدهار تندوف

Tahri Mohammed Bechar University, The laboratory of sustainable local development and entrepreneurship, the mobilization and prosperity of Tindouf

Abstract:

Digitization is one of the most important mechanisms used to break bureaucratic corruption, but a phenomenon that has arisen in light of development and digital transformation, which has become an excuse used by users in most public utilities for not responding to the tasks entrusted to them with systems failure, system or device interruption, the matter is linked to digitization and informatics, and may This phenomenon known as digital bureaucracy has touched the most important public sectors and financial institutions in order to delay electronic transactions.

Keywords: digitization, bureaucracy, bureaucratic corruption, service systems

الملخص:

تعد الرقمنة من اهم الاليات المستخدمة لكسر الفساد البيروقراطي غير ان ظاهرة نشأت في ظل التطور و التحول الرقمي و التي اصبحت كذريعة يستخدمها المستخدمين في جل المرافق العمومية لعدم الاستجابة للمهام الموكلة اليهم بتعطل الأنظمة ، توقف النظام او الجهاز ، الامر مربوط بالرقمنة والمعلوماتية ، وقد مست هذه الظاهرة المعروفة بالبيروقراطية الرقمية في اهم القطاعات العمومية و المؤسسات المالية بغية تأخير المعاملات الالكترونية عليه في هذه الورقة البحثية نحاول ان نتعرف على اهم التحديات المرافقة للتحول الرقمي في أنظمة الخدمات مع اصحاب المصالح المشتركة و التي تنطوي تحت هاجس البيروقراطية وعدم الالتزام بالواجب الوظيفي الكلمات المفتاحية : الرقمنة ، البيروقراطية ، الفساد البيروقراطي، أنظمة الخدمات

Introduction :

The world has evolved and escalated after the development of information and communication technologies and modern means of systems and applications to become a small village based on data, the way in which governments or companies interact with their audience of beneficiaries, whether citizens, customers, employees and competition.

Because of the increased access to information and the deepening of knowledge, technologies have emerged in a moment that allow stakeholders to make multiple and different important choices with confidence with just the click of a button.

It enables organizations that use enhanced business information systems to effectively manage their data and use it to increase knowledge and identify opportunities for growth.

Through high-quality information systems you understand how to use software to their advantage if they are to be successful

Service systems range from a single person equipped with their tools (for example: an architect or businessman) to part of a government agency or a business (for example: a branch office of a post office or a bank) to multinational corporations and their information systems (for example: Example: Domino's Pizza or Federal Express). Hospitals, universities, cities, and national governments are designed as service systems.

The language, norms, attitudes, and beliefs of the individuals that make up the service system may evolve over time: people adapt to new conditions. Thus, service systems are a kind of complex system that is designed and partially developed. Service systems are designed to provide services, but they often consume services as well.

Every service system is a service provider and a customer of multiple types of services. Because service systems are determined by how services are both provided and consumed, they often link service systems into a value chain or network where each link is a value proposition. Service systems may overlap within other service systems (for example: a staff group and an operating room within a hospital that is part of a nationwide network of health care providers). For that, we try in this research paper to know what service systems are and their design criteria to help maximize results as an imperative for data collection and analysis within an effective and powerful system to understand information and present results in an understandable manner.

I. What is service system meaning?¹

The tremendous developments of information, communication and information technology are imposing themselves forcefully day after day on the global arena, and all their social and political effects are not yet clear.

Today is a very difficult stage that we need to face the challenges of new means of communication, and this confrontation requires huge material, human and scientific capabilities

Service system designers or engineers often seek to exploit economic integration or the network effect to rapidly develop and scale a service. For example: The use of credit cards is part of a service system in which more people and companies accept credit cards, and with it the value of credit cards for all beneficiaries of the service system. Service system innovation often requires the integration of technological innovation, business model, organizational social innovation, and demand (the desires, needs, and aspirations of new customers).

That what a service system (or customer service system, CSS) is a configuration of technology and organizational networks designed to deliver services that satisfy the needs, wants, or aspirations of customers.

The smallest service system is one person and the largest service system is the global economy. An external service system for the global economy is an ecosystem service. Service systems can be characterized by the value generated by the interaction between service systems, whether these interactions take place between people, companies, or nations. Most service

¹ Cardoso, Jorge; Fromm, Hansjörg; Nickel, Stefan; Satzger, Gerhard; Studer, Rudi; Weinhardt, Christof (2015). *Fundamentals of Service Systems*. Service Science: Research and Innovations in the Service Economy (1. ط. 1), Springer, ISBN 9783319231945، مؤرشف من الأصل، 11 مارس 2020

systems interactions aspire to be profitable and non-coercive. Some service systems may use coercive service activities, for example: State agents may use coercion according to the laws.

Setting terms and definitions:²

In an attempt to avoid confusion that the reader may fall into, we decided to clarify some concepts. The basics used in our research are as follows.:

- **Service** : There are many points of view in defining the concept of service, and the reason is that there are services that are linked in a certain way. Full or partial physical goods. Service is defined as the intangible activities that achieve gratification for desires, and is not primarily related to the sale of a commodity or other service. It is also defined as « intangible works that satisfy the needs of the consumer or the beneficiary when they are efficiently provided. »³. As for Kotler, service is defined as any work or performance that a certain party can provide to others. It is essentially intangible, does not result in ownership of the thing, and its presentation may or may not be associated with a physical product⁴. It is also known as actions, operations, achievements and works.
- **Electronic information systems**: the set of human and mechanical elements necessary to collect and process data for the purpose of converting it into information that helps in making decisions. In general, the information system is a mechanism and organized procedures that allow the collection, classification, sorting and processing of data, and then transforming it into information that the person retrieves when needed to be able to work, decide, or perform any job.
- **Electronic information services**: Electronic information services are the services that characterize our time. It is based mainly on withdrawing the balances to the beneficiary's terminal and directing it electronically to the libraries and local, regional and global information centers in light of recent developments.
- **Service System** : The definition of a service system states that it consists of elements (such as people, facilities, tools, and computer software) that have a structure (i.e. an organization), behavior (possibly a business process), and an objective. A global service system is a system of systems that interact through value propositions.

A simple and limited definition is that a service system is a business system that produces services. A business system is a system in which participants or machines perform tasks (processes and activities) using information, technology, and other resources to produce products or services for internal or external customers. Co-production also occurs in business systems in which customers are involved, such as many business systems that provide medical care, education, and counseling.

² <https://bu.umc.edu.dz/theses/bibliotheconomie/AELA3769.pdf>

³ Al-Alaq, Bashir. Information technology applications in business: a marketing approach. Amman: Al-Warraaq Publishing Corporation, 2000, p. 129.

⁴ For atrophy, Hani Hamed. Marketing Services. Amman: Wael Publishing House, 2002. p. 18

Service system classification criteria:

Different environments and different areas of use of service systems differ between the public and the private sector at the micro, feudal and macro levels. Which necessitates its work as a marketing intelligence system that feeds

Marketing processes and global environmental conditions in order to design an effective service system. Accordingly, there are three criteria used to classify service systems:

- Customer contact.
- capital intensity.
- The extent of customer involvement.

Properly designed service systems use technology or organizational networks that allow relatively inexperienced people to perform very complex tasks quickly, allowing them to bypass the delays due to normal learning stages. The support of both service personnel and customers results from well-designed service systems.

II. Components of service systems :

Whereas ,the components of service systems include a set of resources that support their work, which are:

1. Computer Hardware:

Where the computer plays an important role in the design and construction of modern information systems .It achieves speed, accuracy, security, and the ability to store a huge amount of information in an organized manner. So the term electronic services systems refers to a set of procedures that organize the collection, processing, storage, retrieval and transmission of information to the beneficiaries of the system in an automated manner. so that they can do their business properly.

- Devices attached to the computer: they include the following:
- Input devices: such as the keyboard to enter data and information into a computer.
- Output devices: such as the monitor, the printer to output the information resulting from data processing, such as the loan form...etc.
- Storage devices: These include optical, magnetic, and laser discs used for storing
- Information and data.
- Communication devices: These are all devices that allow the use of a computer for other users
- This is when libraries share with each other and among these devices we mention, modem, telephone, and the Internet.
- Through these physical resources, it can be said that devices are physical units with which we create an electronic information system to process data and information.

2. Software :

They are all programs used to process data and information, and there are different programs with different tasks that they perform, and among these tasks are editing data and sorting it in a specific order. Among the types of software we find:

- **Operating systems:** These systems are responsible for operating and controlling the computer and regulating relationships .Its units are connected to each other, and this type includes operating programs, which are a series of programs prepared by the

manufacturer of the computer and stored internally, where it is considered an integral part of it, and works to adjust the operations of the various units constituting the computer and the attached units with it .

- **Application programs:** These are programs that allow users to benefit from the information system, such as

Word processing programs, electronic browsing programs, database programs such as Acces...

3. Databases And Repositories and Data :

Data is the most important component of the system, as institutions must own information centers and databases that collect data stored on permanent and special storage media for the computer.

- 4. **HR and Procedures :** The people involved in an information system usually include a mix of employees, management, and relevant stakeholders. These individuals may collaborate to finish a task, or they may be part of a network that indirectly contributes to completing a business process.

The majority of the people involved interact in one way or another with the IT system used to increase operational efficiency.

III. Benefits of service systems:⁵

Organizations collect large amounts of data that must be properly sorted, analyzed and handled. A common problem is evaluating how to effectively manage this process to ensure that the needs of customers and suppliers are met.

While most large companies use some type of service system to help manage big data, other small and medium-sized companies have not used the best software solutions to extract any benefits.

By using service systems, organizations can collect accurate data, learn from it, make it accessible to everyone, and use those insights to improve decision-making and organize the supply chain. The most important benefits derived from the use of service systems include-

1. Related data

A business service system is a cloud-based database that stores all information related to a variety of business units, jobs, customers, transactions, worker performance and customer activity. Decision makers can use this data in real time to know what actions to take and when.

For example, a sales manager might analyze real-time sales staff performance data to see how their goals are being achieved and who needs more monitoring. Team leaders no longer have to use guesswork to make choices, ensuring that decisions are based entirely on statistical evidence.

2. Improved communication

The business management system ensures that all relevant computer information is available to all, which they can view in a customized format. Workers can easily share data and

⁵Lauren Christiansen, business information system : Business to long-term success :how a business information system aids in long term success, January 08, 2021 : <https://altametrics.com/en/information-systems/business-information-system.html>

entries are instantly updated in the database, so everyone can access the most accurate and relevant information.

The improved service system reduces the need for emails or phone calls while making it easier for everyone to communicate with different business units. It can also be used externally to align with clients or provide answers to important questions.

As service system improves internal and external communication, team members can work quickly to complete tasks, improve the quality of results, and streamline activities so that the organization maintains a competitive advantage.

3. It reduces human error

Automating manual processes using an service system can help reduce human error and ensure compliance with tax laws/regulations. Since the data will not have to be duplicated, workers can rest assured that the information they see is accurate and up-to-date.

An optimized management service system notifies authorized personnel of a suspicious or inaccurate transaction, so that management can resolve a problem before it escalates. This is especially useful when it comes to managing human resources and payroll, because incorrect payments can cost money and generate compliance issues.

As a result of using different types of information systems that reduce human error, organizations will save money and resources, improve communication and improve the quality of output.

4. Information security

Spreadsheets, filing cabinets, and other legacy systems management methods used to store valuable information can easily be tampered with.

By storing all data in one or more secure Business Intelligence databases, it is much easier to prevent theft or misplaced information. Audit trails keep historical records for long periods and can be easily accessed by regulators or other authorized individuals.

This is especially important for enterprise information systems or other databases that contain valuable financial/sales data. IS can be programmed with sensitive information to allow access only to authorized individuals, helping to protect the company and save money.

5. Simplify business processes :

Time for employees to work on more important aspects of their jobs. For example, HRIS integrates with time clock software and calculates employee pay according to specific requirements. HR staff no longer have to estimate overtime hours, check schedules, or convert hours into minutes to perform payroll. The department can then focus on more valuable activities, such as hiring or ensuring training materials are on par.

By simplifying daily business operations, organizations can complete projects and achieve goals more efficiently. They can focus on building marketing strategies to target new customers, or strengthen relationships they already have. Furthermore, the organization can use business technology to identify growth opportunities and new revenue streams rather than wasting time on repetitive tasks.

IV. An analytical study

Service systems have become of great strategic importance among all segments of society, as everyone relied on them through carrying out many human activities that required a

lot of time and effort in the past. During the past few years, electronic services have developed significantly, and all institutions and governments of countries around the world are not devoid of electronic services, and countries and countries that do not depend on these services have become among the backward countries and lagging behind in the race for progress.

Case pandemic :⁶

As the pandemic persists and consumer behaviors change to compensate, customer support and experience will continue to evolve and present interesting challenges and opportunities for brands and organizations. As we approach 2022, we've curated 22 statistics that showcase support trends, how customer experience (CX) is evolving, what consumers want and the role technology can play.

SUPPORT BY THE NUMBERS

- Companies are still averaging a **14%** volume increase in call centers
- Overall customer satisfaction is up **~2%** across most channels over 2020, despite increased demand and challenges

Small businesses do better:

- **48%** of global consumers said small business got better at customer service
- **71%** of consumers said customer service at large businesses stayed the same or got worse

Top challenge and goal:

- **45%** of companies are experiencing skills/labor shortages, according to our 2022 trends survey, which is unsurprising given the ongoing Great Resignation
- At **38%**, improving service levels is the top goal for contact centers going into 2022

World internet usage :

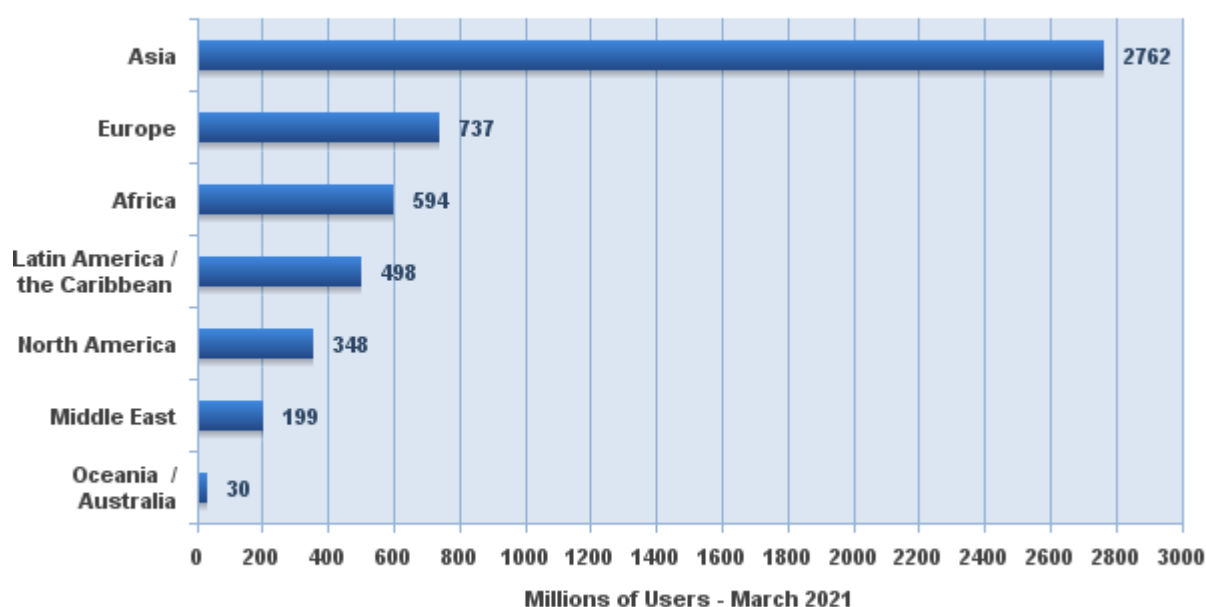
WORLD INTERNET USAGE AND POPULATION STATISTICS 2022 Year-Q1 Estimates						
World Regions	Population (2022 Est.)	Population % of World	Internet Users 31 Dec 2021	Penetration Rate (% Pop.)	Growth 2000-2022	Internet World %
Africa	1,394,588,547	17.6 %	601,327,461	43.1 %	13,220 %	11.5 %
Asia	4,350,826,899	54.8 %	2,790,150,527	64.1 %	2,341 %	53.1 %
Europe	841,319,704	10.6 %	743,602,636	88.4 %	608 %	14.2 %
Latin America / Carib.	663,520,324	8.4 %	533,171,730	80.4 %	2,851 %	10.1 %
North America	372,555,585	4.7 %	347,916,694	93.4 %	222 %	6.6 %
Middle East	268,302,801	3.4 %	205,019,130	76.4 %	6,141 %	3.9 %
Oceania / Australia	43,602,955	0.5 %	30,549,185	70.1 %	301 %	0.6 %
WORLD TOTAL	7,934,716,815	100.0 %	5,251,737,363	66.2 %	1,355 %	100.0 %

NOTES: (1) Internet Usage and World Population Statistics estimates are for January 31, 2022. (2) CLICK on each world region name for detailed regional usage information. (3) Demographic (Population) numbers are based on data from the [United Nations Population Division](#). (4) Internet usage information comes from data published by [Nielsen Online](#), by the [International](#)

⁶ <https://www.cgsinc.com/blog/22-customer-experience-stats-2022>

Telecommunications Union, by GfK, by local ICT Regulators and other reliable sources. (5) For definitions, navigation help and disclaimers, please refer to the [Website Surfing Guide](#). (6) The information from this website may be cited, giving the due credit to www.internetworldstats.com. Copyright © 2022, Miniwatts Marketing Group. All rights reserved worldwide.

Internet Users in the World by Geographic Regions - 2021



Source: Internet World Stats - www.internetworldstats.com/stats.htm
Basis: 5,168,780,607 Internet users estimated in March 31, 2021
Copyright © 2021, Miniwatts Marketing Group

After one year situation of the world with service -system of the internet:

The global state of digital in April 2022 :⁷

Let's begin with the essential headlines for the adoption and use of connected tech around the world in April 2022:

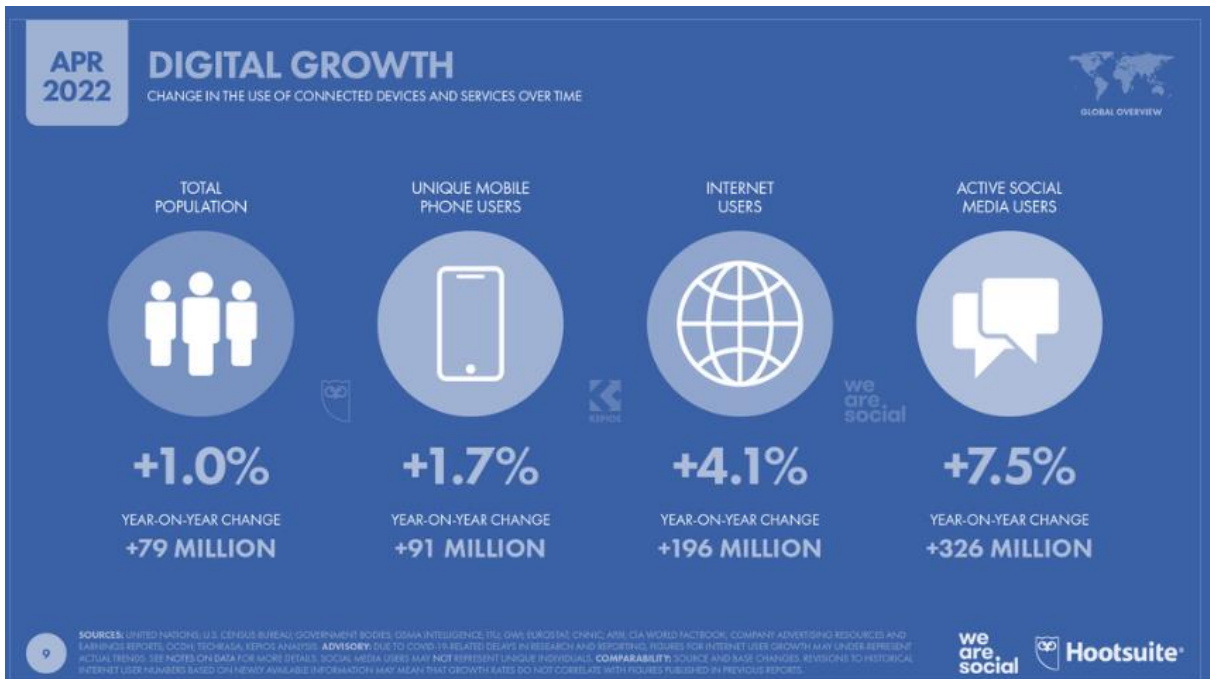
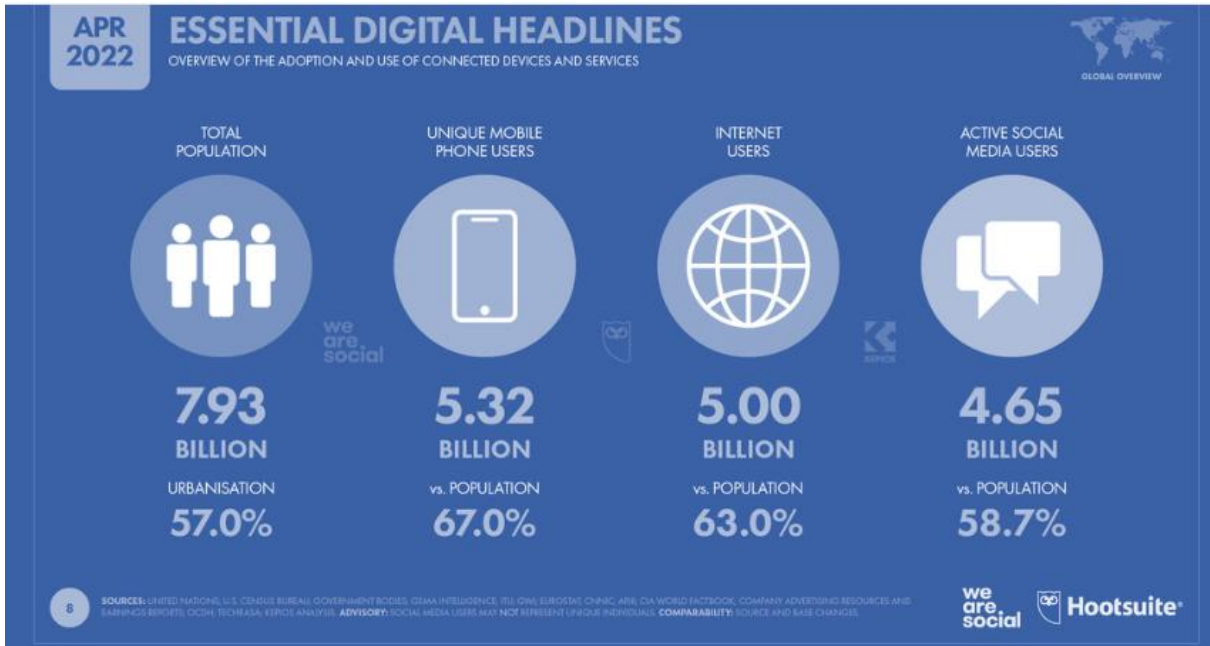
- **World population:** there are 7.93 billion people living on Earth in April 2022, with 57 percent of those people residing in urban areas.
- **Mobile users:** 5.32 billion people around the world now use a mobile phone, equating to 67 percent of the total global population. Smartphones account for roughly 4 in 5 of the mobile handsets in use today.
- **Internet users:** 5.00 billion people now use the internet, with the global total increasing by almost 200 million over the past year. 63 percent of the world's population is now

⁷ <https://datareportal.com/reports/digital-2022-april-global-statshot>

online, but there are still important differences in the “quality” of internet access around the world.

- **Social media users:** there are 4.65 billion social media users around the world today, which equates to 58.7 percent of the total global population. However, if we focus just on ‘eligible’ audiences aged 13 and above, data suggests that roughly three-quarters of all those people who can use social media already do.

Those numbers offer some great context to get us started, but in order to make sense of the underlying trends, we need to dig deeper into the stories behind the headlines.



As we see , new Digital 2022 April Global Statshot report – published in partnership with We Are Social and Hootsuite – reveals that more than 5 billion people around the world now use the internet.

- This impressive total marks another important milestone on our journey towards universal internet accessibility, and means that 63 % of the world’s total population is now online.
- There’s much more to this story than a headline user figure though, and this article offers extensive analysis to help you understand the implications of this milestone.

But there are plenty of other big stories in this quarter’s report too, including:

- A big new milestone for social media use in China;
- A remarkable new record for TikTok;
- A change in momentum for social media user growth;
- Further increases in the cost of social media ads;
- The role of digital in the workplace and B2B marketing; and
- A jump in cryptocurrency ownership across developing economies.

service system identifies six areas that act as primary barriers to internet adoption and meaningful use: ⁸

- **Knowledge:** whether people are aware of the internet, especially in terms of mobile internet and its potential benefits;
- **Access:** the availability of the necessary network infrastructure, as well as associated enablers such as access to electricity, possession of the forms of official identification required to gain network access, and the availability of relevant end-user devices (e.g. smartphones);
- **Skills:** the extent to which people have the necessary levels of literacy and digital “savviness” to make meaningful use of the internet;
- **Affordability:** the costs associated with buying or accessing connected devices, the cost of data plans, and other associated service fees and expenses (e.g. the cost of electricity);
- **Relevance:** the extent to which people can find and consume content, services, and connected products that they can understand and that meet their needs; and

⁸ <https://datareportal.com/reports/digital-2022-april-global-statshot>

- **Safety and security:** how worried people are about the potential risks and negative experiences that they may be exposed to via the internet, such as harmful content, harassment, fraud, and personal data protection.

but it cover more advantages like:

- **Daily service access**, which ensures that the internet can facilitate advances in work, education, and communication; Appropriate connected devices – especially smartphones – which enable people to experience the full power that today’s internet has to offer;
- **A connectivity “plan”** or package with sufficient data – ideally unlimited – that enables people to access the content that they want, wherever and whenever that content has the greatest relevance in their lives; and connections that are fast enough to deliver stable and satisfactory internet experiences, especially when it comes to critical services like education and remote healthcare.

The most important challenges to consider when undertaking digital transformation projects in 2022:⁹

1. Lack of Change Management Strategy

Organizations with a thorough change management strategy are 6x more likely to meet or exceed digital transformation objectives. (Prosci) Having a strong change management culture is vital for any organization’s success. A lack of a change strategy sets up any new project or implementation plan up for failure. An effective change management strategy involves planning a project by identifying the root causes of issues – and building relationships with all stakeholders and employees.

2. Complex Software & Technology

Enterprise software is inherently complex. New technologies can be intimidating. This is a large challenge for organizations undergoing digital transformation – both from an implementation and data integration perspective, as well as from an end-user experience perspective. Leaders should consider this when in the early stages of a transformation project, and seek out the most intuitive, integrated systems.

3. Driving Adoption of New Tools & Processes

New processes and technologies often present challenges in the form of resistance to change from tenured employees who feel there is nothing wrong with the way they’re currently doing

⁹ <https://whatfix.com/blog/digital-transformation-challenges/>

things. For new software implementations, organizations must provide comprehensive onboarding training, as well as continuous employee performance support to help employees become productive and proficient with a tool quickly, allowing them to understand the value of these new processes.

4. Continuous Evolution of Customer Needs

Organizations are always evolving – and COVID-19 accelerated this. Consider what a customer wants. That changes as the world evolves and industries change.

Digital transformation is not an easy project, and intensive transformation efforts can take years to accomplish. What happens if, during that time, your customer needs change? Evolution of customer problems will happen. Don't be surprised, and plan to be agile when it comes time to adopt new digital technologies.

5. Lack of a Digital Transformation Strategy

Why are you replacing legacy systems and manual processes for new digital systems? Does your organization have a plan (or need) to implement advanced and complex systems? Are you ready to properly migrate your existing systems into new ones? These are all questions that should be answered before implementing a digital transformation process. There is no such thing as a successful transformation project without a predetermined strategy. Don't be sold on false assumptions and buzz-words. Know where your organization can be improved, what areas of the company are in need of upgrade, and start from there.

6. Lack of Proper IT Skills

To succeed in your transformation efforts, you'll need a skilled, high-performing IT team. And that is difficult to put together – especially in the current tech worker shortage. According to an enterprise study, 54% of organizations said that they're not able to accomplish their digital transformation goals because of a lack of technically-skilled employees. The challenges presented to organizations include a lack of skill sets in cybersecurity, application architecture, software integrations, data analytics, and data migration. Organizations that lack IT professionals can combat this challenge by outsourcing this work to outside consultants and digital transformation experts to help bridge the implementation and migration gap.

7. Security Concerns

A push back many enterprise organizations in data-sensitive industries have is privacy and cybersecurity concerns. And that is valid. Most digital transformation efforts involve leaving behind on-premise solutions to move to the cloud, as well as integrating all of a company's data into one centralized system. This brings up the increased threat of cyberattacks

stealing customer data and company secrets. Online attacks can target system vulnerabilities, poor setups, and unsuspecting users. Be sure to have a plan in place to proactively mitigate these threats before they happen. Bring in a cybersecurity expert to help identify weakness in your defense.

8. Budget Constraints

Digital transformation is not a cheap investment. For organizations that have a less-than-stellar transformation strategy, scope creep can slowly start to push back deadlines and add in new work – all adding to the cost of a project. Add in any consultation work, changes in your customer needs or IT errors, and the cost of digital transformation continues to increase. Understand what your long-term goals are, and what ROI you plan to achieve from your transformation process. This will help you clearly understand what spending is too much, and what room you have to increase your budget.

9. Culture Mindset

Organizations with legacy systems and manual processes often have an old-school mentality. Things change slowly, automation is looked down upon, and new technologies are difficult to adopt. A huge challenge of digital transformation is a cultural one. Everyone – from leadership to new employees – must be on the same page. Everyone should be ready to make big changes in their day-to-day lives, and not be afraid of learning new things.

Conclusion :

Through the above, it can be said that service systems help decision makers in institutions, regardless of the nature of their activity or field of operation, to make and quality decisions in the right time, place and form, with more effective and less costly options, allowing decision makers to take the right actions at the right time. the appropriate.

Thus, in sum, we can conclude the following:

- The service system is based on improving communication by giving everyone access to customized and relevant data that helps them perform their jobs and share experiences.
- Service systems through automated management reduce human error, which helps save time, money and resources for the organization.
- Service systems store data in a safe and secure place to prevent theft of sensitive information or misplaced documents.
- Service systems simplify operations by allowing everyone to work together quickly to complete projects. This generates new growth opportunities and reduces the time spent working on repetitive tasks.

These systems are used to support various functions and activities in a business. There are many service systems according to the type of information that support different business functions, whether in finance, accounting, marketing, operations management, and human resource management.

The functional services systems also provide the following services for the administrative levels:

- Administrative reports on functional activities in the organization.
- Possibility of immediate retrieval of information for those who request it if authorized to do so.
- Openness to global markets and orientation towards global marketing.
- Orientation towards meeting the needs of citizens and customers b
- Feeding the executive and leadership levels with the largest size and the best quality of possible options in a timely manner and managing them in proportion to the managers' requirements.

Finally we can said the Challenges of Digital Transformation and the biggest Digital Transformation Challenges Organizations Face:

- Competencies Related To Digital. ...
- Organizational Culture Where Trials And Learn Approach Start Becoming The Leading Way Of Thinking About Processes. ...
- Support. ...
- Technology.
- Lack of Change Management Strategy
- Complex Software & Technology
- Driving Adoption of New Tools & Processes
- Continuous Evolution of Customer Needs
- Lack of a Digital Transformation Strategy
- Lack of Proper IT Skills
- Security Concerns
- Budget Constraints
- Culture Mindset

References :

- 1/Cardoso, Jorge؛ Fromm, Hansjörg؛ Nickel, Stefan؛ Satzger, Gerhard؛ Studer, Rudi؛ Weinhardt, Christof (2015)؛ *Fundamentals of Service Systems* ،Service Science: Research and Innovations in the Service Economy (1 .ط.) ، Springer، ISBN 9783319231945 مؤرشف من 2020 الأصل ، في 11 مارس 2020
- 2/ Al-Alaq, Bashir. Information technology applications in business: a marketing approach. Amman: Al-Warraq Publishing Corporation, 2000, p. 129.

- 3/For atrophy, Hani Hamed. Marketing Services. Amman: Wael Publishing House, 2002. p. 18
- 4/Lauren Christiansen, business information system : Business to long-term success :how a business information system aids in long term success, January 08, 2021 : <https://altametrics.com/en/information-systems/business-information-system.html>
- 5/ <https://www.cgsinc.com/blog/22-customer-experience-stats-2022>
- 6/ <https://datareportal.com/reports/digital-2022-april-global-statshot>
- 7/ <https://datareportal.com/reports/digital-2022-april-global-statshot>
- 8/<https://whatfix.com/blog/digital-transformation-challenges/>

مفهوم الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالتنظيم البيروقراطي

The Definition of Electronic Management and its Relationship with the Bureaucratic Regulation

زداني فضيلة

Zedani Fadila

طالبة دكتوراه، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي/ الجزائر

Larbi Ben M'hidi, Oum El Bouaghi / Algeria

الملخص:

إن تحقيق التنظيم لأهدافه لا يتحقق داخل أية مؤسسة، إلا من خلال تنظيم بيروقراطي ايجابي وفعال، أو بعبارة أخرى وصف البيروقراطية من خلال مظاهرها في الإدارة سواء كانت سلبية أم ايجابية، دون إنكار فكرة النظر للنموذج البيروقراطي على أنه أحد أمراض التنظيم، الذي يعرقل الإدارة السليمة بعكس التطور والاستمرارية، وهذا ما فرض على العديد من الدول بطبيعة الحال إلى تقييم أداء وظائفها التقليدية في مجال الإدارة، من خلال إدخال تقنيات حديثة تتمثل في الإدارة الإلكترونية، ومن هنا تهدف الدراسة إلى تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية، وكذا تشخيص العلاقة التي تربطها بالتنظيم البيروقراطي، على اعتبار أن الإدارة الإلكترونية أحد أهم الإستراتيجيات التي تستعمل في تفعيل المرفق العام وتحسين الخدمة، إضافة إلى تخفيف الأعباء الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن، بالرغم من وجود العديد من النقائص التي تواجه هذا الأسلوب المستحدث، في الإدارة الجزائرية بصفة عامة والمرفق العام بصفة خاصة، لأنه في كل الأحوال تظل الإدارة الإلكترونية أسلوب تسيير أمثل عن أساليب الإدارة التقليدية التي تعرف ببطء إنجاز المهام.

وقد بينت النتائج المتحصّل عليها أن التنظيم البيروقراطي بقدر ايجابياته من حيث وضوح القوانين واللوائح والتعليمات في العمل، إلا أن سلبيته تظهر من ناحية تفويض السلطة و وصفها داخل الإدارة، وهذا ما يستدعي إيجاد تناسق بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والأخذ بالثقافة البيروقراطية في سبيل خدمة الإدارة العمومية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية- الحكومة الإلكترونية- البيروقراطية- المرفق العام- الإدارة العمومية

Abstract:

Young Regulation objectives may be achievable, within any institution, only by means of a positive and effective bureaucratic regulation, or rather, recommending bureaucracy through its aspects in management, without denying the idea of considering the bureaucratic model as one of the regulation flaws which impedes the sound management, reverse evolution and continuity. This has led many states to evaluate the performance of their traditional functions in the field of management. Therefore, the present study seeks to shape the definition of electronic management and diagnose its relationship with bureaucratic regulation, given that electronic management is one of the main strategies used in activating the public utility, improving service, erasing administrative burdens and bringing the administration closer to the citizen; although there are many shortcomings this newly created strategy faces in the Algerian administration in general and in the public utility in particular, electronic management remains an optimal management culture compared to the traditional methods which are known for their slow completion of tasks.

The obtained results show that the bureaucratic regulation, despite its positive aspects, in terms of the clarity of labor laws, regulations and instructions which call for creating coherence between the application of the electronic management and the implementation of bureaucratic culture in an effort to serve of public administration.

Key words: electronic management- electronic government- bureaucracy- public utility- general administration

مقدمة:

عايش العالم في الآونة الأخيرة ثورة تقنية نتيجة للتقدم العلمي و التكنولوجيا في كافة المجالات، و على رأسها تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و المعرفة، كل ذلك أدى إلى التخلي عن أساليب الإدارة التقليدية، و التوجه نحو طرق و تقنيات جديدة بالأخص في مجال الإدارة ووظائفها، مما فرض على كل الدول و الحكومات إعادة تقييم الأداء الحكومي و النظر في وظائفها التقليدية و الخدمات التي تقدمها للمواطن، وهذا كله مواكبة لمتطلبات العصر، و هو ما فرض إدخال تقنيات المعلومات داخل الأجهزة الحكومية و ربط المواطن بها، بغية إنجاح المنظومة السياسية و الخدماتية بمختلف أنواعها. ومنه أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة ولا بد منها لمواكبة التطورات الحاصلة في العالم، والاستجابة لمتطلبات التقدم والتطور الذي يشهده عالم التكنولوجيا الحديثة. حيث تعد أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة في تقريب الإدارة من المواطن وتحسين الخدمة، وهذا ما جعلنا نتجه نحو مقولة نهاية الإدارة التقليدية أو ما يعرف بنموذج البيروقراطية، خاصة وأن مشروع الإدارة الإلكترونية يوفر فرص النجاح لتقديم أفضل الخدمات وانجاز المعاملات، وبالتالي فهو يمثل نقلة نوعية في هذا المجال، بالرغم من وجود الكثير من النقائص والعراقيل التي تواجه هذا الأسلوب المستحدث في الإدارة الجزائية بصفة عامة والمرفق العام بصفة خاصة.

وتظهر أهمية موضوع الإدارة الإلكترونية في كونها موضوع من بين المواضيع المستحدثة، التي تهدف لإصلاح التسيير الإداري ككل والسهر على حل مشاكل المواطنين وما يتعرضون له داخل الإدارة، ومنه تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على تحديد مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية مستحدثة وهامة داخل الإدارات العمومية في سبيل تقديم الخدمة العمومية وخدمة المواطن، وكذا علاقتها بالتنظيم البيروقراطي الذي يشكل عائقا أمام تنفيذها كمشروع إصلاحى لتسيير الإدارة وإنجاحها.

وإذا كانت الإدارة الإلكترونية تثير العديد من الإشكالات، بسبب أهميتها وضرورة السعي لإنجاحها في كافة المجالات، فإن تحديد إطارها وأهدافها لتطبيقها على أرض الواقع دون المساس بفلسفة التنظيم البيروقراطي الإيجابي هي محل اهتمام واسع بين مختلف الباحثين، ومن هذا المنطلق يمكن طرح الإشكالية التالية: ما المقصود بالإدارة الإلكترونية؟ وفيما تتمثل العلاقة الموجودة بينها وبين التنظيم البيروقراطي؟

للتعامل مع الإشكالات المحوري لهذه الورقة البحثية، سنحاول ضبط المادة العلمية المتوفرة لدينا، وفق إطار منهجي يستند أساسا على المنهج الوصفي التحليلي في الدمج بين معطيات متعددة، وفق خطة عمل تعتمد على تقسيم ثنائي على النحو التالي:

أولا: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية

ثانيا: علاقة الإدارة الإلكترونية بالتنظيم البيروقراطي

أولا: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من بين المفاهيم المستحدثة، التي وردت بخصوصها العديد من التعريفات، لتحديد طبيعتها والمجالات التي لها صلة بها، من بينها الحكومة الإلكترونية التي هي الأخرى تنطوي على عدة دلالات سنحاول إبرازها كالتالي:

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية

يعد مصطلح الإدارة الإلكترونية مصطلح حديث ظهر منذ نهاية التسعينات، مع انتشار شبكة الإنترنت العالمية، حيث تم اعتماده كوسيلة في توفير الخدمات عن بعد، وقبل التطرق إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية جدير بنا تعريف مصطلح كل من الإدارة و الإلكترونية، ثم نتناول أهم خصائصها و يليها متطلبات تطبيقها.

أ. تعريف الإدارة الإلكترونية

- تعريف الإدارة: مصطلح الإدارة هو في الأصل لاتيني (بالإنجليزية Management)، يعبر عن المبادئ المتعلقة بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والمراقبة تسخير الموارد المادية بما فيها البشرية والمعلوماتية بكفاءة وفعالية لتحقيق الأهداف لتنظيمية لمؤسسة ما (تعامرة، 2021).

كما وصفها "Géraldine DESBETES et des autres" بأنها مجموعة العمليات التي تتم وفق إجراءات محددة، على وثائق إدارية أو مستندات لجعلها في متناول الأشخاص بقوله: La gestion concerne les opérations qui interviennent sur le document après sa « création. On parle souvent de sécurité et de droits d'accès (cela peut passer par des opérations de cryptage, de restriction d'actions sur le contenu ou d'occultation de champs). Il s'agit de rendre le document accessible aux personnes autorisées (DESBETES, 2008).

- تعريف الإلكترونية: هي مصطلح انجليزي مأخوذ من (Electronic) والتي تعني أدوات تخزين تعتمد على الذاكرة المعروفة بأدوات الذاكرة الإلكترونية، ولها علاقة بالحاسوب وما يجري عليه من أدق العمليات المختلفة بأسرع وقت ممكن.

- الإدارة الإلكترونية:

تعددت تعاريف الإدارة الإلكترونية وتباينت وجهات النظر بين مختلف الباحثين، فهناك من عرفها بأنها إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة، من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث، من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد، وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة (خطاب، 2015، صفحة 19).

وتعرف أيضا بأنها نظام مبني على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة والمتطورة في سبيل تسيير مختلف المهام والوظائف، حيث تقوم على مبدأ التكامل الإلكتروني للمعلومات المختلفة و مكننة جميع المهام والأنشطة داخل المؤسسات باستخدام مختلف التقنيات المطلوبة وذلك لتحقيق الأهداف المنشودة بأقل التكاليف مع ضمان السرعة في التنفيذ.

كما عرفها جانب من الفقه أنها منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة (زرزار، 2013، صفحة 30).

فالإدارة الإلكترونية إذن تقوم على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجهزة الحاسوب وشبكة الإنترنت في إنجاز الأعمال الإدارية، وتقديم الخدمات وفق أطر تتسم بالتخطيط والدقة والسرعة، فعلى الرغم من أن مصطلح الإدارة الإلكترونية يحتوي على كلمة إلكتروني، إلا أنه ليس مصطلحا تكنولوجيا فحسب، حيث يبقى العمل الإداري هو المقصود الأساسي من ورائه، لتحقيق الخدمات الثقافية والاقتصادية والاجتماعية والتسويقية المختلفة، لتحديد العلاقة بين الأفراد والمؤسسات من جهة والمؤسسات فيما بينها من جهة أخرى، وبالتالي تشمل الإدارة الإلكترونية جميع الأعمال والمهام الإدارية المتمثلة في التخطيط والتنفيذ والمتابعة والتقييم من أجل الوصول إلى الأهداف المسطرة (قاسي، 2018، صفحة 04).

وكتعريف أشمل للإدارة الإلكترونية فإن "الإدارة الإلكترونية" هي إعتقاد كلي على تكنولوجيا المعلومات في العمل الإداري لتحسينه، بغية الإستجابة للمتطلبات المتزايدة للفرد، من خلال التخطيط والتنظيم والقيادة والمراقبة بكفاءة عالية وبسرعة وأقل تكلفة، مع ضمان سرية المعلومات في أي وقت وفي أي مكان (ولبي، 2015، صفحة د.ص).
ويقوم مفهوم الإدارة الإلكترونية على ركائز أساسية أهمها:

- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتبادلية في موضوع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الإنترنت في نشاط أشبه مايكون بمجمعات الدوائر الحكومية.
 - تحقيق حالة اتصال دائم بالجمهور "24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، 365 يوم في السنة"، مع القدرة على تأمين كافة الاحتياجات الاستعلامية و الخدماتية للمواطن.
 - تحقيق سرعة وفعالية الربط والأداء والإنجاز بين الدوائر الحكومية ذاتها، ولكل منها على حده من أجل تحقيق التواصل الدائم (حماد، 2007، صفحة 10).
- ب. خصائص الإدارة الإلكترونية**
- تتميز الإدارة الإلكترونية بتنوعها واختلافها عن الإدارة الروتينية بمجموعة من الخصائص، مبنية أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، لذا سنقوم بتوضيح هذه الخصائص كالآتي:
 - إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية (بليل، 2022، صفحة د.ص)، مع تقديم يد العون للإدارة العليا من أجل القيادة المثلى للمؤسسة.
 - توفير المعلومات للعاملين بالإدارة الإلكترونية بالاستغناء عن مسألة الارتباط الوثيق بالمؤسسة الفعلية، واستغلالها استغلالا يساهم في رفع كفاءتها (خصائص الإدارة الإلكترونية، 2021).
 - متابعة العاملين بالمؤسسة عبر مواقع التواصل الاجتماعي وموقع الشركة، إذ تعتبر الجسر الذي يربط بين المواطن والمؤسسات والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة، وهذا ما يعكس في النهاية شفافية الخدمات كتحصيل حاصل.
 - تساهم الإدارة الإلكترونية في تبسيط الإجراءات، من خلال تلبية احتياجات المواطنين بصورة سريعة وبمبسطة، لما تتميز به من إمكانيات وقدرات عصرية حديثة.
 - تمتاز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية بالسرعة في إنجاز المهام الإدارية المختلفة، ومرونة الإجراءات والتعاملات، بطريقة تؤدي إلى رفع نسبة إتقان العمل وتحقيق أفضل الخدمات الإلكترونية.
 - إن اعتماد إستراتيجية الإدارة الإلكترونية من شأنه خفض ميزانية الشركة، نتيجة لترشيد استهلاك الموارد وانخفاض الحاجة لليد العاملة، وهذا ما سيوفر ميزانيات ضخمة للشركة.
 - يعد التواصل المستمر والمبني على الحوار والنقاش الإلكتروني، من أهم النقاط التي تحققها الإدارة الإلكترونية للمواطنين، حيث أن الأمر يجنبهم التعرض لمعاناة طوابير الانتظار، وإنجاز مهامهم بأسرع وقت.
 - حفظ البيانات الإلكترونية المتعلقة بالمؤسسة و توثيقها، مما يساعد في تقليص اتخاذ القرار دون أية عوائق نتيجة للمصادر الموحدة.
 - تتميز الإدارة الإلكترونية عن الإدارة التقليدية بالخصوصية وسرية المعلومات، بحيث أن الإدارة تقوم بحجب المعلومات والبيانات المهمة، ولا تتيحها إلا لذوي الصلاحيات عن طريق كلمة مرور للنفذ إليها.
 - سهولة إعداد لقاءات تخص العمل، وتنظيم اجتماعات بما في ذلك إرسال التقارير المتعلقة بسير الأعمال.
 - في الإدارة الإلكترونية تعمل الآلة بجانب العنصري البشري وهذا ما يدل على أهميته كعنصر داخل الإدارة.
- ج. متطلبات تحقيق الإدارة الإلكترونية**
- إن استخدام التكنولوجيا الحديثة وتوظيفها داخل الإدارة يعد مشروع مهم يحتاج إلى مراعاة العديد من المتطلبات، إلى جانب توفير البيئة المناسبة لكي تأتي العملية بنتيجة وتكون متاحة لخدمة المجتمعات، لذلك فإن الإدارة الإلكترونية تقتضي توفر عدة متطلبات لتطبيقها نذكر منها:

- المتطلبات الإدارية: إن اعتماد التكنولوجيا داخل الإدارات والاستغناء عن الوظائف الروتينية، بطريقة تؤدي إلى خدمة المواطنين و السعي لرضا زبائن الإدارات الحكومية، يقتضي تغيير جذري لمختلف الإدارات لتتكيف مع مختلف الخدمات الحكومية (مبروك، د.س، صفحة 05)، وهذا الأخير يتطلب إشراف وتأهيل كافة الموظفين على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وكافة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة سليمة، بشكل ينعكس على نوعية الخدمات المقدمة، إضافة إلى تحسين الإجراءات وقواعد العمل في إطار تنظيم داخلي مرن يتماشى مع متطلبات التحول للأعمال الإلكترونية، ويحقق الأهداف المرجوة.
- المتطلبات القانونية: إن إضفاء طابع المشروعية على عمل الإدارة الإلكترونية يستلزم نصوص تشريعية تضمن حقوق الأطراف المعنية بالعمل الإلكتروني و تحفظ أسرارهم (حماد، 2007، صفحة 22)، ومن جهة أخرى حماية الأرشيف الإلكتروني من أية تلاعبات تشكل خطر على أمن الدولة أو الأفراد، ومنه فسُنّ تشريعات تنظم نشر المعلومات وتحدد رسوم استخدام المواقع الإلكترونية وتحمي حقوق الأفراد تعتبر من أهم المتطلبات التي يجب التركيز عليها.
- متطلبات البنية التحتية: ويقصد بها أن يتم تزويد الإدارة الإلكترونية بشبكة اتصالات متطورة، تسهّل عملية التواصل ونقل المعلومات بين العملاء على مدار الساعة، وكذا ما بين المؤسسات نفسها، لأنه في نهاية المطاف تبقى البنية التحتية للإدارة الإلكترونية أقل تكلفة من تلك التي تتطلبها الإدارة التقليدية.
- متطلبات التوظيف: على الرغم من أن عدد الموظفين اللازم لدعم وخدمة مشروعات التجارة الإلكترونية غالباً ما يكون أقل منه في مجالات التجارة التقليدية، إلا أن الرواتب والأجور للفئة الأولى تكون مرتفعة للغاية (الصبري، 2008، صفحة 202).
- متطلبات التمويل: في سبيل تطوير الإدارة الإلكترونية والتكنولوجيا ينبغي قيام الحكومة بتمويلها من توفير معدات وأجهزة تحت إطار هيكله التكاليف، إلى جانب تدريب العاملين وتكلفة صيانة المعدات وتأمين المباني (الفرجي ع، 2010، صفحة 155)، دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى من معدات وأجهزة ومحاولة إتاحتها وتوفيره للأفراد والمؤسسات .

2- ضبط مفهوم الحكومة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية إحدى مظاهر الحكومة الإلكترونية، بحيث تعتبر همزة وصل للربط بين المواطنين ومختلف المؤسسات الإدارية، الأمر الذي يجنب المواطن مراجعته المستمرة والمباشرة لموظفي الحكومة بغية الحصول على خدمات معينة (حماد، 2007، صفحة 05).

وبالرجوع إلى تحديد مصطلح الحكومة الإلكترونية كمصطلح حديث الظهور، نجد أن له عدة تعاريف مختلفة، فهناك من يرون أن الحكومة الإلكترونية ليس لها صلة بالإدارة الإلكترونية، ذلك أن معنى "الحكومة" ينطبق على السياسة العامة الموضوعية من قبل الحكومة، في حين أن الإدارة الإلكترونية تعنى فيها الإدارة بتنفيذ السياسة العامة والتي تتم بطريقة رقمية لا أكثر، ومنه يلاحظ أن هناك الكثيرين يفضلون استعمال مصطلح الحكومة الإلكترونية بدل الإدارة الإلكترونية.

كذلك من بين أهم التعريفات العربية للحكومة الإلكترونية نجد التعريف التالي: " هي مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها إلى المواطن من خلال استخدام التكنولوجيا"، وهناك من يعرف الحكومة الإلكترونية بأنها الحكومة الذكية S.M.A.R.T. واختصاراً Smart. (ولهي، 2015)

في حين يرى بعض الكتاب أن مصطلح الإدارة الإلكترونية هو الأدق، لأن المقصود منه ليس ممارسة الحكم بطريقة إلكترونية، وإنما المقصود هو إدارة الأمور التكنولوجية على المستويين المركزي أو المحلي. (سنقوسة، 2018، صفحة 586). وبحسب بعض الباحثين فإن مصطلح الحكومة الإلكترونية لا يتصف بالدقة، لأن المفهوم الواسع للحكومة يعني السلطات الثلاث المعروفة في الدولة، أما المفهوم الضيق للحكومة فيقصد به السلطة التنفيذية التي تمثلها الوزارات المختلفة التي تضع السياسة العامة للدولة وتجعلها موضع التنفيذ (الصبري، الإصلاح والتطوير الإداري كمدخل للحكومة الإلكترونية، 2007، صفحة 238).

وهناك من الفقهاء من يرى بأن الحكومة الإلكترونية هي تلك الهيئات والمنظمات التي تطبق الوسائل الإلكترونية في الإدارة، بمعنى أن الإدارة الإلكترونية سابقة عن الحكومة الإلكترونية، فمثلما لا توجد حكومة بغير إدارة، كذلك لا حكومة إلكترونية بغير إدارة إلكترونية (العرشي، 2008، صفحة 51)، كما يرجع بعض الفقهاء أن سبب الخلط بين مصطلحي الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية يعود إلى الترجمة لمصطلح (E-Gouvernement) أو (E-Government) عند ترجمته من اللغة الفرنسية أو الإنجليزية إلى اللغة العربية، فكان من الأفضل البحث عن روح الاصطلاح للبعد عن اللبس، ليكون المصطلح باللغة الفرنسية هو (Administration électronique) وباللغة الانجليزية (E-Management) (قاسي، 2018، صفحة 06).

وعليه يلخص الدكتور زرزار العياشي علاقة الإدارة الإلكترونية بالحكومة الإلكترونية في أن هذه الأخيرة تعنى بالوظائف العامة أو الخدمات الحكومية التي يجري تنفيذها بالوسائل الإلكترونية إلى الجمهور العام بهدف تقديم الخدمة الحكومية، في حين أن الإدارة الإلكترونية تعبر عن منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً عبر الشبكات، وعليه فالقاسم المشترك الذي يجمع بين الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية هو شبكة الإنترنت، مع الإشارة إلى أن الإدارة الإلكترونية ظهرت قبل ظهور الإنترنت وذلك باستخدام الفاكس والهاتف وغيره، وبعد ظهور الإنترنت أصبحت إدارة للمعلوماتية وليس إدارة مادية للتجهيزات (زرزار، الإدارة الإلكترونية نظرة جديدة لإدارة المنظمات، 2015، الصفحات 153-154).

أ. أهداف الحكومة الإلكترونية

تعتبر الحكومة الإلكترونية أحد العلاجات الواقية من انتشار الفساد الإداري والمالي في المجتمع ومؤسساته، كونها تقوم على الشفافية والمسائلة والحكم الصالح، بغية تحسين جودة الخدمات وضمان تواصل المواطنين بصنع القرارات بصورة علانية، ومن ثمة تتلخص أهداف الحكومة الإلكترونية في:

- الأهداف الداخلية: وهي تركز على تقديم مختلف الخدمات بطريقة جوهريّة، وإدارة أنشطة الحكومة بكفاءة وفعالية بما يؤدي إلى تحقيق عائد أكبر على الاستثمار، وحصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة، وعلى رأسها التقليل من التعقيدات الإدارية، كما أن خلق بيئة عمل أفضل وتأسيس بنية تحتية للحكومة الإلكترونية باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال، من شأنه تحقيق التفاعل بين الحكومة وجهات العمل الأخرى، وتسهيل عملية التواصل فيما بينهم (حسين م.، الحكومة الإلكترونية، 2013، صفحة 444).

- الأهداف الخارجية: تسعى الحكومة الإلكترونية إلى تحقيق مصالح خارجية لخدمة المتعاملين ونيل رضاهم، عن طريق تبسيط التعامل والإجراءات مع الخدمات المقدمة، إلى جانب تمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع القضايا، كما تعمل على زيادة كفاءة الوحدات المحلية مما يترتب عليها توفير الوقت لإنجاز مختلف المعاملات، إلى جانب بناء ثقة المستخدم وزيادة اشتراك المواطنين في الخدمات

ب. تصدي الحكومة الإلكترونية للفساد الإداري

يعدّ الفساد الإداري أحد المشاكل التي تقف كعائق أمام السلطة الإدارية والسياسية للحكومة والدولة ككل، حيث تسعى جلّ الدول إلى التخلص من ظاهرة الفساد الإداري، والسبيل الوحيد لذلك هو إتباع أسلوب الحكومة الإلكترونية، كعلاج للحدّ من هذه الظاهرة، وتحقيق الشفافية داخل الإطار الوظيفي بصفة عامة.

ومن بين مزايا الحكومة الإلكترونية في مواجهة الفساد الإداري والتصدي له نجد:

- تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال.
- التقييم الموضوعي لأداء العاملين وتنمية نظام متطور لمعرفة المقصرين.
- تقليل الحاجة إلى العاملين القائمين بأداء الخدمة وخاصة فيما يتعلق بالمعاملات الورقية.
- سرعة أداء الخدمات للزبائن مع الحفاظ على جودتها.
- تبسيط الإجراءات وتقليل المعاملات مما أدى إلى تقليل التكلفة.
- تخفيض الأخطاء إلى أقل ما يمكن فالنظام الإلكتروني أقل عرضة للأخطاء (حسين م.، الحكومة الإلكترونية، 2013، صفحة 448).

وانطلاقاً مما سبق فإن استخدام التقنيات الحديثة للإدارة الإلكترونية، يحتاج إلى إدارة و تصميم لدى الإدارات الحكومية، وقيادة إدارية فعالة قائمة على نظم قانونية ملزمة، يقابلها نضوج وعي جماهيري، بالإضافة إلى بنية تحتية مناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية عليها، على اعتبار أن الإدارة الإلكترونية نظام متكامل من الموارد المعلوماتية و البشرية و التشريعية وغيرها، تحتاج إلى العديد من المتطلبات كي يتم تطبيقها على أرض الواقع.

ثانياً: علاقة الإدارة الإلكترونية بالتنظيم البيروقراطي

لا يوجد شك في اعتبار الإدارة الإلكترونية سمة من سمات العصر الحديث، وأنها تؤثر بطريقة أو بأخرى على التنظيم البيروقراطي الذي لا يزال يعبر عن نظام الحكم والتسيير داخل مختلف الإدارات العمومية، ونظراً للعلاقة المعقدة بينهما و كيفية التوفيق بينهما، سنحاول إلى إبراز طبيعة العلاقة الموجودة بينهما كالتالي:

1- الأطر المعرفية للنظام البيروقراطي

يشكل النموذج البيروقراطي أداة للتعبير عن نظام الحكم الراشد للدولة، الذي تعمل من خلاله على تنفيذ مختلف سياساتها العامة وإدارة شؤونها في سبيل تقوية مكانتها، سواء من حيث تقديم أفضل الخدمات للمواطنين أو تحقيق أهداف السياسة الحاكمة، ومن هنا سنتطرق إلى تعريف النموذج البيروقراطي ومن ثم إبراز إيجابياته وسلبياته التي تعرقل سير الإدارة العمومية وتعيق تطلعات المواطنين.

أ. تعريف النموذج البيروقراطي

تعود جذور أصل كلمة البيروقراطية إلى مصطلح مشتق من كلمتين، الأولى هي "بيرو" وتعني باللغة الألمانية "المكتب"، و مصطلح "قراطية" باللغة الإغريقية والتي يقصد بها السلطة، ووفقاً لهذا فإن مصطلح البيروقراطية في معناه اللغوي يعني حكم المكتب أو سلطة المكتب.

إذا فالبيروقراطية هي نظام إداري يتميز بوجود تسلسل هرمي للسلطة الإدارية، وتكون فيه المهام موزعة على عدة جهات بطريقة محددة ومنفصلة، نتيجة لصرامة هذا النظام وضمن تطبيقه من طرف المؤسسات دون تهاون أو تقصير، وبمعنى آخر هي عبارة عن نظام مكون من أشخاص ومكاتب وأساليب سلطوية، تستخدمها المنظمات أو الأجهزة الكبرى لتحقيق أهدافها.

ويعود ظهور النموذج البيروقراطي في أوروبا إلى بداية القرن 20 على إثر دراسات عالم الاجتماع ماكس فيبر Max Weber، الذي أن النموذج البيروقراطي نظام مثالي للإدارة يقوم على القواعد والإجراءات الصارمة والتقسيم الواضح للعمل من خلال التدرج الهرمي الثابت، فالبيروقراطية على الرغم من ارتباطها بعمليات ضخمة والعمل الواحد فيها يقومون به عدة أفراد، إلا أنها ترتبط من ناحية أخرى بتنظيمات إدارية معقدة، كصعوبة تواصل الرئيس مع المرؤوس مباشرة و تقييم كفاءته وعملية مراقبته، مما يستدعي تدخل الإدارة العليا وتحديد لوائح وقوانين يجب التمسك بها، في مقابل التمادي في تطبيقها وأحيانا مخالفتها على أرض الواقع، الأمر الذي يفتح المجال أمام ما يسمى بالجمود التنظيمي ومن ثم تبدأ الآثار السلبية للبيروقراطية في الظهور (الرحيم، 2021)، ومنه يتضح أن ماكس فيبر يعتبر البيروقراطية شكلا من أشكال التنظيم الهرمي والموضوعي الرسمي، يركز على القوانين والموضوعية والتخصص، بالرغم من إجراءاتها المعقدة التي يتخللها إساءة استعمال السلطة.

وبالرجوع إلى المعنى الشائع عن مصطلح البيروقراطية لدى أغلبية المواطنين، نجده يرتبط بعدة مساوئ تتعلق ببطء الإجراءات والفساد الإداري والرشوة والمحسوبية (حفصي، 2018، صفحة 03)، وكل التعاملات التي تعبر عن عجز الإدارة العامة بخصوص تلبية احتياجاتهم، والتي تكاد تكون نفسها سلبيات النموذج البيروقراطي.

ب. تقييم النموذج البيروقراطي

رغم اعتبار الإدارة البيروقراطية نموذج افتراضي مثالي للتنظيم، نتيجة لإتصافه بخصائص هيكلية وسلوكية تجعله أكثر كفاءة لتحقيق عدة أهداف، إلا أنه كثيرا ما ينظر إليه نظرة طواير وظاهرة الشباك التي يتخللها مظاهر الفساد الإداري، ومن هنا سنحاول إبراز مساوئ ومحاسن التنظيم البيروقراطي كالآتي:

- مزايا التنظيم البيروقراطي:

من بين الإيجابيات التي يراها المؤيدون للنظام البيروقراطي هو الخضوع الكامل للرؤساء في سبيل صنع السياسة العامة للدولة، نتيجة المعرفة الكاملة بالوثائق والمستندات وهذا ما يساهم في صياغة القرارات الصادرة عن السلطة المكلفة بكل دقة ووضوح (بوحوش، 2018، صفحة 74)، كما أن البيروقراطية تسعى إلى تحقيق المساواة في التعامل بين الأفراد، فيما يخص الإجراءات واللوائح المفروضة عليهم داخل مختلف الإدارات، وهذا بدوره يقضي بالدرجة الأولى على ظاهرة المحاباة والمحسوبية.

كذلك من بين إيجابيات النظام البيروقراطي تقليل الإحتكاك بين العاملين في التنظيمات وفق تنظيم التدرج الهرمي الذي يحدد أدوارهم المنوطة بهم، و أداء مهامهم بدقة و وضوح وأسلوب ممنهج بصفة مستمرة وسريعة، وذلك لدراباتهم التامة بالمسؤولية الواقعة على عاتقهم. كما أن عملية الإنتقاء في ظل التنظيم البيروقراطي مبني على معايير وأسس موضوعية تعمل على ضمان التجانس بين العاملين في المستوى الثقافي والمهني (أسابع، 2006، صفحة 42)، بعيدا عن كل الإعتبارات الأسرية أو القرابة مما يحقق كفاءة إدارية لدى الموظفين المؤهلين بجدارة.

يخلق النظام البيروقراطي للعامل أمن وظيفي بغض النظر عن الرقابة، إذا ما قام بأداء مهامه وفق القواعد والتنظيمات التي تحكم منصبه، حيث يتم منحه راتبا يتيح له عيش حياة مستقرة، وتأمين صحي و وقت إجازة بما في ذلك معاش التقاعد كجزء من الأمن الذي توفره البيروقراطية.

أيضا من بين محاسن البيروقراطية خلق القدرة على التنبؤ، حيث يتم تحديد الهدف المراد تحقيقه، ثم يتم وضع القواعد واللوائح بحيث يمكن للعاملين داخل الهيكل تحقيق هذا الهدف بطريقة محددة، وعلى الرغم من أنه سيكون هناك دائما عدم القدرة على التنبؤ في أي نظام لأن الأشخاص يرتكبون الأخطاء (محمود، 2020)، فإن الإرشادات المضمّنة في هذا الهيكل تجعل النتائج المستقبلية أكثر قابلية للتنبؤ مما لو لم تكن الهياكل موجودة.

ويمكن القول أن الأسلوب البيروقراطي رغم المزايا التي يتصف بها، إلا أن الإجراءات الطويلة رغم بساطتها تظل معقدة، الأمر الذي يحتم خلق أساليب أخرى تساعد على إنجاز الأعمال بمعايير تكنولوجيا أفضل.

- عيوب التنظيم البيروقراطي:

سبق و أن عرفنا أن التنظيم البيروقراطي يتم فيه وضع القواعد والتعليمات والقرارات ضمن أطر خطية وكتابية على عكس ما يتم عليه الأمر في الإدارة الإلكترونية، وهذا ما يؤدي إلى إهدار الكثير من الوقت والمال والمساحات في المكاتب، ضف إلى ذلك أن اللوائح التنظيمية تمنح الأولوية على حسب الاحتياجات والعواطف الشخصية والفردية، مما يفتح باب المحسوبية التي تولد في نفوس الموظفين أنهم بلا قيمة ويمكن الاستغناء عنهم ببساطة. وفي نهاية الأمر تتغير نظرتهم للمسؤولية الواقعة عليهم.

و من بين الانتقادات الموجه للنموذج البيروقراطي نجد انتقاد " ميرتون " على نظرية " ماكس فيبر " التي أعطى فيها أهمية كبرى للجانب الوظيفي المبني على التخصص الطبقي، حيث رأى " ميرتون " أنه كلما زاد تقسيم العمل أدت إلى عدم الرضا، والملل يؤدي إلى إنخفاض الإنتاج، والروتين وقلة الخبرة حيث يصبح الفرد لا يتقن إلا مهنة واحدة، أو جزءا بسيطا من المعايير الإنتاجية (الحوات، 1997، صفحة 131).

إضافة إلى سلبيات أخرى تتخلل التنظيم البيروقراطي نذكر منها:

- اتصاف القوانين واللوائح التي تخدم النموذج البيروقراطي بالجمود وقتل روح المبادرة والإبداع، وعدم تقبل الأفكار الحديثة.
- الانصياع التام للتعليمات دون تحري الهدف من وراءها، تؤثر سلبيا على أهداف السياسة العامة للبلاد وفشلها.
- غياب الشفافية في المعاملات تحت ظل المحسوبية والوساطة، التي تغلبت على أداء الخدمة العامة ووصلت إلى حدّ التمييز وانتشار العنصرية والطبقية.
- إنتشار الفوضى داخل المكاتب بسبب إهمال الموظفين لواجباتهم، وترك المواطنين يعانون يوميا لمشاكل فقدان ملفاتهم، , وعد انجاز مهامهم بسبب كثرة التأجيل والاستهزاء بالجمهور (سعيدان، بيروقراطية الإدارة الجزائرية، 1981، صفحة 47).
- كثرة التعليمات والقرارات الصادرة عن الجهات العليا، التي تتصف بها معظم الأجهزة البيروقراطية من شأنها تنمية الاتجاهات الروتينية، يث روح الكسل في نفوس الإداريين و يجعلهم يتهربون من مسؤولياتهم بطريقة تزيد من سخط المواطنين و تجعلهم يسبّبون الفوضى داخل العمل الإداري (سعيدان، بيروقراطية الإدارة الجزائرية، 1981، صفحة 50).
- انتشار الرشوة نتيجة لتعقيد الإجراءات في وجه المواطنين من طرف الموظفين، الذين يستغلون مناصبهم لزيادة رواتبهم، وبطبيعة الحال يضطر المواطنين في النهاية إلى تسهيل تلك الإجراءات التي وقفت أمامهم بدفع الرشوة (أسابع، 2006، صفحة 91).

وكخلاصة عما سبق يتضح بأن الجوانب السلبية في النظام البيروقراطي جعلت العديد من الأشخاص يشكون من القيود والإجراءات الإدارية المعقدة التي تفرضها عليهم الأجهزة البيروقراطية (بوحوش، 2018، صفحة 80)، وأمام تغيير النظم القانونية استجابة للتغيرات التي تحدث في المجتمع ومواكبة التطورات الحاصلة جزاء النهضة الصناعية، يحتم تغيير العقلية القديمة المبنية على أساليب إدارية تقليدية، لتحقيق نتائج ايجابية ملموسة، وتسهيل المهام الإدارية.

2- العلاقة المتواجدة بين الإدارة الإلكترونية والنظام البيروقراطي

مع وجود الكثير من السلبيات التي وجهت للتنظيم البيروقراطي والتي شكلت عائقا أمام تقدم الأجهزة الإدارية التي تسعى لمواكبة التغيرات الحاصلة، لم يعد هناك مكان للنظام البيروقراطي، حيث غاب الاهتمام بالعاملين ومبادراتهم وأصبح قياس أداء الموظف يعتمد على مدى التزامه باللوائح والقوانين المنظمة فقط، والتركيز على كل ما يدور على الورق ومحاضر الجلسات والاجتماعات تقليديا، بأسلوب يكتنفه الغموض والسرية، الأمر الذي نتج عنه غياب الأهداف و الشفافية، ومنه أصبح من الضروري اعتماد نظم الإدارة الإلكترونية التي باتت من الصعب معها الاعتماد على البيروقراطية كنموذج من نماذج الإدارة، وإن كان لها الفضل في مرحلة تاريخية معينة اهتمت بالتخطيط والتنظيم (همام، 2018). وبخصوص العلاقة التي تربط الإدارة الإلكترونية بالتنظيم البيروقراطي ظهرت عدة آراء، فهناك اتجاه يرى أن العلاقة بينهما عبارة عن عراقيل سببها الجهاز البيروقراطي الذي يقف في وجه العمليات الإدارية، و التي يكمن هدفها الأساسي في خدمة المواطن ومسايرة التطور السريع للتكنولوجيا، في حين يرى آخرون أن العلاقة مبنية على التكامل من خلال دعم الإدارة الإلكترونية للنموذج البيروقراطي وجعلها يسيران في تناسق واحد ضروري لإنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية دون المساس بالثقافة البيروقراطية، وسنحاول التطرق لهذين الاتجاهين كالآتي:

أ. التنظيم البيروقراطي عائق أمام الإدارة الإلكترونية:

يرى أنصار هذا الاتجاه أن من بين الأسباب التي تقف عائقا أمام نجاح الإدارة الإلكترونية هو التنظيم البيروقراطي، القائم على التمسك بحرفية القوانين واللوائح والتهرب من المسؤولية، التي تعدّ جوهر أداء الخدمة العمومية، مقابل إلحاح الإدارة الإلكترونية على خدمة الدولة والمواطن، على نحو يؤدي إلى القضاء على الإجراءات الروتينية و أداء المهام بكل دقة، وهذا يجعل نقطة التلاقي بين الإدارة الإلكترونية والأسلوب البيروقراطي صعبا.

وفي نفس الصياغ يرى الباحث "جولينك" Jellink و آخرون أن النظام البيروقراطي يساهم في فشل تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع، بسبب توزيع المهام بطريقة منفصلة ومحددة من طرف السلطة العليا، التي تبقى الجهة العليا الوحيدة المسؤولة، وهذا ما يدل على استحالة التعاون وتبادل المعلومات بين هذا التنظيم والإدارة الإلكترونية في سبيل خدمة المواطن (حفصي، 2018، صفحة 17).

ويرجع أغلبية الباحثين أن نجاح كل من النظام البيروقراطي والإدارة الإلكترونية، لا يتحقق إلا بوجود مرونة في الإجراءات، وجعلها غير روتينية في ظل ما يسمى بأسلوب الطواير والشباك، إضافة إلى تبنى ثقافة تبادل المعلومات بين مختلف الوظائف الإدارية، بعيدا عن التحفظ والسرية التي تخالف أسس مشاريع الإدارة الإلكترونية (قاسي، 2018، صفحة 08)، المبنية على نشر المعلومات لأكثر من جهة بوسائل تقنية محمية، وفي نفس السياق يفسر الباحثين Walsh et BANNISTER ومؤيديهم لهم، أن النموذج البيروقراطي يمنح النفوذ والسلطة الكاملة للأجهزة العليا لتسطير السياسة العامة للبلاد، من خلال القرارات المتخذة على ضوء البيانات و كل ما يتعلق بقطاعات تخصصهم، وهذا لا يتماشى مع مشروع الإدارة الإلكترونية، التي تتيح للعامة الاستفادة من كل الخدمات بشفافية ووضوح (حفصي، 2018، صفحة 15).

الإدارة الإلكترونية وسيلة لدعم التنظيم البيروقراطي:

على خلاف أنصار الاتجاه الأول يرى المؤيدون لفكرة دعم الإدارة الإلكترونية للتنظيم البيروقراطي، أن التنظيم البيروقراطي يتخلله الجمود والغموض سواء في لوائحه أو أساليب تعامله مع المواطنين، مما يلاقي صعوبة التعامل مع تلبية حاجيات الأشخاص واستحالة إصلاح النظام السياسي ككل.

ومن هنا يبرز دور الإدارة الإلكترونية في دعم البيروقراطية بتسهيل تلك الإجراءات، عن طريق وسائل تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وفتح المجال أمام المتعاملين كي تزيد ثقتهم بالحكومة، وبالتالي زيادة فعالية الثقافة البيروقراطية

ورفع كفاءتها دون تغيير منظورها (حفصي، 2018، صفحة 16)، وهنا يتضح دور الإدارة الإلكترونية في إيجاد مختلف الحلول الكفيلة لخدمة المواطنين و إنجاح مشاريعها بسرعة دون أية عقبات.

كذلك تعتبر الإدارة الإلكترونية قفزة نوعية أفرزتها التحولات الرقمية، وذلك استجابة لمطالب الجمهور وانجاز المعاملات داخل الأجهزة والمنظمات الإدارية بدقة ونجاح، وكل ذلك على خلفية التخلي عن الإدارة التقليدية أو ما يعرف بالنظام البيروقراطي، وتبني مفاهيم جديدة وحديثة لتحقيق أهدافها بكفاءة، من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية، عملاً بمبدأ إصلاح الأساليب الإجرائية، في مختلف قطاعات الدولة لاسيما الخدماتية.

ومن ثمة فإن الإدارة الإلكترونية من أهم أهدافها، تحويل أفكار التنظيم البيروقراطي إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، مع تحقيق فوائد للجمهور وتوفير الخدمة المستمرة على مدار الساعة (بليل، 2022، صفحة 11).

ومن خلال ما سبق يمكننا القول أن الإدارة الإلكترونية لها أهمية بالغة في تطوير عمل الإدارة العامة رغم تميزها بالطابع البيروقراطي، لأن الأجهزة الحكومية في صلبها تظل تعتمد على التنظيم البيروقراطي في تسيير شؤونها وخدمة مجتمعاتها، فالعلاقة الموجودة هنا هي علاقة تكاملية لكن من نوع خاص، فالثقافة البيروقراطية إذا ما تم تطبيقها بنموذجها المثالي، حتما سيسهم ذلك في إنجاح مخططات ومشاريع الإدارة الإلكترونية التي تتصف بوضوح مهام ومسؤوليات مختلف الجهات المعنية بها.

وعليه يستدعي الأمر التنسيق بين فلسفة التنظيم البيروقراطي داخل الإدارات العمومية في سبيل أداء المهام من طرف الموظفين العموميين، والإدارة الإلكترونية التي تركز على إيجاد التوازن بين متغيرات البيئة الداخلية والخارجية وتغيير طرق تفكير الإدارات للوصول بها إلى تكنولوجيا عالية ومتطورة، تنعكس بالإيجاب على النظام السياسي والخدمات العامة.

خاتمة:

من خلال دراستنا السابقة لمفهوم الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالتنظيم البيروقراطي توصلنا في نهاية الأمر إلى ما يلي:

- بأن مفهوم الإدارة الإلكترونية واسع وله تعاريف عديدة ووجهات نظر تختلف من عالم إلى باحث، ولذلك يصعب إعطاء له وصف دقيق أو تحديد إطاره المفاهيمي، ولكن ينظر لها من جانب واحد على أنها أداة ضرورية لخدمة الحكومة والإدارات العمومية، خاصة إذا كانت تدعم الثقافة البيروقراطية بصورتها الإيجابية باستعمال التكنولوجيا استعمالاً يخدم المواطنين والإدارة على حدّ سواء.

- الإدارة الإلكترونية مبنية على العديد من المبادئ والأسس التي تساهم في تلبية مطالب المواطنين و حل مشاكلهم، إضافة إلى مواكبة التغيرات الحاصلة على البيئة الخارجية والداخلية، وفي نفس الوقت تسعى لإصلاح المبادئ التي يبني عليها التنظيم البيروقراطي وبذلك نجاح وإصلاح منظومة الإدارة بفعالية وكفاءة.

- نجاح الإدارة الإلكترونية في أي مجال ومكان مرهون بتوفير ومراعاة مقومات مادية وغير مادية تجعلها قادرة على أداء المهام المنوطة بها، وتحقيق الأهداف التي تنشدها لجميع القطاعات، والاهتمام بتلك المتطلبات ضروري. ومنه نقترح التوصيات الآتية:

- ضرورة الاهتمام بالإدارة الإلكترونية من خلال توفير مناخ استثماري مشجع لها في مجال التكنولوجيا الحديثة المتعلقة بالإعلام والاتصال.

- السعي لتوفير كل المتطلبات الأساسية بما فيها تكوين العنصر البشري و سن تشريعات خاصة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وتوفير لها متطلبات النجاح في جميع الأصعدة.

- السعي للتنسيق بين الإدارة الإلكترونية والتنظيم البيروقراطي من خلال تنفيذ مشاريع الإدارة الإلكترونية من طرف الحكومة دون المساس بثقافة البيروقراطية خاصة في شقها الإيجابي بما فيه الشفافية والمساواة المذكور سابقاً.

قائمة المراجع:

- DESBETES, G. (2008, Mars). La Gestion Electronique des documents. Université de Lille 3, Paris.
- أحمد همام. (2018). مدونة أحمد همام. تاريخ الاسترداد 25 أبريل، 2022، من <https://www.a-hamam.com>
- العياشي زرزار. (2013). أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية، صفحة 30.
- العياشي زرزار. (2015). الإدارة الإلكترونية نظرة جديدة لإدارة المنظمات. مجلة الحقيقة، صفحة 2015.
- المختار ولهي. (2015). الإدارة الإلكترونية في الدول العربية. الموسوعة الجزائرية للدراسات السياسية والاستراتيجية، (صفحة د.ص). المسيلة.
- حكيم بليل. (28 أبريل، 2022). الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية. بسكرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد خيضر.
- خصائص الإدارة الإلكترونية. (23 نوفمبر، 2021). تم الاسترداد من صناع المال: <https://www.almaal.org/electronic-management>
- دينا محمود. (22 ديسمبر، 2020). إيجابيات وسلبيات البيروقراطية. تاريخ الاسترداد 28 أبريل، 2022، من المرسال: <https://www.almrsal.com/post/977383>
- راضية سنقوسة. (جانفي، 2018). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد المرفق العام. مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية.
- رفيعة خطاب. (2015). إدارة الأعمال الإلكترونية. الأردن: دار أمجد للنشر والتوزيع.
- سي يوسف قاسي. (2018). الإدارة الإلكترونية في المفهوم والأهداف. النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، المسيلة.
- صباح أسابع. (2006). التنظيم البيروقراطي و الكفاءة الإدارية. جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، الجزائر.
- عادل حرحوش الفرجي. (2010). الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس العملية. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- عادل حرحوشي الفرجي. (2010). الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس العملية. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- علي الحوات. (1997). النظرية الإجتماعية إتجاهات سياسية. مصر القاهرة: ديوان المنشورات الجامعية.
- علي سعيدان. (1981). بيروقراطية الإدارة الجزائرية. الجزائر: الشركة الوطنية للنشر والتوزيع.
- عمار بوحوش. (2018). البيروقراطية في النظرية والتطبيق. تاريخ الاسترداد 27 أبريل، 2022، من المنصة الجزائرية للمجلات العلمية: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle>
- عميرش حفصي. (2018). العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الإلكترونية. المجلة الجزائرية للدراسات السياسية.
- محمد الصيرفي. (2008). الإدارة الإلكترونية. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- محمد الصيرفي. (2007). الإصلاح والتطوير الإداري كمدخل للحكومة لإلكترونية. دار الكتاب القانوني.
- محمد بن سعيد محمد العرشي. (2008). إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة. كلية التربية جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

- محمد عبد الرحيم. (02 أكتوبر, 2021). *النموذج البيروقراطي*. تم الاسترداد من العلاقة بين مؤشرات الأداء وعوامل النجاح: <https://dr-ama.com/?cat=62>
- مختار حماد. (2007). تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاته في الدول العربية. 10. كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر.
- مريم خالص حسين. (2013). الحكومة الإلكترونية. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية* ، صفحة 444.
- نورالدين أعلي سالم محمد فاضل و عبد النور مبروك. (د.س). مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة في الجزائر. المسيلة، كلية الحقوق، جامعة محمد بوضياف.
- يارا تعامرة. (22 مارس, 2021). *تعريف الإدارة وأنواعها*. تم الاسترداد من موضوع: <https://mawdoo3.com>

البيروقراطية في ظل الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العمومية

Bureaucracy in the light of electronic management in public institutions

د.بعليليش فائزة

دكتوراه علوم، تخصص: إدارة أعمال

أستاذ مساعد "ب"، جامعة البليدة 2 _ عمي لونيبي،

البليدة/ الجزائر

fa.bailiche@univ-blida2.dz

Espoire.bailiche@gmail.com

د.بعل الطاهر

دكتوراه علوم، تخصص: نقود وبنوك

أستاذ محاضر "أ"، المركز الجامعي _ مرسلبي عبد الله _

تيبازة/ الجزائر

baalatahar@gmail.com

الملخص:

وقع اختيارنا على دراسة موضوع البيروقراطية كظاهرة إدارية قديمة في المؤسسات العمومية وقد ربطناها مع الإدارة الإلكترونية التي عرفت دراسات جمة في سياق التنقيب على أثر الثورة التكنولوجية والمعرفية في اقتصاديات عالمية. فتمثل البيروقراطية بمفهومها السليم وسيلة لتحقيق الصالح العام للمجتمع، في حين تعاقبت الإصلاحات الحكومية الرامية إلى تقليص مشاكلها والتي أصبحت مرادف للصعوبات والعراقيل الإدارية في المؤسسات العمومية بشكلها التقليدي، وقد اقترنت مؤخرا البيروقراطية بالتكنولوجيا الرقمية وعرفت منى آخر لمشاكل يومية تواجه المستفيدين من الخدمات العمومية. ومن جهة أخرى تمثل الإدارة الإلكترونية العصب الحيوي في تحسين المؤسسات العمومية وعليه هدف بحثنا إلى عرض مفاهيم أساسية حول البيروقراطية وبالتركيز على نماذج منها، بالإضافة إلى تسليط الضوء على الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية، وقد عرجنا على موضوع المؤسسات العمومية وما تختص به من مميزات، وبيئنا متطلبات تحسين أدائها كمؤسسات هامة في المجتمع. واستخدمنا المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقة السببية بين الإدارة الإلكترونية والبيروقراطية في بيئة تتسم بالتغيرات المتسارعة. وقد توصلنا إلى جملة من النتائج كان أبرزها وجود علاقة سببية بين البيروقراطية الرقمية والإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية، كما تم اقتراح عدة توصيات من شأنها أن تحسن التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية بالمؤسسة العمومية وتعديل المفهوم الشائع للبيروقراطية وفق آخر ما توصلت له التقنيات الرقمية.

الكلمات المفتاحية: البيروقراطية الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، المؤسسات العمومية

Abstract:

We chose to study the subject of bureaucracy as an old administrative phenomenon in public institutions, and we have linked it with electronic management, which has known many studies in the context of exploration on the impact of the technological and knowledge revolution in global economies. Bureaucracy, in its proper sense, represents a means to achieve the public good of society, while successive government reforms aimed at reducing its problems have become synonymous with administrative difficulties and obstacles in public institutions in its traditional form. On the other hand, electronic management represents the vital nerve in improving public institutions, and accordingly, the aim of our research is to present basic concepts about bureaucracy and focus on examples of them, in addition to shedding light on electronic management in public institutions. Requirements to improve their performance as important institutions in society. We used the descriptive analytical approach to study the causal relationship between electronic management and bureaucracy in an environment characterized by rapid changes. We have reached a number of results, the most prominent of which was the existence of a causal relationship between digital bureaucracy and electronic management in public institutions. Several recommendations were also proposed that would improve the actual application of electronic management in the public institution and modify the common concept of bureaucracy according to the latest findings of digital technologies.

Key words: electronic bureaucracy, electronic management, public institutions.

مقدمة:

فرضت ظروف التقدم التكنولوجي، التطور في تقنيات الإتصال والمعلوماتية، والثورة المعرفية على المؤسسات العمومية التغيير حسب موجة التطور تلك، وذلك من خلال إعادة النظر في الأساليب التقليدية للإدارة وخدمة المستفيدين. فتبنت المؤسسات العمومية مثلها مثل باقي المؤسسات فلسفة الإدارة الإلكترونية والتي تعتبر أحدث النماذج الإدارية، وأحد أهم الآليات المستخدمة لتقليص الفساد الإداري، وتدنية سلبيات البيروقراطية التي شاعت بكثرة في المؤسسات العمومية. وانطلاقاً من هذه الأسطر سوف نعالج موضوع البيروقراطية الرقمية والإدارة الإلكترونية بالإجابة على الإشكالية التالية:

إشكالية البحث: تتمثل الإدارة الإلكترونية نوع من الإدارات المتزامنة مع التقدم التكنولوجي والتطور في تكنولوجيا الاعلام والاتصال، وقد أحدثت هذه الأخيرة طفرة كبيرة في تسيير المؤسسات العمومية المختلفة في شتى الميادين وبكل الدول. وكذلك عرفت البيروقراطية منذ زمن بعيد من خلال اجتهاد الباحثين وأدباء علم الإدارة في وضع اللمسات الأولى لهذا المفهوم وكان أبرزهم "ماكس فيبر". ومع مرور السنوات تغير المفهوم ليأخذ منحى سياسي وكذلك ليزدوج مع سلبيات او الخلل الموجود في إدارة المؤسسات العمومية. ومن هذا المنطلق تحاول إشكالية البحث ان تبرز الطرح الجديد (الإلكتروني) للبيروقراطية من خلال التساؤلات التالية:

– ما هي المفاهيم المتعلقة بالعلاقة بين البيروقراطية والإدارة الإلكترونية؟

– كيف تعالج إشكالية البيروقراطية الرقمية في المؤسسات العمومية؟

أهمية البحث: يعتبر موضوع البيروقراطية الرقمية من الموضوعات المهمة وذات الحاجة الماسة للدراسة شأنها شأن الإدارة الإلكترونية، وتتطلب التحليل المستفيض كونها تمس المواطن بشكل مباشر المستفيد من خدمات المؤسسات العمومية بمختلف اختصاصاتها. وعلى الرغم من وجود دراسات كثيرة في الموضوعين لكن يبقى المجال مفتوح لتعقب اخر مستجدات التقدم التكنولوجي المتعلق بالإدارة العمومية وما نتج عنه من إيجابيات، وتبيان أوجه القصور في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية، إذ يزيد من أهمية البحث هو تسليط الضوء على الوجه الاخر للبيروقراطية وهو ما عرف بالبيروقراطية الرقمية.

أهداف البحث: يتلخص الهدف الأساسي بالوقوف على بيان العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية، وتتلخص الأهداف الجزئية في:

1. بيان مدى وجود اختلاف بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية للمؤسسات العمومية؛

2. بيان المفهوم الصحيح للبيروقراطية والمفاهيم الشائعة لها في ظل تطور الإدارة العمومية؛

3. بيان مدى ارتباط البيروقراطية بالإدارة الإلكترونية وكيفية تحولها الى المسار الرقمي؟

منهجية البحث: ونظراً لسيرورة البحث بالطرح النظري فإننا استخدمنا المنهج الوصفي المسحي والتحليلي لأدبيات الدراسة المتعلقة بالأدب الإداري ومستجداته في العالم تزامناً مع التقدم التكنولوجي. واعتمدنا على المصادر الإلكترونية والورقية في جمع وتحليل المعطيات حول البيروقراطية وكشفنا علاقتها بالإدارة الإلكترونية وواقعها في المؤسسات العمومية. وذلك باستقصاء الاثار الناجمة عن البيروقراطية الرقمية في المؤسسات العمومية. وذلك من أجل الإجابة على جملة من التساؤلات التي طرحت كالتالي:

– ما هي المفاهيم المختلفة المتعلقة بمتغيرات الدراسة؟

– فيما تتمثل الإشكاليات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية؟

- ما هي التصورات السائدة للبيروقراطية في المجتمعات المتخلفة؟
- ما هي العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الإلكترونية؟

معاور البحث: لتحقيق اهداف البحث وللإجابة على التساؤلات الموضوعية أنفا تضمن مفاصل البحث ما يلي:

- المدخل العام للإدارة الإلكترونية
- البيروقراطية كمعيار الإدارة المتميزة
- البيروقراطية بين المثالية والإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية

أولاً: الإطار العام للإدارة الإلكترونية

من أبرز ما افرزته القرحة البشرية هو التكنولوجيا والتي رمت بظلالها على المعلوماتية والاتصال فاصبحت البشرية تنعم بآخر ما توصل له الفكر والمتمثل بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذه الأخيرة أحدثت قفزة نوعية في حياة المجتمعات والمؤسسات والدول. وقد اقترنت التكنولوجيا بالإدارة فكونت بما يعرف بالإدارة الإلكترونية إذ عرفت المؤسسات تطوراً ملحوظاً في المجال الإداري علاوة على مجالات أخرى. وعليه وفي هذه الفقرات ادناه سوف نعرض على مفهوم الإدارة الإلكترونية ونتطرق لجوانب أخرى تفسر هذا المصطلح.

3- مفهوم الإدارة الإلكترونية

استطاعت المؤسسات على اختلاف نشاطها ان تستفيد من التقدم التكنولوجي، وكانت الرقمنة من الأساليب الحديثة في انجاز عدة إجراءات وعمليات إدارية.

1_1: تعريف الإدارة الإلكترونية

أظهر إستطلاع الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية 2016 بعنوان "الحكومة الإلكترونية لدعم التنمية المستدامة" صورة للاتجاهات في تطوير الحكومة الإلكترونية في البلدان في جميع أنحاء العالم وفقاً للمسح فإنّ المزيد من الحكومات تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم الخدمات وإشراك الناس في عمليات صنع القرار في جميع مناطق العالم. يوفر المسح دليلاً جديداً على أنّ الحكومة الإلكترونية لديها القدرة على المساعدة في دعم تنفيذ جدول أعمال (2030) وأهداف التنمية المستدامة ال (17). ويشير المسح إلى إتجاه عالمي إيجابي نحو مستويات أعلى من تنمية الحكومة الإلكترونية. إذ أنّ الدول في جميع المناطق تحتضن بشكل متزايد الابتكار والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة لتقديم الخدمات وإشراك الناس في عمليات صنع القرار. (إستطلاعات للحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة، 2017)

وتعرف الإدارة الإلكترونية وفق الكثير من وجهات النظر كالتالي: (أمونة، 2009)

- الإدارة الإلكترونية هي: الاستغناء عن المعاملات الورقية واحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة الى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً؛
- الإدارة الإلكترونية هي: منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات والمعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة تقنيات رقمية حديثة؛
- الإدارة الإلكترونية هي: وظيفة انجاز الاعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية بحيث تشمل الاعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية؛
- الإدارة الإلكترونية هي: تشمل جميع استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال.

2_1: أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية

أحدثت الثورة العلمية والمعرفية والتكنولوجية فارقا كبيرا في تطور نشاط المؤسسات الخاصة والعمومية، ومما يزيد أهمية الإدارة الإلكترونية فهي "من إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات والتقنيات الحديثة، واضحت تمثل الاتجاه الحديث في الإدارة المعاصرة، حيث يشهد العالم اليوم حركة نشطة لاستثمار كافة التقنيات الحديثة من أجل تجويد أعمال المؤسسات وتحويلها إلى مؤسسات إلكترونية توظف شبكة الحاسب الآلي والتطبيقات المتطورة للحاسبات الآلية في إنجاز كافة أعمالها ومهامها ومعاملاتها الإدارية من تخطيط وتنظيف وتوجيه ورقابة وإتمام جميع وظائفها على أتم وجه من تسويق وإنتاج وتمويل واستثمار وأعمال مكتبية بسرعة ودقة عالية. وتتمثل أهمية الإدارة الإلكترونية كذلك في:

- انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المنظمة؛
 - تحسين مستوى أداء المؤسسات الحكومية،
 - تلافي مخاطر التعامل الورقي؛
 - زيادة الصادرات وتدعيم الاقتصاد الوطني؛
 - إيجاد فرص جديدة للعمل الحر؛
 - الاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة. (البلوي، 2020، صفحة 78_79)
 - وتأسيسا على ما سبق يمكن عرض أهداف الإدارة الإلكترونية في المؤسسة في الأسطر التالية: (عائشة، 2014)
 - رفع مستوى الأداء: من خلال الدقة في انتقال المعلومات بين الدوائر الحكومية؛
 - زيادة دقة البيانات: من خلال توفرها من عدة جهات؛
 - تلخيص الإجراءات الإدارية: بعد انعدام الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدويا؛
 - الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية: بتوجيه الطاقات البشرية في مهام أكثر إنتاجية؛
 - زيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الأداء: ذلك باستخدام التكنولوجيا المبنية على شبكات المعلومات؛
 - مواكبة التطور التكنولوجي: حيث يتحقق التكامل مع التكنولوجيا المتقدمة كما يخدم مصلحة المواطن؛
 - تدعيم فرص التنمية والإصلاح الاقتصادي: من خلال توفير البيئة الاقتصادية المناسبة.
- ### 4- الأثار المترتبة على تطبيق الإدارة الإلكترونية

في هذا العنصر سوف نبين الأثار التي تنجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجالات الإدارية، السياسية، الاجتماعية والاقتصادية كما يلي:

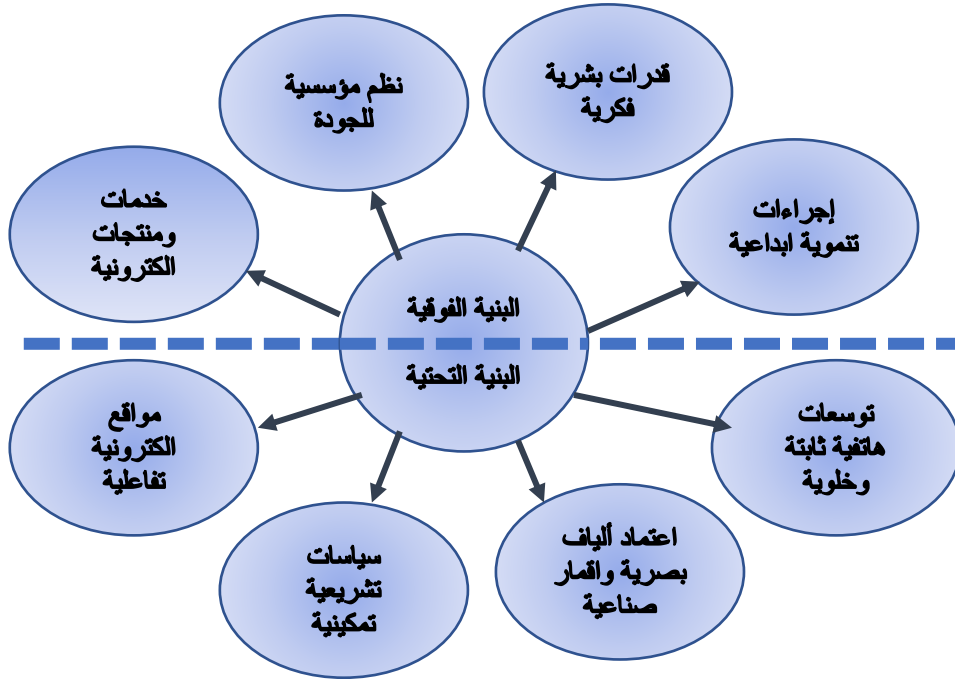
- المجال الإداري: تنعكس آثار الإدارة الإلكترونية على وظائف الإدارة والعناصر الرئيسية للنشاط الإداري، وبصفة خاصة تهيئة وإصلاح البيئة التنظيمية؛
- المجال السياسي: يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى انتشار الحكومات الإلكترونية أو ظهور نمط جديد من العلاقة بين المواطنين والدولة تستند إلى زيادة الوعي السياسي وتسهيل المشاركة في وضع السياسات وتحديد الأولويات واستخدام نظم المعلومات الإلكترونية في عملية التمثيل السياسي والانتخابات؛ (زرزار، 2016)
- وفي ظل الإدارة الإلكترونية تتخلص الحكومة والقيادات السياسية من روح المركزية والانفراد بالقرارات السائدة في ظل الإدارة البيروقراطية كما تتحول إلى من دور القائد إلى دور الوسيط، كتحسين مستوى المشاركة السياسية في القرار الحكومي، وترسيخ مبدأ الشفافية من أجل تفعيل الرقابة والمساءلة والمحاسبة الإدارية والحكومية، الأمر الذي يدفع نحو زيادة كفاءة الأداء لدى الجهات الحكومية، وتعزيز الحكم الديمقراطي والتنمية المستدامة. (اسية، 2019)

- المجال الاقتصادي: تتضح اثار الإدارة الإلكترونية والثورة الرقمية في صناعة البرمجيات وتضائل أهمية راس المال النقدي في مقابل أهمية اقتصاديات المعرفة، وفتح أسواق جديدة، وزيادة فعالية العمليات الإنتاجية:
- المجال الاجتماعي: ان تطبيق الإدارة الإلكترونية سوف يؤثر بشكل كمي وشمولي على جميع المكونات الاجتماعية، وظهور معيار جديد للترقية بين المستويات الاجتماعية يستند الى معرفة المعلومات ومن هذه التأثيرات الاجتماعية عوامة الثقافة، والتأثير السلي على الثقافة المحلية والمعانة من التفكك الاجتماعي. (زرزار، 2016)

5- بنية الإدارة الإلكترونية

تتجلى الخاصية المميزة لأية بنية أساسية في مدى توافرها على نطاق واسع، وهذا ما يدفع لضرورة تطوير هيكله البنية الأساسية للمعلوماتية باعتبار ان الأنشطة المتوقعة مستقبلا لا تحققها بنية الاتصالات. وإزاء ذلك فهي عبارة عن تركيبة أساسية التحتية والفوقية المشتملة على تسهيلات تقنية وإجراءات تشريعية تساند الاتصالات من خلال استخدام التقنيات السلكية واللاسلكية كالتوسعات الاتصالية الثابتة والخلوية باعتمادها على الالياف البصرية والاقمار الصناعية، نتيجة للسياسات التشريعية التمكينية التي من شأنها طرح محتوى معلوماتي جذاب يتمثل في المواقع الإلكترونية التفاعلية يمكن توظيفها في تطبيقات خدمية عامة كما سنرى لاحقا، واطافة الى ذلك إجراءات تنموية إبداعية لربط السياسات المعلوماتية من أجل ان تكون مخرجاتها قدرات بشرية فكرية قادرة على النهوض بالنظم المؤسسية والرفع من معدلات أدائها نحو الجودة والتميز المحقق للتنافس بما تنتجه من خدمات ومنتجات إلكترونية افتراضية كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم(01): هيكل البنية الأساسية للإدارة الإلكترونية



المصدر: حنان الصادق بيزان، الإدارة الإلكترونية الليبية: الافتراضية ومستقبلات، cybrarians journal، العدد 12، مارس 2007، ص 6_ص 7.

6- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

تمثل الإدارة الإلكترونية تحولا شاملا في المفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهيكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي عملية معقدة تشتمل على نظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية وغيرها. وبالتالي لا بد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهمها هو:

- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: والذي بدوره يستدعي تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطة لمشروع الإدارة الإلكترونية، والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للدراسة. ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة، والاستعانة بالقطاع الخاص لتنفيذ بعض مراحل المشروع.

- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: وتشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الانترنت، بالإضافة الى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة.

- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي، اذ يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية اجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب الحكومية.

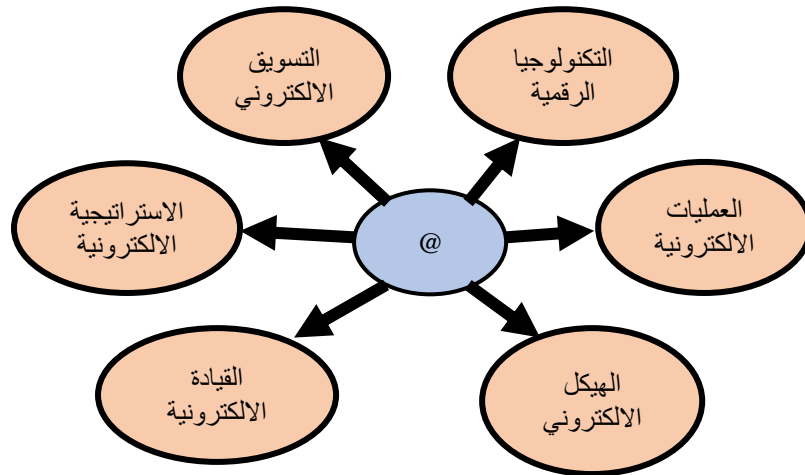
- تعليم وتدريب العاملين وتوعية وتثقيف المتعاملين، من خلال إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد، بالإضافة الى توعية افراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية؛

- اصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتطويرها، بما يتناسب ومتطلبات التجارة والتعاملات المالية وغيرها.

- ضمان امن وحماية المعلومات في الإدارة الإلكترونية، ولتحقيق امن المعلومات وتقليل التأثيرات السلبية على استخدام شبكة الانترنت فان الإدارة الإلكترونية تتطلب القيام ببعض الإجراءات أهمها: تبني استراتيجية وطنية لأمن المعلومات، ووضع سياسة امنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمات الانترنت. (المير، 2007)

ووفق دراسة اشتملت متطلبات الإدارة الإلكترونية على عوامل جمعت في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): المتطلبات الستة للإدارة الإلكترونية



المصدر: يوسف محمد يوسف أبو أمونه، و اقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً e_HRM في الجامعات الفلسطينية_قطاع غزة، رسالة

ماجستير، الجامعة الإسلامية، إدارة الأعمال، 2009، ص 48.

ثانيا: البيروقراطية كمعيار الإدارة المتميزة

في إطار المفاهيم الأولى للإدارة وفق المدرسة الكلاسيكية_المدرسة العلمية_ كان ينظر للبيروقراطية على أنها مثالية فقد وضعت اللبنة الأولى لهذا المفهوم من طرف "ماكس فيبر" تماشياً مع ما توصل إليه ما كان يلقب بأبو الإدارة "فريدريك تايلور" في وضع أسس علمية للإدارة ووفق خصائص معينة وبمقاييس معروفة. وهذه التوطئة سنركز على البيروقراطية من خلال نشأتها ومفهومها العام، خصائصها، سلبياتها، وكذا طرح بعض النماذج من البيروقراطية في التالي:

2_1: نشأة البيروقراطية

تعد البيروقراطية من سمات عالمنا المعاصر فهي وسيلة أساسية لتحقيق الأهداف العامة للمجتمع وتطبيق القوانين التي سنّتها القيادة السياسية، وأهميتها تأتي من توسع الدولة بشكلها الحديث في جميع المجالات. (عمر، البيروقراطية الإدارية وآليات التدبير السياسي في اليابان، 2020، صفحة 13) وهي ظاهرة قديمة جداً، فالإمبراطوريات القديمة كانت أيضاً بيروقراطيات كبيرة وضخمة، وإنّ الفراعنة في مصر القديمة وأباطرة الصين بنو أجهزة بيروقراطية ضخمة جداً. وكذلك حاول غيرهم من أجل تحقيق سيطرة الحكومة المركزية على أنحاء الدولة أو الإمبراطورية المترامية الأطراف. (نجم، القيادة الادارية في القرن الواحد والعشرين، 2011، صفحة 404)

وقد نشأ مصطلح البيروقراطية (بالإنجليزية (Bureaucracy: مؤخراً، وهو يشير في الأصل إلى قطعة قماش تغطي مكاتب موظفي الحكومة الفرنسية في القرن الثامن عشر، والمصطلح (bureau) في اللغة الإنجليزية في بداية الكلمة هو للدلالة على حكم الحكومة، وظهر هذا خلال التّضال ضدّ الحكم المستبد الذي ظهر قبل الثورة الفرنسية، وخلال القرن التاسع عشر انتشر الاستخدام التحقيري لهذا المصطلح في العديد من الدول الأوروبية؛ حيث استخدمه الليبراليون بالتحديد للاستهتار، ولانتقاد الإجراءات الملتوية، والأسلوب المستبد لمسؤولي الحكومة الاستبداديين. (نور، 2021)

كما تتردد كلمة البيروقراطية على السنة كثير من الناس للتعبير على نظام يسوده الروتين الممل وضعف الإنجاز والبطء في التنفيذ. (المغربي ك.، الإدارة: أصالة المبادئ ووظائف المنشأة مع حداثه وتحديات القرن الحادي والعشرين، 2019، صفحة 109) وتتكون كلمة البيروقراطية من مقطعين هما (Bureau) وتعني مكتب أو الأعمال والأنشطة التي يتضمنها المكتب، والمقطع الثاني (Cracy) والذي يعني سلطة أو حكم المكتب أو نفوذ وأسلوب العمل المكتبي. ويعود إنشاء هذه المدرسة في الإدارة إلى جهود العالم الألماني "ماكس فيبر" (MAX WEBER) // (1864_1920). وكان "ماكس فيبر" على دراية واسعة بدور الفرد في المجتمع وتأثير المجموعة عليه وأثره في المجموعة وكان مهتماً بالانتاجية وضرورة تحفيز العاملين إلى زيادتها والتقيّد بمواصفات الإنتاج لذا فقد وضع أسساً علمية في الإدارة تأخذ بعين الاعتبار مصلحة كافة الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة لتحقيق الحد الأعلى من الكفاءة الإدارية والإنتاجية سميت بالـ"بيروقراطية". (خطاب، أسس الإدارة الحديثة، 2017، صفحة 63)

وقد لاحظ "فيبر" عند دراسته للمنظمات البيروقراطية أنّ مستوى هذه التنظيمات في الدول الحضريّة أعلى منه في الدول غير الحضريّة، وذلك لوجود عوامل وظروف موضوعية ساعدت على قيام النظم البيروقراطية وتطورها، وأهم هذه العوامل ما يأتي: (المغربي ك.، مرجع سبق ذكره، 2019، صفحة 109)

- وجود نظام نقدي يمكن الدول من دفع الأجور والرواتب للموظفين نقداً؛
- وجود نظام ضريبي يسمح للدولة بالحصول على دخل ثابت؛
- ظهور التنظيمات الضخمة والمعقدة التي أدت إلى ازدياد حجم العمل والاعباء التي يتطلب إنجازها.

2_2: تعريف البيروقراطية:

يأخذ مصطلح البيروقراطية معاني عديدة في ظل التطورات التي طرأت على التنظيم الاجتماعي، ومع ذلك فقد حصر التعدد في ثلاث مفاهيم رئيسية: (عمر، البيروقراطية الادارية وآليات التدبير السياسي في اليابان، 2014، صفحة 15_13)

• المفهوم الأول: وهو الشائع بين الأوساط الشعبية وفي اغلب الثقافات، الذي ينطوي بين جنباته على المعاني السلبية، مثل عيوب الأداء، والتعقيد، وسلسلة من الإجراءات الإدارية غير ذات جدوى وعدم الكفاءة في الأداء، والذي تحول بين الأوساط الشعبية الى مفهوم يستعمل كوسيلة للتعبير عن الاستياء من تصرف المسؤولين الحكوميين أو الاعتراض على الإجراءات الطويلة في المؤسسات التي قد تكون مرهقة وغير فعالة؛ (وهو أمر أدى في النهاية الى التخلف الإداري والاهتمام بالشكل دون الجوهر، وقد دفعت هذه النظرة باتجاه الاستبدال والتحكم الطبقي. (المغربي م.، اصول الادارة والتنظيم، 2016، صفحة 49))

• المفهوم الثاني: ويعني أية منظمة أو مؤسسة كبيرة مبنية على المهام والوظائف والعمليات مع تأثير ذي دلالة في بيئتها الداخلية والخارجية، وهذا المعنى أوسع، ويعد ملائما للمنظمات الكبيرة سواء أكانت عامة أو خاصة، حديثة أم قديمة، فضلا عن أنه يعطي مرونة أكثر من الذي قدمه "ماكس فيبر". فأية منظمة تمتلك مجموعة من السمات منها سلطة تابعة للمكتب، وسلطة تحكمها القواعد والأنظمة تضبط كل اعمالها وعلاقاتها التنظيمية وحدة القيادة، والسلطة موزعة بحسب التسلسل الهرمي، وتقسيم العمل والتخصص، ونظام الكفاءة والاستحقاق في التجنيد والترقية.

• المفهوم الثالث (النظرة السياسية): إذ يرى "ماركس" أنّ البيروقراطية من الأدوات التي تستعملها الدولة في سيطرتها واستغلالها لبقية طبقات المجتمع. أما "روبرت ميشيل" فيمثل المدرسة التي ترى أنّ البيروقراطية والديمقراطية متعاكستان، ويستبعد بعضهما بعضا من الحكومة، والهيكل البيروقراطي موجود في جميع المنظمات الكبيرة ويستبعد إمكانية الديمقراطية الداخلية. وأنّ حجم وتعقيد المنظمات الحديثة تجعل قانون (الأوليغارشية الحديدي) ينطبق على قدم المساواة على كل تنظيم سياسي وبضمنها الحكومة التي تسيطر عليها مصالح القلة.

وقد ظهر مفهوم جديد للبيروقراطية وربط مع التطور والتقدم التكنولوجي وبالأخص من تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتمثل في "البيروقراطية المستنيرة" وهي شكل من التنظيم يبني على توافر بنية تحية متطورة لتكنولوجيا معلومات، ويدير العديد من الأنشطة الرئيسية عبر الانترنت. وتعتمد على المعلومات كمصدر أساسي للسلطة، فهي عامل حاسم لوجود المنظمة واستمرارها. (رياض، 2003)

3_2: خصائص البيروقراطية عند "ماكس فيبر"

حدد ماكس فيبر الخصائص التالية للبيروقراطية التي دعى اليها وتمثلت في: (خطاب، اسس الادارة الحديثة، 2017، صفحة 63_64)

— التحديد الدقيق لأهداف وسياسات وإجراءات العمل عبر قوانين وأنظمة وتعليمات تصدر في لوائح يتقيد ويلتزم بها من يقوم بأداء العمل؛

— الخدمة عامة ولا يتحيز فيها لمن تنطبق عليه شروط الاستفادة منها وعلى الموظف أو العامل التفريق بين دوره الرسمي في العمل وبين علاقته ومصالحه الشخصية، وعدم افساح المجال لها بان تؤثر في دوره الرسمي الذي تحدده القوانين والأنظمة والتعليمات الرسمية؛

— تطبيق مبدأ تقسيم العمل لتشجيع التخصص وزيادة الكفاءة الإنتاجية وسهولة ضبطها كما يهدف الى تبسيط العمل بالنسبة للعامل؛

- تسخير المؤهلات والخبرات للوظيفة والتعقيد بهما عبر اختيار العامل او الموظف والابتعاد عن اية مؤثرات شخصية أو نفعية في هذا المجال؛
- الاعتماد على التوثيق لضبط المعاملات والرجوع اليها مستقبلا عند الحاجة؛
- وضع نظام خدمة للعاملين يبين كافة الأمور المتعلقة بهم منذ لحظة اختيارهم للعمل الى حين تركهم له نهائيا مع بيان الحقوق والواجبات الخاصة بهم؛
- مركزية السلطة في اتخاذ القرارات او تعديلها حيث ركز على أن سلطة اتخاذ القرارات او تعديلها يجب ان تبقى في يد الإدارة العليا.
- ومن خلال ما تفضل به باحث آخر (نجم عبود نجم) من جملة الخصائص رأينا إضافة ما يلي: (نجم، القيادة الادارية في القرن الواحد والعشرين، 2011، صفحة 405)
- عدد العاملين ثابت وكذلك رواتبهم؛
- السرية الشديدة والمحافظة عليها ضرورة جدا؛
- الهرمية الصارمة والاحادية (لكل عامل مدير واحد)؛
- الترقية تعتمد على الرئيس المباشر في المستوى اللاحق وليس على الكفاءة، وكذلك الرواتب تعتمد على المكانة وليس على أساس الأداء.

4_2: سلبيات البيروقراطية

- تمتلك البيروقراطية التقدير من الدول النامية التي تتطلع الى النمو والتقدم، لكن تطبيق البيروقراطية من ناحية أخرى، أفرز العديد من السلبيات والتي هي كما يلي:
- تضخم الأعباء الروتينية بسبب تقسيم العمل إلى وحدات صغيرة؛
 - عدم اعتناء العاملين بصالح المنظمة، واهتمامهم فقط باستيفاء الإجراءات؛
 - شعور العاملين بأنهم يعملون كالألة؛
 - يقوم التشابه في السلوك وتوحيد بسبب الالتزام بالإجراءات الى قتل روح الابتكار، كما يؤدي إلى التحجر؛
 - عدم التفاعل مع بيئة المنظمة يحول دون تمكن الإدارة من تحقيق أهدافها وشفافيتها.
- وبسبب هذه السلبيات جاءت الدعوات من أجل إصلاح البيروقراطية، ومثال ذلك جاء في كتابات "كروزيير" الظاهرة البيروقراطية" ودراسة بيتر بلاو فقد طالب كروزيير بتفتيتها. (المغربي م، أصول الإدارة والتنظيم، 2016، صفحة 50_51)

5_2: نماذج في البيروقراطية بالمؤسسة

انبثق عن نموذج البيروقراطية لفيبر عدة نماذج كان هدفها دراسة العلاقة بين الإدارة العليا والمستويات الدنيا من المرؤوسين من خلال التركيز على جوانب كثيرة منها السلوكية والأداء والنتائج ومراكز اتخاذ القرارات... الخ، وقد كان أهم تلك النماذج في: (حمود، 2007، صفحة 38_41)

← البيروقراطية وفق نموذج مرتون (1940): توجه روبرت مرتون لدراسة النموذج الفيبري من خلال نموذج خاص (The Merton Model) طرحه لمعالجة بعض أوجه القصور في نموذج فيبر. وقد انطلق من الآثار السلبية لتعليم المؤسسة حيث يعمم أعضاء المؤسسة الاستجابة التي سبق لهم تعلمها في مواقف كانت فيها تلك الاستجابة مناسبة، على مواقف مشابهة، مما يؤدي إلى نتائج غير متوقعة وغير مرغوبة من قبل المؤسسة. ويبدأ النموذج ب "مطلب الرقابة" صادر عن

الإدارة العليا في هرمية المؤسسة، يأخذ شكل "التوكيد على السلوك الممكن الاعتماد عليه". وتستخدم أساليب "النموذج الآلي" ل تنمية السلوك، لتتحول الرقابة الى عملية التأكد من أن تلك الإجراءات مطبقة وملتزم بها.

← البيروقراطية وفق نموذج سلزنك (1949): في حين أكد مرتون على القواعد الرسمية كاستجابة لمطلب الرقابة، فإن سلزنك أكد على تخويل السلطة (او الصلاحية) في مجال دراسته للنتائج غير المتوقعة وقد تبلور نموذجه (The Selznick Model) بوجه خاص من دراسته لتجربة "سلطة وادي تنسي" في الولايات المتحدة الأمريكية. ويبدأ النموذج بمطلب الرقابة من قبل الإدارة العليا في المؤسسة، ويؤدي ذلك الى زيادة تخويل الصلاحيات، غير أن للتخويل عدد من النتائج المباشرة منها:

- زيادة تدريب الموظفين في مجالات متخصصة؛

- زيادة الاهتمام بتجزئة المؤسسة الى تقسيمات، وبذلك يرتبط الموظفون تنقسم الأهداف الجزئية بدرجة أكبر من الارتباط بالأهداف العامة؛

- زيادة الاهتمام بتجزئة المصالح الفردية بسبب التدريب المتخصص والتخويل، وزيادة الصراع بين وحدات المؤسسة؛
- يؤدي التباعد بين الأهداف العامة للمؤسسة وبين منجزاتها الفعلية الى اندفاع الإدارة العليا نحو مزيد من التخويل للصلاحيات لغرض تحقيق النتائج المتوقعة، غير أن ذلك يقود الى المزيد من النتائج غير المتوقعة.

← البيروقراطية وفق نموذج كولدندر (1954): اهتم كولدندر بكل من مطلب الرقابة من قبل الإدارة العليا وبالنتائج غير المتوقعة للقواعد، خاصة وأن القواعد لازمة لصيانة توازن المؤسسة البيروقراطية. غير أن الاعتماد على الرقابة بهدف المحافظة على توازن نظام فرعي في المؤسسة يؤدي الى الاخلال بالنظام الأكبر، ويولد نتائج مرجعة تعود ثانية على النظم الفرعية. ويعمل نموذج كولدندر على الوجه التالي: يدفع مطلب الرقابة من الإدارة العليا في المؤسسة البيروقراطية الى وضع الإجراءات الرسمية التي تنظم العمل ويؤدي ذلك الى تقليل ظهور علاقات القوة داخل الجماعة:

- تتفاعل الفروقات في السلطة داخل الجماعة لقبول سلطة المشرفين، مما يقلل من التوتر، وزيادة التوجه نحو تدعيم القواعد الرسمية؛

- تتحول الأدوار المحددة لأعضاء المؤسسة، في إطار القواعد الرسمية إلى نمط يمثل الحد الأدنى من الأداء المطلوب، مما يعني انخفاض الإنجاز الفعلي عن الممكن إنجازه؛

- يؤدي تعيين الحد الأدنى من الأداء المسموح به إلى حصول فوارق بين الأهداف العامة للمؤسسة وبين منجزاتها الفعلية.
- كاستجابة لعدم التوازن المذكور، تندفع الإدارة العليا إلى ممارسة الدقة في الإشراف وإلى أحكامه في إطار النموذج الآلي للمؤسسة. (صاري، 2014)

- تؤدي أحكام الإشراف إلى بروز مظاهر علاقات القوة، وإلى زيادة مستوى التوتر في جماعة العمل، مما يؤدي إلى الإخلال بتوازنها الذي سبق أن حققته في ظل القواعد السابقة (الزهري، 2002)

ثالثاً: البيروقراطية بين المثالية والإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية

للمؤسسات العمومية أهمية كبيرة في المجتمعات لما تقدمه من خدمات تمس شريحة كبيرة من أفراد المجتمع، وفي الآونة الأخيرة تعين عليها مواكبة آخر التطورات العلمية والتقدم التكنولوجي، وقد تبنت المؤسسات العمومية الإدارة الإلكترونية، وقد عرفت هذه المؤسسات مشكل البيروقراطية لسنوات عديدة وبالرغم من تطور تقديم خدماتها بالتقنيات الحديثة الا انه تبقى مشكلة البيروقراطية الرقمية.

3_1: الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية

في البداية الامر سنبين خصوصية المؤسسات العمومية باعتبارها " المنشأة التي تؤدي عملياتها إلى تحقيق إيرادات وتمتلكها وتراقبها الدولة" (طلحة، 2008، صفحة 176)، كما تم النظر إليها بأنها "مجموعة المنشآت التي تملك الدولة رؤوس أموالها وتديرها على أسس تختلف عن تلك التي تدار بها المرافق والمنشآت الحكومية التقليدية" (ملوخية، 2006، صفحة 82)

وتتوقف فعالية نشاط المؤسسات العمومية الى حد كبير على حجم الإمكانيات المالية والمادية المخصصة لها لمزاولة نشاطها، لان نقص توفير الموارد وانخفاض القدرة على تمويل النفقات العمومية يؤثر سلبا على مستوى العوائد المتاحة للموظفين والاعوان العاملين. وتتمثل اهم مشكلات الخدمة العمومية في: (عدم ان، 2015، صفحة 21_83) البطء في أداء الخدمة العمومية لأسباب تعود الى طول وتعقيد الإجراءات والعمليات اللازمة لإنتاج الخدمة؛ سوء تقديم الخدمة العمومية، والتميز في أداء الخدمة بسبب تفشي ظاهرة الوساطة؛ انتشار الرشوة بين الكثير من موظفي الخدمة العمومية، وتفشي ظاهرة الفساد الإداري؛ غياب الاتصال بين الإدارة في منظمات الخدمة العمومية وبين المستفيدين؛ افتقار الابتكار والتطوير، والغياب الكامل للبحوث والدراسات التطبيقية في الوحدات التنظيمية التي تقدم الخدمة، وضعف نظم المتابعة والتقييم للخدمات العمومية.

وتسعى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الى تقديم عدة خدمات تتمثل في:

- تبسيط الإجراءات وتقليل كلفتها وإعطاء خدمة أكثر جودة؛
- اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية بدون أن يضطر العملاء من الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات؛
- الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة؛
- تسهيل اجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة ومع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة؛
- الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عبر الشبكات الداخلية وشبكة الانترنت مما يؤثر إيجابا على عمل المؤسسة. وتعمل الإدارة الإلكترونية كنظام بالتنسيق بين متطلبات تقنيات المعلومات والاتصالات الإلكترونية، المتطلبات المالية، المتطلبات التشريعية، متطلبات تامين وحماية أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية. (حليمة، ديسمبر 2014)

وتطبيق الإدارة الإلكترونية على آفاق ترشيد الخدمة العمومية يرتكز على وجوب تحقيق العناصر: (صاري، 2014)

- مردودية الخدمة العمومية: حيث يتعلق الامر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي.
- تقليص تكاليف الخدمة: من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف، الناتج عن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية؛
- سرعة الاستجابة واحترام المواعيد: حيث يعمد الى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت، ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر؛
- الدقة: تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات، إلى انجاز الاعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.

— سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة: انطلاقاً من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، ويؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة. من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة.

2_3: البيروقراطية الرقمية في المؤسسات العمومية

إنَّ اعتماد نظم الإدارة الحديثة على الإدارة الإلكترونية، وعلى الشفافية ونظم الاتصال والتواصل الحديثة، والاهتمام بالعنصر البشري، فضلاً عن الاهتمام بالبيئة الخارجية المحيطة وتقليص الإدارة البيروقراطية أو التخلص منها، نقلت هذه المؤسسات إلى مصاف المؤسسات العالمية واتاحت لها فرص البقاء بل والمنافسة والتطور المستمر نحو إيجاد الأفضل، وارتقت بمفاهيمها نحو إسعاد العاملين فيها والمتعاملين معها. والاتجاه نحو الإدارة الإلكترونية الحديثة بما حققته من فوائد ملموسة على مختلف الأصعدة، يتواكب مع التطور المستمر والمطرّد للمجتمعات البشرية، تبعه تخلي شبه جماعي عن النموذج البيروقراطي (التقليدي). ليبقى السؤال مطروح ماذا لو تأقلمت البيروقراطية مع نظم الإدارة الإلكترونية الحديثة واخترقت بنيتها ونظمها؟ وإجابة لهذا التساؤل فيرى الكاتب أن التحول من استخدام الإجراءات التقليدية وعشرات المعاملات الورقية إلى استخدام الأنظمة الإلكترونية الحديثة، فتظل نفس الإجراءات والتعقيدات إلكترونية ولكن بدون معاملات ورقية. (همام، 2020)

وتضمن الثقافة البيروقراطية القوية للإدارة العمومية قيم العدالة والنزاهة والمساواة في تعاملها مع المواطنين وكذا المؤسسات الخاصة، كما أنه من خلال التنظيم الهرمي للإدارة العامة الواضح والمسؤوليات والمهام يخلق الإحساس بالمسؤولية في إنجاح تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين في كل المستويات في الإدارة العامة. وغياب التنظيم البيروقراطي في الإدارة العمومية قد يؤدي إلى ضعف التنسيق في أداء المهام من طرف الموظفين العموميين، وكذا عدم وضوح مهام ومسؤوليات مختلف الجهات المعنية بتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية مما يؤدي لفشله والاستفادة الكاملة منه. (عميروش، 2018)

3_3: سلبيات البيروقراطية الإلكترونية في المؤسسات العمومية

كانت هناك نظرة في الماضي القريب للبيروقراطية، فلوحظ من خلالها أنَّ "العديد من المؤسسات في ظل ظروف وتحديات خارجية عديدة ستضطر إلى إعادة هندسة نفسها من دون التخلي كلياً عن إطار البيروقراطية في الوقت القريب، أي أنها ستحدث تغييرات جذرية في أداؤها التنظيمي، وفي عملياتها الإدارية، وستستخدم وسائل تقنية جديدة وستغير منهجها الإداري واستراتيجياتها وسياساتها بما يحقق تخفيض التكلفة وتحسين الأداء وتقديم منتج أو خدمة أفضل للمستهلكين. ومن وسائل إعادة البناء تغيير الخريطة التنظيمية عن طريق إعادة هيكلة الاتصال بين الخطوط والمستويات الإدارية لجعلها أكثر سهولة". (الزهري، 2002)

وبراي آخر وبانتقاد وتحليل أكثر وضوح؛ فإن النموذج البيروقراطي مثل النموذج الشخصي، يجعل من الممكن تلبية حاجة تنظيمية غير معقدة للغاية. إنه مناسب للمؤسسات التي يكون عدد الأطراف فيها وتنوعها صغيراً، وقبل كل شيء، تفاعلاتها نادرة جداً و / أو متوقعة للغاية. يجب ألا تكون التغييرات متكررة للغاية. إنه النموذج التنظيمي الذي فيه مقاومة التغيير، المرتبطة بالروتينات المعمول بها، هي الأكثر أهمية. وبالتالي فهي مناسبة للقطاعات التي تكون فيها المنتجات والعملاء واللوائح والتقنيات وما إلى ذلك مستقرة نسبياً. أخيراً، يجد النموذج البيروقراطي أرضية مواتية عندما يكون هناك شكل من أشكال الخضوع للسلطة. أظهرت التجارب الشهيرة لستانلي ميلجرام أن أعضاء مؤسسات معينة يمكن أن يذهبوا إلى حد تعريض حياة الآخرين للخطر من خلال الخضوع لسلطة مؤسسية. (Delavallée, 2019)

وعليه ورغم أنّ علماء الإدارة يقرون بأنّ نموذج ماكس فيبر في الإدارة (البيروقراطية) واجه صعوبات جمة في الانتقال من النظرية إلى التطبيق، فإنهم يرون أنه لم يعد النموذج الأمثل في الإدارة الحديثة التي أضحت تهتم أكثر بالمتغيرات البيئية والاهتمام بالعنصر البشري الإنساني باعتباره عاملاً ومتعاملاً، فنجد من نتيجة هذا التطور ظهور مفاهيم إدارة سعادة العاملين في المؤسسات والمؤسسات وسعادة المتعاملين معها. إنّ التحول من النظام التقليدي البيروقراطي إلى الإدارة الإلكترونية الحديثة يستلزم معه تطويراً في مهارات من يتعاملون مع الإدارة الإلكترونية، لضمان التخلص من مظاهر التعقيدات والإجراءات البيروقراطية خاصة المدراء والموظفين الذين يتخذون البيروقراطية منهجاً، وإن لم يحدث ذلك فإنّ الأمر لا يعدو كونه أكثر من تزامن تطور النموذج البيروقراطي مع تطور الإدارة الإلكترونية ويستمر التطور في حلقة مفرغة وتجاذب بين البيروقراطية التقليدية وبيروقراطية الإدارة الإلكترونية. (همام أ.، البيروقراطية الإلكترونية، 2020)

إنّ التوجه للخدمات الإلكترونية وجعلها بالقرب من المواطنين، والزبائن والشركاء، سيمكن الإدارة الإلكترونية للحكم من تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم، وإقامة روابط اقتصادية محسنة مع المشروعات التجارية، وكذلك توفير إدارة أكثر كفاءة والتزاماً للمشروعات الحكومية. وبالرغم من مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء وتسليم الخدمة العامة للمواطنين، وما تحقّقه من تطوير في نوع العلاقة التي تربط المواطنين بأجهزة الخدمة العامة، فإنّ التحول للخدمات الإلكترونية، لا يخلو هو الآخر من مخاطر وسلبات قد تعرقل، وتشوه مضمون الخدمة العمومية، فالاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تقديم الخدمة العامة قد ينجم عنه بعض السلبات مثل: عدم شعور طالب الخدمة بالاهتمام والرعاية الشخصية، بسبب افتقار التفاعل الشخصي بينه وبين مقدمي الخدمة، والتباين في الرغبات بين المواطنين،... الخ. (راوية، 2014)

خاتمة:

- تعد المؤسسات العمومية ركيزة أساسية في جميع الدول لتقديم خدمات تمس شريحة كبيرة من المستفيدين، وتواجه هذه المؤسسات تحديات كبيرة أهمها تشعب الخدمات والأنشطة التي تمارسها فضلاً عن الموازنة بين النفقات والميزانية التي تخصص لها من الجهات الوصية، بالإضافة إلى السعي إلى تقليص مشاكلها والصراعات الداخلية، ووجود مواكبة آخر التطورات المعرفية والإلكترونية؛
- يشهد العالم اليوم حركة نشطة لاستثمار كافة التقنيات الحديثة من أجل تجويد أعمال المؤسسات وتحويلها إلى مؤسسات الكترونية توظف شبكة الحاسب الآلي والتطبيقات المتطورة للحاسبات الآلية في إنجاز كافة أعمالها ومهامها ومعاملاتها الإدارية؛
- تتمتع الإدارة الإلكترونية بأهمية كبيرة في الوقت الراهن لما لها من فاعلية في تسهيل المعاملات وتقديم الخدمات بالمرافق العمومية، وهي أداة لتطوير الخدمات العمومية وتنبتق من الثورة المعلوماتية والتي تفوق في حجمها وأثارها عن الثورة الصناعية؛
- ينجم الاعتماد على تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في تقديم الخدمة العامة بعض السلبات مثل: عدم شعور طالب الخدمة بالاهتمام والرعاية الشخصية، بسبب افتقار التفاعل الشخصي بينه وبين مقدمي الخدمة، والتباين في الرغبات بين المواطنين،... الخ
- وجود علاقة سببية بين البيروقراطية الرقمية والإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية، فمع تطور المؤسسات وتحول معظم الخدمات إلى خدمات الكترونية انتقلت البيروقراطية الورقية إلى بيروقراطية رقمية أنتجت مشاكل يتخبط فيها المستفيدين من الخدمة العمومية.

وفي سياق النتائج المتوصل إليها وضعنا التوصيات التالية:

- يتعين على المؤسسات العمومية تحديث أساليب الإدارة الإلكترونية من خلال استخدام آليات تأخذ بعين الاعتبار الإمكانيات المادية والبشرية وتوفير الإطارات المتخصصة والمناسبة لتسييرها تحقيقاً للصالح العام، ولتحسين التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية بالمؤسسة؛
- الاستجابة للتغيرات التكنولوجية والبيئية بمعطيات جديدة تدعم بفكر واع وخبرات وأساليب ومهارات في التعامل مع الإدارة الإلكترونية؛
- تعديل المفهوم الشائع للبيروقراطية وفق آخر ما توصلت له التقنيات الرقمية، ودعوة الإداريين والعاملين في مجال الخدمة العمومية لتقديم الخدمات العمومية بدون بيروقراطية في مفهومها السلبي، والتعامل بحزم بإزاحة كل أشكال التماطل والتهاون في توفير الخدمات اللازمة للمواطنين؛
- إنَّ التحول من النظام التقليدي البيروقراطي إلى الإدارة الإلكترونية الحديثة يستلزم معه تطويراً في مهارات من يتعاملون مع الإدارة الإلكترونية، لضمان التخلص من مظاهر التعقيدات والإجراءات البيروقراطية خاصة المدراء والموظفين الذين يتخذون البيروقراطية منهجاً.

قائمة المراجع:

- أحمد عثمان طلحة(2008): إدارة المؤسسات العامة في الدول النامية: منظور استراتيجي، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن.
- أحمد فوزي ملوخية(2006): الإدارة لرجال الاعمال والحكومات، دار الفكر الجامعي، مصر.
- أبو أمونة، يوسف محمد يوسف، واقع ادارة الموارد البشرية إلكترونيا e_HRM في الجامعات الفلسطينية النظامية _قطاع غزة، رسالة ماجستير، 2009.
- إستطلاعات للحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة، متاح على الموقع: <https://publicadministration.un.org/ar/Research/UN-e-Government-Surveys>
- أيمن أمين الباجوري، دعاء رضا رياض (2003): إدارة التنمية في الدول النامية بين خصائص البيروقراطية الوطنية وانعكاسات الضغوط الدولية، المجلة العربية للإدارة، مج 43، ع 4.
- بن عياش اسية(2019): الإدارة الإلكترونية ضرورة لمواكبة الحكامة التشاركية، مج 10، ع 02.
- حمود، خليل محمد حسن الشماخ، خضير كاظم(2007): نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن.
- حنان الصادق بيزان(2007): الإدارة الإلكترونية اليبية: الافتراضية ومستقبلات، cybrarians journal، ع 1.
- درحمون هلال، نساب عائشة (يومي 18/17 ديسمبر 2014): الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ودوره في ترقية الأداء الإداري العمومي، الملتقى الوطني حول: إصلاح الخدمة العمومية وتأهيل المرفق العام: الواقع، التحديات، والآفاق، جامعة البليدة2.
- رياض، أيمن أمين الباجوري، دعاء رضا(2003): إدارة التنمية في الدول النامية، بين خصائص البيروقراطية الوطنية وانعكاسات الضغوط الدولية، المجلة العربية للإدارة مج 43، ع 04.
- زرار العياشي، الإدارة الإلكترونية(2016): فلسفة جديدة في إدارة المنظمات الحديثة، مجلة ملفات الأبحاث في الاقتصاد والتسيير، ع 05.
- الزهري، رندا اليافي(2002): الابداع الاداري في ظل البيروقراطية، ارشيف الشارخ للمجلات الادبية والثقافية العربية، الموقع: <https://archive.alsharekh.org/Articles/34/12658/24738>

- العربي بوعمامة، رقاد حليلة (2014): الاتصال العمومي والادارة الالكترونية: رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، ع09، جامعة الوادي.
- عماد رزيك عمر (2014): البيروقراطية الإدارية وآليات التدبير السياسي في اليابان، مركز الجزيرة للدراسات، الطبعة الأولى، قطر، متاح على الموقع: <https://studies.aljazeera.net/ar/ebooks/book-1320>.
- عمر، عماد رزيك (2014): البيروقراطية الادارية وآليات التدبير السياسي في اليابان، مركز الجزيرة للدراسات، قطر.
- عدمان مريزق (2015): التسير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية والاتجاهات الحديثة، دار جسر للنشر والتوزيع، الجزائر.
- عميروش حفصي (2018): العلاقة بين البيروقراطية والادارة الالكترونية: دراسة نظرية، المجلة الجزائرية للدراسات السياسية، مج05، ع01.
- محمد عباس الحاج عبد الله، سليمان أحمد آل خطاب (2017): أسس الإدارة الحديثة، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن.
- مراد تبتان، إسماعيل صاري (2014): أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية: حالة الجزائر وفق مؤشر EGDI، ملتقى وطني حول اصلاح الخدمة العمومية وتأهيل المرفق العام_الواقع، التحديات والآفاق، جامعة البليدة2.
- مرزوقة حمود البلوي (2020): واقع الإدارة الالكترونية للإداريين الأكاديميين بجامعة تبوك، مجلة العلوم التربوية والنفسية، مج04، ع01.
- المغربي، كامل محمد (2019): الادارة: أصالة المبادئ ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات القرن الحادي والعشرين، دار الفكر للنشر والطباعة، الأردن.
- المغربي، محمد الفاتح محمود بشير (2016): اصول الادارة والتنظيم، دار الجنان للنشر والتوزيع، الاردن.
- منصور الزين، هنب رابوة (2014): دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، ملتقى وطني حول اصلاح الخدمة العمومية وتأهيل المرفق العام: الواقع، التحديات، الآفاق، جامعة البليدة2_علي لونيبي.
- المير، ايهاب خميس احمد (2007): متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الادارة الالكترونية: دراسة تطبيقية على العاملين بالادارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين، رسالة ماجستير.
- نجم عبود نجم (2011): القيادة الإدارية في القرن الواحد والعشرين، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن.
- نور، مكتبة (2021): ما هي البيروقراطية؟، كتب نظريات البيروقراطية الحديثة، متاح على الموقع: <https://www.noor-book.com/tag>.
- همام، احمد (2020): البيروقراطية الالكترونية، مدونة أحمد همام، الموقع: <https://www.a-hamam.com/2020/01/blog-post.html>.
- يوسف محمد يوسف أبو أمونه (2009): واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً e_HRM في الجامعات الفلسطينية_قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، إدارة الأعمال.
- Delavallée, Eric (2019) : L'organisation bureaucratique : une mécanique horlogère, question du management, en ligne : <https://www.questions-de-management.com/lorganisation-bureaucratique-une-mecanique-horlogere/>.

تحديات الإدارة الإلكترونية في البلدان العربية في ظل البيروقراطية

Challenges of electronic management in Arab countries in light of bureaucracy

د. الهزام محمد

Dr. Elhazzam Mohammed

أستاذ محاضر، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر
Taheri Muhammad University Bechar, Algeria

عيساوي فاطمة

Aissaoui Fatma

طالبة دكتوراه، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر
Taheri Muhammad University Bechar, Algeria

المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدان العربية وذلك من خلال تقارير الأمم المتحدة الأخيرة، حيث تعد دول الخليج حسب هذه التقارير من الدول الرائدة عربيا في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية، وهذا بفعل الأهمية البالغة التي أولتها قيادات هذه الدول وتوفير متطلبات النجاح على جميع الأصعدة، وعلى رأسها الامارات العربية المتحدة والبحرين، لكن بقية الدول ما زالت تواجه تحديات عديدة من أجل سد الفجوة بينها وبين الدول المتقدمة، ومن أهم هذه التحديات البيروقراطية السائدة في الإدارات، وحاولت هذه الدراسة كذلك توضيح العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والبيروقراطية، وذلك من خلال الإجابة على الإشكالية المطروحة: ما هي التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في البلدان العربية في ظل وجود البيروقراطية؟ وللاجابة عن الإشكالية المطروحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تقسيم الدراسة إلى ثلاث محاور أساسية، أولا: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية، ثانيا: مفاهيم عامة حول البيروقراطية وعلاقتها بالإدارة الإلكترونية، ثالثا: واقع الإدارة الإلكترونية في البلدان العربية والتحديات التي تواجهها، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الانتقال نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية يستلزم توفير المتطلبات الأساسية لقيامها، كتوفير البنية التحتية، وتأهيل المورد البشري، ووضع القوانين والتشريعات الضرورية لتحقيق ذلك.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، البيروقراطية، البلدان العربية، التحديات، تقارير الأمم المتحدة.

Abstract:

This study aims to try to identify the reality of the application of electronic management in the Arab countries, through the recent reports of the United Nations. According to these reports, the Gulf countries are among the leading Arab countries in the field of applying electronic management, and this is due to the great importance that the leaders of these countries have attached to the provision of requirements for success at all levels, especially the United Arab Emirates and Bahrain, but the rest of the countries still face many challenges in order to Bridging the gap between it and the developed countries, and among the most important of these are the bureaucratic challenges prevailing in the administrations. This study also attempted to clarify the relationship between electronic management and bureaucracy, by answering the problem posed: What are the challenges facing electronic management in Arab countries in the presence of bureaucracy? in order to answer the problem at hand, the descriptive analytical method was relied on, and the study was divided into three main axes, first: the conceptual framework of electronic management, second: general concepts about bureaucracy and its relationship to electronic management, third: the reality of electronic management in Arab countries and the challenges they face, this study has reached a set of results, the most important of which are: The transition towards the application of electronic management requires providing the basic requirements for its establishment, such as providing infrastructure, qualifying human resources, and setting the necessary laws and legislations to achieve this.

Key words: Electronic management, Bureaucracy, Arab Countries, Challenges, United Nations reports.

مقدمة:

عرف العالم في نهاية القرن العشرين ثورة هائلة في عدة قطاعات وكان لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحظ الأوفر فيها والتي أفرزت آليات جديدة لإدارة المجتمعات، فقد أحدثت تغيير في الحياة اليومية للإنسان وأصبحت من الركائز الأساسية المعمول بها في إحداث التنمية بمختلف جوانبها، هذا ما انعكس على الإدارة التي تعتبر الآلية المحركة لعجلة التنمية في الدولة بإدخال تقنية المعلومات والاتصالات، وإن التطور السريع في أنظمة وشبكات الاتصال ونظم المعلومات كان سببا لمراجعة الإدارة بشكلها التقليدي الذي يتميز بكثرة الأوراق والتعقيدات البيروقراطية والسير نحو الإدارة الإلكترونية التي توفر الكثير من فرص النجاح، السرعة، والشفافية والفعالية في تقديم الخدمات العامة، ونظرا لما تحققه الإدارة الإلكترونية من نتائج ايجابية أصبحت المؤسسات الرسمية والخاصة تتسابق في استخدام أحدث الابتكارات في المجال الإداري وساعدها في ذلك ظهور شبكة الانترنت، فلقد أطلقت العديد من الدول مبادرات الإدارة الإلكترونية مما ساعدها على الانطلاق والخروج من نطاقها الجغرافي وإمكانياتها البشرية المحدودة والوصول بخدماتها للمواطنين والمستفيدين في أماكن تواجدهم سواء في المدن أو الأرياف، وعلى غرار باقي دول العالم توجهت الدول العربية نحو التحول الى عصرنة المعلومات ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال بهدف ترقية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للأفراد، حيث أخذت دول الخليج النصيب الأكبر من هذا التغيير، ولكن النجاح لبعض الدول لا يعني أنها نموذجا يمكن نجاحه في كل دولة فهذا مرتبط بمدى استعداد وجاهزية هذه الدول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية وتطوير إدارتها.

إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق، نطرح الإشكالية التالية:

ما هي التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في البلدان العربية في ظل وجود البيروقراطية؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة من بينها:

- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية؟ وما سماتها وأسسها ومتطلبات تطبيقها؟
 - ما هي العلاقة الموجودة بين كل من التنظيم البيروقراطي والإدارة الإلكترونية؟
 - ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدان العربية؟
 - أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:
 - التعرف على ماهية الإدارة الإلكترونية، وسماتها وخصائصها.
 - توضيح العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والبيروقراطية.
 - رصد واقع الإدارة الإلكترونية في البلدان العربية.
 - الكشف عن التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في البلدان العربية.
 - التوصل إلى حلول وتوصيات للحد أو التغلب على هذه التحديات، في ضوء نتائج الدراسة.
- أهمية الدراسة: تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله، حيث أن عصرنة الإدارة عن طريق تبني الإدارة الإلكترونية له آثار إيجابية سمحت بتحسين كفاءة وفعالية الأداء وهذا ما لم تكن تتميز به الإدارة التقليدية.
- منهج الدراسة: للإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة التي انبثقت عنها ومحاولة الوصول إلى أهداف الدراسة ومعالجتها من مختلف أبعادها وجوانبها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال تحليل وتفسير مفهوم الإدارة الإلكترونية وإسقاطه على تجربة البلدان العربية.

هيكل الدراسة: من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة والوصول إلى أهداف هذه الدراسة قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاث محاور رئيسية تتمثل فيما يلي:

أولاً: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية.

ثانياً: مفاهيم عامة حول البيروقراطية وعلاقتها بالإدارة الإلكترونية.

ثالثاً: واقع الإدارة الإلكترونية في البلدان العربية والتحديات التي تواجهها.

أولاً: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

يعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية حديث النشأة حيث يعد من المصطلحات العلمية المستحدثة في مجال العلوم العصرية، ظهر لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية نتيجة لتطور شبكات المعلومات والاتصالات، والذي أحدث تحولاً هاماً في أداء المنظمات بتحسين إنتاجيتها وسرعة أدائها وجودة خدماتها، وتشير الإدارة الإلكترونية إلى استخدام المعلومات ووسائل الاتصال التكنولوجي كالشبكات المتكاملة بعيدة المدى، والإنترنت والكومبيوتر من قبل الإدارات الحكومية، وتعتبر الإدارة الإلكترونية عملية ديناميكية مستمرة لتحسين إنجاز مختلف الأعمال، وفي الوقت الراهن تركز العديد من الدول على هذا النوع من الإدارة بحيث توظفها بكثافة لتجعل منها نموذجاً فعالاً لإنتاج وتحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين. (سايح ، 2018، صفحة 66)

1- مفهوم وأبعاد الإدارة الإلكترونية

1.1- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح، وأن كان أغلبها قدم لتعريف الحكومة الإلكترونية نظراً لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية، حيث عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها "استخدام الوسائل، والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة، أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة، أو الإعلان." (الطعامنة و العلوش، 2004، الصفحات 10-11)

ويقصد بالإدارة الإلكترونية " تلك العملية الإدارية القائمة على الاستفادة من الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه، والرقابة على الموارد، والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهدافها ". (نجم ع.، 2004، صفحة 127)

وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها " استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى ". (غنيم أ.، 2004، صفحة 30)

وتشير بعض أدبيات الفكر الإداري أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية ظهر بعد الانتهاء من مواجهة توافق الأجهزة والبرامج مع مشكلة عام، إذ توجهت معظم البلدان العربية والأجنبية متمثلة في حكوماتها نحو الاستخدام الأمثل لتقنيات الاتصال، واستغلالها نحو تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ويرى بعض الباحثين أن الإدارة الإلكترونية هي تكنولوجيا أكثر منها إدارة، وتكنولوجيا موجهة للإدارة أكثر من كونها إدارة موجهة لتكنولوجيا. (Clock & Goldsmith, 2002, p. 37)

وهناك تعريفات متعددة ومختلفة أتى بها الباحثون والمفكرون في تعريفهم للإدارة الإلكترونية، ومن تلك أهم تلك التعريفات تعريف علي السلي فيرى أنها " منهجية إدارية جديدة تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة والتغيير ". (السلي، خواطر في الإدارة المعاصرة، 2001، صفحة 323)

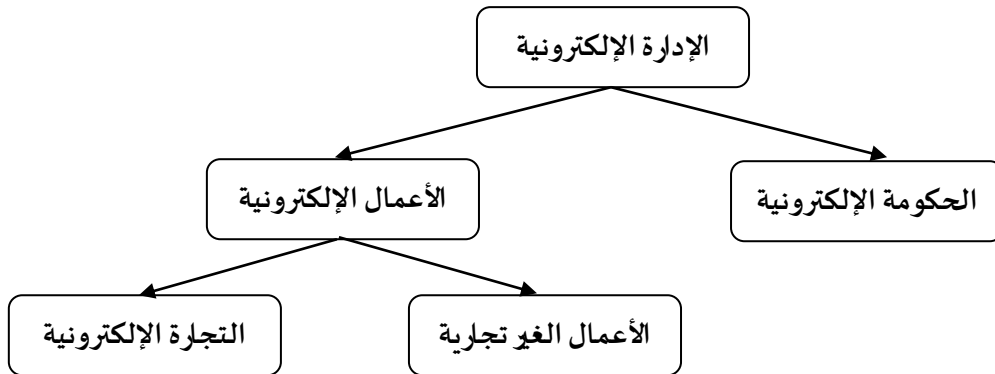
ومما سبق يمكننا أن نعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: عبارة عن منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري التقليدي العادي من إدارة يدوية ورقية إلى إدارة باستخدام الأجهزة الإلكترونية والتكنولوجية وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية ومعرفية وعقلية عليا قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل جهد وتكاليف.

2.1- الفرق بين الإدارة الإلكترونية والمصطلحات المشابهة لها:

ومما سبق وجب التمييز بين المصطلحات التالية: E-Government والحكومة الإلكترونية E-Commerce، التجارة الإلكترونية E-Business نستنتج ما يلي: (سايج ، 2018 ، صفحة 67)

- الأعمال الإلكترونية هي إدارة الأعمال إلكترونياً على مستوى المشروعات أو المنظمات الخاصة وتضم: التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية الغير تجارية.
 - الحكومة الإلكترونية هي تلك الوظائف العامة أو الخدمات الحكومية التي تنفذ بالوسائل الإلكترونية لفائدة الجمهور العام بهدف تقديم الخدمة الحكومية.
 - التجارة الإلكترونية هي جزء من الأعمال الإلكترونية.
 - الإدارة الإلكترونية هي منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً عبر الشبكات.
 - الإدارة الإلكترونية تتكون من بعدين رئيسيين هما الأعمال الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.
- والقاسم المشترك بين المفاهيم السابقة هو استخدامها لوسائل الإنترنت والإكسترنات، ويوضح الشكل التالي طبيعة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وبين المصطلحات الإلكترونية السابقة:

الشكل رقم 01: طبيعة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وبين المصطلحات الإلكترونية السابقة



المصدر: (الهوش، 2006، صفحة 411)

يتضح من الشكل السابق أن الإدارة الإلكترونية تتفرع عنها تطبيقات مختلفة مثل التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، وكذلك الحكومة الإلكترونية والتعلم الإلكتروني، وبالتالي نجد أن الإدارة الإلكترونية أشمل وأعم، والجدول التالي يبين الفرق بين كل من الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية:

الجدول رقم 01: الفرق بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية	الإدارة التقليدية	أسس المقارنة
استخدام التكنولوجيا لتحقيق الأهداف	تعتمد على استغلال أمثل للإمكانات المادية والبشرية لتحقيق الأهداف	مدى الاعتماد على الإمكانات المادية والبشرية

التفاعل	تحتاج إلى وقت أطول حتى يتم التفاعل بشكل المرجو من أجل تحقيق الهدف	إرسال الرسالة إلى عدد لا نهائي 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 توافق قواعد البيانات الضخمة جدا
الموثوقية	أقل موثوقية بسبب ندرة توافق نظم حماية للبيانات	موثوقية عالية بسبب توافق نظم حماية للبيانات
الجودة	جودة أقل	جودة عالية جدا

المصدر: (الحسنات، 2011، صفحة 31)

البلد	الترتيب العربي	الترتيب الدولي	مؤشر EGD
الإمارات	1	21	0.8555
البحرين	2	38	0.8213
السعودية	3	43	0.7991
الكويت	4	46	0.7913
عمان	5	50	0.7794
قطر	6	66	0.7173
تونس	7	91	0.6526
المغرب	8	106	0.5729
مصر	9	111	0.5527
الأردن	10	117	0.5309
الجزائر	11	120	0.5173
لبنان	12	127	0.4955
العراق	13	143	0.436
ليبيا	14	162	0.3743
السودان	15	170	0.3154
اليمن	16	173	0.3045
موريتانيا	17	176	0.282
جزر القمر	18	177	0.2799
جيبوتي	19	179	0.2728
الصومال	20	191	0.1293
جنوب السودان	21	193	0.0875

المصدر: من إعداد الباحثان بناء على تقارير (الأمم المتحدة، 2020)

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن دولة الإمارات حققت المركز الأول عربيا في مؤشر نضوج الخدمات الحكومية الإلكترونية، تليها في المركز الثاني خليجيا في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مملكة البحرين، فيما حلت المملكة العربية

السعودية في المركز الثالث، ثم الكويت رابعا، وسلطنة عمان خامسا، وفي المركز السادس قطر، كما حصلت الإمارات على الترتيب 21 عالمياً، وجاءت البحرين في المرتبة الـ 38، ثم السعودية في الـ 43 تليها الكويت في الـ 46، وعمان في الـ 50، ثم قطر في الـ 66 عالمياً، وقد احتلت الجزائر المرتبة 11 عربياً و120 دولياً.

2.2- وضع البلدان العربية من خلال تقرير الأمم المتحدة:

سننطلق تالياً إلى وضعية البلدان العربية في التقارير الأخيرة حول استطلاعات للحكومة الإلكترونية للأمم المتحدة للسنوات التالية:

وضع البلدان العربية من خلال تقرير الأمم المتحدة لعام 2003:

جاء هذا التقرير تحت عنوان "الحكومة الإلكترونية على مفترق الطرق"، وقد احتلت الإمارات العربية المتحدة المرتبة العربية الأولى و38 عالمياً، وتأتي بعدها البحرين في المرتبة 46 عالمياً، أما الجزائر فقد جاءت في المركز 91 عالمياً. (UN, 2003)

وضع البلدان العربية من خلال تقرير الأمم المتحدة لعام 2004:

جاء هذا التقرير تحت عنوان "نحو الوصول للفرص"، وقد احتلت البحرين المرتبة العربية الأولى و46 عالمياً، تليها الإمارات العربية المتحدة المرتبة 60 عالمياً، وقد احتلت الجزائر المرتبة 118 عالمياً. (UN, 2004)

وضع البلدان العربية من خلال تقرير الأمم المتحدة لعام 2005:

جاء هذا التقرير تحت عنوان "من الحكومة الإلكترونية إلى المشاركة الإلكترونية"، وقد احتلت الإمارات العربية المتحدة المرتبة العربية الأولى و42 عالمياً، وتأتي بعدها البحرين في المرتبة 53 عالمياً، أما الجزائر فقد جاءت في المركز 123 عالمياً. (UN, 2005)

وضع البلدان العربية من خلال تقرير الأمم المتحدة لعام 2008:

جاء هذا التقرير تحت عنوان "من الحكومة الإلكترونية إلى الحوكمة المتصلة"، وقد احتلت الإمارات العربية المتحدة المرتبة العربية الأولى و32 عالمياً، وتأتي بعدها البحرين في المرتبة 42 عالمياً، أما الجزائر فقد جاءت في المركز 121 عالمياً. (UN, 2008)

وضع البلدان العربية من خلال تقرير الأمم المتحدة لعام 2010:

جاء هذا التقرير تحت عنوان "الاستفادة من الحكومة الإلكترونية في زمن الأزمة المالية والاقتصادية"، وقد احتلت البحرين المرتبة العربية الأولى و19 عالمياً، تليها الإمارات العربية المتحدة المرتبة 25 عالمياً، وقد احتلت الجزائر المرتبة 111 عالمياً. (UN, 2012)

وضع البلدان العربية من خلال تقرير الأمم المتحدة لعام 2012:

جاء هذا التقرير تحت عنوان "الحكومة الإلكترونية للشعب"، وقد احتلت الإمارات العربية المتحدة المرتبة العربية الأولى و28 عالمياً، وتأتي بعدها البحرين في المرتبة 36 عالمياً، أما الجزائر فقد جاءت في المركز 132 عالمياً. (UN, 2012)

وضع البلدان العربية من خلال تقرير الأمم المتحدة لعام 2014:

جاء هذا التقرير تحت عنوان "الحكومة الإلكترونية من أجل المستقبل الذي نتطلع إليه"، وقد احتلت البحرين المرتبة العربية الأولى و12 عالمياً، تليها الإمارات العربية المتحدة عربياً و32 عالمياً، أما الجزائر فقد جاءت في المركز 16 عربياً و163 عالمياً. (UN, 2014)

وضع البلدان العربية من خلال تقرير الأمم المتحدة لعام 2016:

جاء هذا التقرير محللا لآليات استعداد الحكومة الإلكترونية لدعم تحقيق الأهداف في جدول أعمال 2030 وقياس التفاوت في تبني تطبيقات الحكومة الإلكترونية، وانتشار الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على المستوى الدولي، وقد احتلت البحرين المرتبة الأولى عربيا و24 عالميا وتلتها الإمارات العربية المتحدة في المرتبة الثانية عربيا و21 عالميا، أما الجزائر فقد احتلت المرتبة 15 عربيا والمرتبة 150 عالميا. (UN, 2016)

وضع البلدان العربية من خلال تقرير الأمم المتحدة لعام 2018:

هذا التقرير جاء في إطار تنفيذ خطة التنمية المستدامة لعام 2030 (أهداف التنمية المستدامة) في سنته الثالثة حيث ركز هذا التقرير على عدة مواضيع، أهمها استخدام التقنيات الرقمية لتحسين طرق التجاوب مع التحديات وتعزيز جودة الحياة في المجتمعات، وهذا الأمر يتطلب قدرا عاليا من المرونة لدى الحكومات وقدرتها على التكيف مع المستجدات والتقنيات الجديدة، لتقديم أجود الخدمات وأكثرها سهولة للأفراد والأعمال، أما من حيث الترتيب للدول العربية فقد احتلت الإمارات العربية المتحدة الأولى عربيا و21 عالميا تلتها البحرين بترتيب عالمي هو 26، بينما احتلت الجزائر المرتبة 12 عربيا و130 عالميا. (UN, 2018)

1- التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في البلدان العربية

من خلال دراسة حالة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الدول العربية، يلاحظ أن الدول التي نجحت، استطاعت التغلب على العراقيل والصعوبات، كالإمارات العربية المتحدة والبحرين وغيرهما، أما الدول التي لازلت لم تصل إلى المستوى المطلوب، فإنها تواجه تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر تبعا للبيئة التي تعمل في محيطها كل إدارة وإجمالا يمكن التعرض إلى أغلب التحديات التي تعرقل النهوض ببرامج الإدارة الإلكترونية في الوطن العربي، والمتمثلة فيما يلي:

1.3- التحديات الإدارية: توجد بعض الدراسات التي تتجه إلى تحديد ومحاولة حصر التحديات الإدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في الأسباب التالية: (غفصي، 2019، صفحة 346)

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية، من إضافة أو دمج بعض الإدارات أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينها.
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية.
- مقاومة التغيير في المنظمات والمؤسسات الوطنية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة، خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي

2.3- التحديات السياسية والقانونية: تشمل ما يلي: (غفصي، 2019، صفحة 346)

- غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية، 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 الإلكتروني، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيته.
- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الإلكتروني كغياب تشريعات قانونية تمنع اختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية وتضع عقوبات رادعة لمرتكبيها.

— إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الإلكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية، وصعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية والسرية في التعاملات الإلكترونية.

3.3- التحديات المالية والتقنية: تتمحور حول: (عاشور ع.، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر (رسالة ماجستير في العلوم السياسية)، 2010، صفحة 39)

- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية، وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الإلكتروني.
- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات وبكفاءة عالية.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية، ومشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمة شبكة الإنترنت، نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الكثير من الأفراد.
- معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

4.3- التحديات المعوقات البشرية: وتحدد كالتالي: (عاشور ع.، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر (رسالة ماجستير في العلوم السياسية)، 2010، صفحة 39)

- الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- غياب الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الإلكترونية.
- الفقر وانخفاض الدخل الفردي، أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية.
- إشكالات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية، وحلول الآلة محل الإنسان، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الإلكتروني خوفا على امتيازاته ومنصبه.

5.3- التحديات الأمنية:

التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية، خوفا مما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية، إذ يمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الإلكترونية مثل التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقة الائتمان، أحد المهددات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها. (المالك، 2007، صفحة 43)

خاتمة:

من خلال هذه الدراسة حول الإدارة الإلكترونية في البلدان العربية تبين أنها أصبحت ضرورة ملحة ولا بد منها لمواكبة التطور الحاصل في البلدان المتقدمة من حيث استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وبالفعل حاولت بعض البلدان العربية وضع استراتيجيات معينة للانتقال نحو الإدارة الإلكترونية، وقد خرجت هذه الدراسة بمجموعة من النتائج كالتالي:

- الانتقال نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية يستلزم توفير المتطلبات الأساسية لقيامها، كتوفير البنية التحتية، وتأهيل المورد البشري، ووضع القوانين والتشريعات الضرورية لتحقيق ذلك.
- الإدارة الإلكترونية هي أسلوب حديث يسمح بالانتقال من الإدارة التقليدية الورقية إلى إدارة عصرية، تهدف إلى تقديم أحسن الخدمات والتخلص من حدة البيروقراطية والفساد الإداري.

- الإدارة الإلكترونية لا تقتصر على تقديم الخدمات للمستخدمين باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكات الإنترنت فحسب، وإنما تساعد في صياغة الأبعاد الاجتماعية والإدارية والسياسية للمنظمة، وتأخر تطبيق الإدارة الإلكترونية في بعض البلدان العربية يرجع لعدم توافر الإمكانيات والموارد وعدم الإدراك لأهميتها.
- هناك تباين واضح بين البلدان العربية، حيث بعض البلدان استطاعت النجاح في مشاريع التحول إلى الإدارة الإلكترونية وأخذت مكانة مرموقة في الترتيب العالمي، وعلى رأسها الإمارات العربية المتحدة والبحرين.
- تعد منطقة الخليج من البلدان الرائدة عربياً في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية، وهذا بفعل الأهمية البالغة التي أولتها قيادات هذه البلدان وتوفير متطلبات النجاح على جميع الأصعدة.
- إن تطبيق الإدارة الإلكترونية أصبح ضرورة للبلدان العربية طالما أنها تعمل في بيئة سريعة التغير، من أجل مواكبة كافة التغيرات وضمان استمراريتها.
- من أهم المعوقات التي اعترضت بعض البلدان العربية هو ضعف البنية التحتية وكذلك ضعف المستخدمين لتكنولوجيا الإدارة الإلكترونية، وكذلك البيروقراطية الموجودة في بعض المؤسسات، يمكن أن تشكل عائقاً للتعامل مع تطبيقات وخدمات الإدارة الإلكترونية.
- وانطلاقاً مما سبق وحتى تلتحق كافة البلدان العربية بالتطور الحاصل في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية يجب عليها:
- تعميق الوعي بمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها من خلال تنظيم الندوات، المحاضرات، ورش العمل لعرض جوهرها والتعريف بالتقنيات الحديثة الضرورية لقيامها.
- إعادة بناء الهياكل التنظيمية والإجراءات الإدارية بما يتوافق مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.
- ضرورة الإسراع في التغلب على المعوقات التي تعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومحاولة إيجاد حلول لها.
- محاولة سد الفجوة الرقمية للوصول إلى ما وصلت إليه بلدان العالم المتقدم في هذا المجال،
- الاطلاع على التجارب الناجحة سواء في الوطن العربي أو في غيره من بلدان العالم، بغية الاستفادة منها وتقوية الرغبة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

قائمة المراجع:

- 1- Clock, K., & Goldsmith, J. (2002). The End Of Management and the Rise of Organizational Democracy. USA: Jossey-Bass, A Wiley Company.
- 2- UAE. (2022, 4 25). البوابة الرسمية لحكومة دولة الإمارات العربية المتحدة. تم الاسترداد من <https://u.ae/ar-/#ae/information-and-services>
- 3- UN. (2003). Global E-Government Survey 2003: E-government at the Crossroads. United Nations.
- 4- UN. (2004). Global E-Government Development Report 2004: Global E-Government Development Report 2004. United Nations.
- 5- UN. (2005). Global E-Government Development Report 2005: From E-Government to E-Inclusion. United Nations.
- 6- UN. (2008). Global E-Government Survey 2008: From E-Government to Connected Governance. United Nations.
- 7- UN. (2012). United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the People. United Nations.

- 8- UN. (2014). UN E-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want . United Nations.
- 9- UN. (2016). UN E-Government Survey 2016: E-Government in Support of Sustainable Development. United Nations.
- 10- UN. (2018). UN E-Government Survey 2018: Gearing E-Government to Support Transformation towards sustainable and resilient societies. United Nations.
- 11- أبو بكر محمود الهوش. (2006). الحكومة الإلكترونية. القاهرة- مصر: مجموعة النيل العربية.
- 12- أحمد محمد غنيم. (2004). الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل. المنصورة-مصر: المكتبة المصرية.
- 13- الأمم المتحدة. (2020). مسح الحكومة الإلكترونية 2020: الحكومة الرقمية في عقد العمل من أجل التنمية المستدامة. إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية- الأمم المتحدة.
- 14- البوابة الوطنية لمملكة البحرين. (2022, 4 25). البوابة الوطنية لمملكة البحرين. تم الاسترداد من https://www.bahrain.bh/new/ar/eservices-explore_ar.html
- 15- العربي بوعمامة، و حليلة رقاد. (2014). الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، 2(6)، 33-49.
- 16- المختار ولبي. (2019). الإدارة الإلكترونية في الدول العربية (المتطلبات والتحديات). تم الاسترداد من dspace.univ-msila: <http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/10470>
- 17- بدر بن محمد المالك. (2007). الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية: دراسة مسحية (رسالة ماجستير في العلوم الإدارية). كلية الدراسات العليا: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- 18- توفيق غفصي. (2019). إقامة الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول -بالاستعانة بنموذج الأمم المتحدة في قياس تطور ومتطلبات الحكومة الإلكترونية-. مجلة دفاتر اقتصادية، 10(1)، 342-357.
- 19- حفصي عميروش. (2018). العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الإلكترونية: دراسة نظرية. المجلة الجزائرية للدراسات السياسية، 5(1)، 297-316.
- 20- حليلة بزاز. (2018). الحكومة الإلكترونية: عرض وتقييم تجربة الحكومة الإلكترونية البحرينية. مجلة الشريعة والاقتصاد، 7(1)، 166-190.
- 21- ساري عوض الحسنات. (2011). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية (رسالة ماجستير في الدراسات التربوية). معهد البحوث والدراسات العربية: جامعة الدول العربية.
- 22- شهيناز بدرأوي، و إلياس بن سبع. (2021). واقع وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية: تجارب دول الخليج العربي خلال سنة 2020. Revue d'ECONOMIE et de MANAGEMENT، 20(1)، 269-291.
- 23- صباح أسابع. (2007). التنظيم البيروقراطي والكفاءة الإدارية (رسالة ماجستير في علم اجتماع: تنمية الموارد البشرية). كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية: جامعة منتوري قسنطينة.
- 24- عبد الستار إبراهيم دهام. (2008). التنظيم البيروقراطي إزاء الفكر الإداري المعاصر: إطار نظري. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية(2)، 1-25.
- 25- عبد القادر عبان. (2016). تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر — دراسة سوسيولوجية ببلدية الكاليتوس العاصمة. (أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية: جامعة محمد خيضر بسكرة.

- 26- عبد الكريم عاشور . (2010). دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر (رسالة ماجستير في العلوم السياسية). كلية الحقوق والعلوم السياسية: جامعة منتوري قسنطينة.
- 27- عبود نجم نجم . (2004). الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات. الرياض-السعودية: دار المريخ للنشر.
- 28- علي سعيدان. (1981). بيروقراطية الإدارة الجزائرية. الجزائر: الشركة الوطنية للنشر والتوزيع.
- 29- علي السلمي. (2001). خواطر في الإدارة المعاصرة. القاهرة-مصر: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- 30- فاطمة الزهراء طلحي، و سيف الدين رحايلية . (2015). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارات العمومية الجزائرية. الملتقى الدولي الأول: المؤسسة بين الخدمة العمومية وإدارة الموارد البشرية. جامعة البليدة.
- 31- فطيمة سايح . (2018). الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر. مجلة نماء للاقتصاد والتجارة(4)، 63-84.
- 32- محمد فلاق، و رضوان أنساعد. (2013). الإدارة الإلكترونية عرض تجارب لبعض الدول العربية. الملتقى الدولي حول متطلبات إرساء الحكومة الإلكترونية في الجزائر . جامعة البليدة.
- 33- محمد محمود الطعمانة، و طارق شريف العلوش. (2004). الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة-مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

واقع الإدارة الإلكترونية في ظل تحديات البيروقراطية في الجزائر

The reality of electronic governance under the challenge to bureaucracy in Algeria

بوالشعور وفاء / حمامة لامية

Bouchaour Wafa/Hmamda Lamia

أستاذ محاضر قسم "ب"، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة/ الجزائر

University 20 August 1955, Skikda / Algeria

الملخص:

تسعى هذه الدراسة إلى تناول ظهور تطبيق الإدارة الإلكترونية والحكومة الذكية بدل تطبيق نظام و مفاهيم البيروقراطية الإدارية التي لم يصبح لها مكان في كثير من المؤسسات الحديثة خصوصا بعد ظهور سلبيات البيروقراطية بكونها تمثل عائق أمام التجديد للعمل الإداري ومواكبة التطورات الحديثة.

والجزائر شأنها شأن الكثير من الدول تسعى إلى تطوير عمل إدارتها واتباع العديد من السياسات والتنظيمات التي من شأنها تحسين الخدمة النوعية للإدارات وكذلك تقرب الإدارة من المواطن ورفع الكفاءة الإدارية في تلبية حاجيات المواطن ورضاه، ولهذا كان التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة أمرا حتميا ، لكنها اصطدمت بمجموعة من الصعوبات أهمها ظاهرة البيروقراطية التي صارت روتيننا إداريا يتصف به إدارتها بل صار يشكل جزءا من الثقافة التنظيمية لكل إدارة يصعب على العاملين فيها التخلي عنها أو محاولة تغييرها لأنها تعكس صفاتهم وأدائهم الوظيفي مما يشكل صعوبة ونوعا من الخلل الوظيفي في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

فإلى أي مدى استطاعت الجزائر تطبيق الإدارة الإلكترونية وكسر حواجز البيروقراطية الإدارية؟

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، البيروقراطية الإدارية، مشروع الجزائر الإلكترونية.

Abstract:

The present study attempts the emergence of the application of electronic governance and smart government instead of applying the system and concepts of administrative bureaucracy, Which has not become a place in many modern institutions, especially after the emergence of the negatives of bureaucracy, as it represents an obstacle to the renewal of administrative work and keeping pace with modern developments.

Algeria, like many other countries trying to develop the work of their governing, and pursuing various policies and regulation that will improve the quality of administrative service, also to bring the Government closer to the people and increased administrative efficiency In meeting citizens' needs and satisfaction, it was therefore Shift from traditional to modern management inevitable, But it ran into a series of difficulties, the most important of which was the phenomenon of bureaucracy which became administrative red tape characterizing their managements but has become part of organizational culture for each management It's hard for employees to give it up or try to change it, because it reflects their qualities and job performance. Which makes it difficult to some sort of glitch dysfunction electronic governance application.

So, to what extent Algeria had been to activation of electronic governance and break down barriers to administrative bureaucracy?

Keywords : Electronic governance – administrative bureaucracy – Algerian electronic project.

1. مقدمة:

كثير الحديث في الآونة الأخيرة عن دور البيروقراطية السليبي في التنمية فأصبحت عرضة للهجوم والحملات المنسقة، هذه الحملة الموجهة ضد التعقيدات الإدارية التي أصبحت تزعج المواطن وتخنق العمل الإبداعي وتتسبب في تدهور المعنويات وتراكم المشاكل اليومية، إلى جانب ظهور حالة من الإحباط والاحتقان الجماهيري وقللة الثقة في الإدارة إلى جانب ظاهرة الفساد التي ما فتئت تتغلغل في الجهاز الإداري كل هذا بسبب أن البيروقراطية تحاول تكريس دور الدولة السياسي وتعتبر نفسها تمثل سيادة الدولة في إطار مؤسساتي مما جعلها جهاز يخدم الدولة ولا علاقة له بالمحيط الاجتماعي والخدماتي للمواطن.

أمام كل هذه الظاهر السلبية وفي ظل الانتشار الهائل لتكنولوجيات الإعلام والاتصال وغزو الفضاء الرقمي مناحي الحياة بجميع مجالاتها كان لابد من تغيير هذه السلوكيات التقليدية التي أثرت بصفة كبيرة على حياة الفرد والخدمات التي يحتاجها يوميا من الإدارة، سعت الجزائر كغيرها من الدول إلى تغيير التوجه القديم والسعي نحو إصلاح الخدمة العمومية بتبني أسلوب الإدارة الإلكترونية في جميع القطاعات كآلية جديدة لتقريب الإدارة من المواطن والمساهمة في التقليل من تعقيدات المظاهر البيروقراطية ولو بشكل نسبي.

وانطلاقا مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

هل تستطيع الجزائر بناء إدارة حديثة تتجاوز تعقيدات البيروقراطية التقليدية ؟

للإجابة عن هذه الإشكالية سوف نقسم الدراسة إلى المحاور التالية:

المحور الأول: عموميات حول البيروقراطية والإدارة الإلكترونية

المحور الثاني: مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

أهمية البحث: تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع في حد ذاته، وهي أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية المقدمة للمواطن والتي تعتبر من أهم مهام الإدارة ومقياس نجاحها لكن هذه الآلية الحديثة تواجهها العديد من الصعوبات والعراقيل أهمها مخلفات الإدارة التقليدية البيروقراطية، ولهذا كان من الأهمية تسليط الضوء على العلاقة بين المصطلحين ومدى إمكانية التوفيق بينهما أو من غير الممكن ذلك.

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة التي بين أيدينا إلى:

- تسليط الضوء على مصطلحين جد مهمين وهما البيروقراطية الإدارية التي تعتبر سمة بارزة في الإدارة العمومية التقليدية ومصطلح الإدارة الإلكترونية كتحويل جديد نحو تغيير نظام العمل الإداري والاصطدام الحاصل بينهما.

- تسليط الضوء على أهم المجالات التي حاولت فيها الجزائر كسر قواعد النظام التقليدي والتحول نحو عصنة الإدارة الجديدة رغم تحدي البيروقراطية.

منهج الدراسة: من أجل الوصول إلى الهدف ومعالجته سنعتمد على المنهج الوصفي و التحليلي في كافة إطار

الدراسة للإجابة عن مختلف التساؤلات المطروحة والإحاطة بجوانب الموضوع.

المحور الأول: مفهوم البيروقراطية والإدارة الإلكترونية

ظل النموذج البيروقراطي يشكل نموذجا معرفيا تعمل به جميع الإدارات في مختلف دول العالم المتقدمة منها والنامية، لكن بعد التطور الحاصل في تكنولوجيات الإعلام والاتصال فرض هذا الأخير ضرورة الانتقال من النمط التقليدي وهو البيروقراطية خاصة بعد ما عرفه هذا الأخير من سلبيات أعاققت هدف العمل الإداري بصفة عامة إلى نمط حديث قائم على عصنة الإدارة وهو ما يسمى بالإدارة الإلكترونية.

أولاً: مفهوم البيروقراطية الإدارية

يعتبر عالم الاجتماع ماكس فيبر هو رائد النظرية البيروقراطية وأول من تحدث عنها في وصفه للجهاز الإداري للمنظمات وكيف تؤثر في السلوك والأداء التنظيمي ، وسنحاول من خلال ذلك تفصيل مفهوم البيروقراطية وأهم خصائصها.

تعود كلمة "البيروقراطية" في أصلها إلى اللغة اللاتينية حيث تتألف من جزأين "البيرو" ومعناها المكتب "وقراطية" أي السلطة والحكم وترجع إلى أصلها اليوناني القديم وهي مشابهة في تركيبها إلى الديمقراطية التي تعني حكم الشعب والتكنوقراطية وتعني حكم طبقة الفنيين أما البيروقراطية فهي حكم المكاتب (العايب، 2014، صفحة 142) إذا تعني كلمة البيروقراطية في شقها اللغوي ممارسة العمل الإداري من خلال سلطة المكتب ولقد أجمع العديد من الباحثين أن أول من استعمل مصطلح البيروقراطية هو الوزير الفرنسي Vincent de Gournay في عام 1975 حيث استعمله للدلالة على فئة العاملين في المكاتب الحكومية، ثم شاع استعمالها في الأدب الاقتصادي والاجتماعي تعبيراً عن حكم المكاتب وتحكم الموظفين الإداريين في الحياة الاجتماعية (عوض، 2008، صفحة 35).

- المفهوم الايجابي للبيروقراطية: وقد برز الاستخدام العلمي لهذا المصطلح من خلال الكاتب ماكس فيبر الذي كان يراها نموذج مثالي تستجيب لاحتياجات المنظمات الصناعية، برزت الحاجة إليها من أجل تحقيق الكفاءة، لهذا حدد لها مجموعة من الخصائص وهي (أوبعش، 2019، صفحة 7).

- التصرف غير الشخصي والرسمي فيجب أن تكون العلاقات مبنية على الأداء وليس على المحسوبية والمحاباة، إلى جانب مراقبة سلوك الموظف عند أدائه لوظائفه وفق قواعد قانونية رشيدة من أجل تنظيم الجهاز الإداري ورفع كفاءته.

- التوظيف والترقية على أساس القدرات الفنية والكفاءة والأداء.

- التخصص النظامي وتحديد المسؤوليات بدقة ربعا للوقت وضمانا للكفاءة والجودة، إلى جانب التدرج في الوظائف حسب كفاءة وقدرات كل شخص.

- الفصل التام بين الممتلكات وشؤون المنظمة وبين الممتلكات الشخصية لشاغلي الوظائف من أجل منع المطالب والرغبات الشخصية من التدخل في الأداء العقلاني لأعمال المنظمة.

- اعتماد النظام البيروقراطي على نظام السجلات المكتوبة الرسمية ففكرة الحقوق والواجبات داخل المنظمات الإدارية تخضع إلى مجموعة من القواعد والإجراءات التي تنظمها، وبذلك تصبح كل التصرفات والأعمال الإدارية ومختلف عمليات الاتصال وتبادل المعلومات مرتبطة بسجلات مكتوبة ملزمة لكل يمكن الرجوع إليها عند الحاجة.

وبالتالي حاول فيبر بتطبيقه لهذا النموذج ضمان السير الحسن للمنظمة، لكن هذا النموذج الذي طبقه مقترن بتجارب ماركس فيبر وانتمائته (بروتستاني وهي ديانة تقدر العمل وتؤكد على تطوير المجتمع)، مما أدى لأي نجاحه في هذه البيئة، لكن للأسف في دول العالم الثالث فشل هذا النموذج بل أصبح عائقاً لكل تحسين وتطوير للعمل الإداري خاصة بعض ظهور ضرورة عصرنة الإدارة الذي كان من أهم العوائق التي صادفها هو البيروقراطية التي تحولت من معناها الايجابي إلى معنى وسلوك سلبي.

- المفهوم السلبي للبيروقراطية:

على الرغم من الايجابيات التي عرفها النموذج البيروقراطي الا أن تطبيقه أفرز العيد من البيات جعلت المصلح يصبح أكثر توجهها نحو سلبية الإدارة لا ايجابيتها ومن ذلك نذكر (بوحوش، 1987، الصفحات 79-80):

-المشكل الجوهرى للبيروقراطية هو غياب السياسة الواضحة والتصور الجيد للعمل المنظم مما يدفع البيروقراطيين المسؤولين عن التنفيذ إلى إقحام أنفسهم في مجال الاجتهاد والتخمين والبحث عن المخرج من المأزق الذي تبرز ملامحه في الأفق.

- المشكل الثانى هو استئثار صانعو القرار بالسلطة وعدم استشارة أصحاب الخبرة والجهات المعنية بالقرارات المتخذة، مما يجعل من الرؤوسين آلة منفذة فقط يتهربون من المسؤولية وينقادون وراء أوامر رؤسائهم فقط، بالإضافة إلى المجاملات ومسايرة الرئيس حتى ولو كانت نظرية غير عملية مما يقضى على الموضوعية في العمل .

- المشكل الثالث هو التمسك بحرفية القوانين واللوائح و التهرب من المسؤولية وهو ناتج عن رغبة البيروقراطي في حماية نفسه من العقاب وعدم المخاطرة بمستقبله ما يقتل روح الإبداع والتغيير لديه.

- المشكل الرابع هو التحايل على القانون في كثير من الحالات واستعمال نظام الاستثناءات مما ينشر المحاباة والوساطة في الوظيفة نتيجة اعتبارات سياسية أو إيديولوجية أو عشائرية.

- وأهم مشكل جعل الأفراد يهاجمون النظام البيروقراطي هو التباطؤ في العمل وعدم الاستجابة لرغبات الجمهور إلى جانب القيود والإجراءات المعقدة التي تفرضها عليهم الأجهزة البيروقراطية ، فمراجعة كبار المسؤولين والمرور بالقنوات الرسمية للوصول إلى الرؤساء وإقناعهم بضرورة التغيير يعتبر من أكبر العراقيل التي تواجه البيروقراطي في عمله لأنه لا يستطيع بمفرده أن يغير مجرى الأمور ويستجيب لطلبات الجمهور حتى ولو كان متفهماً لمطالب الجمهور.

- المشكل السادس المركزية الشديدة في صنع القرار مما يضعف الفرص أمام الأفراد للتصرف حسبما يتطلبه الموقف وحسب ضرورة واحتياجات الحالة، كما تضعف الروح المعنوية لدى الرؤوسين وتتراكم المشاكل وتعجز الكفاءات الإدارية عن تحقيق الأهداف المطلوبة منها.

- المشكل الثامن هو تكليف الجهاز البيروقراطي المطالب بانجاز أعمال معينة ومحددة لكن الإمكانيات غير متوفرة وبالتالي صعوبة حل المشاكل ، إلى جانب قلة الاستعانة بالعلماء المختصين والاعتماد على الجوانب السياسية عند حل أية مشكلة للمحافظة على تأييد الشعب بإعطاء نوع من المسكنات فقط كالوعود ، في حين يجب الاستعانة بالمختصين القادرين فعلا على استئصال الداء وتحقيق راحة الأفراد .

لهذه الأسباب وغيرها تم انتقاد النموذج البيروقراطي خاصة في ظل التغيرات الحاصلة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال إلى جانب الالتزام المفرط بالقواعد واللوائح والإجراءات الرسمية حيث أن هذه القواعد والإجراءات أصبحت غاية في حد ذاتها بدل أن تكون وسيلة لتقديم الخدمات، إلى جانب انتشار الفساد الإداري بمظاهره (العمل الإضافي، التسرب الوظيفي، استغلال الوظيفة الحكومية للمصلحة الشخصية، التعدي على ممتلكات الدولة، تقبل الهدايا والرشوة) وسوء استخدام السلطة وسوء اتخاذ القرارات وانخفاض معدل الإبداع والصراع التنظيمي كلها أدت إلى عملية الانتقال لمفاهيم جديدة كمفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لعصرنة النظم الإدارية المختلفة ومفهوم الشبكات كبديل للبيروقراطية.

ثانياً: مفهوم الإدارة الإلكترونية

أصبحت الإدارة الإلكترونية في الآونة الأخيرة ضرورة حتمية لجأت إليها مختلف دول العالم بما فيها الجزائر، التي سعت إلى إرساء مشروع الإدارة الإلكترونية كخطوة لتحسين نوعية الخدمة العمومية والرفع من فعالية وأداء الإدارات العمومية إلى جانب القضاء على الأساليب التقليدية التي كانت تسير هذه الإدارات والتي مع التطور الذي وصل إليه العالم أثبتت عدم فاعليتها.

- تعريف الإدارة الإلكترونية

يعدّ مفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوماً إدارياً حديثاً ظهر نتيجة الثورة الهائلة في شبكات المعلومات والاتصال حيث أحدث نقلة نوعية في عمل المنظمات وجعلها أكثر كفاءة وفعالية في أداء الوظائف المنوطة بها والتي على رأسها تقديم الخدمة العمومية ولهذا ظهرت العديد من التعريفات حول الإدارة الإلكترونية خاصة بعد ظهور العديد من التسميات التي استخدمت للدلالة على استعمال التكنولوجيا في النشاط الإداري منها الحكومة الإلكترونية والحكومة الرقمية، الحكومة الذاتية والإدارة الإلكترونية وهذا بسبب اختلاف الآراء الفقهية في تحديد هذا المفهوم ومن هذه التعريفات: عرفها البنك الدولي للإدارة الإلكترونية أنها مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات من أجل زيادة الكفاءة والفعالية والشفافية في الانجاز ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومؤسسات العمل وتمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة العمليات الإجرائية للحكومة ويقضي على الفساد، ويعطي الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تؤثر على مختلف جوانب الحياة. وهو تعريف جاء في إطار تسيير مبادئ الحكم الراشد في الممارسات الحكومية .

كما عرفها الإتحاد الأوربي أنها استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصال في الإدارات العمومية مرفقة بتغييرات على مستوى التنظيم والتسيير واكتساب الموظفين مهارات جديدة بهدف تحسين الخدمات العمومية وتقوية العملية الديمقراطية ودعم السياسات العمومية (أحمد باي ، 2017 ، صفحة 26).

أنها الوصول إلى الهدف بأحسن الوسائل وبالتكاليف الملائمة وفي الوقت الملائم بالاستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة (أعراب، 2014، صفحة 60). كما عرفت على أنها الاستغناء عن الورق والاستخدام الواسع لتكنولوجيات المعلومات وهذا ما شكل الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى العمل الإداري الحديث والتطور عبر استخدام شبكة الانترنت في انجاز الأعمال (السلي، 2008، الصفحات 31-32)،

وحاول فقهاء القانون الإداري وضع العديد من التعريفات فذهب البعض إلى تعريفها بأنها " العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الاتصال من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للإدارة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الإدارة" (سمير م.، 2009، صفحة 43).

كما قيل أنها " الوسيلة التي تستخدم لرفع مستوى الأداء والكفاءة، وهي إدارة بلا ورق لأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية، وهي إدارة متطلبات جامدة وتستمد أساساً على عمال المعرفة" (الصيرفي، دون تاريخ نشر ، صفحة 13).

وبناء على التعريفات السابقة فإن الإدارة الإلكترونية تقوم بالأساس على استعمال المعلومات ووسائل الاتصال التكنولوجي كالشبكات الإلكترونية والانترنت والكمبيوتر من طرف الإدارات الحكومية وتهدف بالدرجة الأولى إلى التغيير والتعديل في العلاقات الأساسية بين الجهات الإدارية والمواطنين من جهة وبين الإدارات المحلية والمركزية من جهة أخرى وذلك وفق طريقتين أساسيتين: (عمران، 2017، صفحة 69):

- تطوير طرق تقديم الخدمات للمرتفقين والمتوافدين على الإدارات العمومية من خلال الانتقال من الطرق التقليدية إلى الطرق الحديثة.

- تغيير طبيعة ممارسة السلطة عن طريق تحسين طبيعة العمل الإداري وتحسين العلاقات بين الجهات الإدارية والمواطنين .

- خصائص الإدارة الإلكترونية:

من خلال التعاريف السابقة يمكن استخلاص خصائص الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية (تاج، 2019، صفحة 135):

- تخفيض التكاليف باعتمادها على الوسائل الحديثة مثل الكمبيوتر مما يجعلها تستغني عن اليد العاملة وتوفير المال.

- الإتقان حيث تعمل الإدارة الإلكترونية على إجراء المعاملات بسرعة فائقة وبدقة ووضوح تام.

- تبسيط الإجراءات من خلال الاستخدام الأمثل للمعلومات مما يسمح بتلبية حاجات المواطنين بشكل بسيط وسريع.

- تحقيق الشفافية بحيث يتعامل المواطنون مع الإدارة وفق نظام معلوماتي موحد وهو إجراء في صالح المواطن يقلل

من التصرفات اللاقانونية المبنية على المحاباة والرشوة.

و تهدف الإدارة الإلكترونية إلى: (الشيكر، الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات، 2019، صفحة 286):

- تحسين أداء المؤسسات الحكومية من خلال مجموعة الإجراءات المتمثلة في تخفيض الإنفاق الحكومي والتكاليف

المباشرة، تحقيق التنسيق بين المؤسسات الحكومية، خفض دور الوقت وسهولة الوصول للخدمات الإلكترونية من خلال

النشر الإلكتروني وهذا ما يحقق مبدأ الشفافية والعدالة لكل شرائح المجتمع وتعزيز الديمقراطية.

- التقليص من الاعتماد على العمل الورقي وتخفيض تكلفة الأعمال الإدارية.

- الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية من خلال التوجيه الصحيح لهذه الطاقات للعمل في مهام أكثر إنتاجية وفعالية

إذا تم احتواء المعلومات بشكل دقيق.

- تحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات العامة للمستفيدين والاستعمال الأمثل للموارد الحكومية.

ثالثاً: العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الإلكترونية

بالرغم من أن النموذج الذي جاء به فيير حول البيروقراطية كان هدفه تحسين العمل الإداري والوصول إلى حاجات

المواطن بطريقة فعالة وانية إلى جانب العقلانية والرشادة، إلا أن في أيامنا هذه أصبح يعبر عن الجانب السلبي للإدارة والتي

تتجلى في العديد من المظاهر كالبطء في تقديم الخدمات والإجراءات المعقدة، فأصبح من الضروري الخروج من هذه

الظاهر فكان نظام الإدارة الإلكترونية هو الوسيلة الفعالة لإعادة بعث إدارة عامة فعالة من جديد.

لكن ظهر هناك اتجاهين بهذا الخصوص فمنهم من كان يرى أن الإدارة الإلكترونية أداة لإصلاح نظام البيروقراطية

واتجاه آخر يرى أن البيروقراطية هي أكبر العوائق التي تحارب نجاح النظام الجديد وهو الإدارة الإلكترونية.

- الإدارة الإلكترونية أداة إصلاح للبيروقراطية:

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن البيروقراطية نظام لاصق بالإدارة وفيه العديد من الجوانب الإيجابية التي يجب

المحافظة عليها، لكن هناك بعض الجوانب السلبية لهذا النموذج يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تستعمل

كوسيلة لإصلاح البيروقراطية.

ويرى أصحاب هذا الاتجاه أن سلبيات البيروقراطية من تدرج في السلطات وتخصيص وتقسيم العمل والإجراءات

الجامدة هي التي أدت إلى جمود الإدارة العمومية في تعاملها مع المواطنين مما جعلها لا تستجيب لحاجيات المتعاملين، و

لهذا يمكن للإدارة الإلكترونية أن تتجاوز هذه المشاكل حيث يرى الباحث Cordella أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

هي عبارة عن وسائل تدعم البيروقراطية ولا تقضي عليها " وذلك يكون من خلال استعمال هذه التكنولوجيا و رفع كفاءة

التنظيم الإداري وذلك عن طريق إيجاد حلول ملائمة لجعل التنظيم البيروقراطي أكثر فاعلية وقوة في خدمة المتعاملين

معها، كما يرى الباحث أن السبب في فشل الإدارة الإلكترونية هو أنها ينظر إليها على أنها محاربة للنظام البيروقراطي عوض

ما ينظر إليها أنها مدعمة لها ومستفيدة من قدرة البيروقراطية على تحقيق الأهداف المثالية لها وبالتالي فإن من نتائج الإدارة الإلكترونية البيروقراطية الإلكترونية التي تعمل على زيادة فعالية وكفاءة التنظيم (عمبروش، العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الإلكترونية، 2018، صفحة 14).

وبالتالي يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية تلعب دورا هاما في عصنة وتطوير عمل الإدارة العامة رغم طابعها البيروقراطي لكن مع تطوير الآليات التي جاء بها النموذج البيروقراطي وفق ما يخدم المتعاملين مع الإدارة فمثلا تنص البيروقراطية على ضرورة حفظ الملفات لكن الحفظ هنا يكون في إطار ملفات ورقية وبالتالي يمكن أن تعرض هذه الطريقة في الحفظ إلى الضياع زيادة على صعوبة الوصول إلى أي ورقة يحتاجها المعمل في ظرف قياسي فتأتي الإدارة الإلكترونية وتأتي بألية الحفظ السريع في وسائط التخزين الإلكترونية بحفظ وأرشفة كبيرة من المعلومات مع سهولة الوصول إلى أي معلومة من طرف المتعامل أو الإدارة في وقت قياسي .

- البيروقراطية كسبب في فشل مشروع الإدارة الإلكترونية :

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن البيروقراطية هي أهم أسباب فشل مشروع الإدارة الإلكترونية ومن هؤلاء الفقهاء Vant Vert الذي يرى أن نجاح الإدارة الإلكترونية يكون صعبا بسبب الثقافة البيروقراطية للموظفين العموميين، الذي يقفون ضد أي تغيير ظنا منه أنه يؤدي إلى خسارة مناصبهم هذا من جهة ومن جهة أخرى اعتقادهم أن النجاح يكمن في الحفاظ والاستحواذ على المعلومة دون مشاركتها ما يضمن لصناع القرار القوة والنفوذ من خلال سيطرتهم على المعلومات والبيانات المتعلقة بقطاعاتهم وهو نقيض الإدارة الإلكترونية التي تقوم على ثقافة المشاركة وتبادل المعلومات إلى جانب توحيد العمليات الإدارية بين مختلف هذه الأجهزة الإدارية لخدمة المواطن (Jain, 2004, p. 04).

ونحن بدورنا نؤيد الرأي الأول لكن مع موافقة جزئية وتعديل للرأي الثاني حتى لا نبقى في إطار دراسة نظرية لا يمكن تطبيقها فعليا، فأولا من الصعب القضاء على البيروقراطية السلبية بمجرد تطبيق العصرية ولكن، نحاول على الأقل الاستفادة من إيجابيات هذا النموذج في تدعيم وتعزيز نظام الإدارة الإلكترونية بالإجراءات والقوانين الواضحة إضافة إلى توزيع الأدوار داخل التنظيم البيروقراطي يساعد على خلق التنسيق الجيد لانجاز المهام، لكن في المقابل يجب تكييف هذه الإجراءات التي يتصف بها النموذج البيروقراطي مع المتغيرات الواقعية وحاجات المتعاملين مع الإدارة حتى نصل إلى التطبيق الفعلي والناجح للإدارة الإلكترونية.

وهو ما فشلت أغلب الإدارات العمومية خاصة دول العالم الثالث بما فيها الجزائر في تطبيقه حيث بقيت مترنمة في تمسكها بالسلوكيات التقليدية والإجراءات القديمة ورفض أي تغيير حتى ولو كان في صالح المواطن خوفا من خسارة المناصب أو النفوذ أو غير ذلك ما جعل البيروقراطية بدل أن تكون ملازمة لعصنة الإدارة وتساهم في تحسين وجوده الخدمة إلى أهم عائق يواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في هذا المجال.

المحور الثاني: مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

تحدثنا عن العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الإلكترونية وعرفنا طبيعة العلاقة الموجودة بينهما، والتي أصبحت في دول العالم الثالث علاقة متنافرة بدل أن تكون علاقة تكامل وتعاون سنحاول معرفة مدى نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في ظل التحديات التي تواجهها خاصة البيروقراطية بمفهومها السلبي الذي تحدثنا عنه سابقا.

أولا: أهداف مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

في هذا الإطار أطلقت وزارة البريد والتكنولوجيات الإعلام والاتصال مشروع الجزائر الإلكترونية بعد التشاور مع المؤسسات والإدارات العمومية والمتعاملين الاقتصاديين والخواص والجمعيات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم وتكنولوجيات المعلومات والاتصالات إذ شارك أكثر من ثلاثمائة شخص في طرح الأفكار ومناقشتها

والتي على أساسها تم صياغة مضمون مشروع الجوائز الالكترونية 2008-2013 الذي أطلق في شهر ديسمبر وحمل مجموعة من الأهداف من بينها (باي، 2017، الصفحات 136-137):

- عصرنة الإدارة العمومية من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- تقريب الدارة العمومية من خلال تطوير الخدمات الالكترونية.
- دعم القطاع الاقتصادي بإدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تعميم النفاذ إلى الانترنت.
- توفير الظروف الملائمة التي من شأنها السماح بالتطوير المكثف لصناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- انجاز منشآت الاتصالات ذات التدفق السريع والفائقة السرعة مؤمنة وذات نوعية عالية.
- تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تطوير الكفاءات البشرية بوضع برنامج يمنح الأولوية للتكوين العالي والتكوين المهني في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

و توزعت أنشطة الإدارة الالكترونية على ثلاث مجالات رئيسية وهي (مطر، الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق ، 2008، صفحة 98):

- علاقة الحكومة بالمواطن: فاهم هدف للإدارة الالكترونية هو تحسين العلاقة بين المواطن والإدارة الذي نتيجة السلبيات التي تحدثنا عنها سابقا فقد الثقة في الإدارة بكاملها خاصة أن مختلف الخدمات المقدمة من طرف هذه الأخيرة تعاني من النقص وأحيانا تكون منعدمة .

وحسب الاحتياجات المتباينة واختلاف مستوياتهم الفكرية والثقافية تصنف الخدمة المقدمة تبعا لنوع الخدمة العامة، بحيث تعطي الإدارة الالكترونية الأولوية في اختيار الخدمات المقدمة التي يتم تحويلها إلى الأسلوب الالكتروني على التركيز على الخدمات الحيوية ذات الصلة الوثيقة بالمواطن فتقدم حلولاً لمشاكل قائمة بالفعل حتى يحس المواطن بأهمية هذا التحول وأنه بحاجة ضرورية إليه. (ياسين، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقها العربية، 2005، صفحة 27)

- علاقة الحكومة بالحكومة يقوم العمل الإداري على الكم الهائل من الوثائق والملفات والاتصالات بين الوزارات من أجل التنسيق في تقديم الخدمة وبالتالي تسمح التطبيقات الحديثة للإدارة الالكترونية بتقليص الوثائق الرسمية وتسهيل الإجراءات وبالتالي تخفيف الروتين الإداري وتقليص التكاليف والسرعة في الانجاز ومن ثم رفع الكفاءة في تأدية الخدمات.

- علاقة الحكومة بالأعمال: حيث تتفاعل الحكومة بشكل كبير مع قطاع الأعمال في مجال إعداد الخطط وتوجيه الاستثمار ودعم القطاعات الاقتصادية وتنظيمها وتحفيزها وحمايتها ومراقبة عمليات الاستيراد والتصدير وتسهيلها، كما تساهم الإدارة في تعزيز الشراكة مع مؤسسات وشركات القطاع الخاص بكل مرونة وشفافية خاصة عبر النشر الالكتروني للإعلانات والتشريعات والقوانين لتحقيق أفضل مستويات النجاح وتنمية قدرات الإنتاج (الشيكرا، الادارة الالكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات، 2019، صفحة 289).

ثانيا: تطبيقات مشروع الجوائز الالكترونية

إن المجالات الخاصة بمشروع الجوائز الالكترونية ترجمت على أرض بتطبيقها على مستوى عدة قطاعات والتي حققت تطورا ملحوظا بفعل ذلك، ولا يمكننا تسليط الضوء عليها بالكامل لأن جوهر دراستنا هو العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الالكترونية لكن نذكر البعض منها فقط (الاخضر، 2016، صفحة 36):

- * قطاع التعليم العالي والبحث العلمي وكان من خلال اتخاذ مجموعة من الإجراءات منها:
- التمكن من الاطلاع على الموقع الرسمي للوزارة وكذلك مختلف مؤسسات التعليم العالي .

- تمكين الطلبة من التسجيل عبر الوسائل الإلكترونية بالنسبة لطلاب البكالوريا وحتى الطلبة الجامعيين في المستويات الأخرى وهو ما يخفف الضغط على المؤسسات الجامعية من جهة ومعاناة الطلبة في التنقل من جهة أخرى.
- تمكن الطلبة وحتى الأساتذة من الاطلاع على الكتب الموجودة في الجامعات وذلك عبر بوابة المكتبات الإلكترونية.
- برنامج التعليم عن بعد والذي كان أهم تقنية وضعت للطلبة في ظل جائحة كوفيد 19 لضمان الاستمرار في تلقي المعلومة وعدم الإضرار بمصلحتهم، هذا إلى جانب الاعتماد على التكنولوجيات في إلقاء المحاضرات عن بعد والمرئية يساهم في امتصاص الأعداد الكبيرة للمتعلمين مع تحسين لمستوى التعليم والتكوين.
لكن يبقى تطبيق هذا المشروع في الجامعات تصادفه العديد من المشاكل منها الاستمرارية في الوسائل التقليدية للتسيير والخوف من التحول الرقمي فعلى المسؤولين بالجامعات أن يكون لديهم القناعة التامة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى الكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانات اللازمة للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية، إلى جانب ضرورة تدريب وتأهيل الموظفين لانجاز الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية إلى جانب توفير الموارد المالية الضرورية لذلك مع خلق نظام تحفيزي لم يستعمل ناظم المعلومات والطرق الحديثة في العمل (مكيد، 2008، صفحة 241).

* قطاع العدالة :

يشهد هذا القطاع تغيرات جذرية في تقديم الخدمات وذلك في إطار مشروع إصلاح العدالة (سليمان، 2020، صفحة 16)، حيث يعدّ قطاع العدالة أحد القطاعات الرئيسية والأكثر أهمية ضمن عملية الإصلاح الشامل (القانون رقم 03-15 المتعلق بعصرنة العدالة، 2015)، وفي هذا الإطار تمّ إنشاء شبكة الاتصال الإلكتروني الداخلية لقطاع العدالة حيث تم ربط كافة الجهات القضائية والمؤسسات العقابية بواسطة الألياف البصرية ذات التدفق العالي بما يتناسب ومختلف الخدمات العمومية المتاحة عن بعد لفائدة كل من المتقاضين والمواطنين ومساعدتي العدالة (الشيكور، الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات ، 2019، صفحة 296).

اعتماد تقنية التصديق والتوقيع الإلكترونيين في المجال القضائي، من أجل إتاحة الخدمات القانونية عن بعد حيث تم وضع مركز شخصنة الشريحة للإمضاء الإلكتروني في حيز الخدمة ابتداء من 13 سبتمبر 2014 (خضري، 2020، صفحة 277)، بالإضافة إلى خدمة الشباك الإلكتروني بهدف تقريب الإدارة من المواطن حيث تمّ استحداث النظام الآلي لتسيير الملف القضائي (sgdj) الذي يسمح بمتابعة الملف القضائي من المحامين والمتقاضين على حدّ سواء بدءاً من تسجيل القضية إلى غاية البتّ النهائي فيها (الخضري، 2020، صفحة 277).

إصدار صحيفة السوابق العدلية عن بعد، حيث أصبح المواطن بإمكانه استلام صحيفة السوابق العدلية رقم 03 و 02 للإدارات العمومية في ظرف وجيز جداً، بالإضافة إلى مرسوم التجنيس، وشهادة الجنسية ممضاة الكترونياً عبر الانترنت، وكذا على مستوى الممثلات الدبلوماسية أو القنصلية بالخارج (الشيكور، 2019، صفحة 297)، بالإضافة إلى العديد من الأنظمة التي طبقت على المستوى العملي التي أدرجت ضمن سياسة الإدارة الإلكترونية لمرفق العدالة، وهذا ما نلمسه على مستوى موقع الواب بوزارة العدل (www.mjjustice.dz) في خانة الخدمات الإلكترونية، وكل هذا بهدف تقريب الإدارة من المواطن.

خاتمة:

إن عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في الإدارات والمؤسسات العمومية مازال في مراحلها الأولى، خاصة مع اصطدام هذا المشروع الحديث بالبيروقراطية الإدارية التي مازالت جدورها عميقة في الجهاز الإداري ولهذا لا بد من محاولة التوفيق بين المصطلحين وذلك بتطبيق الإدارة الإلكترونية ولكن مع الحفاظ على المبادئ الإيجابية التي يقوم عليها النظام التقليدي لأن القضاء عليه من الوهلة الأولى أمر شبه مستحيل.

-النتائج:

- تحتل البيروقراطية مواقع إستراتيجية في الإدارات العمومية بما فيها الإدارة الجزائرية التي تميل إلى الفساد والاستئثار بالسلطة والنفوذ ولهذا فإن تزايد حجمها واتساع مجالاتها وتحكمها في المعلومات سوف يسمح للبيروقراطيين أن يكسبوا نفوذا وسلطة أكثر على حساب المواطنين البسطاء.

- لا يمكن التخلص من الجهاز البيروقراطي في الدولة و لأن ذلك يعني توقف عملية توسع المؤسسات وأحجام الدولة عن تقديم الخدمات الضرورية لمواطنيها في كل المجالات، إلى جانب القيم البيروقراطية كالمساواة والشفافية وغيرها من المبادئ الايجابية للبيروقراطية الإدارية .

- العمل الايجابي في الخدمات الإدارية يتوقف على تغيير فقط في العقلية القديمة والتكيف مع التغييرات التطورات الحاصلة بتبني أسس جديدة تحسن من نوعية الخدمات وتعيد الثقة المفقودة من المواطن دون المساس بالقيم الايجابية للبيروقراطية وهو ما ظهر من خلال الإصلاحات التي قامت بها الجزائر والتي خففت من بعض هذه التعقيدات من خلال اعتماد مقارنة الإدارة الالكترونية والرقمنة في العمليات الإدارية.

- عملية التحول إلى إدارة الكترونية أصبحت ضرورة حتمية تفرضها عليها التغيرات المحيطة والعالمية، وهو ما يحدث في الجزائر لكن بوتيرة بطيئة جدا خاصة أن معظم القطاعات التي تبنت التغيير مازالت في مراحل التصميم والتجريب..

التوصيات

- عند القيام بتطبيق الإدارة الالكترونية يجب الأخذ بعين الاعتبار فلسفة وثقافة التنظيم البيروقراطي بالإدارة العمومية والعمل على إيجاد تناغم وتناسق بين الإدارة الالكترونية والثقافة البيروقراطية السائدة ولكن في شقها الايجابي.

- يجب الدعم المتواصل للمشروع من أجل تجاوز العقبات التي تعترض تطبيقها، وهذا يتطلب وجود إرادة سياسية تعمل على صياغة مشروع وطني استراتيجي من أجل دفع المشروع ونقله نقلة نوعية.

- العمل على خلق الرغبة في التغيير خاصة من طرف المسؤولين بضرورة تبني فلسفة الإدارة الحديثة والتخلي عن الإدارة التقليدية بمفهومها السلبي.

- العمل على وضع تشريعات قانونية تنظم وتحمي طريقة عمل الإدارة الالكترونية، إلى جانب تطوير الأمن المعلوماتي من أجل المحافظة على خصوصية وسرية المعلومات وسلامتها من التزوير والتخريب وهما إجراءان في صالح الموظف والمواطن معا.

قائمة المراجع:

ابراهيم تاج. (2019). جودة المرفق العام في الجزائر من خلال عصرنة الخدمة العمومية. مجلة القانون العام الجزائري والمقارن جامعة جيلاني ليايس سيدي بلعباس، المجلد الخامس العدد 01 ، الصفحات 132-146.

أحمد باي . (2017). دورة الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم السياسية تخصص الإدارة العامة والتنمية المحلية، جامعة باتنة 01، الجزائر.

القانون رقم 03-15 المتعلق بعصرنة العدالة. (2015). الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية العدد 06 .

أيوب الشيكري. (2019). الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات المجلد 08 العدد 01 ، الصفحات 281-308.

حفصي عميروش. (2018). العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الإلكترونية. المجلة الجزائرية للدراسات السياسية الجزائر المجلد 5 العدد 1 ، الصفحات 1-20.

- حمزة عشاش حمزة خضري. (2020). الإدارة الإلكترونية ودورها في عصرنة قطاع العدالة بالجزائر. مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية المجلد 05 العدد 01، الصفحات 267-280 .
- سعد غالب ياسين. (2005). الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقها العربية. الرياض: مركز البحوث.
- سليم العايب. (2014). إعادة فهم العقلانية البيروقراطية عند فيبر . مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية مركز الحكمة للبحوث والدراسات الجزائر المجلد 04 العدد 04 ، الصفحات 141-156.
- عامر عوض. (2008). السلوك التنظيمي الطبعة 01. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- عصام عبد الفتاح مطر. (2008). الحكومة الالكترونية بين النظرية والتطبيق . الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- علاء عبد الرزاق السليبي. (2008). الادارة الالكترونية. الاردن: دار وائل للنشر.
- علي غريب رينوبة الاخضر. (2016). اصلاح الخدمة العمومية من خلال الغدارة الإلكترونية وأفاق ترشيدها . مجلة العلوم الاسلامية والحضارة مركز البحوث للعلوم الإسلامية والحضارة الاغواط العدد 03، الصفحات 403-438 .
- علي مكيد. (2008). معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الجزائرية. مجلة الحقوق والعلوم الانسانية جامعة زيان عاشور الجلفة المجلد 02 العدد 01 ، الصفحات 223-243.
- عمار بوحوش. (1987). البيروقراطية في النظرية والتطبيق. حوليات جامعة الجزائر 01 العدد 01 ، الصفحات 82-73.
- محمد الأخضر بن عمران. (2017). دور الادارة الالكترونية في تفعيل أداء الجماعات الاقليمية في الجزائر. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، جامعة باتنة 01- . الجزائر: كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- محمد الصيرفي. (د.ت. ن). الادارة الإلكترونية. مصر : دار الفكر الجامعي.
- محمد بن أعراب. (2014). تجربة الادارة الالكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة واشكالية التخلص من المنطق التقليدي. مجلة العلوم الاجتماعية جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2 الجزائر العدد 19 ، الصفحات 58-81 .
- محمد سمير. (2009). الادارة الالكترونية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- مصطفى سليمان. (2020). تحديات الإدارة الإلكترونية بين الواقع والمأمول . مجلة المستقبل للدراسات القانونية والسياسية المركزي الجامعي أفلو الجزائر المجلد 04 العدد 02 .
- هجيرة أوبعيش. (2019). بيروقراطية الجهاز الإداري في الجزائر دراسة في بنية وواقع التطبيق . المجلة الجزائرية للدراسات السياسية المدرسة الوطنية العليا للعلوم السياسية الجزائر المجلد 06 العدد 01، الصفحات 25-51 .
- Jain, A. (2004). *using the lens of max weber's theory of bureaucracy examine e gov recherche proceeding of the 37 hawaiti interntional conference on systeme science temple university.*

الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالنموذج البيروقراطي

Electronic management and its relationship to bureaucratic model

ط.د/ الياس بوسهوة

السنة الثانية، تخصص علم الاجتماع:تنظيم وعمل ، جامعة الدكتور يحي فارس، المدينة/ الجزائر

البريد الإلكتروني:lyesbousahoua@gmail.com

د. جميلة صغير

أستاذة محاضرة أ، جامعة الدكتور يحي فارس، المدينة/الجزائر

البريد الإلكتروني:djamil.soc@gmail.com

الملخص:

في ظل التطورات التي شهدها العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي أدت إلى إحداث ثورة كبيرة في مختلف المجالات، ومجال الإدارة على وجه الخصوص، والتي تم استغلالها من أجل تحديثها وعصرنتها في مختلف القطاعات تم استحداث الإدارة الإلكترونية التي تسمح بالانتقال من التسيير التقليدي إلى التسيير الحديث القائم على الرقمة والمتسم بالسرعة في إنجاز المهام، والجزائر كغيرها من الدول انتهجت سياسة وطنية من أجل التحول والانتقال من الإدارة التقليدية التي تتميز بالبطء في تسيير المعاملات والاعتماد على المستندات الورقية وغيرها، إلى الإدارة الإلكترونية وتبنيها كمشروع استراتيجي تهدف من خلاله إلى تحقيق قفزة نوعية في مستوى الخدمات المقدمة للأفراد، من خلال السرعة في إنجاز الأعمال وتقديم الخدمات بأقل جهد ووقت، وتخفيض التكاليف المترتبة عن تلك الإجراءات الكلاسيكية.

إلا أن واقع الحال يظهر أن عملية التحول في الموارد المادية والوسائل والأجهزة التكنولوجية لم تواكب تحولات مماثلة على مستوى البيئة التنظيمية وما تضمه من موارد بشرية، فالإدارة الإلكترونية تحتاج إلى بيئة محفزة ومشجعة على وجودها أحد متطلباتها الأفراد القائمين عليها، كما يصعب تحقيق أهدافها ما لم يصاحب ذلك تغير في ثقافة الأفراد وذهنياتهم والاستثمار في تنمية رأسمالمهم البشري ومواكبة التغيرات الحاصلة، والإبتعاد عن التعسف في استغلال المراكز في السلم الهرمي لتكريس المظاهر والممارسات السلبية المرتبطة بالبيروقراطية، تلك المبنية على تعقيد الإجراءات وعرقلة تسريع إنجاز معاملات الافراد ومصالحهم، بالإضافة إلى عدم قدرتهم على التخلص من السلوكيات الموروثة عن الإدارة التقليدية المرتبطة بمظاهر الفساد.

بناء على ما سبق وأمام حتمية الانتقال إلى رقمنة الإدارة ومواكبة التحديات من جهة، وتحديات البيئة اللازمة لذلك من جهة أخرى، حاولنا من خلال هذه الدراسة:- معرفة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والنموذج البيروقراطي، وكيف يمكن تطبيقها وفق مبادئ هذا النموذج؟
الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الإدارة التقليدية، البيروقراطية، النموذج البيروقراطي الفيبري، بيئة الإدارة الإلكترونية

Abstract:

In light of the developments witnessed by the world in the field of information and communication technology, which led to a major revolution in various fields, and the field of administration in particular, which was exploited in order to modernize it in various sectors, electronic management has been introduced that allows the transition from traditional management to modern management based on digitization and which is characterized by speed in completing tasks: Algeria, like other countries, has adapted a national policy for transformation and transition from the traditional administration, which is characterized by slow conduct of transactions and reliance on paper documents and others, to electronic management and adoption as a strategic project through which it aims to achieve a qualitative leap in the level of services provided to individuals, by speeding up the completion of work and providing services with minimal effort and time, and reducing costs resulting from those are classic procedures.

However, the reality of the situation shows that the process of transformation in material resources, means and technological devises has not been accompanied by similar transformations at the level of the regulatory environment and it includes from human resources. electronic management needs a stimulating and encouraging environment for its existence. And investing in the development of their human capital, keeping pace with the changes taking place, and avoiding abuse in the exploitation of positions in the hierarchical ladder to perpetuate the negative manifestations and practices associated with bureaucracy, those based on the complexity of procedures and impeding the acceleration of achievement Individual transactions and interests, in addition to their inability to get rid of behaviors inherited from traditional management associated with manifestations of corruption.

Based on the foregoing, and in front of the inevitability of moving to the digitization of management and keeping pace with the challenges on the one hand, and the challenges of the environment necessary for that on the other hand, though this study, we tried to find out the relationship between electronic management and the bureaucratic model, and how it can be applied according to the principles of this model?

Key words: Electronic management, traditional management, bureaucracy, Weberian bureaucracy model, electronic management environment

مقدمة:

يشهد هذا العصر تقدماً تكنولوجياً وعلمياً كبيراً لم تشهده العصور السابقة ، حيث يعيش العالم اليوم ثورة تكنولوجية وعلمية كبيرة انعكس تأثيرها على جميع مجالات الحياة ، إذ بدأت في القرن العشرين باختراع الحاسب الآلي ، الذي تطور في أشكال مختلفة حتى وصلت الى ما هي عليه في وقتنا الحالي ، واستمرت الاختراعات في مجال الاتصالات فقد ظهرت الانترنت في العقدين الأخيرين من القرن العشرين وتم تعميم استخدامها في جميع المجالات، حيث سارعت الدول إلى تبني هذه التكنولوجيا واستغلالها من أجل تحديث العمل الإداري في مختلف القطاعات الحكومية، وهو ما انعكس إيجاباً على أدائها ونشاطها ، فإدخال التكنولوجيا في تنفيذ المهام الإدارية سهل من عملها وساعد على تحقيق جملة من المكاسب ، كالسرعة في انجاز الأعمال واقتصاد الوقت والجهد ، وتخفيض التكلفة وغيرها ، وهو ما ساعد على الانتقال من البيئة التقليدية إلى البيئة الإلكترونية الحديثة، وظهور مفهوم الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على التكنولوجيا كأساس لتنفيذ أعمالها وتقديم خدماتها لمختلف المتعاملين معها، وأصبح استخدام هذه التقنيات يشكل ضرورة لتجاوز مختلف العقبات والمعوقات الناتجة عن التصرفات السلبية والمحسوبة ، وتقليص الفجوة الموجودة بين الإدارة والمواطن .

إلا إن عملية الانتقال من تنفيذ الأعمال الإدارية بالطريقة التقليدية إلى الطريقة الإلكترونية ، باستخدام مختلف الوسائل والتقنيات الحديثة تفرض على القائمين على هذا المشروع توفير متطلبات البيئة الرقمية المناسبة ، والتي من بينها ضرورة وجود أفراد متخصصين ومؤهلين للقيام بهذه المهمة بثقافة وتفكير متجدد، بعيداً عن تلك الذهنيات والممارسات التي تركز مفهوم البيروقراطية الإدارية ، أو ما يمكن تسميته بالبيروقراطية الإلكترونية بمفهومها السلبي الشائع ، والعمل على تطوير الممارسات السلبية ونقلها إلى الفضاء الإلكتروني ، ومن بين مظاهرها تكريس نفس الإجراءات والتعقيدات باختلاق العراقيل والمحاباة والمحسوبة في التعامل ، واستغلال بعض خصوصيات التقنية بما فيها من غموض للإجراءات والتشريعات التي تنظمها، وتحويلها من أداة لتسهيل وتطوير الأداء الإداري إلى وسيلة لعرقلة وممارسة التسلط وتعطيل مصالح المواطنين والزبائن ، فقد تجسد في استغلال بعض خصوصيات التنظيم الإداري المتبع والمستمدة من مبادئ النموذج البيروقراطي المطبقة في التنظيمات الإدارية بشكل أو بآخر ، كاستغلال المنصب في السلم الهرمي ، أو الإجراءات والنصوص القانونية وغيرها ، لتعطيل تنفيذ المعاملات الإدارية ، كما أنها تساهم في تأخير وتيرة

عملية التحول الحقيقية ونقلها من مجرد قرارات وتجارب ضيقة الى واقع ملموس يمكن أن يعمم ليشمل مجالات أوسع في حياة المواطنين ومصالحهم .

الأنه ورغم كل التعقيدات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في البيئة التنظيمية الحالية بكل عناصرها إلا أن عملية الانتقال من المعاملات الكلاسيكية الورقية إلى المعاملات الرقمية لم يعد خياراً على الحكومة والمؤسسات يمكن تبنيه أو رفضه، بل أصبح ضرورة فرضتها التغيرات المختلفة التي عرفتها البيئة الداخلية والدولية التي نتواجد فيها ، حيث أصبحت جل المعاملات الدولية في مختلف المجالات تتم إلكترونياً .

ومن خلال هذه الدراسة حاولنا الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي : - ماهية الإدارة الإلكترونية وما هي متطلبات البيئة المناسبة لنجاحها ، وما علاقتها بالنموذج البيروقراطي الفيبري ؟

وللإجابة على هذا التساؤل الرئيسي قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى المحاور التالية :

- ماهية الإدارة الإلكترونية ومتطلبات نجاحها .

- ماهية النموذج البيروقراطي الفيبري .

- علاقة النموذج البيروقراطي بالإدارة الإلكترونية .

أهداف الدراسة : تهدف الدراسة إلى :

- التعريف بمفهوم الإدارة الإلكترونية الذي يعد أحد المواضيع الحديثة ، وإبراز مختلف خصائصها وأهدافها ، وأهم المتطلبات التنظيمية الواجب توفرها لنجاحها .

- التعريف بالنموذج البيروقراطي الفيبري .

- تهدف إلى معرفة علاقة النموذج البيروقراطي بالإدارة الإلكترونية ، وكيفية تطبيقها في ظل تطبيق مبادئ هذا النموذج في الإدارة .

أهمية الدراسة : تمكن أهمية البحث فيما يلي :

- تتناول موضوع الإدارة الإلكترونية الذي يعتبر أحد أهم المواضيع الحديثة

- توجيه أنظار صانعي القرار في المؤسسات والهيئات الحكومية إلى ضرورة تبني وتدعيم الإدارة الإلكترونية .

- إبراز العلاقة المتداخلة بين الإدارة الإلكترونية ومبادئ النموذج البيروقراطي .

أولاً: ماهية الإدارة الإلكترونية.

تعتبر الإدارة سمة من سمات حياة المجتمعات الحديثة المتطورة ، ولما نرى جانباً من جوانب الحياة الإنسانية مهما كان نوعه يستطيع التخلي عنها ، فهي تظهر في جميع مظاهر الحياة اليومية ، كالزراعة والصناعة والتجارة والاقتصاد والجيش الخ . سواء أكانت هذه المجالات عامة أم خاصة ، كبيرة أو صغيرة فهي تحتاج إلى إدارة ، والإدارة تلازم كل جهد جماعي ، وهي ضرورة له وإن اختلفت الأهداف المتعلقة بهذا الجهد ، وقبل التطرق إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية سوف نستعرض بعض التعاريف المختلفة لمفهوم الإدارة عموماً لدى بعض المفكرين الذين تناولوه كل من زاويته .

1- مفهوم الإدارة التقليدية : اختلفت العديد من التعاريف التي تناولت المفهوم ، إلا أنها تصب كلها في معنى واحد ومن بينها نجد :

- يعرفها هنري فايول رائد الإدارة الحديثة بأنها "إن تحقيق الإدارة يتطلب التنبؤ والتخطيط والتنظيم والقيادة والتنسيق والرقابة" (محمد سمير ، 2009 ، صفحة 25)

أما فريدريك تايلور فيعرفها بأنها "المعرفة الدقيقة لما تريده من الرجال أن ثم التأكد من أن يقوموا بعمله بأفضل وأرخص طريقة" (محمد سمير ، 2009 ، صفحة 25).

-أما ليفنجيستون فقد عرف الإدارة بقوله " إن وظيفة الإدارة هي التوصل الى الهدف بأفضل الوسائل وأقل التكاليف في حدود الموارد المتاحة وبحسن استخدامها " (كامل، 2011، صفحة 16)
الإدارة هي عملية تحقيق

ومن خلال مختلف التعاريف التي تناولت المفهوم يمكن تعريفها على انها ذلك النشاط الذي يعمل على تحقيق الاهداف المرسومة بالاستخدام الامثل للموارد المتاحة وفق منهج محدد وضمن بيئة و ظروف خارجية محيطة.
2-أسس الانتقال من الإدارة التقليدية الى الإدارة الإلكترونية :

إذا كان تطبيق الإدارة الإلكترونية دفعة واحدة يؤدي الى خلل في استراتيجية التطبيق كون الانتقال نحو واقع معين يرتبط دائما بتهيئة الظروف والمناخ الملائم ، فان افضل سيناريو للوصول الى تطبيق سليم وآمن للإدارة الإلكترونية هو العمل على رسم خطة للوصول الى المرحلة النهائية ، بما يتماشى وتهيئة الظروف المناسبة لهذه العملية .
وهذه بعض الخطوات التي يمكن من خلالها الوصول الى انتقال سلس وناجح لتطبيق الإدارة الإلكترونية دون حدوث خلل ، والمتمثلة فيما يلي : (عاشور، 2010/2009، صفحة 75)

- احداث تحول نوعي ليس بمكننة الوظائف الحكومية ، بل بالتأسيس لمجتمع معلومات له القدرة على التعامل مع المستجدات التقنية .
- خلق شراكة بين كل القطاعات والمؤسسات ، بما فيها المؤسسات العامة والخاصة التي يجب أن تتقاسم عملية التحضير والاعداد لمرحلة التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
- ضرورة خلق وتهيئة البنية التحتية الملائمة لعملية التحول ، ومع مراعاة كل ما يتعلق بها.
- التأسيس لنظامي قانوني وتشريعي كفيل بتنظيم كفاءات عمل الإدارة الإلكترونية وحمايتها من كل المخاطر كالقرصنة والتجسس الإلكتروني ، حتى تهيأ الظروف وتزال كل المخاوف أمام مختلف الأطراف المتعاملين .
- و تمثل هذه النقاط أهم الأسس التي يجب وضعها وتحضيرها مسبقا من طرف قادة ومهندسي التحول نحو الإدارة الإلكترونية ، بهدف الوصول الى الأهداف المسطرة لها.

3-نشأة الإدارة الإلكترونية :

إن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة ، في ظل ثورة المعلومات والحاجة الى توظيف التكنولوجيات الحديثة في ادارة علاقات المواطن والمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها .
كما تعود نشأة الإدارة الإلكترونية الى التحول للعمل بإشكال وأساليب مختلفة ، اذ كانت تقتصر على بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء، ويستخدم بعضها الأخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول وغيرها من النشاطات المختلفة. ولم يكن تطبيق الإدارة الإلكترونية بصورة واضحة ورسمية الا مؤخرا حيث بدأت بالظهور في عام 1995 مبولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي ، ومفهوم هذا النوع من الإدارة يدل على ان كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب الى المؤسسة .

3-1- مفهوم الإدارة الإلكترونية :

سنحاول استعراض بعض التعاريف التي تناولت المفهوم من خلال الآراء المختلفة للباحثين حول تعريف الإدارة الإلكترونية ، ومن بينها نجد :

-تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها "أسلوب من أساليب الإدارة الحديثة تعمل على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للقيام بالأعمال الإدارية المختلفة ، من تخطيط ،تنظيم وتنفيذ ، رقابة وتقويم ووسائل اتصال من أجل تطوير العمل الإداري ورفع كفايته وتحقيق الأهداف المخطط لها" (برنار و بلجيلالي، 2019، صفحة 3)

-كما تم تعريفها بأنها "عملية مكثفة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية ، بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق جميع أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكوين إدارة جاهزة لربطها مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً" (بن عروس و علوطي، 2022، صفحة 3)

-عرفت الإدارة الإلكترونية من خلال البنك الدولي بأنها "مصطلح حديث يشير الى اكتشاف طرق ووسائل جديدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفاعلية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات للمواطن" (بن عروس و علوطي، 2022، صفحة 3) .

كما يمكن أن تعرف اجرائيا بأنها تحويل كافة الاعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية بسرعة في التنفيذ ودقة في الانجاز وبدون استخدام الورق .

2-3- خصائص الإدارة الإلكترونية :

ان مسار التغيير من الأسلوب التقليدي للإدارة إلى الأسلوب الحديث اعتمد على استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال مما ميز الإدارة الإلكترونية بعدة خصائص نذكرها فيما يلي : (وصيف و زهواني، 2020، صفحة 5)

-زيادة الإتقان :تمثل آلية عصرية في عملية التطور الإداري وذلك باحتوائها على مزايا المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في الانجاز .

-تبسيط الإجراءات :أمام الحاجة للعصرنة الإدارية عملت معظم الإدارات على إدخال تكنولوجيا المعلومات إلى مصالحتها ، لما لها من إمكانيات في تلبية حاجات المواطنين .

-سرعة أداء الخدمات :أي ربح الوقت عوض الطابور الذي يميز الإدارة التقليدية وطول فترة معالجة الملفات .

-تخفيض التكاليف : اذا كانت الادارة الإلكترونية تحتاج في البداية الى إمكانيات مادية كبيرة بهدف دفع عملية التحول ، فان انتهاء نموذج المنظمات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانية مالية ضخمة ، بحيث لم تعد الضرورة في تلك المراحل لزيد العاملة ذات العدد الكبير .

-تحقيق الشفافية: الشفافية داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية ، حيث تعرف بأنها إتاحة كل المعلومات وسهولة تبادلها لكافة المؤسسات ولجميع الأطراف، وان تكون الحسابات العامة متاحة بصورة مباشرة وأن تتوفر معلومات كافية وشاملة ومنظمة من عمل المؤسسة لكي تسهل رقابتها ومتابعتها .

3-3- أهداف الإدارة الإلكترونية :

الإدارة الإلكترونية هي الرغبة في زيادة كفاءة وفعالية المنظمات ، وذلك عن طريق الانتقال من الأساليب التقليدية في تسييرها إلى أساليب حديثة ومعاصرة ، تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال قصد تحقيق جملة من الأهداف نذكر منها : (الشيكور، الادارة الإلكترونية تطبيقات وتحديات، 2019، صفحة 287)

- تكريس الشفافية في الأداء والقضاء على العراقيل البيروقراطية ، من حيث خفض فرص الفساد الإداري والتقليل من التعقيدات الإدارية .

- تحقيق مبدأ العدالة في تقديم الخدمة بنفس الدقة والتكلفة والوقت والجودة ، الى جانب المساواة في المعاملة والتقدير والاحترام .

- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها .
- التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة .
- سهولة الوصول الى الخدمة من خلال شبكات الاتصال ، أفي المكان والوقت المناسبين على مدار الساعة .
- رفع كفاءة الأداء بالجهاز الإداري ، ويكون ذلك من خلال تقليل المعاملات اليدوية والتعامل بال نماذج الالكترونية ، مع ضمان توفير السرية والأمان للمعلومات بما يؤدي الى تطوير وتحسين مستوى الكفاءة الإنتاجية في الخدمات المقدمة للجماهير .
- بناء مجتمع حديث قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني .

4- معيقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

- تعتبر التكنولوجيا من أهم المرتكزات التي تركز عليها أعمال الإدارات في الوقت الحالي ، ونظرا لسرعة تطور التكنولوجيا وعدم ثباتها فان الإدارات اليوم تواجه العديد من المعوقات في مختلف المراحل المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية ، والمرتبطة بالبيئة الداخلية والخارجية ، ومن بين هذه المعوقات نجد:
- 4-1-1- معيقات داخلية : ويقصد بها تلك المعوقات الناتجة عن البيئة الداخلية للمؤسسة أو الإدارة وتتمثل فيما يلي :
- 4-1-1- معيقات بشرية وإدارية :
- مقاومة عملية التغيير من قبل الموظفين الحكوميين الذين يخشون على عملهم المستقبلي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية (مكيد و بوزكري، 2019، صفحة 5).
 - عدم وجود أفراد مدربين ومتخصصين بأعداد كافية في مختلف المواقع.
 - عدم إعادة بناء الهياكل التنظيمية في الإدارات تماشي مع متطلبات العصر الرقمي والاكتفاء باجراء تعديلات على الهياكل التقليدية. (بوزكري، 2016/2015، صفحة 123)
 - ضعف التخطيط والمتابعة من قبل الإدارة العليا لانجاز المشروع ، سواء تعلق ذلك بتحديد الموارد اللازمة أو الوقت المطلوب أو متابعة مراحل التنفيذ لتقديم الحلول المناسبة ، إضافة الى ضعف التنسيق بين الإدارة والأجهزة الأخرى ذات الصلة بنشاط المؤسسة مما يشكل عاملا لفشل عملية التنفيذ (بن عبيد، 2019/2018، صفحة 40)
 - ضعف الوعي الثقافي المجتمعي بفوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات في تسهيل الحياة اليومية .
- 4-1-2- معيقات تقنية ومالية : يعتبر الجانب المالي والتقني أهم عنصرين في نجاح أي مشروع ، لذلك تواجه العديد من المؤسسات والإدارات مشاكل في توفير الدعم المالي الكافي لعملية التحول للإدارة الإلكترونية ، حيث لا يمكن فصل الجانب المالي عن الجانب التقني لارتباطه بتوفير مختلف الأجهزة التقنية الضرورية ، ومن أهم المعوقات التي تشكل صعوبات نجد :
- مخاوف كبيرة لدى المتعاملين مع الإدارات من نجاح إحدى محاولات الاختراق للإدارة التي يتعاملون معها ، وأن يمس ذلك الاختراق البيانات الخاصة بهم سواء بالحذف أو التدمير ، أو استغلالها في أعمال غير مشروعة (مكيد و بوزكري، 2019، صفحة 7)
 - قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، خاصة انشاء الشبكات وربط المواقع وتطوير الأجهزة والبرامج. (بوزكري، 2016/2015، صفحة 129)
 - عدم توافر برامج حماية متطورة تحكم الرقابة عليها وتحد من المخاطر الأمنية التي تتعرض لها الشبكات ، من محاولات الاختراق والقرصنة وما ينتج عنها من تخريب للبيانات ، أو تحويلها وسرقة المعلومات ، مما يجعل المؤسسة مطالبة بتوفير الحماية التي قد تكون مكلفة جدا.

- عدم القدرة على تمويل دورات متخصصة لتدريب وتأهيل العاملين ومكافئة المتدربين .
 - 2-4- معوقات خارجية : تلعب البيئة الخارجية دورا هاما في نجاح مشروع الادارة الالكترونية ، حيث تعتبر إدارة العلاقات مع المواطنين والزبائن من أهم وظائف تطبيقات الادارة الالكترونية، وهناك العديد من الصعوبات الناتجة عن البيئة الخارجية التي لها تأثير ، ترتبط بالجوانب (السياسية ، القانونية ، الاجتماعية ، الاقتصادية ، التكنولوجية)، ويمكن إيجازها فيما يلي :
 - 1-2-4- معوقات سياسية وقانونية : تتمثل فيما يلي .
 - غياب الإرادة السياسية الداعمة للتحويل نحو الإدارة الالكترونية .(مكيد و بوزكري، 2019، صفحة 8)
 - عدم صلاحية الأنظمة واللوائح القانونية التقليدية المعمول بها لتطبيقها علة الإدارة والمعاملات الالكترونية ، مما يجعل هذا البديل لا يفي بالحاجة في ظل غياب الأنظمة واللوائح التي تضبط علاقات العمل والتعاون داخل الإدارة الالكترونية .
 - التأخر في وضع التشريعات القانونية التي تضمن اعتماد التوقيع الالكتروني والتعامل مع البريد الالكتروني والتحقق من شخصية طالب الخدمة ، مما يعرقل كثيرا من المعاملات الالكترونية .(مكيد و بوزكري، 2019، صفحة 8)
 - نقص التشريعات والنصوص القانونية التي تحكم التعاملات الالكترونية وتنظمها ، خاصة وأن تعاملات البيئة الالكترونية لا تقتصر على بلد معين ، بل تكون على المستوى الدولي ، كما أن الفراغ القانوني في هذا المجال يجعل الأفراد والمؤسسات تتخوف من وجود ما يثبت الحق ويحمي التعاملات ويضمن حجية الوثائق الالكترونية.(بن عبيد، 2018/2019، صفحة 42)
 - 2-2-4- معوقات اجتماعية : وتتمثل فيما يلي .
 - ضعف الاستعداد والنضج المجتمعي لتقبل فكرة الإدارة الالكترونية والتعاملات الالكترونية الأخرى، والتجاوب السريع خصوصا إذا كانت هذه لعملية مكلفة ماديا.
 - انتشار الأمية الالكترونية كعائق في وجه التحويل الالكتروني للإدارات خصوصا في بعض الدول النامية التي تعاني برامجها التعليمية من القصور في مجال تكنولوجيا المعلومات .
 - عدم الثقة في التعاملات الالكترونية وخوف الأفراد من فقدان الخصوصية ، حيث أن قواعد المعلومات المرتبطة ببعضها تحتوي على البيانات التعريفية كالأسماء ، الحالة الاجتماعية ، العناوين ، مما يعتبره البعض أسارا خاصة ولا يرغبون في الاطلاع عليها أو نشرها.(بن عبيد، 2018/2019، صفحة 43)
 - 3-2-4- معوقات تكنولوجية : وتتمثل فيما يلي :
 - عدم تغطية كل المناطق بشبكات الانترنت وضعفها في مناطق أخرى ، وصعوبة مسابرة التقدم السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال .
 - ضعف البنية التحتية للاتصالات وعدم جاهزيتها لأداء وظيفتها في بعض الدول ، وعجزها عن الوفاء بالتزامات توفير خدمات شبكات الانترنت والاتصالات المختلفة بالسرعة اللازمة لتنفيذ المعاملات الالكترونية ، مما يعرقل تطبيق خدمات الادارة الالكترونية في مؤسساتها.
 - 5-متطلبات البيئة التنظيمية للإدارة الالكترونية :
- إن نجاح مشروع الإدارة الالكترونية يجب أن يراعي توفر عدة متطلبات بشكل متكامل حتى يصل الى الأهداف المرجوة، و يمكن تلخيصها فيما يلي :

1-5- المتطلبات التقنية: وتتمثل في ضرورة توفير ما يلي :

- البنية التحتية الصلبة: إذ أن الإدارة الإلكترونية تتطلب وجود مستوى مناسب إن لم نقل عال من البنية التحتية التي تتضمن شبكة حديثة للاتصالات والبيانات ، والاتصالات السلكية واللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة، وبين المؤسسات والمواطن من جهة أخرى. (شليحي وقريني، 2019، صفحة 6)

- متطلب قاعدة البيانات والمعلومات: وهي مجموعة من الملفات التي ترتبط ببعضها ، مثل قاعدة البيانات الخاصة بدائرة حكومية معينة ،

2-5- المتطلبات البشرية: يعتبر العنصر البشري من أهم العناصر التي يمكن الاستثمار فيها لتحقيق النجاح، في أي مشروع وفي أي مؤسسة وله أهمية كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يعتبر المنشأ لها وهو الذي اكتشفها وطورها ثم سخرها لتحقيق أهدافه التي يصبوا إليها ، والعنصر البشري يمثل الخبراء والمختصون العاملون في حقل المعرفة الذين يمثلون البنية الانسانية ورأس المال الفكري في المؤسسة. (وصيف وزهواني، 2020، صفحة 8)

3-5- المتطلبات الادارية والامنمية: هو احداث تغييرات جوهرية داخل الادارات الحكومية، بقصد التكيف مع العصر ومسايرة التغيرات السريعة في مجال التكنولوجيا ، ولا يتحقق ذلك إلا من خلال :
- إعادة رسكلة وتأهيل القيادات الادارية التي تعول عليها الحكومة لاحداث التغيير النوعي في الخدمات التي تقدم للمواطنين .

- تطوير التنظيم الاداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي: باعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية ، ومختلف الوظائف الحكومية ، بما يجعلها تنسجم ومبادئ الادارة الالكترونية مثل الغاء ادارات واستحداث ادارات أخرى تسير التطور التكنولوجي . (عبان ع.، تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر-دراسة سوسيولوجية لبلدية الكاليتوس، أطروحة دكتوراه، 2016/2015، صفحة 75)

- التدريب كافة الموظفين وبناء قدراتهم وتأهيلهم على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر، وادارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات اللازمة للعمل على ادارة وتوجيه مهام الادارة الالكترونية بشكل سليم ، ويفضل أن يتم ذلك بواسطة معاهد متخصصة تابعة للحكومة. (شليحي وقريني، 2019، صفحة 6)

4-5- المتطلبات التشريعية والقانونية: وتتضمن هذه المتطلبات ما يلي :

- وضع التشريعات القانونية اللازمة للإدارة الإلكترونية والمحافظة على الأسرار وتحدد رسوم استخدام مختلف المواقع الإلكترونية .

- تشريعات خاصة بتجريم انتهاك سر التوقيع الإلكتروني .

- وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قبل التطبيق عن طريق تحديد الاطار القانوني الذي يقر بالتحول الإلكتروني وأثناء التطبيق ، أي تكملة النقائص والفرغ القانوني اللازم ، والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول ، ووضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الإلكترونية وتحديد الاجراءات العقابية الخاصة بفئة المتورطين في جرائم الادارة الالكترونية . (عبان ع.، تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر-دراسة سوسيولوجية لبلدية الكاليتوس، أطروحة دكتوراه، 2016/2015، صفحة 73)

ثانيا: ماهية النموذج البيروقراطي لماكس فيبر.

1- مفهوم الليبروقراطية:

تعود جذور كلمة بيروقراطية حسب العديد من الباحثين الى الأصل اللاتيني ، "ويتكون هذا المصطلح من جزئين ، الجزء الأول bureau ويعني في اللغة الفرنسية القديمة المكتب ، أما الجزء الثاني قراطية kratos باليونانية ، craie،

بالفرنسية وتعني السلطة أو الحكم ، ووفقا لهذا فان مصطلح البيروقراطية في معناه اللغوي يعني حكم المكتب أو سلطة المكتب " (عمروش، د ت، صفحة 5)، أي ممارسة العمل الإداري من خلال سلطة المكتب .

ولقد أجمع العديد من الباحثين والدارسين على أن " أول من استخدم هذا المصطلح هو الوزير الفرنسي Vincent de Gournay في عام 1745 م ، حيث استعمله للدلالة على فئة العاملين في المكاتب الحكومية ، ثم شاع استعمالها في الأدب الاقتصادي والاجتماعي تعبيراً عن حكم المكاتب وتحكم الموظفين الإداريين في الحياة الاجتماعية" (عمروش، د ت، صفحة 5) . تشير إلى معنيين أحدهما عامي والآخر علمي ، يتضمن المعنى العامي للبيروقراطية الربط بينها وبين تعقيد إجراءات العمل خاصة في القطاع العام ، وفي هذا الشأن أصبحت عبارة بيروقراطية شعاراً لازدراء إجراءات العمل النظامية ، ويتعلق بالاستعمال الشائع لدى أغلبية المواطنين للتعبير عن مختلف الممارسات السلبية والمساوي ، كالبطء والروتين ، الفساد، الرشوة ، المحسوبية وغيرها ، أما المعنى العلمي للبيروقراطية يتمثل فيما تناوله الباحثين والمفكرين المتخصصين ، وما أشار إليه ماكس فيبر عندما أوضح بأنها "وسائل تحويل الفعل الاجتماعي إلى فعل اجتماعي عقلاني منظم " (ابن مسفر، 2018، صفحة 6) ، والبيروقراطية الحديثة في تصوره تتضمن تقسيم العمل بطريقة عقلانية رشيدة .

2- نشأة النموذج البيروقراطي:

تعتبر نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين ، نقطة تحول كبيرة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية للعالم ، وهو ما ترجمه العديد من الأحداث والثورات ، وأهمها الثورة الصناعية التي ظهرت بأوروبا ، وظهور المجتمعات الحديثة والتنظيمات الصناعية الكبرى استجابة لتطلعات الدولة الحديثة، وما صاحبها من أحداث ومشاكل نتيجة هذا التحول الكبير ، والتي ظهرت معها الأبحاث والدراسات في ميدان الإدارة والسوسيولوجيا من أهمها النموذج البيروقراطي لماكس فيبر ، الذي شاع بفضل إسهاماته في ميدان السوسيولوجيا بطرحه لمجموعة من الأدوات التحليلية وتمثل المجتمع الحديث، يتميز بالتحتمية المهنية في أعماله (الاقتصاد والمجتمع ، الأخلاق البروتستانتية والروح الرأسمالية) . والعمل بالتنظيم البيروقراطي بدأ يظهر مع وجود النظام الرأسمالي القائم على مجموعة من المبادئ كالربح وتقديس العمل وصاحب العمل ، والملكية الخاصة لوسائل الانتاج وتراكم رأس المال والعمل المأجور والتنافس على السيطرة على الأسواق وغيرها ، دون مراعاة الجوانب التي تضمن للعامل حقه وإنسانيته .

ويعتبر النموذج البيروقراطي أهم الانجازات المعرفية لماكس فيبر، الذي يتم بفضل مجهوداته وضع الأسس النظرية للمنظمات الإدارية الكبرى من حيث بنائها وهيكلها التنظيمية ، كما أصبحت هذه النظرية تشكل التأطير النظري والتاريخي لمختلف أبحاث ودراسات الفكر الإداري فيما بعد ، فقد وصف نموذجها بالمثالية التي تتميز بالرشد التام ، وقد عرفها بأنها ذلك النمط من التسيير الذي يقوم على مجموعة من المبادئ ، واعتبرت كنظام عقلاني يتناسب مع المجتمع الصناعي في العالم الغربي ، وهذه أهم المبادئ الأساسية التي يركز عليها هذا النموذج: (مؤيد، 2002، صفحة 73)

- تقسيم العمل على أساس وظيفي يعتمد على مبدأ التخصص .
- التدرج الهرمي حيث تنظم العلاقات على أساس التدرج الهرمي المستند الى السلطة الرسمية وذلك انطلاقاً من :
- تقسيم المنظمة الى عدة مستويات هيرارشية (هرمية)، وخضوع المستوى الإداري الأدنى لإشراف وتوجيه المستوى الأعلى.
- وجود قواعد وإجراءات رسمية مكتوبة توجه سلوك العاملين والقرارات المختلفة في الوظائف.
- الفصل التام بين ممتلكات وشؤون المنظمة وبين الممتلكات والشؤون الخاصة لشاغلي الوظائف ، اذ لا يعمل هذا الفصل على منع المطالب الشخصية من التدخل في الاداء العقلاني لاعمال المنظمة. (أوبعيش، 2019، صفحة 8)
- التدرج في الوظائف يعتمد على الجدارة والاختبار المهني والترقية في المنصب على أساس الأقدمية والاداء والقدرة

وفقا لراي فيبر فان تطبيق هذا النموذج في المنظمات الكبيرة سيحقق فوائد متعددة ،كالدقة في العمل والوضوح والسرعة ،وانخفاض التكلفة المادية للعمل ،ومنه احتساب العديد من المشاكل الخاصة بالعمل ، ومن أهم المفاهيم التي طغت على دراسات فيبر للتنظيمات الحديثة مفهومي الرشادة والعقلانية ،وهو ما يظهر من خلال كتاباته حول هذين المفهومين ، الى غاية توصله الى صياغته لنموذجه المثالي للبيروقراطية ،الذي هو عبارة عن تصور عقلي لسمات وخصائص يستخدمه الباحث كألية تصلح لمقاربة الواقع ،فقد لا نجد له مثيل على أرض الواقع ، فالبيروقراطية حسبه هي التصنيف الدقيق للوظائف على أساس التسلسل الهرمي ، كما نجده قد استعمل مفهومي القوة والسلطة باعتبار أن القوة تمارس بين طرفين في علاقة اجتماعية ما ، والسلطة اضافة عنصر واحد للقوة تصبح السلطة الشرعية تساوي الطوعية ، أي الرضا والقبول بمعنى قبول ورضا الناس بالقوة أكسبها الشرعية .

كما اعتمد فيبر على تقسيم السلطة الى ثلاثة أنواع : سلطة روحية ، سلطة تقليدية ، سلطة قانونية ، واهتم بالسلطة القانونية للبيروقراطية والتي تعني سلطة المكتب ،

3- أنواع السلطات في النموذج الفيبري: وسوف نتطرق الى هذه الأنواع الثلاثة بشيء من الشرح :

1-1-السلطة الكارزمية: ينطلق ماكس فيبر في تحليله لها ومدى مشروعيتها من السمات الشخصية أو الميزة الخارقة التي يتمتع بها القائد أو الزعيم ، غير أن المشكلة في هذا النوع من السلطات أنه غير مستقر ودائم ، فارتباط المنظمات الاجتماعية المختلفة بالقائد الملمم عادة ما تحدث قطيعة بعد هذا القائد وبالتالي يؤدي الى دخول المنظمات الاجتماعية في مرحلة البحث عن قائد جديد .

2-3- السلطة التقليدية : حسب هذا النوع فأن السلطة تقوم على اساس التقاليد والأعراف ، وبالتالي فأن واجب الطاعة و مسألة الحقوق والواجبات تخضع لمعيار العادات والتقاليد ، والتي أخذت صفة الالتزام بعد توارثها عبر الأجيال .

وحسب هذا النمط من السلطات تصبح القيادة الادارية في مختلف المنظمات الادارية تستند الى الاعراف ، وبالتالي يوضح ماكس فيبر شكلين من التنظيم الاداري في هذا النوع :

1-2-3-التنظيم الاداري ذو الشكل الوراثي : في هذا الشكل يصبح الموظف تابعا لقائده تبعا للسلطة التي يتوارثها عنه وعن آباءه.

2-2-3-التنظيم الاداري ذو الشكل الاقطاعي : نتج هذا النوع من التنظيم عن لعلاقة بين الحاكم أو السلطة الكنسية ورجال الاقطاع بأوروبا ، والذين عملوا على استئجار العبيد أو الرق .

وهذا النوع من السلطات يماثل السلطة الكارزمية من حيث معايير التعيين والتوجيه التي تخضع الى صلة الوراثة والقرابة .

3-3- السلطة القانونية الرشيدة : لقد شكلت كثيرا من الاهتمام في دراسات ماكس فيبر ، فالسلطة عنده توجد داخل التنظيمات والوحدات الادارية من خلال الشكل البيروقراطي للتنظيم ، وهذه السلطة تتماشى والتطور الذي وصلت اليه مختلف المؤسسات في المجتمعات المعاصرة والحديثة ، حيث أن الشرعية أو قانونية السلطة يمارسها القائد من خلال مجموعة من القواعد والاجراءات وهذه المجموعة التي تمارس من خلال المراكز التي تشغلها المستويات الادارية المختلفة في التنظيمات الضخمة هي التي أطلق عليها فيبر كلمة بيروقراطية .

يرى فيبر تمثيلا لهذا النموذج يتمثل في البيروقراطية ، ويؤكد في إطاره أن هناك مجموعة من القواعد التي يلتزم كل أعضاء التنظيم أو الجماعة بتطبيقها قانونيا وإراديا وفقا لمجموعة من المبادئ الثابتة (زواتيني و صالي، 2021، صفحة 5).

4- ايجابيات وسلبيات النموذج البيروقراطي: رغم أن النموذج البيروقراطي لماكس فيبر من بين ابرز الاسهامات في مجال الفكر الاداري ، الا ان لهذا النموذج ايجابياته التي يرى مؤيدوه انها قدمت اضافة في هذا المجال ، وعلى العكس من ذلك يرى البعض من منتقديه ان له العديد من جوانب القصور والسلبيات، وسوف نتطرق لأهمها في هذا العنصر .

4-1- ايجابيات النموذج البيروقراطي: هذه أهم النقاط الايجابية التي يركز عليها هذا النموذج والتي تتمثل فيما يلي :

- يرى فيبر أن نموذجه قابل للتطبيق على كافة التنظيمات .
- نموذج يتجاوز مختلف الممارسات الادارية التي كانت موجودة في النظم الاقطاعية الاستبدادية.
- نموذج قائم على مبدأ الشرعية القانونية والعقلانية والموضوعية والرسمية.
- فكرة الحقوق والواجبات عنده تستند إلى القانون ، لا إلى رغبات الأشخاص والاساليب الارتجالية .
- يرى ستيفن ان "القوة الرئيسية للبيروقراطية هي قدرتها على أداء الأنشطة المعيارية بكفاءة عالية ، وأن التأكيد على وضع التخصصات المتشابهة بأقسام وظيفية نتج عنه الإستفادة من اقتصاديات الحجم والتقليل من الإزدواجية في الأفراد العاملين والمعدات ."

4-2- سلبيات النموذج البيروقراطي:

رغم الايجابيات التي جاء بها النموذج البيروقراطي ، إلا أن التطورات التي يعرفها العالم في البيئة المعاصرة ، أو مختلف النماذج النظرية الحديثة التي تناولت الادارة كموضوع لأبحاث ودراسات ، خاصة تلك التي انطلقت من الواقع تؤكد أن التطبيق الميداني لمحتوى النموذج يبرز وجود جملة من السلبيات تمثلت فيما يلي : (زواتيني و صالي، 2021، صفحة 3)

- اهماله لمشكلة الديمقراطية في التنظيم .
- اهماله للعلاقات الشخصية والجماعات غير الرسمية .
- اهماله لتأثير الروح المعنوية والرضا الوظيفي في العمل .
- حدوث النزاعات بين الرؤساء والمرؤوسين ، و بين المنفذين والجمهور .
- معالجة التنظيم على أنه مغلق وأن الادوار الواجب القيام بها من طرف الأفراد واضحة ، وفي هذا الشأن أهمل البيئة الخارجية ومتغيراتها المؤثرة .

بالاضافة الى الانتقادات التي توصل اليها العديد من الباحثين الذين تناولوا النموذج البيروقراطي بالدراسة والتحليل من أمثال روبرت ميرتون ، شستر برنارد ، فيليب سيلزنك ، ميشال كروزيه ، والذين توصلوا الى وجود خلل في هذا النموذج في بعض جوانبه تتمثل فيما يلي :

- يمتاز النموذج بالجمود وعدم المرونة والروتين .
- ان الوسائل تصبح غايات .
- المظاهر والرموز بالإضافة الى مقاومة التغيير .
- عزل الموظف في عمله عن حياته الخاصة وعدم فتح مجال للتداخل بينهما.

ثالثا: علاقة الإدارة الالكترونية بالنموذج البيروقراطي الفيبري:

حاول ماكس فيبر من خلال أنموذجه المثالي القائم على العقلانية والرشادة في التسيير ان يضمن السير الحسن للمنظمات والقضاء على المشكلات التي صادفتها، بصفة موضوعية بعيدا عن الذاتية في تنفيذ الأعمال، حيث استمد مبادئه من بيئته التي وجد فيها وانتمائته الديني المستمد من قيم المذهب البروتستانتى المقدس للعمل والباحث على تطوير المجتمع. والاعتماد على الدقة في انجاز الاعمال ، والانضباط والتخصص والتحكم في العمل ، مما أعطى لهذا النموذج رواجاً في التطبيق والنجاح في بيئته التي خرج منها ، فكلمة البيروقراطية تعني حسب هذه القيم وتوظيفها في العمل ، والاستفادة

من كل ما هو ايجابي ، الا أن انحراف النموذج عن مساره في الدول التي تبنته كتصور لتسيير إدارتها خاصة في دول العالم الثالث ، التي لا تحمل تلك القيم وفي حقبة زمنية مختلفة ، حيث أصبح هذا المفهوم يوظف من قبل السياسيين في التعبير عن المظاهر السلبية في التعامل ومختلف مظاهر الفساد ، كما أصبح يستخدم من قبل عامة أفراد المجتمع للتعبير عن كل ما سلبي في المعاملات الادارية ، والاجراءات المعقدة التي تؤدي الى عرقلة مصالحهم وتعيق سرعة تقديم الخدمات ، ومظاهر المحسوبية والمحاباة في التعامل والتعقيد في الانجاز.... وغيرها.

وفي هذا المجال ظهر هناك اتجاهين من المفكرين والباحثين ، وسوق نحاول أن نستعرض كل اتجاه على حدى :

1- الادارة الالكترونية أداة لا صلاح النماذج البيروقراطية من خلال التكنولوجيا المستعملة : وهو يرى بأن المبادئ الاساسية للنموذج الفيبيري كالتدرج في السلطات وتقسيم العمل والقواعد القانونية الجامدة هي التي أدت لجمود الادارة العمومية في تعاملها مع المواطنين ، وما يجعلها غير مرنة في تعاملها مع مختلف المتعاملين معها ، وفي هذا الصدد يعتبرون ان التكنولوجيا تدعم قيم المشاركة في المعلومات والتعاون مما يجعلها أكثر تفتحا .

"ويفسر كل من Bellamy & Taylor هذه النظرة من خلال ما تتيحه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تدفق للمعلومات ، مما يسهل في عملية فحص الطلبات والخدمات الادارية للمواطنين ، ويرى كذلك كل من Allen -A1 أنه يمكن للإدارة الالكترونية ان تتجاوز المشاكل التي يتسبب فيها التنظيم الهرمي للإدارة العمومية ومن جهته يرى الباحث Cordela أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي عبارة عن وسائل تدعم البيروقراطية ولا تقضي عليها" (عمروش، دت، صفحة 14).

2 - البيروقراطية كسبب فشل مشروع الادارة الالكترونية: يرى أصحاب هذا الاتجاه أن البيروقراطية من بين الاسباب الرئيسية لفشل مشروع الادارة الالكترونية ، إذ ان البيروقراطية تعتبر السمة الغالبة والمسيطرة على مفاصل الادارة بشكل كلي ، فبدل أن تساهم الادارة الالكترونية في حل مشاكل التنظيم البيروقراطي ، تكون ضحية لها ، بسبب بعض المبادئ التي يبني عليها هذا التنظيم كالتخصص الوظيفي وتقسيم العمل والاجراءات والتشريعات التي تحكم سير الادارة ، وحسب رأي اصحاب هذا الاتجاه فالأولوية تكون للإصلاح البيروقراطي قبل البدء في وضع مشروع الادارة الالكترونية حتى لا تصطدم بهذه التعقيدات .

" يرى Van Wert ، أن نجاح الادارة الالكترونية غالبا ما يكون صعبا بسبب الثقافة البيروقراطية للموظفين العموميين ، حيث يميلون في الغالب لجمع المعلومات وليس لمشاركتها ، ففي نظرهم النجاح يكمن في الحفاظ على المعلومات دون مشاركتها ، في حين أن تطبيق الادارة الالكترونية يحتاج لثقافة المشاركة وتبادل المعلومات" (عمروش، دت، صفحة 15) من خلال استعراض وجهة نظر الاتجاهين يتضح أن العلاقة بين التنظيم البيروقراطي والادارة الالكترونية علاقة متداخلة ويشوبها الغموض في نفس لوقت ، حيث أن معظم الدول تسعى لتطبيق مشروع الادارة الالكترونية قصد مواكبة التطورات الحاصلة ، وتحديث أجهزتها الادارية للرفع من مستوى خدماتها المقدمة لمواطنيها ، في حين أن هذه الدول تعتمد على النموذج البيروقراطي في تسيير إدارات مختلف قطاعاتها ، وهو ما يستدعي منها ادخال تعديلات وتحديثات في بعض قواعد التسيير ، كالنصوص واللوائح القانونية المطبقة ، وتركيز السلطة في يد الادارة العليا ، وجعلها تتماشى ومتطلبات الادارة الالكترونية التي تتطلب المرونة والسرعة في التنفيذ .

خاتمة:

مما لا شك فيه أن العصر الحالي هو عصر التكنولوجيات بامتياز ، واستخدامها كوسيلة لعصرنة الحياة العامة للمجتمعات والنهوض بالتنمية المستدامة ، لم يعد خيارا بل أصبح ضرورة تفرضها مقتضيات المرحلة المعاصرة ، وليس أمام الدول الا العمل على عصرنة أجهزتها الادارية ، بالتحويل الى الادارة الالكترونية لمسايرة التغيرات الحاصلة في البيئة الدولية ، ورقمنة المعاملات في مختلف القطاعات التي لها علاقة مباشرة بالحياة اليومية للمواطنين ، واستحداث التوليفة المناسبة

للمزاوجة بين حتمية هذا التحول من جهة ، وقواعد النموذج البيروقراطي الذي تنتهجه لتسيير إدارتها من جهة أخرى ، أي بشكل يضمن عملية الانتقال ويحافظ على ثقافة النموذج .
كم ان التحول من النمط الاداري التقليدي الى الادارة الالكترونية الحديثة يستلزم معه توفر عناصر البيئة الرقمية اللازمة والمتمثلة فيما يلي :

- العمل على تطوير مهارات مواردها البشرية لضمان التخلص من مظاهر التعقيدات والاجراءات البيروقراطية السلبية ، خاصة في اوساط القائمين على الادارات والمدراء والموظفين الذين يستغلون هذه الاجراءات ، وان لم يحدث ذلك فان الامر لا يعدو كونه اكثر من تزامن تطور للنموذج البيروقراطي مع تطور الادارة الالكترونية .
- العمل على توفير البنية التحتية اللازمة وتطوير شبكات الانترنت وجعلها في مستوى هذه العملية التي تتطلب السرعة في التنفيذ .

- إعادة تحديث النصوص التشريعية والقانونية الخاصة بهذه العملية ، وجعلها في مستوى التحديات التي تواجهها البيئة الافتراضية بمختلف أشكالها ، وكسب ثقة المواطنين نحو هذه المعاملات .
- نشر الوعي المجتمعي بأهمية المعاملات الرقمية في تسهيل المعاملات المختلفة .
- اعطاء الأولوية من قبل السلطات العليا لتطوير وعصرنة الادارة وفقا للمعايير الدولية.

قائمة المراجع:

- 1- أحمد محمد سمير. (2009). *الادارة الالكترونية* (المجلد 1). عمان، الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 2- الطاهر شليحي، و ربيعة قريني. (2019). *الادارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات*. مجلة آفاق وعلوم الادارة والاقتصاد، 2.
- 3- أيوب الشيكري. (2019). *الادارة الالكترونية تطبيقات وتحديات*. مجلة الادارة والتنمية للبحوث والدراسات، 1.
- 4- جيلالي بوزكري. (2015/2016). *الادارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق*، أطروحة دكتوراه. الجزائر، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3.
- 5- حفصي عمروش. (د ت). *العلاقة بين البيروقراطية والادارة الالكترونية*. *المجلة الجزائرية للدراسات السياسية*، 1.
- 6- حمزة بن عروس، و لمين علوطي. (2022). *أثر تطبيق الادارة الالكترونية على تطبيق الادارة الضريبية*. مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، 1.
- 7- سعيد السالم مؤيد. (2002). *تنظيم المنظمات* (المجلد 1). عمان، الاردن: دار عالم الكتاب الحديث.
- 8- عبد الباسط بن عبيد. (2018/2019). *متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية*. بسكرة، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر.
- 9- عبد العزيز زواتيني، و اسماعيل صالي. (جوان، 2021). *ممارسة السلطة بين التنظيم البيروقراطي والسلوك الاستراتيجي في ضوء مقاربتى ميشال كروزيه وماكس فيبر*. *مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية*، 2.
- 10- عبد القادر عبان. (2015/2016). *تحديات الادارة الالكترونية في الجزائر-دراسة سوسيولوجية لبلدية الكاليتوس*، أطروحة دكتوراه. بسكرة، الجزائر: كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر.
- 11- عبد الكريم عاشور. (2009/2010). *دور الاداة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر والولايات المتحدة الأمريكية*. قسنطينة، الجزائر: جامعة منتوري.
- 12- علي مكيد، و جيلالي بوزكري. (2019). *معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في الجامعة الجزائرية*. *مجلة الحقوق والعلوم الانسانية*، 2.

- 13- فايز خيرالدين وصيف، ورضا زهواني. (2020). أثر تطبيق الادارة الالكترونية في تسهيل مهام موظفي الادارة الضريبية. مجلة معهد العلوم الاقتصادية، 1.
- 14- مصطفى ابن مسفر. (جوان، 2018). القيادة البيروقراطية. الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والسياسية، 20.
- 15- نورالدين برنار، وفتيحة بلجيلالي. (2019). اثر تطبيق الادارة الالكترونية على تحسين جودة مصالح الضرائب في الجزائر. مجلة دراسات جبائية (1)
- 16- هجيرة أوبعيش. (2019). بيروقراطية الجهاز الاداري في الجزائر -دراسة في المفهوم وواقع التطبيق. المجلة الجزائرية للدراسات السياسية، 1.
- 17- يوسف مصطفى كامل. (2011). الادارة الالكترونية... إدارة بلا أوراق (المجلد 1). دمشق، سوريا: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر.

الإدارة الإلكترونية والبيروقراطية: قراءة في المفهوم والعلاقة.

Electronic management and bureaucracy: reading in concept and relationship

يحي عائشة

طالبة في السنة الثانية دكتوراه، جامعة ابن خلدون، تيارت/الجزائر

الملخص:

بعد الانفجار المعرفي والتكنولوجي الهائل الذي شهده العالم، وظهور ثورة الاتصالات والتواصل مع مختلف الشعوب، وبروز الوسائل التكنولوجية التي تتطور يوما بعد يوم فرضت وجود تغييرات على مختلف المجالات منها الإدارية بشكل أساسي، فبعد شيح البيروقراطية الذي طال جميع المعاملات الإدارية بمفهومها الشائع الذي يدل على الإهمال والتقصير والتمسك بالمفاهيم البالية، والتهرب من اتخاذ القرارات وتعطيل مصالح المواطنين، قدّمت هذه التكنولوجيا الحل الناجع لمثل هذه المعاملات، والذي تجسّد في ظهور مشروع الإدارة الإلكترونية الذي كان له دورا كبيرا في بروز النزعة نحو التخلي عن الإدارة التقليدية والانتقال الى الإدارة الإلكترونية كحل جذري لمختلف الأزمات والمشكلات التي أحدثتها البيروقراطية.

وفي ظل النجاح الذي وصلت إليه الإدارة الإلكترونية في مختلف المنظمات الإدارية والمؤسسات المختلفة من تطوير في الإدارات من خلال التقليل من المعاملات الورقية، وتحسين الخدمات عن طريق سرعة ودقة تقديم الخدمة، والتركيز على جودة الأداء، ... نجد عودة ظهور المظاهر السلبية التي كان يمارسها الموظف من قبل، لكن بأساليب جديدة تجسّدت في عرقلة تنفيذ المهام الإلكترونية بالشكل المطلوب، هذا ما فتح بابا لدخول البيروقراطية بشكلها السلبي مرة أخرى فرض وجود مشكلة البيروقراطية الإلكترونية. الكلمات المفتاحية: الإدارة، التكنولوجيا، الإدارة الإلكترونية، البيروقراطية، البيروقراطية الإلكترونية.

Abstract:

The world has witnessed a tremendous explosion in knowledge and technology that played a massive role in the emergence of communication revolutions that imposed changes in various fields, including the administrative ones. Technology provided practical solutions to the spectre of bureaucracy that affected all administrative transactions in its ordinary sense, which indicates neglect, negligence, adherence to outdated concepts, evasion of decision-making and obstruction of citizens' interests. This technology provided an effective solution to such transactions, which was embodied in the emergence of the electronic management project, which had a significant role in the emergence of the tendency towards abandoning traditional management and moving to electronic management as a radical solution to the various crises and problems caused by bureaucracy.

Despite the success that electronic management has achieved in various administrative organizations and various institutions from developing in the departments by reducing paper transactions, improving services through speed and accuracy of service delivery, and focusing on performance quality..., there was a re-emergence of the negative manifestations that were practised by the employee before. However, with new methods embodied in obstructing the implementation of electronic tasks as required, this opened the door to enter the bureaucracy in its negative form, once again imposing the existence of the problem of electronic bureaucracy.

Key words: management, technology, electronic management, bureaucracy, electronic bureaucracy

مقدمة:

لقد ساهم التطور التكنولوجي الهائل في العقود الأخيرة الى تغيير الكثير من الأوضاع في مختلف الميادين السياسية، العلمية، الاقتصادية، الإدارية...، واختلاف في الظروف التي كانت سائدة من قبل، فقد لجأت كل شعوب ودول العالم إلى تبني هذه التكنولوجيا والعمل بها داخل مختلف القطاعات والميادين، بل وأصبحت من الضروريات التي لا يمكن الاستغناء عنها.

وأمام كل هذه المجريات نجد أن الإدارات في مختلف بقاع العالم سارعت هي الأخرى لتجسيد هذه التقنيات التكنولوجية فيها، فكانت الإدارة الإلكترونية هي النموذج الأصلاح لمواكبه هذه التغيرات من جهة، وخلق جو من المرونة والتفاعل داخل الإدارات من جهة أخرى والتي طالما كانت تعاني من إجراءات البيروقراطية السلبية التي أثقلت كاهل كل من الدول والإدارات والشعوب، فبالرغم من أن البيروقراطية التي جاء بها ماكس فيبر تحمل مفاهيم أساسية وقواعد لا بد من تواجدها في المنظمات، إلا أنها مع مرور الوقت أصبحت تحمل معاني أخرى، ما أدى في ما بعد الى اصطدام المفاهيم خصوصا بين الإدارة الإلكترونية والبيروقراطية، لنجد أنفسنا أمام مصطلح جديد هو البيروقراطية الإلكترونية.

تتمثل إشكالية البحث في التساؤل التالي:

ما مفهوم كل من الإدارة الإلكترونية والبيروقراطية؟، وما العلاقة التي تربطهما؟

وتندرج ضمن هذه الإشكالية جملة من التساؤلات الفرعية محددة فيما يلي: ما هي الإدارة الإلكترونية؟

- ما أصل البيروقراطية وما هي المعاني التي تحملها؟

- ما هي العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والبيروقراطية؟

أهمية البحث: تتمثل أهمية البحث في تحديد الدور الأساسي والأهمية التي تمتاز بها كل من الإدارة الإلكترونية والبيروقراطية، إضافة إلى تبيان تأثير الإدارة الإلكترونية على البيروقراطية.

أهداف البحث: تتجلى أهداف البحث في التعرف على أصل المعاني التي تحملها كل من الإدارة الإلكترونية والبيروقراطية، واكتشاف العلاقة التي تجمع بينهما.

محتويات البحث:

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية:

1- مفهوم الإدارة.

2- مفهوم الإدارة الإلكترونية.

3- خصائص الإدارة الإلكترونية.

4- أهداف الإدارة الإلكترونية.

المحور الثاني: مدخل نظري في البيروقراطية:

1- مفهوم البيروقراطية.

2- نشأة النموذج البيروقراطي.

3- خصائص النظرية البيروقراطية.

المحور الثالث: العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والبيروقراطية:

1- الإدارة الإلكترونية كآلية لإصلاح المنظومة البيروقراطية.

2- مشكلة البيروقراطية كعامل في إخفاق الإدارة الإلكترونية.

3- ظاهرة البيروقراطية الإلكترونية.

المحور الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية:

1- مفهوم الإدارة: management

الإدارة هي تنظيم بدأ منذ بدء الخليقة على وجه الأرض وتطورت مع ظهور نظام الأسرة ونظام القبيلة ثم نظام الدولة الحديثة، حيث كانت ولا زالت الإدارة محور اهتمام المجتمعات والدول اليوم كونها تنظم نشاط الإنسان من جهة وتنفذ سياسات الحكومة من جهة أخرى.

تعتبر الإدارة أنها: "مهمة لكل فرد وكل مجموعة في أي مجتمع من المجتمعات، حيث تعالج وظيفة مهمة من وظائف المجتمع الإنساني، وهي تحقيق الأهداف التي يسعى لتحقيقها كل فرد وكل مجتمع" (المغربي م، 2014).

"والإدارة هي الجهاز التنفيذي المكلف بتطبيق القوانين وتقديم الخدمات الضرورية للمواطن، وذلك في إطار القوانين المرسومة والأهداف التي وضعتها القيادة السياسية في خططها" (وأخرون، 2018).

وبما أن الإدارة هي بنت بيئتها، تتأثر وتتوثر بكل ما يحيط بها من تغيرات، فإن هناك أوجه وأشكال جديدة لها، والإدارة الإلكترونية هي شكل يبرز تطور الإدارة والتي مرت بمراحل عديدة فظهور النظريات والمدارس ما هو إلا دليل على التقدم والتطور الدائم لها.

شهد العالم في القرن الواحد والعشرين ظهور موجة هائلة في مجال التكنولوجيا، والتي أصبحت اليوم أكثر انتشارا وتداولاً بين مختلف الأفراد، حيث اكتسحت هذه التكنولوجيا جميع المجالات والقطاعات دون استثناء، بل أصبحت من الضروريات الأساسية لتقدم مختلف الإدارات والمؤسسات وظهور شبكات الاتصال والتواصل المتقدمة كالإنترنت والتعامل الإلكتروني قد غير الكثير من المفاهيم والسياسات.

2- مفهوم الإدارة الإلكترونية: Electronic Management

الإدارة الإلكترونية هي: "أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا معلومات متطورة بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء" (عامر، 2007).

أي أنها عبارة عن عملية تتم بمشاركة مجموعة من الجهات، وذلك من خلال استغلال تكنولوجيا المعلومات قصد تحسين جودة وكفاءة الأداء داخل الإدارة.

كما يمكن أن: "تقوم الإدارة الإلكترونية بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات داخل المنظمة من ناحية، كما تقوم بعمليات ربط المنظمة بفئة المؤثرين من موردين، ومشترين، عملاء ومنافسين، وأجهزة وهيئات حكومية وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى" (ياسين، 2016).

يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية كالآتي: "من وجهة نظر شاملة يقسم المصطلح إلى قسمين أساسيين، أحدهما "الإدارة" وهو يعبر عن نشاط إنجاز الأعمال والمعاملات من خلال جهود الآخرين لتحقيق الأهداف المرجوة، بينما يقصد بالمقطع الثاني "الإلكترونية" بأنه نوع من التوصيف ك مجال لأداء النشاط في المقطع الأول، حيث يتم أداء هذا النشاط من خلال استخدام الوسائل والوسائط الإلكترونية المختلفة" (عامر، 2007).

وهذا فالإدارة الإلكترونية تشمل على معنيين، أولهما الإدارة كجهاز لأداء وتنفيذ مختلف الأعمال قصد تحقيق أهداف كل من المنظمة والأفراد، بينما مصطلح الإلكترونية يدل على توظيف مختلف التقنيات الإلكترونية داخل أنشطة المنظمة.

وعليه يمكن القول أنّ الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن نسق أو هيكل إلكتروني، تقني وتكاملي وشامل يستهدف الانتقال من ذلك النمط الإداري التقليدي الكلاسيكي المعتمد على الإدارة اليدوية والورقية (القلم والورق)، إلى نمط إداري

متطور يستند على الاستعانة بنظم المعلومات الإلكترونية العصرية المتجددة وذلك بتجديد الآليات التكنولوجية الكفيلة بإنجاح هذه العملية الانتقالية كالحواسيب وشبكات الانترنت.

3- خصائص الإدارة الإلكترونية

مع سرعة انتشار الوسائل التكنولوجية والتقنية، تزايد اهتمام المنظمات بالإدارة الإلكترونية كونها تتميز بجملة من المزايا والخصائص منها:

- أ- إدارة بلا ورق: حيث يتم تحويل الوثائق المستخدمة في إنجاز الأعمال من الشكل الورقي إلى ومضات إلكترونية والتي تمثل لغة الحاسوب (الجزاوي، 2018)، حيث تعتمد على البريد الإلكتروني والأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية والأدلة والمفكرات الإلكترونية ونظم المتابعة الإلكترونية (رضوان، 2012).
- ب- إدارة بلا مكان وبلا زمان: لا يقتصر العمل الإداري اليوم على المؤسسات والإدارات فقط، بل أصبح من الممكن العمل عن بعد من خلال الملتقيات والاجتماعات الإلكترونية بالفيديو أو استعمال الهواتف المحمولة والتعامل مع المؤسسات الافتراضية (رضوان، 2012)، كما أن المؤسسات اليوم تعمل على مدار 24 ساعة، وهذا فإن الحاجة للإدارة الإلكترونية ضروري لضمان عملية التواصل بين مختلف المؤسسات لإنجاز الأعمال المختلفة.
- ج- الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات: حيث يتم تأدية الأعمال والمعاملات من خلال توظيف شبكات الاتصالات الإلكترونية (خليل، 2014)، وهذا لضمان مرونة وسهولة أكبر في تقديم الخدمات اللازمة وبسرعة أكبر.
- د- إدارة بلا تنظيمات جامدة: بمعنى أن المنظمات والمؤسسات الذكية تعتمد على صناعة المعرفة والعمل بها (خليل، 2014).

ومن بين خصائص الإدارة الإلكترونية نجد أيضا: (رضوان، 2012)

- هـ- إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة.
- و- استخدام البريد الإلكتروني والصوتي بدلا من الصادر والوارد.
- ز- تتميز الإدارة الإلكترونية بالابتكارية والعالمية والاعتماد على المعرفة كأساس للتنفيذ.
- ح- تهتم باكتشاف المشاكل والعمل على حلها.
- ط- التركيز على الإجراءات التنفيذية والإنجازات.

4- أهداف الإدارة الإلكترونية:

- للإدارة الإلكترونية العديد من الأهداف التي تسعى إلى بلوغها في المنظمات الحالية: (هلاي، 2010)
- اختصار وقت تنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة، والدقة والوضوح في العمليات الإدارية داخل المنظمة.
 - توفير البيانات والمعلومات للمستخدمين بصورة فورية وتجميع البيانات والمعلومات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، وتقليص معوقات اتخاذ القرار.
 - تسهيل إجراءات الاتصال بين إدارات المنظمة والمنظمات الأخرى، وزيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا.
 - تقليل استخدام الأوراق وبالتالي تجنب المعاناة المترتبة على عمليات حفظ وتخزين الوثائق.
 - توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم الثقافة التنظيمية لدى العاملين كافة، وزيادة الترابط بين الإدارة العليا والعاملين من أجل دعم ثقافة إيجابية للمنظمة لدى كافة العاملين.
- كل هذه الأهداف تؤدي إلى تحرير الإدارة من القيود البيروقراطية والمعاملات الروتينية التي تعيشها المنظمات.

المحور الثاني: مدخل نظري في البيروقراطية:

1- مفهوم البيروقراطية: The concept of bureaucracy

إن كلمة البيروقراطية bureaucracy متكونة من كلمتين هما "bureau" التي تعني مكتب، والثانية "crazy" وتعني القوة أو السلطة، وعلى هذا فكلية البيروقراطية عبارة عن اصطلاح يعني سلطه المكتب (بوحوش، 1982). أما كلمة بيروقراطيين "bureaucrats" تعني ذلك الجهاز من الموظفين الذين يتولون الوظائف التنفيذية والاستشارية في الأجهزة الحكومية (بوحوش، 1982). جاء في كتاب البيروقراطية والإدارة للكاتب "علي فرازمند Ali Farasmand" أن البيروقراطية لها على الأقل ثلاث (03) دلالات أو معاني رئيسية.

المعنى الأول: "هو الرأي التقليدي لمصطلح البيروقراطية كما حدده ويبر Weber (نموذج ويبري) في إشارة إلى أنها أي منظمة في المجتمع الحديث متميزة بخصائص مثالية مثل وحدة القيادة، خط التسلسل الهرمي الواضح، وتقسيم العمل والتخصص، ونظام الجدارة للتوظيف والترقية وأخيرا القواعد واللوائح التي تحكم العلاقة والأداء التنظيمي (Farasmand, 2009)".

المعنى الثاني: "يشير المعنى الثاني للبيروقراطية إلى أي منظمة كبيرة أو مؤسسة مهيكله مع المهام والوظائف والعمليات ومع التأثير الكبير على بيناتها الداخلية والخارجية (Farasmand, 2009)".

المعنى الثالث: "هو أن المفهوم يمتد إلى المؤسسات البيروقراطية العسكرية والأمنية للحكومة والحكم في القطاعين العام والخاص (Farasmand, 2009)", أي أن السيطرة التامة والمطلقة لجميع مؤسسات الدولة بمختلف مجالاتها.

2- نشأة النموذج البيروقراطي:

يعتبر ماكس فيبر "Max Weber" مؤسس الدراسة المنهجية البيروقراطية والذي تناول عدة مفاهيم مرجعية في علم الاجتماع وخاصة في علم اجتماع التنظيم كالعقلانية، وتدعيم البيروقراطية، والشرعية التنظيمية والشكل المونوقراطي* للإدارة البيروقراطية، حيث قام عالم الاجتماع ماكس فيبر "Max Weber" بتصميم نموذج متكامل لفهم عمل المؤسسات والذي يمثل نقطة الانطلاق لبروز نظرية علمية في دراسة ظاهرة التنظيم والبحث في السبل الأكثر فعالية، وشهدت تلك الفترة مجموعة من التحولات في انتقال المجتمعات من النشاط الزراعي إلى بناء مؤسسات صناعية كبيرة الحجم تستخدم عدد كبير من العمال وتعتمد على أسلوب الإنتاج الكبير، وأطلق على هذه المنظمات "البيروقراطية" ليصف به عمل الجهاز الإداري وكيفية تأثيره على سلوك وأداء العمال (احمد، 2019).

حسب ماكس فيبر "Max Weber" يمكن الوصول إلى تحقيق الفعالية في مجال التنظيم من خلال تطبيق البيروقراطية التي تعني النموذج المثالي للتنظيم، حيث تصف ما يجب أن يكون عليه سلوك الفرد داخل المؤسسة، ويتحقق ذلك من خلال تقسيم العمل لتحقيق الفعالية التنظيمية وتوزيع السلطة (احمد، 2019).

3- خصائص النظرية البيروقراطية: (الصبري، الاحتراف الإداري الحكومي، 2014)

يتميز النموذج البيروقراطي بجملة من الخصائص أهمها:

- تسلسل سلطوي دقيق التعريف.
- تقسيم العمل على أساس التخصص الوظيفي.
- نظام من الإجراءات التي تتعلق بأوضاع العمل.
- اللاشخصية في العلاقات بين الأفراد داخل التنظيمات.

- نظام من القواعد يغطي حقوق شاغل الوظيفة وواجباته.

- اختيار الموظفين وترقيتهم على أساس المؤهلات الفنية.

لكن مع التطورات التي حصلت في العالم أصبحت البيروقراطية تجسيدا للفساد الإداري فكلما ظهرت مشكله في تقديم الخدمات أو عرقلتها أو البطء في ادائها لان الامراض البيروقراطية عديده فكلما رأينا روتين في الإدارة او اهمال وسوء معاملة الجمهور ووجود وساطة واخذ رشوة وتبذير للمال العام نقول انها البيروقراطية.

المحور الثالث: العلاقة بين الادارة الإلكترونية والبيروقراطية

البيروقراطية هي ذلك النموذج العقلاني لماكس فيبير "Max Weber"، الذي يضمن تنظيم مثالي للهيكل الإداري من خلال تحديد المسؤوليات، واختيار الكفاءات، وتنفيذ الرقابة عليهم وهذا في سبيل ضمان الأداء الجيد للمنظمات، لكن مع مرور الوقت بدأت تظهر الملامح السلبية للنموذج البيروقراطي، فقد أصبح مصطلح البيروقراطية هو تعبير عن تخلف الإدارة وفسادها، فما جاءت به البيروقراطية من أمراض وجوانب سلبية توغلت في جميع الإدارات جعلها منبوذة لدى الجميع.

ومع ظهور التكنولوجيا وتبني نموذج الادارة الإلكترونية توجهت البوصلة نحو إصلاح الإدارة من أمراض البيروقراطية، وتسخير وتجنيد التكنولوجيا فيها، بمعنى الانتقال من الإدارة التقليدية المعروفة ببطئها وثقلها في أداء المهام الإدارية التي تعتمد على وسائل تقليدية (الورقة والقلم)، الى إدارة إلكترونية تمتاز بالسرعة ودقة باستعمال التكنولوجيا المتطورة ما يضمن أداء أكبر بأقل تكلفة، مع تسهيل عملية الحصول على البيانات بكل دقة وأمان وسهولة.

1- الإدارة الإلكترونية كآلية لإصلاح المنظومة البيروقراطية:

يرى "aby jain" أن تكنولوجيا المعلومات السائدة يمكن أن تكون وسيلة هامة لإصلاح البيروقراطية (Jain, 2012)، وهذا يعني أن ما خلفته البيروقراطية من ثقل في الإجراءات، وتراكم في أداء المهام، ستصلحه الإدارة الإلكترونية، والتي ستعوض أو ستحل محل الإجراءات البيروقراطية، لتكون هناك مرونة أكبر في أداء المهام وسرعتها واتقانها، وبالتالي الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن نظام إنعاش لمختلف المهام البيروقراطية في الإدارات اليوم.

الإدارة الإلكترونية هي أداة فعالة لإصلاح المشاكل التي خلفتها البيروقراطية في المنظمات، وبالتالي فهي حافز قوي للتغيير وإحداث نقل نوعية في تسيير مهام الإدارة بما يتناسب مع احتياجات المواطنين وتطلعاتهم.

وحسب "aby jain" فإن: "مبادرات الحكومة الإلكترونية قد فشلت أو من المحتمل أن تفشل بسبب طبيعة المنظمات الحكومية البيروقراطية، مشككا في قدرة التكنولوجيا المعلومات في حل المشاكل البيروقراطية، وبدلا من إصلاح هذه المشاكل يمكن أن تقع مبادرات الحكومة الإلكترونية نفسها فريسة هذه المشاكل...، فالسمات الرئيسية للبيروقراطية الفيبييرية وهي التسلسل الهرمي، وتقسيم العمل، وجمود القواعد...، يكون هنا الإصلاح هو إصلاح المنظومة البيروقراطية قبل تبني الحكومة الإلكترونية" (Jain, 2012).

وهنا يشير إلى ضرورة الأخذ بعين الاعتبار إصلاح النظام البيروقراطي قبل إدخال أو تجسيد الإدارة الإلكترونية داخل الإدارات، وهذا من شأنه أن يعمل على إنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، فوجود البيروقراطية يعرقل بشكل أو بآخر تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، وهذا يُحدث خلل كبير في منظومة الإدارة ككل وبالتالي وجود حالة من اللاتوازن في المهام داخلها.

2- مشكلة البيروقراطية كعامل في إخفاق الإدارة الإلكترونية:

لقد تبين أن البيروقراطية كانت عائقا لنجاح الكثير من الأعمال، فهذا النموذج خلق وولّد جملة من المشاكل في الإدارات والمنظمات، بحيث نجد مشاكل في تقديم الخدمات، مشاكل في التسيير والتنظيم، ووجود صعوبة في الاصلاحات الإدارية، دون أن ننسى معضلة تطبيق الادارة الالكترونية في ظل وجود هذا النموذج البيروقراطي. "إن نجاح الإدارة الإلكترونية واجهه تحديات بسبب البيروقراطيين، فغالبا ما يميلون إلى جمع المعلومات واكتنازها دون اشراك الآخرين، ظنا منهم أن قوة وتقدم المنظمة يكمن في التحفظ على المعلومة لا في مشاركتها" (Jain, 2012).

والإدارة الإلكترونية عكس هذا فهي تركز على مبدأ تبادل المعلومات، وعملتي التواصل والاتصال بين مختلف الجهات، وهذه السرية المفرطة السائدة في المنشآت البيروقراطية تشكل حاجزا وعائقا أمام نجاح وتطبيق الادارة الالكترونية في المنظمة.

إن جمود القوانين والإجراءات تشكل حاجزا أمام نجاح اعتماد الادارة الالكترونية في القطاع العام مقارنة بالقطاع الخاص، أين هناك مرونة أكثر في القواعد والقوانين مما يسهل في عملية تطبيق مشاريع الإدارة الإلكترونية (عمبروش، العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الإلكترونية دراسة نظرية،، العدد 01، المجلد 05، ، 2018)، فالصرامة في الأنظمة البيروقراطية تنعكس بالسلب على الأداء الجيد للإدارة الالكترونية ما يجعل هذه الأخيرة تفقد سماتها وأهدافها التي وجدت من أجلها.

يعود سبب فشل الادارة الإلكترونية داخل الادارة العامة كونها تمس بالتنظيم الهرمي للسلطة وبالتالي تمس بمصالح الأفراد البيروقراطيين، مما يجعلهم يقاومون التغيير عموما والإدارة الإلكترونية خصوصا كونها تعمل على التنظيم الأفقي (عمبروش، العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الإلكترونية دراسة نظرية،، العدد 01، المجلد 05، ، 2018)، بحيث نجد أن البيروقراطيين شديدي التمسك والتعلق بالتنظيم البيروقراطي، كونه مصدر سلطة لهم، وبالتالي فالإدارة الإلكترونية تشكل عنصر تهديد لهم فنجدهم يقاومون الإدارة الالكترونية.

ومن بين أسباب فشل مشروع الإدارة الإلكترونية يعود الى أن التنظيم البيروقراطي يضمن لصناع القرار القوة والنفوذ من خلال سيطرتهم على المعلومات والبيانات المتعلقة بقطاعهم، والإدارة الإلكترونية تهدد هذه المصالح إذ تجعل المعلومات والبيانات متاحة للجميع (عمبروش، العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الإلكترونية دراسة نظرية،، العدد 01، المجلد 05، ، 2018).

تشكل البيروقراطية والإجراءات الروتينية لدى عدد كبير من المنظمات عائقا رئيسا عند تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية، والتي تقوم باعتبارها منهجا إداريا حديثا على تبسيط الإجراءات وكافة المعاملات الإدارية والعمل على أساس الشفافية والمساواة (بالعربي، 2016).

ومن خلال ما تم التطرق اليه عن طريق العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والبيروقراطية، نجد أن العلاقة هي علاقة معقدة ومتناقضة في نفس الوقت، معقدة لأن الادارة الإلكترونية نجدها تساهم في محاولة مواكبة النموذج البيروقراطي لخلق نظام أكثر تطورا، فهي الآلية التي يمكن من خلالها حل المشاكل الإدارية المعقدة التي خلفتها البيروقراطية وجعلها أكثر مرونة وتكيفاً مع متطلبات العصر، لكن في نفس الوقت نجدها متناقضة لأن النظام البيروقراطي يشكل عائقاً أمام تجسيد الإدارة الإلكترونية على أرض الواقع وحال دون نجاحها. وكل هذه العوامل شكلت لنا اليوم ما يسمى بالبيروقراطية الإلكترونية.

3- ظاهرة البيروقراطية الإلكترونية:

البيروقراطية الإلكترونية هي نظام إداري يمزج بين ظاهرتين في نفس الوقت؛ وجود نظام بيروقراطي وهو النظام المتواجد داخل المنظمة، والمعروف بالنظام القيادي الشديد المعتمد على سلطة القانون ونظام من السرية الصارمة، يهدف إلى الحفاظ على نظام الإدارة وأداء الأعمال فيها واقتترانه بنموذج جديد ومعاصر ألا وهو الإدارة الإلكترونية، المعروفة بأنها: "عملية إعادة هندسة الأعمال والعلاقات الحكومية، وذلك بتفعيل تقنية المعلومات والاتصال وتحويلها إلى صيغة إلكترونية، كما أنها تهدف إلى جعل الحصول على الخدمات وأكثر شفافية وسرعة مسؤولية" (كافي م.، الإدارة الإلكترونية، 2011)، مشكلة بذلك مفهوم البيروقراطية الإلكترونية.

يقول الكاتب "أحمد همام" في مقاله البيروقراطية الإلكترونية: "يحاول الكثير من المدراء البيروقراطيين التشبث بالنموذج البيروقراطي وإحيائه في ظل تطور أنظمة الإدارة الإلكترونية الحديثة، غافلين أو غير مدركين للتغيرات البيئية من حولهم، فنجدهم وللأسف الشديد يرسخون النموذج البيروقراطي حتى في ظل استخدام الإدارة الإلكترونية، وكأن الأمر لا يعدو التحول من استخدام الإجراءات التقليدية وعشرات المعاملات الورقية، إلى استخدام الأنظمة الإلكترونية الحديثة، فتظل نفس الإجراءات والتعقيدات الكترونيا ولكن بدون أي معاملات ورقية فيجعلون التحول إلى الإدارة الإلكترونية مجرد مفهوم للتوفير والتخلي عن استخدام المزيد من الأوراق" (همام أ.، البيروقراطية الإلكترونية، 2020).

وخلص الكاتب "أحمد همام" في مقاله إلى أن: التحول من النظام التقليدي البيروقراطي إلى الإدارة الإلكترونية الحديثة يستلزم معه تطويرا في مهارات من يتعاملون مع الإدارة الإلكترونية لضمان التخلص من مظاهر التعقيدات والإجراءات البيروقراطية خاصة المدراء والموظفين الذين يتخذون البيروقراطية منهجا، وإن لم يحدث ذلك فإن الأمر لا يعدو كونه أكثر من تزامن تطور النموذج البيروقراطي مع تطور الإدارة الإلكترونية ويستمر التطور في حلقة مفرغة وتجاذب بين البيروقراطية التقليدية وبيروقراطية الإدارة الإلكترونية.

الخاتمة:

تعتبر الإدارة الإلكترونية ركيزة القطاعات والمنظمات في عصرنا اليوم، فهي المحرك لمختلف المهام الإدارية وأصبحت مطلبا أساسيا ترنو إليه مختلف دول العالم كأداة لتحقيق الرفاهية لشعوبها وتسهيل الإجراءات عليهم، ورغم ما للبيروقراطية من أهميه بالغه في تنظيم الإدارات وتسييرها بالشكل الذي لاق استحسانا من طرف الكثير من المنظمات والمسيرين خصوصا مع ظهور الثورة الصناعية، ونجاحها في ضمان سير أفضل لمختلف المهام الإدارية، إلا أنها اليوم ومع ظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال واكتساح التقنيات مجال العالمية أصبحت البيروقراطية منبوذة لدى الغالبية كونها تجسد مظاهر التخلف والعجز الإداري.

إن بقاء النموذج البيروقراطي في الإدارات وخصوصا العمومية منها، وظهور الإدارة الإلكترونية وتبنيها داخل هذه الإدارات أدى إلى اصطدام هذه البيئة الرقمية والتكنولوجية الجديدة بالبيروقراطيين المتشبثين بالإجراءات التقليدية، وهذا ما نتج عنه بما يسمى بالبيروقراطية الإلكترونية.

نتائج الدراسة:

- تتمثل أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذا البحث في النقاط التالية:
- تعتبر الإدارة الإلكترونية آلية فعالة لتطور وتقدم مختلف المنظمات.
- تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل المهام الإدارية، وبذلك تجعلها أكثر سهوله ومرونة مما كانت عليه.
- أصبحت البيروقراطية اليوم عبئا على الشعوب والمنظمات.
- الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطور التكنولوجي في الإدارات، وهي بذلك بديل ناجح للإدارة البيروقراطية اليوم.

- البيروقراطية الإلكترونية هي نتاج لما خلفته الإدارة التقليدية وما ولّدتها البيئة التكنولوجية.

قائمة المراجع

1. أحمد همام، البيروقراطية الإلكترونية، مدونة همام، على الموقع الإلكتروني: <https://www.a-hamam.com/2020/01/blog-post.html>.
2. حسين مصطفى هلالى (2010)، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة.
3. حفصي عميروش، (2018)، العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الإلكترونية دراسة نظرية، المجلة الجزائرية للدراسات السياسية، العدد 01، المجلد 05.
4. داودي احمد، (2019)، الفعالية التنظيمية، ط1، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن.
5. سعد غالب ياسين، (2016)، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
6. سميرة بالعربي، (2016)، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الدول العربية، مجلة دراسات وأبحاث، العدد 04، ص.11.
7. طارق عبد الرؤوف عامر، (2007)، الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة، ط1، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة.
8. عمار بوحوش، (1982) دور البيروقراطية في المجتمعات المعاصرة، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، عمان، الأردن.
9. عنتر بن مرزوق وآخرون، (2018)، إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان.
10. فريال مهنا، (2003)، لاديمقراطية في الشورى، دار الفكر المعاصر للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت.
11. محمد الجيزاوي، (2018)، الإدارة الاستراتيجية والأعمال الإلكترونية، E-Kutub LTD، لندن.
12. محمد الصيرفي، (2014)، الاحتراف الإداري الحكومي، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
13. محمد الفاتح محمود المغربي، (2014)، مبادئ الإدارة، دار الجنان للنشر والتوزيع، الأردن.
14. محمود عبد الفتاح رضوان، (2012)، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، ط1، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.
15. مصطفى يوسف كافي، (2011)، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا.
16. نبيل سعد خليل، (2014)، إدارة المؤسسات التربوية في بدايات الألفية الثالثة، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
17. Aby Jain, (2012), **using the Lens of Max Weber Theory of bureaucracy to examine E-government research**, proceeding of the 37th, Hawaii International Conference on system science, tembl University.
18. Ali Farasmand, (2009), **Bureaucracy and Administration**, Taylor and Francis Group, Florida.

البيروقراطية بين ماكس فيبر و كارل ماركس

Bureaucracy between Max Weber and Karl Marx

روايح سامح

Rouabah Sameh

ط.د جامعة مولود معمري تيزي وزو الجزائر،

PhD student at Mouloud Mammeri University, Tizi Ouzou, Algeria

الملخص:

كانت ولا زالت دراسة ظاهرة البيروقراطية، وفهم طبيعتها وجوهرها وتوجهها الوظيفي ودورها وأهميتها، محل اهتمام كبير من طرف العديد من الفلاسفة والعلماء، ولعل أبرز هؤلاء العلماء الذين اهتموا بهذه الظاهرة هما "ماكس فيبر و كارل ماركس". انطلق ماكس فيبر من النموذج البيروقراطي العقلاني كأساس للنوع الحديث، الذي حل محل التنظيم الأبوي، معتقدا أن البيروقراطية هي شكل من أشكال الحكم يختلف عن الأشكال الأخرى، (الديمقراطية والشمولية والسلطوية. بشكل عام)، إنها تقنية متقدمة يمكنها تبسيط عملية الإدارة بشكل كبير وزيادة كفاءة المنظمة. يعني النموذج البيروقراطي أنه يجب على الموظفين التصرف كأشخاص رسميين لهم حقوق ومسؤوليات معينة.

اتخذ ماركس وجهة نظر معاكسة، متناولا إياها من وجهة نظر سلبية بحتة؛ حيث أنكر أي فائدة للبيروقراطية، معزفاً إياها بأنها "شر مطلق"، في أعماله المبكرة انتقد الغطرسة والنوايا الأنانية للبيروقراطيين، وأظهر عداوة مصالح البيروقراطية كطبقة اجتماعية خاصة. حدد ك. ماركس السمات السلبية للبيروقراطية، ومنها خصص استبدال المصلحة العامة بالمصالح الخاصة للسلطة وموظف معين.

انطلاقاً من الطرحين السابقين يتناول هذا المقال البيروقراطية من زاويتين متناقضتين تماماً، فلسفياً، وتاريخياً، واجتماعياً؛ البيروقراطية والدولة، البيروقراطية العقلانية.

الكلمات المفتاحية: البيروقراطية-كارل ماركس-ماكس فيبر

Abstract:

The study of the phenomenon of bureaucracy, and the understanding of its nature, essence, functional orientation, role and importance, was and still is of great interest by many philosophers and scientists, and perhaps the most prominent of those scientists who paid attention to this phenomenon are "Max Weber and Karl Marx".

Max Weber proceeded from the rational bureaucratic model as the basis of the modern type, which replaced patriarchy, believing that bureaucracy is a form of government different from other forms, (democracy, totalitarianism, authoritarianism. In general), it is an advanced technique that can greatly simplify the management process and increase the efficiency of the organization. The bureaucratic model means that employees must act as official persons with certain rights and responsibilities.

Marx took the opposite view, approaching it from a purely negative point of view; Denying any benefit to bureaucracy, defining it as "absolute evil", in his early works he criticized the arrogance and selfish intentions of bureaucrats, and showed the hostility of the interests of the bureaucracy as a special social class, K. Marx identified the negative features of bureaucracy, among which he devoted the substitution of the public interest with the private interests of power and a particular functionary.

Starting from the two previous propositions, this article deals with bureaucracy from two completely opposite angles, philosophically, historically, and socially bureaucracy and the state: bureaucracy and anarchism.

Key words: Bureaucracy - Karl Marx - Max Weber

مقدمة:

ظهرت البيروقراطية بأشكالها الكلاسيكية في أوروبا الغربية بالتوازي مع تعزيز سلطة الدولة. "في عملية المواجهة السياسية مع الأرستقراطية الإقطاعية، احتاجت الحكومة المركزية المتحالفة مع البرجوازية إلى طبقة إدارية منفصلة من المسؤولين الحكوميين الموالين، بغض النظر عن طبقتهم أو أصلهم الإقليمي، وبالتالي فإن البيروقراطية لا تنفصل عن الدولة، تزداد الحاجة إلى البيروقراطية مع تطورها، وهذا هو سبب ازدهار البيروقراطية على نطاق واسع أثناء تشكيل الدول الملكية الكبيرة (بداية من القرن السادس عشر)، والتي تطلبت إنشاء بيروقراطية مساعدة قوية، وهذا يدعم فكرة استحالة تجنب البيروقراطية. أما في مجال علم الاجتماع والعلوم السياسية، كانت البيروقراطية موضوعاً مركزياً منذ نشأتها حتى السبعينيات، حين انتقلت الدراسات إلى مستويات أكثر تحديداً من التحليل، في إطار الإصلاحات النيوليبرالية للدولة، حيث تم التوجه إلى دراسة السياسات العامة وتحليل الإدارة العامة المعنية بشكل أساسي من خلال اعتبارات الكفاءة (نموذج الإدارة العامة الجديدة)، إلى غاية الثمانينيات اكتسبت الفرضية القائلة بأننا ندخل حقبة ما بعد البيروقراطية (الأشكال اللامركزية وغير الهرمية للتنظيم..)، تزامن ذلك مع إدراج قضية البيروقراطية في المناقشات حول ما يسمى "الحكم"، المرتبط جزئياً بأطروحات حقبة ما بعد البيروقراطية. (Peters, Murillo, 2005, P98).

ولكن فيما يتعلق بالتطور المفاهيمي، كان لنظرية البيروقراطية - بشكل أساسي في مجال علم الاجتماع - اتجاهان تاريخيان عظيمان الأول، الذي يشير إلى عمل ماكس فيبر والذي يصور البيروقراطية كنوع من الهيمنة وتقنية التنظيم، ركز على جانبها الرسمي ركز الثاني اهتمامه على العمليات غير الرسمية لتشكيل الطبقات الاجتماعية ذات المصلحة الذاتية، والمصلحة المستقلة للنهاية التي تم من أجلها إنشاء المنظمات البيروقراطية بالمعنى الفيبري، والتي يصبح إعادة إنتاجها الذاتي وزيادة قوتها الدافع الرئيسي. أما الاتجاه الثاني فأصحابه رواد المدرسة الكلاسيكية وبالأخص كارل ماركس. تعامل ماركس مع مشكلة البيروقراطية بطريقة متشائمة تماماً، ووفقاً له البيروقراطية شريرة تماماً، والمصالح العامة يتم استبدالها بمصالح الحكومة ومسؤول معين، والحقيقة مشوهة لمصالحهم الخاصة، يُستخدم التعسف للارتقاء في التسلسل الهرمي، وتصبح المهنة أسلوب حياة. وفقاً لماركس، "يحول البيروقراطي هدف الدولة إلى هدفه، ويسعى إلى مهنة، ويمنح البيروقراطي شكلاً كمحتوى، ومضمون كشكل. إنه يحول موضع الحالة إلى موضع القرطاسية أو موضع القرطاسية إلى موضع الحالة. بقبول لينين تعاليم ماركس، انتقد بشدة الخدمة البيروقراطية في البلدان الرأسمالية. كما فعل ماركس، معتبراً إياها ظاهرة معقدة: "البيروقراطية هي طبقة ركز فيها المسؤولون الفاسدون السلطة في أيدي أشخاص معينين، هؤلاء الأشخاص على اتصال مباشر ووثيق بالبرجوازية. يحلل البيروقراطية في روسيا القيصرية على النحو التالي؛ يرى البيروقراطية على أنها عقبة أمام التقدم الاجتماعي، لذا فإن البيروقراطية تعيق بشكل خاص التطور السريع للعلاقات الرأسمالية، وتحافظ على أشكال ملاك الأرض الإقطاعيين، غير المنتخبين من قبل الشعب وليست مسؤولة، أمامها سوى جيش من الضباط يسمى هؤلاء المسؤولون الكاملون بالإدارة البيروقراطية، كما يعتبرها جزءاً لا يتجزأ من الحكم المطلق، وأداة لقمع واضطهاد الشعب بأكمله في أيدي الطبقة السائدة الروسية.

عند الحديث عن كارل ماركس وماكس فيبر يجب أن نقول بكل جرأة أنهما يستحقان أن يؤخذوا في الاعتبار من قبل أي شخص لديه أدنى اهتمام بكيفية عمل المجتمع، وكل متخصص في العلوم الاجتماعية، بغض النظر عن الاختلافات التي تشوب مسارهما الفكري، هذا يرجع إلى حقيقة أنهم من وجهات نظر مختلفة تماماً أخذوا نفس عناصر موضوع الدراسة: المجتمع البورجوازي والرأسمالية والدولة. من ناحية طبق ماركس فيبر مفاهيم من "النظرية الاجتماعية" المبكرة أو علم الاجتماع: فقد طور "علم اجتماع شامل" لوصف وفهم (إعادة فهم) أداء المجتمع في عصره. نقدك ليس أكثر من انتقاد كطريقة لوصف الظواهر الاجتماعية بمنظورها ومنهجيتها. بدلاً من ذلك، يركز كارل ماركس تحليله للمجتمع

البرجوازي على فهم أدائه من أجل توليد أدوات لتغييره: الهدف هو الممارسة التحويلية والثورية التي تجلب المجتمع الاشتراكي وتحرر الطبقة العاملة. في الأطروحة الشهيرة الحادية عشرة عن فيورباخ قال: "كرس الفلاسفة أنفسهم لتفسير العالم. ما هو عليه الآن هو تحويلها".

سأقوم بإعادة تعريف موضوع مناقشتي هذه المرة بشكل أكثر صرامة، لست مهتمًا بالتاريخ العام للبيروقراطية، ولا أريد أن أصف جميع أنواع وأنماط البيروقراطية التي يمكن العثور عليها في التاريخ. يركز موضوعي على هذا: إسهامات كل من كارل ماركس وماكس فيبر في النظرية البيروقراطية. أو بالأحرى أوجه التشابه والاختلاف في تناول كلاهما للبيروقراطية. إنني أدرك تمامًا أنه بسبب شهامة الموضوع، لا يمكنني إلا أن أوجز الخطوط العريضة للنقاط التي يجب التوسع فيها بمزيد من التفصيل. لن أتحدث عن الاشتراكية الإصلاحية فيما يتعلق بالبيروقراطية، في حين أن هذا له أهمية معتبرة إلا أنه في رأيي، ذو أهمية نظرية قليلة. حسب رأيي، فهو جزء من الموضوع الأكبر "البيروقراطية بين كارل ماركس وماكس فيبر".

البيروقراطية: الأصل وأصل الكلمة

عندما نسمع كلمة بيروقراطية في حياتنا اليومية، نتخيل الجلوس في طوابير لا نهاية لها للحصول على شهادة صغيرة، أو هو عمل إنتاجي سيء من السلطات التي تتصرف وفقًا للأوامر من أعلى. من خلال هذا المفهوم فإننا نعني مجموعة من الأفراد الأكفاء الذين تم إنشاؤهم لجعل حياتنا أكثر صعوبة من خلال البحث عن الوثائق والتعاميم غير الضرورية، ومع ذلك فإن سبب مثل هذه المشاكل ليس البيروقراطية، ولكن أوجه القصور في تنفيذ قواعد عمل العديد من المنظمات. لنفكر بالمعنى الحرفي للكلمة: مكتب - سطح مكتب - قوة. نستخرج: قوة المكتب أو المكتب. هذه الإدارة، القائمة على اختيار المسؤولين، هي بيروقراطية. هذا يعني أن جميع العناصر تخضع للعنصر المركزي.

البيروقراطية مصطلح يستخدم لوصف النظام التنظيمي أو الإداري حيث يكون للأشخاص غير المنتخبين مهمة إدارة المؤسسة. في العصر الحديث، غالبًا ما يرتبط هذا المصطلح بنتائج سلبية ويُنظر إليه على أنه نظام حكم غير إنساني، حيث يرى بعض العلماء أن النظام غير فعال بل ومربك. تعود الدلالات السلبية لهذا المصطلح إلى حقيقة أن الأنظمة القمعية للحكومة، مثل الملكيات المطلقة، تعتبر أمثلة على البيروقراطية. حسب "العلاق" فإن مصطلح البيروقراطية اشتق من مقطعين هما (بيرو Bureau بالفرنسية ويعني المكتب، والآخر) قراطية (Cracy باليونانية وتعني حكم، أي أنها حكم المكتب وفقا لذلك. وإنما التمسك بحرفية القواعد والتعليمات والأسس بما قد يؤدي إلى الابتعاد عن الجوهر ويمنع التصدي للمشاكل ومهمة إيجاد الحلول لها(العلاق، 1993، ص90)

بالعودة إلى الكثير من المراجع نجد أن هذا المصطلح بدأ مع الاقتصادي الفرنسي جاك كلود ماري فينسينت دي جورن في القرن الثامن عشر، وهناك من يقول أن استخدام هذا المصطلح لأول مرة باللغة الإنجليزية كان في عام 1818 من قبل الليدي مورغان، الكاتبة الأيرلندية الشهيرة. حتى القرن العشرين، كان للمصطلح استخدام عالمي، ونُسبت شعبيته إلى منشورات ماكس فيبر، عالم الاجتماع الألماني في القرن العشرين. تأتي كلمة "بيروقراطية" من الكلمة الفرنسية "مكتب"، والتي تعني "مكتب" أو "حكم المكتب".

من خلال جملة التعاريف التي تناولت مصطلح البيروقراطية يمكن أن ننظر إلى البيروقراطية من ثلاث زوايا مختلفة:

- في الواقع، البيروقراطية كشكل من أشكال الحكومة.
- البيروقراطية، كنظام يعقد بشكل مصطنع الإجراءات الكتابية ويطيل أمدها.
- كفة من كبار المسؤولين، يشغل البيروقراطيون في الخدمة المدنية منصبًا متميزًا وغير مبالين باحتياجات الناس العاديين.

أولاً: ماكس فيبر

يعرف "فيبر" التنظيم البيروقراطي بأنه: "نموذج من الهيمنة الشرعية - العقلانية تبنى فيه السلطة على أساس قانوني يحدد بشكل مجرد وموضوعي وعلمي أساليب ممارستها بطريقة تلغي الولاءات الشخصية ويجعل السلطة ممارسة لممارسة لصلاحيته مثبتة قانوناً، والطاعة وتنفيذ الأوامر لا تعود إلى شخص الرئيس الإداري إنما تعود إلى اللوائح القانونية التي تستند إليها سلطاته" (دهام، 2008، ص6). كما عرفه بأنه: "ذلك التنظيم العقلاني للجهاز الإداري في المنظمة وتأثيره على سلوك وأداء العاملين، وهي عبارة عن سلطة المكتب التي تستمد من مجموع القوانين والتعليمات التي يحتوي عليها التنظيم الرسمي القائم على مجموعة من المبادئ كتقسيم العمل، والتخصص الوظيفي، وذلك بعيد عن كل ما هو ذاتي" (زويلف وعلي، 1996، ص28-29). كما أكد "فيبر" في كتاباته على أن هدف البيروقراطية هو: "الفعالية الرشيدة، أي استخدام أفضل وأقصر طريقة للوصول إلى الأهداف المحددة، وقد قام بتحليل البيروقراطية منهجياً كنمط مثالي بحث أو خالص، وحاول تحديد الكيفية التي يجب أن تعمل بها بأقصى درجة من الكفاءة والفاعلية، وهذا على خلاف الوضع الذي توجد به في الواقع" (مرسي، 2000، ص101). لقد قام "فيبر" بتحليل التنظيم البيروقراطي باعتباره شكلاً من أشكال التنظيم الاجتماعي في نظام الدولة الرسمي وغير الرسمي، وهو نوع من الإدارة القائم على أساس التدرج التصاعدي، بمعنى أن المؤسسات الحكومية بالأخص تتصف وظائفها بالتسلسل الهرمي، حيث أن البيروقراطية حسب "فيبر" هي التدرجية التي تحل محل السلطان الملهم أو السلطان التقليدي، وذلك عندما يصبح الاقتصاد أو الحكومة أو التربية والتعليم أو العسكرية أو أية مؤسسة أخرى في المجتمع ذات بنية. كما يعتقد "فيبر" أن السلطة البيروقراطية، بهذه الصورة، تختلف عما كان متبعاً في الإمبراطوريات القديمة الشرقية والجرمانية (الألمانية) وغيرهما، فقد كان الحاكم أو الإمبراطور هو الذي يدير شؤون الدولة بواسطة أعوانه المخلصين ويحدد لهم واجباتهم" (عواضة، 2013، ص ص269-270).

وفقاً لـ Weber، فإن السمات المميزة للبيروقراطية تميزها بشكل حاد عن الأنواع الأخرى من المنظمات القائمة على أشكال غير قانونية من السلطة. لاحظ فيبر أن ميزة البيروقراطية هي أنها أكثر أشكال التنظيم كفاءة تقنياً، وتتمتع بخبرة وثقة خاصتين. حدث ظهور البيروقراطية كشكل مهيمن للتنظيم مع ظهور الاقتصاد القائم على النقود (مما أدى إلى تطور الرأسمالية) وحاجة الفرد إلى تقديم عمليات غير شخصية وعقلانية وقانونية، سرعان ما ظهرت المنظمات الآلية (على سبيل المثال، الشركات المساهمة) لأن التنظيم البيروقراطي جهزها لحل المطالب المختلفة للإنتاج الرأسمالي بشكل أكثر فعالية من المنتجين الصغار. تميل الصور النمطية الحديثة إلى جعل البيروقراطية غير مستجيبة وخاملة وغير ديمقراطية وغير كفؤة. لا تؤكد نظرية فيبر للبيروقراطية على مزاياها التقنية والمختصة المقارنة فحسب، بل تربط أيضاً هيمنتها كشكل من أشكال التنظيم بانحدار الأنظمة التطبيقية (مثل الإقطاع) والعلاقات الاجتماعية غير المتكافئة القائمة على الوضع الإنساني. في أنقى شكل من أشكال التنظيم البيروقراطي، تسود القواعد والإجراءات المعقدة، مما يجعل الوضع الفردي أو العلاقات غير ذات صلة. في هذا الشكل، تتميز البيروقراطية بمعايير عامة يتم فيها التعامل مع حالات مماثلة بنفس الطريقة التي يتم بها ترميزها بموجب القانون واللوائح، وحيث تكون الأذواق والأحكام الفردية للمسؤول محدودة. قواعد العملية اللازمة. على الرغم من انتشارها، تتطلب الصور النمطية للبيروقراطية المهينة نظاماً بيروقراطياً قائماً على سيادة القانون. ومع ذلك، فإن الكلمات البيروقراطية عادة ما يتم التفكير فيها واستخدامها بازدراء، إنها تنقل صور التسويق والقواعد واللوائح المفرطة، ونقص الخيال، ونقص الحكم الفردي، والافتقار إلى الرقابة المركزية والمساءلة، بعيداً عن أن يتم تخيلها على أنها من ذوي الخبرة، غالباً ما تصور الصور المعاصرة الشعبية البيروقراطيات على أنها غير فعالة وغير كفؤة. يمكن أن تكون الأوصاف المُغرية وغير السارة للبيروقراطية دقيقة، لأن السمات التي تحدد المزايا التنظيمية للبيروقراطية تشمل

احتمال حدوث خلل تنظيمي داخلها، وبالتالي فإن السمات التي تواجه البيروقراطيات بشكل متناقض يمكن أيضاً أن تخلق أمراضاً تنظيمية.

وبالتالي، فإن أهم عناصر التنظيم البيروقراطي البحث هو تأكيده على الشرعية الإجرائية، والنظام الهرمي للمساءلة وتخصص الوظائف، والاستدامة والمحافظة الأساسية القانونية والعقلانية والأساسية. أدى ظهور الرأسمالية والتركيز على معاملات الصرف الأجنبي القياسية على أنظمة المقايضة إلى خلق حاجة لأشكال تنظيمية بيروقراطية في كل من القطاعين العام والخاص، ومع ذلك فإن العناصر الحاسمة للشكل البيروقراطي للتنظيم يمكن أن تتعارض أيضاً مع بعضها البعض وغالباً ما تكون أساساً للنقد بأن البيروقراطيات تعتبر مختلفة، باختصار أي شيء يعمل لصالح البيروقراطية يمكن أن يعمل ضدها.

1- نموذج ماكس فيبر البيروقراطي-

يقوم النموذج البيروقراطي في رأي ماكس فيبر على الافتراضات و الخصائص الآتية:

- تقسيم العمل والتخصص الوظيفي وتوزيع الاعمال على الموظفين بصورة رسمية وبأسلوب ثابت مستقر .
 - وضوح خطوط السلطة عن طريق التسلسل الرئاسي وتقسيم التنظيم الى مستويات تتخذ شكلا هرميا Hierarchy تشرف المستويات العليا فيه على أنشطة المستويات الدنيا .
 - اتباع نظام الجدارة في تعيين وترقية العاملين ويتابع العاملون مسلكهم الوظيفي في المنظمة حتى النهاية، واعتبار الإدارة مهنة تحتاج للتأهيل والتدريب، مع سيادة العلاقات الرسمية بعيدا عن العواطف والتحيز .
 - وجود قواعد وتعليمات محددة لسير العمل، تتصف بالشمول والعمومية .
 - الاهتمام بالتوثيق وتنظيم السجلات وحفظ المستندات .
 - دفع مرتبات وتعويضات عادلة للعاملين .
 - فصل تام بين العمل والحياة الشخصية منعا لأي تداخل وتأثير على الاداء الوظيفي (Stephen, 1990, P310).
- خصائص البيروقراطية حسب فيبر تتضمن تقسيماً صارماً للعمل في مجال ثابت، ووجود سلسلة قيادة محددة مسبقاً بسلطات وقرارات محدودة، ومؤهلات تقنية - معلمات مستخدمة في الترقية ووجود منظمات هرمية، على الرغم من أن ماكس فيبر لم يدعم بشكل واضح إنشاء البيروقراطية، إلا أن العالم يعتقد أن البيروقراطية هي الشكل الأكثر فعالية لتنظيم النشاط البشري. كما أوضح فيبر أوجه القصور في البيروقراطية، معتقداً أن هذا النظام يشكل تهديداً حقيقياً للحريات الشخصية التي يتمتع بها الناس. "الفكرة الموحدة لديه، كانت التركيز على العلاقة المتبادلة بين التشكيلات القانونية والسياسية والثقافية في جانب، والنشاط الاقتصادي في الجانب الآخر، فالمشروع الاقتصادي مثلاً يكون رشيداً عندما تُضبط الدولة بواسطة البيروقراطية، بل إن المجتمع بكامله يتجه نحو التنظيم البيروقراطي، وحتى العلم نفسه يعد من وجهة نظر فيبر مظهر العملية العقلية التي تميز المجتمع الحديث" (غازي الصوراني، 2021).

وقد وجهت للنموذج المثالي البيروقراطي لماكس فيبر العديد من الانتقادات نلخص أهمها في ما يلي:

- ✓ تركيزه المفرط على القواعد والقوانين.
- ✓ بسبب الإجراءات الشكلية واللوائح المنظمة الهرمية ستكون هناك ثغرات لا داعي لها في صنع القرار.
- ✓ بسبب الكثير من الإجراءات الشكلية والقوانين تم إعاقة التنظيم والاتصال.
- ✓ تتطلب البيروقراطية الكثير من الأعمال الورقية ولديها مستوى واسع من السلطة، مما يؤدي إلى إهدار الكثير من الوقت والجهد والموارد.

- ✓ النهج الهرمي ليس مثاليًا لمنظمات الأعمال بسبب شكله غير الضرورية.
- ✓ لا يؤخذ في الاعتبار تفاني والتزام العامل.
- ✓ خدم النهج الهرمي لماكس فيبر كحل لقضايا الهياكل الإدارية التقليدية، لكنه لم يكن الحل الأمثل أو "قريب من الكمال". يمنح النظام البيروقراطي الإدارة العليا كل الأهمية والتحكم. وهناك الكثير من القواعد ودرجات السلطة.

ثانياً: النهج الماركسي للبيروقراطية

في نظرية كارل ماركس عن المادية التاريخية، يمكن العثور على الأصول التاريخية للبيروقراطية في أربعة مصادر: الدين، وإنشاء الدولة، والتجارة والتكنولوجيا. وفقاً لتحليل ماركس، كانت البيروقراطيات الأولى تتألف من رجال دين ومسؤولين وكتبة يؤدون طقوساً مختلفة وموظفين مسلحين مكلفين خصيصاً للحفاظ على النظام. في الانتقال التاريخي من مجتمعات المساواة البدائية، التي ظهرت قبل حوالي 10000 عام، إلى المجتمع المدني المقسم إلى طبقات وممتلكات اجتماعية، أصبحت السلطة مركزية بشكل متزايد ويتم تطبيقها في جهاز دولة منفصل عن المجتمع، تصوغ هذه الدولة القوانين وتنفذها وتجمع الضرائب وتؤدي إلى دولة رسمية هذه الوظائف. ومع ذلك فإن نمو التجارة يضيف بعداً جديداً مختلفاً للبيروقراطية إذا تطلبت صيانة ومعالجة / تسجيل الحسابات، وكذلك تطبيق القواعد القانونية التي تحكم التجارة. المصدر الرابع للبيروقراطية. لديها تقنيات الإنتاج الضخم التي تتطلب تنفيذ العديد من الإجراءات الموحدة، تسمى هذه البيروقراطية الآن بالتكنوقراطية، والتي تدين بقوتها للسيطرة على المعرفة التقنية المتخصصة.

في نظرية ماركس، نادراً ما تخلق البيروقراطية ثروة جديدة من تلقاء نفسها، لكنها تدير وتنسق وتدير إنتاج الثروة وتوزيعها واستهلاكها كطبقة اجتماعية، تستمد البيروقراطية دخلها من اختلاس جزء من الفائض الاجتماعي للعمل البشري. يسمح قانون الثروة للبيروقراطية بفرض الرسوم والضرائب والجبايات والرسوم والترخيص وما إلى ذلك لم يقم ماركس، مثل فيبر، ببناء نظرية شاملة للبيروقراطية، لكنه عمل على نقدها، وركز اهتمامه الرئيسي حول ثلاثة مفاهيم أساسية هي تطور الرأسمالية، وحجم أو مدى استغلالها للطبقة العاملة، وأخيراً تحرير الطبقة العاملة، في سياق تحليل هذه القضايا الأساسية الثلاث ناقش (وإن كان في شكل مقتضب) تقريباً جميع القضايا الرئيسية للاقتصاد والسياسة وعلم الاجتماع، البيروقراطية هي واحدة من هذه القضايا، درس تطور الرأسمالية في بعض البلدان الرأسمالية الكبرى في أوروبا الغربية، وأثناء بحثه لاحظ كيف تدار الدول الرأسمالية في أوروبا، وحاول فضح إدارة الدول الرأسمالية، لأنه كان يرى أن البيروقراطية بالنسبة للرأسماليين ليست مجرد أسلوب للإدارة العامة بل هي أيضاً أداة لاستغلال الطبقة العاملة، هذا هو جوهر نهجه أو ما وقف عليه من دراسته، وقراءته للدول الرأسمالية.

"على الرغم من أن المفهوم البيروقراطي لم يشغل مكانة بارزة في فكر "ماركس"، فإن وجهات نظره حول البيروقراطية، وعلاقتها ببناء القوة في المجتمع تحظى بأهمية خاصة فلا شك أن موقفه كان يمثل إطاراً مرجعياً لدراسات "ماكس فيبر" و "ميشيلز" برغم من أنهما كانا من أكثر من وجهوا إليه النقد، ولقد استخدم "ماركس" البيروقراطية في نطاق محدود تمثل في دراسته لجهاز الدولة، وإدارتها كما طور أفكاره عنها حينما كان بصدد نقد فلسفة "هيجل" عن الدولة، والمجتمع؛ الذي يضم فئات متباينة مثل أصحاب المهن الفنية العالية، والشركات، والمنظمات التي تحقق أهدافاً متنوعة، أما الدولة فهي تعبر عن المصلحة العامة لذلك يعتبر التنظيم البيروقراطي القنطرة التي تربط بين المصلحة العامة، والمصلحة الخاصة" (صباح أسباع، 2007/2006، ص20).

عبر ماركس عن آرائه حول البيروقراطية في كتاباته العديدة مثل، نقد فلسفة هيجل للحق، الأيديولوجية الألمانية، الحرب الأهلية في فرنسا، إلخ. وشرح البيروقراطية ودورها في النظام الرأسمالي. واعتبر البيروقراطية جزءاً من آلية الدولة. هاجم خصائص البيروقراطية مثل المعرفة الفائقة، ومبادئ الجدارة، وعقل القاعدة، والحياد، وما إلى ذلك. يقول أن

"البيروقراطية هي الحالة الوهمية للدولة الحقيقية، إنها روحانية الدولة. البيروقراطية لها الوجود الروحي للمجتمع، وهي ملكه الخاص. إنها تعمل كملكية خاصة لسلطة الدولة. (Kane Dane, 2017). وفقاً لماركس، "الروح العامة للبيروقراطية هي السرية والغموض، ويتم الحفاظ عليها داخلياً عن طريق التسلسل الهرمي وخارجياً كشركة وثيقة. مرة أخرى، يقول ماركس إن التسلسل الهرمي للبيروقراطية هو تسلسل هرمي للمعرفة. وفقاً لماركس، البيروقراطية هي تشكيل الدولة للمجتمع المدني. إنه وعي الدولة، إرادة الدولة، سلطة الدولة كشركة. عقل البيروقراطية هو العقل الرسمي للدولة. لذلك، فهو يصنع العقل الرسمي للدولة. تؤكد البيروقراطية نفسها على أنها النهاية النهائية للدولة. الملاحظات السابقة لماركس حول البيروقراطية أن البيروقراطية تحمي مصلحة الدولة والمصالح التطبيقية للدولة. تعتبر البيروقراطية أداة سلبية في عملية التحول الاجتماعي. بالنسبة لماركس، سيتحقق إلغاء الدولة مؤسسياً من خلال تدمير الجهاز البيروقراطي. وهو بذلك يعتقد أن كل عضو أو مجموعة في منظمة تسعى إلى تعظيم أرباحها على حساب الآخرين. تتعارض نظرية الصراع بشكل مباشر مع وظيفية تالكوت بارسونز، الذي ينص على أن كل جزء من المنظمة له دور محدد جيداً دون الحاجة إلى تغيير هذا الموقف. يدعي منظرو الصراع أن البيروقراطية لا يمكن أن تكون مثالية أبداً بسبب المنافسة وعدم المساواة الهيكلية والانقسامات الناتجة بينهم.

يصف ماركس ولينين بشكل عام مفهوم البيروقراطية على النحو التالي:

- مجموعة سياسية خاصة ؛
- نظام خاص للإدارة ؛
- أحد أشكال الوعي المخصص ؛
- مظهر من مظاهر الاستبداد.

ثالثاً: علماء آخرون

تناول العديد من العلماء المعروفين قضية البيروقراطية، وتحليل دورها في الحكم والسلطة، وطرحوا نظريات مثيرة للاهتمام؛ في حين ناقش كارل ماركس بعمق دور البيروقراطية في المجتمع في كتابه عام 1843، منتقداً فلسفة هيجل للقانون، قائلاً إن البيروقراطية ستحول الحكومات إلى مجتمع مدني، في وقت لاحق، في ستينيات القرن التاسع عشر، أعرب جون ستيوارت هيل وهو عالم سياسي مشهور، عن آرائه حول هذه المسألة وذكر أنه في حين أن للبيروقراطية مزايا معينة، مثل تعيين الأشخاص ذوي الخبرة الكافية، فقد جادل بأن النظام كان ضعيفاً مقارنة بالممثل النظام-السلطات، ذكر جون ستيوارت هيل أيضاً أن الملوك الرئيسيين في ذلك الوقت مثل الإمبراطورية الصينية والإمبراطورية الروسية في القرن التاسع عشر، كانوا أمثلة مثالية للبيروقراطية، كان وودرو ويلسون عالماً آخر معروفاً تطرق إلى البيروقراطية، ناقش الأكاديمي الشهير والأستاذ الجامعي السابق برين موور البيروقراطية وتأثيرها على المجتمع الحديث في مقالته بعنوان "دراسة الإدارة"، حيث عرّف البيروقراطية على أنها طاقم عمل محترف، في منتصف القرن العشرين ناقش لودفيج فون ميزس وهو اقتصادي نمساوي، قارن فيه الإدارة بإدارة الأرباح، وصف لودفيج في كتابه البيروقراطية الصادر عام 1944 بأنها "طريقة لا غنى عنها للتنظيم الاجتماعي" (Ludwig Von Mises, 1944, P35)، مقراً بوجود البيروقراطية في كل من المجالين العام والخاص، لكنه أشار إلى أن البيروقراطية لا يمكن أن تنجح إلا في المجال الخاص من خلال تدخل الحكومة. في عام 1957، ناقش روبرت ك. ميرتون، عالم الاجتماع الأمريكي المعروف، البيروقراطية لفترة طويلة في النظرية الاجتماعية والبنية الاجتماعية، وسع ميرتون نظرية ماكس فيبر للبيروقراطية ورفض نظام الإدارة، بحجة أن البيروقراطيين من المرجح أن يركزوا على مصالحهم الخاصة أكثر من المنظمات، ووصف ميرتون البيروقراطية بأنها "عجز مهياً" بسبب "الرد المفرط".

رابعاً: كارل ماركس وماكس فيبر: تمزق أم استمرارية؟

البيروقراطية ظاهرة تاريخية تتغير أشكالها تحت تأثير تطور النظام الاجتماعي وتطور الدولة والثقافة. تم إرساء أسس البيروقراطية في بلاد الشرق القديم والإمبراطورية الرومانية، وشهد تطوراً في أمريكا الشمالية وأوروبا في منتصف القرنين التاسع عشر والعشرين، مع زيادة الحاجة إلى تحسين الهيكل الإداري، والتسلسل الهرمي الصارم للمناصب وتقسيم الوظائف، وقواعد إعلام الإدارة والانضباط والتنفيذي وما إلى ذلك، يمكن العثور على أسس نظرية البيروقراطية في أعمال منظري الدولة - ن. مكيافيلي، ت. هوبز، روسو، س. مونتسكيو، ج. هيجل وآخرون، التي تحدد دور الإدارة العامة وخصائص تنظيمها. كانت البيروقراطية موضوعاً كاملاً للدراسة في أعمال عالم الاجتماع الألماني فيبر، كان من القلائل الذين قالوا كلمة طيبة عن البيروقراطية، حتى أنه جعلها مثالية، اعتبر الكفاءة القائمة على المعرفة أهم ميزة للبيروقراطية، وفقاً لفيدر فإن النشاط الفعال للجهاز الإداري للدولة شرط ضروري للتنظيم العقلاني للواقع الاجتماعي والاقتصادي بشكل عام، كان عمله هو نقطة الانطلاق لتطوير المفاهيم المستقلة للبيروقراطية، اعتبر الكفاءة القائمة على المعرفة أهم ميزة للبيروقراطية. وفقاً لفيدر فإن النشاط الفعال للجهاز الإداري للدولة شرط ضروري للتنظيم العقلاني للواقع الاجتماعي والاقتصادي بشكل عام.

ليست كل هذه المفاهيم ممثلة بالتساوي في النظريات الغربية للبيروقراطية. تبلورت المفاهيم الفيبرية والماركسية في نظريات منفصلة توضح مناهج متطرفة لدراسة ظاهرة البيروقراطية، تستند معظم النظريات الحديثة إلى مفهوم واقعي للبيروقراطية وتركز على تحديد أسباب الإخفاقات البيروقراطية وطرق منعها، ومنها يتشكل انتقاد البيروقراطية على أساس وقائع انتهاك ميزان العلاقات "المجتمع - البيروقراطية - الدولة". إذا قمنا بتلخيص الأفكار الأساسية للاتجاه النقدي، فإن البيروقراطية هي كائن طفيلي، غير قادر على أن يكون حاملاً للعقل والتعبير عن المصالح العامة، لأنه غالباً ما "يستولي" المسؤول على الدولة. المقاربة المعاكسة - المثالية - على العكس تؤكد على الاحتراف الاستثنائي وفعالية البيروقراطية، كلا النهجين لا يمكن تطبيقهما في الظروف الحديثة بشكلها النقي، ولكن في وقت ما كان ظهورهما مبرراً تماماً. يعتبر سلف نظرية البيروقراطية العقلانية (المثالية)، كما ذكر أعلاه، عالم الاجتماع الألماني م. فيبر، لقد رأى البيروقراطية على أنها المؤسسة الأكثر عقلانية لحل المشكلات الإدارية في المجتمع، بناءً على الأداء غير الشخصي للبيروقراطية. إن عدم الشخصية هذه ضمان للحماية من تعسف الدولة، لذا يمكنها ويجب أن تظل أداة لسلطة الدولة، بدلاً من أن تتحول إلى بيروقراطية أحادية (القوة المهيمنة التي تغتصب السلطة).

في عمله "حول نقد فلسفة هيجل للقانون أشار ماركس إلى أن البيروقراطية هي شكلية الدولة، وهي حالة خيالية في دولة حقيقية، تحمي العمومية الخيالية للمصلحة الخاصة، يعتمد تقييم ماركس النقدي على تحليل الديمقراطية البروسية في القرن التاسع عشر، لذلك لا يمكن إسقاطها تلقائياً على بقية العالم، ولكن يجب أن يُنظر إليها على أنها حالة منفصلة متأصلة في دولة معينة أو مرحلة تاريخية معينة في المجتمع. في المفهوم الماركسي البيروقراطية شر مطلق.

توفر دراسة مفاهيم البيروقراطية فرصة لإظهار ليس فقط الاختلافات الرئيسية في وجهات النظر حول البيروقراطية، ولكن أيضاً العلاقة بين فترات محددة من التطور التاريخي والخصائص العقلية للثقافات المختلفة، لذلك من بين المفاهيم الأساسية للبيروقراطية، من الضروري أيضاً تسليط الضوء على الشمولية (السوفييتية)، التي لها خصائصها الخاصة، والمختلفة عن المفهوم الغربي.

في قلب نقد البيروقراطية تكمن أفكار الذاتية، والتحيز، والنزعة النقابية للبيروقراطية، ورغبتها في السعي وراء مصالحها الخاصة قبل كل شيء. تم تقديم نقد قوي للبيروقراطية في أعمال ماركس وميزس وميرتون، ومع ذلك إذا كان النقد الماركسي ينكر عمومًا ملاءمة البيروقراطية على هذا النحو، فإن آراء R.Merton و L.Mises،، تركز على إيجاد أسباب

الإخفاقات البيروقراطية وإمكانية منعها دون إنكار موضوعية الظاهرة نفسها، وجدوا مزيداً من التطور في النظريات الحديثة للبيروقراطية. وهكذا، كان عالم الاجتماع الأمريكي، رئيس الجمعية الأمريكية لعلم الاجتماع آر. ميرتون، أول من استخدم مفهوم "الخلل البيروقراطي"، من خلال "خلل وظيفي" كان يقصد نقل تركيز البيروقراطية من أهداف المنظمة إلى وسائلها، مما أدى إلى هذه الوسائل، أي، التسلسل الهرمي للسلطة، والالتزام بالانضباط التنفيذي الصارم، والالتزام الثابت بالقواعد واللوائح الداخلية، وما إلى ذلك، وهنا تصبح غاية في حد ذاتها. تطور الخلل الوظيفي هو سبب انتشار الشككية والمحافظة ونقص المبادرة وعدم مسؤولية البيروقراطية. ومع ذلك، فإن خطر حدوث خلل وظيفي واسع النطاق لا ينفي موضوعية البيروقراطية وليس أساساً لإنكارها، وجهات نظر ميرتون هي نوع من الجسر بين المفاهيم العقلانية والواقعية للبيروقراطية، وهو تحذير من أن البيروقراطية يمكن أن تتصرف ضد مصالح المجتمع، ولكن في الوقت نفسه، يمكن التغلب على التأثير السلبي لنواقص البيروقراطية.

في أيام فيبر، مُنحت الدولة المهيكلية والتسلسل الهرمي دور إدارة احتكاري، والذي أصبح الآن في عصر إلغاء الاحتكار وتطوير الأعمال التجارية الكبيرة يتقلص بشكل متزايد إلى دور المراقب. نقطة ضعف أخرى في مفهوم فيبر هي التأكيد على أن توزيع السلطة في التسلسل الهرمي الرسمي يمكن أن يكون مطابقاً لتفويض السلطات، وأن الدوافع الشخصية للمسؤولين تتوافق مع أدوارهم الرسمية، ومع ذلك حتى في البلدان ذات الأنظمة الاستبدادية تعتمد القوة على امتلاك المعلومات (لأن المجتمع الحديث معلوماتي)، والتحكم في الحوافز والدوافع والقدرة على استخدامها في عصر النشر السريع للمعلومات يمكن أن يكون هذا في صالح تطوير بيروقراطية فعالة (من خلال ضمان شفافية المعلومات حول عملها) والعكس بالعكس، لتعزيز فشل البيروقراطية من خلال التلاعب الناجح بالمعلومات لا سيما في عدم التناسق. على الرغم من أن فيبر لم ينكر أيضاً أوجه القصور في البيروقراطية، إلا أنه كان يعتقد أنه في المستقبل سيتم القضاء على أوجه القصور هذه عن طريق التطور. وفقاً لـ Weber، هذا ممكن لأن المسؤولين يتم تجنيدهم في الإدارة فقط على أساس تعليمهم ومهنتهم وكفاءتهم، وهذه الصفات نفسها تدعم سلطتهم باستمرار، أي أن مفتاح البيروقراطية العقلانية هو احترافها وتعليمها، وزيادة جودة هذه الخصائص سيضمن التطور المستمر للبيروقراطية والتغلب على عيوبها. لتعزيز انتشار الإخفاقات البيروقراطية من خلال التلاعب الناجح بالمعلومات، خاصة في ظروف عدم تناسقها،

تعرض مفهوم فيبر للبيروقراطية لانتقادات واسعة من قبل الاقتصاديين، الذين يرون أنها احتكار لتوريد السلع والخدمات العامة. قلة المنافسة تدمر الحوافز لخفض تكلفة السلع العامة. كذلك، يمكن أن يكون الموقف الاحتكاري للبيروقراطية هو الأساس لظهور الرعب البيروقراطي، الذي تولده البيروقراطية نفسها وتستهلكه، ولها مصلحة شخصية في القطاع الخاص، مثل هذا النقد له ما يبرره فهو لا ينفي الحاجة الموضوعية للبيروقراطية، ولكنه يشير فقط إلى الحاجة إلى ضمان التوازن بين مصالح المجتمع والبيروقراطية والحكومة، على أساس نوع من الصراع بين النظريات المتطرفة للبيروقراطية، تم تشكيل التفسيرات المفاهيمية، والتي يحاول الباحثون من خلالها العثور على إجابات للأسئلة.

من أهم المقاربات للمفهوم الواقعي نظرية تضارب المصالح، يرجع الافتراض النظري للصراعات الداخلية في المؤسسات العامة حول اختلاف المصالح وتقسيم السلطات إلى حد كبير إلى دراسة "ظاهرة البيروقراطية" لعالم الاجتماع الفرنسي ميشيل كروزير (1963). وفقاً لكروزير، يتكون المجتمع من طبقات ومجموعات مهنية مترابطة، متعارضة مع بعضها البعض. تسعى كل من هذه الجماعات إلى الحصول على ميزة على الآخرين من خلال الضغط السياسي على السلطات. نتيجة لذلك، هناك مجالات غير منظمة للعلاقات بينهما، في التعقيدات التي تفهمها البيروقراطية أفضل من غيرها، مستفيدة من دورها الوسيط، تحاول الممارسات البيروقراطية الغربية الحديثة منع إنشاء أساس لتضارب المصالح في المؤسسات العامة من خلال الاختيار المسبق للمرشحين للمناصب ذات الصلة.

ما يمكن الوقوف عليه هنا أن بداية القرن العشرين شهدت ظهور نقاش حاد استمر حتى اليوم حول أعمال كارل ماركس وماكس فيبر. في هذه المناقشة، كانت هناك اختلافات كبيرة فيما يتعلق بالمنظورات النظرية لهذين المؤلفين في مقاربتهم للقضايا المختلفة: منهج المادية التاريخية، والمسألة المعروفة حول العلاقة بين القاعدة الاقتصادية والبنية الفوقية، ودور الأفكار. والدين - وخاصة البروتستانتية - حول تحول العالم المادي والطبقات الاجتماعية ودور الدولة. يحب المفكرون المختلفون رؤية النظرية القطيعة بين مؤسسي علم الاجتماع كنظام عرف تقليدياً طويلاً من الخلافات. تسمح بعض الأدلة التجريبية بإدامة ذلك، بدلاً من الثغرات العميقة، توجد خطوط استمرارية بين جوهر فكر هذين المفكرين.

خاتمة

ما يمكن الوقوف عليه هنا أن بداية القرن العشرين شهدت ظهور نقاش حاد استمر حتى اليوم حول أعمال كارل ماركس وماكس فيبر. في هذه المناقشة، كانت هناك اختلافات كبيرة فيما يتعلق بالمنظورات النظرية لهذين المؤلفين في مقاربتهم للقضايا المختلفة: منهج المادية التاريخية، والمسألة المعروفة حول العلاقة بين القاعدة الاقتصادية والبنية الفوقية، ودور الأفكار. والدين - وخاصة البروتستانتية - حول تحول العالم المادي والطبقات الاجتماعية ودور الدولة. يحب المفكرون المختلفون رؤية النظرية القطيعة بين مؤسسي علم الاجتماع كنظام عرف تقليدياً طويلاً من الخلافات. تسمح بعض الأدلة التجريبية بإدامة ذلك، بدلاً من الثغرات العميقة، توجد خطوط استمرارية بين جوهر فكر هذين المفكرين. فنظرية ماكس فيبر للبيروقراطية أثرت بشكل كبير على تطور علم الاجتماع في القرن العشرين، وشكلت بداية قسم كامل من علم الاجتماع - علم اجتماع المنظمات، اعتمد العديد من العلماء الذين بدؤوا في دراسة المنظمات الرسمية في منتصف القرن العشرين على نموذج فيبر للبيروقراطية في إجراء أبحاثهم الخاصة. إذا كان علم اجتماع المنظمات يعتبر الهياكل الإدارية في جميع مجالات الحياة العامة، فإن أحد أهداف الدراسة في علم الاجتماع السياسي هو المنظمات البيروقراطية، والتي تشمل قبل كل شيء، الإدارة والأحزاب السياسية؛ من خلال دراسة هيكل وأنشطة هذه المنظمات يركز علماء الاجتماع السياسي على مشكلة قوة البيروقراطية والأسس الاجتماعية لهذه السلطة في المجتمعات المختلفة. لجأ ماركس إلى تحليل ونقد فلسفة هيغل للقانون، ما يمكن ملاحظته في نقد ماركس لفلسفة القانون عند هيغل، استثماره في مفهوم هيغل لـ "الدولة الذكية" المختلف نوعياً، يمكن النظر إلى مفهوم هيغل عن الدولة والبيروقراطية على أنه وصف تجريبي لمكان ودور البيروقراطية في الدولة. تؤدي إدارة الدولة ووظائف من جهة. ضروري لتحقيق النطاق الكامل لأهداف الدولة، من ناحية أخرى - يعتبر هيغل البيروقراطية تجسيداً لفكرة الدولة والمثل الأعلى لسلطة الدولة.

في فلسفة القانون عند هيغل، يكشف ماركس كمواقف نظرية كل ظواهر النشاط البيروقراطي والوعي - قانون التسلسل الهرمي، وعقل الدولة، ونظرية تقسيم المواطنين إلى طبقتين، والتي تم تسجيلها خلال عمله في "جريدة الراين" من قبله في الممارسة. من خلال تجسيد فئة شكلية الدولة، يشير ماركس إلى عدد من موضوعات الدراسة، بشكل مباشر (نظام الضمانات ضد إساءة استخدام البيروقراطية للسلطة) وبشكل غير مباشر (مؤسسات التمثيل السياسي) بسبب العلاقات البيروقراطية. يتم التعبير عن تنوع قضايا البحث في نظام تعريفات ماركس للبيروقراطية كشكل خاص من العلاقات والأنشطة والوعي. وفيما يلي أهمها: البيروقراطية مبدأ جديد لتنظيم المجتمع المدني والدولة. دولة جعلت من نفسها مجتمعاً مدنياً؛ مجتمع خاص مغلق في الدولة؛ شكلية الدولة للمجتمع المدني.

يلخص ماركس كل هذه التعريفات، ويطلق على البيروقراطية مجموعة من موظفي الخدمة المدنية. وبالتالي يصبح جهاز سلطة الدولة وإدارتها مجموعة من موظفي الخدمة المدنية، إذا كان كل من المسؤولين مرتبطين مادياً وروحانياً بالدولة كشكلية، لديه احتكار للمعرفة الإدارية والسياسية والامتيازات ذات الصلة، ويقوم بأعمال تهدف إلى التكريس الدولة

والبيروقراطية كـ "جسم" الدولة. على عكس هيجل، فإن الأشخاص المنخرطين مهنيًا في مجال سلطة الدولة ليس لديهم عقل حقيقي، لكنهم حاملو ودعاة "روتين العمل" و "أفق المجال المحدود".

لتحديد الأهمية السياسية للبيروقراطية، يجب ألا يغيب عن البال أن البيروقراطية هي التي تحدد سياسة الدولة إلى حد كبير، لأن هذه الدولة بالذات تعمل كجنرال. لا تستطيع البيروقراطية وفقًا لماركس أن تنتج وتتبع سياسة معقولة لأنها مدفوعة بالمصالح المادية والأثنية، ولديها عقل خاص يعارض العقل الحقيقي، والخدمة الحكومية ليست معيارًا للعملية الحقيقية والأهمية السياسية للدولة. البيروقراطية ظاهرة متعددة الأوجه لا يمكن تقييمها من وجهة نظر واحدة، وهذا ما يؤكد وجود مفاهيم مختلفة في دراسة البيروقراطية، يمكننا التمييز بين نظريتين أساسيتين تقدمان تعريفات معاكسة مباشرة للبيروقراطية وتميزها بطرق مختلفة تمامًا، هذه هي نظرية ماكس فيبر للبيروقراطية العقلانية والمفهوم النقدي لكارل ماركس، تم تكريس العمل لوجهي النظر هاتين في هذه الدراسة، من خلال التركيز على بعض أعمال فيبر وماركس، وبعض المواد النقدية حول هذا الموضوع.

أعتقد أن دراسة نظريات البيروقراطية ضرورية لأنها تسمح لنا بالنظر في جوهر البيروقراطية ووظائفها وكذلك مكانة البيروقراطية في المجتمع، في هذا الوقت يتحدث الكثيرون عن السمات السلبية للبيروقراطية وينتقدونها، ومع ذلك كما أشرت تم تطوير البيروقراطيات الحديثة تمامًا وتتعامل بنجاح مع مسؤولياتها. لذلك من المستحيل إجراء تقييم أحادي الجانب لهذه الظاهرة، كما أن موضوع نظريات البيروقراطية واسع جدًا، ويبدو لي أنه من المستحيل النظر فيه في ورقة واحدة، ومع ذلك حاولنا أن نحيط بما يمكن أن يوصل المعنى ويكشف بعض اللبس، مما يعني أن الهدف - الكشف عن جوهر الفرق بين فكر كل من فيبر وماركس حول البيروقراطية - قد تحقق.

هذه التناقضات البيروقراطية بالطبع في الفلسفة والتاريخ وعلم الاجتماع، تؤدي إلى رأيين متناقضين ومتعارضين للغاية حول هذا الموضوع، وبغض النظر عن الفروق الدقيقة العديدة بينهما، كان هناك تقليديًا نهجان أساسيان لدراسة مشاكل الدولة والبيروقراطية: النهج البيروقراطي والنهج الفوضوي. وهو ما يضعنا أمام فئتين من الناس: أولئك الذين يقيّمون القضايا السياسية من وجهة نظر بيروقراطية، وأولئك الذين يتبنون وجهة نظر فوضوية، هذه بالطبع صياغة مبسطة، ولكن على أي حال لها مزاياها، هذا الجانب من الأسلوب البيروقراطي له بالفعل فلاسفة عظماء ومفكرين عظام وعلماء اجتماع مشهورون، ربما يكون أعظم مدافع عن الدولة فلسفيًا ماركس، وأعظم مدافع عن الدولة اجتماعيًا هو ماكس فيبر، لذا فليس من قبيل الصدفة أن يأتي أعظم المدافعين عن الدولة والبيروقراطية من بروسيا. يمتلك ماركس وفيبر أساليب مختلفة في التفكير النظري ومستويات مختلفة، وفي الواقع، كلاهما ميتافيزيقيان للبيروقراطية البروسية .

قائمة المراجع:

- بشير عباس العلاق، (1983): معجم مصطلحات العلوم الإدارية الموحدة، الدار العربية للموسوعات، بيروت.
- حنان علي عواضة، (2013): "السلطة عند ماكس فيبر"، مجلة الأستاذ، جامعة بغداد، المجلد الأول، العدد 206.
- سعد عيد مرسي بدر، (2000): الإيديولوجيا ونظرية التنظيم: مدخل نقدي، دار المعرفة الجديدة، الإسكندرية.
- صباح أسباع، التنظيم البيروقراطي والكفاءة الإدارية، (2007/2006): كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة،
- عبد الستار إبراهيم دهام، (2008): "التنظيم البيروقراطي إزاء الفكر الإداري المعاصر: إطار نظري"، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 2.
- غازي الصوراني، ماكس فيبر (1864-1920)، الحوار المتمدن،

<https://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=709322>

- مهدي حسن زويلف وعلي محمد عمر العضايلة، (1996): إدارة المنظمة: نظريات وسلوك، دار مجدلاوي، عمان.
- Kane Dane, (2017), Write a short note on Karl Marx's views on Bureaucracy, <https://www.owlgen.in/write-a-short-note-on-karl-marxs-views-on-bureaucracy/>
- Ludwig Von Mises, (1944) , Bureaucracy , Yale Université, New York .
- Peters, B. Guy, and Lorena Murillo S, (2005) "Gobernanza y Burocracia Pública: ¿nuevas Formas de Democracia o Nuevas Formas de Control?" Foro Internacional, vol. 45, no4 (182), p98, <http://www.jstor.org/stable/27738731> . Accessed 18 Apr. 2022.
- Robbins Stephen, (1990), Organization Theory structure, Design and Applications, Prentice Hall, New york.

واقع التسيير الإداري في المؤسسات بين البيئة التقليدية والبيئة الرقمية

مؤسسة مديرية الوحدة البريدية لولاية بشار- نموذجاً-

The reality of administrative management in institutions between the traditional environment and the digital environment

- Institution of the Directorate of Postal Unity in the Wilayat of Bashar - a model

د. بلعابد صليحة

belsallu71@gmail.com

د. باري أمينة

bari.amina93@gmail.com

المركز الجامعي علي كافي، تندوف / الجزائر

الملخص:

تعتبر البيروقراطية تلك البنى والهيكل التي يقوم عليها تنظيم السلطات الإدارية، والتي من خلالها يتم تحديد الصلاحيات وتسمية المسؤولين و تراتبهم، وفي هذا الإطار المنظم وفق القوانين و سلطة معينة. حظي مفهوم البيروقراطية باهتمام كبير نظرا لارتباطه الوثيق بمصالح الناس و شؤونهم اليومية التي تتحمل الدولة المسؤولية الأولى في تلبيتها بوضع أدوات و أساليب تنظيمية لتلبيتها وفق منطق عقلاني و حديث، و على إثر الانفجار العلمي الذي يشهده العالم و في ظل سياسات الإصلاحات الادارية وجدت المؤسسات نفسها على إختلاف أنشطتها أمام حتمية خوض غمارهته الأخيرة باستخدام الإدارة الإلكترونية لتحسين نوعية خدماتها من جهة، و من جهة أخرى مواكبة كل ما هو حديث و جديد في عالم التكنولوجيا و التي من خلالها سوف يتم تحسين المعاملات و كذا الأداء الوظيفي لمستخدميها و الرفع من كفاءتهم المهنية، لكن ورغم ذلك لازالت البيروقراطية الإدارية تراوح مكانها بين عراقيل و أخطاء تنظيمية، لهذا وجب على الفاعلين في الميدان البحث على السبل و الأطر القانونية للإدارة الإلكترونية، و كذا تسيير الموارد البشري وفق استخدامات التكنولوجيا و التطبيقات الحاسوبية لتسهيل المعاملات الإدارية سواء داخل المؤسسة أو خارجها لتنظيم العمل و تدبير الشأن العام، بحكم أن الدولة نفسها ليست إلا إطار للعيش ناتج عن تنازل جماعي عن بعض الحقوق و الصلاحيات من أجل إطار عيش يسع الجميع.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، البيروقراطية الإلكترونية، المعاملات الإلكترونية، البيئة التقليدية، البيئة الرقمية.

Résumé:

La bureaucratie est l'ensemble des structures et des structures sur lesquelles repose l'organisation des autorités administratives, et à travers lesquelles les pouvoirs sont déterminés, et les fonctionnaires sont nommés et leurs grades et leurs grades, et dans ce cadre organisés selon des lois et une autorité spécifiques. Le concept de bureaucratie a fait l'objet d'une grande attention en raison de son lien étroit avec les intérêts du peuple et ses affaires quotidiennes, pour lesquelles l'État porte la responsabilité première de les satisfaire en développant des outils et des méthodes d'organisation pour les satisfaire selon une approche rationnelle et moderne. Cette dernière est impliquée dans l'utilisation de la gestion électronique pour améliorer la qualité de ses services d'une part, et d'autre part, elle suit le rythme de tout ce qui est moderne et nouveau dans le monde de la technologie, à travers lequel les transactions seront améliorées ainsi que la fonctionnalité de ses utilisateurs et accroître leur efficacité professionnelle. Mais malgré cela, la bureaucratie administrative oscille encore entre obstacles et erreurs. Par conséquent, les acteurs de la recherche doivent trouver des voies et des cadres juridiques pour la gestion électronique, ainsi que la gestion des ressources humaines selon les usages de la technologie et des applications informatiques pour faciliter les transactions administratives, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur de l'institution, pour organiser le travail et gérer les affaires

publiques, étant donné que l'État lui-même n'est qu'un cadre de vie résultant d'une renonciation collective à certains droits et pouvoirs pour les souci d'un cadre de vie qui accueille tous.

Les mots clés: Gestion électronique, bureautique électronique, transactions électroniques, environnement traditionnel, environnement numérique.

Abstract:

Bureaucracy is the set of structures and structures on which the organization of administrative authorities is based, and through which powers are determined, and officials are appointed and their grades and ranks, and within this framework organized according to laws and specific authority. The concept of bureaucracy has received great attention because of its close connection with the interests of the people and their daily affairs, for which the state bears the primary responsibility of satisfying them by developing tools and methods of organization to satisfy them. with a rational and modern approach. The latter is involved in the use of electronic management to improve the quality of its services on the one hand, and on the other hand, it keeps pace with everything that is modern and new in the world of technology, through which transactions will be improved as well as the work performance of its users and increase their professional efficiency, but despite this, the administrative bureaucracy still oscillates between obstacles and errors. Consequently, research actors must find ways and legal frameworks for electronic management, as well as the management of human resources according to the uses of technology and computer applications to facilitate administrative transactions, within or outside outside the institution, to organize work and manage public affairs, given that the State itself is only a living environment resulting from a collective renunciation of certain rights and powers in favor of a living environment that suits everyone.

Key words: Electronic management, electronic bureaucracy,, electronic transactions, traditional environment, digital environment.

مقدمة:

لقد أصبح الاتجاه المستمر و المتدفق للمورد البشري نحو الاستخدام الآلي في إنجاز الأنشطة المختلفة سواء في الحياة اليومية أو عبر المؤسسات يبدئ بمجتمع يعيش بلا ورق مطبوع أو مخطوط أو بما يسمى بالبيئة التقليدية يمهّد لقيام مفهوم جديد للمجتمعات، و هو المجتمع اللاورقي (Paperless Society) أو المجتمع الرقمي (Digitations Society) في ظل التطور الذي يشهده العالم نتيجة التغيير و ثورة المعلومات و الاتصالات، فرض على المؤسسات على إختلاف أنشطتها الولوج إلى العالم الرقمي في خضم سياسات الإصلاح الإداري لتطوير المرافق العامة من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة و التطبيقات الحاسوبية للانتقال الفعلي من البيئة التقليدية إلى البيئة الرقمية لتطبيق مفهوم استخدام الإدارة الإلكترونية التي أصبحت مطلبا ضروريا في تسيير المؤسسات لتحسين أداء المورد البشري و الرفع من كفاءته المهنية من جهة، و تحسين الخدمات المقدمة للمتعاملين عبر الحصول على خدمات سهلة و سريعة مواكبة للتطور الحاصل عالميا بأكثر دقة وبتكاليف ومجهود أقل لتسخيرها في خدمة المستفيد من جهة أخرى.

تسعى الجزائر كغيرها من دول العالم الثالث إلى تطوير و تحسين التسيير المؤسساتي عبر الاحتكاك بنماذج الدول المتقدمة في التسيير الإداري، حيث تقوم بتبني العديد من سياسات الإصلاح الإداري الحديثة و التي من شأنها تحسين نوعية الخدمة بهدف الرفع من الكفاءة الإدارية و المهنية لتلبية حاجيات المواطن وتحقيق رضاه.

و في ضوء الإدراك المتنامي لتوظيف تقنية المعلومات والاتصالات في العمل الإداري و الاقتصادي تواجه مؤسساتنا العديد من الصعوبات والعراقيل التي تصدها للوصول إلى مستوى الإدارة الإلكترونية راقية التي تواكب التطورات العالمية ، من خلال هذه الورقة البحثية نحاول تسليط الضوء على بعض الصعوبات و التحديات التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية فلعل معرفة الصعوبات هي أول خطوة نحو تحسين الأداء و المهارة ، و ذلك من خلال معالجة الإشكالية الآتية:

" ما هي صعوبات و تحديات استخدام الإدارة التكنولوجية في إدارة المؤسسات المالية، و هل هناك مخاطر في استخدامها؟ "

و تتفرع من هاته الأخيرة مجموعة من الأسئلة فرعية و التي سنحاول الإجابة عنها في دراستنا :

- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية و فيما تتمثل أهميتها؟
- ما مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجزائر؟
- ما هي المعوقات التي تحول دون استخدام الإدارة الإلكترونية في المؤسسات ؟
- هل التكوين والتدريب عوامل أساسية لنجاح عملية الانتقال من البيئة التقليدية إلى البيئة الرقمية ؟

أهمية البحث:

إن أهمية الموضوع مركبة وتكاد تكون متعددة الجوانب فميدان البحث فيه ذو أهمية عالية مما يتطلب الخوض والدراسة ، والتي تقتضي البحث والتحليل في التحديات و المخاطر التي تواجه الإدارة الإلكترونية وبمقابل كيف يمكن للمؤسسات تطبيقها ضمن البيئة الرقمية على غرار البيئة التقليدية في ظل التحديات الكبيرة و المتسارعة، وهذا ما سنحاول التطرق له من خلال هاته الدراسة الميدانية.

أهداف البحث:

في بحثنا هذا نسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات بالجزائر.
- تسليط الضوء على أهم الصعوبات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- معرفة واقع المؤسسات في ظل الإصلاحات الإدارية بما في ذلك المورد البشري الفاعل بها .
- إقتراح بعض التوصيات التي من شأنها زيادة مستوى الاستفادة من تطبيق الإدارة الإلكترونية.

فرضية الدراسة:

تنطوي هذه الدراسة على فرضية رئيسية تعكس الإجابة المقترحة لإشكالية البحث وتتجلى في:

"هناك عدّة تحديات و مخاطر تواجه الإدارة الإلكترونية في الجزائر"

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة و الوصول إلى هدف هذه الورقة البحثية قمنا بتقسيم البحث إلى ثلاث

محاور رئيسية تتمثل في:

1. عموميات حول مفهوم الإدارة الإلكترونية.
2. دراسة نظرية لبعض المعوقات التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية بالجزائر.
3. تحليل لدراسة ميدانية أين تمّ النزول الى الميدان و الوقوف على مجريات تطبيق الادارة الإلكترونية بمؤسسة مديرية الوحدة البريدية لولاية بشار.

المحور الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية واحدًا من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة، فتناوله الباحثون في الإدارة عبر عدة تعريفات، ومن بين التعريفات الشائعة ما يلي:

الإدارة الإلكترونية:

هي مدخل إداري معاصر تحمل في فلسفتها مفهوم الإدارة بلا أوراق ذلك أنها تعتمد على تكنولوجيا الإتصال والمعلومات من حاسب آلي و شبكات إنترنت وفاكس وهاتف في العمليات الإدارية المختلفة من رقابة وتخطيط وتنظيم ومتابعة لمجريات العمل الإداري وتحسين الخدمات الإدارية للمواطن.

وتعرّف أيضا الإدارة الإلكترونية على أنها الاستغناء عن المعاملات الورقية و إحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات و تحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا. كما تعرّف أيضا على أنها " تنفيذ كافة المعاملات و الخدمات الحكومية المقدمة للمواطن أو قطاعات الأعمال "24/7". من خلال شبكات المعلومات و قواعد البيانات باستخدام وسائل الإتصال الحديثة للإنترنت و الهواتف بما يدعم كفاءة و فعالية الأداء الحكومي في إطار من التفاعل بين طالب الخدمة و مقدمها.

يضمن تحقيق الجودة الإدارية الشاملة وصولا إلى تقديم الخدمات للعملاء بالشكل والوقت الذي يرغبونه وفي المكان الذي يتواجدون فيه أي أن الإدارة هي التي تأتي إلى العميل وليس العميل هو الذي يأتي إلى الإدارة. هناك من يعرفها على أنها العملية الادارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه و الرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للشركة والأخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسات.

أهمية الإدارة الإلكترونية:

جاءت الإدارة الإلكترونية بعد أن ظهرت صور الفساد الإداري والمالي في المجتمعات ومؤسساتها ولإصلاح هذا الأمر تمّ البحث عن سبل للمعالجة، فكانت هذه الأخيرة أحد العلاجات الواقية من انتشار الفساد من جانب و العمل على منعه من جانب آخر وتعرّف الإدارة الإلكترونية بأنها الإدارة الحديثة التي ولدت مع بروز الثورة المعلوماتية التي كان سببا في ظهورها للواقع الاجتماعي الذي أثر فيها بشكل واضح من خلال زيادة متطلبات المجتمع، و تبرز أهمية الإدارة الإلكترونية من خلال إدراك حقيقة أن العالم اليوم و بمستجداته أصبح يحكم على مجتمع ما بأنه متقدم من خلال مدى مسيرته للتطورات التكنولوجية و تطبيقاتها، و الإدارة الإلكترونية كأحد متطلبات الحداثة و التطور الذي يشهده العالم اليوم فإنها تلعب دورا كبيرا في تحسين الخدمات ، وذلك من خلال تأثيرها على فعالية المؤسسات الحكومية كيفما كانت من خلال تسهيل اتصالها بالمواطن و سرعة استجابتها و دقة أدائها و غيرها من مظاهر الفعالية، من جهة أخرى اعتماد الإدارة الإلكترونية يساهم بشكل واضح في ترشيد الخدمات من حيث تقديمها بطريقة شفافة ودائمة وبأقل التكاليف مع الحرص على المساواة والكفاءة في ذلك.

أهداف الإدارة الإلكترونية:

لقد كان لظهور الحواسيب و تطور تقنيات و وسائل الإتصال دور كبير في بروز الإدارة الإلكترونية التي من تسميتها تظهر أهدافها وأسباب نشوئها ، فهي إدارة مثل باقي الإدارات التنظيمية إلا أن عملها إلكتروني رقمي أكثر منه ورتي ، فمفهوم الإدارة الإلكترونية يبرز فلسفة اللامحدودية المهنية ، أي لا حدود للعمل الإداري ، كما لا زمان له ، حيث أنّ مفهومي الزمان والمكان يتنافيان مع مفهوم الإدارة الإلكترونية ، و كذا يتناقى مفهوم الدوام الوظيفي والمكاتب المغلقة أو القاتمة كما هي متجلية في فلسفة البيروقراطية ، فعلى العكس الإدارة الإلكترونية توفر خدماتها للعملاء وقتما يشاءون وأينما يريدون.

مزايا الإدارة الإلكترونية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بعدة مزايا منها:

- انعكاس البيئة الرقمية على أعمال المؤسسات تتمثل في تحقيق السرعة والشفافية مع إمكانية المحاسبة وتحقيق الكفاءة المهنية لدى العاملين بها.
- تعمل على التوجه نحو تحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية.
- تبسيط التفاعل والتعامل مع الخدمات العديدة المتاحة على وسائل الاتصال.
- توفير الاستثمار في تطبيق الإدارة الإلكترونية ينتج عائدات ملموسة سواء كانت في شكل خفض حقيقي في التكلفة أو رفع الكفاءة والإنتاجية أو تحسين الخدمات المقدمة للمجتمع بمواطنيه وأعماله.
- دعم و تعزيز فرص التنمية والإصلاح الإداري والاقتصادي، أي أنها تقدم فرصاً لتطوير إمكانيات وقدرات ومهارات مؤسسات الأعمال بل والمواطنين المتعاملين معها بما يمكنهم من تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية ومساندة الأداء الأحسن.

خصائص الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية عدّة خصائص يمكن ذكر البعض منها:

- توفر المعلومات الغزيرة للمؤسسات بدلاً من ندرتها في المؤسسات التقليدية، ممّا أصبح يتجاوز قواعد البيانات إلى مستودع البيانات.
- توفر إمكانية هائلة للاتصالات الشبكة وتبادل المعلومات الإلكترونية.
- جعل المؤسسة في كل مستوياتها التنظيمية تتجاوز النقص وضعف الاتصالات وبطنها كما هو الحال بالمؤسسات التقليدية.
- تحقيق مستوى عالي في الاتصالات داخل المؤسسة وخارجها يعني كسر الحواجز الجغرافية و الزمانية .

البيئة التقليدية (الإدارة التقليدية):

تعتمد الإدارة التقليدية على مبدأ عام ألا وهو مبدأ «تقسيم العمل» ويتم تنفيذ هذا المبدأ وفقاً لمعايير وأهداف غير محددة بشكل دقيق ، وأي مؤسسة تسير وفق نظام الإدارة التقليدية يكون نظام الترقى أو التدرج الهرمي فيها قائماً على معايير إنسانية وعاطفية مثل العلاقات الشخصية والمرحلة العمرية والقرابة وغير ذلك من الأمور العاطفية التي لا تؤتي الثمار المرجوة من الإدارة وقد لا تعطي النتائج المطلوبة، وإن دخول العاطفة في العمل في إطار الإدارة التقليدية أدّى إلى خلط الحياة الاجتماعية بحياة العمل وتظهر سلبيات الإدارة التقليدية في نظام سير العمل بين الموظفين (البيئة الرقمية بين السلبيات الواقع و آمال المستقبل، 2005، صفحة 07).

البيئة الرقمية:

أما البيئة الرقمية فهي بيئة يكون اتصال المستفيد بها من أي مكان ومن أي حاسوب ولا تكون المعلومات والمراجع فيها منظمة بل يحتاج الباحث فيها إلى استخدام استراتيجيات وطرق معينة لاسترجاع المراجع والمصادر التي يبحث عنها ، ومن هنا نلاحظ أنها بيئة الانترنت فلا يحتاج الباحث سوى شبكة وحاسوب للاتصال بها إذن يمكن إن نطلق على شبكة الانترنت مسعى البيئة الرقمية.

المكونات الأساسية للبيئة الرقمية:

يرى تيلي (Tellier, 1993) أن المكونات الأساسية التي يجب توفرها في البيئة الرقمية هي:

- المعلومة على الشكل الرقمي.
- التكنولوجيات الحديثة لنقل المعلومات والاتصال.
- الوسائل التقنية المستعملة من قبل المستعمل للوصول إلى المعلومة (بوخملة ، 2015 ، صفحة 113).

المحور الثاني: الصعوبات والعقبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية:

إن امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكلها الحديث ضف إلى ذلك المهارات التي يتطلبها للتعامل معها ، هو الأمر الذي يمنح التميز الاجتماعي و الاقتصادي للحائزين عليها ، سواء كانوا مؤسسات أو أفراد ، حيث تعني هذه الميزة بالنسبة لهم الفرق بين الفقر والرفاهية وبالنسبة للدول أو المجتمعات النجاح في الانضمام للتطور الحاصل عالميا أو الانعزال عنه ، إن الفجوة الرقمية بين الدول المتقدمة ، والدول النامية تقاس بعدد مستخدمي الانترنت و الولوج لعالم البيئة الرقمية ، التي أصبحت وسيلة أو طريقة للزيادة في الإنتاج و لتطوير الخدمات المقدمة، ومع إنتشارها في كل مكان، وبأشكال متعددة ، فمع ذلك مازال الوصول إليها أساسا من خلال الحاسوب، وهو ما يشكل عائقا أمام الدول النامية ، إن بناء مجتمع المعلومات يتطلب استراتيجيات واضحة ، يتم تغطية مراحلها المختلفة بالدعم المالي والسياسي، إلى جانب ضرورة الاهتمام بتوجهات للدخول في عصر المعلومات ، ومواكبة التطورات الحاصلة لتطوير وظائف المؤسسات ، ومنظمات الخدمة العمومية ، التي حاولت تبني سلسلة من التغييرات على وظائفها التقليدية ، بغية التحول نحو البيئة الرقمية ، في سبيل ترشيد وتسهيل الخدمة.

الصعوبات الإدارية :

- من خلال دراسات سابقة و بعض الأوضاع التي نعيشها، نجد أن الصعوبات الإدارية ترجع إلى الأسباب الآتية:
- ضعف التخطيط و التنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الرقمية.
 - عدم القيام بالتغييرات التنظيمية لإدخال الإدارة الرقمية، من خلال دمج أو إضافة بعض الإدارات، أو التقسيمات ، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات ، وتدقيق العمل بينها.
 - غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية.
 - اعتماد المستويات الادارية و التنظيمية على أساليب تقليدية ، في محاولة للإبقاء على مبادئ الإدارة التقليدية.
 - انعدام الوعي في المنظمات و الإدارات العمومية من طرف العاملين التي تبرز ضدّ تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي (بوادي، 2017).

الصعوبات الفنية والتقنية :

- إن هذا النوع من المعوقات ناتج عن طبيعة التكنولوجيا في حد ذاتها على اعتبار أنها تمثل نظاما بالغ التعقيد من الناحية الفنية.ومن بين المعوقات الفنية والتقنية التي تواجه تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها نذكر مايلي:
- قلة البرامج التدريبية للموارد البشرية، و رسكلة موظفي الإدارة، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية.
 - ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الرقمية، إضافة إلى ارتفاع تكاليف الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.
 - ارتفاع تكاليف تجهيز للبنى التحتية للإدارة الرقمية، الأمر الذي يحد من تقدم مشاريع التحول الرقمي.
 - صعوبات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.
 - ارتفاع تكاليف الاستفادة من خدمات شبكة الانترنت، مما يحول إلى الوصول المتكافئ لمستخدمي هذه الشبكة.

الصعوبات البشرية:

قد تكون الصعوبات البشرية التي تعترض التطبيق الأمثل للإدارة الإلكترونية تتركز في بعض النقاط التي تتمحور أساسا في التكوين والتمكّن من عالم المعلوماتية و منها:

- تفشي الأمية لدى العديد من المواطنين، وصعوبة التواصل عبر التقنيات الحديثة.
- انخفاض الدخل الفردي، مما يؤدي إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية.
- تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع بين من يملك معدات حديثة، وبين من يفتقدها.
- إشكالات البطالة التي قد تنجم عن تطبيق الإدارة الرقمية، هذه التقنية التي قد يرفضها العامل خوفاً من فقدان امتيازاته فضلاً عن منصبه.

الصعوبات الأمنية:

تتمثل هذه الصعوبات فيما يلي:

- التخوف من تقنية البيئة الرقمية، عن ما يمكن أن تؤدّيه من مساس و تهديد لعنصري الأمن و الخصوصية في الخدمات الحكومية.
- إن فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الرقمية، كالتعاملات المالية عن طريق بطاقة الائتمان، يشكل أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الرقمية، حيث من مظاهر أمن المعلومات هو بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها (المالك، الأبعاد الإدارية و الأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية (رسالة ماجستير)، 2007، صفحة 43).

وغني عن البيان إلى أن الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي العنصر المادي : العنصر التقني و العنصر البشري (القحطاني م.، 2008، صفحة 13).

الصعوبات النفسية :

تتمثل أساساً في عدم تقبل البعض لهذه التكنولوجيا الحديثة، كما هو الشأن في بعض قطاعات إذ يرفض بعض استعمال هذه التكنولوجيا، مبررين ذلك بأنه يمكن التحكم في المحتوى الورقي أما المحتوى الرقمي فلا يمكن معرفة خصائصه، والحكم عليه إلا بعد استخدامه لسنوات طويلة كما أن استخدام التكنولوجيا سيزيد من أعباء المستعمل ولعل السبب في ذلك يرجع إما لأنهم اعتادوا على المصادر التقليدية، أو عدم امتلاك القدرة على استخدام هذه التكنولوجيا، وبالتالي عدم الاهتمام بالتغيرات الحديثة.

لقد أصبح من الواجب على المسؤولين الباحث عن الصعوبات والعقبات التي تواجه استخدامهم لتقنيات الإدارة الإلكترونية، والسعي الدائم لإيجاد حلول لهذه العقبات بهدف تذليلها وتجاوزها.

مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية:

لعلّ تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات يحتاج إلى أرضية ومراحل معينة لنجاح العملية وهذا ما يؤكد العلماء والمفكرين المهتمين بعلم الإدارة والمتخصصين في تقنية المعلومات الإدارية أن تطبيق الإدارة الإلكترونية لا بد وأن يمر بأربعة مراحل هي:

مرحلة التحوّل : و تتطلب هذه المرحلة من المنظمة جعل البيانات العامة والأساسية متاحة فوراً على الشبكة بما في ذلك المعلومات القانونية والإدارية والثقافية والبيئية، ممّا يشكل تحدياً فنياً لأن مشاركة المعلومات يتطلب توافر مستوى معين من الثقة.

مرحلة التفاعل : فالشبكة المترابطة بين المنظمات يجب أن تكون أكثر فاعلية وسرعة بحيث يمكن تحميل المعلومات بالسرعة نفسها التي يمكنك تنزيلها بها، والبدء في شاء شبكات تكون أكثر تطوراً واستخدام أحدث تقنيات شبكات المعلومات.

مرحلة 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. مرحلة التكامل : و تمثل مرحلة الذروة لتطبيق الإدارة الإلكترونية و يتمّ فيها إتاحة المعلومات فوراً عبر الشبكة، وتفاعل الناس مع الإدارة الإلكترونية و استجابتهم لها، و المقدره على إكمال المعاملات فوراً عبر الشبكة (رضوان ، 2004).

المحور الثالث: منهجية الدراسة الميدانية وإجراءاتها التطبيقية:

منهج الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث وصفنا الظاهرة كما هي في أرض الواقع عن طريق جمع بيانات من الاستثمارات الموزعة وتحويلها إلى أرقام والقيام بالتحليل المناسب لهذا المعطيات للخروج بنتائج نحاول من خلالها الإجابة على التساؤلات المطروحة و تعتمد قيمة المنهج الوصفي اعتماداً أكيد على كيفية تمثيل عينة المسح المختارة للموضوع البحث و تعتمد طرق القياس فيه غالباً على الاستبانة ، المقابلة، الملاحظة...التي تقف دائماً عند حدود وصف الظاهرة قيد الدراسة في تحليلها والوقوف على حيثياتها وتأكيد درجة وجودها و مستوى الارتباط بين متغيراتها (كيران ، 2016، صفحة 47).

مصادر جمع البيانات:

ارتكزنا في دراستنا لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة فاعتمدنا على الاستبانة للإلمام بجميع جوانب الدراسة لتعطينا دفعا وسند قويا في تحليلاتنا وقراءتنا لنتائج المتحصل عليها من الواقع .

مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع الدراسة أو المجتمع الإحصائي على أنه مجموع الوحدات الإحصائية المراد دراستها ومعرفة خصائصها بشكل دقيق (السعدي ، 2013، صفحة 18) وتبعاً لموضوع الدراسة وقع اختيارنا على مؤسسة عمومية وهي مديرية الوحدة البريدية لولاية بشار، واخترنا عينة البحث بطريقة عشوائية وقمنا بإعداد إستبانة حاولنا من خلال محاورها الإجابة على التساؤلات المطروحة.

عينة الدراسة:

تعتبر العينة جزء من مجتمع البحث أو الدراسة الذي يجمع منه البيانات الميدانية وهي جزء من الكل بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من الأفراد المجتمع على أن تكون ممثلة لمجتمع البحث، فالعينة هنا هي جزء من المجتمع الأصلي ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله (بن عاشور و وآخرون، 2017، صفحة 240). وفي دراستنا هاته اعتمدنا العينة العشوائية وقمنا بتوزيع 30 إستبانة أين تمّ الإجابة عليها من طرف أغلبية العمال.

المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان:

أداة الدراسة:

اعتمدنا في هذا البحث على الاستبانة حيث وجدنا أنها أنسب وسيلة لجمع المعلومات، وعلى ضوء ذلك تمّ تصميم الإستبانة بما يتوافق مع أهداف الدراسة و تحتوي على مجموعة من الأسئلة للتعرف على أهمّ التحديات و المخاطر المتعلقة باستخدام الادارة الالكترونية. حيث تمّ قياس متغيرات الدراسة من خلال 16 عبارة موزعة على 4 محاور. الجزء الأول: اشتمل على البيانات الشخصية والوظيفية خاصة بأفراد عينة الدراسة (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة،....).

أما الجزء الثاني: اشتمل على 4 محاور كما يلي:

- المحور الأول: فقد خص بالصعوبات المتعلقة بالجانب الإداري، ضم المحور أربع عبارات من (1-4).
- المحور الثاني: فقد خص بالصعوبات المتعلقة بالجانب البشري، ضم المحور أربع عبارات من (5-8).

- المحور الثالث: فقد خص الصعوبات المتعلقة بالجانب التقني و التجهيزات المادية ، ضم المحور أربع عبارات من (9-12).
 - المحور الرابع: فقد خص بالصعوبات المتعلقة بالبرمجيات، ضم المحور أربع عبارات من (14-16).
- وقد كانت الإجابات على كل عبارة مكونة من 5 إجابات حسب مقياس ليكرت الخماسي. كما اعتمدنا على برمجية إدخال البيانات المتوافرة حزمة الأساليب الإحصائية المخصصة للبحوث الاجتماعية و المعروف بـ SPSS (22 v)، بأسلوب الفرز السطحي الذي يقصد به تحليل المتغيرات كل واحدة على حدة.
- و قد تمّ استخدام مقياس (Likert) الخماسي وفقاً للتدرج التالي:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	2	3	4	5

- لتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي، تم حساب المدى $5-1=4$ وللحصول على طول الخلية نقوم بقسمة المدى العام على خمسة $4/5=0,8$ بإضافة هذه القيمة إلى الحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى للمجال الذي يمثل الموقف المشترك لإجمالي أفراد العينة و عليه:

إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الإستبانة

← [1-1,8] فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل موافق بشدة.

← [1,8-2,6] فهذا يعني أن درجة الموافقة تمثل موافق.

← [2,6-3,4] مما يعني أن درجة الموافقة تمثل محايد.

← [3,4-4,2] هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل غير موافق.

← [4,2-5] في هذا المجال تكون درجة الموافقة تمثل غير موافق بشدة .

من أجل التحليل الإحصائي، و للإجابة عن فرضيات الدراسة قمنا بحساب:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): و الذي يشير إلى مدى صدق و ثبات الاستبيان، يعكس استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه.

- المتوسط الحسابي: لقياس متوسط إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان وتوضيح تمركز البيانات حول قيمة معينة من مقياس ليكرت الخماسي لتحديد الاتجاه العام.

- الانحراف المعياري: لقياس الانحرافات في إجابات أفراد العينة عن الوسط العام للإجابة على فقرات الاستبيان.

- قيمة اختبار الفروقات بين المتوسطات الحسابية T-Test: لاختبار دلالة الفروق، حيث يعد من أكثر اختبارات شيوفا و يهدف إلى معرفة الفروق بين المتوسطات.

متغيرات الدراسة:

المتغيرات المستقلة: الجنس، العمر، المستوى التعليمي و الخبرة المهنية .

المتغير التابع: درجة مستوى الصعوبات (الإدارية، البشرية، التقنية، البرمجية) التي تواجه استخدام الإدارة الإلكترونية في إدارة المؤسسة من وجهة نظر عينة الدراسة.

صدق الاستبانة :

يعد الصدق من الأمور المطلوب توافرها في الأداة لبيان مدى قدرة كل عبارة من عباراتها على قياس ما وضعت لقياسه، وللتحقق من صدق الأداة تمّ حساب الثبات لأداة الدراسة، وفقاً لمعادلة ألفا كرونباخ لحساب الثبات، فكان على النحو التالي:

الجدول رقم (1) (دراسة صدق الثبات)

مستوى الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ	عبارات الاستبيان (16 عبارة)
جيد	0.726	

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج spss

وبما أن قيمة معامل ألفا كرونباخ هو 0.726، وتعبّر هذه القيمة عن درجة عالية من الثبات مما يعكس التناسق الداخلي العالي لجميع عبارات الاستبيان، ما يشير إلى وجود علاقة قوية بين كل العبارات وبذلك يعتبر ثبات الأداة محقق في هذه الحالة وصادقة لما وضعت لقياسه. وللمزيد من التفاصيل حول الاستجابات على عبارات أداة الدراسة تمّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة كما هو موضح في الجداول من (6) إلى (9):

لقد تم تقسيم الاستبيان كما سبق ذكره كالتالي:

الجزء الأول: اشتمل على البيانات الشخصية والوظيفية خاصة بأفراد عينة الدراسة (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية).

والجداول التالية تبين توزيعهم حسب متغيرات الدراسة:

الجدول رقم (2): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	16	53.3 %
أنثى	14	46.7 %
المجموع	30	100 %

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج spss

ويمثل الجدول السابق توزيع العينة حسب الجنس ويتضح من نسبة 53.3% التي تمثل الذكور ونسبة 46.7% التي تمثل نسبة الإناث أن هناك تقارب بين نسبي الجنسين في المؤسسة وقد يعود ذلك إلى مبدأ تكافؤ الفرص وتولي المسؤوليات في العمل لكلا الجنسين في مختلف المؤسسات على اختلاف أنشطتها، ضف إلى هذا طبيعة النشاط الممارس في هاته المؤسسة الإدارية التي لا يحتاج فيها الموظف للقيام بجهد عضلي كبير نظرا لطبيعة العمل فيها.

الجدول رقم (3): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	2	6.7 %
من 30 إلى 40 سنة	9	30 %
أكبر من 40 سنة	19	63.3 %
المجموع	30	100 %

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج spss

يمثل الجدول رقم (3) توزيع العينة حسب العمر و تظهر لنا أكبر نسبة هي 63.3% والتي تمثل فئة الأكبر من 40 سنة ثم الفئة الثانية التي تمثل نسبة 30% وهي فئة من 30 إلى 40 سنة من مجموع العاملين أما النسبة الأخيرة فتمثل نسبة 6.7% أقل من 30 سنة من مجموع العاملين بها ويتضح من خلال النسب المذكورة أن معظم العاملين بهذه المؤسسة ينتمون لفئة الكهولة ربما لطبيعة العمل الإداري بها أو لسبب خصوصية النشاط الممارس فيها وفيما البعض التحقوا بها بعد هيكلة مؤسسات البريد الجزائرية ضمن الإصلاحات الإدارية التي مسّت معظم المؤسسات الجزائرية بعد سياسات الاستقلالية مؤخرًا.

الجدول رقم (4): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	1	3.3 %
ثانوي	13	43.3 %
جامعي	10	33.3 %
شهادات أخرى	6	20 %
المجموع	30	100 %

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج spss

ويمثل الجدول السابق توزيع العينة حسب المستوى التعليمي والذي مثلته نسب مختلفة بدءاً بالمستوى الثانوي بنسبة 43.3% ثم يليه المستوى الجامعي بنسبة 33.3% والنسبة الثالثة لشهادات أخرى بنسبة 20% أما نسبة المتوسط فمثلت أضعف نسبة ب 3.3% وملاحظ هنا أن المؤسسة جمعت بين مختلف الشهادات رغم أن مستوى ثانوي هو الغالب فمجمّل الذين التحقوا بها بعد هيكلة وتقسيم مؤسسات الاتصالات الجزائرية في أواخر التسعينات ضمن الإصلاحات الإدارية والهيكلية التي عرفتها معظم المؤسسات الجزائرية بعد سياسات الاستقلالية مؤخرًا، وهذا لم يمنع التحاق ذوى شهادات الجامعية وحاملي شهادات من معاهد مختلفة ضمن إطار المسابقات التوظيف المعمول بها على حسب الوظيفة المطلوبة ومتطلباتها.

الجدول رقم (5): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	3	10 %
من 5 إلى 10 سنوات	2	6.7 %
أكثر من 10 سنوات	25	83.3 %
المجموع	30	100 %

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج spss

يتضح لنا من خلال الجدول السابق توزيع العينة حسب الخبرة المهنية من حيث سنوات الخبرة المهنية بالمؤسسة محل الدراسة على النحو التالي غالبية العينة الذين لهم خبرة أكثر من 10 سنوات وصلت نسبتها إلى 83.3% وهي النسبة الأكبر إذا ما قارناها بالنسبة الثانية ما بين 5 إلى 10 سنوات والتي تمثل 6.7% أما الفئة التي لم تتجاوز خبرتها 5 سنوات فلم تتعدى 10% في تسييرهم داخل المؤسسة وهذا ما سيؤثر إما بالإيجاب أو بالسلب في تطبيق البرامج الرقمية الحديثة و الذي سيظهر جليا في تجاوب العمال معا هذه البيئة الجديدة.

تحليل عبارات المحور الأول:

الجدول رقم (6): الصعوبات المتعلقة بالجانب الإداري: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ، الاتجاه العام لكل عبارة من عبارات المحور:

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
1	موافق	0.96	2.10	1	1	6	14	8	تستفيد المؤسسة من تجارب الدول المتقدمة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.
2	موافق	1.102	2.40	2	4	2	18	4	تنظم المؤسسة دورات تدريبية و تكوينية في استخدام الإدارة الإلكترونية.(المعلوماتية)
3	محايد	0.932	2.60	1	5	6	17	1	تضع المؤسسة خطط محددة لاستخدام الإدارة الإلكترونية
4	محايد	1.388	3.07	7	6	1	14	2	تقديم حوافز للعمال مرتبطة بمدى الإتقان و الإبداع في تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة.
				2.542 (موافقة)		المتوسط المرجح للمحور			
				0.896		الانحراف المعياري للمحور			

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (6) أن المتوسطات الحسابية لعبارات محور الصعوبات الإدارية قد تراوحت ما بين 2.10 و 3.07 ويتضح أيضا من خلال النتائج الإحصائية للجدول أن المتوسط الحسابي المرجح للمحور قُدِّر ب: 2.543 مما يعني أن الاتجاه العام للإجابات كانت إيجابية أي بالموافقة، وهذا ما تؤكدُه قيمة الانحراف المعياري للمحور 0.896 والتي تؤكد أن جَلَّ الإجابات متقاربة، كما أن العبارة الأولى " تستفيد المؤسسة من تجارب الدول المتقدمة في تطبيق الإدارة الإلكترونية. " جاءت بالمرتبة الأولى عند ترتيب العبارات حسب الموافقة بمتوسط حسابي يساوي 2.10 و انحراف معياري قيمته 0.96. تحليل عبارات المحور الثاني :

الجدول رقم (7): الصعوبات المتعلقة بالجانب البشري: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الاتجاه العام لكل عبارة من عبارات المحور:

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
2	موافق بشدة	0.504	1.57	0	0	0	17	13	هل توافق كموظف الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية (الإدارة الإلكترونية)
3	موافق بشدة	0.626	1.57	0	0	2	13	15	ضرورة امتلاك الموظف معرفة و مهارة في استخدام الإدارة الإلكترونية
4	محايد	1.208	3.30	3	15	3	6	3	ترى أن التخوف من الآثار الصحية المترتبة عن استعمال الحاسوب سبب في بعد عن استعمال الرقمنة
1	موافق بشدة	0.568	1.43	0	0	1	11	18	أنت مع تكوين و التأهيل المستمر للموظفين لمواكبة كل ما هو حديث وعصري في مجال التسيير
				1.967 (موافقة)		المتوسط المرجح للمحور			
				0.429		الانحراف المعياري للمحور			

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج spss

يشير الجدول رقم (7) إلى أن الإجابات عن العبارات المتعلقة بالصعوبات البشرية تؤكد الموافقة و ذلك من خلال المتوسط المرجح للمحور الذي قُدِّر ب 1.967 ، و كذا تراوحت المتوسطات الحسابية بين (1.43 و 3.30) ، وقد قمنا بترتيب هذه العبارات حسب أهميتها النسبية كالآتي:

- فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة بعنوان " أنت مع تكوين و التأهيل المستمر للموظفين لمواكبة كل ما هو حديث وعصري في مجال التسيير " بمتوسط حسابي 1.43 وانحراف معياري 0.568 بنسب متفاوتة بين موافق بشدة و موافق مما يدل على رغبة الموظفين في التكوين لمواكبة العصرنة .
- في المرتبة الثانية العبارة بعنوان " هل توافق كموظف الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية " بمتوسط حسابي 1.57 و انحراف معياري 0.504 بإتجاه موافق بشدة .
- أما في المرتبة الثالثة العبارة بعنوان " ضرورة امتلاك الموظف معرفة و مهارة في استخدام الإدارة الإلكترونية " بمتوسط حسابي 1.57 و انحراف معياري قدر ب 0.626 . و لدينا هنا نسبة 50% موافق بشدة و 43.33 % موافق، مما يؤكد رغبة الموظفين في امتلاك المعارف و المهارات في استخدام التكنولوجيا.
- و في المرتبة الرابعة جاءت العبارة " ترى أن التخوف من الآثار الصحية المترتبة عن استعمال الحاسوب سبب في بعد عن استعمال الرقمنة " بمتوسط حسابي مقداره 3.30 و انحراف معياري 1.208 ، أي بإتجاه محايد.

تحليل عبارات المحور الثالث :

الجدول رقم (8): الصعوبات المتعلقة بالجانب التقني والتجهيزات المادية : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ،

الاتجاه العام لكل عبارة من عبارات المحور:

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
3	موافق بشدة	1.165	2.43	1	7	2	14	6	ترى أن التجهيزات المتوفرة تكفي وتواكب متطلبات العمل في المؤسسة (الحدثة)
1	محايد	1.003	2.60	1	6	5	16	2	في رأيك هل نوعية الأجهزة والوسائل المتوفرة تساعد على العمل
4	موافق بشدة	0.49	1.63	0	0	0	19	11	أنت مع ضرورة وجود مختصين في صيانة الأجهزة
2	موافق	0.858	2.57	0	7	3	20	0	الشبكة المتوفرة في تسيير العمل بالمؤسسة تتناسب في رأيك مع احتياجات الموظف والزبون
				2.308		المتوسط المرجح للمحور			
				0.564		الانحراف المعياري للمحور			

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج spss

بالنظر للنتائج المتحصل عليها من الجدول رقم (8) إلى أن الإجابات عن العبارات المتعلقة بالصعوبات التقنية والتجهيزات المادية تؤكد الموافقة وذلك من خلال المتوسط المرجح للمحور الذي قُدِّر بـ 2.308 ، وكذا تراوحت المتوسطات الحسابية بين (1.63 و 2.60) ومنه يظهر من خلال النتائج المحصل عليها تشير إلى الاتجاه العام للإجابات يدل على مدى تركيز على التجهيزات المادية ودورها في نجاح الإدارة الإلكترونية.

تحليل عبارات المحور الرابع:

الجدول رقم (9): الصعوبات المتعلقة بالبرمجيات: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، الاتجاه العام لكل عبارة

من عبارات المحور:

الترتيب	الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة

1	محايد	0.868	2.93	0	10	8	12	0	13	ترى أن البرمجيات المتوفرة حالياً ترقى لمستوى التطبيقات العالمية الحديثة
2	محايد	1.147	2.83	3	7	3	16	1	14	يوجد بالمؤسسة مصمّمو البرامج الإدارية حسب المتطلبات (مختص برمجة خاص بنظام التسيير)
3	موافق	0.847	2.20	1	1	5	19	4	15	استعمال برامج حماية مناسبة يحافظ على وتيرة العمل في المؤسسة
4	موافق	0.765	1.97	0	2	2	19	7	16	ترى أن حق الولوج إلى نظام التسيير الإلكتروني في المؤسسة يجب أن يتاح لكل موظفين
				2.483	المتوسط المرجح للمحور					
				0.629	الانحراف المعياري للمحور					

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم (9) نلاحظ أن إلى أن جل الإجابات عن العبارات المتعلقة بجانب البرمجيات تؤكد الموافقة و ذلك من خلال المتوسط المرجح للمحور الذي قُدّر بـ 2.483، وكذا تراوحت المتوسطات الحسابية بين (1.97 و 2.93) ومنه يظهر من خلال النتائج المحصل عليها تشير إلى الاتجاه العام للإجابات يدل على مدى تركيز على البرمجيات والتطبيقات الحديثة ودور الذي تلعبه في تحسين الخدمات وتسهيلها ودورها البارز في نجاح الإدارة الإلكترونية. نتائج اختبارات الإحصائية:

اختبار " T-test "

استعنا بهذا الإختبار لغرض اختبار دلالة الفروق الاحصائي بين المتوسطات حيث أن الفرضيات هي كما يلي:
الفرضية العدمية (H_0): توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطات درجة الصعوبات.
الفرضية البديلة (H_1): لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين متوسطات درجة الصعوبات.

الجدول رقم (10): نتائج اختبار " T-test " لدلالة الفروق في الصعوبات المتعلقة بالجانب الإداري

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة " T-test "	مستوى الدلالة
العبارة رقم 1	2.10	0.96	29	6.279	0.000
العبارة رقم 2	2.40	1.102	29	6.960	0.000

0.000	9.401	29	0.932	2.60	العبارة رقم 3
0.000	8.156	29	1.388	3.07	العبارة رقم 4
0.000	9.428	29	0.896	2.542	المحور الأول

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول رقم (10) عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ بين متوسطات درجة الصعوبات المتعلقة بالجانب الإداري، كما أن قيم " T-test " المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية ($T=1.699$) و بالتالي نرفض الفرضية العدمية أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ بين متوسطات درجة الصعوبات المتعلقة بالجانب الإداري في هذا المحور وهنا نبرز أن الإدارة الإلكترونية في وقتنا الحالي أصبحت ضرورة ملحة في التسيير الحديث والسريع والمرن لإدارة التعاملات اليومية للمتعاملين.

الجدول رقم (11): نتائج اختبار " T-test " لدلالة الفروق في الصعوبات المتعلقة بالجانب البشري

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة " T-test "	مستوى الدلالة
العبارة رقم 5	1.57	0.504	29	6.158	0.000
العبارة رقم 6	1.57	0.626	29	4.958	0.000
العبارة رقم 7	3.30	1.208	29	10.431	0.000
العبارة رقم 8	1.43	0.568	29	4.176	0.000
المحور الثاني	1.967	0.429	29	12.337	0.000

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج spss

يبين الجدول رقم (11) أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ بين متوسطات درجة الصعوبات المتعلقة بالجانب الإداري حيث أن قيمة المستوى المعنوي (Sig) أقل من 0.05 لكل العبارات، كما أن قيم " T-test " المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية ($T=1.699$) و بالتالي نرفض الفرضية العدمية أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ بين متوسطات درجة الصعوبات المتعلقة بالجانب البشري الذي هو محور العملية فالتكوين وتأهيل ومواكبة الحديث عملية ضرورية للمورد البشري .

الجدول رقم (12): نتائج اختبار " T-test " لدلالة الفروق في الصعوبات المتعلقة بالجانب التقني و التجهيزات المادية

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة " T-test "	مستوى الدلالة
العبارة رقم 9	2.43	1.165	29	6.738	0.000
العبارة رقم 10	2.60	1.003	29	8.733	0.000
العبارة رقم 11	1.63	0.49	29	7.077	0.000
العبارة رقم 12	2.57	0.858	29	9.997	0.000
المحور الثالث	1.967	0.564	29	12.716	0.000

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج spss

الجدول رقم (12) هو الآخر يبيّن أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ بين متوسطات درجة الصعوبات المتعلقة بالجانب التقني و التجهيزات المادية حيث أن قيمة المستوى المعنوي (Sig) أقل من 0.05 لكل العبارات و بالتالي نرفض الفرضية العدمية أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ بين متوسطات درجة الصعوبات التقنية وهنا نشير إلى ضرورة التجهيز المادي الحديث لتسهيل التعاملات الإدارية وجعلها مرنة مع متعامليها .

الجدول رقم (13): نتائج اختبار " T-test " لدلالة الفروق في الصعوبات المتعلقة بالبرمجيات

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة " T-test "	مستوى الدلالة
العبارة رقم 13	2.93	0.868	29	12.195	0.000
العبارة رقم 14	2.83	1.147	29	8.753	0.000
العبارة رقم 15	2.20	0.847	29	7.761	0.000
العبارة رقم 16	1.97	0.765	29	6.922	0.000
المحور الرابع	2.483	0.629	29	12.906	0.000

المصدر: من إعداد الباحثان باعتماد مخرجات برنامج spss

من الجدول (13) يتضح أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ بين متوسطات درجة الصعوبات المتعلقة بالجانب بالبرمجيات حيث أن قيمة المستوى المعنوي (Sig) أقل من 0.05 لكل العبارات و بالتالي نرفض الفرضية العدمية أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ بين متوسطات درجة الصعوبات المتعلقة بالبرمجيات وهذا ما يؤكد ضرورة تطبيق برمجيات حديثة وتطبيقات لنجاح هاته الإدارة .
التحليل العام لنتائج الإحصائية :

ومن خلال ما سبق نستنتج عبر النتائج السابقة أن الإدارة الإلكترونية يجب أن تقوم على أسس وتبنى على عدة عوامل منها البشرية والمادية على حد سواء لنصل بها إلى بر النجاح الذي هو بمثابة تعاملاتها على أرض الواقع في ظل الحداثة و العصرية العالمية وهو الشيء الذي سينعكس مباشرة على تسيير المؤسسات في عموم بعدما غزت الرقمنة كل التعاملات الإدارية سواء الداخلية أو الخارجية والتي ستمكن هاته المؤسسات من تسهيل عمليات التعامل الصحيح وسريع في تقديم خدماتها لزيائنها في عالم الحديث والرقمي وحتى تكون في مصاف العصرية وتجديد الإداري الذي يحمل شقين المادي و البشري .

خاتمة:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجزائر وتجسيدها على أرض الواقع لا يزال محدودا وتواجهه عدة معوقات، فالإدارة الإلكترونية في المؤسسات المالية بالجزائر لازالت في مهدها ولازال بذرتها الإدارية تنمو وبشكل بطيء مقارنة مع بعض الدول العربية والأجنبية التي كانت السبّاقة في تبني مدخل الإدارة الإلكترونية ضمن ما يسمى بعملية الترقية الإدارية وتطوير الخدمات وتحسينها بشكل يرقى إلى مستوى طموحات المواطن ووفق ما تتطلبه حاجاته التي تتميز بالتغير المستمر ، لذا كان لزاما على الإدارات الجزائرية مواكبة تلك التغيرات المستمرة لحاجات المواطن بالشكل والكيفية التي تتماشى معها.

التوصيات والاقتراحات:

إنه من الواجب تقديم مجموعة من التوصيات التي يكون لها تأثير ايجابي على الإدارة الإلكترونية وتطبيقها في المؤسسات من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في البيئة الخارجية ومواجهة التحديات العالمية، فإننا نقترح التوصيات التالية:

- التجهيز المادي لكل المؤسسات على اختلاف نشاطها.
- تكوين الموارد البشرية المستمر والموافق لتحديث ومواكبة كل تطور حاصل في مجال المعلوماتية وخاصة في الجانب الإداري.
- محاكاة التجارب الناجحة في التسيير من خلال التكوين والتأهيل وتحفيز المورد البشري محور العملية وأساسها لتسهيل تقديم الخدمات السريعة لزيائنها.

قائمة المراجع:

- 1- المركز الوطني للمعلومات (جويلية 2005)، البيئة الرقمية بين السلبيات الواقع و آمال المستقبل، الجمهورية اليمنية.
- 2- بدر بن محمد المالك (2007) الأبعاد الإدارية و الأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
- 3- بوخملة فوزية (ديسمبر 2015)، طرق البحث العلمي و التهميش في البيئة الرقمية، ملتقى تمتمين أدبيات البحث العلمي، مركز جيل البحث العلمي.
- 4- جازية كيران (2016)، محاضرات في المنهجية لطلاب علم الاجتماع، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، ط2.
- 5- رضوان رأفت (2004)، الإدارة الاللكترونية، الإدارة والمتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، القاهرة.
- 6- سعدي رجال (2013)، مبادئ الإحصاء الوصفي، مؤسسة الرجاء للطباعة و النشر، الجائر.
- 7- مصطفى بوادي (جوان 2017)، صناعة بيئة رقمية في ظل عصرنة المرفق العام وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر: الصعوبات و الآفاق، مجلة دفاتر السياسة والقانون، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة سعيدة، العدد 17.
- 8- منصور بن سعد القحطاني (2008)، ورقة بحثية، مهددات الأمن المعلوماتي وسبل مواجهتها، مركز الحاسب الآلي بالقوات البحرية الملكية السعودية، الرياض.
- 9- نادية بن عاشور وآخرون (2017)، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر و التوزيع، قسنطينة، الجزائر.

الإدارة الإلكترونية كمدخل لتجويد أداء المؤسسات الجزائرية

Electronic management as an input to improve the performance of Algerian institutions

ط. بلخلفة فاطمة زهرة

ط. ثامري صلاح الدين

طالبة دكتوراه، جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة

طالب دكتوراه، جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة

+213699013917

+213666965671

belkhalfatima@gmail.com

salahethamri@gmail.com

الملخص:

تلخصت هذه الورقة في ثلاث محاور أين كان المحور الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية، المحور الثاني: مكونات ومتطلبات الإدارة الإلكترونية، المحور الثالث: مساهمات الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية. وخرجت الورقة باستنتاجات نذكر منها: ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة الإدارة من حيث تأدية المهام بكفاءة فاعلية عاليين وأيضا من حيث الاستغلال الأمثل للموارد. ومن خلالها أصبح قطاع الخدمات العمومية على تقديم خدمات ذات جودة عالية وتوفير الوقت والعناء على المواطن أين أصبح هذا الأخير أكثر رضا على الخدمات. تساعد الإدارة الإلكترونية في تحقيق الأهداف الاقتصادية المسطرة من طرف الإدارة العامة وبشكل صحيح. وفي الأخير قدمت الورقة بعض التوصيات منها: ضرورة تحيين البنية التحتية من اجل ان تستغل المؤسسات الإدارية الإلكترونية بفعالية، الحرص على توفير التدفق المناسب للإنترنت حيث انها ضرورية جدا لسيرورة العمل القائم على التكنولوجيا الرقمية، توفير برامج تدريب وتكوين للموظفين الذين يتفاعلون بشكل مباشر مع الإدارة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الإدارة الإلكترونية، التحول الرقمي، الإدارة العمومية، جودة الخدمة العمومية.

Abstract:

This paper was summarized in three axes, where was the first axis: the concept of electronic management, the second axis: the components and requirements of E-management, and the third axis: the contributions of E-management in Algerian institutions. The paper came out with conclusions, including E-management contributed to improving the efficiency of the administration in terms of performing tasks with high efficiency and effectiveness, as well as in terms of optimal utilization of resources. Through it, the public services sector has become to provide high quality services and save time and trouble for the citizen, where the latter has become more satisfied with the services. E-management helps in achieving the economic goals set correctly by the public administration. Finally, the paper made some recommendations, including: The need to update the infrastructure for institutions to exploit E-management effectively, ensuring the appropriate flow of the Internet as it is very necessary for the process of work based on digital technology, providing training and training programs for employees who interact directly with E-management.

Key words: Digitization, E-management, digital transformation. Public Management, public service quality.

مقدمة:

يشهد العالم تطورا مذهلا في شتى المجالات خاصة منها المتعلق بالتكنولوجيا الرقمية، حيث ظهر هنا مصطلح التحول الرقمي والذي يعني الانتقال من التكنولوجيا القديمة الى أخرى تعتمد كليا على الرقمنة، والتي أحدثت تغييرا جذريا في حياة الانسان وعلى الصناعات في شتى المجالات والقطاعات، بما في ذلك الطرق والوسائل والأدوات التي اعتمدت عليها المنظمات في إدارة مشاريعهم وتسيير أعمالهم، وتعد الإدارة الإلكترونية أحد أهم مظاهر التحول الرقمي في عصرنا الحديث، أين ساهمت في تطوير وتحسين العمليات الإدارية من حيث السرعة والفعالية والدقة والتكلفة، وتختلف عن الإدارة التقليدية في كونها تتميز بالروتين والتعقيد والبيروقراطية والبطء في أداء المهام وتحقيق الأهداف.

ان الإدارة الالكترونية غيرت شكل ومفهوم الإدارة التقليدية كلياً بشكل إيجابي اين تحسن مستوى الأداء وجودة الخدمة، وعليه تسعى الورقة البحثية إلى الإجابة على التساؤل العام التالي: ماهي الإدارة الالكترونية وفيما تكمن إسهاماتها في تحسين أداء المؤسسات الجزائرية؟

وانطلاقاً من التساؤل العام نطرح الاسئلة الفرعية التالية:

- ماهي الإدارة الالكترونية
- فيما تكمن أهمية الإدارة الالكترونية وماهي الأسباب وراء التوجه الى هذا النوع من الإدارة؟
- ماهي مكونات الإدارة الالكترونية وفيما تكمن اهم متطلباتها؟
- كيف ساهمت الإدارة الالكترونية في تحسين أداء المؤسسات الجزائرية؟

أهمية البحث: تتمثل أهمية الدراسة في كونها تحاول ان تسلط الضوء على الإدارة الالكترونية ومكوناتها بالمؤسسات العمومية الجزائرية، وهذا قصد دفع أصحاب القرار الى ضرورة وحثمية تبني رقمنة وتطوير قطاع الخدمات العمومية ومواكبة التغيير والتحول الرقمي الذي يجري في سائر العالم، وذلك من أجل الرفع من الأداء وكذا من جودة الخدمات المقدمة.

أهداف البحث

- تسليط الضوء على الإدارة الالكترونية وعلى أهم مكوناتها
- الوقوف على أهم متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسات العمومية الجزائرية.
- التعريف بأهمية الإدارة الالكترونية البالغة في توفير الوقت والجهد والتكلفة لكل المستخدمين.
- توعية الأطراف الفاعلة في المؤسسات العمومية الجزائرية. وكذا المستخدمين للإدارة الالكترونية من أجل لفت انتباههم الى ماهية الإدارة الالكترونية وفوائدها.

وللإحاطة الوافية بجوانب الإشكالية قسمنا بحثنا إلى مقدمة ومن ثم التعريف بمصطلحات الدراسة، بالإضافة الى ثلاث محاور رئيسية المحور الأول: مدخل نظري للإدارة الالكترونية، المحور الثاني: مكونات ومتطلبات الإدارة الالكترونية، المحور الثالث: إسهامات الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية

أولاً: مدخل نظري للإدارة الالكترونية

تميزت المعاملات الإدارية التقليدية ببطء وتيرتها وكذا تعقيد الإجراءات الإدارية والاستعمال المكثف للورق والوثائق، مما أدى إلى البحث عن طرق أفضل لتسهيل هذه المعاملات. حيث ظهرت الإدارة الإلكترونية في أعقاب الاستخدام الواسع لأجهزة الكمبيوتر في الخمسينيات والستينيات من القرن الماضي عندما أدركت المنظمات أن استخدام أجهزة الكمبيوتر يعني الراحة، وتوفير الوقت، والجهد، والموارد. فمن نتائج تطور أجهزة الكمبيوتر والاتصالات ظهور التبادل الإلكتروني للمعلومات والرسائل بين المستخدمين ، أي أن تطبيق التبادل الإلكتروني للمعلومات كان بدافع الحاجة إلى تطوير أنشطة المنظمات وتمكينها من الحصول على روابط مباشرة مع فروعها من خلال شبكات الاتصال كمرحلة أولى ثم ربط منظمة مع المنظمات الأخرى لمشاركة المعلومات والموارد..(Ellatif and Abdulmutalib 2013) ، وبالتالي فظهور الإدارة الالكترونية تزامن مع الانفجار التكنولوجي وتطور وسائل الإعلام والاتصال، لذلك سيتم من خلال هذا المحور التعريف بالإدارة الالكترونية وبيان مبررات هذا التحول وتحديد خصائصها.

أ. مفهوم الإدارة الإلكترونية

من الوهلة الأولى للقارئ، حتى لو كان جاهلاً بهذا المفهوم إلا أنه سيلفت انتباهه كلمة الكتروني نحو الحاسوب والانترنت لذلك فالإدارة الإلكترونية هي ذلك النوع من الإدارة التي تعتمد على الحواسيب وشبكة الانترنت، أما عن التعاريف الأكاديمية فقد وجدنا عدة تعاريف نذكر منها:

تشير الإدارة الإلكترونية إلى الآليات التي تحول ما في المكتب التقليدي من عمليات ورقية إلى عمليات إلكترونية، بهدف إنشاء مكتب بلا أوراق. من خلال أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بهدف تحسين الإنتاجية والأداء في المنظمات. (igi-global-2022)

عادة ما يتم تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها عملية أتمتة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية من خلال الاعتماد على جميع تقنيات المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق، وتبسيط الإجراءات، وإزالة الروتين، وزيادة السرعة، والفعالية. وتحقيق الإنجاز الدقيق للمهام والمعاملات، بحيث يكون كل قسم جاهز للتنسيق والربط مع الحكومة الإلكترونية فيما بعد. (Alqudah and Muradkhanli 2021)

كما عرفها Hong و Elsakarنا على أنها: نظام الكتروني متكامل يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتحويل كافة الأعمال الإدارية التقليدية إلى أعمال إلكترونية تعتمد على التكنولوجيا الرقمية والحديثة. (مولاي، and يزيد، 2021)

تعد الإدارة الإلكترونية حسب (Seresht, Fayyazi et al. 2008) اسمًا شاملاً للعديد من وحدات الأعمال الإلكترونية. يتضمن أدوات لتبادل المعلومات بشفافية والتعاون عبر الإنترنت بين مختلف الأطراف في سلسلة التوريد. تشمل الإدارة الإلكترونية العمليات التي ستضمن أن أقسام الأعمال وتكنولوجيا المعلومات متوافقة مع بعضها البعض وتكون قادرة على تقديم مستوى الخدمة والتوافر والأمان والأداء المطلوب لنجاح الأعمال الإلكترونية.

وأيضاً عرف مركز المعلومات بديوان الخدمة المدنية بدولة الكويت الإدارة الإلكترونية على أنها "كسر حاجز الزمان والمكان من الداخل والخارج للحصول على الخدمات وذلك بربط تكنولوجيا المعلومات بمهام ومسؤوليات الجهاز الإداري، والتزام دائم من الإدارة بتطوير وميكنة كافة النشاطات وتبسيط الإجراءات وسرعة وكفاءة إنجاز المعاملات.

ب. مبررات التحول نحو الإدارة الإلكترونية:

لا يمكن حصر التحول نحو الإدارة الإلكترونية في شراء أجهزة وحواسيب وربطها بالإنترنت، بل يتعداها إلى امتلاك التقنية والمعرفة والإلمام بأساليب الإدارة الحديثة عبر المنافذ الرقمية وكذلك إيجاد ثقافة ووعي لدى كل من يستخدم هذه التقنيات. لأننا في عصر يتعدى مجرد تحقيق قيم مالية. ويمكننا تبرير التوجه نحو الإدارة الإلكترونية حسب (Alqudah and Muradkhanli 2021) من خلال ما يلي:

- تعقد الإجراءات الإدارية وما ينجر عنه من ارتفاع للتكاليف.

- التطور السريع في أساليب وتقنيات الأعمال وضرورة الاستجابة للتطور التكنولوجي خاصة مع معرفة أثره في رفع أداء المؤسسات.
- القرارات الفجائية والآنية التي يمكن أن تؤدي إلى حالة من عدم التوازن في التنفيذ من طرف الموظفين.
- العجز في توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العمال على اتساع نطاق العمل.
- زيادة التنافس بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.

ثانياً: مكونات ومتطلبات الإدارة الإلكترونية

أ. مكونات الإدارة الإلكترونية

اختلف الباحثين في كون العنصر البشري من مكونات الإدارة الإلكترونية حيث يعتبر (Alqudah and Muradkhanli 2021) إن العنصر البشري من أهم مكونات الإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى العناصر والأدوات التقنية المتمثلة في أجهزة الكمبيوتر والأمور المتعلقة بها، لقدرتها على تشغيل أدوات الإدارة الإلكترونية، وكذا العمل على احتواء المعلومات رقمياً مما يسهل نقلها وإعادة صياغتها واستخدامها إلكترونياً من مكان إلى آخر. حيث تتألف الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية: أجهزة الحاسوب والمكونات المادية وملحقاتها (الأجهزة) والبرمجيات وشبكات الاتصالات (شبكة الاتصالات) وصناع المعرفة من الخبراء ومتخصصون يمثلون الهيكل الوظيفي لنظام الإدارة الإلكترونية.

أما حسب (Ellatif and Abdulmutalib 2013) فإنه يمكن القول بأن مكونات الإدارة الإلكترونية هي مكونات إلكترونية بحد ذاتها. وهي تتكون من الأجهزة والبرامج وشبكات الاتصال ومفاهيم الإدارة وآليات تطبيقها، وبأن ظهور أنظمة وشبكات مشاركة البيانات الإلكترونية كان بمثابة مهد ولادة الإدارة الإلكترونية وتطوير وظائفها وأدوارها الجديدة من خلال استخدام الشبكات الحديثة، وخاصة الإنترنت والإكسترنات والفضاء الرقمي والإنترنت والبنية التحتية التكنولوجية لتكنولوجيا المعلومات. لذلك سنناقش تكنولوجيا الشبكة باعتبارها مكونات لا غنى عنها في الإدارة الإلكترونية. سوف نشير إلى:

1. التبادل الإلكتروني للمعلومات: وهو النقل الإلكتروني لحزمة من الرسائل في ظل وجود معايير متفق

عليها من حاسوب إلى آخر دون الحاجة إلى تدخل بشري. من خصائصه:

- أن يتم تبادل المعلومات دون التدخل البشري.
- أن تكون عملية التبادل عملية تتسم بالتنظيم.
- أن تكون الرسائل المتبادلة موحدة.
- إمكانية تبادل الرسائل والمعلومات بغض النظر عن التطبيقات المستعملة من قبل المرسل والمتلقي.

2. شبكة الانترنت: يضم الإنترنت ملايين أجهزة الكمبيوتر المضيئة المرتبطة عبر قنوات الاتصال، بما في ذلك الكابلات والألياف الضوئية والوسائل الأخرى. يتم ربط الإنترنت أيضًا من خلال الأقمار الصناعية التي بدونها لا يمكن للشبكة أن تعمل بكفاءة عالية.
3. الإدارة الإلكترونية والانترنت: قبل ظهور الانترنت كانت في تطور بطيء، أما بعد ظهورها فقد خطا خطوة مهمة، فبفضلها قد نشأت العديد من الأعمال الإلكترونية على غرار العمليات المصرفية الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، والخدمات الإلكترونية، وهذه الأعمال بدورها سايرت مراحل تطور الانترنت وتطورت مع تطورها. وقد مكنت الانترنت الأطراف المهتمة باستغلال فرص جديدة متاحة من خلال البيئة الإلكترونية، وساهمت بذلك في تطور الاقتصاد الرقمي الجديد.
- وهكذا فقد تم إهمال الجهد البشري في هذا التصنيف، وتم الإبقاء فقط على العناصر التقنية والمادية. وحتى يتم التجسيد السليم والسلس للإدارة الإلكترونية على أرض الواقع وتجنب الفشل، يجب على الإدارة ان تأخذ بعين الاعتبار كل مكونات المشروع وتكون بتوفيرها، (Laidi and Laidi 2020) وفيما يلي ذكر لأهم تلك مكونات:
- الحواسيب وملحقاتها: ينبغي على الإدارة قبل تعميم تطبيق التقنية في دوائرها أن تتأكد أن لديها القدرة المالية على توفير العدد المطلوب من أجهزة الحاسوب اللازمة لتشغيل الموقع أو المواقع الإدارية التابعة لها حسب مواصفات معينة
- البرامج (Software): تختار كل إدارة إلى قائمة من البرامج التي تناسبها من بين آلاف البرامج الحاسوبية، وربما تعتمد على بعض الجهات المختصة بتصميم برنامج خاص تحتاج إليه بحكم عملها.
- الشبكة الإلكترونية (Network-communication): هي تلك الحزم من الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترنت والإنترنت والإكسترنات وعلى شبكة الاتصال الخاصة بالإدارة تحمل قاعدة البيانات والمعلومات التي يقوم عليها عمل الإدارة من قوانين، وقرارات، وبيانات أفراد ومشروعات، وملفات شخصية ومعاملات وغيرها من البيانات والمعلومات التي يتعامل معها موظفو الإدارة، فيدخل كل منهم إلى المواقع التي يسمح له بالدخول إليها عبر كلمة المرور الخاصة به، حتى يمكن تحديد جهة الخلل أو التقصير والمسؤولية الخاصة بكل موظف، وأيضا قياس معدل أدائه كما يمكن للمدير مراسلة الإدارة عبر بريدها الإلكتروني، وجميع تلك العمليات تدور من خلال شبكة الاتصال التي تستقبل جميع الأوامر التي ترد إليها من منسوبي الإدارة ومراجعها، وتدور عبر ممارسات الإدارة وتحفظ الشبكة الإلكترونية في ذاكرتها بجميع تلك الأوامر والعمليات والبيانات التي ترد إليها من جميع الأطراف بتوقيت إجرائها بالدقيقة والثانية، لاستدعائها وإتاحتها وقت تلقي برنامج الشبكة الذي ينظم تلك العمليات كلها أمرا بذلك
- القوى البشرية: يرى بعض الباحثين أن العنصر البشري أصل ثابت من أصول المنظمة يجب الاهتمام به وتنمية إبداعاته، من مديرين ومحللين للموارد المعرفية والكوادر الإدارية من أصحاب التخصص الذين لهم خبرتهم في تطبيقات التقنية في الإدارة الحديثة.

المجتمع: على الإدارة أن تضع في حسابها تصنيفات المجتمع، حتى تصل إلى حالة من الاتزان الذي يضمن لها كسب ثقة فئات المجتمع كلها، وجذبها إلى نظام الإدارة الجديدة. كما أن إدارة المجتمعات الصغيرة تختلف عن إدارة المجتمعات ذات الكثافة السكانية العالية من حيث المكونات الإدارية وضمان الكفاءات الأنظمة والتشريعات: تعد الأنظمة والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة الأساس الذي يقوم عليه عمل تلك الإدارة ويتوقف عليه أيضا نجاحها وضبط ممارساتها الإدارية والاحتراز من وقوع التجاوزات الغير مرغوبة والسيطرة عليها.

الأنظمة الداعمة: وتشمل الأنظمة القاعدية، الأنظمة السياسية، الأنظمة الاجتماعية، والأنظمة الاقتصادية، وتعد بمثابة محددات النمط الإدارة وطبيعتها وأساليب عملها وحجمها، ولا يمكن للإدارة أن تبدأ عملا تؤمل فيه النجاح أو تراهن عليه قبل أن تستقر على تلك الأنظمة

ب. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

المتطلبات ونعرفها بأنها جملة ما يمكن للنظام عمله، والمواصفات التي يجب أن تمتلكها المنظومة، وأنها مجموعة الخدمات التي يحتاجها المستخدم النهائي. (لعياضي and محمد 2021)

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية واستكمال عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يتضمن جملة من المتطلبات نذكر منها (العقابي and الربيعي 2018):

1. المتطلبات الإدارية: تعد مطلباً جوهرياً لتطبيق الإدارة الإلكترونية، لأنها تبني على استخدام الأساليب الإدارية الحديثة، كما أن اعتماد الإدارة الإلكترونية لا يتوقف على إيجاد نمط جديد للإدارة واستحداث قوانين جديدة، بل يتعداه إلى تغيير ذهنية الأفراد، وطريقة توليهم لمسؤولياتهم، وكذا البحث عن أفضل الطرق لتبادل المعلومات بين الموظفين.
2. المتطلبات التقنية: وتتمثل في مختلف الأجهزة والمعدات التقنية اللازمة لتنفيذ برامج الإدارة الإلكترونية ويعتمد نجاح هذه الأخيرة على مدى الترابط بين هذه الأجهزة الإدارية المختلفة وقدرتها على تقاسم المعلومات والبيانات وتحقيق الاتصال الدائم بين مختلف الأطراف المستفيدة.
3. المتطلبات البشرية: لنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية لا بد من الاهتمام بالعنصر البشري كونه ركيزة أي عملية إدارية، حيث إنه هو المكتشف والمطور، لذلك لإتمام هذه العملية بنجاح لا بد من توفر الخبراء والتقنيين وصناع المعرفة، والقيادات والمبرمجين والإداريين، وينبغي هنا التأكيد على أهمية التدريب والتكوين وذلك نظراً للتطور السريع للأجهزة والتطبيقات الرقمية وضرورة المواكبة الدائمة لها.
4. المتطلبات المالية: جميع بقية متطلبات الإدارة الإلكترونية التقنية والبشرية والإدارية تتوقف على هذا المطلب، وهو من بين أكبر معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية كون أن مشاريع الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن مشاريع ضخمة تحتاج مبالغ طائلة.

5. المتطلبات الأمنية: تتمثل في مختلف الوسائل والإجراءات والأدوات التي تتعلق بأمن وسلامة قواعد المعلومات، وحماية خصوصية الأطراف المستخدمة للشبكة أو الخدمة بحد ذاتها من مختلف المخاطر والتهديدات.

كما يضيف (لحول and جوال) بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية يستلزم توافر جملة من المتطلبات ونذكر منها: التكنولوجيا الرقمية الحديثة، العمليات الإلكترونية، الإستراتيجية الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، الهيكل الإلكتروني، القيادة الإلكترونية.

ثالثاً: مظاهر إسهامات الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية

حتماً الإدارة الإلكترونية قد غيرت وطورت من مستوى أداء المؤسسات الجزائرية وكذا الخدمات التي تقدمها، ويظهر ذلك جلياً في شتى القطاعات مثل الصحة والضمان الاجتماعي و البريد الجزائر وغيرها، سنحاول هنا ذكر أهم تلك المظاهر: (خنفري and مريم 2017) (فايزة 2017) (حواش and خليفة 2020)

- تحسين وتطوير مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، اين يلاحظ سرعة أداء الخدمات مع الحفاظ على جودتها. تسمح تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالحصول على نتائج مرضية في القطاعات الرئيسية للحكومة: مثل الصحة الحماية الاجتماعية، الأمن والتربية.. وكمثال على ذلك الخدمات المقدمة على مستوى البلديات اين يستطيع المواطن استخراج الوثائق دون عناء الانتظار في الطوابير الطويلة. وتحسين نوعية خدمات الإدارة العامة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كانت قائمة منذ عقدين زمنيين ماضيين، حيث كانت تهدف الإدارة العامة إلى تحسين خدماتها أملاً في مواكبة العولمة والتحول إلى الإدارة الحديثة، التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبالضبط على الأنترنت. التي أثبتت جدارتها في تسهيل وتلبية مختلف الخدمات للعديد من قطاعات الدولة هذا من جهة وإرضاء الزبائن وكافة مستعمليها من جهة أخرى
- تساعد الإدارة الإلكترونية في تحقيق الأهداف الاقتصادية المسطرة من طرف الإدارة العامة وبشكل صحيح يمكن أن تظهر ملامح الإدارة الإلكترونية مباشرة على إنتاجية المؤسسات وإنتاج المعلومات والتكنولوجيا ونشر التجارة الإلكترونية. وبطريقة غير مباشرة تساعد الإدارة الجبائية في تحصيل إيراداتها التي تعد المصدر الرئيسي في تمويل الاقتصاد.
- الرفع من مستوى الأداء في الإدارات العمومية وذلك باستخدام الأدوات الرقمية (نظم المعلومات، قواعد البيانات...) بالمقارنة بالتقليدية، أين يلاحظ ذلك مثلاً في انتهاء سياسة ال 0 ورق، او اعتماد نظم معلومات موحدة والذي يسهل التنسيق والتعاون بين الإدارات من خلال الربط بشبكات الانترنت.
- تعزيز الثقة بين الرؤساء والإدارة العامة وذلك من خلال تسهيل تدفق المعلومات والاتصالات بينهم وبين المواطنين.
- تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة الإدارة، أين عملت وزارة الإعلام والاتصال الجزائرية على تطوير وتحسين خدمات الإدارة العامة، حيث تبنت العديد من الإصلاحات بغية استحداث المنظومة

الإدارية، أين استعانت في ذلك بالعنصر التكنولوجي في الإدارات وبالضبط على وسيلة الأنترنت. ويكمن الهدف من إدخال تكنولوجيات المعلومات فيما يلي: تطوير أنظمة التشغيل الداخلية للإدارات العامة، تطوير الأنظمة المالية خاصة في المجال البنكي، تبادل المعلومات بين الرؤساء والإداريين، تحسين أساليب معالجة البرامج الاتصالات الداخلية. وللإشارة أن الأساليب السابقة قد تكون عامل للفاعلية ولتحسين الأداء.

● اعتماد طرق دفع الكترونية التي تسهل على المواطن سحب امواله وكذا دفع مستحقاته بشكل آلي وبدون الحاجة الى النقود في شكلها التقليدي، وانتهجت الجزائر مجموعة من القوانين لمواكبة هذا التطور التكنولوجي، حيث أصدرت قانون النقد و القرض الذي تناول أشكال و وسائل الد ع الحديثة الواجب تطبيقها ي البنوك، إذ عرفت المادة 69 من الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد و القرض وسائل الدفع بأنها" الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل"، ونذكر كمثال على ذلك البطاقة الذهبية.

خاتمة

تلخصت الورقة البحثية في ثلاث محاور اين كان المحور الأول حول مفهوم الإدارة الالكترونية، والمحور الثاني يتكلم عن أهم مكونات ومتطلبات الإدارة الالكترونية، في حين كان المحور الثالث حول اهم اسهامات الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية وتوصلت الورقة الى عدة استنتاجات أهمها:

- ان الإدارة الالكترونية ساهمت في جعل المؤسسات قادرة على مواكبة العصر والتغيرات المتسارعة الحاصلة فيه.
- ساهمت الإدارة الالكترونية في تحسين كفاءة الإدارة من حيث تأدية المهام بكفاءة وفاعلية عاليين وأيضا من حيث الاستغلال الأمثل للموارد.
- تستطيع المؤسسات من خلال الإدارة الالكترونية الوصول الى المعلومات في الوقت المناسب وبالشكل المرغوب بكل سهولة.
- من خلال الإدارة الالكترونية أصبح قطاع الخدمات العمومية على تقديم خدمات ذات جودة عالية وتوفير الوقت والعناء على المواطن اين أصبح هذا الأخير أكثر رضا على الخدمات.
- تساعد الإدارة الإلكترونية في تحقيق الأهداف الاقتصادية المسطرة من طرف الإدارة العامة وبشكل صحيح. وفي الأخير يمكن ان تقدم هذه الورقة بعض التوصيات:
- ضرورة تحيين البنية التحتية من اجل ان تستغل المؤسسات الإدارة الالكترونية بفعالية
- الحرص على توفير التدفق المناسب للأنترنت حيث انها ضرورية جدا لسيرورة العمل القائم على التكنولوجيا الرقمية
- توفير برامج تدريب وتكوين للموظفين الذين يتفاعلون بشكل مباشر مع الإدارة الالكترونية.
- الحرص على الترويج الدائم والمستمر للميزات التي توفرها الادارة الالكترونية لكل الموظفين وكذا المواطنين.

قائمة المراجع:

- Alqudah, M. A. and L. Muradkhanli (2021). "Electronic Management and Its Role in Developing the Performance of E-government in Jordan." Electronic Research Journal of Engineering, Computer and Applied Sciences 3: 68.
- Ellatif, H. A. A. and S. Abdulmutalib (2013). "E-Management; configuration, functions and role in improving performance of Arab institutions and organization." International Journal of Computer Applications 80(6): 33.
- igi-global (-2022). Retrieved 23-03-2022, from - <https://www.igi-global.com/dictionary/telework-and-management-in-public-organizations/43298>
- Laidi, A. and M. Laidi (2020). "واقع تطبيق الادارة الالكترونية في المدارس الابتدائية من وجهة نظر المديرين أنفسهم بمدينة الأغواط." Social Sciences Journal 14(2): 236-258.
- Seresht, H. R., et al. (2008). "E-management: Barriers and challenges in Iran." E-ower Kraklead: 1-11
- العقابي, ن. ع. ع. and أ. م. د. خ. ه. ع. الربيعي (2018). "تحليل متطلبات الادارة الالكترونية ودوره في تحسين الاداء الوظيفي للموارد البشرية." مجلة دراسات محاسبية ومالية 13(45).
- حواش and خليفة (2020). "الإدارة الالكترونية و دورها في تسهيل الخدمة العمومية في الجزائر." خنفري, خ. and ب. مريم (2017). "الإدارة الإلكترونية ودورها في تفعيل أداء المؤسسات تجربة الجزائر في بعض القطاعات" نموذجاً. "المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي 5(1): 233-244.
- فايزة, م. ط. م. (2017). "دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية بالمؤسسة الجزائرية قراءة في المفهوم وآليات التطبيق." مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية 3(1): 426-435.
- لحول, ع. ا. and م. ا. جوال "واقع وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء العمومي في الجزائر." مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية المجلد 14(العدد1): 515.
- لعياضي, ع. ا. and أ. ب. محمد (2021). "درجة توافر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الرياضية." مجلة تفوق في علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية 6(2): 60-79.
- مولاي, ا. and ق. يزيد, (2021). "، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في القطاع العمومي خلال جائحة كورونا." مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال – المجلد 04 العدد 01(جوان 21 20)، ص 693.

الإطار القانوني للتعاملات الإلكترونية في المؤسسات العمومية بالجزائر

The legal system for electronic transactions in Algerian public institutions

د. علي حسيبة

دكتوراه LMD علوم اقتصادية تخصص: اقتصاد

التأمينات

أستاذة مؤقتة بجامعة علي لونيسى البلدية 2/ الجزائر

البريد الإلكتروني: almihassiba@gmail.com

د.سليمة بوعويونة

دكتوراه علوم، تخصص: علوم اقتصادية

أستاذ محاضر "أ"، المركز الجامعي _مرسلي عبد الله_

تيبازة/ الجزائر

البريد الإلكتروني: salimabouaouina.123@gmail.com

المخلص:

في ضوء التطورات السريعة للإدارة الإلكترونية، تغيرت أساليب تقديم الخدمات للمستفيدين منها، وقد أدى الارتفاع في التعاملات الإلكترونية إلى ظهور جملة من المشاكل والتعقيدات وخصوصا في ظل توسع التعاملات اليومية الإلكترونية وبذلك ظهرت الحاجة إلى تطوير القوانين والتشريعات التي توظف وتسير تلك التعاملات في شتى الميادين وبين مختلف الجهات المحلية والدولية. وقد ارتبط التقدم التكنولوجي بالاتصال والمعلوماتية واعتبرت هذه الرابطة منبثق تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي كان لها شأن كبير في عصرنة الخدمات وتبسيطها وسهولة التعاملات التجارية والبنكية وغيرها. وعليه يسعى البحث الحالي إلى تحديد العلاقة بين التقدم التكنولوجي في تقديم الخدمات من المؤسسات العمومية وتطور التشريعات والقوانين الجزائرية، ولضبط الدراسة قمنا باستخدام منهج تحليلي وصفي لطرح واقع التعاملات الإلكترونية في مجالات مختلفة بالمؤسسات العمومية الجزائرية. وقد توصلت دراستنا بشكل عام إلى وجود قوانين وتشريعات توظف التعاملات الإلكترونية بالمؤسسات العمومية لكن البعض منها يبقى غير ساري المفعول على أرض الواقع بالإضافة إلى عدم وملاءمتها للتطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعليه قدمنا جملة من التوصيات كان أهمها التحديث المستمر والمتزامن في القوانين التشريعية والقواعد التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الخاصة بالتعاملات في المؤسسات العمومية وفقا للمعايير الدولية وتناسبا مع البيئة المحلية للجزائر.

الكلمات المفتاحية: المؤسسات العمومية، التعاملات الإلكترونية، الإطار القانوني، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الجزائر.

Abstract:

As a result of the rapid developments of electronic administration, the methods of providing services to its beneficiaries have changed, and the rise in electronic transactions has led to the emergence of a number of problems and complications, especially the expansion of electronic daily transactions. Technological progress has been linked to communication and informatics, and this association was considered the emergence of information and communication technology, which had a great importance in modernizing and simplifying services and facilitating commercial and banking transactions, among others. Accordingly, the current research seeks to determine the relationship between technological progress in the provision of services from public institutions and the development of Algerian legislation and laws. In general, our study found that there are laws and legislation that frame electronic transactions in public institutions, but some of them remain ineffective on the ground, in addition to their unsuitability for the rapid development of information and communication technology. Accordingly, we made a number of recommendations, the most important of which was the continuous and simultaneous update in legislative laws and regulations for information and communication technology related to transactions in public institutions in accordance with international standards and in proportion to the local environment in Algeria.

Key words: public institutions, electronic transactions, legal framework, information and communication technology, Algeria.

مقدمة:

إن التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم خاصة في الحقبة الأخيرة في مجال الثروة المعرفية التي وصلت إليها شعوب العالم ومجتمعاتها في العديد من المجالات وما أفرزته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما جعلت العالم كأنه قرية صغيرة ، كل ذلك جعل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل أساسي للولوج إلى عصر المعلومات من خلال سرعة تدفقها وزيادة الحصول على المعلومات مما يسمح للعديد من الحكومات والمؤسسات في دول العالم بتحسين وتطوير جودة الخدمة المقدمة لمواطنيها، ويعد موضوع الإدارة الإلكترونية من المواضيع الهامة التي لاقت اهتماما كبيرا خاصة في السنوات الأخيرة مع التطور التكنولوجي الذي وصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، إذ أصبحت مطلباً أساسياً لدى حكومات الشعوب وتحولت الدول بذلك إلى مجتمعات إلكترونية .

والجزائر على غرار دول العالم كان لزاماً عليها مساندة ومواكبة هذه التغيرات للحاق بمصاف الدول المتقدمة في مجال الإدارة الإلكترونية من أجل اعتمادها في مؤسساتها على اختلاف تخصصاتها وتسهيل وصول المعلومات بها وتقديم خدمات لربائنها بسرعة فائقة وبتكلفة أقل، ومنه التخلي التدريجي عن الإدارة التقليدية ومشاكلها.

غير أن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وبالخصوص في المؤسسات العمومية الذي هو موضوع دراستنا حول الإطار القانوني للتعاملات الإلكترونية في المؤسسات العمومية مازال في مراحله الأولى، إذ تعترضه العديد من الصعوبات والعراقيل، ولقد تبنت الجزائر مشروع الجزائر الإلكترونية بداية من 2009، وهو ما يعكس لنا اهتمام الحكومة الجزائرية بعصرنة قطاع الإدارة قصد تطوير الإدارة والخدمات المقدمة بها وهذا وفق ما تمليه الظروف والحاجة لمساندة التطورات التكنولوجية التي مست العديد من الدول المتقدمة.

من خلال ما سبق تم طرح الإشكالية التالية: ما مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية باعتبارها أهم إطار قانوني للتعاملات الإلكترونية في المؤسسات العمومية الجزائرية؟

للإجابة على الإشكالية المطروحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم تقسيم الدراسة إلى محورين رئيسيين كما يلي:

أولاً: الخدمة العمومية؛ الإدارة العمومية والمؤسسات العمومية الجزائرية.

1- مفهوم الخدمة العمومية:

يُوحى مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة، ولذلك يمكن التركيز في تعريف الخدمة العمومية على محورين:

مفهوم الخدمة العامة كعملية: حيث اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي: الأفراد؛ الموارد؛ المعلومات.

مفهوم الخدمة العامة كنظام: انطلاقاً من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الهدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة، وتتضمن شكلين:

- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة (المواطن)؛
- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني. (شليحي و قرينجي، 2019، الصفحات

(192-191).

2- نبذة عن تاريخ الإدارة العمومية الجزائرية:

إن الدعامات الأساسية في بناء الدولة الجزائرية لما بعد الاستقلال تمثلت في التوجه الاشتراكي والمركزي والتوازن الجهوي، ورغم أن الجزائر حققت استقلالها السياسي إلا أنها لم تحققه إداريا، حيث بقيت تابعة للمنظومة الإدارية الفرنسية، فورثت هذه الإدارة مشاكل كثيرة منها انعدام الإطار اللامعة القادرة على تسيير البلاد، فيما سبب خروج المعمرين الذين كانوا يشغلون الوظائف الإدارية فراغ في مختلف الإدارات. ولم تتمكن الجزائر من تشريع دستور خاص لها، لذا اعتمدت على التشريع الفرنسي، إلا بعض المواد التي تتنافى مع مبادئ الثورة. ولقد تمحورت أولى نشاطات الجزائر، غداة الاستقلال، حول إنشاء اقتصاد وطني يقوم على تطوير صناعة ثقيلة ذات شمولية، من 1962 إلى 1985، تابعة للقطاع العام وممولة من عائدات النفط، بينما ينشط القطاع الخاص في مجال الصناعة التقليدية. ومن خلال استرجاع الثروات الوطنية المنجمية والبنوك سنة 1966، والمحروقات سنة 1971، أمنت الدولة مصادر لتمويل مسارها التنموي، فضلا عن اللجوء إلى المديونية الخارجية القائمة أيضا على الموارد النفطية، وبعد الأزمة الاقتصادية العالمية سنة 1986 وهبوط أسعار البترول مما أدى إلى تفاقم أزمة مديونية البلاد، اضطرت الجزائر إلى انتهاج سياسة التقشف وتسريح العمال. ومع مطلع التسعينات، تباطأت خطط الإصلاحات الهيكلية واتسع نطاق الاختلالات الاقتصادية الكلية (ارتفاع التضخم، البطالة، تدهور ميزان المدفوعات...)، نتيجة لتطورات سياسية خطيرة، أدت إلى انعدام اليقين السياسي وتدهور الوضع الأمني وحرق الكثير من المؤسسات الإدارية، مما أدخل الاقتصاد في أزمة حادة. وعلى خلفية الاختلالات السابقة تم الشروع في دفعة جديدة من الإصلاحات الاقتصادية في 1994، مست كل الميادين المتعلقة بإنعاش ودعم استقرار الاقتصاد الوطني، من خلال برامج إعادة الهيكلة، إلا أن أزمة التسعينات وبرنامج التقويم الهيكلي الموالي لها، زاد من خطورة تخلف البلاد وانخفاض مستوى المعيشة، وكذا تأخرها في مجال اكتساب المعرفة واستعمالها ونشرها، فعلى اثر إعادة الهيكلة الصناعية والمخططات الاجتماعية التي واكبتها، تم تسريح عشرات الآلاف من التقنيين والعمال المؤهلين، بحيث ترتب عنه هدر لمهارات كبيرة تراكمت خلال العقود الماضية، وانعكست هذه الآثار بشكل مباشر على الرقي الاجتماعي وتحقيق حياة الأفضل. (فرطاس، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، 2016، الصفحات 309-310)

3- المؤسسة العمومية الجزائرية:

مما لا شك فيه أن المؤسسات العمومية لها وزنها في المجال الاقتصادي والاجتماعي مما دفع العديد من الباحثين والمنظمات إلى إعطاء تعريفا لها، وقد أدى ذلك إلى تعدد وتنوع المفاهيم والتعريفات المسندة للمؤسسة العمومية، وفي هذا المقام لا يسع ذكر غالبيتها، لذا سيتم الاكتفاء بذكر التعاريف التالية: عرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OCDE على أنها: "المؤسسات التي تمارس الدولة علمها رقابية فعالة سواء كانت المساهم الوحيد، أو تمتلك أغلبية رأس المال أو تمتلك أقلية لكن فعالة". كما عرفت أيضا على أنها "كيان اقتصادي واجتماعي يتولى إدارة مرفق عام يتمتع بشخصية معنوية متخصصة واستقلالية نسبية، تهدف إلى تلبية حاجات من خلال تنفيذ السياسة العامة للدولة. (حمزة و بلقاسم، 2018، صفحة 209) وقد شهدت المؤسسة العمومية الجزائرية ومازالت تشهد المؤسسة الاقتصادية الجزائرية منذ الاستقلال إلى يومنا هذا عدة تطورات وتحولات وإصلاحات جذرية كان الهدف الأساسي منها كل مرة هو إخراجها من وضعيتها الصعبة التي كانت تتخبط فيها، وذلك من خلال محاولة تحسين أدائها الاقتصادي. ونظرا لأهمية هذه الأحداث يمكن أن نعرض التطور التاريخي لتسيير المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (01): التطور التاريخي لتسيير المؤسسة العمومية الاقتصادية الجزائرية.

المرحلة	أهم ما جاء فيها
مرحلة التسيير الذاتي L'Auto-Gestion (1962-1965)	انتهجت الدولة نظام التسيير الذاتي كان يهدف إلى رفع المردودية الاجتماعية على حساب المردودية الاقتصادية، فبينت نتائج تلك التجربة وجود عراقيل ساهمت في تدني الأداء للمؤسسة الاقتصادية العمومية، والتي سببها سياسة التدرج القائم من قبل الدولة تحت غطاء تلبية الحاجيات الاجتماعية للمجتمع، وانعكس ذلك سلبا على وضعيتها الاقتصادية والمالية، كما أن الاهتمام بالجانب الاجتماعي على حساب الجانب الاقتصادي نتج عنه تحريفا من وظيفتها الأصلية التي وجدت من أجلها. أصبحت هذه المؤسسة الاقتصادية العمومية تضيق من قيمتها المضافة عوض من أن تنشئها، فأفرزت نتائج سلبية على المستويين الاقتصادي والاجتماعي. يرجع سبب تلك النتائج إلى المناخ الاقتصادي السائد آنذاك حيث كانت هذه المؤسسة الاقتصادية عمومية كانت أو خاصة، على شكل محمية اقتصادية ذات نظام مغلق لا يعيا بما يحدث في محيطه. لم تكن تجربة هذا التسيير تطبيقا أيديولوجيا واضح المعالم بقدر ما هو أمرا واقعا مفروضا عليه أملتة مجموعة من العوامل والظروف، خاصة ظاهرة الأملاك الشاغرة، التي هي انعكاس للوضعية التي كانت سائدة عبر مجمل الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية، فكان لا بد من إيجاد أسلوب آخر لتسيير هذه المؤسسات. إن المعطيات التي أدت إلى إعادة تنظيم الاقتصاد الوطني فرضت الشير نحو هيمنة الدولة على القطاع العام، إن كثافة التدخل في الميدان الاقتصادي والسرعة التي صاحبت عملية التأميم أظهرت مشروع جزائري للوجود، كانت البداية مع التسيير الذاتي كمرحلة أولى بعد الاستقلال نظم هذا القطاع وسعي بقطاع المؤسسات العامة الصناعية والتجارية والشركات الوطنية.
مرحلة المؤسسة الوطنية L'entreprise Nationale (1965-1971)	إن الصعوبات التي واجهتها المؤسسات خلال التسيير الذاتي والتي تسمح لها بالتوسع جعل الدولة تفكر في تأسيس الشركات الوطنية وذلك للحد من نفوذ الرأسمال الأجنبي وتحقيق الاستقلال الاقتصادي، فشرعت السلطة انطلاقا من سنة 1966 بإجراء تأميمات مكثفة للمناجم والبنوك والتأمين والعديد من الصناعات الأخرى ولتسيير هذا أنشأت الدول العديد منها: الشركة الوطنية للمناجم "سوناريم" 1966، الشركة الوطنية لمواد البناء 1967، الشركة الوطنية للعبوات والحافلات "سوناكوم" 1967، الشركة الوطنية للمصبرات "1966،... وغيرها، أما بخصوص التسيير في هذه المؤسسات فإن الأمر يتمثل في وجود مدير عام يتم تعيينه بموجب قرار وزاري، يتولى تسيير المؤسسة تحت سلطة الوزارة الوصية ويتمتع بسلطات واسعة، وإلى جانبه توجد هيئة استشارية تساعد في تسيير شؤون المؤسسة، تتألف من ممثلين عن بعض الوزارات والحزب، حيث منحت للمسير السلطة المطلقة في التسيير دون مشاركة العمال، هذا ما أدى إلى بروز المشاكل البيروقراطية. مما أدى إلى إثارة العديد من الصراعات داخل المؤسسات بيت الإدارة والعمال والمشرفين، وإزالة التناقضات الموجودة في علاقات العمل أصدرت السلطات ميثاق التسيير الاشتراكي للمؤسسات.
مرحلة التسيير الاشتراكي La Gestion Socialiste (1971-1980)	أسلوب التسيير الاشتراكي للمؤسسات، هي فترة الانتقال من شكل المؤسسة العمومية أو المشروع العام إلى شكل المؤسسة الاشتراكية، وكان هذا بتأثير عوامل عدة أهمها اعتبار تجربة التسيير الذاتي بكل إيجابياتها وسلبياتها باعنا على ضرورة إيجاد صيغة لتجسيد المشاركة الفعالة في التسيير، وكذلك تحول تسيير المؤسسة الوطنية العمومية من الأسلوب التقليدي إلى أسلوب جديد يتخذ من العاملين عناصر نشطة تضلع بمهام التسيير والرقابة من خلال مساهمتهم الفعلية في ذلك، إضافة إلى ذلك تتجسد المشاركة العمالية في تسيير المؤسسة الوطنية العمومية، وفقا لميثاق التسيير الاشتراكي للمؤسسات، من خلال المجلس المنتخب الذي يسهر على حسن تسيير المؤسسة، وعلى زيادة الإنتاج وعلى التحسين المستمر للجودة وعلى القضاء على التبذير، ومراعاة النظام في العمل وتحقيق أهداف المخطط. باختصار، إن هذا أسلوب أيضا باء بالفشل وأصبح هناك صراع دائم بين الإدارة ومجلس العمال حول مسألة التسيير واتخاذ القرارات، وازداد العبء المالي على الخزينة العامة، وغيرها من الأمور السلبية التي دفعت الدولة إلى إيجاد أسلوب جديد لإدارة هذه المؤسسات.
مرحلة إعادة الهيكلة La Restructuration (1980-1988)	عند تقييم الجزائر لمسارها التنموي الذي خاضته خلال العشرية (1967-1977) ونظرا لظهور العديد من النقائص، المشاكل في تلك المراحل ظهرت إعادة الهيكلة بعد ما حدد المخطط لخماسي (1980-1984) مضمونها الذي كان من أهدافه: تدعيم اللامركزية وتوزيع السلطة لتشمل مختلف المستويات دون التمييز بين الأنشطة الإنتاجية؛ تشجيع المبادرة التي تقوم بها هيئات المؤسسة ووحداتها الإنتاجية بهدف استعمال الكفاءات البشرية استعمالا عقلانيا؛ مراعاة الملائمة القصوى بين حجج المؤسسة، ومستوى عملها واختصاصها الإقليمي، فلقد كانت إعادة الهيكلة انتقالا نوعية نحو نمط

<p>جديد يختلف عما كان سائدا في السابق، حيث شرعت الجزائر في إصلاحات اقتصادية ابتداء من 1980، وتجدر الإشارة أن إعادة الهيكلة عرفت شكلين هما: إعادة الهيكلة العضوية وإعادة الهيكلة المالية.</p>	
<p>لم تكن عملية إعادة الهيكلة في الثمانينيات إلا استعدادا لعملية الاستقلالية التي دخلتها المؤسسات في بداية التسعينات تقريبا، وذلك للدخول في اقتصاد السوق، إلا أن التطورات والإصلاحات لم تكن مبنية على برنامج مسطر مسبقا، أو بدراسة متأنية ووفق إستراتيجية محددة، فلا تكاد تبدأ في بعض المؤسسات حتى تتوقف لتدخل في إصلاحات أخرى، وللخروج من هذه الوضعية الحرجة، وفي محاولة منها إلى التخلي عن الطرق السابقة المسيرة للاقتصاد الوطني، عمدت الدولة إلى اتخاذ إجراءات أخرى، تمثلت فيما يسعى بالاستقلالية، التي أعلن عنها في بداية سنة 1988، وعندها تم الفصل بين حق ملكية رأس المال من طرف المؤسسة وصلاحيات الإدارة والتسيير فيها، فأصبحت المؤسسة ذات شخصية معنوية مستقلة عن الدولة وانطلق البرنامج الخاص بتطبيق هذه الإصلاحات مع صدور القوانين الأولى الخاصة بإنشاء صناديق المساهمة، التي تتولى القيام باستثمارات اقتصادية لحساب الدولة لاسيما عن طريق المساهمة في رأسمال المؤسسات العمومية الاقتصادية بهدف تحقيق أرباح مالية يجعله مؤسسة استثمارية مالية، ومن ثم دخلت المؤسسات في الإصلاح بشكل حقيقي، وأنشئت وسائل تنظيم وتوجيه وتأييد للاقتصاد وذلك ابتداء من سنة 1989.</p>	<p>مرحلة استقلالية المؤسسات L'Indépendance (1995-1988)</p>
<p>الخصخصة أكثر الظواهر الاقتصادية أهمية التي عرفت في أواخر القرن العشرين جراء انهيار المعسكر الاشتراكي، وتبني اقتصاد السوق كنظام اقتصادي الموجه إلى نظام الاقتصادي الحر في الجزائر، وتحت تأثير المؤسسات المالية العالمية صندوق النقد الدولي FMI والبنك الدولي BM التي كانت الجزائر مجبرة للتعامل معها للتخفيف من المدبونية الخارجية وفشل الإصلاحات الاقتصادية التي كانت تهدف إلى تحسين أداء المؤسسات العمومية هذا ما أدى بالجزائر للجوء إلى الخصخصة، والذي جاء في الأمر رقم (04-01)، وعرف الخصخصة بما يلي: "كل صفقة تتجسد في نقل الملكية إلى أشخاص طبيعيين أو معنويين خاضعين للقانون الخاص من غير المؤسسات العمومية"، كما حدد هذا الأمر القيام بعملية الخصخصة من طرف مجموعة من الأجهزة وهي: مجلس مساهمات الدولة؛ الوزير المكلف بالمساهمات؛ لجنة الخصخصة ولجنة المراقبة، أما الأمر (95/22) المؤرخ في 1995/08/26 جاء بوضع الخطوات العملية لخصخصة مؤسسات القطاع العمومي والقطاعات الاقتصادية، المتعلقة بالخصخصة والتي تمثلت في: الفندقية والسياحة؛ التجارة والتوزيع؛ النقل البري للمسافرين والبضائع الكيماوية؛ الصناعات النسيجية والصناعات الزراعية والغذائية.</p>	<p>مرحلة الخصخصة La Privatisation (من 1995 إلى يومنا هذا)</p>

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على: (حمزة و بلقاسم، 2018، الصفحات 210-213)

4- تطور الإصلاح الإداري في الجزائر:

بعد المشاكل التي واجهت الإدارة العمومية الجزائرية في مختلف مراحلها منذ الاستقلال أصبح الإصلاح الإداري حتمية للخروج من هذه الدوامة من المشاكل؛ ويعرف الإصلاح الإداري بأنه "الجهود المنظمة وبشكل مقصود لإحداث تغييرات جوهرية في بنية البيروقراطية العامة وإجراءاتها وفي اتجاهات وسلوك الإداريين العاملين بها، من أجل زيادة الفاعلية التنظيمية وتحقيق أهداف التنمية الوطنية. ولقد قامت الجزائر بصدد إصلاح المنظومة الإدارية، والتي كانت تعاني من أوضاع متدهورة، بعدة مشاريع وكذا إنشاء هيئات متخصصة في الإصلاح الإداري، ونذكر منها وحسب الترتيب الزمني في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02): تطور الإصلاح الإداري في الجزائر

السنة	الحدث
1966	إنشاء مديرية عامة للتنظيم والإصلاح الإداري وهذا في إطار تنظيم المركزية لوزارة الداخلية.
1968	تحولت المديرية السابقة إلى مديرية عامة للتنظيم والإصلاح الإداري والعلاقات العامة.
1976	إعادة تنظيم إدارة وزارة الداخلية، تم إنشاء مديرية عامة للتكوين والتعاون والإصلاح الإداري تضم ثلاث نيابات مديرية: مديرية خاصة بالتنظيم، الهياكل الإدارية، والبحث الإداري.

1982	أنشئت كتابة الدولة المكلفة بالوظائف العمومي والإصلاح الإداري لدى الوزير الأول، ومن مهامها دراسة وتحضير الشروط العامة للتسيير وكذلك طرق عقلنة الإجراءات وتبسيط المهام الإدارية.
1983	إنشاء لجنة وطنية للإصلاح الإداري لدى كتابة الدولة للوظائف العمومي، يرأسها كاتب الدولة وتتكون من الأمراء العامين لوزارات الداخلية المالية، العدل، وممثل الأمانة العامة للحكومة ومن وظائفها: تحسين الشروط العامة للتنظيم وتسيير مصالح الدولة، عقلنة الهياكل والمناهج وتبسيط الإجراءات الإدارية، وتحسين شروط عمل الموظفين العموميين....
1984	تأسيس محافظة الإصلاح والتجديد الإداري، والتي حلت محل كتابة الدولة للوظائف العمومي، ومن مهامها تقريب الإدارة من المتعامل، وتكيف الهياكل الإدارية في مواجهة تحديات التنمية، كما تساهم في دراسة واقتراح كل السبل التي تساهم في تحسين التنظيم وسير المصالح في المنظمات العمومية، وكذا اقتراح كل إجراء يعمل على تقريب الإدارة من المتعاملين.
1988	صدر مرسوم رقم 88-131 والذي يتضمن تنظيم العلاقة بين الإدارة والمواطن.
1994	تعيين وزير منتدب لدى وزير الداخلية مكلف بالجماعات المحلية والإصلاح الإداري.
1996	عوض بوزير منتدب لدى رئيس الحكومة مكلف بالإصلاح الإداري والوظائف العمومي، وفي نفس السنة جرت تجربة لتحديث الإدارة اهتمت بثلاثة إدارات أخذت كعينات: البلدية، مركز البريد ومصالح الضرائب.
1999	طرح مشروع القانون الأساسي للوظيفة العمومية.
2000	إنشاء لجنة إصلاح هياكل الدولة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 372 المؤرخ في 2000/11/22 والتي تتولمهمة إعادة النظر في أنماط إصلاح هياكل الدولة واقتراح حلول ناجحة للمنظومة الإدارية والقانونية.
2003	إنشاء المديرية العامة للإصلاح الإداري، والتي تعتبر بمثابة جهاز دائم لقيادة خطط الإصلاح الإداري في كل المستويات وكل القطاعات.
2006	إنشاء الهيئة الوطنية للوقاية من الفساد ومكافحته.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على: (فرطاس، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق

الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، 2016، الصفحات 310-311)

ثانيا: الإدارة الإلكترونية كتجسيد للإصلاح الإداري بالجزائر.

1- الإطار التشريعي للتعاملات الإلكترونية بالجزائر:

بعد تطرقنا لمختلف المراحل التي مرت بها المؤسسة العمومية الجزائرية، التي كانت عبارة عن إصلاحات هيكلية وسياسات تصحيحية بغرض النهوض بالقطاع العمومي وإعادة للمؤسسة العمومية الاقتصادية اختصاصها واستعادة النمو لاقتصادي لها، إلا أن هذه الإصلاحات اتصفت بالغموض وعدم الثبات ولم تحقق النتائج المتوقعة وعليه، فإن الحكومة الجزائرية مطالبة أكثر من أي وقت مضى بتبني مفهوم حوكمة المؤسسات داخل المؤسسات العمومية، لأنها أصبحت عبئا على ميزانية الدولة، نظرا للخلل الموجود في إدارتها وتسييرها وبالتالي فإن الدولة تجد نفسها أمام حتمية تسديد فواتير هذا الخلل، وسببا في إعاقة عملية التنمية الاقتصادية. (حمزة و بلقاسم، 2018، الصفحات 213-214)

وسعت الجزائر كغيرها من الدول العربية إلى اعتماد تطبيق التعاملات الإلكترونية من خلال الإدارة الإلكترونية وذلك نتيجة لضعف الجهاز الإداري وهشاشته، وهذا إضافة إلى رغبة الدولة الجزائرية في مواكبة تسارع التطورات الحاصلة بفعل الثورة الرقمية العالمية والتي أصبح من الصعب جدا التكيف معها في ظل هشاشة النظام الإداري وضعف أدائه. (بورزقة و ميلود، 2021، صفحة 1054) وذلك من خلال نصوص قانونية تشريعية وتنظيمية التالية:

1-1- النصوص الأساسية:

- القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 05 أوت 2000 المتعلق بالقواعد العامة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.
- القانون رقم 09-04 المؤرخ في 14 شعبان 1430 الموافق 05 أوت 2009 المتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام والاتصال ومكافحتها.

1-2- النصوص القانونية والتنظيمية لاستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال حسب القطاعات

- المرسوم تنفيذي رقم 98-257 المؤرخ في 03 جمادى الأول الموافق 25 أوت 1998 الذي يضبط شروط وكيفيات إقامة خدمات "الأنترنت" واستغلالها.
- المرسوم تنفيذي رقم 09-410 المؤرخ في 10 ديسمبر 2009 الذي يحدد قواعد الأمن المطبقة على النشاطات المتصلة بالتجهيزات الحساسة.

1-3- النصوص القانونية المتضمنة للتوقيع الإلكتروني

- القانون رقم 05-10 المؤرخ في 20 جوان 2005 المعدل والمتمم للأمر رقم 75-58 المتضمن القانون المدني.- الاعتراف بالكتابة الإلكترونية كوسيلة إثبات -
- المادة 323 مكرر 1: "يعتبر الإثبات بالكتابة في الشكل الإلكتروني كالإثبات بالكتابة على الورق، شرط إمكانية التأكد من هوية الشخص الذي أصدرها، وأن تكون معدة ومحفوظة في ظروف تضمن سلامتها".
- الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم.
- يكرس الأساس القانوني للتوقيع الإلكتروني في مواده من 323 مكرر إلى 327 من الأمر رقم 75-58 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون المدني المعدل والمتمم (الجزء المتعلق بطرق الإثبات)
- الأمر رقم 75-59 المتضمن القانون التجاري المعدل والمتمم، يعترف في المادتين 414 و502 (القسم المتعلق بالأوراق التجارية) بالتعامل بأية وسيلة تبادل إلكترونية بالنسبة لحامل رسالة الصرف (السفتجة) أو التقديم المادي للشيك .
- الأمر رقم 66-155 المؤرخ في 08 جوان 1966 المتضمن قانون الإجراءات الجزائية المعدل والمتمم
- نص في المادتين 16 و47 على كيفية المتابعة والبحث والمعاينة في الجرائم الماسة بأنظمة المعالجة الآلية للمعطيات.
- المرسوم التنفيذي رقم 01-123 المؤرخ في 09 ماي 2001 المعدل والمتمم، يعطي صلاحيات لسلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بمنح الرخصة المتعلقة بإنشاء واستغلال خدمات التصديق الإلكتروني مرفقا بدفتر الشروط.
- المرسوم التنفيذي رقم 07-162 المؤرخ في 30 ماي 2007 المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 01-123 المؤرخ في 09 ماي 2001 المتعلق بنظام الاستغلال المطبق على كل نوع من أنواع الشبكات بما فيها اللاسلكية الكهربية وعلى مختلف خدمات المواصلات السلكية و اللاسلكية، أخضع خدمات التصديق الإلكتروني لنظام الرخصة.

1-4- قوانين الإدارة الإلكترونية

هناك العديد من القوانين التي تحكم تسيير الإدارة الإلكترونية من بينها نجد مايلي:

- القانون رقم 05-02 المؤرخ في 16 فيفري 2005 المعدل والمتمم للأمر رقم 75-59 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 المتضمن القانون التجاري. يدرج هذا القانون في مادتيه 414 و502 التبادل الإلكتروني في التعاملات التجارية.
- القانون رقم 04-14 المؤرخ في 10 نوفمبر 2004 المعدل والمتمم للأمر رقم 66-155 المتضمن قانون الإجراءات الجزائية (الجريدة الرسمية عدد 71 بتاريخ 10 نوفمبر 2004). تنشأ لدى وزارة العدل مصلحة لنظام آلي وطني لصحيفة السوابق القضائية مرتبطة بالجهات القضائية.

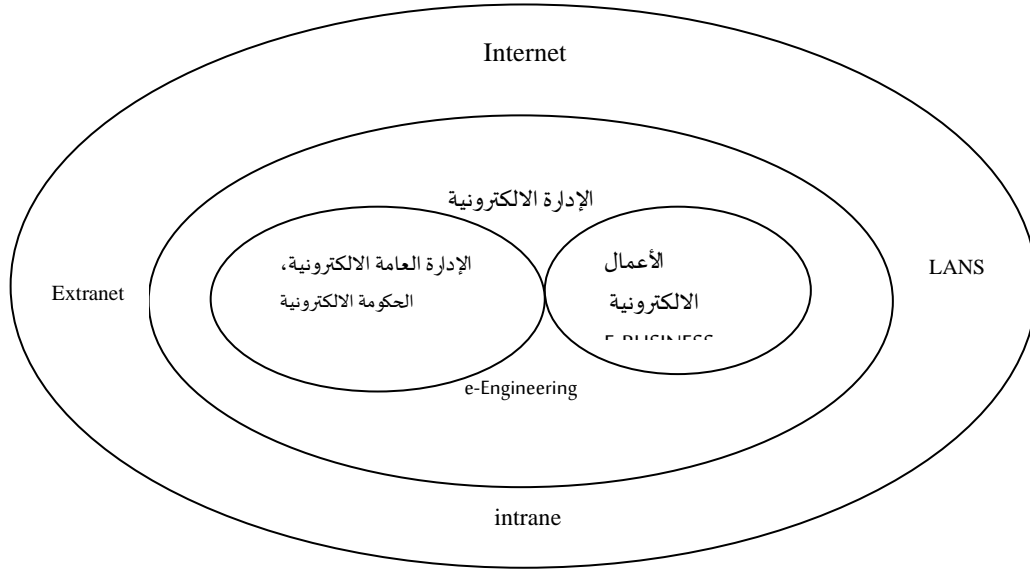
-القانون رقم 08 – 04 المؤرخ في 23 جانفي 2008 المتضمن القانون التوجيهي للتربية الوطنية. يشير هذا القانون في مادتيه 02 و04 إلى التكوين واكتساب المعارف في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وإدماجه في المحيط التربوي ومجتمع المعرفة. -القانون رقم 15 - 04 المؤرخ في 01 فيفري 2015 المتضمن تحديد القواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين. (الجريدة الرسمية العدد 06 بتاريخ 10 فيفري 2015).

2- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

ترجع فكرة الإدارة الإلكترونية إلى عقد السبعينات من القرن المنصرم وقد تزامن ظهور وتداول مفهوم الإدارة الإلكترونية مع التوسع باستخدام الشبكة العالمية (الانترنت)، التي سمحت للمهتمين بإدارة بعض الأنشطة وأداء بعض الممارسات عبر ومن خلال الشبكة العالمية، وأفضل التجارب في الإدارة الإلكترونية بدأت في الولايات المتحدة، ومن ثم الدول الأوروبية. (شيلي، 2019، صفحة 469)

الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن، انطلاقاً من التغيير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة، ومضامين الخدمة العامة، كمحصلة للتحوّل في عمل أجهزة المؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي، إلى شكل يرتكز أساساً على تقنيات الانترنت، والانترنت والاكسترنات والبرمجيات، لتلبية حاجات المواطنين بشكل يزيد من رضا الأفراد على عمل الحكومات، ولعل هذا ما يمكن توضيحه في الشكل الموالي:

الشكل رقم 1: أبعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية.



المصدر: (عشور ع.، 2010، صفحة 14)

وتعرف الإدارة الإلكترونية على أنها وسيلة لرفع أداء وكفاءة الحكومة وليست بديلاً عنها، ولا تهدف إلى إنهاء دورها، وهي إدارة بلا ورق لأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية، وهي إدارة بلا مكان وبلا زمان حيث تعمل على مدار الوقت، وهي إدارة بلا تنظيمات جامدة، فالمؤسسات الذكية تعتمد على عمال المعرفة وصناعات المعرفة، فهي رقميّة جل الأعمال والمهام الإدارية ومعالجتها الكترونياً باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال/ كأجهزة الإعلام الآلي والانترنت وغيرها. (بوغازي، 2021، صفحة 167)

3- مراحل تحول الجزائر إلى الإدارة الإلكترونية:

يمكن تقسيم المراحل إلى 3 مراحل نوضحها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 03: مراحل تحول الجزائر إلى الإدارة الإلكترونية.

<p>تعتبر سنة 1970 هي نقطة البداية بالنسبة للجزائر في مجال تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث تمت أول مبادرة بإنشاء المحافظة الوطنية للإعلام سنة 1968، والبدء بإدخالها في تسيير المؤسسات لتكون أول خطوة لذلك اعتماد شبكات التسيير المعلوماتية على مستوى سوناطراك والخطوط الجزائرية.</p>	<p>المرحلة الأولى: قبل 1980</p>
<p>عرفت هذه المرحلة بداية تطور لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتزامن ذلك بالتجارب الدولية للحكومة الإلكترونية على المستوى العالمي وقد أطلق عليها اسم القرى الإلكترونية، وقد قامت الجزائر بإنشاء حظائر أجهزة الكمبيوتر إضافة إلى إنشاء مركز الدراسات والبحوث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST) 1986، ليلها في سنة 1994 إقامة مشروع تعاون مع منظمة اليونسكو لإقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا (RINAF) تضمن هذا المشروع ارتباط الجزائر بالانترنت عن طريق إيطاليا.</p>	<p>المرحلة الثانية: 1980-1990</p>
<p>مثلت هذه المرحلة تنويعا للمراحل السابقة حيث عرفت الجزائر تطورات سريعة في عملية التحول الرقمي من خلال إنشاء مؤسسات لتوفير خدمات في مجال الإعلام التقني ليتم في خطوات لاحقة تطور في مجال شبكة الانترنت والهاتف المحمول هذا مع إنشاء عدة مؤسسات تدعم عملية التحول الرقمي واعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي أهمها: - إنشاء وكالة فضائية وإطلاق الأقمار الصناعية 2002؛ - إنشاء الوكالة الوطنية للحظائر التكنولوجية 2004؛ - صندوق دعم استخدام وتطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال (FAUDTIC) 2009؛ - لتتوج هذه المبادرات بمشروع الجزائر الإلكترونية 2008-2013 والذي وضعته الجزائر كإستراتيجية تهدف لبروز مجتمع المعرفة الجزائري، حيث تضمن المشروع عدة خطط وبرامج لتعزيز كفاءة الجهاز الإداري وتحسين قدراته وجعله أقرب إلى المواطن من خلال الإجراءات الرامية إلى تحسين الخدمة العمومية وترسيخ مبدأ الشفافية. وقد تضمنت إستراتيجية الجزائر الإلكترونية عدة محاور رئيسية رئيسية لها أهداف تسعى لبلوغها في المدة الزمنية المحددة في المشروع والتي تمتد على 5 سنوات متتالية مع وضع كل الإجراءات والضوابط والآليات لتنفيذها.</p>	<p>المرحلة الثالثة: نهاية التسعينات إلى يومنا هذا.</p>

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على: (بورزقة و ميلود، 2021، صفحة 1055)

4- واقع الجاهزية الإلكترونية في الجزائر:

تم تحديد مجموعة من المشاريع المهمة قصد انجازها من الحكومة الجزائرية في هذا الإطار، وبالفعل تم أنجاز بعضها مع نهاية سنة 2010، من ضمنها إنشاء البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية التي بإمكانها تعزيز إجراءات الطلبات العمومية والإجراءات المتصلة بها وتعزيز شفافيتها. كما سُجل إنشاء بعض البوابات الأخرى المهمة، كتلك المتعلقة بالاستثمار، والبوابة المتعلقة بعدة وزارات... إضافة إلى أن الأرقام المعلن عنها في هذا الإطار سنة 2010 تدعو إلى التفاؤل، فبخصوص الربط البيئي الكامل للإدارات فقد تم وضع 50% على الأقل من الصيغ الإدارية على الخط، كما أصبحت 80% من الإدارات تتوفر على بوابة الانترنت، كما تمت رقمنة 50% من الوثائق الإدارية.

ويتميز نظام الطلبات العمومية الإلكترونية بكونه يمكن المؤسسات العمومية من معالجة بيانات عدد كبير من الشركات بسهولة كبيرة، وبالتالي ضمان الاستخدام الأمثل للأموال العامة من خلال المنافسة على نطاق واسع. وتؤكد المفوضية الأوروبية أن التنفيذ الفعال لعمليات الشراء الحكومي الإلكتروني يتطلب بعض الإصلاحات القانونية والمؤسسية والتنظيمية، وفي هذا الصدد تم اقتراح برنامج شامل لإدخال التوجهات الجديدة في التشريعات الوطنية. على غرار الدول الأخرى دخلت الجزائر المجتمع المعلوماتي في سنة 2004 وكان ذلك من خلال إجراء إصلاح تشريعي بتعديل قانون العقوبات وقانون الإجراءات الجزائية والقانون المدني، حيث تم إصدار القانون 10/05 الصادر في 20/06/2005، يعدل ويتم الأمر رقم 58-75 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 والمتضمن القانون المدني المعدل والمتمم والخاص بالتوقيع الإلكتروني.

كما يمكننا قياس التقدم المحرز في تشييد حكومة إلكترونية وتطوير وضعية قطاع التكنولوجيا والاتصالات من خلال الاعتماد على جملة من المؤشرات والتي تحدد مكانة بلدنا على الساحة الدولية:

- مؤشر الجدوى الرقمية؛
- مؤشر النقد الرقمي؛
- مؤشر تكنولوجيا الإعلام والاتصال؛
- مؤشر التحضير الإلكتروني.

غير أن الواقع يثبت لنا أن هذه المؤشرات في الجزائر ما زالت تعاني من بعض التأخر إذ تندرج ضمن البلدان ذات النتائج المتوسطة، ولتحسين هذا الوضع فإن بلدنا بحاجة لتنفيذ إستراتيجية ذات أهداف نوعية وكمية محددة بوضوح. وبالتالي فإن إستراتيجية الجزائر الإلكترونية، تندرج ضمن هذه الرؤية الداعمة لبروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري مع الأخذ بعين الاعتبار التحولات العميقة والسريعة التي يعيشها العالم. وتهدف هذه الإستراتيجية التي تتضمن خطة عمل متماسكة وقوية إلى تعزيز أداء الاقتصاد الوطني والشركات وكذا الإدارة، وكما تسعى لتحسين قدرات التعلم والبحث والابتكار وإنشاء كوكبة صناعية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ورفع جاذبية البلد وتحسين حياة المواطنين من خلال تشجيع نشر واستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال. (جليل، 2022، الصفحات 73-75).

وفي ظل المشاكل التي تعاني منها الإدارة الجزائرية وكذا مساهمة التطورات العالمية والنهوض بقطاع الإدارة فقد عملت الحكومة الجزائرية على تبني مشروع الجزائر الإلكترونية منذ 2009 من خلال عصنة القطاع الحكومي والإدارة العمومية وتسهيل تقديم خدماتها للمواطنين ويعتمد مشروع الجزائر الإلكترونية على 13 محور أساسي، نوجزها فيما يلي:

- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارات العمومية.
- تسريع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الشركات
- تطوير الآليات والإجراءات الكفيلة بتمكين المواطنين من الاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيات الإعلام والاتصال
- دفع تطوير الاقتصاد الرقمي
- تعزيز البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة.
- تطوير الكفاءات البشرية عن طريق التكوين والتعليم
- تدعيم البحث والتطوير والابتكار
- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني تماشياً مع الممارسات الدولية ومتطلبات مجتمع المعلومات.
- الإعلام والاتصال من خلال إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر.

- ترمين التعاون الدولي وهذا من خلال العمل على إقامة شراكات استراتيجية تهدف إلى تملك التكنولوجيات والمهارات.
- أليات التقييم والمتابعة من خلال إعداد الإطار التصوري لنظام مؤشرات نوعية وملائمة.
- إجراءات تنظيمية قائمة على تدعيم الانسجام والتنسيق وطنيا وبين القطاعات.
- الموارد المالية إذ يستلزم تنفيذ استراتيجية الجزائر الالكترونية موارد جد معتبرة. (الشيكر، الإدارة الالكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات، 2019، صفحة 300)

خاتمة:

- من خلال دراستنا هذه حول الإطار القانوني للتعاملات الالكترونية في المؤسسات العمومية، فقد توصلنا إلى أنه توجد العديد من القوانين والتشريعات التي تؤطر التعاملات الالكترونية بالمؤسسات العمومية ويمكن ابراز اهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة في النقاط التالية:
- إن مختلف المراحل التي مرت بها المؤسسة العمومية الجزائرية، هي عبارة عن إصلاحات هيكلية وسياسات تصحيحية بغرض النهوض بالقطاع العمومي، فقد اتصفت بالغموض وعدم الثبات ولم تحقق النتائج المتوقعة وبسبب الخلل الموجود في إدارتها وتسييرها.
 - من أجل معرفة واقع الجاهزية الالكترونية في الجزائر لعصرنة قطاع الإدارة فقد تم تحديد مجموعة من المشاريع المهمة قصد انجازها من الحكومة الجزائرية في هذا الإطار، وبالفعل تم أنجاز بعضها مع نهاية سنة 2010، من ضمنها إنشاء البوابة الالكترونية للصفقات العمومية.
 - في ظل المشاكل التي تعاني منها الإدارة الجزائرية وكذا مساندة التطورات العالمية والنهوض بقطاع الإدارة فقد عملت الحكومة الجزائرية على تبني مشروع الجزائر الالكترونية منذ 2009 من خلال عصرنة القطاع الحكومي والإدارة العمومية وتسهيل تقديم خدماتها للمواطنين ويعتمد مشروع الجزائر الالكترونية على 13 محور أساسي.
 - يوجد قوانين وتشريعات تؤطر التعاملات الالكترونية بالمؤسسات العمومية لكن البعض منها يبقى غير ساري المفعول على ارض الواقع بالإضافة الى عدم ملاءمتها للتطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- وعليه يمكننا تقديم التوصيات والاقتراحات التالية:
- يجب أن تكون هناك إرادة سياسية من طرف السلطات العليا في البلد لتجسيد وتفعيل تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية وتعميمها و كذا مراقبة تسيير الإطار القانوني الذي يحكم التعاملات الالكترونية فيها.
 - ضرورة ضبط مختلف القوانين وكذا التشريعات التي تسمح بتفعيل استخدام الإدارة الالكترونية وضبط هذه التعاملات الالكترونية.
 - العمل على تنمية قدرات الكفاءات العمالية في مجال تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة في مجال الرقمنة و تسهيل تدفق الأنترنت .
 - العمل على تسهيل وصول المعلومات في وقتها للإدارات العمومية من خلال تسهيل تدفق شبكة الأنترنت بسرعة فائقة.
 - العمل على وضع تشريعات وقوانين تحمي هذه التعاملات الالكترونية في المؤسسات العمومية.
 - التحديث المستمر والمتزامن في القوانين التشريعية والقواعد التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الخاصة بالتعاملات في المؤسسات العمومية وذلك وفقا للمعايير الدولية المتعامل بها وتناسبا مع البيئة المحلية للجزائر.

قائمة المراجع:

- الطاهر شليحي، و ربحية قرينعي. (2019). الإدارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات "عرض لمشروع البلدية الالكترونية في الجزائر". مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد .
- الشيكري أيوب.(2019). الإدارة الالكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات.
- إلهام شيلي.(2019). واقع تطبيق وظائف الإدارة الالكترونية في المؤسسات الاقتصادية-دراسة ميدانية المينائية سكيكدة- . مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية .
- زكرياء محي الدين حمزة، و أمحمد بلقاسم. (2018). نحو حوكمة المؤسسات العمومية الجزائرية: المبادئ والآليات. مجلة المالية والأسواق .
- سماعين بوغازي.(2021). البوابة الالكترونية للصفقات العمومية في الجزائر بين متغيرات الواقع وآفاق المستقبل. المجلة الافريقية للدراسات القانونية والسياسية .
- صفاء بورزقة، و قاسم ميلود. (2021). الادارة الالكترونية في النظامين المغربي والجزائري -دراسة مقارنة-. مجلة العلوم القانونية والسياسية .
- عبد الكريم عشور. (2010). دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. رسالة ماجستير. كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسنطينة : جامعة منتوري.
- فتيحة فرطاس. (2016). عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين. مجلة الاقتصاد الجديد .
- مونية جليل. (2022). إدارة البوابة الالكترونية للصفقات العمومية وآفاق تحسين الخدمة العمومية . حوليات جامعة الجزائر 1 .
- نجم، ن. ع. (2011). القيادة الادارية في القرن الواحد والعشرين. الاردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين النظري والواقع

Electronic management in Algeria between theory and reality

حفصة كماش - سارة حليبي

Sara Helimie – Hafsa Kemache

ط د، جامعة العربي التبسي، تبسة / الجزائر استاذة محاضرة أ، جامعة العربي التبسة، تبسة/الجزائر

Larbi Tebessi University Tebessa / Algeria

الملخص:

أبرزت التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى خلق ثورة كبيرة في مجال الإدارة وتحولت الدول إلى مجتمعات الكترونية، الأمر الذي حتم على الجزائر مواكبة هذه التطورات، حيث تهدف هذه الدراسة إلى الإلمام بالجوانب النظرية للإدارة الإلكترونية ومعالجة الإشكالية التي تتبلور حول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر وذلك من خلال التعرف على مضمون مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر وأهداف والمجالات التي تجسد فيها الإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى إبراز التحديات التي تواجهها، ومن أجل الوصول إلى الهدف من الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وكذا دراسة الحالة، ولقد خلصت الدراسة إلى أن التحول إلى الإدارة الإلكترونية في الجزائر مزال في مراحله الأولى، وما تم انجازه لا يتعدى كونه تطبيقات جزئية حول رقمنة بعض الإدارات والخدمات فقط، وذلك نتيجة لعدة صعوبات وعراقيل تحول دون تحقيق ذلك.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحوكمة الإلكترونية الإدارة الإلكترونية النشر الإلكتروني

Abstract:

The developments in the field of information and communication technology have resulted in the creation of great wealth in the field of management and countries have turned into electronic societies., Which made it imperative for Algeria to keep pace with these developments, Algeria, by identifying the content of the e-management project in Algeria and the objectives and areas in which e-management is embodied in addition to highlighting the challenges it faces, in Algeria it is still in its early stages, and what has been accomplished is no more than partial applications on the digitization of some departments and services only, as a result of several difficulties and obstacles that prevent this from being achieved.

Key words: Electronic management – Information and communication technology – Electronic government- Traditional management- Electronic publishing.

مقدمة:

تعتبر الإدارة الإلكترونية من بين المفاهيم الإدارية الحديثة التي أفرزتها التطورات الحاصلة في تقنية المعلومات والاتصال في العصر الحالي، تهدف إلى السرعة في إنجاز الأعمال وتوفير الوقت والجهد والتكلفة، فالدول المتقدمة سارعت لتبني هذه التكنولوجيا والعمل على استغلالها من أجل تحديث وتطوير الإدارة في مختلف المجالات، والجزائر كغيرها من الدول تحاول مسايرة هذه التطورات فالكثير من القطاعات والمؤسسات الجزائرية تحاول تبني الإدارة الإلكترونية من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف أنشطتها من أجل عصرنة وتطوير إدارتها مما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما مدى واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟ من خلال الإشكالية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالإدارة الإلكترونية؟

- ما مضمون مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

ما هي التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟

أهمية الدراسة: تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي نتناوله، حيث أن عصره الإدارة عن طريق تبني الإدارة الإلكترونية له آثار ايجابية تسمح بتحسين كفاءة وفعالية الأداء وهذا ما لم تتميز به الإدارة التقليدية أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تقديم التأصيل النظري للإدارة الإلكترونية والتعرف على الجوانب الأساسية لمشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر والتحديات التي تحول دون تطبيق ذلك.

هيكل الدراسة

أولاً: ماهية الإدارة الإلكترونية

ثانياً: سيورة عمل الإدارة الإلكترونية

ثالثاً: واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

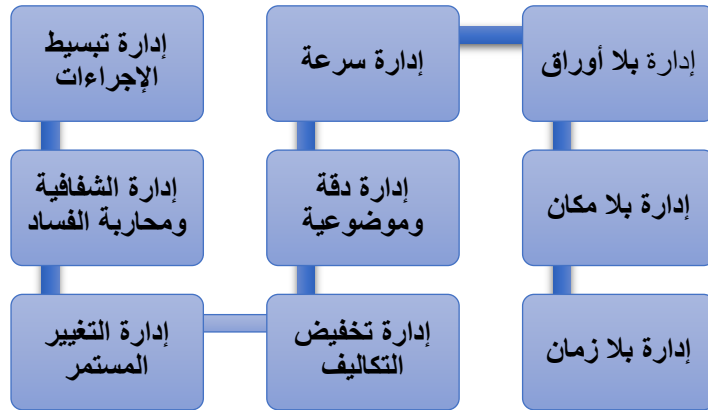
أولاً: ماهية الإدارة الإلكترونية

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية العديد من التعريفات يمكن ذكر بعضها في:

تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها عملية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة هياكل الإدارة بالمنظمة بتنفيذ كافة الأعمال فيها الكترونياً، باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية، (مثل: الأرشيف الإلكتروني، البريد الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية، والرسائل الصوتية...).

وتعرف أيضاً بأنها عبارة عن عملية إعادة هندسة الأعمال والعلاقات الحكومية، وذلك بتفعيل تقنية المعلومات والاتصال لتحويلها إلى صيغة الكترونية، لتقديم الخدمات الحكومية إلى الأفراد وقطاع الأعمال بكفاءة عالية، كما أنها تهدف إلى جعل الحصول على الخدمات أكثر شفافية وسرعة ومسؤولية لتوفير احتياجات المجتمع وتحقيق طموحاته، وذلك من خلال تقديم خدمات عامة فاعلة ومنتقنة، وخلق تفاعل رقي بين الأفراد وقطاع الأعمال والوحدات الحكومية. وتعرف أيضاً بأنها منهج إداري جديد يقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة وتقديم الخدمات والأنشطة في منظمات عصر العولمة والتغيير المستمر من خلال ما سبق يمكن إبراز الخصائص التي تتميز بها الإدارة الإلكترونية وهي كالتالي:



2- أنماط الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية حمسه أنماط يمكن إبرازها كالتالي:

- التجارة الإلكترونية

- الحكومة الإلكترونية

- النشر الإلكتروني

- الصحة الإلكترونية

- التعليم الإلكتروني

3- إشكال الإدارة الإلكترونية

تقتصر الإدارة في ثلاثة إشكال يمكن إبرازها على النحو التالي:

علاقة الحكومة بالمواطن: وذلك من خلال: التسجيل المدني، الخدمات الصحية، التعليم، الخدمات الاجتماعية
علاقة الحكومة بالحكومة: من خلال استخدام البريد الإلكتروني بين العاملين في الوزارات والمؤسسات والهيئات
والوكالات العامة، استخدام تقنيات الإنترنت لتحسين إنتاجية العمل الإداري
علاقة الحكومة بقطاع الأعمال: من خلال: تسهيل عمليات استيراد وتصدير، تبسيط إجراءات الموافقة على
الترخيص، تقديم خدمات الكترونية فورية لقطاع الأعمال.

ثانياً: سيرورة عمل الإدارة الإلكترونية

1- مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية

للتطبيق الفعال للإدارة الإلكترونية هناك مراحل تتمثل في:

المرحلة التمهيديّة: الإصلاح الإداري

المرحلة الأولى: نشر المعلومات

المرحلة الثانية: التفاعل

المرحلة الثالثة: التفاعل (التنفيذ)

المرحلة الرابعة: التكامل

2- متطلبات بناء الإدارة الإلكترونية

تتطلب الإدارة الإلكترونية مجموعة من العناصر التي تكمن في:

متطلبات إدارية: وضع استراتيجيات وخطط التأسيس- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية- تطوير الخدمات
والمعاملات الإلكترونية

متطلبات بشرية: استقرار الأفراد المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات - التمكين الإداري للأفراد
متطلبات مالية: يتم عقد محاضرات والندوات عن تقنية المعلومات لجميع أفراد المجتمع- إطلاق برامج إعلامية
لتثقيف أفراد المجتمع

متطلبات سياسية: وجود ارادة سياسية داعمة لإستراتيجية التحول الإلكتروني ومساندة مشاريع الإدارة الإلكترونية
متطلبات أمنية وقانونية: التحديث المستمر لأنشطة التشغيل المحاسبات الآلية والبرامج المضادة للفيروسات

ثالثاً: واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

1- تقديم عام لمشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر

يعد مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر من المشاريع الكبرى التي أعدتها وزارة البريد والتكنولوجيا بداية من عام
2009 في إطار مشاورات شملت مؤسسات والإدارات العمومية إضافة إلى متعاملين اقتصاديين وخواص، كما شملت
الجامعات ومراكز البحث والجمعيات المهنية التي تنشط في مجال العلوم والتكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث يهدف

إلى الإسراع في مجتمع المعلومات والاقتصاد الرقمي في الجزائر، من خلال تعميم استخدام التكنولوجيات الحديثة في كافة القطاعات

2- نماذج تطبيقات الادارة الالكترونية في الجزائر

قطاع التعليم العالي والبحث العلمي

قاع التربية الوطنية

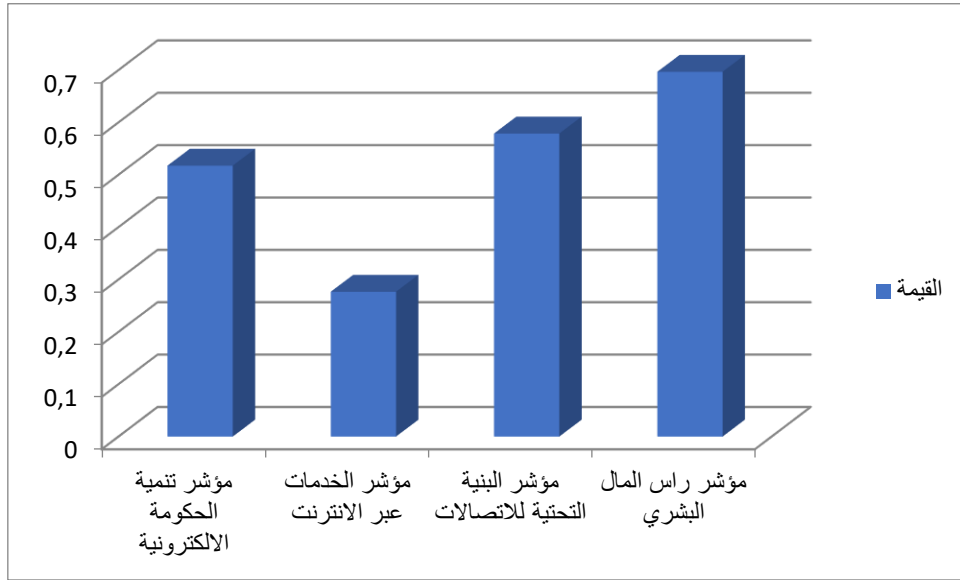
قطاع العدالة

قطاع الداخلية والجماعات المحلية

النظام المصرفي الجزائري

3-- مؤشر الحكومة الالكترونية في الجزائر

مؤشر الحكومة الالكترونية في الجزائر سنة 2020



4- التحديات التي تواجه الإدارة الالكترونية في الجزائر

في ظل تبني الجزائر مشروع الإدارة الالكترونية ظهرت بعض الصعوبات والعراقيل التي تحد من نجاح الإدارة الالكترونية يمكن توضيحها في:

- ▶ أمية المواطن للتقنيات الالكترونية وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة
- ▶ عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق اطر قانونية، ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الالكترونية
- ▶ عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر وفلسفة الإدارة الالكترونية وعدم قدرتهم على التخلي عن نمط الإدارة التقليدية
- ▶ المخاوف المتعلقة بالأمن المعلوماتي

خاتمة

مما سبق يمكن القول أن عملية الانتقال إلى الإدارة الالكترونية في الإدارات والمؤسسات الجزائرية مزال في مراحله الأولى، وما تم انجازه لا يتعدى كونه تطبيقات صغيرة حول رقمنة بعض الإدارات والخدمات فقط وهذا للصعوبات التي تحول دون تحقيق ذلك

النتائج

وقد خلصت هذه الدراسة إلى:

- ▶ الإدارة الإلكترونية أسلوب حديث يسمح بالانتقال من الإدارة التقليدية الورقية إلى إدارة عصرية تهدف إلى تقديم أحسن الخدمات والتخلص من حدة البيروقراطية والفساد الإداري
- ▶ لا يزال مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر في مراحله الأولى وذلك نتيجة للصعوبات والعراقيل
- ▶ عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية أصبحت ضرورة حتمية تفرضها عليها التغيرات المحيطة والعالمية
- ▶ المرتبة 120 عالميا حسب تقرير الأمم المتحدة سنة 2020 حول الحكومة الإلكترونية يعكس الصعوبات التي تعاني منها الجزائر من أجل تبني الإدارة الإلكترونية

التوصيات

- ▶ ضرورة التأهيل والتكوين المتواصل للموظفين في المؤسسات والإدارات العمومية في مجال التقنيات الحديثة
- ▶ ضرورة الرفع من الدعم المالي الموجه لمشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر
- ▶ العمل على الترويج ونشر ثقافة أهمية الإدارة الإلكترونية لدى أفراد المجتمع الجزائري
- ▶ العمل على تطوير البنية التحتية للاتصالات عن طريق تطوير خدمة الانترنت وتعميمها على أرجاء الوطن والعمل على تخفيض أسعارها.

قائمة المراجع

- ▶ محمد مدحت محمد (2016): الحكومة الإلكترونية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، عمان،
- ▶ محمد صادق اسماعيل (2010): الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية، ط1، الغربي للنشر والتوزيع، القاهرة.
- ▶ محمد سمير احمد (2009): الإدارة الإلكترونية، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
- ▶ فداء حامد (2015): الادارة الإلكترونية الاسس النظري والتطبيقية، ط1، دار الكندي للنشر والتوزيع، الاردن.
- ▶ رانية هدار (2018): دور الادارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر، اطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة 01.
- ▶ عشور عبد الكريم (2010): دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكو ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة.
- ▶ الشيكري ايوب (2019): الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 08 العدد 01،
- ▶ محمد نجيب بنابي وفتيحة ليتيم (2021): الإدارة الإلكترونية بين إشكالية المفهوم وتحديات التفعيل، المجلة الجزائرية للامن والتنمية، المجلد 10، العدد 03،

الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية وصلتها ببيروقراطية .

Conceptual framework of electronic management and its link to bureaucracy.

لعربي فاطمة الزهراء

LARIBI FATIMA ZOHRA

أستاذة ، متعاقدة المركز الجامعي علي كافي تندوف، ولاية تندوف/ الجزائر

Professor, Contractor, University Center Ali Kafi Tindouf, Tindouf Province/ Algeria

الملخص:

إن موضوع الإدارة الإلكترونية من مواضيع الإدارة الحديثة الأكثر شيوعا كمفهوم أفرزه التحول نحو العصر الرقمي يضيف شكل جديد على طبيعة و نوع الخدمات الإدارية بزيادة الفعالية و النزاهة و الشفافية؛ و يؤدي إلى سرعة الاستجابة للمطالب الإدارية الحديثة، و يسهل عمل الأجهزة و المنظمات الإدارية: إلا أن نموذج الإدارة الإلكترونية يوفر شروط النجاح و الوضوح و الدقة في تقديم الخدمات و إنجاز المعاملات ، حيث أصبح يمثل ثورة تحول مفاهيمي و قفزة نوعية في نموذج الخدمة العمومية و حتى الخاصة ، و لذا سنحاول في هاته الورقة البحثية تسليط الضوء على مفهوم الإدارة الإلكترونية من جهة و نتطرق إلى نماذج البيروقراطية من جهة أخرى الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية ، معاملات الإلكترونية، المعوقات، البيروقراطية

Abstract:

The subject of electronic management is one of the most common modern management topics as a concept produced by the shift towards the digital age that gives a new shape to the nature and type of administrative services by increasing efficiency, integrity and transparency; It leads to a rapid response to the demands of modern management, and facilitates the work of administrative devices and organizations: However, the electronic management model provides the conditions for success, clarity and accuracy in providing services and completing transactions, as it represents a conceptual transformation revolution and a qualitative leap in the public service model and Even private, and so we will try in this research paper to shed light on the concept of electronic management on the one hand, and address bureaucracy models on the other hand....

Key words: : electronic management, electronic transactions, obstacles, bureaucracy.

مقدمة:

تعد الإدارة الإلكترونية إحدى ثمار التطور التقني في مجال الاتصالات، فبعد بروز ثورة المعلومات و ثورة الاتصالات التي ساعد عليها تطور أجهزة الحاسب الآلي وتقنياته، جاءت الإدارة الإلكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجالات مختلفة لتطوير طرق العمل التقليدية التي اعتمدت على المعاملات الورقية، والإجراءات الروتينية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، والاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة ، غير أن الإدارة الإلكترونية مجال شاسع و طويل و سوف نعلم من خلال هاته الدراسة الى تبيان أهم المحاور التي تتضمنها هاته الادارة لكن من خلال معالجتنا لهاته المحاور سوف نقوم بتسليط الضوء على نماذج البيروقراطية الإدارية التي تعد إحدى المعوقات الإدارية الكبيرة التي تمنع الإدارة و مؤسساتها من الديناميكية و التطور ، حيث انه توجد علاقة قوية جدا بين الإدارة الإلكترونية و البيروقراطية ؛ و كان لهاته العلاقة سببا وجهيا لدراسة العديد من الخبراء و المختصين في المجال لدراستها و فهم مضامينها و خلص هؤلاء الى وجوبي نظر مختلفتين ففي الإدارة الأولى مفادها أن الإدارة الإلكترونية تعتبر كوسيلة لتطوير و اصلاح البيروقراطية ، أما من وجهة النظر الثانية فتعتبر

البيروقراطية كسبب رئيسي لفشل الإدارة الإلكترونية، و الحل الأنجع لهاته المعضلة هو إيجاد أدوات لتناغم و تناسق بين كل من تطبيق الإدارة الالكترونية و الفلسفة البيروقراطية للتنظيم، و أخذ بعين الاعتبار الثقافة البيروقراطية السائدة في الإدارة العمومية و من هنا سوف نطرح التساؤل الرئيسي الآتي: ما مضامين الإدارة الالكترونية الأمثل لتسيير نماذج البيروقراطية؟ و ماهي نماذج البيروقراطية؟ و ما العلاقة الرابطة بينهما؟

ولمعالجة التساؤل المطروح الذي يشمل الورقة البحثية سوف نقسم الدراسة الى محورين: الأول سوف يتضمن الإدارة الالكترونية و منهجية تطبيقها و الذي يقسم بدوره إلى 03 مباحث المبحث الأول إلى أهم تعريفات الإدارة الالكترونية ومبادئها، أما فيما يخص المبحث الثاني تناولنا فيه الخصائص والأهداف ثم جاء المبحث الثالث بعنوان متطلبات وبنية وأساسيات الإدارة الالكترونية، أما المحور الثاني فسوف نعالج نماذج البيروقراطية و أنواعها و علاقة التي تربط الإدارة الالكترونية و نماذج البيروقراطية.

1. المبحث الأول: مفهوم ومبادئ الإدارة الإلكترونية

لا شك أن مسألة تحديد تعريفات دقيقة لمصطلحات الدراسة تعتبر أحد المداخل الضرورية المعقدة لإعداد أي بحث علمي، وهي العملية التي كثيرا ما تؤدي إلى الجدل والنقاش، نتيجة الاختلافات التي تفرضها طبيعة التخصصات وتعددتها من جهة، ومن جهة أخرى بسبب اختلاف الرؤى الفكرية بين المفكرين والباحثين وهي اختلافات ساهمت في حقيقة الأمر في إثراء المفاهيم وتوسيع دائرتها.

ويعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المفاهيم التي قدمت لها العديد من التعريفات غير أنه قبل أن نقوم بتحديد بعضها فإنه جدير بنا أن نقدم تعريفات لكل من مصطلح الإدارة والالكترونية على حدا.

- مفهوم الإدارة: هي من أصل لاتيني ويطلق عليها بالإنجليزية management أي مهام الإدارة في مستويات التنفيذ، وهي الوظيفة أو النشاط الذي يقوم به المديرون وليست المنظمة التي تدير.

- هي القيام بالأعمال بالاعتماد على الأفراد الآخرين (الصيرفي، الادارة الالكترونية، 2008).

- تعريف هنري فايول: الإدارة هي أن تريد وأن تتنبأ وأن تخطط وتنظم وتصدر الأوامر والتنسيق وأن تراقب (أحمد م،، الادارة الالكترونية، 2009).

- تعريف الالكترونية: هي عملية الالتقاء بين الحاسوب وشبكات الاتصال والكترونيات المستهلك.

- المفاهيم المرتبطة بالإدارة الالكترونية:

الأعمال الالكترونية: هي مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلالها أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة وباستخدام تكنولوجيا.

التجارة الالكترونية: هي استخدام الوسائل الالكترونية أي اتصالات الكترونية لتمكين عمليات التبادل بما في ذلك بيع وشراء المنتجات والخدمات التي تتطلب وسائل نقل بصورة مختلفة من مكان إلى آخر.

ويمكن القول إن التجارة الالكترونية هي مجرد بعد أو وجه رئيسي من أوجه الأعمال الالكترونية مثلا البريد الالكتروني، التسويق الالكتروني والهندسة.

- الحكومة الالكترونية: هي أيضا الإدارة العامة الالكترونية للأعمال والوظائف الحكومية الموجهة للمواطنين أو لقطاع الأعمال أو بين مؤسسات الدولة ووكالاتها وأجهزتها عبر استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- هي إنتاج المعلومات وتوزيعها بطريقة تركز على تلبية احتياجات المواطنين والأعمال (ياسين، 2010).

1-1 مفهوم الإدارة الإلكترونية:

- هي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان وبإبطال هذا المعنى حتى الأمور الغير إدارية.
- هي مدخل تكاملي لاستثمار الجهد والوقت والحيز والكيونة الاقتصادية وتعزيز الخدمة وتحقيق الرضا للجميع (أحمد م.، الادارة الإلكترونية، 2010).
- هي الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا (السالمي ع.، الادارة الإلكترونية، 2008).
- انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت دون أن يضطر العملاء إلى الانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات (العلوش، 2004).
- أما الدكتور سعد غالب إبراهيم يعرفها: انطلاقا من محاولة التمييز بينها وبين بعض المصطلحات المرادفة لها، مثل الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، ويعرف الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة، أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين أو الموجهة للأعمال، أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة (ياسين، 2010) (ياسين، 2010).
- هي استخدام وسائل اتصال تكنولوجية متنوعة والمعلومات في تسيير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية (teleservices) ذات القيمة والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة (مختار ح.، تأثير الادارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية، 2006-2007).
- هو إجراء إداري يعتمد على تسخير الانترنت والشبكة المعلوماتية للتخطيط والتوجيه والتحكم في مصادر المشاريع والأعمال لتحقيق أهداف المنظمة (Rawash, 2014).
- من خلال المفاهيم السابقة نستنتج بأن الإدارة الإلكترونية تعني الابتعاد عن استعمال الأوراق واستخدام وسائل تكنولوجية متطورة بدلا من الأساليب التي كانت تستعمل في الإدارة التقليدية وهي تؤدي إلى تقديم الخدمات للمواطنين دون الرجوع والانتقال للإدارات شخصيا وبالتالي سوف يؤدي إلى استثمار الوقت والجهد المبذول وتحقيق رضا الجميع.
- 2.1. المبادئ:** هناك مجموعة من المبادئ التي ينبغي التعرف عليها عندما يراد تطبيق الإدارة الإلكترونية
- 1- خلق مناخ تشريعي قانوني ملائم الذي يؤمن تأسيس منظومة الإدارة الإلكترونية ويستلزم ذلك تطوير وصياغة تشريعات تقترن بالتوضيح الإلكتروني والوثيقة الإلكترونية ودورهما في إثبات واتخاذ القرارات وحل النزاعات مما يسهل إتمام الأعمال الإلكترونية.
 - 2- الارتقاء بالبنية التحتية الإلكترونية من جوانبها المختلفة سواء البنية المادية من خلال توفير الأجهزة والمعدات المستخدمة من حواسيب، أو البنية البشرية عبر الارتقاء بالكفاءات البشرية اللازمة لعملية القيادة الإلكترونية أو البنية التنظيمية التي تشمل وضع معايير قياس النظم الفنية.
 - 3- الإعداد لعملية إصلاح الأساليب الإجرائية في مختلف قطاعات الدولة ولا سيما الخدماتية.
 - 4- إتاحة الفرص المتكافئة أمام الجميع للاستفادة من الإمكانيات التي توفرها الخدمات الإلكترونية في مختلف قطاعات الأعمال.

5- توفير التسهيلات الممكنة للمواطنين بشكل يسمح لها بالتعامل مع المواقع المختلفة والوصول إليها بسهولة.
6- تأسيس البيئة الثقافية الملائمة من حيث تحديات اللغة والمحافظة على مبادئ المجتمع وقيمه، لخلق القناعة لدى الأفراد بقانونية المخرجات الإلكترونية (الفرجي ع، الإدارة الإلكترونية مرتكزات فكرية و متطلبات تأسيس العلمية، 2010).

كما يرى الدكتور عمار بوحوش أن مبادئ الإدارة الإلكترونية تنحصر فيما يلي:

- 1- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين بحيث يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات، المهياة مهنية لاستخدام التكنولوجيا الحديثة مع انتقاء المعلومات والقيام بتحليلات دقيقة مع تحديد نقاط القوة والضعف.
 - 2- التركيز على النتائج: أي تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، مع تحقيق فوائد للجمهور وتوفير الخدمة المستمرة على مدار الساعة.
 - 3- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل والعمل والمدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.
 - 4- تخفيض التكاليف ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف.
 - 5- التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية، بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء بقصد كسب رضا الزبائن، والتفوق في التنافس (بوحوش، 2010).
- ويمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية ما هي إلا إدارة توجيه تنفيذ الأعمال الإلكترونية، فهي تتم بشكل إلكتروني بحيث تصبح كل المهام تنجز باستخدام تكنولوجيا المعلومات أما الحكومة الإلكترونية فلها دور على مستوى المؤسسات والمنظمات العامة للدلالة على إدارة الإلكترونية، وهذه الأخيرة ترتكز على مجموعة من المبادئ لا بد من توفرها في الإدارة الإلكترونية لتحقيق كافة الأهداف المطلوب تحقيقها على مستوى المنظمة، ومواصلة التقدم و مواكبة التغيير المستمر للبيئة الخارجية والداخلية.

3.1. دور الإدارة الإلكترونية في سير المرفق العام:

- الاستقلالية من النظام الحاسوبي المعلوماتي إلى النظام الشبكة المعلوماتية وهذا النظام أصبح يعتمد على الربط بين الإنتاج والتسويق والمحاسبة والمالية والموارد وذلك من خلال مراكز الأبحاث والتطوير .
- التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على مصادر المعلومات مثل قاعدة البيانات Software التي تبحث عن المعلومات.
- التحول من الإجراءات التدريجية التي تتطلب وقت إلى الإجراءات اللحظية.
- تعمل الإدارة الإلكترونية عبر الشبكة المعلوماتية لربط قاعدة البيانات بالإنترنت لتوفير معلومة محددة وبشكل دقيق.
- تعمل على ربط الإدارة بالمواطن في تلقي الخدمات.
- تحويل الإجراءات من مركزية الإدارة إلى اللامركزية (Ahmed, 2006).

II. المبحث الثاني: الخصائص وأهداف الإدارة الإلكترونية

إن التقنيات الحديثة للمعلومات والاتصال في الإدارة الإلكترونية على اختلاف تنوعها جعلها تتميز بمجموعة من الخصائص والأهداف، وهذا ما سنتطرق له في هذا المبحث من خلال:

1.2. خصائص الإدارة الإلكترونية:

لعل اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي إلى نموذج الإدارة الإلكترونية مبني أساساً على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، مما يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص يمكن إجمالها فيما يلي:

- 1- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأتمها وحدة مركزية.
 - 2- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
 - 3- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
 - 4- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
 - 5- التعلم المستمر وبناء المعرفة، وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا والمتابعة وإدارة كافة الموارد (ذكره).
 - 6- صفة التواصل الدائم فهي إدارة بلا زمان إذ تستمر 24 ساعة متواصلة الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار، ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.
 - 7- مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية، والمؤسسات الذكية، باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة.
- بالإضافة إلى هذه الخصائص تتميز الإدارة الإلكترونية بخصائص جوهرية نذكرها كالتالي:

- 1- زيادة الإتقان: إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجاً حاسماً في شكل المهام، والأنشطة الإدارية التقليدية وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات.
- 2- تخفيض التكاليف: إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول، فإن انتهاز نموذج المنظمات الإلكترونية سوف يوفر ميزانيات مالية ضخمة حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.
- 3- تبسيط الإجراءات: أمام الحاجة للتحديث، والعصرنة عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها، وحرصت على الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات، وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع خاصة في ظل تنوع الفئات التي تستهدفها أنشطة المنظمات العامة. (ذكره)
- 4- تحقيق الشفافية: فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية، التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات، إذ تعتبر بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة.

2.2. أهداف الإدارة الإلكترونية:

- 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 وتكلفة مالية مناسبة أي إحداث تحويل في الإجراءات الحكومية.
- 4- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.
- 5- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- 6- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.
- 7- زيادة حجم الاستثمارات التجارية.

8- الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها.

9- إدارة الملفات بدلا من حفظها.

10- استعراض المحتويات بدلا من القراءة .

11- مراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.

12- البريد الإلكتروني بدلا من الصادر والوارد (ذكره ع).

بالإضافة إلى الأهداف السابقة نجد بأن الإدارة الإلكترونية تتميز بجملة من الأهداف وهي كالتالي:

- تطوير نظام الحكم والشؤون العامة وإيجاد علاقة جديدة بين المواطنين والدولة.

- خلق الفاعلية في الإدارة وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستعمال تقنيات حديثة.

- تقليص الازدواجية في الإجراءات المعقدة.

- تخفيف القيود البيروقراطية والتقليل من عدد الأوراق المطلوبة لإنجاز المعاملات (ذكره م).

تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص تميزها عن الإدارة التقليدية نتيجة توفير المعلومات للمستخدمين بصورة فورية مع زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا والثقة فيما بينها، كما أنها تتميز بمجموعة من الأهداف تسعى من خلالها إلى تحسين نوعية الخدمة المقدمة من طرف إدارة المرفق العام.

III. المبحث الثالث: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

مع بروز مفهوم الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في المؤسسة فقد أدى هذا إلى تحول جذري في الأساليب والإجراءات والهيكل والتشريعات التي تقوم بها، فهي تعتبر نظام متكامل من المكونات المعلوماتية والمالية والتقنية، وبالتالي لابد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيقها وهي كالتالي:

1.1.3 متطلبات الأدوات والمعدات: يمكن القول بأن معظم المشروعات التجارية التي تعتمد على شبكة الويب تتطلب بنية تحتية أقل بكثير من تلك التي تتطلبها المشروعات التجارية التقليدية، ويمكن تلخيص هذه الأدوات اللازمة لإنشاء وتشغيل موقع الويب إلى ما يلي:

- اتصال مخصص وسريع بالإنترنت أي استئجار خط للاتصال بالإنترنت وهو عبارة عن اتصال مباشر بين نقطتين يتم استئجاره من شركة متخصصة.

- جهاز كومبيوتر ذو إمكانيات قوية لتشغيل البرامج الخاصة بوحدة الخدمة.

- كومبيوتر مكتبي مخصص لعمليات التطوير والاختبار بحيث يتم الاستعانة بها للقيام بعمليات التطوير لا يجب أن تكون بفاعلية نفسها التي تمتاز بها وحدة الخدمة.

- مصدر طاقة مستمرة وغير متقطع .

- خدمة عملاء متوفرة على مدار 24 ساعة .

- سرعة التحميل أي كلما كان موقع الويب قريب من قنوات الإنترنت الرئيسية زادت سرعة التحميل (ذكره ح).

1.3.2. المتطلبات الخاصة ببرامج الكمبيوتر:

- خيارات برامج الكمبيوتر التي يتم توفيرها داخليا وخارجيا تشمل حزمة البرامج الخاصة بوحدة خدمة الويب وبرتوكول وخدم Telnet وعناصر عملية السداد وقاعدة البيانات ، بحيث نجد برامج الكمبيوتر الخاصة بوحدة خدمة الويب شهادة الأمان ،وحدة خدمة الدليل ، البنية الأساسية لعملية السداد ، بيئة التطوير وأخيرا برامج الكمبيوتر الخاصة بالاختبار والتحليل .

3.1.3 المتطلبات المتعلقة بعمليات التوظيف : على الرغم من أن عدد الموظفين اللازم لدعم وخدمة مشروعات التجارة الإلكترونية غالبا ما يكون أقل منه في مجالات التجارة التقليدية إلا أن الرواتب والأجور الفئة الأولى تكون مرتفعة للغاية (ذكره م).

4.1.3 المتطلبات التنظيمية: هنا لابد من تحديد العمليات اللازمة للتطبيق الأعمال الإلكترونية عن طريق تحليل العمليات أو الوظائف الحالية بشيء من التفصيل .

- تحديد درجة الأهمية النسبية أو درجة مساهمة كل وظيفة في تحقيق الأهداف المطلوبة .

- استيعاب العمليات غير الضرورية بهدف تبسيط النظام وجعله متماشيا مع متطلبات التحول للأعمال الإلكترونية.

- توفير القدر الكافي من المرونة للنظام وتحديد مدى قدرته على تحقيق الأهداف المرجوة

5.1.3 المتطلبات القانونية : نجد بأن هنالك مجموعة من التحديات التي تواجه البيئة القانونية والنظم القانونية بحيث تتمحور هذه التحديات حول أثار استخدام الوسائل الإلكترونية في تنفيذ الأنشطة التجارية .

- بالإضافة إلى هذه المتطلبات وجدنا بأن هنالك مجموعة أخرى لابد من تطبيقها وهذا لضمان استمرارها وتطورها ، وعليه فإن هذه المتطلبات تتركز في مايلي :

- المتطلبات الفنية المتعلقة بالجانب المادي ، بحيث يتضمن هذا الجانب تصميم الشبكات وأنواعها Computer Network بحيث نجد به الشبكة الخطية Bus وهي أكثر الشبكات انتشارا ، إذ لا يوجد فيها حاسوب مركزي للسيطرة على عمل الشبكة وإنما تعتمد على وجود سلك كابل رئيسي يستخدم لتوصيل كل عناصر الشبكة ببعضها البعض ، أما النوع الثاني هو الشبكة النجمية وهي من أوائل الشبكات التي ظهرت في هذا المجال ، أما فيما يخص الشبكة الحلقية فهي تتصل فيها الحواسيب معا بحلقة مغلقة تأخذ الشكل الحلقي بحيث يكون اتصال في اتجاه واحد .

- مكونات الشبكات : لكي تقوم المنظمات ببناء الشبكات وتصميمها ونجد بها جهاز الخدمة الرئيس Main Server ، محطات العمل Workstation ، الأجهزة الملحقة ووسائل التوصيل (الفرجي)

6.1.3 المتطلبات الإدارية :

- الجهاز الوظيفي المطلوب أي توفر الموارد البشرية التي تمتلك الخبرة والمهارة في مجال المعرفة والمعلومات والقادرة على التعامل مع هذه الاستراتيجية، الحاجة إلى تكوين قيادات إدارية قادرة على التغيير وخلق أنماط العمل الجماعي كقاعدة تنظيمية للاتصالات الإلكترونية.

- التنظيم الداخلي أي ضرورة إجراء تعديلات جذرية على الصعيد تنفيذ أنشطة الأعمال وأسلوب العمل المتبع ، إضافة إلى تحسين الإجراءات وقواعد العمل وضرورة تكوين هيكل لامركزي ، شبكة مرنة.

- هيكل التكاليف بحيث نجد تكاليف المباشرة والتي تتمثل في تكلفة شراء الأجهزة والمعدات والتسهيلات الأخرى وتكلفة برمجيات النظام أما التكاليف غير المباشرة فهي المتمثلة في تدريب العاملين وتكلفة صيانة المعدات وتأمين المباني (ذكره ع.) ومن خلال ما سبق ذكره يمكن القول بأنه إذا توفرت متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية فإنها تستطيع أن توفر بيئة تعاونية جديدة يستطيع فيها العاملون العمل سوية، بالإضافة إلى جعلها وسيلة فعالة في نظم المعلومات وهذا راجع إلى تطبيق كافة متطلباتها دون الإخلال أو التخلي عن أي متطلب من متطلباتها.

1.2.3 البنية والأساسيات الإدارية الإلكترونية :

ترتكز الإدارة الإلكترونية على بناء شبكي متماسك في أداء وظائفها المختلفة وفقا لأنظمة إلكترونية تمكها من بلوغ الأهداف المسطرة في نظام الإدارة الإلكترونية، ويقتضي بالأساس ضرورة توفير البنية التحتية ومختلف الدعامات الرئيسية والتي يمكن تناولها بشكل التالي :

1.1.2.3. البناء الشبكي للإدارة الإلكترونية :

تأخذ الشبكات الإلكترونية أشكالاً مختلفة ومتنوعة حسب طبيعة الإدارة ومستوى جاهزيتها تكون مجسدة في البناء الشبكي للإدارة الإلكترونية والتي غالباً ما تشمل الشبكات التالية :

- شبكة الانترنت: Internet وهي شبكة معلوماتية عالمية ، تمثل توصيلات تعاونية للعديد من شبكات الحاسبات الآلية ، مكونة بذلك من حواسيب آلية مختلفة تم توصيلها بطريقة مبسطة وسهلة ، بحيث تبدو وكأنها قطعة واحدة أو نظام واحد ، ومن أهم الخدمات التي تقدمها الانترنت للإدارة الإلكترونية يمكن أن نذكر ما يلي :

- خدمة المنتديات الحوار News Group والتي تشمل خدمة تدعم كثيراً المتحاورون الذين يتواصلون حول موضوع معين عبر شبكة الانترنت.

- خدمة File Transfer protocol.

- خدمة المحادثات Chating إذ تمثل وسيلة التخاطب بين شعوب العالم (السالمي) وتقدم تبادل الملفات ، خدمة التخاطب مجاناً وفق أنماط 3: خدمة المحادثات المقروءة بواسطة الطباعة على الشاشة وخدمة المحادثات المسموعة بواسطة الصوت اللاقط وتستخدم غالباً مع الطباعة وأخيراً المحادثات المرئية عن طريق الكاميرات

- خدمة شبكة الويب..wele..world .wide .www إذ تشمل الجزء الغني بالمعلومات في شبكة الانترنت إذ يفوق عدد الحواسيب المزودة لشبكة الويب حالياً 12000 حاسوب مزود تتقاسم ملكيتها الجامعات.

- خدمة الاتصال عن بعد telecommunication network حيث تمثل برنامج تبادل المعلومات وفق نموذج مختلف ، فقد يكون الاتصال بواسطة الهواتف ، الميكروويف أو الأقمار.

- خدمة البريد الإلكتروني: فهو أحد أوجه استخدام الانترنت فالرسالة الإلكترونية المنقولة عبر البريد الإلكتروني لا يستغرق وصولها سوى ثواني إلى أي رقعة من العالم وتأخذ أشكالاً متعددة بحيث تكون في صورة بيانية ، بحوث ، كتب أو ملفات فيديو.

2- الشبكة الداخلية للمنظمة (الانترنت) Intranet هي شبكة الشركة الخاصة private وتعتمد على تقنية الانترنت وتقوم الشبكة الداخلية للمنظمة بتقديم كل المعلومات التي يحتاجها كل العاملين داخل المنظمة من معلومات داخلية ، فهي تقتصر على العمال الذين ينتمون للمؤسسة.

3- الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء (الإكسترنات) Extranet : هي عبارة عن شبكات انترانت داخلية ، توسعت وامتدت خدماتها إلى المستخدمين خارجيين ، مخولين من داخل المنظمة الداخلية والإكسترنات تمثل شبكة محمية دورها الربط بين المنظمة أو الشركات إذ ينبغي على المستخدمين لشبكة الإكسترنات تقديم كلمة المرور pass word لأنها منظمة خدماتها لا توجد إلى كل الناس. (الذكر)

- مما سبق يمكن القول بأن الشبكات الثلاث هي شبكات تعمل بالتوازي وتتوفر على عنصر التكامل ، فعنصر الانترنت لها ارتباط بشبكة المنظمة الخارجية ومن شبكتي الانترنت والإكسترنات يتم الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمنظمة إلى مستوى العمل بالإدارة الإلكترونية سواء في البيئة الداخلية أو وفي علاقاتها مع بيئتها الخارجية.

2.1.2.3. عناصر الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية منظومة تفاعلية وتكاملية وعلى هذا الأساس كانت المنظومة تتكون من مجموعة من عناصر وهي تحدد كما يلي :

1- المعلوماتية: تعد عنصر مستحدث ساد مختلف المجالات بكل قوة ، فتقاس المعرفة المتجددة بما توفره من صيغ مبرمجة لمعالجة البيانات وترجمتها إلى معلومات وهي تتميز بجملة من الخصائص مثل التوقيت بحيث أنها ترتبط بالزمن الذي

تستغرقه دورة المعالجة للمستفيد ، أما الدقة فهي درجة خلو المعلومات من الأخطاء بنوعها الصريحة والضمنية ، الملائمة والمرونة ، بالإضافة إلى الوضوح وقابلية المراجعة أي درجة الإتقان بين مختلف المستفيدين وأخيرا عدم التحيز وقابلية القياس مع الشمول وإمكانية الوصول إلى المعلومات .

2- الاتصالية: هي أداة تنفيذية هائلة ممثلة بشبكات الحاسوب التي توفر السرعة في تناقل البيانات والمعلومات بين مختلف الأجهزة والوحدات الإدارية داخل أي منظمة وأجهزتها الفرعية والمديريات المختلفة ويمكن تصنيفها إلى نوعين: الوسائط السلكية وهي تستخدم في نقل المعلومات والبيانات وتتكون من الأسلاك المحورية Coaxial Cable والأسلاك المزدوجة twisted pair wire أخيرا الأسلاك الألياف الضوئية Fiber optics ، أما الوسائط اللاسلكية فهي تستخدم موجات الأثير في نقل البيانات (ذكر).

3- الخدماتية: وهو هدف ينبغي أن تقدمه المنظمات التي تسيطر على تطبيق الإلكترونيات في أداء أعمالها بأسرع وقت بالإضافة إلى هذه العناصر لابد من توفر أربع عناصر أخرى في الإدارة الإلكترونية وهي كالتالي :

- عتاد الحاسوب : ويقصد بها أجهزة الحاسوب وملحقاتها ونظرا لتطوير برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حيث تحقق ميزتين أساسيتين هما: توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة، ملائمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات .

- البرمجيات والشبكات : هي مجموعة البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسوب الآلي والاستفادة من إمكانات المختلفة ، أما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت والاكسترات وشبكة الانترنت التي يمثل شبكة القيمة للمؤسسة وإدارتها الإلكترونية .

- صناع المعرفة : وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية Leaderships digital ، المديرون والمحللون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة ، ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة (القرشي، 2011)

2.3. وظائف الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية مجموعة من الوظائف وهي ذات قيمة عالية وأساسية بحيث أنها تمثل مرتكزات هامة في الإصلاح الإداري والتغيير جذريا على مستوى الإدارة وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

1- التخطيط الإلكتروني E-Planing بحيث أنه يختلف عن التخطيط التقليدي ويتميز بثلاث سمات، فهو عملية دينامية في اتجاه الأهداف الواسعة وقصيرة الأمد مع قابلية التجديد والتطوير، فهو عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التفوق بالإضافة إلى أنه يتميز بقدرته على تجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدي بين الإدارة وأعمال التنفيذ.

2- التنظيم الإلكتروني E-Organizing فهي ظل التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الذكية أي الإلكترونية، فإن الدكتور نجم عبود يرى بأن مكونات التنظيم قد حدث فيها تغيير من خلال بروز هيكل تنظيمي القائم على بعض الوحدات الثابتة

والكبيرة والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي ، يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي

وبالتالي فإن التقسيم الإداري يصبح على أساس الفرق وليس الوحدات والأقسام .

3- الرقابة الإلكترونية E- Controlling فهي تسمح بالمراقبة الأنية من خلال شبكة المؤسسة ، مما يؤدي إلى تقليص من الوقت المستغرق ، بالإضافة إلى أنها عملية مستمرة ومتجددة تكشف الأخطاء والأعمال الغير المرغوب فيها.

4- القيادة الإلكترونية: وهي تنقسم إلى ثلاثة أنواع نذكرها كالتالي:

- القيادة التقنية العملية: حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت وهي تتميز بتوفير المعلومات وتحسين جودتها وهي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة Technology Sense مما يؤدي إلى امتلاك القائد الإلكتروني قدرات في تحسين مختلف أبعاد التطور التقني في الأجهزة والبرمجيات.

- القيادة الذاتية: لا بد من أن يتصف القائد بها مما يؤدي إلى القدرة على تحفيز النفس وإنجاز المهمات (ذكره ع). وبناء على ما سبق يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية تعتمد أو تركز في بنائها على الشبكات الثلاث المذكورة سابقا والتي لا بد من تواجدها في الإدارة الإلكترونية، وإضافة إلى هذا نجد أنها تتميز بجملة من العناصر والوظائف التي تتماشى مع متغيرات البيئة الخارجية، كما أنها تملك فائدة كبيرة على مستوى الإدارات من خلال تغيير طرق تفكيرها للوصول إلى ثقافة عالية وتكنولوجيا متطورة، وتقديم أفضل الخدمات للمواطنين ذات الجودة العالية.

المحور الثاني: البيروقراطية والتنظيم البيروقراطي ونماذجه:

يشكل الجهاز البيروقراطي للدولة أحد المتغيرات الأساسية في النظام السياسي وجوهر عملية بناء الحكم الراشد؛ حيث أصبحت تقاس درجة رشاد الحكم بمدى قدرة الأجهزة البيروقراطية على تنفيذ السياسات العامة بكفاءة وفعالية، وكذا قدرتها على إدارة شؤون الدولة والمجتمع وتحقيق الأهداف الإنمائية إلى جانب تقديم الخدمات الأساسية للمواطنين بأحسن جودة ونوعية، فالبيروقراطية إذا جهاز في يد السلطة، غير أن لهاته البيروقراطية مفهوم نماذج سوف نحاول التعرض لها من خلال المحور الثاني الذي يتضمن 03 مباحث.

IV. المبحث الأول: الاطار النظري للبيروقراطية

1. مفهوم البيروقراطية: للبيروقراطية الإدارية معنيين، الأول وهو المعنى الشائع للمصطلح، والآخر هو المعنى الأكاديمي العلمي فيما يتعلق بالمعنى الأول، فإنه من الشائع ربط مصطلح البيروقراطية بعدة مساوئ تعرف بها هاته الأخيرة كالبطء والتأخير والروتين والفساد والرشوة والمحسوبية؛..... إلخ؛ هذا هو المفهوم الشائع لدى أغلبية المواطنين وفي الكثير من الخطابات العمومية خصوصا السياسية منها كدلالة على عجز الإدارة العامة على تلبية رغبات المتعاملين معها. هذه النظرة البيروقراطية ليست شائعة فقط في الثقافة الجزائرية أو شمال أفريقيا وإنما حتى في الدول الغربية، أما فيما يتعلق بالمعنى الأكاديمي للبيروقراطية فتعود جذور كلمة البيروقراطية حسب العديد من الباحثين إلى الأصل اللاتيني، ويتكون هذا المصطلح من جزئين وهما؛ فالجزء الأول بيرو " Bureau " وتعني في اللغة الفرنسية القديمة المكتب، أما الجزء الثاني قراطية " Kratos " وبال يونانية " Cratie " وبالفرنسية " Cracy " وبالانجليزية تعني السلطة أو الحكم، ووفقا لهذا فإن مصطلح البيروقراطية في معناه اللغوي يعني حكم المكتب أو سلطة المكتب (ليلي، 2014)

و من فإن كلمة بيروقراطية تعني في شقها اللغوي ممارسة العمل الإداري من خلال سلطة المكتب، ولقد أجمع عديد الباحثين أن أول من إستعمل مصطلح البيروقراطية هو الوزير الفرنسي "Vincent De Gournay" في عام 1975 (كمال، 2008)، حيث استعمله للدلالة على فئة العاملين في المكاتب الحكومية، ثم شاع استعمالها في الأدب الاقتصادي والاجتماعي تعبيرا عن حكم المكاتب وتحكم الموظفين الإداريين في الحياة الاجتماعية (صباح، 2007).

V. المبحث الثاني: نماذج البيروقراطية

1.2 النموذج المثالي عند ماكس ويبر: Max Weber

تعتبر نهاية القرن 19 وبداية العشرين نقطة تحول كبيرة في المجال السياسي، الاجتماعي، والاقتصادي العالم، وهو ما ترجمه العديد من الثورات خصوصا منها الثورة الصناعية التي عرفتها أوروبا في القرن 19، والتي أدت إلى ظهور المجتمعات

الحديثة و الهياكل الاقتصادية الكبيرة و كاستجابة لتطلعات الدولة الحديثة و تقوية الاقتصاد المالي و كذا نمو المهام الإدارية ظهر النموذج البيروقراطي لماكس ويبر.

يعتبر ماكس ويبر من أبرز علماء الاجتماع الذين اهتموا بدراسة التنظيمات حيث تمحورت دراساته حول مفهوم أساسي في التنظيمات و هو السلطة و بعض المفاهيم المرتبطة بها ، كمفهوم القوة السياسية الخ...، فهو يعرف السياسة على أنها محاولة توزيع القوة أو النفوذ ، أو محاولة تقسيمها بين الدول ، أو بين الجماعات داخل الدولة ، و يعرف القوة بأنها احتمال قيام أحد الأفراد ، و فرض سلوكه على الآخرين ، اما تعريفه للسلطة فهي احتمال أن تطيع جماعة معينة أوامر تصدر الهم من قبل جماعة أخرى من الأشخاص (مفتاح، 2007)، و قد حاول ماكس ويبر أن يسقط هذه المفاهيم على دراساته في التنظيمات و اعتبرها موضوعات محورية داخل المنظمة ، إذ طرح في مؤلفاته ثلاثة أنماط لشرعية السلطة و هي : السلطة التقليدية التي تقوم على العلاقات الشخصية و التقاليد و الأعراف الاجتماعية السائدة ، و المسير يملك السلطة بالمكانة الاجتماعية التي ورثها ، السلطة الكارزمية و تقوم على السمات الإنسانية و الخصائص الفردية للفرد الحاكم ، و التي لا يمكن نقلها فهي خاصة بالمسير و السلطة العقلانية التي تعتبر بالنسبة لويبر السلطة المهمة للدولة الحديثة ، هذا النوع من السلطة يركز على وضع قواعد و إجراءات من أجل الرفع من مستوى الفعالية في المنظمة ، تلك القواعد و الإجراءات تعتبر رسمية و الفرد في هذه الحالة يخضع للوظيفة و ليس الفرد ، على هذا النوع من السلطة ترتكز البيروقراطية المثالية لدى ماكس ويبر التي يعتبرها التنظيم الأكثر فعالية لأنها لا تأخذ الصفات الشخصية للفرد و إنما تهتم أكثر بالقواعد و الإجراءات الرسمية في التنظيم .

اهتم فيبر كذلك بدراسة النمو التنظيمي الحديث، حيث أوضح أنه بالرغم من وجود تنظيمات بيروقراطية في بعض المجتمعات القديمة، إلا أنها لم تحقق نمو ملحوظا إلا بظهور الدولة الحديثة، وقد أكد أن التنظيمات الكبيرة الحجم قد غزت المجالات الدينية والتربوية والاقتصادية بشكل سافر، وما ترتب عن ذلك من ظهور المركزية في قمة التسلسلات الرئاسية لهذه التنظيمات وتبني الشكل البيروقراطي للتنظيم، بحيث أصبحت هذه التنظيمات تحكم بواسطة قواعد رشيدة تهدف إلى تحقيق أقصى درجات الفعالية، وقد اقتضى ذلك تحديد أشكال البناءات التنظيمية وفقا لأسس رشيدة تسعى في النهاية إلى تكييف العامل في وضعه التنظيمي لكي يحقق أقصى درجات الإنتاجية.؛ و من بين المفاهيم التي طغت على دراسات فيبر للتنظيمات الحديثة مفهوم الرشد والعقلانية، لذا نجده خصص له حيزا هاما من كتاباته إلى أن توصل إلى وضع نموذج للبيروقراطية سمي فيما بعد بالنموذج المثالي ماكس فيبر البيروقراطية عند ماكس فيبر، يعتقد يعتبر فيبر أن السيطرة القانونية والطريقة الإدارية المتصلة بها والمتمثلة في البيروقراطية هي الشكل المثالي للتنظيم إذا ما قورنت بالطريقتين الأوليتين من طرق التسيير؛ واعتبر أن الشكل القانوني البيروقراطي إذا قورن بالأشكال الكاريزمية والتقليدية، شكل عقلاني، حيث إن القواعد الموضوعية حلت محل الاعتقاد الأعلى والحكم الشخصي، وهو ما يمكن من تحقيق الكفاءة و الفعالية في تنفيذ المهام من خلال وجود إدارة موحدة لها إمكانية التنبؤ بالعمليات والروتينيات، وتعطي الأولوية لاستقرار النظام بدال من تغيير هيكل الموظفين وهو ما يعني أن النظام يشتغل بغض النظر عن من يقوم بالوظائف داخله (محمد، 2014).

أشار فيبر في نموده المثالي للبيروقراطية إلى المبادئ الأساسية التالية: بشكل إداري رسمي، الإدارة وفق القواعد، تنظيم و تقسيم المهام وفق التخصص الوظيفي، التوظيف القائم على المؤهلات التقنية والفنية وكذا الوظائف الغير شخصية، أي لا يهم من يشغل الوظيفة وإنما المهم هي الوظيفة نفسها، كما أشار فيبر للفصل التام بين ممتلكات وشؤون المنظمة وبين الممتلكات والشؤون الشخصية لشاغلي الوظائف، يعمل هذا الفصل على منع المطالب والرغبات الشخصية من

التدخل في الأداء العقلاني بالمنظمة (مختار، تأثير الادارة الالكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية ، 2007).

من خلال ما تطرقنا إليه سابقا، يمكن القول أن البيروقراطية من منظور فيبر تشير إلى ذلك التنظيم الاجتماعي الذي يهدف إلى تنفيذ المهام الادارية المحكمة عن طريق القواعد والاجراءات الرسمية وهو ما يحقق أقصى قدر ممكن من الكفاءة والفعالية في الاداء. ولقد عرف فيبر البيروقراطية على أنها " ذلك التنظيم المتواجد في المجتمع السياسي المعقد والمتحضر لتحقيق الاهداف القومية، وإخراج السياسة العامة إلى حيز الواقع ووضعها موضع التنفيذ، والبيروقراطيون يعنون أولئك الأشخاص العاملين في الهيئات الحكومية والذين تم اختيارهم للعمل بأساليب ليست وراثية أو انتخابية يشكلون فيما بينهم تنظيمًا هرميًا تحكمه قواعد معينة و تتحدد فيها الاختصاصات و الواجبات و المسؤوليات " (عوض ع، السلوك التنظيمي، 2008)

2.2. إيجابيات وسلبيات النموذج البيروقراطي عند ماكس ووبر:

يعتبر التنظيم البيروقراطي الأكثر اعتمادا عليه في العالم لتسيير شؤون الدولة، ورغم ذلك هناك من ينتقد هذا التنظيم ويرون فيه العديد من المشاكل والسلبيات، كما أنه هناك من يؤيدون التنظيم البيروقراطي ويرون فيه الوسيلة العقلانية والفعالة لتسيير الأجهزة الحكومية، نتطرق فيما يلي بإيجاز إلى إيجابيات وسلبيات التنظيم البيروقراطي كما يلي:

1.2.2. إيجابيات التنظيم البيروقراطي: يرى المؤيدون للتنظيم البيروقراطي أن وجود التدرج في السلطات، يسمح بوجود أدوار ومهام محددة للأفراد الموظفين في كل درجة من السلطة أو القيادة، وهو ما يسمح برصد أداء الموظفين في الدرجات السفلى للهرم التنظيمي؛ إضافة إلى هذا فبواسطة القواعد والاجراءات الصارمة التي يجب احترامها يكون هناك احتمال كبير بأن تنفذ المهام بطريقة منهجية وفي الوقت المناسب، كما أن إتباع القواعد والاجراءات في اتخاذ القرارات يضمن اختيار القرار المناسب؛ و يرى كذلك المؤيدون للبيروقراطية، أنه من خلال اللوائح و الاجراءات الواجب إتباعها للحصول على النتائج تكون مخاطر ظهور المحاباة وتفضيل شخص على شخص آخر ضئيلة، حيث أن في كل عملية إدارية هناك خطوات يجب إتباعها وكذا لكل خطوة متطلبات يجب تقديمها فتخطي خطوة من هذه الخطوات أو هذه المتطلبات يوقف العملية الادارية، وبهذا فإن البيروقراطية تعمل على معاملة الافراد معاملة متساوية وتخضع الافراد لنفس الاجراءات و القواعد المتبعة .

من الإيجابيات كذلك التي يراها المؤيدون للتنظيم البيروقراطي، هو دورها الفعال في صنع السياسات العامة، فبالرغم أن الموظفين الاداريين ليس من مهامهم صنع السياسات العامة إلا أنهم يشاركون فيها من خلال جمع المعلومات والبيانات اللازمة لذلك، كما أن البيروقراطية مسئولة عن صياغة عدة سياسات بديلة مع تحديد مزايا و عيوب كل منها لتقوم السلطة المكلفة بصنع السياسات العامة باختيار البديل المناسب. كما أن اعتماد القواعد والاجراءات الرسمية في عملية التوظيف والترقية كالاختبارات والمؤهلات التقنية للمرشح للوظيفة، يضمن توظيف أفراد بكفاءة ومؤهلات عالية تسمح لهم بالأداء الفعال لمهامهم من جهة، ومن جهة أخرى يضمن ذلك تحقيق مبدأ المساواة في التوظيف (Jain, using the lens of Max Webers theory of bureaucracy examine e.gov recherche, 2004)

من الإيجابيات كذلك للبيروقراطية نذكر منها (bal, 2005):

* تدعو المنظمة البيروقراطية إلى الشرعية والعقلانية والموضوعية وذلك لمنع التأثيرات والولاءات الشخصية؛

* المركزية في اتخاذ القرار من أجل القضاء على المحاباة والاجتهادات الشخصية و تحقيق التوازن؛

* التنظيم البيروقراطي يستوفي شرط تجزئة التنظيم العام إلى مجموعة من الوحدات الفرعية المتخصصة للغاية؛

* وحدة الأوامر والتدفق العمودي للأوامر والمعلومات من خلال السيطرة والرقابة على العمل؛

* قدرة البيروقراطية على أداء الأنشطة المعيارية بكفاءة عالية والتأكيد على وضع الأنشطة المتشابهة بأقسام وظيفية ينتج عنها الاستفادة من اقتصاديات الحجم والتقليل من ازدواجية الأفراد العاملين والمعدات؛
* وضوح المسؤولية التي تقع على كل فرد داخل المنظمة (Rezaul, 2011)؛

2.2.2. سلبيات التنظيم البيروقراطي: يرى مارتون Merton أنه من أسباب فشل التنظيم البيروقراطي الالتزام المفرط بالقواعد واللوائح والإجراءات الرسمية، حيث أن هذه القواعد والإجراءات تصبح غاية في حد ذاتها بدلا أن تكون وسيلة لتقديم الخدمات، ويضيف الباحث في هذا الصدد أنه في بعض الأحيان تمنع هذه الصفة الرسمية للبيروقراطية التنظيم من تحقيق أهدافه. كما أنه غالبا ما يقوم البيروقراطيون بتطبيق التعليمات الرسمية في حالات غير مناسبة ولا تسمح بذلك مما يؤدي إلى خلل وظيفي في النتائج.

لاحظ كل من Burns & Stalker أن التنظيمات البيروقراطية جد مقاومة للتغيير، إذ أنه في بيئة تنظيمية يسودها التسلسل الهرمي للسلطة والرقابة عادة ما يميل الموظفون فيها لتفضيل الاستقرار، كما يشعرون بالتخوف والقلق من التغيير، مما يسبب ضعف التنظيم البيروقراطي في اعتناق أفكار جديدة وخلق الابتكار لدى الأفراد (Cordella, 2015).
أما Selzick اعتبر أن التخصص الوظيفي داخل التنظيم البيروقراطي أكثر فأكثر يؤدي إلى حلقات مفرغة، حيث يرتبط الموظفون بتحقيق الأهداف الجزئية داخل التنظيم عوضا من الأهداف العامة له، و في نفس الاتجاه ناقش الباحث Bindex القواعد الرسمية التي تحقق الكفاءة داخل التنظيم واعتبر أنه من الصعب تحقيق الفعالية دون الأخذ بعين الاعتبار الجوانب الغير رسمية كتأثير سلوك الأفراد وقيمهم في مستوى الأداء (sowagh, 2012) من بين الانتقادات المقدمة كذلك للتنظيم البيروقراطي نجد النقاط التالية:

* يتعامل هذا النموذج بطريقة ميكانيكية من خلال التحديد المسبق والرسمي غير المرن لسلوكيات الأفراد العاملين بمعنى إهمال العلاقات الانسانية والاجتماعية والدوافع النفسية .

* النظر إلى المنظمة والجهاز الإداري كنظام مغلق بعيدا عن تأثيرات البيئة الخارجية وهذا يتعارض مع الواقع ومع الفكر الإداري الحديث .

* من مساوئ التنظيم البيروقراطي افتراضه لطريقة واحدة مثلى للعمل والسلوك وذلك من خلال عمومية القواعد و الإجراءات التنظيمية.

* التأكيد الزائد على التخصص مما يؤدي إلى خلق وحدات متصارعة تكون فيها الاهداف الفرعية طاغية على الأهداف العامة وهذا راجع إلى صعوبة تغيير القواعد القانونية.

* الاتصال بين السلطة المركزية والمستويات المختلفة يكون باتجاه الأسفل وهذا ما يؤدي إلى عدم جدوى الرسالة، لأن الفرد يميل إلى عدم التعامل مع الأفكار التي تتعارض مع آرائه وأفكاره (ST-Amant, 2005).

على غرار هذه الانتقادات للبيروقراطية، هناك العديد من الدراسات التي تناولت وانتقدت عدة جوانب أخرى في البيروقراطية مثل الفساد الإداري، عدم الكفاءة، سوء استخدام السلطة، سوء اتخاذ القرارات، انخفاض معدل الإبداع والصراع التنظيمي وغيرها من النقاط الحساسة في التنظيم، رغم ذلك يجد الباحثون أن النموذج البيروقراطي يبقى يشكل حيزا هاما في فهم وتحليل التنظيم الاجتماعي .

VI. المبحث الثالث: العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الإلكترونية:

تعني العقلانية والرشادة في التسيير وأنها الطريقة weber max إذا كانت البيروقراطية في نموذجها المثالي لدى الأمثل للإدارة و تطويرها، فإنها في أيامنا هذه تستعمل في الغالب للتعبير عن الجوانب السلبية للإدارة العمومية، فكلمة البيروقراطية لدى غالبية المواطنين تعني الروتين، البطء في تقديم الخدمات، الإجراءات المعقدة.... إلخ

وفي هذا المجال ينظر الكثير من المفكرين والممارسين للعمل الإداري أن الإدارة الإلكترونية من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خصوصاً منها الأنترنت تعتبر كأداة ووسيلة فعالة لإعادة اختراع الإدارة العامة، إذ أنها تدعم التحول والإصلاحات في النماذج البيروقراطية، هذه النماذج التي تركز أساساً على الهرمية والتدرج في السلطات، تقسيم العمل والتخصص، وكذا القوانين والإجراءات الرسمية التي تتحول إلى نموذج الإدارة الإلكترونية التي تتركز على إنشاء شبكات المعلومات والاتصالات، التعاون، والتركيز على المتلقي للخدمة العمومية يظهر للباحث من خلال الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالتنظيم البيروقراطي أنه هناك اتجاهين يطغيان على هذه الدراسات، الاتجاه الأول يرى أن الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن أداة لإصلاح البيروقراطية، أما الاتجاه الثاني فهو مناقض للأول حيث يرى أن البيروقراطية تعتبر من أهم أسباب فشل مشاريع الإدارة الإلكترونية. سنحاول فيما يلي مناقشة كل من الاتجاهين:

1- الإدارة الإلكترونية كأداة لإصلاح البيروقراطية: يرى أصحاب هذا الاتجاه أنه يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تستعمل كوسيلة لإصلاح البيروقراطية، وهي تمثل محركاً ومسهلاً لعملية الإصلاح الإداري لزيادة فعالية الإدارة العمومية لخدمة المواطنين؛ يعتبر أصحاب هذا الاتجاه، أن المبادئ الأساسية للبيروقراطية الفيبرية كالتدرج في السلطات، التخصص، وتقسيم العمل، القوانين والإجراءات الجامدة التي أدت لجمود الإدارة العمومية في تعاملها مع المواطنين، كما أدت لعدم تشارك المعلومات وهذا ما يجعلها غير مرنة ولا تستجيب لحاجيات المتعاملين معها، وفي هذا الصدد يعتبرون أن التكنولوجيا تدعم قيم المشاركة في المعلومات Bellamy&Taylor والتعاون مما يجعلها أكثر تفتحاً ومرونة؛ يفسر كلا من

هذه النظرة من خلال ما تتيحه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تدفق للمعلومات، مما يسهل في عملية

Al&Allen فحص الطلبات والخدمات الإدارية للمواطنين، ويرى كذلك كل من

أنه يمكن للإدارة الإلكترونية أن تتجاوز المشاكل التي يتسبب فيها التنظيم الهرمي للإدارة العمومية، كما يرى Uma- "Okto

أن الإدارة الإلكترونية تعتبر فرصة للحكومة لإصلاح أجهزتها الإدارية والتفتح أكثر على المتعاملين مما يزيد من ثقة المواطنين بالحكومة والنظام السياسي عموماً (électronique, 2004)³⁹.

أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي عبارة عن وسائل تدعم Cordella يرى من جهته الباحث

البيروقراطية ولا تقضي عليها. ذلك من خلال استعمال تكنولوجيا المعلومات لإتمام الإجراءات الإدارية الموجودة مما يرفع من كفاءة وفعالية التنظيم البيروقراطي دون تغيير في فلسفته، فالإدارة الإلكترونية تفعل من أجل إيجاد حلول ملائمة لجعل التنظيم البيروقراطي للإدارة العمومية أكثر فعالية وقوة لخدمة المتعاملين معها.

ويرى نفس الباحث في هذا المجال أنه غالباً ما هناك نظرة ضيقة حول دور تكنولوجيا المعلومات في الإدارة العمومية، بحيث ينظر إليها على أنها بديل البيروقراطية عوض ما ينظر لها على أنها مدعمة لها ومستفيدة من قدرة البيروقراطية على تحقيق الأهداف المثالية لها "المساواة، العدالة، النزاهة"، يرى الباحث أن من إفرازات الإدارة الإلكترونية التي تعمل على زيادة فعالية وكفاءة التنظيم البيروقراطي ودعم قيمه.

و خلاصة يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً هاماً في عصرنة وتطوير عمل الإدارة العامة رغم طابعها البيروقراطي، وذلك من خلال الخصائص التي تتميز بها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي نلخصها في: السرعة حيث أن الوسائل التكنولوجية تتميز بالسرعة العالية في اتمام عمليات معالجة المعلومات والطلبات الإدارية، إذ لا يمكن مقارنتها بطريقة العمل التقليدية، تتخطى الحدود الزمانية والمكانية فالأنترنت تسمح بالقيام بتعاملات فورية

24/24 سا 7/7 أيام و في أي مكان بشرط وجود شبكة الانترنت في مكان وجود المقدم و المتلقي للخدمة ، الحفظ أين يسمح التطور السريع في وسائط التخزين الالكترونية بحفظ و أرشفة كمية كبيرة من المعلومات ، التواصل المستمر حيث تسمح تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بإمكانية التواصل المستمر بين كل من الإدارة و المتعاملين و بين الإدارات فيما بينها و كذا بين الإدارة و موظفيها ، و أخيرا مرونة استعمال الوسائل الالكترونية : حيث تتميز هذه الأخيرة بتعدد مجالاتها .

2. البيروقراطية كسبب في فشل الإدارة الالكترونية : يرى أصحاب هذا الاتجاه أن البيروقراطية تعتبر من الأسباب الرئيسية لفشل مشاريع الإدارة الإلكترونية، إذ أن البيروقراطية تعتبر طبيعة تنظيم الإدارة العامة و الدولة عموما ، فبدل أن تكون الإدارة الإلكترونية كأداة لحل مشاكل التنظيم البيروقراطي تكون كفريسة لها ، وذلك بسبب المبادئ التي تبنى عليها البيروقراطية كالهرمية ، التخصص و تقسيم العمل و الاجراءات و القوانين الرسمية ، حسب وجهة النظر هذه ، فإنه يجب مباشرة الإصلاح البيروقراطي قبل البدء في وضع مشروع الادارة الالكترونية لتمكين هذه الأخيرة من النجاح .

أن نجاح الإدارة الإلكترونية غالبا ما يكون صعبا بسبب الثقافة البيروقراطية للموظفين Wert Van يرى العموميين حيث أنهم يميلون في الغالب لجمع المعلومات وليس لمشاركتها، ففي نظرهم النجاح يكمن في الحفاظ على المعلومات دون مشاركتها في حين أن تطبيق الادارة الالكترونية تحتاج لثقافة المشاركة وتبادل المعلومات و في نفس النهج يرى كل من Marche & Mc Niver أن قنوات الاتصال و نقل المعلومات في التنظيم البيروقراطي تحكمها قواعد و إجراءات جامدة مما يخلق ثقافة سرية و عدم مشاركة المعلومات بين مختلف هذه الأجهزة الحكومية و هو ما يعرقل تطبيق مشاريع الادارة الالكترونية التي تهدف أساسا إلى توحيد العمليات الإدارية بين مختلف الأجهزة الادارية لخدمة المواطن (Nurdin, 2011) .

يلاحظ كذلك الباحث Laze من خلال الدراسة التي قام بها لمقارنة مدى تبني الادارة الالكترونية في القطاع العام و الخاص أن جمود القوانين و الاجراءات هي الحاجز الأساسي لنجاح اعتماد الادارة الالكترونية في القطاع العام و الخاص اين هناك مرونة أكثر في القواعد و القوانين ، مما يسهل في عملية تطبيق مشاريع الادارة الالكترونية ، ومن جهته يرجع الباحث Friedlander سبب فشل الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة لكون أنها تمس بالتنظيم الهرمي للسلطة و بالتالي تمس بمصالح الأفراد البيروقراطيين ، مما يجعلهم يقاومون التغيير عموما و الإدارة الالكترونية خصوصا لكونها تنادي بالتنظيم الأفقي و في نفس السياق يفسر الباحثين Bannister & Walsh سبب فشل مشاريع الإدارة الإلكترونية في كون أن التنظيم البيروقراطي يضمن لصناع القرار القوة و النفوذ من خلال سيطرتهم على المعلومات و البيانات المتعلقة بقطاعاتهم، و الإدارة الإلكترونية تهدد هذه المصالح إذ تجعل المعلومات و البيانات تلك المتاحة للعامة و هو ما يفسر ربما عدم أو نقص الرغبة السياسية لدى الحكام في تفعيل مثل هذه المشاريع .

يرى الباحث Jellinek ، أنه من المعوقات البيروقراطية المسببة في صعوبة تطبيق الإدارة الإلكترونية هو عدم وجود اتفاق بين مختلف الأجهزة الإدارية للدولة (الوزارات، المديرات، المصالح...) للعمل معا و تشارك تبادل المعلومات في ظل الإدارة الإلكترونية لتقديم أحسن خدمة للمواطن، بحيث أن القطاعات الحكومية المختلفة تأقلمت مع طريقة العمل كوحدات منفصلة ومسئولة فقط أمام رئيسها المباشر (الوزير) ؛ وتفصلها خطوط قانونية واضحة إضافة لقوانين حفظ المعلومات والسرية المهنية (library) .

3-- ضرورة التنسيق بين التنظيم البيروقراطي والإدارة الإلكترونية:

من خلال ما تقدم، يمكن القول أن العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والتنظيم البيروقراطي هي علاقة معقدة متناقضة في نفس الوقت، لكن مما لا شك فيه هو أن معظم دول العالم كانت ولا تزال تعتمد على التنظيم البيروقراطي في تسيير شؤونها وخدمة مجتمعاتها، كما لا يختلف الاثنان على أن معظم دول العالم تتجه نحو مشاريع الإدارة الإلكترونية، وهذا إذا ما كانت البيروقراطية مطبقة بمفهومها المثالي، حيث أن الثقافة البيروقراطية تعني حسب مفهوم Max weber تلك المنظمة التي لها خطوط مسئولية واضحة ونطاق سلطة واضح المعالم، وكذا تقسيم فعال للمهام، هذه السمات تعطي الإدارة القوة والاستقرار⁴²، وهو ما يمكن أن يدعم ويعزز تبني الإدارة الإلكترونية. فالإجراءات والقوانين الواضحة إضافة للتقسيم الواضح للمهام والأدوار الأفراد داخل التنظيم البيروقراطي يساعد على خلق التنسيق الجيد لإنجاز المهام، ويفضل التنسيق الجيد يمكن للموظفين العمل في تناغم مستمر وهو ما يساهم في التطبيق الفعال لمشروع الإدارة الإلكترونية.

وجود ثقافة تنظيمية قوية مبنية على أساس مبادئ النموذج المثالي لماكس فيبر يعتبر كفرصة للتطبيق الفعال لمشاريع الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال الاستفادة من ثقافة التأقلم التي تفرزها تلك القواعد والإجراءات الرسمية وكذا التنظيم الهرمي للسلطة بحيث أن ذلك يدعم المتابعة الفعالة لتلك المشاريع مما يخفض من مخاطر الوقوع في الأخطاء، إضافة إلى تجنب ظهور سلوكيات الإهمال وعدم التماثل لأوامر من طرف الموظفين العموميين.

كما تضمن كذلك الثقافة البيروقراطية القوية للإدارة العمومية قيم العدالة والنزاهة والمساواة في تعاملها مع المواطنين وكذا المؤسسات الخاصة، كما أنه من خلال التنظيم الهرمي للإدارة العامة الواضح المسؤوليات والمهام يخلق الإحساس بالمسؤولية في إنجاح تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين في كل المستويات من الإدارة العامة إن غياب التنظيم البيروقراطي في الإدارة العمومية قد يؤدي إلى ضعف التنسيق في أداء المهام من طرف الموظفين العموميين، وكذا عدم وضوح مهام ومسؤوليات مختلف الجهات المعنية بتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية مما يؤدي لفشله والاستفادة الكاملة منه؛ ومن خلال ما تعرضنا له مما سبق ذكره يمكن القول أن التنظيم البيروقراطي في صورته المثالية لماكس فيبر يعتبر أداة فعالة في التطبيق السليم لمشروع الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال قدرته على خلق التنسيق والتناغم في أداء المهام، خلق روح المسؤولية لدى الموظفين العموميين في كل المستويات الإدارية، تجنب الوقوع في الأخطاء أو التخفيض منها عند القيام بتطبيق المشروع وأخيراً تأطير سلوكيات الموظفين العموميين من خلال تجنب سلوكيات الإهمال وعدم الالتزام بالقواعد والإجراءات أثناء تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية.

خاتمة:

تناولنا في هذه الدراسة موضوع الإدارة الإلكترونية بشقه المفاهيمي ومضمونه وعلاقتها بالتنظيم البيروقراطي، وكيفية تأثيرها وتأثيرها في الإدارة العمومية؛ وهذا من خلال الأبحاث والدراسات التي أجريت من طرف العديد من الباحثين في هذا، وقد انشقوا إلى اتجاهين الأول منهم يرى الإدارة الإلكترونية كأداة ووسيلة لإصلاح البيروقراطية وجعلها أكثر فعالية وكفاءة في خدمة المواطنين، وذلك من خلال استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإصلاح المبادئ الأساسية التي يبني عليها التنظيم البيروقراطي كالهرمية التخصص وتقسيم العمل والقواعد الرسمية. أما الاتجاه الثاني فيرى أن البيروقراطية يمكن أن تكون السبب المباشر فشل تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية وذلك من خلال تلك المبادئ الأساسية التي يبني عليها التنظيم البيروقراطي المذكورة سابقاً، ليس هناك شك بأن الإدارة الإلكترونية تعتبر سمة العصر الحديث، وتطويرها هو السبيل الواجب إتباعه لتحقيق التنمية، كما لا وجود للشك بأن الإدارة الإلكترونية تؤثر وبشكل كبير على البيروقراطية وبطرق مع ذلك التنظيم البيروقراطي ساد ويزال يسود طرق الحكم والتسيير في أغلب دول العالم

رغم التقدم التكنولوجي الهائل، ولهذا يرى الباحث أنه عند القيام بتطبيق الادارة الالكترونية يجب الأخذ بعين الاعتبار فلسفة وثقافة التنظيم البيروقراطي بالإدارة العمومية، والعمل على إيجاد تناغم وتناسق بين الإدارة الالكترونية والثقافة البيروقراطية السائدة، 'ضف إلى ذلك عمل مشاريع الادارة الالكترونية على تغيير طرق تقديم الخدمة العمومية من طرف الادارة، ولما تكون الإدارة الإلكترونية ينظر لها كسياسة دعم طرق التسيير والتنظيم الحديثين في الإدارة العمومية، فهي تحسن فقط في سرعة وفعالية وكفاءة تقديم الخدمة العمومية، وإنما تدعم كذلك القيم البيروقراطية كالمساواة والنزاهة والشفافية، فالإدارة الإلكترونية إذا هي عبارة عن أداة وحل ضروري للدول والحكومات لدعم الفعالية والكفاءة في تقديم الخدمات العمومية، دون المساس بالقيم البيروقراطية الايجابية المذكورة سابقا بل وتدعمها من خلال الاستعمال الأمثل لوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

قائمة المراجع :

- محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي شركة جلال للطباعة العامرية، 2008، ص20.
 - محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية. عمان: دار المسيرة، 2009.
 - سعد غالب ياسين، الإدارة الالكترونية. عمان: دار اليازوري، 2010.
 - علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الالكترونية. عمان: دار وائل، 2008.
- محمد محمود الطعمنة، طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. الاردن: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.
- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر. (مذكرة ماجيستر، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.
- حماد مختار، تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية. (مذكرة ماجيستر، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كلية العلوم السياسية والاعلام، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2006-2007.
- HASSAN RAWASH. Electronik Mangement 's contribution to the development of Managenal Functions. Gadara Unversity . Jordan.2014.
- عادل حرحوش الفرجي، الإدارة الالكترونية مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس العملية. ط2؛ القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية، 2010
- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن 21. بيروت: دار الغرب الإسلامي، 2006.
- Sammani Ahmed. Management Configuration functions and Rol in improving performance of Arab Institutions and organization, International Jornal of computer Applicatations. 2013
 - موسى عبد الناصر ، محمد القريشي ، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري لمؤسسات التعليم العالي . مجلة الباحث، الجزائر. العدد: 9 ، 2011 .
- حسيني ليلي، بيروقراطية الإدارة ومشكلة بناء الحكم الراشد في الجزائر، رسالة ماجيستر ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان ، 2014.

- بوقرة كمال ، المسألة الثقافية وعلاقتها بالمشكلات التنظيمية في المؤسسة الجزائرية ، دراسة ميدانية بمؤسسة قارورات الغاز باتنة ، أطروحة غير منشورة ، قسم علم الاجتماع و الديماغوجيا ، جامعة الحاج لخضر باتنة ، 2008 .
- أسابع صباح ، التنظيم البيروقراطي و الكفاءة الادارية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2007 .
- حرشاو مفتاح ، تأثير البيروقراطية على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، جامعة الجزائر ، 2007 ، ص102 .
- بن أعراب محمد ، "تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية تجويد الخدمة ، إشكالية التخلص من التسيير التقليدي " مجلة العلوم الاجتماعية ، العدد 19 ، ديسمبر ، 2014 .
- حماد مختار ، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام و تطبيقاتها في الدول العربية ، "رسالة ماجستير ، كلية العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة ، الجزائر ، 2007 .
- عامر عوض ، السلوك التنظيمي ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 2008 .-
- Aby Jain, "using the lens of Max Weber's theory of bureaucracy examine e.gov recherche", proceeding of the 37th Hawaii international conference on system science, Temple university, 2004.
- AMINATA bal, "quelques réflexions sur l'administration électronique", revue française d'administration publique, vol 10, n°1, hiver 2005.
- Bashar, M.R., Rezaul, K.M. & Grout, V, "V. E-Government vs. Ordinary Bureaucratic Government: A Comparative Study". Paper presented to The 4th International Conference on Internet Technologies and Applications, Glyndwr University held at Glyndwr University, 6-9th September, 2011. Wrexham: Glyndwr University. Conference Proceedings
- Cordella, Antonio and Tempini, Niccolò, E-government and organizational change:reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. Government Information Quarterly, 2015.
- GHADA abdelaziz al-sowagh, "cultural drivers and barriers to the adoption of E.government in the kingdom of Saudi Arabia", (doctoral thesis, faculty of humanities, university of Manchester for the degree of doctor of philosophy), 2012, pp53-54.
- GILLE st-Amant, "e-gouvernement : cadre dévaluation de l'administration électronique", revue de management et système d'information, n°1, vol 10, 2005.
- Etude de l'OCDE sur l'administration électronique, l'administration électronique un impératif, 2004.
- NURDIN Nurdin, ROSEMARY Stockdale, HELANA Scheepers. Understanding Organizational Barriers Influencing Local Electronic Government Adoption and Implementation: the Electronic Government Implementation Framework, journal of theoretical and applied electronic commerce research, vol06, n°3, decembre 2011.
- <http://www.yourarticlelibrary.com/management/webers-bureaucracy-definition-features-benefits-disadvantages-and-problems/278935/18/02/2022>.

تسيير الموارد البشرية ودوره في تفعيل الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الاقتصادية
الجزائرية دراسة ميدانية بشركة سوميفوس - بئر العاتر

The management of human resources and its role in activating electronic
management in Algerian economic institutions A field study at the Company of
Somiphos - Bir El Ater

نصرالدين شرقي

NACEREDINNE CHERGUI

طالب دكتوراه ، الجامعة: جامعة الجزائر 2 أبو
القاسم سعدالله، الجزائر/ الجزائر

Université alger 2 abo elkacem saad allah ,
alger /algerie

nacereddine.chergui@univ-alger2.dz

عتيقة حرايرية

ATIKA HERAIRIA

أستاذة جامعية، الجامعة: جامعة الجزائر 2 أبو
القاسم سعدالله، الجزائر/ الجزائر

Université alger 2 abo elkacem saad allah ,
alger /algerie

dr.atikaherairia@gmail.com

الملخص:

تعتبر المنظمة هي ذلك التفاعل المتبادل و المتكامل بين مختلف الموارد المادية و البشرية، و هذه الأخيرة التي تعتبر المحور الاساسي لتحقيق مختلف الاهداف المسطرة، بحيث يتم ذلك من خلال الاستثمار الأمثل للموارد البشرية و ذلك انطلاقا من عدة برامج تسمح بتحقيق و ضمان النجاح لكل منظمة، و تبعا للتطور التكنولوجي و الذي شمل مختلف المنظمات باختلاف نشاطاتها و غير ذلك ما يميزها عن بعضها، أين تحقق ما يسمى بالادارة الإلكترونية و التي سنحاول دراستها من خلال احد المواضيع التي نرى ان لها اهمية بالغة في التسيير و البناء الاجتماعي داخل المنظمة، و لذلك سنتناول هذا الموضوع من خلال دراسة ميدانية بإحدى الشركات الاقتصادية الجزائرية الكبرى و ذلك تحت عنوان : تسيير الموارد البشرية و دوره في تفعيل الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بشركة سوميفوس - بئر العاتر ، بحيث سيتم اجراء هذه الدراسة الميدانية في ظل المنهج الوصفي من أجل وصف و نقل الحقائق كما هي من ارض الواقع و ذلك من خلال العينة القصدية و التي تتمثل في الموظفين بمقر إدارة الشركة سالفة الذكر ، و ذلك من خلال تقنية المقابلة للتأكد من دقة و موضوعية المعلومات المتحصل عليها.

الكلمات المفتاحية: تسيير الموارد البشرية، التدريب، الإدارة الإلكترونية، التحفيز، الأداء، التنظيم.

Abstract:

The organization is that mutual and integrated interaction between the various material and human resources, which is the main axis for achieving the various goals set, this is done through the optimal investment of human resources, and based on several programs that allow achieving and ensuring success for each organization, and according to the technological development, which included various organizations with different activities, and other things that distinguish them from each other, from this, the so-called electronic management is achieved, which we will try to study through one of the topics that we see as having great importance in the management and social construction in the organization, therefore, we will address this topic through a field study in one of the major Algerian economic companies, under the title: the management of human resources and its role in activating the electronic management in the Algerian economic institutions, a field study at the company of Somiphos - Bir Al Ater -, so, this field study will be done with the descriptive method in order to describe and transfer the facts as they are in reality. And that is through the intentional sample, which is represented by the employees at the company previously mentioned through the interview technique to ensure the accuracy and objectivity of the information obtained.

Keywords: the management of human resources, electronic management, Electronic management, motivation, performance, organization.

المقدمة:

تعد الإدارة الإلكترونية من أهم البرامج الحديثة التي باتت تعتمد عليها كافة المنظمات و ذلك من أجل تسيير شؤون وفق ما يتماشى مع النظام الداخلي لهذه المنظمات و يحقق أهدافها المسطرة، بحيث أنه لا يمكن تفعيل أو اعتماد التقنيات الإلكترونية التي تحقق البنية التحتية للإدارة الإلكترونية إلا من خلال الإستثمار الأمثل للموارد البشرية بالمؤسسة، و ذلك من خلال عدة برامج و أساليب تعمل على رفع كفاءة و فعالية هذه الموارد البشرية كالبرامج التدريبية و غيرها ما يمكن من خلاله أن يجعل الموظف بالمؤسسة يشعر بالثقة بقدراته و إمكانياته الشخصية، بالإضافة إلى التحفيز بمختلف أنواع و أساليبه التي يمكن أن تحقق النتائج المنتظرة، و تبعاً لما ذكر تطرقنا للعديد من هذه العناصر و ذلك تحت عنوان: "تسيير الموارد البشرية و دوره في تفعيل الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الإقتصادية الجزئية دراسة ميدانية بشركة سوميفوس - بئر العاتر"، بحيث تخضع هذه الدراسة للمنهج الوصفي، و هذا الأخير رصد ومتابعة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة أو عدة فترات، من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون، والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره (علي المحمودي، 2015، صفحة 48)، و كذلك اعتماداً على تقنية المقابلة و التي تتمثل في محادثة بين القائم بالمقابلة والمستجوب، و ذلك بغرض الحصول على معلومات من المستجوب يهدف الوصول إلى معلومات تعكس حقائق أو مواقف محددة يحتاج الباحث الوصول إليها (محمد سليمان، 2010، صفحة 163)، و هذا إنطلاقاً من العينة القصدية و التي تتمثل في مجموعة من الموظفين بإدارة الشركة سالف الذكر، و من خلال مختلف هذه الإجراءات المنهجية سنحاول التعرف على بعض البرامج المعتمدة في تسيير الموارد البشرية و كذلك مدى علاقتها أو تأثيرها على فعالية الإدارة الإلكترونية من طرف العاملين بالشركة، و من هنا يندرج السؤال الرئيسي: ما هو دور تسيير الموارد البشرية في تفعيل الإدارة الإلكترونية؟

و للإجابة على هذا التساؤل و جب التطرق إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يساهم تدريب العاملين في تفعيل الإدارة الإلكترونية بشركة سوميفوس - بئر العاتر؟

- هل يحقق تحفيز العاملين فعالية أدائهم بالإدارة الإلكترونية بشركة سوميفوس - بئر العاتر؟

01/ المفاهيم الأساسية:

01/01- تسيير المواد البشرية:

تسيير الموارد البشرية هو تسيير جد خاص، كونه يتعامل مع الموارد البشرية، أي مع مجموع الأفراد الذين يكونون المؤسسة والمكلفون بجعلها تعمل وبشكل عام يتشكل تسيير الموارد البشرية من أنشطة تتميز بالتعقيد، الديناميكية، والارتباط ببعضها، والتي تهدف إلى وضع الموارد البشرية على خط إستراتيجية المؤسسة كما تغطي هذه الأنشطة الجوانب المرتبطة بديناميكية الموارد البشرية من خلال البحث عن ديمومة التطابق بين الحاجات من الأفراد والموارد المتاحة، وذلك لتحقيق الإنصاف إضافة إلى أنها الأنشطة التي تساهم في تحديد وتحقيق الأهداف الإستراتيجية والعملية للمؤسسة، وإشباع حاجات الأفراد. (ونتيجة لما سبق فنظام اتخاذ القرار في تسيير الموارد البشرية هو أقل ارتباطاً بالقيود التشريعية، وهو ما يشكل نقطة الاختلاف الأساسية بين تسيير الموارد البشرية وإدارة الأفراد.

وكتعريف لتسيير الموارد البشرية يمكن أن نورد التعريف التالي: هي مجموعة العمليات المطبقة في المؤسسات من أجل التعرف، الحصول، الإدماج، التنظيم، التطوير والتعبئة للمهارات لإنجاز أهدافها (حجازي و معاليم، الطبعة الأولى 2013، صفحة 29).

02/01- التدريب:

ويعتبر التدريب من الأنشطة التي ترفع القدرات والمهارات الحالية والمقبلة للعاملين، و يختلف التدريب عن التعليم، وذلك في أن التدريب يركز على زيادة القدرات و المهارات التي لها علاقة بعمل محدد، بينما يعبر التعليم عن زيادة في المعارف والمعارك التي لا ترتبط بالضرورة عمل محدد، كما يسعى التدريب إلى زيادة مهارات الأفراد لأداء عمل محدد، ومجموعة الأنشطة التي تسعى إلى هذا الغرض تمثل في مجموعها أنشطة التدريب، كما يمكن اعتبار التدريب على أنه تأقلم مع العمل، أو أنه تغيير في الاتجاهات النفسية و الذهنية للفرد تجاه عمله، تمهيدا لتقديم معارف رفع مهارات الفرد في أداء العمل (ماهر، 2004، صفحة 319).

03/01- الإدارة الإلكترونية:

هي إدارة موارد معلوماتية تعتمد على الإنترنت وشبكات الأعمال تميل أكثر من أي وقت مضى إلى تجريد وإخفاء الأشياء وما يرتبط بها إلى الحد الذي أصبح رأس المال المعلوماتي-المعرفي. الفكري هو العامل الأكثر فاعلية في تحقيق أهدافها والأكثر كفاية في استخدام مواردها. والشكل رقم يوضح هذا الفرق الأكثر أهمية ولا بد من التمييز بين الإدارة الإلكترونية في الشركات الرقمية أو الإلكترونية المجردة التي تستخدم الإنترنت ومنتجاته الرقمية كقدرة جوهرية في إنشاء القيمة في العمل والإنتاج والتوزيع والإدارة، وبين الإدارة الإلكترونية في الشركات المزيجة (المادية - الرقمية) التي تستخدم الإنترنت كاحدى القنوات أو الوسائل لتصريف الإدارة وتعزيزها من خلال الخصائص المتميزة للإنترنت (نجم، 2017، صفحة 119).

04/01- التنظيم

يعرفه "أميتاي إتيوني": وحدة إجتماعية يتم إنشاؤها من أجل تحقيق هدف معين"، و يرى "إتيوني" أن التنظيم عندما ينشأ تكون له أهداف و احتياجات تتعارض أحيانا مع أهداف و احتياجات أعضاء هذا التنظيم. و يتشابه التعريف السابق مع تعريف "تالكوت بارسونز" للتنظيمات على اعتبار أنها "وحدات اجتماعية تقام وفقا لنموذج بنائي معين لكي تحقق أهدافا محددة"، و قد انطلق "بارسونز" من تصور التنظيم بوصفه نسقا اجتماعيا يتألف من أنساق فرعية مختلفة كالجماعات و الأقسام و الإدارات، و أن هذا التنظيم يعد بدوره نسقا فرعيا يدخل في إطار نسق اجتماعي أكبر و أشمل كالمجتمع، على أن بارسونز لا يذهب إلى حد المطابقة بين التنظيم و المجتمع، فلقد أوضح أن التنظيمات تتميز بأنها وحدات اجتماعية لديها أهداف محددة و واضحة نسبيا تسعى إلى تحقيقها، و أن تحقيق هذه الأهداف و توافر الإجراءات يمنحان التنظيم طابعا يميزه إلى حد ما عن المجتمع (لطفي، 2007، صفحة 23).

التنظيم هو هيكل لنظام اجتماعي يتكون من جماعات و أفراد يعملون معا لتحقيق أهداف متفق عليها، و بمعنى آخر فإن المنظمات تتكون من هياكل لوحدات اجتماعية تضم أشخاصا أو جماعات عمل يتعاونون معا لتحقيق هدف مشترك مثل إنتاج سلعة أو خدمة و بيعها من أجل الربح (الضابط، صفحة 05).

05/01- الحوافز:

الحوافز شيء خارجي يوجد في محيط العمل أو المجتمع يجذب إليه الفرد باعتباره وسيلة لإشباع رغبة يشعر بها، و هي مثيرات تحرك السلوك الإنساني وتساعد على توجيه الأداء حينما يصبح الحصول على الحافز مهما بالنسبة للفرد (السلي، صفحة 327).

كما تعرف على أنها مجموعة الأدوات والوسائل التي تسعى المنظمة لتوفيرها للعاملين بها سواء كانت مادية أو معنوية، فردية أو جماعية إيجابية أو سلبية، بهدف إشباع الحاجات والرغبات الإنسانية من ناحية وتحقيق الفعالية المنشودة من ناحية أخرى، و ذلك بمراعاة الظروف البيئية المحيطة (عبدالفتاح المغربي، 2004، صفحة 235).

06/01- الأداء الوظيفي:

يقوم العاملون بأي منظمة بأداء أعباء وواجبات ومسئوليات وظيفية لتحقيق هدف أو أهداف محددة وفقا لأساليب إجراءات عمل معروفة، وفي إطار أخلاقيات استقرت سياسات المنظمة عليها، ويحدد أداء هؤلاء العاملين مستوى الكفاءة العامة للمنظمة، وقدرتهم على القيام بالأنشطة والأعمال المخطط لها أو تحقيق الأهداف الموضوعة لها، ومن ثم فإن أداء العاملين وتقييمه يعتبر من الموضوعات التي توليها الإدارة قدرة كبيرة من الاهتمام في كافة المنظمات. ولما كان الأداء الوظيفي من أهم محاور فاعلية الأداء الكلي للمنظمة، فإنه يتطلب ضرورة اهتمام واعتناء كافة المديرين في جميع المستويات التنظيمية بتطوير أداء المرؤوسين وتنميته من حيث الكم والكيف، وينعكس ذلك بالضرورة على أداء فريق العمل، والمحصلة النهائية في ذلك هي فاعلية أداء المنظمة ككل (عبدالحميد وبشير محمد، 2015، صفحة 12).

يعرفه "عاشور" على أنه: "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء":
تعبّر كمية الجهد الطاقة الدولة من الفرد في عمله خلال فترة زمنية معينة، أما نوعية الجهد فتعني درجة تطبيق ذلك جهد در صفات تتسم بالدقة والجودة. أما نمط الأد، فهو الطريقة التي يزدى ها الفرد عمله، نلاحظ من خلال هذا التعريف أن الأداء الوظيفي يرتبط بطبيعة العمل الذي يقوم به الفرد، وهو محصلة تفاعل بين كل من الكمية الجهد المبذول (أونيس، د ت)، (صفحة 256).

و من المفاهيم المرتبطة بالأداء مفهوم الإنتاجية الذي يشير إلى ما يتضمن كلا من الفاعلية والكفاءة، وتشير الفاعلية إلى تحقيق الأهداف المحددة من قبل المنظمة بغض النظر عن التكاليف المترتبة على هذه الأهداف، أما الكفاءة فتشير إلى نسبة المدخلات المستهلكة إلى المخرجات، حيث كلما كانت المخرجات أكثر من المدخلات فإن الكفاءة تكون أعلى، والإنتاجية تقاس بمعيار الكفاءة والفاعلية، فالعامل الجيد تكون إنتاجيته عالية، ويساهم أداءه في تقليل المشاكل المرتبطة بالعمل (الفروخ، 2010، صفحة 43).

يمثل الأداء الوظيفي تعبيراً عن الإنجاز الذي يحققه الفرد من جراء ممارسة نشاطه في موقع العمل، ويتحدد مستوى هذا الأداء بتفاعل صفات الفرد مع خصائصه الوظيفية مع خصائص المنظمة (عشوش، 1996، صفحة 21).

02/ أهداف ادارة الموارد البشرية على مستوى المنظمة:

تتجلى أهداف ادارة الموارد البشرية على مستوى المنظمة في:

- تساعد المنظمة في الوصول الى اهدافها.
- الحصول على الأفراد الأكفاء.
- الاستفادة القصوى من جهود العاملين.
- تحقيق المشاركة والولاء للأفراد في المنظمة.
- تنمية قدرات العاملين بتدريبهم وتطويرهم.
- سياسات موضوعية تمنع سوء استخدام العاملين وتعرضهم للأخطار..
- إتاحة فرص العمل الجيدة للمؤهلين من العاملين للترقية والتقدم في المنظمة (حسون الطائي و سالم الجنابي، 2014، صفحة 248).

03/ أهمية وضرورة التدريب:

- ترجع أهمية التدريب وضرورته إلى عددا من العوامل منها :
- أن الأفراد الذين يلتحقون بالعمل لأول مرة يحتاجون إلى تدريب للقيام بأعباء الوظيفة التي يشغلونها لأن التدريب سيكسبهم المعارف والخبرات والمهارات اللازمة لأداء العمل بطريقة سليمة.
 - أن الوظائف نفسها تتغير ، كما أن الأفراد لا يقومون بعمل واحد فقط بل ينتقلون بين عدة وظائف خلال فترة عملهم ، وعلى ذلك يتطلب الأمر إعادة تدريبهم يتولون أو يرقون الى وظائف أخرى غير وظائفهم الحالية حتى يكتسبوا من خلال التدريب ما يلزمهم لأداء عملهم الجديد .
 - أن القيادة الإدارية لم تعد موهبة فطرية كما كان الاعتقاد السائد وإنما أصبحت سمة يمكن اكتسابها وبالتالي صار أمرا مستطاعا للقادة واعدادهم ، ومن ثم ظهرت أهمية التدريب لاعداد المشرفين والرؤساء والمدربين على مختلف المستويات الإدارية المتدرجة ، بل ونجد أن شرط النجاح في برنامج تدريب القادة هو من الشروط الأساسية للترقية.
 - الثورة العلمية والانفجار التكنولوجي الذي يميز العصر وما يستتبع ذلك ضرورة التطوير المستمر لاساليب الانتاج وأساليب الادارة وبالتالي أصبح التدريب ضرورة لاعادة تأهيل العامل ليسير مستحدثات العصر في أساليب الأداء الخاصة بمجالات عمله.

04/ أهداف التدريب:

- إعداد أجيال متزايدة لشغل المراكز القيادية على جميع مستويات العمل في الدلات.
- تهيئة الأفراد الملتحقين حديثا بالعمل ، والذين يشغلون مواقع عمل جديدة بالنقل أو الترقى للعمل بكفاءة وفاعلية.
- استمرارية تزويد العاملين بالمعارف والمهارات الأساسية والاتجاهات الحديثة التي تتطلبها مهامهم.
- تمكين العاملين من مواكبة التغيرات التي تحدث على المستوى المحلي والعالمي والمرتبطة بأداء أعمالهم.
- يساهم في الحد من الأخطاء وتوفير الوقت والجهد والتكاليف.
- يساعد التدريب في رفع الروح المعنوية للعاملين حيث أقم يشعرون أقم يعملون وفق أحداث المعارف والأساليب.
- توفير احتياجات المنظمة القوي العاملة المدربة القادرة على أداء العمل بكفاءة وفاعلية من خلال ما اكتسبه من معارف وخبرات - اكساب العاملين بعض الاتجاهات النفسية اللازمة لداء مايوكل إليهم من أعمال (خزام خليل، د ت)، الصفحات (165-164).

05/ أهمية الإدارة الإلكترونية:

- إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات، والمواطن والشركات كزبائن أو عملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العميل نذكر منها بغض النظر عن الأهمية والأولوية:
- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات و. زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
 - استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخلص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
 - إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.

- إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.

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

- إلغاء عامل المكان، إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الفيديو كونفرانس ومن خلال الشبكة الالكترونية للإدارة.

- إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة وفكرة أخذ العطل أو الأجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.

- و أخيرا وليس آخرا من أهداف الإدارة الالكترونية التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث فالجودة كما هي في قاموس اكسفورد تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة وعرفت مؤسسه أو دي أي الأمريكية المتخصصة ..بأنها إتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة ومن هنا تأتي الإدارة الالكترونية لتأكيد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون فيه العميل محتاجاً إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن (حامد ف.، الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية و التطبيقية، 2015، الصفحات 228-229).

06/ خصائص الإدارة الإلكترونية:

- إدارة بلا ورق : حيث تعتمد على آليات إدارية جديدة في إجراءات وتنفيذ المعاملات، مثل الحاسب الآلي، وتقنيات المعلومات والاتصالات، الأرشيف الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية، والرسائل الصوتية، ونظم تطبيقات المتابعة الآلية..... الخ .

- إدارة بلا زمان ولا مكان : حيث أنها تتعامل في كل وقت ومن أي مكان وتتخذ القرارات في مختلف مجالات النشاط متحررة من قيود الوقت والمسافة، وعدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة والتفاعل الجماعي أو المتوازي، حيث يتم التلاقي بين الطرفين من خلال شبكة الإتصالات، و إمكانية التفاعل مع أكثر من مصدر في الوقت ذاته.

- إدارة بلا تنظيمات جامدة : حيث تسهم في خلق التميز التنظيمي من خلال تيسيرها لتحوّلات أساسية في أنماط تنظيم العمل وتنفيذ العمليات بالمنظمة، والتحول من الهياكل التنظيمية المبنية على أساس وظيفي تتصف بالتجزؤ والإنعزالية إلى هياكل مصممة على أساس التدفقات المعلوماتية تتمتع بالتواصل والاندماجية (مصطفى هلاي و آخرون، الطبعة الأولى 2010، صفحة 84).

07/ مستلزمات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

لتطبيق و اعتماد الإدارة الإلكترونية بالمنظمات يجب توفير المستلزمات الأساسية التالية:

- توفير مكونات البنية التحتية والتقنية والمعلوماتية للحكومة الإلكترونية .

- الإستثمار الواسع في نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات، و بصورة خاصة تطوير نظم المعلومات المحوسبة في المنظمات والمؤسسات العامة .

- تحديث وتطوير البنية التحتية للاتصالات واستقطاب الاستثمارات الأجنبية في هذا القطاع الحيوي.

- وضع وتطبيق إستراتيجية لإدخال خدمات الإنترنت إلى جميع الوزارات والمؤسسات والهيئات والوكالات الحكومية وتشجيع استخدام تقنيات الإنترنت في العمل الإداري.

- دراسة وتقييم الجاهزية الإلكترونية لوزارات ومؤسسات ووكالات الحكومة.

- إستكمال الهيكل القانوني والتشريعي للحكومة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية.

- التعليم والتدريب المستمر مدى الحياة للقيادات الإدارية، المديرين، والعاملين في مؤسسات الدولة (ياسين، د ت)، الصفحات 40-41).

08/ الجانب التطبيقي:

01/08- مجالات الدراسة: تتمثل مجالات الدراسة في كل من المجال المكاني و الذي أشرنا له سابقه و هو إحدى الشركات الجزائرية الاقتصادية و المتمثلة في شركة سوميفوس بئرالعائر و الكائن مقرها ببلدية بئرالعائر التابعة إقليميا لولاية تبسة و المتواجدة بالضبط في الشرق الجزائري مع الحدود التونسية، أما بخصوص المجال البشري فقد تمثل في الموظفين بإدارة الشركة بمختلف رتبهم و مهامهم، بحيث استغرق المجال الزمني للدراسة لما يقارب شهر و ذلك تمشيا مع ظروف الباحثين خاصة من جانب الوقت المناسب للمقابلة

02/08- البيانات:

من خلال الدراسة التي تطرقنا إليها و في ظل التقيد بكافة الإجراءات و الضوابط العلمية و من خلال استجواب الباحثين تحصلنا على مجموعة من البيانات التي تخدم بحثنا و المبيّنة من خلال الجدول التالي:

الجدول(01): بيانات متحصل عليها من خلال استجواب الباحثين

الرقم	البيانات		الإجابة
	لا	نعم	
واقع مساهمة تدريب العاملين في تفعيل الإدارة الإلكترونية بشركة سوميفوس – بئرالعائر			
01	10	هل تعتمد الشركة دورات تدريبية للموظفين في كيفية استخدام أجهزة الإعلام الآلي؟.	00
02	07	هل تساهم البرامج التدريبية بشركة سوميفوس -بئرالعائر في تحسين الخدمات الإلكترونية؟.	03
03	06	هل طبيعة وظيفتك تفرض عليك العمل وفق التقنيات الإلكترونية؟.	04
04	08	هل يتوفر بشركة سوميفوس-بئرالعائر نظام معلومات الموارد البشرية يمكن من تلبية احتياجات المستخدمين؟.	02
05	07	هل تساهم تقنيات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة أداء المورد البشري؟.	03
تحفيز العاملين ومدى تحقيقه فعالية أداءهم بالإدارة الإلكترونية بشركة سوميفوس – بئرالعائر			
06	06	هل تستخدم المؤسسة أنظمة إلكترونية في تحفيز مواردها البشرية؟.	04
07	07	هل يساهم التحفيز على تشجيع العاملين بأهمية استخدام التقنيات الحديثة؟.	03
08	08	هل توفر البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية يساعد على تسهيل مهامك بالمؤسسة؟.	02
09	04	هل مؤسستك تعمل على استقطاب دائم لخبراء ومختصين في مجال الإدارة الإلكترونية؟.	06
10	05	هل تساهم تقنيات الإدارة الإلكترونية في إشباع الحاجات الوظيفية للعاملين؟.	05
11	07	هل توفر مؤسستك مجموعة من التحفيزات من أجل تحسين الخدمات الإلكترونية؟.	03
12	10	هل من الضروري توفير مختلف الأجهزة الإلكترونية لضمان أداء أفضل للإدارة الإلكترونية؟.	00

المصدر: عتيقة حرايرية / نصرالدين شرقي

03/08- تحليل البيانات:

01- من خلال الجدول تبين أن كافة أفراد عينة الدراسة و البالغ عددهم عشرة (10) مبحوثين صرّحوا أن شركة سوميفوس تعتمد الشركة دورات تدريبية للموظفين في كيفية استخدام أجهزة الإعلام الآلي.

- 02- تساهم البرامج التدريبية بشركة سوميفوس-بئرالعاتر في تحسين الخدمات الإلكترونية و هذا ما صرّح به سبعة (07) مبحوثين من مجموع عينة الدراسة، في أنه ثلاثة مبحوثين فقط صرّحوا عكس ذلك.
- 03- من خلال بيانات الجدول تبين أن ستة (06) مبحوثين أجابوا أن طبيعة وظائفهم تفرض عليهم العمل وفق التقنيات الإلكترونية، بينما أربعة (04) مبحوثين أجابوا أن طبيعة وظائفهم لا تفرض عليهم العمل وفق التقنيات الإلكترونية، و هذا ما يفسر تنوع و اختلاف المهام الإدارية بالشركة.
- 04- تبين من خلال إجابات ثمانية (08) مبحوثين أن شركة سوميفوس-بئرالعاتر تتوفر على نظام معلومات الموارد البشرية يمكن من تلبية احتياجات المستخدمين، في حين بقية المبحوثين صرّحوا عكس ذلك.
- 05- تساهم تقنيات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة أداء المورد البشري و هذا ما تبين من خلال إجابات سبعة (07) مبحوثين، في حين أن ثلاثة (03) مبحوثين أجابوا أن تقنيات الإدارة الإلكترونية لا تساهم في تحسين جودة أداء المورد البشري، و هذا ما يمكن تفسيره أن أداء المورد البشري يتعلق بعدة عوامل.
- 06- أجاب ستة (06) مبحوثين من مجموع عينة الدراسة أن شركة سوميفوس – بئرالعاتر تستخدم أنظمة إلكترونية في تحفيز مواردها البشرية، بينما أجاب عكس ذلك بقية المبحوثين و البالغ عددهم أربعة (04) أفراد.
- 07- تبين من خلال إجابات مجموعة من عينة الدراسة و البالغ عددهم سبعة (07) أفراد أن التحفيز يساهم في تشجيع العاملين بأهمية استخدام التقنيات الحديثة، في حين أجاب ثلاثة (03) مبحوثين عكس ذلك.
- 08- توفر البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية يساعد على تسهيل المهام بشركة سوميفوس – بئرالعاتر، و هذا حسب اجابات ثمانية (08) مبحوثين، بينما المبحوثين (02) الآخرين أجابوا عكس ذلك، و هذا ما قد يفسر اختلاف مهام العاملين بالجانب الداري بالشركة.
- 09- من خلال البيانات المتحصّل عليها تو انطلاقا من إجابة ستة (06) مبحوثين تبين أن شركة سوميفوس-بئرالعاتر لا تعمل على استقطاب دائم لخبراء ومختصين في مجال الإدارة الإلكترونية، بينما الذين أجابوا بنعم لم يتجاوز عددهم أربعة (04) مبحوثين فقط.
- 10- أجاب خمسة (05) مبحوثين و هو ما يعني نصف مجموع عينة الدراسة أن تقنيات الإدارة الإلكترونية تساهم في إشباع الحاجات الوظيفية للعاملين، بينما صرح النصف الثاني من مجموع عينة الدراسة و البالغ عددهم أيضا خمسة (05) مبحوثين أجابوا أن أن تقنيات الإدارة الإلكترونية تساهم في إشباع الحاجات الوظيفية للعاملين.
- 11- توفر شركة سوميفوس-بئرالعاتر مجموعة من التحفيزات من أجل تحسين الخدمات الإلكترونية و هذا ما تبين من خلال البيانات المتحصّل عليها من طرف سبعة مبحوثين (07) من مجموع عينة الدراسة، في حين أن أجاب و صرح عكس ذلك بقية أفراد العينة و البالغ عددهم ثلاثة (03) مبحوثين.
- 12- تبين من خلال البيانات الموضحة في الجدول أعلاه و بإجماع كافة أفراد عينة الدراسة و البالغ عددهم عشرة (10) مبحوثين أجابوا أنه من الضروري توفير مختلف الأجهزة الإلكترونية لضمان أداء أفضل للإدارة الإلكترونية.

09/ إستخلاص نتائج الدراسة:

- تعتمد الشركة دورات تدريبية للموظفين في كيفية استخدام أجهزة الإعلام الآلي.
- تساهم البرامج التدريبية بشركة سوميفوس -بئرالعاتر في تحسين الخدمات الإلكترونية.
- طبيعة وظيفتك تفرض عليك العمل وفق التقنيات الإلكترونية.
- يتوفر بشركة سوميفوس-بئرالعاتر نظام معلومات الموارد البشرية يمكن من تلبية احتياجات المستخدمين.
- تساهم تقنيات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة أداء المورد البشري.

- يساهم التحفيز على تشجيع العاملين بأهمية استخدام التقنيات الحديثة.
- تستخدم شركة سوميفوس-بئرالعاتر أنظمة إلكترونية في تحفيز مواردها البشرية.
- توفر البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية يساعد على تسهيل مهامك بالمؤسسة.
- لا تعمل شركة سوميفوس -بئرالعاتر على استقطاب دائم لخبراء ومختصين في مجال الإدارة الإلكترونية.
- تساهم تقنيات الإدارة الإلكترونية في إشباع الحاجات الوظيفية للعاملين.
- توفر شركة سوميفوس -بئرالعاتر مجموعة من التحفيزات من أجل تحسين الخدمات الإلكترونية.
- يرتبط أداء الموارد البشرية بتزفر مختلف الأجهزة و التقنيات الإلكترونية.

خاتمة:

من خلال ما تطرقنا إليه بواسطة موضوعنا الذي تناول أحد أهم الجوانب الأساسية و التي لها أهمية جد بالغة بمختلف المنظمات الإنتاجية، التجارية و الإقتصادية، و هذه الأخيرة التي كانت محل دراستنا و ذلك من خلال الموضوع الذي كان بعنوان "تسيير الموارد البشرية و دوره في تفعيل الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الإقتصادية الجزئية دراسة ميدانية بشركة سوميفوس – بئرالعاتر"، بحيث توصلنا بواسطة هذه الدراسة إلى أهم البرامج المعتمدة من خلال تسيير و إدارة الموارد البشرية، أين تطرقنا لواقع برنامج التدريب و أهدافه و أهميته بشركة سوميفوس – بئرالعاتر، و كذلك التحفيز و مدى إنعكاسه على الأداء البشري بالشركة، و من خلال مختلف هذه البرامج أين توصلنا إلى مدى أهمية تسيير الموارد البشرية و انعكاساته الإيجابية بخصوص فعالية الإدارة الإلكترونية بالشركة، بحيث تبين لنا أن برامج تسيير الموارد البشرية خاصة كل من التدريب و التحفيز المعتمدان من طرف شركة سوميفوس، يعملان على رفع أداء العاملين من خلال تحقيق نتائج إيجابية بالإدارة الإلكترونية، و التي بدورها تعمل على ضمان نجاح و تحقيق أهداف المنظمة من جهة و تحقيق أهداف و متطلبات العاملين بالشركة و ذلك سواء بطريقة مباشرة أو غير ذلك، كما تبين لنا أنه من الصعب جدا إن لم نقل أنه من المستحيل أن تحقق الشركة كافة أهدافها دون إدارة إلكترونية أو دون فعالية الموارد البشرية، و بالرغم مما توصلنا إليه من عدة نتائج و حقائق و التطرق إلى عدّة عوامل متداخلة في ارتباط متغيّرات الدراسة، إلا أننا نوصي بالإهتمام بمثل هذه المواضيع البالغة الأهمية سواء من جانب الإثراء العلمي و إضافة إلى عدّة بحوث و دراسات سابقة أو حتى مستقبلية، و كذلك من جهة أخرى الأهمية العلمية التي يمكن أن تقدّمها مثل هذه الدراسات و التي يمكن أن تستفيد و تعتمد عليها مختلف المنظمات.

قائمة المصادر والمراجع:

- أحمد ماهر. (2004). *إدارة الموارد البشرية*. الدار الجامعية للنشر و التوزيع.
- اسماعيل حجازي، و سعاد معاليم. (الطبعة الأولى 2013). *تسيير الموارد البشرية من خلال المهارات*. عمان، الأردن: (د.ن).
- حسين مصطفى هلاي، و آخرون. (الطبعة الأولى 2010). *الإدارة الإلكترونية*. 84. القاهرة، جمهورية مصر العربية: دار السحاب للنشر و التوزيع.
- سعد غالب ياسين. ((د ت)). *الإدارة الإلكترونية*. 40-41. اليازوري للنشر و التوزيع.
- سناء محمد سليمان. (2010). *أدوات جمع البيانات في البحوث العلمية و النفسية*. 163. القاهرة، جمهورية مصر العربية: عالم الكتب.
- طلعت ابراهيم لطفي. (2007). *علم اجتماع التنظيم*. القاهرة، مصر: دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع.
- عبد الحميد عبدالفتاح المغربي. (2004). *السلوك التنظيمي سلوك الأفراد و الجماعات في المنظمات*. المنصورة، كلية التجارة- جامعة المنصورة، جمهورية مصر العربية.

- عبدالمجيد أونيس. ((د ت)). مدخل لضغوط العمل و المناخ التنظيمي و أداء العاملين. اليازوري للنشر و التوزيع.
- علي السلمي. إدارة الموارد البشرية. القاهرة، جمهورية مصر العربية: دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع.
- علي حسون الطائي، و أكرم سالم الجنابي. (2014). قراءات في الفكر الإداري و التنظيمي. عمان، الأردن: الوراق للنشر و التوزيع.
- فايز عبدالرحمن الفروخ. (2010). التعليم التنظيمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي. دار جليس الزمان للنشر و التوزيع.
- فداء حامد. (2015). الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية و التطبيقية. 228-229. عمان، المملكة الأردنية الهاشمية: دار و مكتبة الكندي للنشر و التوزيع.
- محمد أيمن عبداللطيف عشوش. (1996). الإنتماء التنظيمي و علاقته بالرضا الوظيفي و الأداء الوظيفي و الخصائص الديموغرافية للقوى العاملة رسالة ماجستير. المجلة العلمية للإقتصاد و التجارة: (د ن).
- محمد سرحان علي المحمودي. (2015). مناهج البحث العلمي. 48. الجمهورية اليمنية: دار الكتب.
- محمود محمد الضابط. المنظمات و أخلاقيات العمل. مركز الخبرات الادارية و المحامية: (د ن).
- منى عطية خزام خليل. ((د ت)). إدارة المؤسسات الإجتماعية في بيئة متغيرة. 164-165. الإسكندرية، جمهورية مصر العربية: المكتب الجامعي الحديث.
- مؤمن عبدالعزيز عبدالحميد، و محمد سيد بشير محمد. (2015). العدالة التنظيمية و فعالية الأداء الوظيفي لدى العاملين بالهيئات الرياضية. 12. دار العلم و الإيمان للنشر و التوزيع.
- نجم عبود نجم. (2017). الإدارة و المعرفة الإلكترونية الإستراتيجية - الوظائف - المجالات. 119. كلية الإقتصادية و العلوم الإدارية - جامعة الزيتونة : اليازوري للنشر و التوزيع.

تحسين الأداء التنظيمي في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات الإقليمية بالجزائر
"تجربة لكسر العرا قيل البيروقراطية"

The application of electronic management in local communities in Algeria

"An experiment to improve organizational performance and eliminate administrative
bureaucracy"

خثير محمد

Khathir mohammed

استاذ التعليم العالي

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة

khathiri@yahoo.fr

مطاي الحاج

mettai elhadj

طالب دكتوراه تخصص تسيير عمومي

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة

Elhadj.mettai@univ-dbk.m.dz

المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء بالجماعات المحلية والقضاء على البيروقراطية الإدارية. إذ تعمل المنظمات على التحسين المستمر لأدائها، ويكون ذلك بتبني أساليب العمل الحديثة والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المنظمة. ومن متطلبات التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في المنظمات الجزائرية تطبيق هذه التقنيات الحديثة في تقديم خدمة عمومية بجودة عالية وأداء متقن لمختلف المواطنين.

تتمثل إشكالية الدراسة في السؤال التالي: هل يؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية إلى تحسين الأداء والقضاء على البيروقراطية الإدارية؟

وباتباع المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة تم التوصل إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية ساهم بفعالية في تحسين الأداء والقضاء على البيروقراطية الإدارية. وأوصت الدراسة بضرورة توفير بيئة عمل مناسبة لنجاح الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية. الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، البيروقراطية الإدارية، الإدارة الإقليمية، الأداء التنظيمي، الفعالية، الكفاءة.

Abstract:

This study aims to know the role of electronic management in improving performance in local communities and eliminating administrative bureaucracy. Organizations work to continuously improve their performance by adopting modern work methods and making use of information and communication technology in managing the organization.

Among the requirements of the transition from traditional management to electronic management in Algerian organizations is the application of these modern technologies in providing a public service with high quality and perfect performance for different citizens.

The problem of the study is the following question: Does the application of electronic management in local communities improve performance and eliminate administrative bureaucracy?

By following the descriptive analytical approach in this study, it was concluded that the application of electronic management in local communities effectively contributed to improving performance

For the success of the application of electronic management in local communities, the study recommended improving the work environment.

Keywords: electronic management, administrative bureaucracy, regional management, organizational performance, effectiveness, efficiency.

مقدمة:

تعمل المنظمات بصفة دائمة ومستمرة على تطوير وتحسين أدائها بالاستفادة من التطور الحاصل في أساليب العمل والعلوم الإدارية الحديثة ومواكبة التطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات واستفادة منها بإدخال هذه التقنيات الحديثة في انجاز الأعمال الإدارية والتحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية لتقديم خدمات ذات جودة ونوعية ترضي العملاء وبتكلفة اقل وتعتبر الإدارة الإلكترونية من أهم النظم التي تعمل على توفير المعلومات وتطبيقات الإلكترونيات المختلفة والمفيدة والتي بفضلها يتم معالجة البيانات وبحثها في مجال وظائف الإدارة ، التخطيط التنظيم ، الرقابة والتوجيه، ومن أهم الفوائد من تطبيق هذا الأسلوب الإداري تقديم الخدمات في الوقت المناسب وذات جودة ونوعية، وهذا من خلال تطوير الأداء التنظيمي من خلال استخدام الوسائل الحديثة من الأجهزة الإلكترونية والبرمجيات المختلفة التي أصبح لزاما على الإدارة الحديثة استخدام هذه التقنيات الحديثة لتحسين نشاطاتها الإدارية، خاصة وأن نجاح الأداء الإداري أصبح يعتمد بشكل كبير على هذه الوسائل نظرا للخصائص التي تتميز بها من السرعة والدقة وتوفير المعلومات و اختزال الوقت. من خلال ما تقدم نقوم بطرح الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء بالجماعات المحلية بالجزائر؟
وللإجابة على هذه الإشكالية تتبادر في أذهاننا التساؤلات التالية:

- ما أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء التنظيمي في الجماعات الإقليمية؟
- هل يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الوظائف الإدارية؟

الفرضيات: من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة يمكن اقتراح الفرضيات التالية:

- تساعد الإدارة الإلكترونية وتساهم في تحسين الأداء التنظيمي في الجماعات الإقليمية من خلال التطبيقات ووسائل الحديثة والمناهج التنظيمية الجديدة.
- إضفاء طابع إلكتروني على الوظائف الإدارية (التخطيط ، التنظيم ، القيادة و التوجيه ، الرقابة) و يمنحها ديناميكية كبيرة وخاصة أن الإدارة الإلكترونية تعمل على تقليص في حجم الوظائف وكذلك المستويات الإدارية و التحول من الشكل الهرمي إلى الشكل الشبكي.

أهداف الدراسة: - محاولة توضيح نوع العلاقة الموجودة بين الإدارة الإلكترونية والأداء التنظيمي.

- التعرف على المشاكل التي تواجهها الإدارة الإقليمية في تبني الإدارة الإلكترونية واقتراح حلول لها.

- معرفة مدى فاعلية الإدارة الإلكترونية والتعرف على وظائفها واهم مرتكزاتها.

أهمية الدراسة: تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال معرفة مدى مساهمة هذا الأسلوب الإداري في زيادة الفاعلية التنظيمية، وتقديم توصيات واقتراحات تساعد القائمين على هذه الهيئات العمومية من اجل زيادة فاعلية تحسين الأداء التنظيم.

منهج البحث: لدراسة المشكلة موضوع البحث وتحليل جوانبها ونتائجها وللإجابة على إشكالية البحث وإثبات صحة الفرضيات تمت الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لمثل هذه الدراسات.

أولاً: الأداء التنظيمي في ظل المنظمات والإدارات البيروقراطية

إن معرفة مدى نجاح الحكومات أو فشلها مرهون بمدى قدرتها على حل المشكلات وتوفير الخدمات الأساسية لمواطنيها هذه الخدمات مقرونة بجهاز إداري بيروقراطي فتنفيذ السياسات العامة وبعث التنمية المستدامة الشاملة يعتمد على مدى قدرة هذا التنظيم في تطوير أدائه لتقديم الخدمات ذات جودة ونوعية.

2- الأداء التنظيمي

نتيجة ظهر مصطلح "الأداء" في القرن التاسع عشر إذ تعود جذوره الأصلية إلى اللغة الفرنسية وكان يعرف آنذاك على أنه: "النتيجة المحصلة من قبل حصان السباقات والنجاح (Performance) الذي يحصده في ذلك السباق"، ثم ثم تطور مع الزمن وعلى مدى قرون فأصبح يعتمد ليكون كمؤشر رقمي يبين استطاعة الآلة القصوى.

وهناك العديد من التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء، حيث تم تعريفه على أنه نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة أي فالأداء عبارة عن نشاط أو هو ما يفعله الفرد استجابة لمهمة معينة سواء فرضها عليه الآخرون أو قام بها من ذاته (الخزاعي، بدون سنة)، وأما تعريف الأداء في قاموس الموسوعة العالمية فه: إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز أي أن أهداف المنظمة مقترنة بمدى إسهامات الفرد في الإلمام بمهام وظيفته و التعبير عنها من خلال انجاز الأعمال الموكلة له بما يضمن النوعية والجودة على أن يدعم ويعزز من قبل إدارة المنظمة من خلال التدريب والتكوين.

أما أندرو سيزلاقي ومارك جي والاس عرفا الأداء على أنه "يمثل المقياس الأساسي للحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمنظمات" ويتم تطويره بتوسيع المهارات والجدارات العامة المتعلقة بالمستقبل (شريف محمد، 2017، صفحة 27). وعليه فإن الأداء عبارة عن كل سلوك يقوم به الفرد لإنجاز مهمة ما كلف بها من طرف رؤسائه في العمل أو إدارته، أو القيام بهذا السلوك بمحض إرادته بسلوك بإرادته ويؤدي إلى نتيجة ويتم تعزيز هذا السلوك من خلال تحفيز المنظمة للسلوك الايجابي وتدريب وتكوين العمال ويمكن الحكم على أداء الفرد من خلال عدة معايير ومنها الكفاءة، الفعالية، الجودة، الكمية، الوقت والملاءمة.

2-1 الجوانب المتداخلة في مفهوم الأداء

هناك العديد من الجوانب المتداخلة في بلورة هذا المفهوم منها ما يتعلق بالعامل ومنها ما يتعلق بالعمل والتي نوجزها على النحو التالي (بن سالم، 2006، الصفحات 46-47)

الإلمام بالعمل: يعد الإلمام بالعمل ركنا أساسيا من أركان الأداء، فهو يعبر عن معرفة العامل بالعمل الذي يؤديه ومدى فهمه لدوره ومهمته وإدراكه للتوقعات المطلوبة منه ومدى إتباعه لطريقة العمل التي تحددها له المنظمة.
ناتج العمل: يعبر ناتج العمل عن مستوى الإنجازات التي يحققها العامل، ومدى مقابقتها للمعايير النموذجية الكمية والنوعية والزمنية وضغط التكاليف وكل ما يميز عمله من قيمة مضافة تعبر عن ناتج العمل ويعبر عنه ببصمات العامل في العمل.

سلوك العامل: يشير سلوك العامل في أداء وظيفته من مدى محافظته وحرصه على معدات وأدوات وتجهيزات الإنتاج المستخدمة في العمل من حيث الاعتناء بها وصيانتها وتجنب الإلتلاف ومدى تفعيلها بالشكل الذي يضمن عائدا معتبرا.

السلوك الاجتماعي: يتمثل السلوك الاجتماعي في العمل في مدى تعاون العامل مع زملائه ورؤسائه ومرؤوسيه ومدى مساهمته في إنجاز أعمال الجماعة وتنفيذه للأوامر ومشاركته في حل المشكلات أثناء العمل.

الحالة النفسية للعامل: إن الحالة النفسية للعامل والتي تمكنه من التصرف بمزاج معين يكون من خلالها متحمسا وراغبا في العمل ومستعدا لإتقانه أوقد يكون في حالة نفسية لا تسمح له بالتجاوب مع العمل.

فرص التقدم: يسلك العامل طريق التحسين والتقدم من خلال اكتساب مهارات ومعلومات عن طريق البرامج التدريبية أو الممارسة الميدانية بغية زيادة كفاءة إنتاجيته وفعالية أدائه.

3-1 عناصر الأداء التنظيمي :

للأداء عناصر أساسية ومتداخلة لا يمكن بدونها أن نتحدث عن وجود أداء فعال، فهذه العناصر مهمة في تحديد وقياس وتحديد مستوى الأداء التنظيم في المنظمات وقد اهتم الباحثون بالبحث على عناصر أو مكونات الأداء للتعرف على هذه العناصر بغية تنمية فاعلية الأداء وقد اختلفت وتعددت تصنيفات هذه العناصر وفق مدخل كل باحث والتي يمكن حصرها كما يلي:

الكفاءة: وهي المعارف التي ما يمتلكها العامل من مهارات، قيم، اتجاهات ودوافع، فهي تمثل الركائز الأساسية التي تنتج أداء فعال، بالإضافة إلى الجدية والتفاني في العمل المقدر على تحمل المسؤوليات واتخاذ القرارات، بالإضافة إلى للإشراف والتوجيه الجيد لانجاز الأعمال في مواعيها المحددة، ان هذه المعارف يجب تحيينها بصفة دورية من خلال عمليات التكوين والتدريب.

متطلبات العمل أو الوظيفة: وتشمل المسؤوليات والمهام التي يتطلها العمل أو وظيفة وكذا المهارات والخبرات الواجب توفرها لأداء وظيفة أو قيام بأعمال معينة، وهذا من خلال التوصيف الجيد للوظائف وماهي المتطلبات والتحديات في شغل هذه الوظيفة من البراعة والتمكن الفني لتنفيذ الأعمال والقدرة على التنظيم وسرعة الإنجاز والتقليل من الأخطاء قدر الإمكان.

البيئة التنظيمية ومركباتها: وهي تلك العوامل الداخلية والعوامل الخارجية، التي تؤثر في الأداء فالعوامل الداخلية تتمثل في نوع التنظيم وهيكله والأهداف التي يسعى إليها والإجراءات الإدارية المستخدمة، وكذا الثقافة التنظيمية ونوع القيادة الإدارية، أما العوامل الخارجية فهي مختلف العوامل التي تؤثر في الأداء بصفة غير مباشرة وتعيق وتؤثر في الأداء الفعال وهي العوامل الاقتصادية، الاجتماعية، التكنولوجية، السياسية، القانونية، التكنولوجية والحضارية... الخ.

المتطلبات الفنية أو التكنولوجية: وهي نوع التكنولوجيا المستعملة في العمل من تطبيقات وبرمجيات ووسائل اتصال حديثة فهذه العناصر أو المتطلبات الفنية تؤثر بشكل فعال ومباشر على الأداء التنظيمي فاستخدام التكنولوجيات الحديثة يسهل من أداء العمل والإتقان ويقلص وقت الإجراءات ويزيد في مردودية العامل كما تعطي مرونة أكبر للعمل الإداري ويسهم في اتخاذ القرارات الإدارية بفضل الأنظمة المعلوماتية المختلفة التي تعمل على توفير البيانات وتحليلها وبالتالي توفر لمتخذي القرار كل البدائل المتاحة.

الحوافز: وهي الوسائل التي تستعملها الإدارة لدفع العمال للعمل وتشجيعهم للقيام بالأعمال المسندة إليهم بشكل أفضل فهذه الحوافز سواء كانت ايجابية أو سلبية لها تأثير مباشر وكبير على الأداء التنظيمي ويعتبر انعدام التحفيز في المنظمات من الأسباب الأساسية في خفض مستوى معنوية الأفراد وبالتالي انخفاض الأداء وقلة المردودية والإنتاجية بشكل عام.

4-1 أهمية الأداء الوظيفي

يحظى الأداء باهتمام متزايد نظرا لندرة الموارد والعولمة وشدة المنافسة ، كل المنظمات أصبحت تهتم أكثر على تحسين الأداء ورفع معدلاته فقد أصبح الأداء التنظيمي معيارا لأي تقدم في مختلف المجالات ، وعلى جميع المستويات فمثلا على المستوى الكلي فان تقدم الدول مرهون بأداء العامل أيا كان موقعه، وذلك لأن أداء الدولة ما هو إلا ترجمة وتعبير عن أداء المؤسسات المتواجدة بها، وفيما يلي سنبين أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة وللعمالين.

أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة

للأداء أهمية كبيرة في أي منظمة تبتغي تحقيق النجاح والتقدم فهو المحصلة النهائية لجميع الأنشطة التي تقوم بها، فإذا كان ناتج هذه المحصلة مرتفعاً فإن ذلك يعتبر مؤشراً صريحاً وواضحاً لنجاح المنظمة وبالتالي استمراريتها واستقرارها، فالمنظمات تكون أكثر استقراراً حين يكون أداء العاملين فعالاً ومتميزاً، كما أن الأداء يعتبر مؤشراً كبيراً لتنافسية المنظمات، فالأداء في أي مستوى تنظيمي كان هو انعكاس لقدرات ودوافع العمال وكذلك الرؤساء والقادة.

أهمية الأداء بالنسبة للعمال

- يعتبر الأداء مقياساً لقدرة الفرد على الأداء عمله وتحمل المسؤولية كما أن الأداء الفردي من بين العوامل الرئيسية التي تبنى عليه عملية اتخاذ الكثير من القرارات الإدارية، والمتعلقة ببعض الأمور المهمة في حياة كل فرد، مثل الترقية و النقل والتكوين والترقية لمناصب عليا
- ارتباط الأداء الجيد بمستقبل العامل لذا يجب على كل فرد أن يولي اهتماماً خاصاً لأدائه مهما كان موضعه داخل التنظيم.
- إن اهتمام الفرد بأدائه الجيد والفعال من خلال العمل على تنميته، وتطوير مهاراته سوف يمكنه من تحقيق أهداف اقتصادية واجتماعية ونفسية.

3- المنظمات البيروقراطية

سنحاول من خلال هذا العنصر الحديث عن الإدارة ووظائفها ثم التعريف بالبيروقراطية كمدرسة إدارية ومن روادها ماكس فيبر صاحب هذه النظرية وفي الأخير سنتحدث عن الخصائص التي تميز المنظمات التي طبقت هذه النظرية.

2-1 تعريف الإدارة :

إن دور الإدارة في المجتمع هو دور جوهري و حاسم لتقدم الإنسان سيما في العصر الحالي بعد نقص الموارد وكثرة المنافسة بما يتطلب تضافر الجهود داخل أي تنظيم من خلال عملية الإدارية المختلفة لتحقيق الأهداف المسطرة و قد عرفت كينز على أنها عملية حل مشكلة تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة عن طريق الاستخدام الفعال للموارد النادرة في بيئة دائمة التغيير و للإدارة عدة وظائف و التي تبينها كما يلي:

التخطيط: وهو الوظيفة التي تختص بتحديد الأهداف و صياغة الخطط ووضع المعايير و الإجراءات و القواعد التي تضمن سلامة تنفيذها مع وضع الخطط البديلة في حالة احتمال وقوع تغييرات في بيئة الأعمال.

التنظيم: و يعد التنظيم عملية جوهريّة في المنظمات فهو العملية التي بواسطتها تم تنسيق و ترتيب العناصر الضرورية بما في ذلك الموارد المالية و البشرية و محاولة الربط بين مختلف الوحدات الإدارية و توزيع الصلاحيات و المسؤوليات و سير الإجراءات و الهياكل التنظيمية و توحيد النشاطات لتحقيق الأهداف و الغايات

القيادة: وهي الوظيفة الإدارية التي تهدف إلى حث و دفع الأفراد نحو العمل و القيام بواجباتهم من خلال تنمية الروح المعنوية و التحفيز لتحقيق أهداف النظام و يعتمد نجاح المنظمات المعاصرة على مدى قدرة القيادة على توجيه الأفراد نحو تحقيق الأهداف .

الرقابة: و هي الوظيفة التي من خلالها يمكن التعرف على مدى تطابق الأداء الفعلي مع ما هو مخطط له و هذا بعد وضع معايير الرقابية المتمثلة في مستويات الإنتاج الحصّة السوقية... الخ لمعرفة الانحرافات و بالتالي اتخاذ الإجراءات التصحيحية بين الأداء الفعلي و تلك المعايير .

2-2 تعريف البيروقراطية :

إن أصل الكلمة من ناحية اللغوية يتضمن لفظين BUREAU والتي تعني باللغة العربية المكتب CRACY وهي بالانجليزية وتعني بالعربية أن تكون قوياً ومن هذا المنظور فإن كلمة البيروقراطية تعني ممارسة الحكم عن طريق المكاتب،

إلا أن الشائع المتداول في الأوساط الشعبية فإن البيروقراطية معروفة بالسلبية والبطء الإداري فإن البيروقراطية مقرونة بالسلبية والبطء الإداري والروتين و الجمود ، وهذا تصبح الكلمة مقرونة بمدلول العجز الإداري (طاشمة، البيروقراطية والتنمية السياسية في الجزائر، 2015، صفحة 32) ، أما عن خصائص البيروقراطية التي نادى بها ماكس فيبر فهي كالتالي:

- التحديد الدقيق للسياسات و للأهداف وإجراءات العمل عبر القوانين والأنظمة والتعليمات ويجب التقيد بها من يقوم بأداء العمل،

- التفريق بين دور العامل الرسمي في العمل وبين علاقته ومصالحه الشخصية.
- تطبيق مبدأ تقسيم العمل لتشجيع التخصص.
- تدرج الوظائف ومستويات السلطة.
- تسخير المؤهلات والخبرات للوظيفة .
- وضع نظام للعاملين في المنظمة منذ لحظة اختيارهم للعمل إلى حين تركهم له نهائياً مع تبيان الحقوق والواجبات.

2-3 خصائص المنظمات البيروقراطية:

إن التطبيق الفعلي لهذا الأسلوب الإداري الذي تأسس على أساس الرشد والعقلانية لم يعط ثماره ونتائجه على الميدان العملي خاصة في البيروقراطيات الحكومية فلم تسلم كما كان متوقع منها في رفع كفاءة وفعالية الأداء وتقديم الخدمات العامة نظراً لخصائص هذه المنظمات سواء على مستوى التنظيم أو الإجراءات وحتى من جانب السلوك التنظيمي والتي نحددها كما يلي :

في مجال التنظيم :

- وجود تضخم كبير في الهياكل الإدارية قياسياً بحجمها مع وجود توسع أفقي في الهياكل التنظيمية وتعدد المستويات الإدارية مما يعيق عمليات الإشراف ويحدث خللاً وتضارباً بين مختلف الأنشطة وصعوبة عمليات الاتصال والتنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية .
- المركزية الشديدة حيث لا يتم تفويض السلطات الصلاحيات إلى المستويات الإدارية الدنيا ويتم تركيز جميع السلطات عند مستويات تنظيمية محددة مما يصعب من عمليات اتخاذ القرار بالرجوع دوماً إلى المستويات العليا مما يحدث هدراً في الوقت والتكلفة كما أن القرارات تكون في الغالب غير صائبة نظراً لبعدها متخذي القرار عن واقع التنفيذ فالمستويات الدنيا ادري بالعمليات الإدارية باعتبارها فئة تنفيذية لذا يجب إشراكها في عمليات انجاز القرارات فيحفزها على التنفيذ .
- التداخل في الصلاحيات فالحجم الكبير للهيكل التنظيمي وكثرة الوحدات الإدارية قد يحدث تداخل في المهام الإدارية مما يزيد من كثرة الإجراءات الإدارية وتقل المسؤولية .
- تعدد المستويات الإدارية يؤدي إلى صعوبة الاتصالات وكبر الفجوة بين القاعدة والقمة ويبطئ من عملية اتخاذ القرار وتعريف السياسات العامة .
- كثرة التكاليف نظراً لتضخم العمالة مع قلة الإنتاجية وزيادة الإنفاق غير الضروري .
- غياب التعاون والتنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية وطغيان الاتصالات الرسمية في المعاملات الإدارية وإهمال جانب غير الرسمي .
- على مستوى الإجراءات : إن الإجراءات الإدارية المعمول بها على مستوى الهياكل البيروقراطية الحكومية تصنف بالخصائص التالية :

- تنميط الإجراءات سمة تتصف بها التنظيمات البيروقراطية حيث يطغى الروتين والعمل المتكرر بغض النظر تعدد المهام .
- التمسك الحر في بالقوانين واللوائح وعدم إعطاء الموظف حق المناورة ، إن هذا التقيد قد يستخدمه الموظف لغرض السيطرة والتجبر وخدمة مصالحه الشخصية وخلق الفساد الإداري .
- كثرة وتشعب القوانين والتنظيمات الإدارية مما يصعب من عملية التنفيذ .
- على مستوى السلوك التنظيمي :**
- إن اعتماد المركزية الشديدة وعدم الاهتمام بالعامل سيؤدي إلى إضعاف روحه المعنوية وبالتالي إضعاف الكفاءات الإدارية والقيادة المستقبلية والأداء .
- الاهتمام بالإجراءات بدلاً من المخرجات أي الاهتمام بالقشور بدل اللب .
- كثرة الصراعات والنزاعات في أوساط العمل نظراً لكثرة وشعب الوحدات الإدارية ، وخلق لوبيات داخل الإدارة - إهمال الجانب الإبداعي في الموظف واعتباره مثل الآلة لتنفيذ فقط مما يقلل من إنتاجيته .
- انتشار الفساد الإداري والرشوة والمحسوبية بسبب جمود الإجراءات التي يستغلها بعض العمال لتكسب الثروة والرفاه على حساب العملاء وخدمة أهل عشيرته .
- غياب برامج التكوين وعدم الاهتمام بالعنصر البشري مما ينجز عنه الإهمال والتسيب والتقصير في أداء المهام الإدارية وضعف الأداء الجماعي.
- الحفاظ القيم الداعية للعمل وانتشار الفوضى داخل بيئة العمل .
- هذه التعقيدات الإدارية من شأنها التأثير على الأداء التنظيمي وبالتالي تقديم منتجات أو خدمات رديئة لا ترقى إلى تطلعات ورغبات العملاء خاصة على مستوى المنظمات الحكومية التي طالما الجمهور ناقد عليها بسبب الخدمات الرديئة والإجراءات الطويلة للحصول على الخدمات.

ثانياً: الإدارة الإلكترونية:

لقد عرفت الآونة الأخيرة تطورات سريعة و غير مسبوقه في المجال التكنولوجي خاصة ما تعلق بالتقنيات والبرامج التي تعمل على معالجة البيانات والمعلومات، و التي ميزت وقتنا الحالي هذه الديناميكية التي أصبحت تعرف بتكنولوجيا المعلومات، فأصبح الاعتماد المتزايد و المكثف نحو استعمالها وتوظيفها بقوة داخل الإدارة وهو استخدام موارد بشرية ذات كفاءات عالية، أن إدخال التقنية في الإدارة أو ما يعرف بالإدارة الإلكترونية أصبح يحظى باهتمام الكثيرين من الباحثين والعلماء والمنظمات لارتباطه الوثيق مع مصطلح الكفاءة.

1- تعريف الإدارة الإلكترونية.

تعددت تعريفات الإدارة الإلكترونية ومن أهمها نجد: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية ان المفهوم الشائع للإدارة الإلكترونية هو أنها الاستغناء عن المعاملات الإدارية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً " سالمى علاء عبد الرزاق، "الإدارة الإلكترونية (الصيرفي، الادارة الإلكترونية، 2008، صفحة 32) كما عرفت بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والأخريين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة. (موسى، 2011، صفحة 89)

مما سبق فالإدارة الإلكترونية هي أسلوب إداري جديد وهو منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي بفضل التقنيات المستخدمة من إدارة يدوية إلى إدارة إلكترونية باعتماد على الحاسوب و على نظم معلوماتية تساعد في اتخاذ القرارات بأسرع وقت وبأقل التكاليف.

2- أهمية الإدارة الإلكترونية.

إن الاهتمام المتزايد بتقنيات المعلومات الإدارية والإدارة الإلكترونية بالخصوص لم يأتي من فراغ بل بسبب الفوائد الكبيرة، ولذلك نجد أهم الفوائد في تطبيق الإدارة الإلكترونية هي:

- تبسيط الإجراءات الإدارية بالمؤسسات والإدارات وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الأداء التنظيمي وبالتالي تقديم خدمات أكثر جودة.

- اختصار وقت التنفيذ في انجاز المعاملات والعمليات الإدارية.

- الدقة والموضوعية.

- تسهيل إجراءات الاتصال بين الوحدات التنظيمية والمؤسسات المختلفة المتداخلة في العملية وكذلك مع الجمهور متلقي الخدمة.

- التقليل من استخدام الأوراق بشكل ملحوظ عند استخدام الإدارة الإلكترونية مما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة

وتوفير المال.

- سهولة الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة لاماكن تخزين حيث باستخدام الأقراص المضغوطة يمكن تخزين

حجم كبير من المعلومات في قرص صغير.

- تحويل الأيدي العاملة إلى أيدي لها دور أساسي في تنفيذ العمليات الإدارية ، وزيادة الأداء التنظيمي بشكل كبير عما

كانت عليه قبل تطبيق الإدارة الإلكترونية

- إعطاء مرونة أكثر للعمليات الإدارية

3- أهداف الإدارة الإلكترونية

يمكن تلخيص أهم أهداف الإدارة الإلكترونية كالتالي :

- تقديم الخدمات للمستخدمين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع.

- تحقيق السرعة في الإنجاز وبتكلفة مالية مناسبة.

- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي.

- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.

- الحفاظ على حقوق الموظفين و تنمية روح الإبداع والابتكار وبالتالي الرفع من الأداء التنظيمي.

- الحفاظ على امن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها.

4- تأثيرات الإدارة الإلكترونية على الوظائف التقليدية للإدارة

تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى تغييرات جذرية وعميقة في أساليب الإدارة التقليدية، وتشمل هذه الوظائف ما يلي:

1-4 التخطيط الإلكتروني

يختلف التخطيط الإلكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات: (عاشور ع.، 2009-2010، صفحة 30)

- إن التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة، والمرنة والأنية، وقصيرة الأمد والقابلة

للتجديد، وتطوير المستمر والمتواصل.

- إنه عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.

- إنه يتجاوز فكرة التقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان.

2-4 التنظيم الإلكتروني:

مكونات التنظيم قد حد فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني، وبروز هياكل تنظيمية جديدة مرنة، والانتقال من التنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل، إلا شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفي أو أفقي، يقوم أساساً على الوحدات الصغيرة بالتالي يصبح التقسيم الإداري قائم على أساس الفرق بخلاف الهيكل الهرمي القائم على الوحدات والأقسام، ومن اللوائح التنظيمية التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتياً، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.

3-4 الرقابة الإلكترونية:

الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال مختلف الشبكات مما يمكن من تقليص الفجوات الزمنية في اكتشاف الانحرافات أو الخطأ، والعملية التصحيحية مستمرة ومتجددة تكشف عن انحراف أولاً بأول، فالجميع يعمل في نفس الوقت، ومما يؤدي إلى زيادة الثقة الإلكترونية بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة، كما أن القيادة الإلكترونية تعتمد على المراقبة الذاتية.

من الواضح أن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية غير في المفاهيم الإدارية حيث أعطى بعد الكتلوني لجميع الوظائف الإدارية التقليدية مما أصبحت أكثر ديناميكية وقضت على الجمود الذي كان يلزمها كما غير الهياكل الهرمية بهياكل أفقية وشبكية تسهل العمل وترفع من الأداء.

رابعاً: تطوير الأداء التنظيمي في الإدارة المحلية في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية.

إن تبني الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية بالجزائر أصبح أمراً حتمياً لما توفره من مزايا عديدة منها سرعة ودقة المعلومات ومصادقتها وتخفيض التكاليف وتخفيف من الإجراءات الإدارية وإنقاص المعاملات الورقية إلى أقصى حد وريح الوقت... الأخ، كما أنها تسهم في تحسين الأداء وتقديم الخدمات.

1- التعريف بالجماعات المحلية.

يمكن تعريف الجماعات المحلية على إنها أسلوب إداري، يتم بمقتضاه تقسيم الدولة إلى وحدات ذات مفهوم محلي يشرف على إدارة كل وحدة منها هيئة تمثل الإدارة العامة لأهلها، وتعمل على الاستغلال الأمثل لمواردها الذاتية وترتبط في ذلك بالحكومة المركزية من خلال السياسة العامة للدولة والعلاقات المحددة في الدستور والقانون (بلجيلالي، 2010، صفحة 17)

و للإدارة المحلية هي أسلوب من أساليب التنظيم الإداري الهادف إلى اللامركزية، من خلال إنشاء وحدات إدارية محلية ذات الشخصية المعنوية ولها استقلال مالي وإداري وتختلف هذه الوحدات باعتبار أن لكل منها تنظيمها واختصاصاتها ومواردها وإمكاناتها

2- خصائص الجماعات المحلية:

تتميز الجماعات المحلية بجملة من الخصائص أهمها الاستقلال الإداري والمالي.

الاستقلالية الإدارية: وهي من أهم المميزات التي تنتج بشكل عادي من الاعتراف بالشخصية المعنوية، وهو ما أكدته المادة الأولى من القانون البلدي في الجزائر، فالاستقلال الإداري يعني أن تنشأ أجهزة تتمتع بكل السلطات اللازمة بحيث يتم توزيع الوظائف الإدارية بين الحكومة المركزية والهيئات المحلية المستقلة، وفقاً لنظام رقابي يعتمد من طرف السلطات المركزية للدولة وتتمتع هذه الاستقلالية بعدة مزايا نذكر منها:

- تخفيض العبء عن الإدارة المركزية نظرا لكثرة وتعدد وظائفها؛
- تحقيق مبدأ الديمقراطية، عن طريق المشاركة المباشرة للمواطن في تسيير شؤونه العمومية المحلية؛
- تجنب التباطؤ وتحقيق الأسرع في إصدار القرارات المتعلقة بالمصالح المحلية.

الاستقلالية المالية: إن الاستقلالية المالية للهيئات المحلية يصاحب الاعتراف بالشخصية المعنوية والاعتراف بالاختصاصات التي تقوم بها الهيئات المحلية في إطار مبدأ اللامركزية الإدارية، فالاستقلالية المالية تمكن الوحدات المحلية من تمويل وتأدية اختصاصاتها على أكمل وجه.

ويمكن تعريف الاستقلالية المالية للجماعات المحلية على أن لهذه الأخيرة موارد مالية خاصة بها وهي التي تتحكم في مصدرها وكيفية جمعها، كما تتمتع بحرية تامة في استعمال هذه الموارد وتخصيصها حسب ما تراه مناسبا لتحقيق المصالح المحلية.

ومن البديهي القول أن الاستقلال الإداري للإدارة المحلية يقتضي بان يصاحبه استقلال مالي يؤكد المسؤولية المالية للمواطنين وإسهامهم في ميزانية إدارتهم المحلية وتمويلها بما تحتاجه من أموال بالقدر الذي تقدمه من خدمات.

3- تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر

تبنت الجزائر في مجال عصرنه إدارتها المحلية برنامج حكومي خاص بالتحول نحو الإلكترونية لتحقيق التنمية الإدارية باعتبارها العصب الحيوي و مواكبة التغييرات الحاصلة في مختلف مجالات وتحقيق التنمية الشاملة التي يتطلع إليها المواطن الجزائري وقد حددت الحكومة أهداف هذا المشروع في النقاط التالية (الشيكرا، 2019، صفحة 294)

- تحسين فعالية تدخل الدولة فيما يتعلق بالتكفل بانشغالات المواطنين، ووضع قيد العمل السياسة الوطنية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية من أجل مواجهة الأزمات.

- تبسيط وتخفيف الإجراءات الإدارية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات الحياة
 - مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبحا للتنمية وتحقيق العدالة الاجتماعية والمساواة وتقريب الإدارة من المواطن.
 - حماية المجتمع من أفة الجريمة المنظمة (التزوير، الإرهاب، الجريمة المنظمة العابرة للحدود).
- بدأت أول خطوات تطبيق هذا البرنامج بالجماعات المحلية الجزائرية بإطلاق عدة خدمات رقمية ومنها:

إنشاء السجل الوطني الآلي للحالة المدنية: وهو نظام الكتروني يتضمن كل المعلومات الخاصة بالمواطن الجزائري من شهادة ميلاده، زواجه، ووفاته وكل ما يتعلق بإثبات هويته. هذا البرنامج أعطى مرونة أكبر للعملية الإدارية فأصبح بإمكان المواطن الجزائري استخراج وثائق هويته من أي بلدية من بلديات الجزائر الشاسعة دون التنقل إلى بلدية مكان ميلاده الأصلي كما سهل على المواطنين استخراج هذه الوثائق بمجرد نقرة على الحاسوب بعدما كانت تتطلب جهدا يدويا، كما بإمكان المواطن استخراجها من المنزل عن طريق الانترنت

شباك المصلحة البيومترية: هو تحويل وثائق الهوية من وثائق ورقية إلى وثائق بيومترية يتم استخراجها آليا من جميع بلديات الجزائر بالإضافة إلى استخراج رخصة السياقة البيومترية.

كما تم إدخال بعض التطبيقات والبرامج المعلوماتية على مستوى الإدارة العامة الجزائرية وعلى مستوى مختلف المستويات هذه التطبيقات ساهمت في تطوير الأداء بشكل كبير ووفرت الجهد وأعطت مرونة أكبر لمخرجات العملية الإدارية.

خاتمة:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات المعاصرة أدى إلى ظهور مناهج تنظيمية جديدة و تطور في حركة المعلومات و ظهور الإبداع المعرفي كعملية جديدة داخلها و خارجها وأدخل تحديات كبيرة في مختلف المجالات، خاصة من الناحية التنظيمية مما أثر بشكل كبير على الأداء التنظيمي و هذا من خلال المرتكزات المبنية عليها وهي كالتالي:

- التقليل في حجم الوظائف وكذلك المستويات الإدارية و التحول من الشكل الهرمي إلى الشكل الشبكي .
- إعطاء مرونة أكبر للعملية الإدارية من خلال الجمع بين اللامركزية و المركزية الإدارية .
- إضفاء طابع إلكتروني على الوظائف الإدارية (التخطيط ، التنظيم ، القيادة و التوجيه ، الرقابة) مما سمح بخلق ديناميكية كبيرة على مستوى هذه الوظائف .
- تصويب القرارات الإدارية من خلال مختلف التطبيقات الإلكترونية و الدقة في المعلومة .
- إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بالجماعات المحلية بالجزائر لا زال لم يرق إلى ما هو مأمول منه ، حيث شمل تطبيقها على مصالح الحالة المدنية بشكل كبير دون باقي المجالات الأخرى.
- تحويل الأرشيف إلى شكل إلكتروني والاستثمار في الموارد البشرية التي أصبحت المحرك الفعال بعدما كان يعد الحلقة الضعيفة داخل المنظومة الإدارية .

التوصيات:

في ما يلي جملة من التوصيات بالاعتماد على نتائج الدراسة أملين في الاستفادة منها في تعزيز التوجه نحو الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية :

- على الدولة الجزائرية مساندة التطورات الحاصلة في ميدان التكنولوجيات الحديثة ، والعمل على الاستفادة منها لأنها مستحق الأمور البسيطة في الحياة ووضع خطة إستراتيجية للتحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال الاستفادة والاعتناء بالكفاءات المتحكمة في هذه التقنية.
- توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة المحلية.
- الاهتمام بالموارد البشري بشكل سليم لأداء مهامه بنجاح بتشجيع وتكثيف التكوين في ميدان التكنولوجيا الحديثة.
- اعتماد المراسلات الإلكترونية بدلا من الورقية، مما يساهم بشكل كبير في تقليل النفقات المالية الإدارية وسرعة إنجاز العمل.

قائمة المراجع:

- بلجيلالي احمد. (2010). إشكالية عجز ميزانية البلديات (مذكرة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية: جامعة تلمسان.
- بن سالم الياس. (2006). تأثير الثقافة التنظيمية على الأداء (مذكرة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية: جامعة المسيلة، الجزائر،.
- الشيكري ايوب. (2019). الإدارة الإلكترونية في الجزائر تطبيقات وتحديات. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات ، المجلد 08 ع01.
- طاشمة بومدين. (2015). البيروقراطية والتنمية السياسية في الجزائر (الإصدار 1). مصر: مكتبة وفاء القانونية.

- الخزامي عبد الحكيم أحمد. (بدون سنة). تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين. مصر: مكتبة ابن سينا للنشر والتوزيع.
- عاشور عبد الكريم. (2009-2010). دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في م و م ا و الجزائر. كلية الحقوق والعلوم السياسية (مذكرة ماجستير): جامعة قسنطينة.
- عبد الحميد عبد المطلب. (2001). التمويل الحلي والتنمية المحلية. الدار الجامعية الإسكندرية ، مصر.
- موسى عبد الناصر. (2011). مساهمة الادارة الإلكترونية في تطوير العمل الاداري في مؤسسات التعليم العالي. مجلة الباحث. ع09.
- الصيرفي محمد. (2008). الادارة الإلكترونية. عمان ، الأردن: دار وائل للنشر.
- يوسف شريف محمد. (2017). اهمية الموارد البشرية في التمييز المؤسسي والاداري (الإصدار 1). مصر، القاهرة.

الحكومة الإلكترونية كمدخل لتحسين الخدمات المصرفية - حالة البنك الجزائري للتنمية المحلية -

E-government as an entrance to improve banking services

- The case of the Algerian Bank for Local Development -

بلايلية ربيع

Belailia rabie

أستاذ محاضر، جامعة محمد الشريف مساعدي، سوق أهراس / الجزائر

Mohamed-Cherif Messaadia University, Souk-Ahras / Algeria

عزوزي خديجة

Azouzi khadidja

أستاذ محاضر، جامعة 08 ماي 1945، قالمة / الجزائر

08 Mai 1945 University, Guelma / Algeria

الملخص:

تسعى الحكومات الإلكترونية إلى سد الفجوة الرقمية في الوقت الذي تحتاج فيه المؤسسات المصرفية إلى بناء صورة شاملة عن السوق والتفكير في كيفية الاستعداد للتأثير الذي أحدثته التكنولوجيا الرقمية على العمليات المصرفية، بما يؤدي إلى إجراء تحويلات على الوظائف التقليدية وتحقيق مكاسب كبيرة في الإيرادات، الربحية والزيادة في رأس مال المساهمين من خلال تمكين البنوك من تقديم منتجات وخدمات أفضل للعملاء. ولقد أدت التكلفة العالية لتشغيل شبكات الفروع التقليدية إلى منع البنوك من خدمة شرائح الزبائن الأقل ربحية، بما في ذلك الفئات ذات الدخل المنخفض التي تركز على الشمول المالي. وبذلك كانت البنوك بطيئة في تكييف ابتكاراتها الرقمية التي تساعد بعض الوافدين الجدد على الوصول إلى هذه القطاعات بتكلفة أقل.

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم مثال مقنع على كيفية قيام البنك الجزائري للتنمية المحلية بالاستفادة من التكنولوجيا الرقمية للوصول إلى شرائح العملاء المستبعدة بمنتجات مفيدة وبأسعار معقولة من خلال مجموعة المنتجات الأساسية التي تلي الاحتياجات المالية الأساسية، وتضيف قيمة مقنعة للعملاء وتحسن حياتهم. ومن أجل تحقيق هدف الدراسة سنستخدم منهج دراسة الحالة لقياس مستوى المساهمة الفعلية لبرنامج الحكومة الإلكترونية في الجزائر في تحسين الخدمات المصرفية لزبائن البنك الجزائري للتنمية المحلية. الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية، الإصلاح الإداري، الفجوة الرقمية، الخدمات المصرفية الإلكترونية، البنك الجزائري للتنمية المحلية.

Abstract:

E-governments seek to bridge the digital divide at a time when banking institutions need to build a comprehensive picture of the market and think about how to prepare for the impact that digital technology has had on banking operations, leading to transfers to traditional jobs and significant gains in revenues. The high cost of operating traditional branch networks has prevented banks from serving less profitable customer segments, including lower income groups focused on financial inclusion. As such, banks have been slow to adapt their digital innovations that are helping some new entrants access these sectors at lower cost.

This study aims to provide a convincing example of how the Algerian Bank for Local Development is leveraging digital technology to reach excluded customer segments with useful and affordable products through its core product range that meets basic financial needs, adds convincing value to customers and improves their lives. In order to achieve the goal of the study, we will use the case study method to measure the level of actual contribution of the e-government program in Algeria to improving banking services for the clients of the Algerian Bank for Local Development.

Key words: e-government, administrative reform, digital divide, electronic banking services, Algerian Bank for Local Development.

مقدمة:

يكمن الهدف الأساسي من أعمال الحكومة الإلكترونية في تقديم مجموعة محسنة من الخدمات العامة بطريقة فعالة من حيث التكلفة للمواطنين، كما يمكن من خلالها توفير المزيد من الشفافية لأنها تمكن الجمهور من الاطلاع على ما تقوم به الحكومة والسياسات التي يتم تنفيذها، بحيث يترتب عن استبدال النظام الورقي بالنظام الإلكتروني توفير الكثير من الوقت والمال وكذلك المحافظة على البيئة، ناهيك عن تعزيز الاتصالات بين الحكومة وقطاع الأعمال وباختصار، فإن تحقيق المزيد من الكفاءة، وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين لا سيما المصرفية منها من خلال توفيرها رقمياً وكذا البرامج والمعلومات سيؤدي إلى دمج تكنولوجيا الحكومة الإلكترونية بشكل كاف، وكذلك إلى ضرورة التدخل و تثقيف الزبائن حول محو الأمية المالية بدء من المواد التعليمية عبر الإنترنت المتاحة من خلال تطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول إلى تنظيم أيام تحسيسية بأهمية التحول الرقمي على مستوى البنوك الوطنية لمواكبة التطور الحاصل وتغطية حاجات ورغبات المتعاملين.

بالتركيز على مضمون ما سبق عرضه يمكننا طرح الإشكالية التالية: كيف تساهم الحكومة الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية على مستوى البنك الجزائري للتنمية المحلية؟

هدف البحث: يتجلى هدف دراستنا في تسليط الضوء على مكتسبات الأعمال المصرفية الإلكترونية والتي تندرج في إطار توثيق العلاقة بين المواطن والحكومة، وزيادة كفاءة البنوك الوطنية في عملية استقطاب رؤوس الأموال وتوجيهها لعمليات تمويل الاستثمار والاستغلال لتنمية الاقتصاد وخلق القيمة المالية.

منهجية البحث: نظراً لتعذر القيام بالدراسة الاحصائية على مستوى البنك الجزائري للتنمية المحلية اكتفينا فقط بالدراسة التحليلية والتي تعكس واقع الخدمات المقدمة ومستوى جودتها بالإسقاط على المعايير الدولية المتعارف عليها؛ هيكله البحث: تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة محاور رئيسية وهي:

أولاً: الحكومة الإلكترونية

ثانياً: تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

ثالثاً: دراسة حالة البنك الجزائري للتنمية المحلية

أولاً: الحكومة الإلكترونية

1. تعريف الحكومة الإلكترونية:

عرفتها الأمم المتحدة سنة 2002 بأنها: "استخدام الإنترنت والشبكة العالمية العريضة لإرسال المعلومات وخدمات الحكومة للمواطنين"، كما عرفتها منظمة التعاون والتنمية في المجال الاقتصادي سنة 2002 بأنها: "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخصوصاً الإنترنت للوصول إلى حكومات أفضل" وبوصفها ثورة في التفكير والتنفيذ فهي تتطلب إقامة وتعميم البنية المعلوماتية والاتصالية التي من خلالها تتحدد المميزات التالية: (مصطفى: 2011، ص، ص 263، 265) - ترتبط الحكومة الإلكترونية بالإدارة العامة وبالأجهزة الحكومية خاصة وإن كانت لا تهمل في الأساس القطاع الخاص أو القطاعات الأخرى؛

- بوصفها نظام معلوماتي افتراضي يقاس من خلال نتائجه وأثاره المترتبة عن تشغيله العملياتي؛

- الاعتماد على البناء الإلكتروني ذو التقنية الرقمية؛

- تتسم بالاعتمادية والتأثير المتبادلين والمتكاملين بين مختلف أطراف الحكومة الإلكترونية من منظمات حكومية،

اجتماعية، خيرية، مهنية، وجمهور المستفيدين بالتركيز على المورد المعلوماتي.

وهناك ثلاثة أبعاد أساسية تعكس وظائف الحكومة الإلكترونية وهي: (مصطفى: 2011، ص 268)

1-1- الخدمات الإلكترونية: باستخدام الانترنت في التوصيل الإلكتروني للمعلومات الحكومية وبرامجها وخدماتها؛

2-1- الإدارة الإلكترونية: بتوظيف التقنيات المعلوماتية في تحسين الإدارة الحكومية، من تسهيل تنفيذ الأعمال إلى ضمان انسيابية المعلومات في الدوائر الحكومية؛

3-1- التجارة الإلكترونية: بالانتقال من التبادل التقليدي إلى التبادل الافتراضي للسلع والخدمات بين الحكومة والمؤسسات، الحكومة والمواطنين، وبين مختلف المؤسسات الحكومية ووكالاتها أو أجهزتها.

2. أقسام الحكومة الإلكترونية:

تقسم الحكومة الإلكترونية إلى: (مصطفى: 2011، ص-ص 279-281)

1-2- الخدمات الإلكترونية: وتشتمل على تلك الخدمات العمومية التي تقدمها الحكومة لجمهورها مع إمكانية توفيرها على مدى 24 ساعة، وعلى مدار السنة على حسب طبيعتها مثل: إصدار شهادة الميلاد، رخص السياقة، التصريح عن الدخل، الصحة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني وغيرها، بحيث تستعين في ذلك على الإنترنت والبوابات الإلكترونية الموحدة للدخول ضمن باقات خدمية تعكس حاجات المواطنين ومؤسسات الأعمال، بالإضافة إلى الاستعانة بقنوات أخرى كالهاتف النقال، وأكشاك المعلومات العامة أو المكاتب المعتمدة في حالة المواطنين الذين لا يملكون ثقافة التكنولوجيا؛

2-2- الديمقراطية الإلكترونية: وتعكس صورة البلاد الديمقراطية في معالجة مختلف القضايا ذات الصلة بالمشاركة الحقيقية للمواطن في محاسبة ومساءلة المسؤولين عن حصيلة أعمالهم عبر عرض المعلومات الكافية والكفيلة لتقييم أدائهم الحكومي عبر الأنترنت، والوسائل التكنولوجية المختلفة مثل: منتديات النقاش الإلكترونية لإبداء الآراء، الحملات السياسية الإلكترونية، الاستطلاع الإلكتروني لقضايا عامة، ونشر وتوثيق محاضر وفيديوهات الجلسات الحكومية والبرلمانية، كما يمكن تجسيد الديمقراطية الإلكترونية في المشاركة الرقمية للمواطنين في الانتخابات، وما يترتب عن ذلك من تسريع للعملية الانتخابية وكذا الإدارة الرشيدة لموارد الاقتراع والتصويت. وفي سياق ذلك حددت الحكومة السويدية خمسة أبعاد للعملية الديمقراطية الإلكترونية تتمثل في: (مصطفى: 2011، ص-ص 279-281)

➤ أنظمة الاقتراع الإلكترونية: يعتمد فيها على الموثوقية الأمنية، لضمان السيرورة العادية للعملية الانتخابية (الانتخاب مرة واحدة مثلا)، والسهولة في الاستخدام والوصول من طرف المواطن؛

➤ النشاطات السياسية عبر الإنترنت: والتي تشير إلى عملية نشر الأجندات الخاصة بالأحزاب، ومستوى العلاقات السياسية بين الشعب ودولته في إشارة إلى تطوير التجمعات الشعبية الإلكترونية من خلال المجموعات الإلكترونية؛

➤ الشفافية والثقة الإلكترونية: عبر نشر الوثائق الحكومية المرخص بها قانونيا وأخلاقيا، والتي من شأنها محاربة مختلف أشكال الفساد؛

➤ المشاركة الديمقراطية: وتتم من خلال استطلاع رأي المواطنين الكترونيا خاصة فيما يتعلق بقرارات حكومية قبل تجسيدها ميدانيا للأخذ بأرائهم الواعية؛

➤ الفجوة الرقمية: وتشكل البعد الأكثر خطورة في تجسيد معالم الديمقراطية الإلكترونية، ذلك أن نسبة المواطنين غير المثقفين تكنولوجيا عندما تكون عالية تؤثر سلبا في نجاح توسيع وتنشيط العملية الديمقراطية في بلدانهم بسبب الوقوع في فخ الويبرقراطية (Webcracy).

3- تعريف البنوك الإلكترونية (البنوك عن بعد/ البنوك المنزلية/ بنوك الخدمة الذاتية):

على اختلاف المصطلحات المتعلقة بها غير أنها تشير في نهاية المطاف إلى: "قيام العميل بإدارة حساباته أو انجاز أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الانترنت سواء كان في المنزل أو المكتب وفي أي مكان ووقت يرغبه ويعبر عنها بالخدمة

المالية عن بعد" (محمد: 2016، ص 90)، ومن مزايا هذا النوع من البنوك أنها تحقق عدة ميزات تتعلق أساس بالنقاط التالية: (سامر: 2011، ص-ص 238-239)

3-1- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من الزبائن: تتيح الخدمات البنكية الالكترونية امكانية الوصول إلى شريحة أوسع من الزبائن طالبي الخدمات المصرفية السريعة دون التقيد بالحواجز المكانية أو الزمانية، ذلك أن التجارة الالكترونية ألغت الحدود الجغرافية وسهلت امكانية تلبية احتياجات الزبون في مختلف أنحاء العالم؛

3-2- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة: تعمل البنوك الالكترونية بالموازاة مع العمل التقليدي للبنوك العادية ذلك أن لها القدرة على توفير الخدمات المصرفية العروفة، إضافة إلى تلك الخدمات المصرفية الجديدة التي تعجز عن تقديمها البنوك التقليدية؛

3-3- خفض تكاليف التشغيل: تعتبر تكاليف التشغيل بالنسبة للبنوك الالكترونية جد متدنية مقارنة بالبنوك التقليدية نظرا لعدم حاجتها إلى العقارات والمساحات الجغرافية وما يرتبط بذلك من تكاليف أخرى كالتأثيث وغيرها وبالتالي فهي تعتبر من أهم الميزات التشغيلية التي تساعد البنوك الالكترونية على الانتشار وتحقيق الربحية؛

3-4- زيادة كفاءة الأداء البنكي: تمتاز البنوك الالكترونية بالسرعة في الإنجاز ومعالجة طلبات العديد من الزبائن نظرا لميزة تمثيلها افتراضيا في مواقعها الالكترونية التي تعرض فيها منتجاتها وخدماتها عليهم ما يؤدي إلى اختصار الجهد والوقت.

4- الحكومة الالكترونية وعلاقتها بالإصلاح الإداري:

يقصد بالإصلاح الإداري بأنه: "إدخال تغييرات أساسية في أنظمة الإدارة العامة، بما يؤدي إلى تحسين مستوى أداء النظم الإدارية القائمة، ورفع كفاءتها، من خلال تغيير المعتقدات والاتجاهات والقيم والبيئة التنظيمية، وجعلها أكثر ملاءمة مع التطور التكنولوجي الحديث وتحديات السوق، وتخفيض نسبة قلق المواطنين، وإحداث نقلة نوعية في تقديم الخدمات للمواطنين مع تقليص التكاليف، وتحويل إدارة الخدمات من أسلوب البيروقراطية إلى الأسلوب التجاري أو الاقتصادي (القضاء على البيروقراطية)، سواء عن طريق التخصيص، أو عن طريق التشغيل الذاتي لخدماتها، بإيجاد الأساليب المناسبة، والحديثة، والأكثر مرونة"، ومن جوانب الإصلاح الإداري في منظومة الحكومة الالكترونية بصفتها عملية شاملة نذكر ما يلي: (صدام: 2013، ص-ص 146-152)

4-1- الموظفون: تعتبر مشكلة مقاومة التغيير من أبرز معوقات نجاح مشروع الحكومة الالكترونية لاسيما في حالات انتشار الموارد البشرية الأقل مهارة وكذا الاقتصاد الأقل ثبات، وعليه يجب أن يتسم موظفو القطاع العام بالخصائص التالية:

- ✓ أن يتمتع جميع الموظفين بخلاف مستوياتهم الإدارية بتقبل التحول إلى منظومة الحكومة الالكترونية، مع التغلب على مشكلة الصدمة الفنية في التحكم الجيد في التكنولوجيات والبرامج العملية؛
- ✓ تجاوز الخوف الناتج عن تطبيق منظومة الحكومة الالكترونية والذي يربطه بعض الموظفين بفقدان وظائفهم أو سلطتهم التي ألفوها سابقا؛
- ✓ القناعة التامة بالمنفعة المترتبة عن ممارسة الإدارة الالكترونية كالتخلص من الأرشفة التقليدية وسرعة الرد الالكتروني على مختلف الانشغالات؛
- ✓ الاستعداد النفسي للموظفين للبرامج التدريبية لحضورها حقيقيا وليس صوريا، وتجاوز اشكالية الاستغناء عن صغار الموظفين، وربط ذلك بالمزايا المهنية من تطبيق التكنولوجيا الجديدة؛

✓ تشكيل مجالس الحكومة الإلكترونية أو الإدارة الإلكترونية سواء كانت منتخبة أو معينة بناء على الخبرة، الكفاءة التخصص والوفاء بالواجبات.

2-4- القيادات والأنظمة والمفاهيم الإدارية: ما ينطبق على الموظفين ينسحب على القيادات العليا، الوسطى، والدنيا بنسبة أقل داخل المنظمات العامة الإلكترونية بحكم مناصبهم التي تؤهلهم على قيادة مشروع التحول الجديد، ويتضح ذلك جليا في النقاط التالية:

✓ اختيار القائد المناسب لقيادة المشروع الإلكتروني لتجاوز مرحلة التحول التقليدي في الممارسات وعملية اتخاذ القرار التي تركز على ديمقراطية ذلك أن رقمنة النظام تؤدي إلى مشاركة العاملين في القرار؛

✓ ترشيد القرارات الإدارية من خلال توزيع السلطات أفقيا وعموديا بحكم الشفافية التي يكفلها النظام التكنولوجي والاتصالات الآنية مع مختلف المتعاملين؛

✓ استقلال الإدارات المحلية والتشجيع على لامركزية اتخاذ القرار بالموازاة مع الاشراف والرقابة المركزيتين للمحافظة على سياسة الدولة العامة وهيبتها من جهة، وضمان التزام الإدارة المحلية بواجباتها ومسؤولياتها.

3-4- المواطنون وجمهور المتعاملين: يعتبر المواطنون طرف مهم في معادلة الحكومة الإلكترونية، لذا يجب تشجيعهم وجمهور المتعاملين على استيعاب المعرفة الإلكترونية ويتضح ذلك من خلال:

✓ بناء الثقة المتبادلة بين النظام الإلكتروني والمجتمع بصفته الوعاء المستوعب للتغيير وانجاح برامج الحكومة الإلكترونية، وذلك بتحديد، تحليل وتشخيص الشركاء ومختلف الأعداء المتعاونين لبناء استراتيجية ذات خطوط اتصال مفتوحة تثنى المشاريع قصيرة الأجل لقياس مدى جدواها وتحقيق نتائج مبكرة تساعد على دعم الثقة من مختلف مداخلها؛

✓ حماية المعلومات الشخصية وضمان الخصوصية المعلوماتية، لتأكيد قوة ومثانة الأدوات الإلكترونية المعتمدة وكذلك كسب ولاء المواطن تجاه حكومته؛

✓ تدعيم شفافية المعلومات من خلال الإعلان على الخط في الحصول على الخدمات الإلكترونية المختلفة، وتحويل المكاتب الرسمية إلى مواقع إيجابية مفتوحة لانسائية المعلومات وتنفيذ العمل؛

✓ تنمية الموارد البشرية لإنجاح خطط الإصلاح الإداري على مستوى كل الهيئات الحكومية للتغلب على مقاومة التغيير بناء على البرامج الضرورية لذلك.

ثانيا: تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

1- تعريف الصيرفة الإلكترونية:

تعرف على أنها: "اجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية أي استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك إذا أمكنه القيم بالأعمال التي يريدها من بنكه من أي مكان وفي أي زمان" (محمد: 2016، ص 213) ومن أسباب ظهورها ما يلي: (محمد: 2016، ص-ص 214-215)

- ثورة المعلومات والاتصالات وتأثيرها على طبيعة العمل المصرفي و المالي الذي تحول إلى التركيز على تقديم خدمات مصرفية ومالية متنوعة تواكب التطور الحاصل؛

- انتشار التجارة الإلكترونية وما ترتب عليه من ضرورة التطوير الهادف لاستراتيجيات وأساليب بنكية حديثة؛

- تحرير التجارة العالمية وتزايد المنافسة الدولية الشديدة بين مختلف المؤسسات المالية والبنكية؛

- الانتشار الواسع للمؤسسات المالية غير المصرفية مثل: شركات التأمين ومنافستها للعمل التقليدي للبنوك؛

- تزايد حاجات ورغبات الزبائن في ظل المنافسة الشديدة بين البنوك والمؤسسات المالية وبالتالي ضرورة إعادة النظر في تحسين أدائها وطرق رفع كفاءتها التشغيلية لتحسين عروضها التنافسية وبأقل تكاليف ممكنة؛
- دخول العديد من المؤسسات التجارية والاقتصادية سوق الأعمال المصرفية ومنافستها للبنوك من خلال امكانية تقديمها لخدمات بديلة مثل: كوبون التسوق المعروض من طرف بعض المحلات الكبيرة.
- 2- خصائص الخدمة المصرفية: من أساسيات فن الخدمة إدراك موظفي البنك خط المواجهة المتعلقة بالاتصال المباشر بالزبائن وذلك للطبيعة المتميزة للخدمة عامة، وخصائص الخدمات المصرفية خاصة، وفي هذا السياق يمكننا تلخيص هذه الأخيرة فيما يلي: (عبد الرحمن: 2014، ص-ص 20-22)
- 1-2- عدم قابلية انتاج الخدمة مسبقا أو تخزينها: ويعني ذلك أن الموظف يصنع الخدمة آنيا بمجرد طلبها من طرف الزبون، ما يجعله في موضع خط المواجهة للتعامل مع الزبون بمجرد وصوله في حدود المهارة المطلوبة وبنفس الجودة في كل مرة يتكرر طلب نفس الخدمة أو خدمة أخرى؛
- 2-2- عدم امكانية انتاج عينات من الخدمة: يرتبط تقديم الخدمة بالخبرة والمعاشية بدل التفكير في انتاجها وارسالها إلى المستهلك للحصول على الموافقة المسبقة عن جودتها أو عددها، كما أنها غير قابلة للتحويل شفهيًا، ذلك أن لكل مستهلك خصوصياته تصعب من مهمة توفير نموذج موحد للخدمات من طرف البنك لكل الزبائن؛
- 2-3- التأكد من تقديم ما يطلبه الزبون: نظرا لأن الخدمة غير ملموسة فإنه يستحيل الحكم على مواصفاتها بشكل مطلق وثابت بين كل الزبائن، وعليه يجب أن يرتبط ما يقدمه البنك بالخدمة المتوقعة والمطلوبة التي تتوافق مع تجربة الزبون أثناء معاشيته للخدمات التي يحصل عليها؛
- 2-4- انتاج واستهلاك الخدمات المصرفية في نفس الوقت: من خصائص الخدمة المصرفية أنها تنتج وتستهلك في آنها، وهو ما يعني عدم قدرة الزبون على تداول نفس الخدمة مع طرف ثالث، في حين تبقى له امكانية وصفها وتقييمها للآخرين؛
- 2-5- الخدمة غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى: تختلف الخدمات المصرفية عن غيرها من السلع كونها غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى بعد تقديمها، وهو ما يؤكد ضرورة تميزها وخلوها من الأخطاء حتى لا يقع منتجها في احراج الاعتذار والترضية في حالات عدم الالتزام بما هو مطلوب لتوقعات الزبون؛
- 2-6- الخدمة غير قابلة للفحص بعد الإنتاج: ترتبط مسؤولية انتاج خدمة مصرفية ذات جودة بالضمانات التي يقدمها الموظف انطلاقا من مؤهلاته وقدراته الداخلية وكذا من "الفوارغ الخارجية" ما لا يتيح له مجال الفحص والتأكد بعد عملية الانتاج.
- وبخصوص تحسين الخدمات المصرفية (صناعة البنوك) يجب اعتماد أحد الاتجاهات الحديثة التالية: (سامر: 2011، ص-ص 149-159)
- ✓ **التنوع في الأنشطة والخدمات المصرفية:** بالنظر إلى تطور البنوك انتشار تعدد الأنشطة التي تقوم بها وظهر مفهوم البنوك الحديثة كما هو الشأن في المملكة المتحدة التي تتجه معظمها إلى ممارسة مهام جديدة كالانخراط في صناعة التأمين، خدمات السفر والسياحة، التعامل في كافة أنواع الأوراق المالية وتقديم تسهيلات اصدار بطاقات الضمان لعملائها كوسيلة لترويج مبيعاتها، الانجار في السلع المختلفة بما في ذلك المواد الخالصة، وكذلك شراء أو انشاء وإدارة شركات صناعية، تجارية، زراعية، وخدمية أو المساهمة فيها وغيرها من الخدمات؛

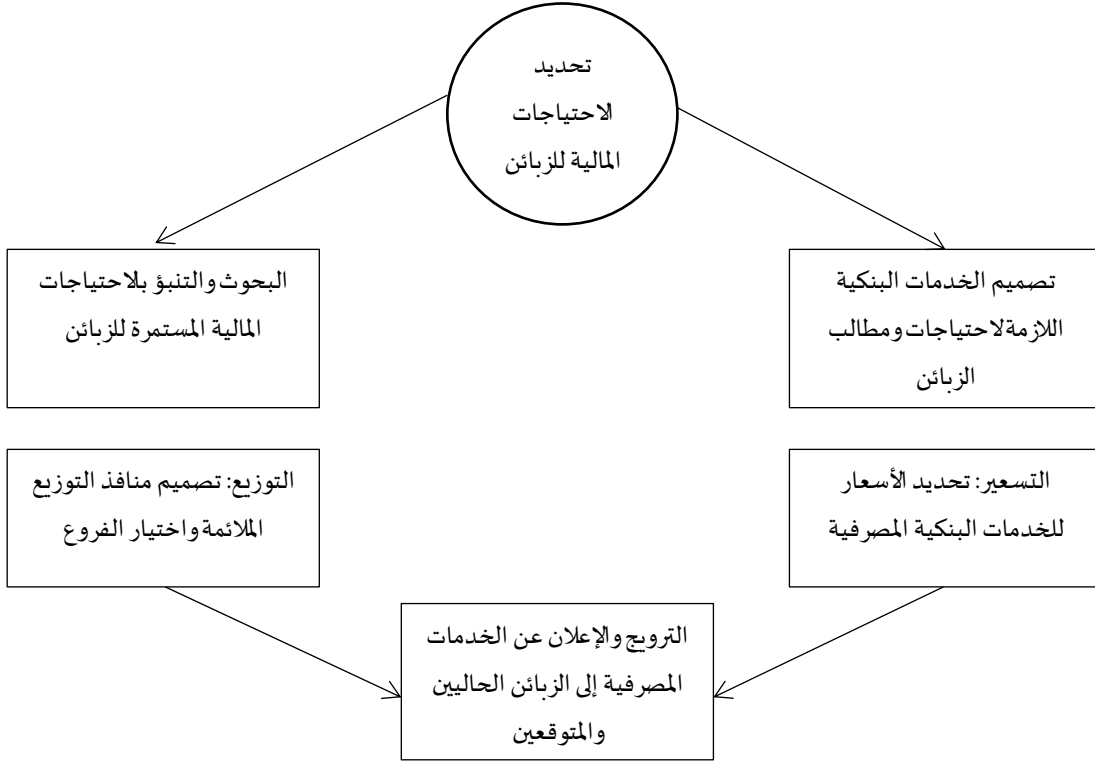
- ✓ التوسع في استخدام تكنولوجيا الخدمات المصرفية: أدت رقمنة الخدمات المصرفية من خلال توسع البنوك في استخدام الكمبيوتر وتوظيف التطبيقات المتطورة إلى السرعة والجودة في تقديم الخدمات للزبائن في أماكن جغرافية مختلفة وكذا استيعاب الحجم الكبير للمعاملات المالية بتوظيف الشبائيك بطريقة On Line System؛
- ✓ النمو عن طريق الاندماج: لتحقيق هدي التوسع والنمو تلجأ بعض البنوك الكبيرة إلى الاندماج البنكي لعرض سلسلة متكاملة من الخدمات المصرفية قادرة على التغطية الشاملة داخل البلد وحتى في بعض المناطق خارجه؛
- ✓ التدويل: يقوم هذا الاتجاه على بلوغ البنوك مصف العالمية بدخولها أسواق مصرفية أجنبية وذلك بهدف تنوع الأسواق لتجنب المخاطر التنافسية، أو لتخفيض التكاليف الوطنية المتعلقة، وكذلك الاستفادة من الحوافز الأجنبية التي تقدمها الدول المضيفة أو التي تقدمها الدولة الأم لتحقيق هدف التوسع أو النمو بانتهاج استراتيجيات الاستثمار والربح ودراسة السوق؛
- ✓ التطوير التنظيمي والاداري: يعتبر البناء التنظيمي والإداري ضرورة ملحة للبنوك لمواكبة التغيرات الحاصلة لاسيما فيما يتعلق بإدارة العمليات المصرفية ومن بين المداخل المهمة نذكر: تطوير اختصاصات الإدارة العليا (مجلس الإدارة، رئيس مجلس الإدارة، المديرين التنفيذيين، الاستشاريون والخبراء) سواء ما تعلق منها بزيادة رأس المال، توزيع الأرباح، تنوع الخدمات المقدمة، إدارة المخاطر المالية، كيفية اختيار أعضاء مجلس الإدارة، طرق الرقابة على الأنشطة والمهام الموكلة للمسؤولين، نوع الخبراء أو طرق الاشراف على تنفيذ الخطط والبرامج، ونظام أسلوب الإدارة والتنظيم والذي يتلخص بالأساس في التدريب المستمر لأعضاء الإدارة، إنشاء وحدات للخدمة المركزية للتنسيق بين الإدارات، انتهاج مبدأ اللامركزية ومرونة الهياكل التنظيمية، وفصل الإيرادات والنفقات المرتبطة بالخدمات غير المصرفية (مثل: الخدمات الاستشارية وخدمات النظم المعلوماتية) عن الخدمات المصرفية؛
- ✓ العمل المصرفي الاسلامي: أصبحت المنتجات المالية الاسلامية تحتل حيز معتبر في المنافسة العالمية بالنظر للعدد المتزايد لعدد المسلمين في العالم وهو ما انعكس على نشاط العديد من البنوك العالمية مثل: (محمد: 2016، ص 32) هتش أس بي سي، سيتي بنك، باركليز، ويوبي أس الذي أصبح يدير الكثير من الأصول العقارية نيابة عن مستثمرين مسلمين في لندن.

3- تسويق الخدمات المصرفية:

تتمثل الوظائف الأساسية للبنك في وظيفتي حفظ الودائع وإقراض الأموال بحيث يجب أن يكون الدور التسويقي للبنك موجه بالسوق في الناحيتين، وبالتالي العمل على خلق البرنامج التسويقي المصمم لجذب الأموال وكذلك لجذب الزبائن، بناء على تصميم أكثر من مزيج تسويقي ذلك أن البنك هدفه بيع مجموعة كبيرة من الخدمات المصرفية تستهدف شرائح مختلفة من الزبائن والتي يمكن تقسيمها إلى خمسة فئات تشمل: (عبد الرحمن: 2014، ص-ص 23-25)

- سوق الزبون الفرد؛
- سوق الزبون التجاري؛
- السوق الصناعي؛
- السوق الحكومي (القطاع العام)؛
- السوق الدولي.

شكل رقم 01: البرنامج التسويقي للخدمات المصرفية



المصدر: (عبد الرحمن: 2014، ص 25)

4- الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية:

يمكننا عرض هذه الخدمات في البنوك الوطنية كما يلي: (عبد الهادي: 2016، ص-ص 148-162)

1-4- نظام التسوية الاجمالية الفورية (RTGS): عبارة عن: "نظام تسوية المبالغ الاجمالية في وقت حقيقي، يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي"، كما يعرف على أنه: "نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في البلد من خلال الحسابات المركزية للمصارف"، يعالج هذا النظام المبالغ المدينة والدائنة المترتبة عن المقاصة الإلكترونية في آن واحد وفي حسابات المشاركين وفق مبدأ "الكل أو لا شيء"، ويشرف بنك الجزائر على إدارة هذا النظام من خلال فتح حسابات جارية للمشاركين تضبطها المحاسبة العامة للبنك، ويتم ربط كل المشاركين بجهاز PTGS عن طريق مقراتهم باستعمال قاعدة متركزة ببنك الجزائر، ويقوم هذا الجهاز بإرسال وتلقي أوامر التحويل وكل المعلومات الضرورية المتعلقة بالعمليات المعالجة؛

2-4- نظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة (نظام المقاصة الإلكترونية): يعرف بأنه: "نظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة، بحيث تتم عملية المقاصة بصورة آلية بين البنوك بالاعتماد على الربط الشبكي فيما بينها وهذا تحت إشراف وإدارة البنك المركزي"، ويقوم هذا النظام على المعالجة عن بعد لتسوية المعاملات فيما بين المؤسسات والمؤسسات المالية، وقد عرف نظام الدفع تطورا من خلال إنشاء نظام ACTI كنظام مكمل لنظام RTGS، وقد عمل نظام المقاصة الإلكترونية على:

- ربح الوقت بالنسبة لأجال التحصيل مقارنة بالعمليات التي تقوم بها البنوك؛

- توحيد أرصدة التسوية في رصيد واحد صافي يتابع مركزيا من خلال البنوك؛
- تأمين المراقبة الجيدة للمبادلات وتحسين السيولة علة مستوى البنوك المركزية؛
- التحكم في الكتلة النقدية ومراقبتها بشكل أفضل من طرف البنك المركزي.
3-4- **الصيرفة على الخط:** ظهرت هذه الخدمة في الجزائر في سياق السعي نحو تبني مشروع الصيرفة الإلكترونية، غير أن عدم قدرة المصارف الجزائرية على استيعاب ذلك ظهرت الشركة الجزائرية الفرنسية المختلطة "الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية" في جانفي 2004 والتي تهتم بعرض خدمات الصيرفة الإلكترونية عن بعد وتسيير وأمن تبادل البيانات المالية وتضمن تزويد زبائنها بالحلول، تبسيط وتأمين المبادلات الإلكترونية، وتقسم الخدمات التي تقدمها إلى قسمين أساسيين تضمن من خلالهما تزويد الزبائن بالتطورات التكنولوجية والوظيفية ويتمثلان في:

- خدمات الصنف الخاص بالبنك DIAGRAM. E-BANKING؛

- خدمات التبادل الإلكتروني للبيانات EDI متعدد الجهات والأقسام DIAGRAM. E-FILES؛

4-4- **الشركة الجزائرية للوساطة في المعاملات البنكية:** أنشئت هذه الشركة الفرعية سنة 1995، لتعلب دور دعم وتطوير البرامج وتحديث المصارف الجزائرية بالتركيز على تعزيز بطاقات الدفع، تنفيذ المعاملات النقدية بين البنوك للبطاقة المحلية على المستوى الوطني وتوسيع نطاقها على المستوى الدولي في الأجل القريب، وعموما تتمثل مهام هذه الشركة في تطوير واستخدام وسائل الدفع الإلكترونية وإدارة المنصة التقنية وتوفير قابلية التشغيل البيئي الكامل لجميع المتعاملين وفق ثلاثة محاور أساسية هي: الشبكات، السحب ببطاقة ما بين البنوك La Carte CIB، الدفع عن طريق بطاقة ما بين البنوك CIB؛

- الشبكات: يتم من خلالها إجراء التحويلات البنكية لإجراء المخالصات والتسليم الشخصي لمعظم البنوك؛
- السحب ببطاقة ما بين البنوك La Carte CIB: أطلقت خدمة السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي (SATIM) سنة 1996 عن طريق الخدمات المصرفية بين البنوك (RMI)، بحيث تعمل (SATIM) على إدارة الاتصال لأجهزة الصراف الآلي (ATM) بين البنوك وسحب بطاقة البنوك لضمان التحويل لأعضاء النظام، وفي سياق ذلك تعتمد عديد البنوك بخدمة السحب النقدي من خلال تثبيت أجهزة الصراف الآلي؛
- الدفع ببطاقة CIB بين البنوك: وتخضع هذه الطريقة في الدفع للمعايير الدولية كجزء من مشروع تحديث نظام الدفع الشامل، بحيث تتيح لحاملها إمكانية دفع المشتريات مع بطاقة الشبكة التابعة للتجار في محطات الدفع الإلكترونية بين البنوك (TPE).

4-5- **المنتجات البنكية الإلكترونية:** ونذكر منها:

- بطاقة السحب CIB وهي عبارة عن بطاقة تعامل باستخدام شعار CIB ما بين البنوك، واسم وشعار البنك المصدر، حيث أنها تعتبر وسيلة دفع محلية تتيح لحاملها إمكانية الدفع من تجار التجزئة كالفنادق، المطاعم، الصيدليات، والمحلات التجارية وغيرها، كما أنها تمثل وسيلة سحب بين البنوك، والمسوقين عبر الشبكة البنكية، و حلول الخدمات الإلكترونية، والصيرفة الإلكترونية وأجهزة الصراف الآلي وهي نوعان: البطاقة الكلاسيكية، والبطاقة الذهبية؛
- حلول الخدمات الإلكترونية: تقوم على أساس تثبيت وإدارة الخدمات الإلكترونية وفق البنية التحتية SATIM ومعدات تقنية آمنة متصلة بمواقع أجهزة الكمبيوتر، و/أو البنوك و النقود الإلكترونية بحيث تلي المعايير الدولية لدعم خدمات المدفوعات والسحوبات المحلية.

• الموزع الآلي للأوراق النقدية DAB: وهي عبارة عن تجهيزات مخصصة للبيع وأجهزة الصراف الآلي توظف لسحب المبالغ النقدية باستخدام البطاقة الائتمانية للمتعامل خلال الأسبوع على مدار 24 ساعة، وترتبط عملية السحب بسقف معين وفق ما تنص عليه شروط البنك وامتيازات البطاقة الممنوحة؛

• محطات الدفع الإلكترونية TPE: عبارة عن أجهزة دفع مثبتة لدى التجار المتعاقدين في هذه الخدمة لإجراء معاملات: الشراء، دفع الفواتير وغيرها، حيث توفر المعالجة الآمنة، السريعة والفعالة.

4-6- المواقع الإلكترونية للبنوك الإلكترونية: تعتمد معظم البنوك الجزائرية على تصميم مواقعها الإلكترونية واعداد محتوياتها على شبكة الانترنت للتعريف بها وبمنتجاتها وعرض بياناتها النقدية والمالية، ومختلف البيانات والتقارير المحاسبية وكذا الاحصائيات والخدمات المتعلقة بها، إذ يمكن الوصول إلى هذه المواقع من خلال موقع مؤسسة أتمتة التعاملات والدفع الإلكتروني بين البنوك التالي: www.satim-dz.com والتي تساهم في عصنة النظام البنكي الجزائري، أو من خلال زيارة الموقع الأساسي الخاص بكل بنك، وفيما يتعلق بالخدمات التبادلية على المواقع الإلكترونية فهي عند المستوى الأساسي دون مستوى التفاعل المتقدم باستخدام النقود الإلكترونية، إذ تتوفر على خدمة الرسائل، الاطلاع على الرصيد، الوصول إلى الخدمات المقدمة من طرف البنك كطلب بعض المنتجات، أما فيما يخص تفاعل المواقع فلا يزال بدوره يعاني من نقص واضح يلخص في اقتصره على الاتصال للإجابة على بعض الانشغالات، المشاور، اشتراكات التسجيل، وبالنسبة لبساطة المواقع وسهولة استخدامها فإن الأغلبية توظف اللغة الفرنسية فقط ما عدى بعض البنوك التي تتيح حرية الاختيار بين اللغة العربية والفرنسية، أما فيما يتعلق بتخصيص التحميل فهو يقتصر بدوره على تحميل بعض النماذج وكشوفات الحسابات.

ثالثا: دراسة حالة البنك الجزائري للتنمية المحلية

1- التعريف ببنك التنمية المحلية:

بنك التنمية المحلية باختصار (BDL) هو بنك عمومي برأس مال يصل إلى 36 800 000 000 مليون دينار جزائري. يملك بنك التنمية المحلية شبكة متكونة من 155 وكالة منتشرة بإحكام على مستوى التراب الوطني، بما في ذلك 147 وكالة مكلفة بتسيير العمليات البنكية التي وضعت تحت مسؤوليتها و 06 وكالات مختصة في منح قروض على الرهن، وهو نشاط الذي ينفرد به بنك التنمية المحلية و يميزه عن باقي البنوك.

بنك التنمية المحلية هو أولا بنك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة / الصناعات الصغيرة والمتوسطة والتجارة في أوسع معانيها، ثم بنك المهن الحرة والأفراد والعائلات. يسعى بنك التنمية المحلية الى المشاركة الفعالة في تطوير الاقتصاد الوطني وعلى وجه الخصوص تعزيز الاستثمار بتشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة / الصناعات الصغيرة والمتوسطة في جميع القطاعات بتنوعها من خلال المشاركة في جميع الإجراءات التي وضعتها السلطات العمومية ANSE، CNAC، ANGEM، بحيث أن بنك التنمية المحلية على استعداد لتلبية الاحتياجات التمويلية للأفراد. من جهة أخرى لبنك التنمية المحلية دور رئيسي في تمويل المشاريع السكنية وذلك عن طريق دعم و مرافقة أصحاب مشاريع الترقية العقارية، وكذا أيضا الأشخاص الذين يريدون شراء مسكن. (موقع الكتروني تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2022/04/28 على الرابط التالي:

<http://bdl.projets.laticode.com/Algerie/arabe/index.html>

أما بالنسبة للمنتجات البنكية الإلكترونية التي يقدمها فتتمثل فيما يلي: (عبد الهادي: 2016، ص-ص 168-172)

1-1- بطاقة الدفع فيزا: وهي عبارة عن وسيلة سحب ودفع الكتروني بالعملة الصعبة على مستوى الموزعات الآلية للأموال ونقاط البيع الإلكترونية (DAB/TPE)، وعلى شبكة الأنترنت في جميع الدول، إذ تصدر لأي زبون بحوزته العملة

الصعبة ويطلبها حتى ولو لا يملك حساب جاري في بنك التنمية المحلية وهي نوعان: بطاقة فيزا الدولية (الدفع المسبق)، بطاقة فيزا الدولية الذهبية؛

2-1- بطاقة السحب بين البنوك (CIB): وتوظف هذه البطاقة في عملية السحب والدفع لدى مختلف البنوك من خلال الرمز الخاص ببنك التنمية المحلية بصفه البنك المودع، وتتم معالجة المعاملات البنكية بأمان نظرا لوحدة المعالجة البنكية الموجودة على البطاقة، وتصنف هذه البطاقة إلى البطاقة الكلاسيكية، والبطاقة الذهبية؛

3-1- الشيك (الصك البنكي في النظام الجديد ATCI): وتسمى نظام التعويض الإلكتروني الذي يستند على التبادل الإلكتروني للبيانات الرقمية والصور عوض التبادل المادي للمعطيات والقيم البنكية، حيث يساعد هذا النظام على تحصيل القيم البنكية (الشيكات والكمبيالات) في زمن وجيز يصل إلى خمسة أيام كحد أقصى مع ضمان سلامة المدفوعات بالجملة؛

4-1- دفتر حساب التوفير: لقد أدى تحديث دفتر حساب التوفير المعالج بالطرق المعلوماتية سنة 2004 إلى توسيع دائرة الادخار والاستعمال كونه يتصف بمسار ممغنط يسمح للزبون بإجراء عمليات السحب والدفع الفوري كمدخل لتحسين الخدمات المقدمة والتي تندرج ضمن استراتيجية تنمية البنك؛

5-1- تحويل مبالغ مالية كبيرة عبر نظام (الجزئية للتسوية في الوقت الحقيقي ARTS): بدأ هذا النظام حيز التنفيذ سنة 2006، إذ يقوم على شبكة البنك المحلية لتشغيل عمليات التحويل بالعملة الوطنية في فترة لا تتجاوز ثلاثة أيام.

2- العروض المقدمة من طرف بنك التنمية المحلية:

تتمثل هذه العروض في مجموعة من الخدمات بما في ذلك البنكية منها والتي توجه إلى المؤسسات، المهنيين، الخواص، والخواص غير المقيمين، ويمكننا تلخيصها في النقاط التالية: (موقع الكتروني تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2022/04/28 على الرابط التالي: <http://bdl.projets.laticode.com/Algerie/arabe/index.html>)

1-1- الخدمات المقدمة للمؤسسات:

- عملية التمويل: تمويل الاستثمار، تمويل الاستغلال؛
- التجارة الدولية: عمليات التجارة الدولية، التوطين البنكي؛
- الحساب والإيداع: حساب المؤسسات، إيداع الأموال؛
- البطاقات: البطاقة البيبنكية (CIB)، بطاقة الدفع الدولية (VISA)؛
- بنك عن بعد E-banking.

2-2- الخدمات المقدمة للمهنيين:

- عملية التمويل: تمويل الاستثمار، تمويل الاستغلال؛
- الحساب والإيداع: الحساب للخواص، إيداع الأموال.
- البطاقات: البطاقة البيبنكية (CIB)، بطاقة الدفع الدولية (VISA)؛
- بنك عن بعد E-banking.

● عرض BDL للصيادلة الخواص SNAPO

3-2- الخدمات المقدمة للخواص:

- القروض للخواص: القرض الاستهلاكي، القرض العقاري، القرض على الرهن؛

- الحساب، الادخار والإيداع: حساب الخواص، حساب الادخار ، دفتر التوفير دون فوائد "البديل"، وصل الصندوق؛
 - البطاقات: البطاقة البيبنكية (CIB)، بطاقة الدفع الدولية (VISA)؛ قائمة موزعات الدفع الإلكتروني، التأمين الخاص بالبطاقات (VISA)؛
 - بنك عن بعد E-banking؛
 - استقبال الأموال من الخارج: خدمة المونغرام.
 - 2-4- الخدمات المقدمة للخواص غير المقيمين:
 - القروض: القرض العقاري؛
 - الحساب، الادخار والإيداع: حساب الخواص، حساب الادخار ، دفتر التوفير دون فوائد "البديل"، وصل الصندوق؛
 - بنك عن بعد E-banking؛
 - استقبال الأموال من الخارج: خدمة المونغرام.
 - 3- الدفع عن طريق البطاقة البيبنكية (CIB):
 - الدفع عبر الانترنت عن طريق البطاقة البيبنكية يسمح للمشتري عن طريق الانترنت بالقيام بعمليات الدفع أو الشراء أو تخليص فاتورة أو حجز فندق أو شراء تذكرة رحلة في الطائرة عن طريق الانترنت عن طريق البطاقة البيبنكية، ومن امتيازات الدفع الإلكتروني عبر الانترنت بالنسبة للزبون نذكر ما يلي:
 - 1-3- ربح الوقت: تمكن من القيام بكل العمليات دون التنقل إلى الوكالة الأصلية؛
 - 2-3- وسيلة دفع عصرية: يستعمل كل سكان العالم المتقدم وسيلة الدفع الإلكتروني عن بعد، و يمكن لزبائن بنك التنمية المحلية الاستفادة من هذه الخدمة العصرية و الحديثة؛
 - 3-3- الوفرة: هذه الخدمة متوفرة 24 على 24 ساعة و 7 على 7 أيام طول السنة دون انقطاع.
- شكل رقم 02: آلية عمل البطاقة البيبنكية



المصدر: موقع الكتروني تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2022/04/28 على الرابط التالي:

<http://bdl.projets.laticode.com/Algerie/arabe/index.html#>

خاتمة:

انطلاقاً من النتائج التحليلية التي تم التوصل إليها من خلال تشريح واقع عمل البنك الجزائري للتنمية المحلية، تم التأكد من وجود خيارات النظام الأساسي الرقمي وخيارات الأمان والوصول وتصنيف الخدمة العامة الرقمية كعوامل مهمة لتوفير نظام بوابة الحكومة الإلكترونية المصمم جيداً من منظور نوع المستخدم. وتعتبر أدوات التواصل الرقمية على وجه التحديد من العوامل الفعالة عند إعلام المواطنين والتعريف بالمنتجات البنكية، ذلك أن الزبائن المتعلمين مالياً يكونون أكثر ربحية مقارنة بغيرهم لأن طبيعة الائتمان يؤثر في سلوكياتهم ويحركهم على استخدام أعلى لمنتجات الإيداع، وفي سياق ذلك يمكننا طرح مجموعة من الاقتراحات العملية التي يمكن أن تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة وتطوير الجهاز المصرفي كما يلي:

- العمل على ادراج اللغة العربية إلى جانب اللغات الأجنبية و تعميمها بالنسبة للمواقع الالكترونية ومختلف المعاملات البنكية؛

- تنويع الشركاء الأجانب في تطوير الصيرفة على الخط لتوزيع المخاطر والتفكير المستقبلي في الاستقلالية الذاتية من خلال بناء قاعدة مصرفية تستند إلى قاعدة معلوماتية وبشرية متينة؛

- تنظيم البرامج المجانية لمحور الأمية المالية بغية التثقيف وجذب متعاملين أكبر؛

- تنشيط الأعمال الالكترونية وتوسيع نطاقها كوسيلة معتمدة في حتمية تحسين الخدمات المصرفية الالكترونية؛

- ربط عمل البنوك التجارية بشبكة عمل رقمية متكاملة للاندماج المصرفي وتحسين رقابة البنك المركزي.

قائمة المراجع:

- مصطفى، يوسف كافي (2011): الإدارة الإلكترونية، دار رسلان، سوريا.
- محمد، الصيرفي (2016): إدارة العمليات المصرفية العادية، غير العادية، الالكترونية، دار الفجر، مصر.
- سامر، جلدة (2011): البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة، الأردن.
- صدام، الخمايسة (2013): الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتاب الحديث، الأردن.
- عبد الرحمن، توفيق (2014): المفاهيم الحديثة لإدارة البنوك، مصر.
- عبد الهادي، مسعودي (2016): الأعمال المصرفية الالكترونية، دار اليازوري، الأردن.
- موقع الكتروني تم الاطلاع عليه بتاريخ: 2022/04/28 على الرابط التالي:

<http://bdl.projets.laticode.com/Algerie/arabe/index.html>

رقمنة الجماعات المحلية بين الواقع والتحديات (بلدية ورقلة أنموذجا)
Digitizing local associations: between reality and challenges. The case of Ouargla
municipality

سعاد رحمانى

Souad rahmani

طالب دكتوراة، جامعة غرداية، غرداية/ الجزائر

Universite de ghardaia /algeria

بن سكيرفة خولة

Ben skirifa khaoula

طالب دكتوراة، جامعة غرداية، غرداية/ الجزائر

Universite de ghardaia /algeria

الملخص :

تعتبر رقمته قطاع الجماعات المحلية من اهم الاليات التي اتخذتها الدولة للنهوض بهذه الوحدات المحلية ساعية بذلك لتقديم خدمات ترقى لمستوى تطلعات المواطن من جهة وتماشيا مع المتغيرات الدولية في شقها التكنولوجي خاصة فيما يتعلق برقمته القطاع العام من جهة اخرى ، وبلدية ورقلة كغيرها من بلديات الوطن عملت على رقمته مصالحتها مسخرة بذلك اليات بشرية واخرى مادية بهدف تسهيل المعاملات الادارية التي كانت تتميز بالتعقيد والتشابك وتقديم خدمة عمومية ذات جودة عالية ، حيث كان انطلاق العمل بالرقمنة سنة 2014 من خلالها تمت رقمته مصلحة الحالة المدنية ثم بعد ذلك المصلحة البيومترية سنة 2017 ليتم بعدها رقمته الميزانية والصفقات العمومية وكذا رخص السياقة سنة 2020 . إلا أن واقع رقمته الجماعات المحلية في بلدية ورقلة ورغم الجهود المبذولة لايزال يواجه جملة من التحديات جعلته امام رهان حقيقي بين متطلبات المواطن وبين معيقات تحيله دون ذلك .
الكلمات المفتاحية : الرقمنة ، الجماعات المحلية ، البلديات ، الواقع ، التحديات ، المعوقات .

Abstract :

One of the most important strategies that the Algerian government has implemented recently is the digitization of the local government sectors. This was done in order to provide services that are up to date and that serve the needs of the Algerian citizen. The province of Ouargla, like other provinces in the country, has worked on digitizing its governmental sectors in order to facilitate administrative dealings, which were characterized by complexity and intertwining. The digitization changes have begun in 2014 with the digitization of the department of civil status. In 2017, the department of the biometrics was digitized followed by the departments of budgeting and deals in 2020. However, the digitization of the local government sectors in Ouargla is still facing a number of challenges which have made its progress difficult, especially with serving the needs of the citizen.

Keywords: digitization, local government, provinces, reality, challenges

المقدمة :

أصبح تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى قطاعات الخدمات العامة والخاصة يشكل ثورة خدمتية ويمثل توجها حتميا لا غنى عنه في عصر التكنولوجيا ورقمنة كافة مجالات الحياة، وترتب عن ذلك تطوير وعصرنة العديد من القطاعات العامة والخاصة على حد سواء، ولما كانت الجماعات الإقليمية من أهم الهيئات الإدارية في الدولة باعتبارها همزة الوصل بين الحكومة والمواطن على المستوى المحلي ، والمسؤول الأول عن تقديم الخدمات للمواطنين لذا اهتمت الحكومة مؤخرا بما يطلق عليها برقمته الخدمات الحكومية، واتخذت هذه الأخيرة خطوات كبيرة لمواكبة عصر التكنولوجيا ورغم كل ما تم تحقيقه إلا أن هناك بعض التحديات تقف في مواجهة عملية الرقمنة، ببلدية ورقلة على غرار باقي بلديات الوطن . من هذا المنطلق نطرح الإشكال التالي: كيف ساهمت الرقمنة في كسر العراقيل الادارية ببلدية ورقلة ؟

أهمية الموضوع: يكتسب الموضوع أهمية في كونه يسלט الضوء على موضوع الرقمنة في قطاع الجماعات المحلية بلدية ورقلة وأموجا وعلاقة هذا بتخفيف الإجراءات الإدارية وتقديم أحسن خدمة للمواطن ، حيث أن موضوع الرقمنة يعد من المواضيع التي تلامس المواطن بشكل كبير جدا خاصة في قطاع الجماعات المحلية حيث تعد هذه الأخيرة همزة الوصل بين المواطن والحكومة

أهداف الموضوع: يهدف الموضوع إلى جملة من النقاط أهمها:

- التعرف على الرقمنة
- التعرف على واقع الرقمنة في بلدية ورقلة
- تقديم مجموعة من التوصيات تتضمن على جملة من الحلول بإمكانها الإسهام في تحسين عملية التحول الرقمي

المحور الأول: مقارنة مفاهيمية للرقمنة والجماعات المحلية

تعد الهيئات المحلية إحدى الركائز الأساسية للوصول إلى التنمية ، كونها الأكثر قربا وملامسة لاحتياجات المواطنين، بحيث تقع عليها مسؤوليات وأعباء إدارية وخدمانية تطال مختلف مجالات الحياة المجتمعية ، لذا فان دعم فعالية هذه الهيئات المحلية من خلال تعزيز رقمنة عمل مصالحها هي آلية تهدف من خلالها الى تحسين الخدمة العمومية وفقا لمتطلبات مواطنيها المحليين من جهة ومن جهة أخرى لتقليل من اخطاء الادارة التقليدية وتخفيف عبئ الاجراءات الادارية وتسريع المعاملات ومواكبة تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

أولا : الرقمنة

تعد الرقمنة أو التحول الرقمي عملية يتم من خلالها استبدال البيانات المكتوبة بالطريقة اليدوية على الأوراق، وتحويلها إلى النظام الرقمي الإلكتروني عبر الإنترنت، فهي تعني التحول من الأساليب التقليدية المعهود بها إلى نظم الحفظ الإلكترونية، و يعد التحول الرقمي حاليا أمرا ضروريا لحل كثير من المشكلات المعاصرة والتي يأتي على رأسها القضاء على التعقيد الإجراءات في ظل التوجه إلى الحكومات الإلكترونية، فضلا عن القضاء على مشاكل التكديس وصعوبة الاسترجاع ، وقد وردت العديد من التعاريف حول الرقمنة نذكر منها الرقمنة هي " عملية استنساخ تمكن من تحويل شيء مادي إلى سلسلة من الأرقام بغرض تمثيله في ملفات مقروءة بواسطة الحاسب ، وهي كل عملية يتم بموجبها تحويل المعطيات إلى رموز ثنائية مفهوم من طرف الحاسب باستخدام آلات المسح ، وعموما يمكن القول أن الرقمنة هي عملية تحويل أي شيء من الشكل المادي التناظري إلى شكل لا مادي " (نجوى، 2016)

1. مراحل عملية الرقمنة :

تتم عملية الرقمنة تبعا لمجموعة من المراحل كالتالي :

- ✓ تحديد الهدف من عملية الرقمنة : كخطوة أولية في عملية الرقمنة يتم تحديد الهدف ويكون ذلك من خلال جملة من التساؤلات أهمها : لماذا نرقم هذه الملفات أو الوثائق ؟ هل ذلك لغاية البث ضمن نظام الشبكة أو الحماية وحفظ هذه الوثائق من التلف أو لحماية هذه الوثائق من التلف أو لغير ذلك من الأسباب ، إن الإجابة على هذه الأسئلة مهمة جدا لأنها تحدد مسار العملية ككل وتعتبر الانطلاقة التي تتم من خلالها
- ✓ إختيار الوثائق التي سيتم رقمتها : يتم في هذه المرحلة تحديد الوثائق التي تتم رقمتها ، هل هي سلاسل ، ملفات، ووثائق منفردة
- ✓ تحديد الاحتياجات والوسائل المتاحة : في هذه المرحلة يتم جرد جميع الوسائل المادية الموجودة (ماسح ضوئي، أجهزة إعلام ألي ، برامج ، وسائط تخزين ، شبكة وموزع وقاعات للقيام بعملية الرقمنة ... الخ) وكذا يتم تحديد إذا ما إذا كانت هذه الأجهزة تحتاج إلى تحديث ، إضافة إلى الوسائل المادية لابد من تحديد الموارد البشرية اللازمة

ومعرفة إذا ما كانت هذه الموارد قادرة على تجسيد المشروع ، وإن كان غير ذلك هل يلزم القيام بتكوين أو رسكلة لهذه العناصر (نجوى، 2016)

2. مبادئ عملية الرقمنة :

- أقرت لجنة الحفظ بالمجلس الكندي للأرشيف مجموعة مكونة من إثني عشر مبدأ ، من أجل توجيه مصالح الأرشيف التي تعتمد وتطور نظام الرقمنة تتمثل هذه المبادئ في مايلي :
- ✓ الرقمنة تساعد على الحفظ من خلال الحد من إستعمال الوثائق الأصلية
 - ✓ عملية الرقمنة قبل كل شئ هي عملية بث للمعلومات
 - ✓ يجب أن لا تتعارض عملية الرقمنة ونظام الرقمنة ككل مع حقوق الملكية المادية والفكرية
 - ✓ يجب أن يضمن مشروع الرقمنة أكبر قدر من المصدقية والتكاملية للوثائق والمعلومات
 - ✓ يجب على مصالح الأرشيف أن تحدد بدقة ووضوح الهدف من عملية الرقمنة
 - ✓ يجب إختيار الوثائق التي تخضع لعملية الرقمنة بما يتناسب والهدف المحدد
 - ✓ يجب تطابق الوسائل التكنولوجية المستخدمة مع خصائص الوثائق التي تم إختيارها للرقمنة (نجوى، 2016)
- ## 3. خصائص الرقمنة :

يتميز العمل الرقمي بالتالي :

- تحسين كفاءة العمل: بما في ذلك تسهيل التعاون بين الموظفين ومؤسساتهم مما يساعد في تحسين عملية صنع القرار
- تحسين التعامل مع الجمهور: وذلك من خلال سرعة تنفيذ وتلبية كافة مطالب الجمهور والعملاء بشكل أسرع من ذي قبل.
- توسيع نطاق الخدمات: من خلال إمكانية تأدية نفس المهام من أي مكان، بدلا من الحاجة إلى الذهاب إلى مكتب بعينه أو هيئة بعينها.
- الحصول علي البيانات في أي وقت: وذلك من خلال سهولة الوصول إليها، عبر العديد من الأدوات خاصة مع انتشار شبكات الإنترنت

4. متطلبات التحول الرقمي :

إن عملية التحول الرقمي تتطلب جملة من المعايير والمقتضيات لعلها تعد الأساس في إنطلاق العملية بل وفي نجاحها ، سنحاول ذكر أهمها :

- ✓ المتطلبات السياسية: من خلال وضع استراتيجيات و خطط التأسيس حيث يتطلب تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة و تنفيذ الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية و الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للدراسة ووضع المواصفات العامة ومقاييس الإدارة الإلكترونية و التكامل و التوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة و تحديد منافذ الإدارة الإلكترونية (المبرخ، متطلبات التنمية البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، 2007، صفحة ص 25)
- ✓ المتطلبات التقنية: توفر بنية تحتية للاتصالات السلكية و اللاسلكية تكون قادرة على تأمين التواصل و نقل المعلومات بين المؤسسات الإدارية نفسها من جهة و بين المؤسسات و المواطن من جهة أخرى (باي، 2017) والتي تتمثل في مختلف المكونات المادية من الأجزاء الملموسة في النظام والمستخدمين في إدخال ومعالجة وإخراج البيانات والمعلومات

✓ المتطلبات البشرية: ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك خلفية معرفية و تدريباً على مبادئ التقدم التقني (مختار ح.، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، 2007، صفحة ص 20)

✓ المتطلبات القانونية: من خلال وضع ما يمكن أن يعتبر بمثابة بنية تحتية قانونية تتضمن إصدار القوانين و الأنظمة و الإجراءات التي تسهل التحول الإلكتروني لنظام الإدارة التقليدية، التي يستلزم واقعاً استنباط قواعد قانونية جديدة و استخدام مفاهيم مستحدثة الكترونية لإضفاء المشروعية و المصادقية على العمل الإداري ✓ المتطلبات الإدارية والأمنية: يتطلب نجاح تطبيق استراتيجية التحول الرقمي و الإدارة الإلكترونية عموماً إجراء تغييرات تنظيمية جوهرية على الهياكل الإدارية داخل المؤسسات الحكومية باعتبار أن أساليب الإدارة التقليدية لا تتناسب مع التطبيقات الإلكترونية (سامية، 2015)

ثانياً: تعريف الجماعات المحلية :

تعتبر الجماعات الإقليمية بمثابة الهيئات الأساسية للتنظيم الإداري للدولة ، كما أن الهدف من وجودها هو إشباع الحاجات العامة التي يعجز في الغالب القطاع الخاص عن تلبيتها لقلة مردوديتها أو طول أجالها ، من هذا المنظور فالجماعات المحلية هي حيز جغرافي محدد إقليمياً و تجمع سكاني محدد عددياً ووحدة إدارية مصغرة عن الدولة أوكلت لها جملة من الصلاحيات تأخذ في الحسبان امتداد واتساع المهام المركزية على المستوى المحلي من جهة و تزايد حجم الحاجات المحلية للإقليم من جهة أخرى .

وتتمثل الجماعات المحلية في الجزائر (البلدية ، الولاية)

(1) تعريف البلدية : تعرف البلدية حسب ما نصت عليه المواد من 01 إلى ال 03 من قانون البلدية 10/11 على أنها الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة ، وتحدث بموجب القانون، وهي القاعدة الإقليمية اللامركزية ومكان لممارسة المواطنة وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية ، وتساهم مع الدولة بصفة خاصة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والأمن وكذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسينه (الرسمية، قانون البلدية 10/11، 2011)

(2) تعريف الولاية : حسب المادة 01 من قانون الولاية 07/12 هي الجماعة الإقليمية للدولة ، تتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة ، وهي الدائرة الإدارية غير الممركزة ، وتشكل بهذه الصفة ، فضاء لتنفيذ السياسات العمومية التضامنية والتشاورية بين الجماعات الإقليمية والدولة وتساهم مع الدولة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحماية البيئة ، وكذا حماية وترقية وتحسين الإطار المعيشي للمواطنين. (الرسمية، قانون الولاية 07/12، 2012)

(3) مرتكزات الجماعات المحلية :

من خلال التعاريف السابقة نستخلص بان الجماعات المحلية تتميز بالعديد من خصائص أهمها :
✓ اللامركزية: أهم ما يميز الجماعات المحلية هو اللامركزية بكل أنواعها (اللامركزية الإدارية اللامركزية الوظيفية) وهي تعني توزيع المهام بين السلطات المركزية والمرافق اللامركزية البلدية والولاية ومع خضوعها دوماً لرقابة السلطات المركزية .
✓ الشخصية المعنوية : يقصد بها اكتساب المنظمة أو المؤسسة الصفة القانونية فهي لها ذمة مالية : وتقوم بمختلف الوظائف المخول لها من طرف القانون .

- ✓ الاستقلالية المالية: تتمتع الجماعات المحلية باستقلالية مالية بهدف تسيير وتجهيز مختلف مرافقها المحلية من أجل تلبية مختلف متطلبات المواطنين وتجسيد البرامج والخطط التنموية والنهوض بمختلف الأوضاع.
- ✓ الاستقلالية الإدارية: يقض بها اكتساب البلدية والولاية الحق والاستقلالية في القيام بمختلف الوظائف الإدارية التي تهض بأعبائها الإدارات المحلية التي وجدت من أجلها في الأصل، وهي تعني بذلك توزيع المهام الإدارية بين الحكومة المركزية والإدارات اللامركزية.

المحور الثاني: واقع رقمنة بلدية ورقلة

في إطار مواكبة تكنولوجيا الاعلام والاتصال خاصة فيما يتعلق بجانب رقمته الادارات العمومية من أجل تحسين الخدمة العامة على الصعيدين الوطني والمحلي، وضعت الجزائر استراتيجية وطنية سميت بالجزائر الالكترونية سنة 2013 تهدف من خلالها إلى تسريع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإدارة العمومية والمؤسسات الاقتصادية وتطوير البنية التحتية بالاتصالات ذات التدفق العالي و سيتم التطرق في هذا المحور إلى واقع الرقمنة في بلدية ورقلة فكغيرها من بلديات الوطن وفي إطار السياسة الوطنية لرقمنة الجماعات المحلية رقمنة الحالة المدنية باعتبارها مصلحة تخدم المواطن وتسعى جاهدة لتحقيق خدمته وفق تطلعاته وبدات رقمنة الحالة المدنية في بلدية ورقلة سنة 2014 دراسة ميدانية لواقع الرقمنة في بلدية ورقلة:

بدأت عملية رقمنة بلدية ورقلة بمصلحة الحالة المدنية وتم ذلك عبر المراحل الآتية:

طلب حصر التعداد الاجمالي لعدد سجلات الحالة المدنية

تنظيم يوم دراسي من طرف الولاية حول رقمنة الحالة المدنية تحت إشراف مهندسي الولاية الذين تم تكوينهم بمصالح وزارة الداخلية والجماعات المحلية وذلك يوم 2012/01/05 الذي شارك فيه كل من الامناء العامون للبلديات، رؤساء مصالح الحالة المدنية، مهندسي الإعلام الألي وكان ذلك طبقا لإرسالية الولاية رقم 645 بتاريخ 2011/12/29، حيث تم الاتفاق على ما تحتاجه المصلحة من عتاد وتدريب الأعوان المكلفين بالعملية

كمرحلة أولية لرقمنة الحالة المدنية تم الإنطلاق في مسح عقود الميلاد بتاريخ 12 جانفي 2012 وذلك طبقا للبرقية الولائية رقم 19 المؤرخة في 2012/01/11، وتمت هذه العملية إلى غاية 2012/04/30 وذلك نظرا للعدد الكبير للعقود والسجلات وقد تمت هذه العملية بنجاح في الأجال المطلوبة، وبعد عملية المراقبة والتفقد من قبل المصالح الولائية تم الانتقال للمرحلة الثانية بحجز عقود الميلاد طبقا للبرقية الولائية رقم: 1058 بتاريخ 2012/12/18 والتي حددت آخر أجل لها يوم 2013/03/10 لبلدية ورقلة، وبعدها عقود الوفيات وبعدها عقود الزواج المحددة بأخر أجل 2013/08/31 مع توفير كل المستلزمات المادية والبشرية لأجل نجاح العملية

وبعد الإنتهاء من عملية المسح الضوئي للسجلات وحجز البيانات بدأت الانطلاقة الرسمية في استخراج وثائق الحالة المدنية باستعمال الحاسوب يوم 2013/10/06 طبقا للإرسالية رقم: 1133 المؤرخة في 2013/10/03، وبعدها تم التحضير للانطلاق بعملية ربط مختلف فروع بلدية ورقلة والبالغ عددهم 10 فروع بالبلدية متصلة بالبلدية الأم بواسطة الألياف البصرية من أجل تقديم أفضل خدمة عمومية للمواطن وهو ما تضمنته البرقية الولائية رقم 407 المؤرخة في 2013/11/04 وتم تحديث العملية على ثلاث مرات من أجل تحسين مميزات وطرق العمل به وكلل هذا التحديث بالسجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية رسالة وزير الداخلية رقم 1435 المؤرخة في 2014/02/13، والجدير بالذكر ان حفظ البيانات يتم اليا داخل قاعدة للبيانات في قاعة مخصصة موجودة في بلدية ورقلة وفق شروط محددة من قبل وزارة الداخلية ويتم تحويل نسخ عن قواعد البيانات للحالة المدنية نسخة للحفاظ على مستوى الولاية ونسخة لجميع بلديات الولاية ترسل للوضع في السجل الوطني الأتوماتيكي للحالة المدنية وذلك طبقا للبرقية الولائية رقم 176 المؤرخة في

2014/02/09 الخاصة بتحويل قاعدة البيانات ، في أكتوبر 2015 تم تحويل استخراج جواز السفر الى بلدية ورقلة وبعده اصدار بطاقة التعريف البيومترية كمرحلة اولية لطلبة المقبلين على اجتياز شهادة البكالوريا ثم المواطنين الحائزين على جواز السفر البيومترية ، وفي سنة 2018 تم تحديث خاص بالوثائق البيومترية يقلص الاجراءات من خلال إلغاء شهادة الميلاد المؤمنة وكذلك إستمارة المعلومات وكذلك إلغاء تقديم أي وثيقة لمن هم مقبلون على تجديد جواز سفرهم البيومترية، وبذلك تم إصدار أول رخصة سياقة بيومترية على مستوى بلدية ورقلة في أبريل 2019 ، ويتم مؤخرا إجراءات وصل البطاقة الرمادية على مستوى شبكة وطنية وكذا التحضير لعملية التوقيع الإلكتروني .

هذا بالنسبة لأهم الجهود الوطنية في سبيل تحقيق الرقمنة

عراقيل تجسيد الرقمنة في بلدية ورقلة : بالرغم من الجهود المبذولة من طرف الدولة لرقمنة قطاع الجماعات المحلية في سبيل تحسين الخدمة العمومية إلا أن تطبيقها يجابه مجموعة من التحديات المتباينة نذكرها كالاتي

العراقيل التنظيمية والإدارية :

- ✓ ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الادارة العليا لبرامج الرقمنة
 - ✓ عدم القيام بالتغييرات المطلوبة لادخال الرقمنة
 - ✓ التخوف من التغيير الإلكتروني من قبل الموظفين والمسؤولين
 - ✓ مركزية المعاملات الإلكترونية
 - ✓ الرؤية الضبابية للرقمنة وعدم إستعاب أهدافها
- المعوقات السياسية والقانونية :
- ✓ ضعف التأطير القانوني لحماية العمل الإلكتروني كغياب تشريعات قانونية للضبط الاختراقات و التعاملات
 - ✓ عدم وجود ارادة سياسية فعلية تحفز عملية الرقمنة
 - ✓ صعوبة ايجاد بيئة تشريعية وقانونية تتناسب والعمل الرقمي مما يستدعي جهد ووقت طويل

المعوقات المالية والتقنية :

- ✓ ضعف الموارد المالية لرقمنة قطاع الجماعات المحلية بسبب محدودية مواردها الذاتية
 - ✓ ارتفاع تكاليف البنى التحتية للادارة الإلكترونية وهو ما يحول من تقدمها
 - ✓ ارتفاع تكاليف الصيانة الاجهزة الإلكترونية
 - ✓ صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الانترنت
- المعوقات البشرية المتمثلة في :
- ✓ الامية الإلكترونية للمواطنين وصعوبة التواصل عبر التقنيات الحديثة
 - ✓ قلة الدورات التكوينية ورسكلة موظفي الادارة و الاجهزة التنظيمية في ظل التحول الرقمي
 - ✓ التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بمعاملاتها من قبل المواطنين بسبب عدم الثقة ونقص ثقافتهم الإلكترونية

النتائج المتوصل لها

- ✓ ان التحول الى الادارة المحلية الإلكترونية عملية يسبقها تخطيط وتنسيق بين الجهات المعنية واعتماد اساليب وتقنيات تكنولوجية حديثة وتقنيين متخصصين وامكانيات مادية معتبرة
- ✓ رقمنة الجماعات المحلية كانت نتيجة حتمية لتطور ات تكنولوجيا الاعلام والانصال بهدف تحسين الخدمة العمومية للأفراد المحليين

- ✓ تعمل عملية رقمنة الجماعات المحلية على التخلص من حدة البيروقراطية واختصار الجهد وريح الوقت وتسريع المعاملات وتبسيط الاجراءات الادارية وربط دوائر البلدية وباقي البلديات عبر الوطن
- ✓ حققت رقمنة الحالة المدنية في بلدية محل الدراسة قفزة نوعية بالنسبة لاداء تحسين الخدمة العمومية
- ✓ يجابه عملية رقمنة الحالة المدنية ببلدية ورقلة جملة من العراقيل والتحديات

الخاتمة :

اخيرا لقدر حاولنا من خلال هذه الدراسة الموسومة برقمنة الجماعات المحلية بين الواقع والتحديات بلدية ورقلة أنموذجا ، التطرق إلى الجانب المفاهيمي لكل من الرقمنة والجماعات المحلية ، حيث توصنا إلى أن الرقمنة على مستوى الجماعات المحلية ككل وبلدية ورقلة تحديدا قد ساهمت في كسر العراقيل الإدارية وتخفيف العبء على المواطن وكان ذلك من خلال استراتيجية وطنية ، إلا أن مشروع رقمنة قطاع الجماعات المحلية لايزال ينتظر منه الكثير ليرقى بمستوى الخدمة العامة المقدمة التي يتطلع لها المواطن وبذلك نقترح التوصيات التالية :

- اعادة النظر في الاطار التشريعي الخاص برقمنة الجماعات المحلية كونها الركيزة الاساسية التي تضبط عملية الانتقال الرقمي
- تحديث البرامج الخاصة بالرقمنة على المستوى المحلي والوطني
- العمل على رسكلة الاعوان المكلفين بالعملية وفق متطلبات الادارة الالكترونية لتجاوز البيروقراطية التقليدية والالكترونية
- التركيز على تطوير البنى التحتية حتى يكون الانتقال الرقمي سهلا خاصة اذا ما تعلق الامر بتعميم استعمال شبكة انترنت وزيادة التدفق
- الحرص على نشر الثقافة الالكترونية سواءا بالنسبة للموظفين والمواطنين كونهم شريك فعال في العملية
- حكومة عملية الانتقال الرقمي من جميع الجوانب التشريعية والتقنية والبشرية والمادية
- العمل مستقبليا على ادراج جميع البيانات الشخصية المتعلقة بالمواطن في شريحة بطاقة التعريف البيومترية لتسهيل المعاملات والتنقل بين مختلف الادارات وتخفيف من عبئ الاجراءات الادارية لتقديم خدمة عمومية في اعلى مستويات الادارة الالكترونية
- اعطاء فضاء للجماعات المحلية خاصة البلدية للمساهمة في تطوير وتسريع رقمنة مصالحها وذلك من خلال تخفيف مركزية السلطات الوصية عليها

قائمة المراجع :

- خمس أحمد المير ، إيهاب ، (2007): متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة تطبيقية على عاملين الإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية .
- حماد ، مختار (2007):تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية ، مذكرة ماجستير ، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة يوسف بن خدة ، الجزائر
- أحمد باي ، رانية ، (2017) : دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الجزائر ، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية ، ع 11، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة باتنة
- يتوجي سامية ، (2015) :أطر رقمنة الإدارة العمومية في مشروع الجزائر الإلكترونية ، مجلة المعارف ، قسم العلوم القانونية ، ع18، الجزائر .

- لطفي أبراهيم البابلي ، إيمان ، (2021): أثر الرقمنة على الخدمات الحكومية في مصر التطبيق .. قانون التصالح الإنشائي .. تصميم نموذج تقييم قانونية المباني ، مجلة التراث والتصميم ، ع6.
- حسيان ، نجوى ، (2016): مشروع رقمنة الوثائق الأرشيفية بمصلحة أرشيف برج منايل ولاية بومرداس ، مجلة علم المكتبات ، ع7 ، جامعة الجزائر .
- المواد 01، 02 ، 03 من القانون 10/11 المؤرخ في 22 جوان 2011 المتضمن قانون البلدية ، الجريدة الرسمية عدد37 المؤرخة في 2011/07/03
- المادة 01 من قانون الولاية 07/12 المؤرخ في 21فيفري 2012 المتضمن قانون الولاية ، الجريدة الرسمية عدد 12 المؤرخة في 2012/02/29

الفجوة الرقمية في الجزائر والإصلاحات المقدمة لتقليصها Algeria's Digital Divide and The Reforms Submitted to Reduce It

ميلودي محمد

أستاذ محاضر، جامعة عمارثليجي الأغواط/ الجزائر

m.miloudi@lagh-univ.dz

الملخص:

في إطار المسعى الذي تهدف إليه الجزائر وهو تطبيق الإدارة الإلكترونية (مشروع الجزائر الإلكترونية)، واجهت الجزائر مجموعة من التحديات والعراقيل، حالت دون تطبيقه ونجاح هذا المشروع، ومن بين هذه العراقيل الفجوة الرقمية الذي يمكن اعتبارها الحاجز والممانع دون تطبيقها في أرض الواقع، والتي نشأت نتيجة التباين بين الأفراد والمجموعات السكانية في مستويات التعليم والمهارات اللازمة لاستخدام التقنية، وتكون الفجوة الرقمية ما بين الأشخاص وما بين المناطق السكانية داخل الوطن الواحد، وظهرت أيضا نتيجة انتشار استخدام الإنترنت والحاسوب الشخصي على نحو متفاوت بين شرائح المجتمع الواحد وبين مناطق الوطن والتفاوت في ما بينها خاصة ما بين المدن والأرياف والشمال والجنوب، ومن أجل تخطي هذا المشكل قدمت الجزائر مجموعة من الوسائل والإصلاحات قصد تقليص الفجوة الرقمية وهي متنوعة نذكر منها الاستفادة من الإنترنت، تطوير شبكة الهاتف النقال والثابت ليتماشى مع التطورات العالمية، وضع مواقع تسمح للمواطن بامتلاك معلومات عن الأنشطة التي تقدمها الوزارات، تطوير وتدريب الكفاءات البشرية، اعتماد على قوانين وتشريعات لمواكبة التطور التكنولوجي وغيرها من الإصلاحات.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات؛ الفجوة الرقمية؛ التصديق الإلكتروني؛ التعليم والطب عن بعد.

Abstract:

As part of Algeria's effort to implement e-management (The E-Algeria Project), Algeria's has a range of challenges and obstacles, which have prevented its implementation and success, including the digital divide that can be considered the barrier and barrier to its application on the ground, which arose as a result of the disparity between individuals and population groups in the levels of education and skills needed to use technology, and the digital divide between people and population areas within the same country, and also emerged as a result of the widespread The use of the Internet and personal computers varies between segments of the same society and regions of the country and disparities among them, especially between cities, rural areas, north and south, and in order to overcome this problem Algeria has provided a range of means and reforms in order to reduce the digital divide, a variety of examples, including the use of the Internet, the development of a mobile and fixed network to keep pace with global developments, the development of sites that allow citizens to have information about the activities provided by ministries, the development and training of human competencies, based on laws and legislation To keep up with the development.

Key words: E-Algeria, IT, Digital Divide, Electronic Certification, Education and Telemedicine

مقدمة:

إن التغيرات السريعة التي شهدها العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات، أحدثت ثورة تقنية في جميع المجالات، بالإضافة إلى أنه قدم تسهيلات أكثر وقرب ما هو بعيد وسهل في انتشار المعرفة، كما أن هذه التكنولوجيا استعانة بها الدول من أجل تقريب الإدارة من المواطن فنتج عنها الإدارة الإلكترونية، فهي تدل على استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية، تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية عن طريق

يمكنه كافة الأنشطة الإدارية، وتبسيط الإجراءات، وتيسير تبادل المعلومات، وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال، بهدف تحقيق أهداف المنظمات الإدارية في أقصر وقت وأقل تكلفة وجهد ممكن.

وعليه كان لزاما الاستعانة بهذه التقنية الحديثة من أجل تحقيق الأهداف العامة، حيث باستطاعتها فرض التغيير في أنماط العمل والإدارة وتقوم برفع كفاءة الأداء وكسب الوقت والمال والجهد، كما توفر إمكانية إشراك المواطنين في مناقشة السياسات، من خلال الحوار المباشر ودعم اتخاذ القرارات، وصياغة السياسات المناسبة للمواطنين واحتياجاتهم، ولهذا كان لزاما على الدول تطبيق الإدارة الإلكترونية في أرض الواقع والجزائر من بين هذه الدول التي قدم مشروع (الجزائر الإلكترونية) قصد تطبيقه في أرض الواقع مثل باقي دول العالم، إلا أنها واجهتها مشاكل وعراقيل وتحديات أهمها الفجوة الرقمية التي حالت دون نجاح تجسيدها في أرض الواقع، ولهذا قدمت الجزائر جملة من الإصلاحات من تقليص وردم الفجوة الرقمية ومن أجل إنجاز مشروع الجزائر الإلكترونية.

الإشكالية: ما هي أهم الإصلاحات والوسائل المقدمة لتقليص الفجوة الرقمية في الجزائر؟ وما هي الفجوة الرقمية؟

المبحث الأول: مفهوم الفجوة الرقمية

أولا: تعريف الفجوة الرقمية:

ظهر مصطلح الفجوة الرقمية في بداية تسعينيات القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث ظهر قانون الاتصالات الأمريكي (US Telecommunication Act 1991) والذي أثار نقاشا بين الحكومة والقطاع الخاص حول التأثير الاجتماعي والسياسي للتكنولوجيا، مما أدى إلى زيادة الاهتمام بالفجوة الرقمية بمستوى لا يقل عن الأهمية، (أبو شنب: 2012، ص 191) وفي تلك الفترة كذلك صدر تقرير وزارة التجارة الأمريكية 1995 بعنوان (السقوط من فتحات الشبكة [Falling Through The Net](#)) والذي أظهر الفروق الكبيرة بين فئات المجتمع الأمريكي في استخدام الكمبيوتر والإنترنت بخاصة، بالنسبة إلى السود والنازحين إليها من آسيا والمكسيك وأمريكا اللاتينية، ولكن سرعان ما اتسع المفهوم متجاوزا النطاق المحلي لينتشر استخدامه عالميا، ويصبح بديلا جامعا من منظور معلوماتي، حيث تناول الفوارق بين العالم المتقدم والعالم النامي وبين أقاليم العالم المختلفة. (نبيل وحجازي: 2005، ص 29)

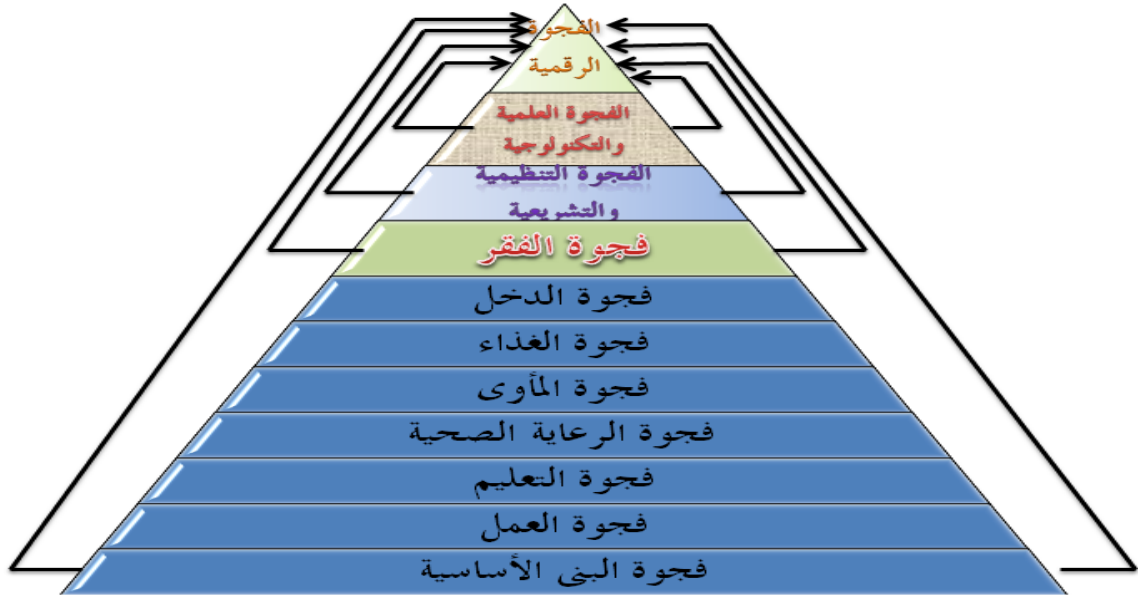
ويمكن اعتبار الفجوة الرقمية بأنها: الفجوة الظاهرة بين الفئات التي تمتلك الحواسيب وتلك التي حرمت من اقتنائها، ثم توسعت بعد انتشار البيئة الشبكية للمعلومات والاتصالات، فأصبحت الفجوة الرقمية فيصلا بين الأفراد والمجتمعات القادرة على الوصول إلى أدوات المعلومات والاتصالات والمتمتعة بالمهارات اللازمة لتوظيفها على أرض الواقع، وتلك التي حرمت منها أو من بعض جوانبها. (الرزو: 2012، ص 534) ويقصد بها كذلك تلك الهوة الفاصلة بين الدول المتقدمة والدول النامية في النفاذ إلى مصادر المعلومات والمعرفة والقدرة على استغلالها. (نبيل وحجازي: 2005، ص 7) وعليه يمكن اعتبارها الفجوة التي تفصل بين من يمتلكون الوصول إلى الإنترنت والآخرين غير القادرين على ذلك. (صفوان: 2011، ص 84)

كما أن الفجوة الرقمية صنفت على أنها نوعان هما: **فجوة الوصول (Access Divide)** و**فجوة المهارات (Skill Divide)**، وقد تم الاتفاق على أن **فجوة الوصول** تعني نقص في القدرات للوصول إلى الإنترنت، وهي محور أساسي من محاور الفجوة الرقمية، في حين تعني **فجوة المهارات** النقص في المهارات الخاصة بالتدريب والحوسبة. (أبو شنب، 2012، ص 192)

وتبرز الفجوة الرقمية كفجوة مركبة تطفو فوق طبقات متراكمة من فجوات عدم المساواة تصب فيها بصورة أو بأخرى والتي تشمل:

- الفجوة العلمية والتكنولوجية.
 - الفجوة التنظيمية والتشريعية.
 - فجوة الفقر: فجوة الدخل والغذاء والمأوى والرعاية الصحية والتعليم.
 - فجوة البنى التحتية بسبب غياب السياسات وعدم توافر شبكات الاتصالات، والقصور في تأهيل القوى البشرية.
- ومنه يمكن القول بأن الفجوة الرقمية هي فجوة الفجوات، أو الفجوة الأم التي تحمل في رحمها كل بذور التخلف المجتمعي، وكل ما نجم عن فشل مشاريع إنمائية سابقة، ومن شبه المؤكد أن الفجوة بين الأغنياء والفقراء ستزداد اتساعاً وبمعدلات متصاعدة بفعل المتغير المعلوماتي. (نبيل و حجازي، 2005، ص 13)

الشكل التالي يبين لنا الفجوة الرقمية فجوة الفجوات



وهناك أشكال عدة للفجوة الرقمية لعل الشائع منها الفجوة المرتبطة بفئات المستخدمين للتكنولوجيا (مثل الدول، أو قاطني المناطق الجغرافية المختلفة، أو الجنس والعمر وغيرها من فئات الشعب)، في حين هناك فجوة رقمية مرتبطة بالأنواع المختلفة من التكنولوجيا (مثل الإنترنت، الهاتف وأنواعه، الاتصالات والحواسيب) وهناك فجوة رقمية مرتبطة بمراحل الاستخدام والتبني، وهناك أشكال الفجوة الرقمية من حيث رسمها لخطوط اجتماعية واقتصادية، وعرقية، وجنسية.

ثانياً: مستويات الفجوة الرقمية

كما رأينا سابقاً فإن الفجوة الرقمية تختلف من حيث تحملها إلى عدة مستويات نذكر منها: (هند، 2008، ص 73-75)

1- الفجوة الرقمية بين الدول:

بين الدول المتقدمة والدول النامية فهي في تزايد واتساع ولتجاوز ذلك لابد من تضافر الجهود من أجل تحقيق نمو لقطاع الاتصالات والمعلومات يشمل كافة دول العالم، وهو مرهون بالنمو الاقتصادي لهذه البلدان.

الفجوة الرقمية بين الجهات: تنتج في البلد الواحد بين المدن والأرياف والمناطق فهي داخلية (داخل البلد الواحد)، وينتج من عدم تكافؤ الفرص في التعليم أو الرخاء الاقتصادي، بالإضافة إلى المستوى التعليمي (الأمية) وعدد سنوات الدراسة، والأصل العرقي، والعناصر الديمغرافية، مثل السن والجنس، وعدد سكان المناطق الحضرية، والدخل ودرجة استخدام الإنترنت، كما لا ننسى دور الدخل الوطني والإنتاج المحلي، وتكلفة التكنولوجيا، وعدد خطوط الهاتف بالنسبة

للسكان، والحركة التجارية ونوعية التكنولوجيا المستعملة وتغيرها وتطورها، (أبو شنب، 2012، ص 195) والهجرة حيث أن المهاجرين لا يمتلكون نفس مستويات المهارات الرقمية للسكان في بلدهم الجديد، وإذا فعلوا ذلك فقد يخضعون لفجوة في المحتوى واللغة. (UNDESA، 2018، ص 36)

2- الفجوة الرقمية بين الأجيال:

تعتبر المدرسة فضاءات الإنترنت اليوم أحد أبرز مواطن اكتساب الثقافة الرقمية، وذلك في ظل تدني نسبة تجهيز المنازل بالحواسيب وارتباطها بالإنترنت في عدد من الدول، ويعني هذا إقصاء شريحة الكهول والشيوخ للاستفادة من الثورة الرقمية والاندماج فيه، باستثناء أولئك الذين تسمح لهم ظروفهم المادية أو طبيعة عملهم النفاذ إلى الإنترنت ومن شأن هذه الوضعية أن تعمق ما كان يعرف قديماً بالصراع بين الأجيال وهو صراع يمكن أن يتحول اليوم إلى قطيعة تامة تكون لها الآثار التربوية والحضارية ما يتجاوز مجرد النفاذ إلى التكنولوجيا الحديثة. (هند، 2008، ص 74)

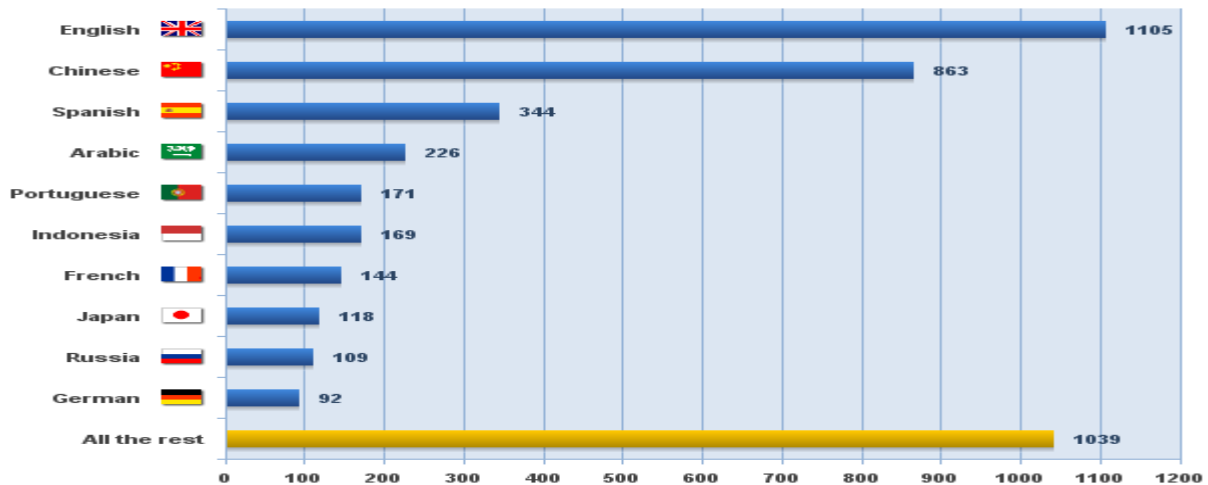
3- الفجوة بين الجنسين:

وتتجلى بشكل أكبر في المناطق النائية والريفية، كما تعني الفروق في الحصول على مهارات التكنولوجيا الحديثة، وكذلك وجود فروق بنظرة المجتمع والأفراد لحاجة المرأة للمهارات التكنولوجية (أبو شنب، 2012، ص 209)، بالإضافة إلى أن المرأة أكثر عرضة للأمية من الرجال، وعليه فإن الهوة التعليمية يمكن أن تتعمق بفعل الهوة الرقمية فتزيد من عزلة المرأة عن واقعها، وقد دفعت هذه المعطيات العديد من الدول إلى إيجاد الآليات الكفيلة بوقاية المرأة من الوقوع في مخاطر الأمية بنوعها الأمية التعليمية والأمية الرقمية.

4- فجوة مهارات تقنية المعلومات والاتصالات وعوائق اللغة والمحتوى:

يعد التباين التعليمي عاملاً مساهماً في الفجوة الرقمية، وهناك ارتباط قوي بين التعليم والمعرفة بالقراءة والكتابة، من ناحية والقدرة على استخدام التقنية (أي توفر الحاسوب ومستوى محدد من الوعي بالمعلومات، وسهولة الاندماج الرقمي) من ناحية أخرى، والتعليم هو المحدد الأكثر أهمية لكثافة استخدام الإنترنت، كما أن الحواجز اللغوية لديها تأثير وتساهم في توسيع الفجوة الرقمية لأن أهم عائق يواجه الفرد هو عدم قدرته على الوصول إلى المحتوى بلغته، بالرغم من أن 56% من محتوى الإنترنت باللغة الإنجليزية، إلا أن ربع إجمالي المستخدمين فقط يمكنهم فهم المحتوى، وبينما أحرز بعض التقدم في توفير اللغات الأخرى خلال العقد الأخير، (UNDESA: 2014، ص 145) ولا يزال المحتوى السائد باللغة الإنجليزية كما هو مبين في الشكل التالي:

الشكل التالي يبين لنا أفضل عشر لغات مستخدمة في الويب (stats, 2019)

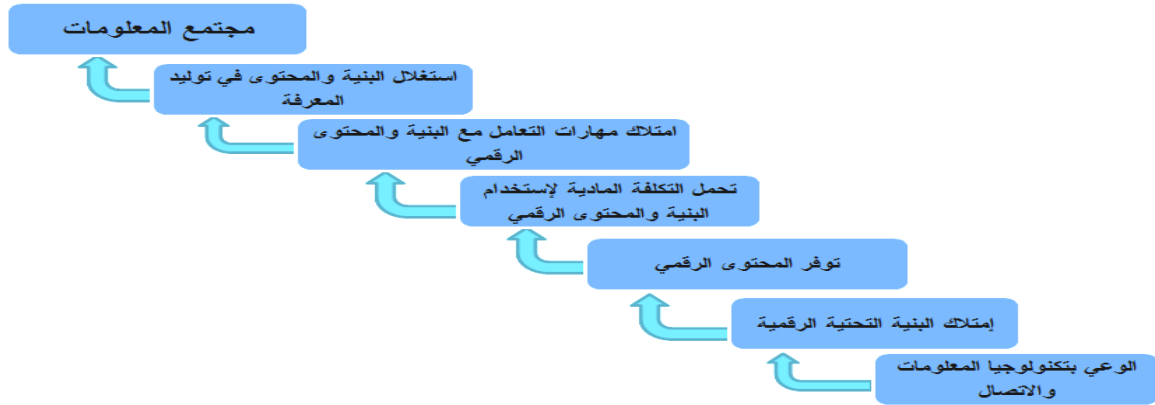


5- فجوة المعلومات:

كما رأينا أنفاً فمستويات الفجوة الرقمية تتفاوت من مجتمع لآخر، وممن فرد لآخر داخل المجتمع ذاته، ويمكن التفريق بين ثلاث مستويات رئيسية للفجوة الرقمية وذلك على النحو التالي: - فجوة في النفاذ إلى المعلومات، - فجوة في استغلال المعلومات، - فجوة في قبول المعلومات.

وترتبط الفجوة في النفاذ إلى المعلومات أكثر بالحالة الاقتصادية التي قد تسمح بالنفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات من عدمه، بينما ترتبط فجوة استغلال المعلومات أكثر بالبيئة الاجتماعية التي تسمح بالحصول على المعلومات ومعالجتها للخروج بقيمة مضافة بالاستعانة بالأدوات التي تطرحها تكنولوجيا المعلومات لهذا الغرض، بينما ترتبط فجوة قبول المعلومات بمدى قدرة الأفراد على استغلال المعلومات وقيمتها المضافة في تحسين نمط حياتهم بواسطة إثرائه فكراً وثقافياً، غير أن الفجوة الرقمية سواء على المستوى الأفراد أو المؤسسات تنحدر بين ستة مستويات متباينة، وذلك حسب النموذج التصاعدي التالي:

الشكل التالي يبين لنا مستويات الفجوة الرقمية وصولاً إلى مجتمع المعلومات



1. قصور الوعي بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهو القصور الذي يأتي بدوره على مستويين فرعيين هما:
 - أ- المستوى الفرعي الأول مرتبط بعدم المعرفة بوجود تكنولوجيا المعلومات أو عدم إدراك هذا التحول الهام في مسيرة المجتمع الإنساني وانتقاله إلى مرحلة جديدة قائمة على مقاومات أخرى تختلف عن تلك المقومات الصناعية والزراعية ذات التأثير الكبير على المجتمع الإنساني في السابق، وهي الحالة التي تبدو أكثر وضوحاً في العديد من المجتمعات النائية والمهمشة والبدائية.
 - ب- أما المستوى الفرعي الثاني للوعي بتكنولوجيا المعلومات فهو مرتبط بإدراك أهمية تلك التكنولوجيا ودورها في إحداث التغيير على المستوى الفردي، والتنمية على مستوى المجتمع، وكذلك الاستعداد الفردي والجماعي لاستخدام تلك التكنولوجيا.
2. ضعف البنية التحتية على مستوى المجتمع من حيث: امتداد خطوط الهاتف الأرضي، وشبكات الهواتف النقالة، وشبكات الاتصال بالإنترنت، وغير ذلك من التجهيزات المرتبطة بالبنية التحتية، ومدى جودة تلك التجهيزات وكفاءتها.
3. نقص المحتوى اللازم لدعم البنية التحتية، في حال توافرها بما يشبع احتياجات الأفراد داخل المجتمع في الوقت ذاته.
4. عدم القدرة على تحمل التكلفة المادية لاستخدام البنية التحتية والمحتوى على حد سواء من جانب الأفراد، مما يعوقهم عن النفاذ إلى المعلومات، وبالتالي يقلل من فرص النمو والتطور المتاحة لهم وتحسين أنماط حياتهم.

5. عدم امتلاك التعامل مع البنية التحتية والمحتوى في الوقت ذاته، وهي المهارات التي تمكن الأفراد الذين يمتلكون البنية والمحتوى اللازمين من تحقيق الاستغلال الأمثل بما ينعكس بالنمو الاقتصادي والاجتماعي على مستوى الأفراد والمجتمع.

6. قصور التوجهات المتعلقة بالتعامل مع البنية والمحتوى على حد سواء من حيث استغلالهما في توليد المعرفة اللازمة لتحقيق النمو وترسيخ أسس مجتمع المعلومات. (عبود، 2013، ص 39-41)

ثالثاً: مؤشرات الفجوة الرقمية

هناك العديد من المؤشرات التي من شأنها التعرف على حجم الفجوة الرقمية في المجالات المختلفة والتي من بينها ما تمت الإشارة إليه وتعتبر المؤشرات الرقمية ذات الصلة بالفجوة الرقمية، والتي يتم استخدامها لمعرفة وقياس حجم واتساع تلك الفجوة، وهذه المؤشرات يتم إيضاح الصورة لوضعية ومستوى التقدم والتطور التكنولوجي سواء للفرد أو المجتمع أو الدولة ككل ومن بين هذه المؤشرات الآتي: (ليبيا، 2018)

1. خدمات الإنترنت وخاصة السريعة ذات النطاق العريض، وأدوات المشاركة الإلكترونية.
2. انتظام خدمات الإنترنت وانخفاض تكاليفها.
3. تأثير تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الخدمات الحكومية، ومنح فرص الحصول على تلك الخدمات إلكترونياً.
4. بيئة الابتكارات والاختراعات والتطوير والتحديث، وعدد من براءات الاختراع للفرد الواحد.
5. القوى العاملة في المجالات ذات التطبيقات الرقمية (عمال المعرفة)، ويعملون في وظائف كثيفة المعرفة.
6. استخدام الرقمية على نطاق واسع جداً.
7. الاشتراكات في خدمات الهواتف المحمولة ذات الربط بالإنترنت.
8. الكم من الهواتف الذكية.
9. مستوى البنية التحتية الرقمية.
10. صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
11. صناعة التكنولوجيا الرقمية.
12. البيئة السياسية والتجارية المتوافقة مع أنواع التكنولوجيا الحديثة.
13. الأطر السياسية والتنظيمية، وبيئة الأعمال والابتكار.
14. الشركات المبتكرة والساعية لخلق منتجات وخدمات جديدة.
15. الوصول إلى الأنواع المختلفة من أجهزة الحاسوب عن طريق النطاق العريض.
16. مستويات استخدام الإنترنت في مجالات التجارة الإلكترونية بين الشركات ورجال الأعمال، ورجال الأعمال والمستهلك.
17. استخدام الرقمنة في التعليم والتعلم.
18. استخدام الرقمية لتحسين الوصول إلى الخدمات الأساسية.
19. استخدام تكنولوجيا المعلومات للشركات في مجالات الأعمال التجارية، وكذلك تلك الموجودة إلى الصناعات الرئيسية، والخدمات المصرفية.
20. ثبات اشتراكات الإنترنت ذات النطاق العريض للفرد الواحد.
21. استخدام النقود الرقمية في المعاملات ولخلق الأعمال والفرص الجديدة.
22. درجة الاستعداد بين السكان لكل جديد وحديث في الرقمنة، والمشاركة الإلكترونية.

23. تأثير الرقمية على اقتصاد الدولة.

24. ثقافة الرقمنة وتطبيقات أنواع التكنولوجيا الحديثة بالشركات والمؤسسات والهيئات والمصالح العامة والخاصة.

رابعاً: أسباب الفجوة الرقمية في الجزائر:

إن تفشي ظاهرة الفجوة الرقمية يعود إلى أسباب عديدة نذكر منها:

أ- مازالت أدوات المعلومات والاتصالات حبيسة احتكار الحكومة لأسواقها باستثناء نوعاً ما قطاع الهاتف النقال (جيزي، أوريدو، موبيليس)، الأمر الذي يفقدها القدرة على التنافسية، فتبقى امتيازات السوق حكراً على قطاعات محددة، نتيجة ارتفاع تكاليف اقتنائها واستخدامها وهذا ما يساهم في تعميق الفجوة الرقمية في أكثر من قطاع.

ب- مازال اقتصاد المعرفة في الجزائر في بداياته إن لم نقل معدوماً على مستوى السياسات الوطنية، أو التطبيقات الميدانية وهو ما باعد بين المؤسسات والأفراد بشأن المنافع التي يمكن الظفر بها من جراء استخدام الاقتصاد الرقمي.

ج- ما زال توظيف أدوات المعلومات والاتصالات محصوراً في تطبيقات محددة، بحيث تراجعت التطبيقات باتجاه الوصول إلى معلومات بدلاً من استثمارها في تحقيق قيمة مضافة.

د- تزايد تسرب العقول والخبرات إلى الخارج، مما أثر كثيراً في أنشطة البحث والتطوير.

هـ- غياب سياسات معلوماتية وطنية واضحة المعالم ترسخ أركان مجتمع المعلومات، وعدم توافر بيئة قانونية متماسكة تدعمه، أو توفر حماية كافية للجهات التي تعمل في هذا القطاع.

و- حاجز اللغة خاصة اتجاه اللغة الإنجليزية، التي يمكن اعتبارها أنها اللغة السيدة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وهو ما يحرم فئات كثيرة من المجتمع للمشاركة الفاعلة فتفصلها فجوة رقمية عن فئات أخرى من المجتمع.

ز- غياب البرامج التدريبية المتكافئة لجميع شرائح المجتمع.

ح- وجود فوارق ثقافية وأخرى ذات صلة بالجنس. (الرزو، 2012، ص 535-537)

ط- عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر وبفلسفة تكنولوجيا المعلومات وعدم قدرتها على التخلي عن نمط الإدارة البيروقراطية، والاعتقاد بعدم الحاجة إلى تطبيق هذه التكنولوجيا، لاعتقادهم أنها تقلل من سلطاتهم الإدارية.

ي- غياب التنسيق وإهدار المال والجهد.

ك- مشكلة الدخول للشبكة، كيفية استخدامها، صعوبة فهم المضمون، بسبب انتشار الأمية الإلكترونية بكثرة.

ل- نقص أو قلة الموارد المالية المخصصة، وتركيز جهود التنمية في المناطق المحلية على إشباع الحاجات الأساسية للمواطنين واستبعاد إدخال التطور التكنولوجي ضمن أولوياتها.

م- نقص الإمكانيات وانتشار المشاكل المتعلقة بالفقر والبطالة وانخفاض مستوى المعيشة، مما قد لا يساعده على الاندماج في مجتمع المعلومات.

ن- ضعف البنية التحتية للمعلومات والاتصالات وعدم اكتمالها، وهذا راجع لارتفاع أسعار الأجهزة والبرمجيات الحديثة، وارتفاع تكلفة الاتصالات، وكذا صعوبة اللحاق بالتطور المستمر لتقنية المعلومات، بالإضافة إلى ذلك وجود فجوة رقمية بين المناطق خاصة بين مناطق الشمال والجنوب وبين المدن والأرياف.

س- المخاوف المتعلقة بالأمن المعلوماتي، بسبب إمكانية اختراق المنظومة المعلوماتية، وما يترتب عليه من فقدان خصوصية وسرية المعلومات وسلامتها، التزوير والتلاعب بالمعلومات، والتخريب المقصود للشبكات وغيرها.

المبحث الثاني: الإصلاحات والوسائل المقدمة لتقليص الفجوة الرقمية

في إطار تنفيذ مشروع الجزائر الإلكترونية ومن أجل تقليص وتجسير الفجوة الرقمية قدمت جملة من الإصلاحات

والإجراءات نذكر منها:

أولاً: الإجراءات التقنية والبنية التحتية

تمثل اللبنة الأساسية والعنصر المهم الذي تركز عليه الإدارة الإلكترونية، وتشمل الأجهزة والتقنيات التي يتم من خلالها نقل وتداول البيانات والمعلومات، ونذكر منها:

1/ الاستفادة من الإنترنت:

ارتبطت الجزائر بالإنترنت في مارس 1994 عن طريق مركز البحث في الإعلام والتقني CERIST ومن مهامه الأساسية هو إقامة شبكة وطنية وربطها بشبكات إقليمية ودولية، ومنذ الارتباط بالإنترنت سنة 1994 عرفت الجزائر تزايداً هاماً في مجال الاشتراك والتعامل بالإنترنت، حيث قدر عدد الهيئات المشتركة في الإنترنت سنة 1996 بحوالي 130 هيئة ليصل عددها سنة 1999 إلى 800 هيئة منها 100 في القطاع الجامعي، و50 في القطاع الطبي، و500 في القطاع الاقتصادي، و150 في القطاعات الأخرى، والجدول التالي يبين لنا تطور مستخدمي الإنترنت في الجزائر.

الجدول التالي يبين لنا تطور مستخدمي الإنترنت في الجزائر من سنة 2000 إلى سنة 2021 (Stats، 2022)

السنة	المستخدمين	عدد السكان	نسبة %
2000	50,000	31,795,500	0.2%
2005	1,920,000	33,033,546	5.8%
2007	2,460,000	33,506,567	7.3%
2008	3,500,000	33,769,669	10.4%
2010	4,700,000	34,586,184	13.6%
2012	5,230,000	37,367,226	14%
2014	6,669,927	38,813,722	17.2%
2016	15,000,000	40,263,711	37.3%
2021	25,920,000	44,616,624	58.1%

الجدول التالي يبين لنا مؤشرات البنية التحتية للإنترنت بالجزائر (وزارة البريد والمواصلات، 2021)

2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	
145.120	127.372	76.514	70.700	61.556	50.800	46.231	طول الألياف البصرية (كم)
1.050.000	810.155	630.150	485.155	278.000	166.000	104.448	عرض نطاق الانترنت الدولية (ميغابايت/ثانية)

2/ تطوير شبكة الهاتف الثابت والنقال:

يتجه عدد مشتركي الهاتف الثابت السلبي في الجزائر في السنوات الأخيرة نحو زيادة مستمرة حيث فاق الخمس ملايين مشترك سنة 2021، كما عرف عدد مشتركي الهاتف الثابت اللاسلكي (WLL) الذي خصص للمناطق الريفية انخفاضا مستمرا وذلك راجع إلى استراتيجية الدولة بتزويد هذه المناطق ببنية تحتية للاتصالات أكثر نجاعة وفعالية مثل 4G LTE، كما نجد أن كثافة الهاتف الثابت عرفت تطور حيث بلغت في سنة 2022 نسبة 11,53% وفي سنة 2018 نسبة 9,74% أي زيادة مقدرة بـ 1,79%، (الكثافة الهاتفية هي عدد المشتركين في 100 نسمة تقسيم عدد السكان، وعدد سكان الجزائر لسنة 2022 هو 44 مليون نسمة).

الجدول التالي يبين لنا تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت بالجزائر (وزارة البريد والمواصلات، 2021)

(وسلطة الضبط، 2021)

المؤشر	2010	2012	2013	2014	2016	2018	2020	2021
عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت	2.922.731	3.289.363	3.138.914	3.098.787	3.404.709	4.158.518	4.784.306	5.097.059

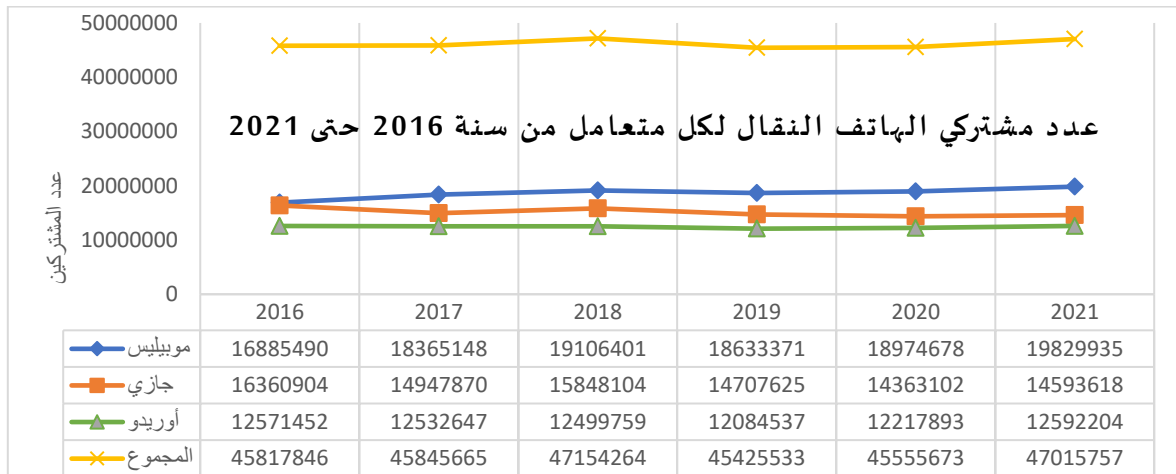
أما فيما يخص الهاتف النقال فقد تم فتح سوق الهاتف النقال للمنافسة بالجزائر إثر إصدار القانون رقم 2000-03 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات، وينشط حاليا 03 متعاملين للهاتف النقال داخل السوق الجزائرية، وشهدت خدمات الهاتف النقال في الجزائر تحسنا ملحوظا، حيث سجلت حظيرة الهاتف النقال ارتفاعا طفيفا تبلغ نسبته 3,21%، حيث انتقلت من 45.555.673 مليون مشترك في سنة 2020 إلى 47.015.730 مليون مشترك في نهاية 2021، كما أن نسبة الولوج إلى شبكة الهاتف النقال قد ارتفعت من 103,58% في عام 2020 إلى 106,71% سنة 2021 مع نسبة زيادة قدرت ب 03,13%. (وزارة البريد والمواصلات، 2021) و (سلطة الضبط، 2021)

الجدول التالي يبين لنا كثافة الهاتف النقال في الجزائر (نسبة الولوج إلى الهاتف النقال)

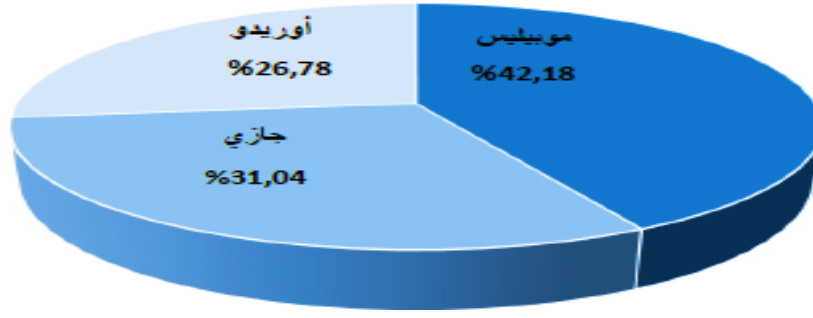
الثلاثي الرابع 2021	الثلاثي الثالث 2021	الثلاثي الثاني 2021	الثلاثي الأول 2021	الثلاثي الرابع 2020	نسبة التغطى
%106,71	%106,26	%104,13	%104,65	%103,58	
% +3,13			التطور الصافي (الثلاثي الرابع 2020 - الثلاثي الرابع 2021)		

والجدول التالي يبين لنا عدد المشتركين لكل متعامل

الثلاثي الرابع 2021	الثلاثي الثالث 2021	الثلاثي الثاني 2021	الثلاثي الأول 2021	الثلاثي الرابع 2020	
19 829 935	19 976 261	19 220 771	19 258 444	18 974 678	موبيليس
14 593 618	14 341 512	14 215 439	14 375 574	14 363 102	جازي
12 592 204	12 479 416	12 402 968	12 412 779	12 217 893	أوريدو
47 015 757	46 797 189	45 839 178	46 046 797	45 555 673	المجموع
% + 3,21			نسبة التطور (الثلاثي الرابع 2020 - الثلاثي الرابع 2021)		



توزيع حصص السوق حسب عدد المشتركين لسنة 2021



3/ تحسين نوعية الخدمات وعصرية وتكثيف شبكات الاتصالات: وذلك من خلال - بسط 246101 كم من بين 11.000 كم المبرمجة بعنوان سنة 2021، وكذلك إنجاز 58 وصلة هرتيزية رقمية FHN من بين 250 وصلة مبرمجة؛

- إنجاز 125.952 منفذ للتقنية الجديدة للألياف البصرية FTTH من بين 339.749 منفذا مبرمجا؛
- إنجاز 14.400 منفذا لتقنية الجيل الرابع للهاتف الثابت 4G LTE من خلال 24 هوائيا ووضع 321 موقعا حيز الخدمة من أجل تكثيف تغطية شبكة الولوج الراديوية للأجيال الثاني والثالث والرابع من بين 1012 موقع مبرمج؛
- رفع سعة تدفق الولوج لعرض FIBRE, ADSL, IDOOM إلى 4 ميغا/ثا، بالإضافة إلى الانتقال من 8 إلى 10 ميغا/ثا مع مراجعة التسعيرات نحو الانخفاض؛

- ربط 10 بلدية ومناطق بأقل من 1000 نسمة بشبكة الاتصالات من بين 19 مبرمجة. (وزارة البريد والمواصلات، 2021)

4/ تأطير الفضاءات المشتركة وتطوير المضامين والخدمات عبر الانترنت: في إطار السياسة الرامية إلى تعميم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، فقد اعتمدت الجزائر على تشجيع تطوير المحتويات وخدمات الانترنت الوطنية، وفي هذا الصدد، فقد تقرر إعادة تنظيم تسيير المجال *dz* من أجل:

- احترام المعايير والتوصيات الدولية في هذا المجال.
- التمكن من التمييز السريع بين مختلف فئات المواقع: الحكومية *gov.dz* والتجارية *com.dz* والترىوية *edu.dz*.
- تسهيل إجراءات التحصل على أسماء المجال في *dz*.

وفي نفس السياق ووفقا لسلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، فإن المؤسسات الناشطة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال تساهم بنحو 02,8% من الناتج المحلي الإجمالي.

الجدول التالي يبين لنا إجمالي عدد المؤسسات في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصالات (وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال: 2016)

السنة	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
إجمالي عدد المؤسسات في مجال TIC	200903	205266	218892	232435	245642	256883	266301

عرف عدد الشركات العاملة في قطاع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصالات تزايدا ملحوظا، ففي عام 2010، كان هناك نحو 200930 شركة ليصبح 266301 خلال عام 2016 وهذا راجع إلى سياسة الدولة في دعم وتشجيع إنشاء المؤسسات المتوسطة والصغيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتصنف الشركات العاملة في هذا المجال إلى خمسة قطاعات رئيسية هي: القطاع 1: إنتاج السلع، القطاع 2: التوزيع بالجملة، القطاع 3: الاستيراد لإعادة البيع، القطاع 4: توزيع بالتجزئة، القطاع 5: الخدمات.

علاوة على ذلك فإن واردات منتجات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال المتعلقة بالتجارة الخارجية للجزائر تظهر المنتجات الكهربائية للمهاتف النقال في المرتبة الأولى من تصنيف عائلة المنتجات الصناعية المستوردة خلال سنة 2020 والسنوات التي كانت قبلها وتعكس هذه المرتبة أهمية منتجات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال في الاقتصاد الوطني (ANDI، 2016) و(المديرية العامة للجمارك، 2016)، حيث يبدو تطور واضح لاستيراد منتجات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال بنسبة تفوق 100 بالمائة، من ناحية أخرى الظاهر أن نسبة استيراد المنتجات التامة الصنع تفوق بكثير نسبة استيراد المنتجات النصف مصنعة أو قطع الغيار، ومن الظاهر أيضا أن استيراد الآلات المعالجة للبيانات كمنتج نهائي هي الأهم في فتحها بما أنها قد تضاعفت خلال سنة 2014، علاوة على ذلك يبدو أن تطور واردات أجهزة معدات الإعلام الآلي تتبع تطور واردات آلات معالجة البيانات حيث أنه قد تضاعف حجمها هي كذلك، نفس الشيء فيما يتعلق ب واردات الهوائيات، وأجهزة الملاحه والألياف البصرية التي سجلت تطورا يفوق 100 بالمائة سنة 2013.

5/ تعميم استعمال الحاسوب:

في إطار تعميم استعمال الحاسوب، وتحفيز المواطنين للاستفادة من تجهيزات وشبكات تكنولوجيا الإعلام والاتصال، شرعت الجزائر في تنفيذ عدة برامج منها برنامج أسرتي 1 الذي يهدف لتمكين كل أسرة جزائرية من الحصول على حاسب آلي، وذلك في أفق 2010 كما يعد هذا البرنامج وسيلة لرفع معدل وصول المجتمع لشبكة المعلومات العالمية بحكم توفر العرض على التوصل بشبكة الانترنت وهذا بالإضافة إلى برنامج أسرتي 2، والذي يهدف إلى ربط كل المؤسسات التربوية بالتكنولوجيا الحديثة وتزويد الأساتذة بأجهزة كمبيوتر محمولة وربطها بالإنترنت، (بن يوسف ونوري، 2016، ص 214) وفي إطار البرنامج العمومي للتنمية الاقتصادية والاجتماعية 2010-2014 تم تخصيص ميزانية قدرها 150 مليار دينار من قبل الدولة لتكنولوجيايات الاتصال الجديدة والانهاء من مقتنيات المخططات السابقة، لهذا الغرض، خصص مبلغ 100 مليار دينار جزائري منه لتنفيذ برنامج الحكومة الإلكترونية «E-Algérie» ومبلغ 50 مليار دينار جزائري لتعميم تعليم الإعلام الآلي في منظومة التعليم الوطني وتطوير الصناعات الأولية المرتبطة بتكنولوجيايات الإعلام والاتصال.(ANDI: 2017)

6/ تطوير ووضع قاعدة بيانات وتقديم الخدمات عبر الانترنت للوزارات الجزائرية:

يتمثل هذا المشروع في تطوير ووضع عبر الانترنت مواقع خاصة بعشرة قطاعات وزارية، لا سيما وزارة الشؤون الخارجية ووزارة التجارة ووزارة الشؤون الدينية والأوقاف....، بحيث يهدف هذا المشروع للسماح للمواطن بامتلاك واجهة معلومات عن الأنشطة التي تضطلع بها الوزارات والخدمات العمومية والإجراءات الإدارية المتعلقة بها من جهة، وتشجيع العمل التعاوني وإدراج الخدمات عن بعد والإجراءات عن بعد من جهة أخرى، كما أنها أضيفت استراتيجيات أخرى مكملتها لها وهي:

أ- تصميم وتطوير بوابة المواطن:

في سنة 2011، أطلق على الانترنت بوابة المواطن "elMouwatine"، من أجل السماح للمواطن بامتلاك نفاذ مباشر وواضح إلى مجمل الإجراءات الإدارية وقائمة الخدمات التي تقدمها الإدارة وإلى كل المعلومات التي من شأنها أن تكون مفيدة له، ونظرا للعدد الكبير من المعلومات الواردة في هذه البوابة، فقد أصبح من الضروري إعادة النظر في طريقة عرض هذه المعلومات، وفي هذا الصدد فقد تقرر إعادة التفكير في تقديم البوابة وهذا بعرض المعلومات بالنظر إلى وجهة نظر المواطن لا الإدارة، وعليه ستعرض الإجراءات على النحو التالي:

- متى يجب فعل ذلك؟

- إلى من نتوجه؟

- ما الذي يجب تقديمه؟

- كم يستغرقه من وقت؟

- ما النتيجة التي يمكن التحصل عليها؟

والهدف من هذه البوابة تسريع استخدام تكنولوجيا الاتصال بين الإدارة العامة والمواطن وهي عبارة عن نافذة لتسهيل الاستعلام عن المعلومات والبيانات الإدارية عبر خدمة الإنترنت، وتتضمن هذه البوابة خدمات إخبارية، القوانين السارية المفعول، الدلائل والاستمارات والروابط، كما تتضمن أخبار ذات أهمية بالنسبة للمواطن من استفسارات أسئلة وأجوبة. (بوقاسم، 2015، ص 31)

ب- تطوير ووضع موقع انترنت مخصص للإجراءات الإدارية المتعلقة بإنشاء مؤسسة في الجزائر:

يهدف هذا المشروع الذي تم إنطلاقه في عام 2015 بالتعاون مع القطاعات الوزارية المعنية، إلى تسهيل إجراءات إنشاء مؤسسة في الجزائر وتحسينها وجعلها أكثر ليونة، وذلك لتحسين مناخ الأعمال وجعل الاقتصاد الوطني أكثر جاذبية، يتمثل هذا المشروع في وضع بوابة انترنت تحتوي على مخطط إنشاء مؤسسة منذ أول خطوة إلى آخرها، مرحلة بمرحلة، وكذا من وجهة نظر المقاول، كما يلعب دور الشباك الوحيد الذي يسمح بمركزية إجراءات إنشاء مؤسسة وجعلها أكثر ليونة.

تتمثل هذه الخطة في ملأ استمارة واحدة عبر الانترنت، والتي ستستعمل فيما بعد من قبل الأطراف المعنية (الموثقين، المركز الوطني للسجل التجاري، الإدارة الجبائية، وصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء) للتمكن من منح السجل التجاري ورقم التعريف الضريبي والانخراط في الضمان الاجتماعي.

ثانيا: الإجراءات البشرية

يعتبر المورد البشري ضروري لأي عمل مهما كانت طبيعته فهو المخطط والمنفذ والمراقب، وبطبيعة الحال فإن له دور مهم في تقليص الفجوة الرقمية ولهذا اعتمدت الجزائر على:

1- تطوير الكفاءات البشرية عن طريق التدريب:

تهدف السياسة العامة للدولة إلى التحكم في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ولتدريب المواطنين في هذا المجال، تم عقد شراكة بين وزارتي التكوين المهني ووزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بتاريخ 13 سبتمبر 2009، من خلال برمجة أيام دراسية يخضع فيها المتربصون إلى برنامج إعدادي حول الحكومة الالكترونية، يدرسون من خلالها أساسيات الكمبيوتر وأنماط الحياة الرقمية، والانترنت، وشبكة الواب العالمية، وهي متاحة لكل فئات المجتمع لمدة 15 يوما بمراكز التكوين المهني على مستوى الوطن، ويحصل المتربص على شهادة كفاءة، وهذه المبادرة تهدف إلى بلورة فكرة الحكومة الالكترونية للمواطن الجزائري. (وزارة التعليم والتكوين، 2017)

برنامج التكوين الذي انطلق سنة 2009 لفائدة 4600 عامل والذي يتضمن برنامج تكوين في مجال التكنولوجيات الجديدة، والتكوين التقني المتخصص، والتكوين في مجال التسويق، تنمية القدرات البشرية في مجال المناجمنت، وتقنيات تسيير المشاريع. (رشيدة، 2010، ص 26)

2- نشر مشروع الطب والتعليم عن بعد:

نظرا لأهمية استعمال التكنولوجيات الحديثة في المجال الطبي، اهتمت الجزائر بهذا الجانب من خلال أتمتة جزئية لمؤسساتها الصحية، وكذا إنشاء قواعد معطيات وطنية للخدمة الطبية، وقد وضعت عدة مشاريع هامة وأساسية بهدف إقامة منظمة عصرية في المجال الصحي ونذكر منها:

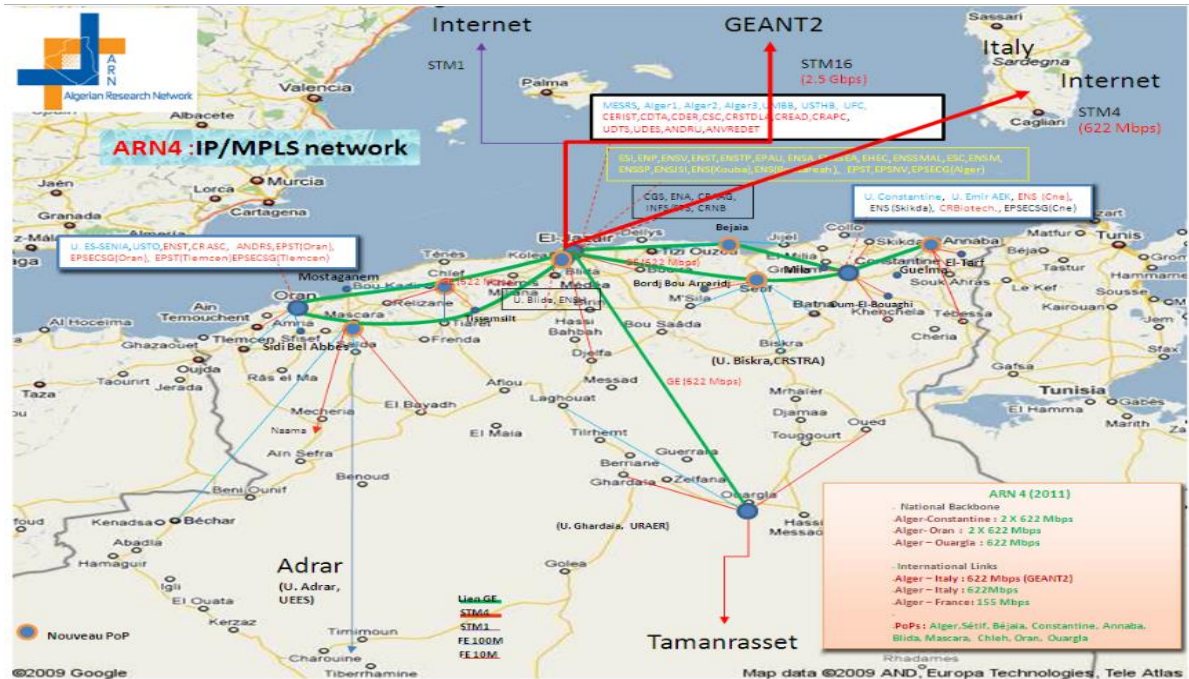
- نظام يسهر على الوقاية الوبائية.

- الطب عن بعد الذي أصبح ضرورة ملحة بهدف فك العزلة عن المناطق المحرومة من الأطباء المختصين.
- التكوين المتواصل عن بعد.
- الاتصال بمختلف أشكاله كتحويل الملفات والرسائل.

ومن ثمة، وبالرغم من السلبيات التي يعاني منها قطاع الصحة الجزائري إلا أنه عرف خطوة ايجابية حيث وابتداء من سنة 2000 وبإشراف " الوكالة الوطنية لترقية الصحة ANDS " عمل على إدراج واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسساته وهياكله، وإنشاء شبكة " الجزائر صحة" *Algeria Health* ، حيث تم إنشاء شبكة معلوماتية تربط 220 مؤسسة استشفائية على مستوى التراب الوطني في ماي 2008، وتم إنهاء مشروع الطب عن بعد في جويلية 2015، وذلك بربط خمسة مراكز استشفائية جامعية و12 مؤسسة عمومية استشفائية من أجل التمكين من الوصول إلى خدمات العلاج والتداوي عن بعد، بدءا من مجرد تحويل الملفات الطبية، ووصولاً إلى الفحص عن بعد، كما سيسمح هذا المشروع بتقديم خدمات الإعانة والخبرة والتكوين عن بعد، وهذا ما سيجنب تنقل المرضى من مستشفى لآخر لمجرد فحص أو استشارة طبيب مختص. (بوقلاشي، والعمري: 2014، ص 532)

أما مشروع التعليم عن بعد فقد قامت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بإطلاق المشروع الوطني للتعليم عن بعد، قصد تخفيف نقائص التأطير من جهة وأيضا من أجل تحسين نوعية التكوين، تماشيا مع متطلبات ضمان النوعية، ويندرج هذا المشروع في إطار إدماج طرائق جديدة للتكوين والتعليم، ويرتكز التعليم عن بعد حاليا على شبكة منصة للمحاضرات المرئية والتعليم الإلكتروني موزعة على غالبية مؤسسات التعليم العالي، والدخول إلى هذه الشبكة ممكن عن طريق الشبكة الوطنية للبحث «ARN»، حيث ستكون 13 مؤسسة للتعليم العالي موقعا للإرسال والاستقبال في آن واحد، في حين أن 64 مؤسسة أخرى ستكون موقعا استقبال، وبهذا سيغطي مشروع التعليم عن بعد كل مؤسسات التعليم العالي المنتشرة عبر التراب الوطني. (الدراسة الجزائرية، 2017)، والخريطة التالية تبين ذلك الترابط بين الجامعات.

الخريطة التالية تبين لنا خطوط ترابط الجامعات الجزائرية مع بعضها من خلال الألياف الضوئية من أجل التعليم عن بعد (ARN، 2018)



كما تم إنشاء مشروع تربية "نت" في قطاع التربية والتعليم بتكوين مجموعة من المدرسين على استعمال المعلوماتية، وهو أمر واقع اليوم حيث تم إدخال مادة الإعلام الآلي في برامج الطور الثاني كما تم تجهيز أكثر من 180 ثانوية بقاعات إعلام آلي بالإنترنت، وتجهيز 1000 ثانوية بحاسوب مخصص لعمليات التسيير.

ثالثا: الإجراءات القانونية

القوانين هي التي تبين لنا طريقة العمل والاجراءات المتبعة كما أن نتيجة اعتماد الإدارة الإلكترونية ظهرت مفاهيم جديدة كالعقود الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وغيرها، لهذا الجزائر قدمت:

1/ تطبيق التصديق والتوقيع الإلكتروني

لكونه يمثل أساس الثقة لتبادل المعلومات عن بعد، لهذا الغرض صادق المشرع الجزائري على قانون 04-15 والمحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكتروني، (قانون رقم 04-15 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين، 2015) كما تم الاطلاق الرسمي لخدمات التوقيع والتصديق الإلكترونيين يوم 13 مارس 2021، وتتم التبادلات على شبكة الإنترنت من خلال شبكة مفتوحة خالية من أي حضور مجسد، لذا فلا يمكننا التعرف على هوية الأشخاص الذين نتواصل معهم، ومنه فالعالم الافتراضي يعرضنا لعدد من المخاطر مثل سرقة الهوية، واعتراض الغير لرسائلنا أو حتى التنصل من عملية بيع أو دفع أو تبادل، وعليه فإن وضع أجهزة أمنية مثل التصديق الإلكتروني بات ضروريا.

كما أن التصديق الإلكتروني هو عملية تضمن أربعة جوانب أمنية لتبادل المعلومات على شبكة الإنترنت وهي: السرية والتوثيق والنزاهة وعدم الاستنكار، كون هذه الجوانب تسمح في إرساء مناخ ثقة، بعبارة أخرى، فالتصديق الإلكتروني هو عبارة عن عملية تسمح بإثبات هوية من يتحاور معنا عبر الإنترنت بفضل توقيعه الإلكتروني، بحيث يتم إثبات هذا التوقيع الإلكتروني عن طريق شهادة رقمية صادرة عن سلطة التصديق، ويمكن تشبيه هذه الشهادة الإلكترونية ببطاقة التعريف، وتعد سلطة التصديق طرف الثقة الثالث والذي يمكن لها من إثبات هوية المرسل، بحيث تقوم بإصدار شهادات الهوية الإلكترونية، وتوفر وسائل التحقق من الشهادات التي أصدرتها، وتستخدم خدمات سلطات التصديق في إطار تأمين الاتصالات والمعاملات الإلكترونية الرقمية وكذا تأمين الوثائق الرقمية.

كما ينص القانون رقم 04-15 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتوثيق على النموذج التنظيمي الهرمي بصفته نموذج الثقة الذي اعتمده الجزائر. ويتكون هذا النموذج من:

- سلطة وطنية تم إنشائها من طرف الوزير الأول.
- سلطة حكومية على مستوى وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- سلطة اقتصادية أوكلت إلى سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

الشكل التالي يبين لنا المخطط التنظيمي للتصديق الإلكتروني في الجزائر (وزارة البريد والمواصلات، 2020)



رابعاً: الإجراءات المالية

إن ما يعترض تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية هي الصعوبات المالية التي لا تسمح بالتطبيق نهائياً، أو لا تحققه بالطريقة الأفضل أو قد تعترض الطريق إلى تحقيقه مما يؤدي إلى توقف المشروع أو عدم اكتماله، أو عدم فاعليته، لهذا فقد أنشئ:

- صندوق دعم استخدام وتطوير تكنولوجيايات الإعلام والاتصال FAUDTIC: (المواطن، 2017) أسس بموجب القانون رقم 21-08 المتعلق بقانون المالية لسنة 2009 ووضع حيز التطبيق من طرف الحكومة الجزائرية، في إطار تمويل النشاطات الهادفة لتطبيق البرنامج الاستراتيجي " الجزائر الإلكترونية "، هو صندوق موجه لتقديم التمويل الكامل أو الجزئي للمشاريع التي يعدها كل شخص معنوي، عمومي أو خاص، ويهدف إلى ترقية استخدام وتطوير تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، والهيئات المعنية بالتمويل من طرف هذا الصندوق هي: الإدارات، والمؤسسات العمومية أو الخاصة، والجمعيات المهنية في مجال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، ومستخدمي تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.

وطبيعة المشاريع التي يمولها هذا الصندوق هي:

1. اقتناء تجهيزات الإعلام الآلي والبرمجيات.
2. اقتناء تجهيزات الشبكة.
3. إعانات للمواطنين من أجل اقتناء حاسوب شخصي والنفوذ إلى الانترنت ذي الدفع السريع.
4. تكوين الكفاءات في مجال تطوير المضمون.
5. استثمار مادية وغير مادية موجه لدعم النهوض بمؤسسات مختصة في تكنولوجيايات الإعلام والاتصال.
6. إطلاق خدمات على الانترنت.
7. تطوير وتسيير بوابات الدخول للخدمات.
8. دعم تقني والخبرة.
9. تعريب المحتوى.
10. تطوير المحتوى التربوي والميلتيميديا.
11. قاعدة تطوير البرمجيات.
12. قاعدة تطوير محتوى الميلتيميديا ورقمنة الدروس.
13. تطوير المواقع الإلكترونية.
14. تعميم تعليم تكنولوجيايات الإعلام والاتصال على جميع فئات المجتمع. (قرار وزاري مشترك، 2009)

خلاصة واستنتاجات:

تعتبر الفجوة الرقمية، التي هي الهوة الفاصلة بين الأشخاص وبين الجماعات وبين الدول في اكتساب وتملك تكنولوجيا المعلومات، وعلى هذا الأساس حاولت الجزائر تقليص هذه الهوة أو الفجوة الرقمية عن طريق جملة من الإجراءات المعتمدة ويمكن تقسيم هذه الإجراءات إلى قانونية كاعتماد التصديق والتوقيع الإلكتروني، المالي كإنشاء صندوق دعم استخدام وتطوير تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، التقني كالاستفادة من الانترنت، وتطوير شبكة الهاتف الثابت والنقل، تقديم الخدمات بالإنترنت، والبشري عن طريق التعليم والصحة عن بعد، تدريب وتطوير الكفاءات، وغيرها من الإجراءات.

وبالرغم من الاهتمام المتزايد الذي أولته الحكومة للنهوض بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتقليص الفجوة الرقمية إلا أنه غير كافي، وهذا يرجع بالأساس إلى عدم قناعة القيادة العليا بأهمية هذا التكنولوجيا، أيضا إهمال المتابعة والرقابة وإهدار المال والجهد، بالإضافة إلى أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ذات تكلفة عالية مما يكلف المال أكثر،

خاصة وأن الحكومة هي المسؤولة الوحيدة لتوفيرها، كما أنها لم تفتح المجال أكثر للاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والسعي إلى توطينها وتصنيعها، بالإضافة إلى بطء تطوير القوانين وتجديدها مع التطورات التكنولوجية المتسارعة.

قائمة المراجع:

- أحمد بن يوسف، ومنير نوري، (2016). معوقات توظيف التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسات الإدارية العمومية الجزائرية. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 14.
- الأمم المتحدة إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية (UNDESA). (2014). دراسات الحكومة الإلكترونية 2014، حكومة إلكترونية من أجل المستقبل الذي نتطلع إليه. (هيئة الحكومة الإلكترونية بمملكة البحرين، المترجمون) نيويورك: منظمة الأمم المتحدة.
- الأمم المتحدة إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية (UNDESA). (2018). دراسات الحكومة الإلكترونية 2018، تجهيز الحكومة الإلكترونية لدعم التحول نحو مجتمعات مرنة ومستدامة. (إنترمد - الإمارات، المترجمون) نيويورك: منظمة الأمم المتحدة.
- الدراسة الجزائرية. (24 جويلية، 2017). إطلاق مشروع التعليم عن بعد عبر مؤسسات التعليم العالي. تم الاسترداد من <http://bit.ly/2kwPa95>
- الشبكة الوطنية للبحث ARN. (2018). تم الاسترداد من الشبكة الوطنية للبحث <http://www.arn.dz/arn.html>
- المبيضين صفوان. (2011). الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب. الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- المديرية العامة للجمارك. (2016). إحصائيات المديرية العامة للجمارك. تم الاسترداد من المديرية العامة للجمارك: <http://bit.ly/2IAYPvz>
- المواطن. (2017). صندوق دعم واستخدام وتطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال. تم الاسترداد من المواطن: <http://bit.ly/2ku8rYH>
- الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار (ANDI). (2016). إحصائيات الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار (ANDI). تم الاسترداد من <http://bit.ly/2lyvB0m>
- أمال بوقاسم. (أكتوبر، 2015). التحول الإلكتروني إستراتيجية وضرورة لإصلاح الإدارة الجزائرية. المجلة الجزائرية للسياسات العامة، العدد 8.
- بوحدة رشيدة. (3 جوان 2010). البنية التحتية للتدفق السريع في الجزائر: الوضعية والآفاق. اليوم البرلماني حول التدفق السريع والاقتصاد الرقمي ودورها في التنمية. الجزائر.
- حسن مظفر الرزو. (2012). الجاهزية الإلكترونية للبلدان العربية وانعكاساتها المحتملة على فرص تفعيل بيئة اقتصاد المعرفة. لبنان: مركز دراسات الوحدة العربية.
- رامي عبود. (2013). المحتوى الرقمي العربي على الإنترنت، نظرة على التخطيط الاستراتيجي العربي والعالم. مصر: العربي للنشر والتوزيع.
- سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية. (2021). مرصد سوق الهاتف الثابت بالجزائر لسنة 2021. تم الاسترداد من سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية: <https://b.link/awuydh>
- سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية. (2021). مرصد سوق الهاتف النقال. تم الاسترداد من سلطة ضبط البريد والاتصالات الإلكترونية: <https://b.link/vbh3q6>

- علوي هند. (2008). قياس النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بقطاع التعليم بالشرق الجزائري. أطروحة دكتوراه العلوم في علم المكتبات: جامعة قسنطينة.
- علي نبيل، ونادية حجازي. (2005). الفجوة الرقمية، رؤية عربية لمجتمع المعرفة. الكويت: عالم المعرفة.
- عماد أحمد أبو شنب. (2012). الحوكمة الإلكترونية، أداة الديمقراطية والتنمية المجتمعية. مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- عماد بوقلاشي، والحاج العمري. (8-9 ديسمبر 2014). نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الحد من ظاهرة الفقر بالجزائر. الملتقى الدولي حول: تقييم سياسات الإقلال من الفقر في الدول العربية في ظل العولمة، جامعة الجزائر.
- قانون رقم 04-15 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالتوقيع والتصديق الإلكترونيين (1 فبراير، 2015).
- قرار وزاري مشترك. (30 سبتمبر، 2009). يحدد قائمة إيرادات ونفقات حساب التخصيص الخاص رقم 128-302 الذي عنوانه " صندوق تملك الاستعمال وتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال"، المؤرخ في 26 يوليو 2009، الجريدة الرسمية، العدد 56.
- موقع المواطن. (2015، ديسمبر). صندوق دعم واستخدام وتطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال. تم الاسترداد من موقع المواطن: <http://bit.ly/2ku8rYH>
- موقع عين ليبيا. (18، 01، 2018). مؤشرات الفجوة الرقمية ومن يتولى جسرها؟ تم الاسترداد من موقع عين ليبيا: <http://bit.ly/2qTY82Q>
- وزارة البريد والمواصلات السلكية. (2021). حوصلة أهم إنجازات قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية خلال الفترة من 1 جانفي 2021 إلى غاية 31 ماي 2021. تم الاسترداد من وزارة البريد والمواصلات السلكية: <https://b.link/qn4qtp>
- وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية. (2020). التصديق الإلكتروني. تم الاسترداد من وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية: <http://bit.ly/2QpgGTo>
- وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة. (20، 10، 2021). التقرير الخاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر. تم الاسترداد من وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة: <http://bit.ly/2ObylpD>
- وزارة التعليم والتكوين المهنيين. (2017). جهاز المواطن الرقمي E-Citoyen. تم الاسترداد من وزارة التعليم والتكوين المهنيين: <http://bit.ly/2lzxNEK>
- internet world stats. (30 april, 2019). (Top Ten Languages Used in the Web من الاسترداد من internet world stats :<https://www.internetworldstats.com/stats7.htm>
- Internet World Stats. (09، 01، 2022). Algerian Internet Usage and Population Growth من الاسترداد من Internet World Stats: <http://bit.ly/2lR3OIo>

The Future of E- governance and bureaucracy:
A Comparative Study between Developed and Developing Countries

مستقبل الحوكمة الإلكترونية والبيروقراطية:
دراسة مقارنة بين البلدان المتقدمة والبلدان النامية

Dina Taman

دينا طمان

Faculty of Economic and political Science, Cairo University / Egypt

Abstract:

Nowadays, the countries are keen to invest in the information and communication Technology (ICTs) for reducing the public bureaucracy. Therefore, the e-governance is considered as a revolutionary change in bureaucratic processes. It presents daily benefits for citizens to increase productivity and to improve the quality and speed of procedures. Therefore, the countries around the world, whether developed countries or developing countries, place at the top of their priorities the development of e-government at the regional and local levels. the paper discusses the main question "what is the future of e governance and bureaucracy? By presenting a comparative study between the application of e-governance in the developed countries in the European Union and the developing countries in Latin America.

Key words: E-governance – e-government – Bureaucracy – ICTs – developing countries – developed countries - the EU – Latin America (LAC).

المخلص

في الوقت الحاضر، تحرص الدول على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للحد من البيروقراطية. لذا، تعد الحكومة الإلكترونية بمثابة تغيير ثوري في العمليات البيروقراطية. حيث يقدم فوائد يومية للمواطنين لزيادة الإنتاجية وتحسين جودة وسرعة الإجراءات. ومن ثم، تضع دول العالم، سواء كانت دولاً متقدمة أو نامية، على رأس أولوياتها تطوير الحكومة الإلكترونية على المستويين الإقليمي والمحلي. تناقش هذه الورقة البحثية السؤال الرئيسي "ما هو مستقبل الحكم الإلكتروني والبيروقراطية؟ من خلال تقديم دراسة مقارنة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول المتقدمة كمثل لها في الاتحاد الأوروبي والدول النامية وكمثل لها في أمريكا اللاتينية..
الكلمات الدالة: الحكومة الإلكترونية - الحكومة الإلكترونية - البيروقراطية - تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - البلدان النامية - البلدان المتقدمة - الاتحاد الأوروبي - أمريكا اللاتينية

Introduction.

It's quite clear that the e-governance is considered as a revolutionary change in bureaucratic processes. The e-government is a tool to achieve e-governance. It's considered as the main core of e-governance. The e- Government and the e-Governance are seem like two faces of the same coin.

That's why the two terms are used interchangeably in many studies. the existence of an electronic government allows that all government services, or the greater part of them, be done electronically, which lead to administrative system reform by eliminating the bureaucracy and by encouraging and attracting the foreign investments inside the countries. Therefore, the countries around the world, whether developed countries or developing countries, place at the top of their priorities the development of e-government at the regional and local levels to invest in the information and communication Technology (ICTs) for reducing the public bureaucracy and for improving the good governance significantly and relatively quickly. It presents daily benefits for citizens to increase productivity and to improve the quality and speed of procedures. There is no doubt that e-government reduces corruption rates in the administrative apparatus of the State. Not only does the e-government represent the use of information and communication technology (ICT) to provide good public services, but it is affected by many factors, including social, technical, economic, political and public administrative factors. Hence, e-governments face many challenges that differ according to the environment in which it is applied, so this research discusses the difference between developing and developed countries in dealing with these challenges. Therefore, the main question in this research paper is "what is the future of e-governance and bureaucracy? we are going to search the answer by comparing between developed countries and the developing countries and how they deal with the e-governance in their countries. The European Union has been taken as an example for developed countries in dealing with the challenges of developed countries with e-government and Latin American countries as a model for developing countries with emerging economies in dealing with e-government. Finally, after studying the different ways of dealing with the challenges and problems of e-government at the level of many countries, the paper provide the main points that any country needs to apply the e governance successfully especially in our Arab region.

1. E-government and Bureaucracy in the EU.

The European Union is considered as the largest group of democracies in the world. It is based on a commitment to the rule of law including transparency, integrity, and accountability to achieve the good governance inside its member countries. The use of e-government has been growing in many parts of Europe during the past ten years, but it varies from one country to another. There are very successful models such as Norway, Sweden, Malta, and Estonia. While countries such as Italy

hasn't reached the same rank. According to the eGovernment Benchmark Reports 2021 conducted by the European commission Malta was considered as the first European country in the e-governement services with 97%, followed by Estonia 92%, then Austria (87%) and Latvia (87%), Denmark (84%), Lithuania (83%) and Finland (83%). (EuropeanCommision, 2021)

According to the report of the European commission, Malta invested €200m for technological renewal. Also, the reports described the Maltese e-government by being " the most user-centric, transparent, technologically enabled and open to users from other European countries" (MaltaTimes, 2021). Malta received 99%, by 11% more than the European standard, for having a great quality of services in addition to easy way to use its services even by mobile. Then it obtains 98% for transparency, 90% for cross-border usability, and 98% for key enablers. (Aldane, 2021)

By studying the Estonian model, we find that Estonia, which is a member in the EU since 1 May 2004, is considered as one of the leader countries in the EU in applying the e-government and achieving the e- governance in a high rate estimated by 92%. There are many factors that led to the position of Estonia including:

- a) The size of the country: Estonia is one of smallest country in European continent, it is only 45 227 km². So, the size of the country counts an advantage of the success of applying the e-government .
- b) Young rate of populations is considered as a main factor in presenting a successful model for e-government .
- c) The confidence in public institutions: the studies have shown that there is a great trust in the public institutions from citizens. For example, in a survey conducted by the e-Residency team about the trust of Estonian residents in their e-government, the results were 82% of the Estonians confirmed that they trust their e-government and they are proud of it. (Marcus, 2020).
- d) The importance of technological renewal: In 2017, The New Yorker described Estonia, in one of its article, by being a digital republic that enjoys a virtual, borderless, blockchained and secure e-government (Rainer Kattel & Ines Mergel, 2018). In the UN's 2020 E-Government Development Index, Estonia was estimated as the third state out of 193 states in the effectiveness of the e-government around the world. 99% of the public services are provided by e-government. (FintechnewsBaltic, 2021)

2. E-Governance and Bureaucracy in Latin America.

Recently, the importance of reform and the transition toward democracy, development and digitization of public administration have become the main issue in Latin America. Therefore, the local institutions are interested in supporting the modernization of Latin American countries by providing the e-government in the public services. The digital divide is considered as a real obstacle to the successful establishment and implementation of e-government. As providing services and public information over the Internet will not be of any use to those who do not have access to technology. In addition to the digital divide, Latin American countries suffer from many obstacles that hinder e-government, including corruption, bureaucracy, coordination problems and selection bias. Moreover, the mechanisms of Public participation are absent from policy-making processes in Latin America, Or in other words, there is no real and serious political will to impose e-government. Also, Latin American and Caribbean countries suffer from a lack of funding, which is a matter of concern because e-governance needs a huge budget for its success. (Warf, 2014)

In Mexico: one of the successful models in Latin America is the Mexican model, where the Mexican government well understood the importance of working to reduce the digital divide, and then the e-Mexico initiative helped to increase the ability of citizens to use information and communication technology, especially in rural areas. The government exerted great efforts to reduce the digital divide by establishing additional digital community centres across the country. The main work of these digital community centres is to help those people, who do not have access to information and communication technology, whether due to their financial or technical inabilities. Then they connected them to the Internet as well as information about education, health, and all the level of governmental services. Among the services provided by these centres are information about government transactions, job vacancies, and general information from federal agencies. (OECD)

3. Main Points to achieve E-governance in the Arab Region.

After studying the two models of the EU and LAC and how they deal with the e-government despite their different environments and cultures. It's time to summarize the main points to achieve the e-governance in any country in the world, especially in the Arab region, which represents a new field a new field of e-government application. the most important results will be mentioned below :

- a) Tool for reforms. Considering the e-government as a modernization tool to achieve public administration reform and achieve many governmental goals by raising the efficiency and effectiveness of government, facilitating the access to online information, and augmenting the service quality provided to citizens and companies.
- b) External challenges: Reducing the external challenges that hinder and affect the work of e-government including the Legislative, financial, technological, or regulatory challenges.
- c) Internal Challenges: Facing internal challenges by creating a spirit of coordination, cooperation and partnership between the public sector, the private sector and civil society.
- d) Training programs: providing training programs in the field of business and information and communication technology. for public servants working in the field of electronic services in all government departments and institutions in line with different public projects to avoid the lack of specialized skills in the field of technology and communications.
- e) Computer availability: working seriously to increase the rate of Internet and computer penetration and making them available to all segments and levels of society.
- f) Legal framework: Developing an appropriate legal framework to work within the framework of e-government and removing all legislative obstacles that hinder the development of e-government.
- g) Convenient Budget: Providing the convenient budget for the success of e-government. There are many experiments, such as the central financing in Canada in Budget 2021, the Canadian government established Canada Digital Adoption Program (CDAP) that offer \$4 billion for small and medium-sized enterprises (SMEs) to make their business online, in addition to providing technical training courses and job vacancies for young generations. Further, there is the coordinating financing resources in Italy, which allows to many Italian municipalities to participate to achieve the initiatives of spreading the e-government with the only goal of accessing financial resources. (Massimo Simonetta & Walter Castelnovo, 2008)

- h) **Clarity of the strategy:** The transition towards an effective, efficient, and successful e-government requires a clear vision and mission and specific and precise priorities in the light of well-defined standards and specifications that are consistent with recent developments in information and communication technology. Strategic investment requires the availability of clear investment plans and specific objectives linked to the human and material resources available at the time specified for them. Accordingly, e-government projects are selected depending on achieving the maximum possible return related to the return on investment or the optimal utilization of human and material resources. From this standpoint, the necessity of qualitative and quantitative standards to measure productivity and acceptable good performance emerges.
- i) **Other Considerable factors:** many factors must be taken into consideration to achieve a successful e-government including: Level of trust in the government and its transactions, the importance of the formal form of government (central or decentralized), the Economic structure (education, agriculture, industry, services), the modesty of investment infrastructure, the administrative corruption, the technical dimension.

Conclusion

The e-government is one of the most important features of the modern era that leads to e-governance. Countries differ regarding their problems and the difficulties they face to achieve e-governance. In developed countries such as the European Union, huge budgets are available and play the space of the state, the age of users, trust between residents and the government, and the permanent renewal of technology are the most important reasons that work on the success of the e-government system. While in developing countries such as Latin America, we find that the difficulties are almost material and lack of cooperation from the state. Hence, to benefit from these models in our Arab countries, the political will must be available, and the government should cooperate with the civil society in introducing the importance of e-government to the citizens and by providing the e-government tools.

References:

- Aldane, J. (2021, November 17). Malta tops European league table for digital government. Retrieved from Global Government Forum: <https://www.globalgovernmentforum.com/malta-tops-european-league-table-for-digital-government/>
- European Commission. (2021, November). eGovernment Benchmark 2020: eGovernment that works for the people. Retrieved from <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2021>
- FintechnewsBaltic. (2021, September 20). How Emerging Technologies Are Boosting E-Governance in Estonia. Retrieved from <https://fintechbaltic.com/5211/fintechestonia/how-emerging-technologies-are-boosting-e-governance-in-estonia/>
- MaltaTimes. (2021). Malta ranks first in Europe for e-government services. Malta Times.
- Marcus, F. (2020, August 7). How do you build trust in government? [https://e-estonia.com/building-trust-in-government./](https://e-estonia.com/building-trust-in-government/)
- Massimo Simonetta & Walter Castelnovo. (2008). A Public Value Evaluation of e-Government Policies. Electronic Journal Information Systems Evaluation.
- OECD. (n.d.). IMPLEMENTING E-GOVERNMENT IN OECD COUNTRIES:. Retrieved from <https://www.oecd.org/mena/governance/36853121.pdf>
- Rainer Kattel & Ines Mergel. (2018, September). Estonia's digital transformation: Mission mystique and the hiding hand. Institute for Innovation and Public Purpose, pp. 1-2.
- Warf, B. (2014, January). Geographies of E-Government in Latin America and the Caribbean. Journal of Latin American Geography.

الإدارة الإلكترونية (المفهوم والتطور)

Electronic management (concept and development)

د. زروقي عاسية

أستاذ محاضر "ب"، جامعة غرداية/ الجزائر

د. معزوزربيع

أستاذ محاضر "أ"، المركز الجامعي علي كافي تندوف/ الجزائر

الملخص:

إن الإدارة الإلكترونية باعتبارها أحدث مدرسة في الإدارة قد أفرزت تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية، وبالتالي على شكلها ووظائفها بما فيها الخدمة العمومية، والتي انتقلت من شكل التقليدي مباشر إلى نموذج الخدمة العامة الإلكترونية، حيث تقلصت بفضلها المسافات واختزل عن طريقها الزمن وتطور بفضلها نوع ومستوى الخدمة العامة. الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الخدمة التطور التكنولوجي، الخدمات العمومية الإلكترونية.

Abstract:

The electronic management as the latest school in management has produced many effects on the traditional management model, and therefore on its form and functions, including the public service, which moved from the traditional form directly to the electronic public service model, where distances have been reduced and time has been reduced and developed thanks to it. type and level of public service.

Key words: electronic management, service, technological development, electronic public services.

مقدمة:

تواجه المنظمات على اختلاف مجالات نشاطها تحديات متزايدة تدعوها إلى العمل من أجل التطوير المستمر للوصول 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 والاتصالات التي أوجدت حالة جديدة تماما تعيشها المنظمات المعاصرة وتعرف بالإدارة الإلكترونية، والتي حققت انجازات غير مسبوقة في مجالات التطوير الإداري وأساليب وتقنيات الأداء ومستويات العوائد المحققة.

كما تعتبر الإدارة الإلكترونية أحد مفاهيم الثورة الرقمية ونتاج تطور نوعي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة العلاقة بين المواطن والمؤسسات وربط الإدارة العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا. إذ أصبح إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أمر حتمي على الحكومة الجزائرية لتتوافق مع التطورات العالمية السريعة، وذلك لما لها من دور في تحسين الأداء وسرعة الإنجاز وفعالية التنفيذ، لتتمكن بذلك من ترقية المهام والأنشطة المقدمة من طرف الهيئات الإدارية لتلبية حاجيات المواطنين وذلك بهدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات الحكم الرشيد.

ومن أجل ذلك عمدت الحكومة الجزائرية إلى تطبيق الخدمات العامة الإلكترونية، خاصة بالمرافق العمومية المحلية الأقرب إلى المواطن، فاستخدام هذه المرافق للتكنولوجيا الحديثة سيؤدي إلى تحسين الجودة وتلبية أكثر لحاجيات المواطن.

ومن هنا نطرح الإشكالية التالية: ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية وماهي متطلبات تطبيقها؟

أولاً: ماهية الإدارة الإلكترونية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحديات المتزايدة أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها، و جودة خدماتها، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية، أو إدارة الحكومة الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية. بذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت. (ياسين، 2005، صفحة 3)

1. نشأة وتطور الإدارة الإلكترونية:

ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجيهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية. (سعيد، 2003، صفحة 14)

وبالتالي فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر المعرفة كما أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا، أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي يتعامل بها الناس ويعملون ويتبادلون العلاقات الاجتماعية، ويتواصلون في شتى بقاع العالم. (سعيد، 2003، صفحة 41)

2. تعريف الإدارة الإلكترونية وتمييزها عن الخدمة العمومية

الإدارة الإلكترونية مصطلح يولد غموضاً لدى قارئه أو الجاهل بمفهومها ولذلك سيتم من خلال هذا العنصر تسليط الضوء على تعريف الإدارة الإلكترونية و التطرق إلى أهم ما يميزها عن الخدمة العمومية لقد حظي موضوع الإدارة الإلكترونية بالاهتمام الواسع والذي انعكس إيجاباً في تعدد التعريفات المقدمة لهذا المفهوم من بينها: الإدارة الإلكترونية هي الإدارة التي عمادها استخدام الحواسيب وشبكات الانترنت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم و تعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها للمواطنين والمؤسسات والأعمال في المجتمع بشفافية وكفاءة وبعيدة عالية. (علي حسن، 2006)

3. خصائص وعناصر الإدارة الإلكترونية

يمثل توجه الجزائر نحو تطبيق الخدمات الإلكترونية في المؤسسات العمومية مدخلا يعبر عن تغيير رئيسي في ثقافة وممارسة الأعمال الحكومية كوسيلة لتمكين الحكومة من تأمين إدارة أكثر كفاءة لمواردها، وبالتالي تمكينها من تنفيذ بجودة عالية لتطوير وإصلاح مؤسسات الخدمات العمومية والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، فأصبح التحول الإلكتروني يمثل سياسة إستراتيجية تبنتها الحكومة الجزائرية من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية كقناة خدمات عامة يستخدمها الجميع في أي وقت وفي أي مكان بشكل متميز يجعلها تضاهي في تلك الخدمات التي تقدمها مؤسسات القطاع الخاص، ولا شك في أن الإدارة العمومية الإلكترونية وباختلافها الجوهرية والجذرية عن الإدارة العمومية التقليدية. كما 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. (عبد الرحمن، 2014، صفحة 41)

أ. 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.

ب. التفاعل الآني على مدار الساعة هنا وفي كل مكان: هذا من خلال التفاعل الحي المباشر بين المتعاملين كما أنه يعمل وفق قاعدة 24 ساعة/اليوم و 7 أيام في الأسبوع. مما يوفر إمكانية التعامل والعمل في الوقت الحقيقي مع العاملين والموجودين في أي مكان في العالم ببسر وسهولة وبتكلفة اتصال محدودة. (صفاء، 2014، صفحة 8)

ج . 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 العمل الإلكتروني هي إمكانية العمل بلا حدود وهذه السمة تؤدي بنا إلى قدراتها الجوهرية باتجاه المزيد من بدون شك إلى تطوير نظرة الإدارة إلى نفسها والتنظيم الهائل والمرن. (نجم عبود، 2009، صفحة 160)

د . التي تقيم بها أنشطتها وتتابع بها مواقعها باطمئنان بعيدا عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارة التقليدية، بما يعرف عنها من مشكلات يأتي في مقدمتها انعدام الشفافية في كثير من الحالات فضلا عن بطء هذا الأسلوب، ويمكن بوضوح كشف هذا الفارق حين نتصور إدارتين، إحداها تجلس في انتظار مراقب أو مجموعة مراقبين أرسلتهم ليكتبوا لها تقريراً عن موقع ما، ويتابعوا سير العمل فيه وأخرى تجلس في مكانها تشاهد حركة العمل في هذا الموقع مباشرة، وتسمع أيضاً كل ما يدور فيه. (يوسف، 2004، صفحة 19)

هـ . 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. وزيادة الإتقان: إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري، والتغيير التنظيمي تمثل منعرجاً حاسماً في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات. (ناصر عبد الرحمن، 2005، صفحة 2)

ثانياً: مستلزمات الإدارة الإلكترونية:

تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية هي الحاسوب وبرمجياته، وقواعد البيانات والمعلومات، والموارد البشرية، وشبكات الاتصال.

1.. ماهية الحاسوب:

يعد الحاسوب من أهم الركائز التي ساهمت في زيادة تفاعل الإنسان مع الآلة، ولم يقتصر دوره في الجانب المتعارف عليه من التعامل معه بشكل مباشر لأداء عمل معين، بل تعدى ذلك إلى استخدام تقنياته في الكثير من المخترعات والأجهزة التي تخدم الإنسان في مختلف جوانب حياته. كما يمثل كذلك العنصر المحوري في استخدام وتطبيق الإدارة الإلكترونية.

جاء مصطلح Computer من الكلمة Compute بمعنى حساب والحاسوب عبارة عن مجموعة من الأجهزة الإلكترونية (المعدات) تعمل معاً بشكل متناسق من خلال مجموعة من التعليمات (البرمجيات) وذلك لغرض تحقيق أهداف معينة. بالإضافة إلى هذا التعريف توجد تعاريف أخرى للحاسوب، من أهمها: هو عبارة عن آلة إلكترونية ذات سرعة عالية جداً ودقة متناهية يمكنها قبول البيانات وتخزينها للوصول إلى النتائج المطلوبة. (يوسف، 2004)

فهناك من عرفها هو عبارة عن جهاز إلكتروني له القدرة على استقبال البيانات وتخزينها ومعالجتها ذاتياً بواسطة برامج أو تطبيقات تشتمل على تعليمات لإنجاز مهمة معينة. (ناصر عبد الرحمن، 2005)

هو عبارة عن جهاز يستطيع أو قادر على تنفيذ كم هائل من الأوامر والطلبات بموجب تعليمات خاصة مستخدماً بذلك أو معتمداً على بيانات مخزنة مسبقاً. من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن المهمة الرئيسية للحاسوب تتمثل في استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها بشكل آلي، ومن ثم إمكانية تحويلها إلى نتائج ومعلومات مفيدة يمكن استخدامها عند الحاجة.

2. المكونات المادية لجهاز الحاسوب :

تنقسم المكونات المادية لأي جهاز حاسوب إلى أربعة أقسام يمكن توضيحها فيما يلي :

1.2. وحدات إدخال: Units Input تستخدم هذه الوحدات لتغذية الحاسوب بالبيانات على اختلاف صورها ومنها: لوحة المفاتيح Keyboard، والمسحات الضوئية Scanners والكاميرات الرقمية Digital Camera والفأرة Mouse وغيرها . 2.2. وحدة المعالجة المركزية: Unit Processing Central تعتبر أهم شريحة داخل الحاسوب لكونها تقوم بمعالجة الأوامر الصادرة إليه، وتتكون هذه الوحدة من الأجزاء التالية :

أ. وحدة الذاكرة المركزية: Unit Memory Central وهي تتكون من مجموعة من المسارات الإلكترونية أين يتم تخزين البيانات قيد المعالجة، وهناك نوعان من الذاكرة هما: الذاكرة المرنة RAM والذاكرة الثابتة ROM، الأولى تستخدم للاحتفاظ المؤقت بالبيانات أثناء تشغيل الجهاز أو أثناء العمل عليه، وتفقد محتوياتها بمجرد إيقاف تشغيل الجهاز أو انقطاع التيار الكهربائي عنه، لذلك يتم حفظ البيانات في وحدات تسمى وحدات التخزين قبل إيقاف تشغيل الجهاز. أما الثانية فتسمى أيضا بذاكرة القراءة فقط، وتحتفظ بالبيانات الضرورية لتشغيل الجهاز والتي لا يمكن تغيير محتواها، كما تحتفظ بالمعلومات عن المؤسسة المصنعة، ولا تفقد محتواها بمجرد إيقاف تشغيل الجهاز أو انقطاع التيار الكهربائي عنه .

ب. وحدة الحساب والمنطق: Unit Logical Arithmctic هذه الوحدة تقوم بإجراء العمليات الحسابية المطلوبة مثل الجمع، الطرح، القسمة... الخ، وكذلك إجراء بعض العمليات المنطقية مثل المساواة، أكبر من، أصغر من... الخ. ت. وحدة التحكم أو السيطرة: Unit Control تقوم هذه الوحدة بالسيطرة على عمل كل الأجزاء المختلفة للحاسوب، وكذلك تضمن التنسيق والسير الحسن لوحدة المعالجة المركزية، وتتضمن تبادل المعلومات والتعليمات من وإلى أجهزة الإدخال والإخراج والذاكرة وتنفيذها حسب البرنامج المطلوب .

3.2. وحدة التخزين الثانوية: يحتوي الحاسوب على عدة أنواع من أجهزة التخزين الدائم للبيانات مثل الأقراص أو الأسطوانات الممغنطة والضوئية والتي تعرف بالأسطوانات المدمجة CD، من أهمها ما يلي :
أ. محرك القرص الصلب: Drive Disk Hard يستخدم هذا الجهاز لقراءة وكتابة البيانات من وعلى القرص الصلب والذي يعتبر مكاناً لتخزين كميات كبيرة من البيانات بصفة شبه دائمة .

ب. محرك القرص المدمج: Drive Rom- CD يستخدم هذا الجهاز لقراءة المعلومات الموجودة على قرص ليزر

ت. محرك القرص المرن: هو جهاز يستخدم لقراءة وكتابة المعلومات من وعلى القرص المرن .

4.2. وحدات إخراج: Units Output تستخدم هذه الوحدات لإظهار البيانات والمعلومات للمستخدمين ومن أمثلتها شاشات العرض Monitors، والطابعات بمختلف أنواعها Printers، والسماعات الصوتية Speakers، وأجهزة العرض الرقمية

برمجيات الحاسوب : بعد التعرض إلى الجانب المادي الملموس من تكنولوجيا الحاسوب وهي المعدات، سيتم في هذا المطلب عرض الجانب المكمل للمعدات والمتمثل في البرمجيات، هذه الأخيرة تعتبر أكثر أهمية حيث بدونها لا تعمل المكونات أو الأجزاء المادية لهذا الجهاز. (علاء، 2006، صفحة 20)

3. البرمجيات:

تعرف البرمجيات (Software) بأنها: "مجموعة من النماذج المشكلة من الأوامر والتعليمات المتعددة من طرف الإنسان في شكل برامج، والتي توجه المكونات المادية للحاسوب لغرض أداء مهمة ما أو العمل بطريقة معينة وفق تعليمات دقيقة خطوة بخطوة للحصول على نتائج مطلوبة بشكل معين. (علاء، 2006) كذلك عرفت البرمجيات بأنها عبارة عن الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب، وهي مجموعة البرامج التي تستخدم لتشغيل جهاز الحاسوب والاستفادة من إمكاناته المختلفة في إدخال البيانات وتخزينها والاستفادة منها، (إيمان فاضل ، محمد هيثم، 2004، صفحة 146) أما

بالنسبة لمصادر الحصول على البرمجيات فإنه قد يتوفر لدى المنظمة أنظمة برمجية جزئية قديمة أو حديثة، وفي الغالب يفترض أنه توجد لدى المنظمة أنظمة برمجية، حيث أن الأنظمة البرمجية لوظائف المنظمة المختلفة مثل أنظمة: إدارة الموارد البشرية إلكترونياً، المالية، الأجور وغيرها موجودة في المنظمات منذ زمن بعيد، فلذلك ستكون المنظمة أمام الخيارات التالية:

- تطوير المنظومة الحالية؛

- البدء في إنشاء منظومة برمجية جديدة يقوم بتصميمها الموظفون في المنظمة؛

- اقتناء المنظومة من موردين محليين أو عالميين.

- تأجير المنظومة في حال عدم تمكن المنظمة من اقتنائها. وفي الغالب تقوم المنظمة إما باقتناء منظومة جاهزة كاملة تحتوي أنظمة شاملة للمنظمة بهدف التحول للإدارة الإلكترونية، أو تقوم ببرمجة تلك المنظومة في حال توفر صناع المعرفة لديها، مثلما تقوم به بعض مؤسسات التعليم العالي التي سيتم الإشارة إليها في الفصل الرابع، حيث يتوفر لديها طاقم معرفة في مراكز تكنولوجيا المعلومات والاتصال يقوم بتطوير وتجهيز أنظمة حاسوبية متكاملة بهدف التحول إلى الإدارة الإلكترونية بصفة شاملة.

4. الموارد البشرية:

إن المقصود بالموارد البشرية في نظام الإدارة الإلكترونية هم الخبراء المختصون العاملون في حقل المعرفة، والذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية، وهم العنصر الأهم فيها ويمثلون القيادات الرقمية والمدبرون والمحللون للموارد المعرفية، والرأسمال الفكري نذكر منهم:

- المدبرون والوكلاء المساعدون: هم الذين يقومون بوظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، ويجب أن تتوفر فيهم المؤهلات التقنية

- المترجمون: وهم بمثابة المترجمين الذين ينقلون رغبات الإدارة من اللغة العادية إلى إحدى لغات البرمجة التي يمكن للحاسوب أن يتعامل معها

- ضابط البيانات: يجب أن تكون لديه القدرة على الاتصال بكل أجزاء المنظمة؛ ووظيفته حفظ وتعريف البيانات، وتصميم ملفات المعلومات وتحديد البيانات الناقصة، وتزويد المشغل والإدارة بها.

- المشغل أو المحرر: هو الذي يقوم باستخدام الحاسوب ويكون على اتصال مباشر مع الإدارة والمبرمج، ووظيفته إدخال وإخراج البيانات والمعلومات. (صباح رحيمة، محمد حسن، 2000)

رابعاً. أهمية العنصر البشري لتطبيق الإدارة الإلكترونية

يؤدي العنصر البشري دوراً هاماً وبرزاً في نجاح مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المنظمات، كما أن هذه الأخيرة بدون هذا العنصر لن تتمكن من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت أحدث الأجهزة والمعدات، لذا لا بد من تأهيل الموارد البشرية تأهيلاً جيداً وعلى مستوى عالي من الكفاءة، ويمكن إعداد الموارد البشرية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية، من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية والتي تساعد في إعداد الموارد البشرية المطلوبة لمواكبة التطور التكنولوجي ولتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وعليه يتضح أن مشروع الإدارة الإلكترونية لا يمكنه أن يستغني عن العنصر البشري في أداء عمله وتقديم خدماته، فهذا المشروع في حاجة إلى عناصر بشرية مدربة تدريباً جيداً من حيث المهارات العلمية والتقنية، ومستوعبة لكافة التطبيقات الخاصة بإنجاز أعمال الإدارة الإلكترونية، وبالتالي يستوجب على مختلف المنظمات تطوير العنصر البشري العامل بها، حتى يتمكن من إدارة المشروع بشكل فعال وما يلاحظ في هذا الشأن هو أن العديد من الموظفين

التقليديين يحاولون تجاهل مشروع الإدارة الإلكترونية وما ينطوي عليه من تقنيات المعلومات الجديدة، بدلاً من محاولة مواكبته والتجاوب معه، لذلك ينبغي إقناعهم بضرورة تطبيق هذا المشروع، وإلا فإنهم سيكونون عقبة في طريق التطور والحدثة والاستفادة من نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكما هو معلوم فإن الحصول على التقنية أسهل بكثير من كون العنصر البشري قادراً على التعامل معها، وعليه يجب التركيز على جانب مهم يتمثل في تدريب وتهيئة العنصر البشري، من خلال إعداد مختلف الخطط والإستراتيجيات الخاصة بذلك، مع متابعتها ومراقبة ما تحقق من إنجازات، وهذا في الوقت الذي يتم فيه الإعداد لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية .

كما تعتبر خطوة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخدامها وحاجة المنظمات إليها، عنصر أساسي لضمان نجاح وتطور عمل هذه المنظمات في العصر الحالي. ويعد العمل الإلكتروني من بين عوامل رفع كفاءة وفعالية أداء المنظمات، حيث تعمل الإدارة الإلكترونية من خلال تطبيقاتها على حسن إدارة الوثائق وحماية سريتها وحسن مراقبة سير المعاملات خلال مرحلة الاعتماد منذ لحظة وصولها إلى الجهة المختصة في المنظمة مروراً بالجهات ذات العلاقة وإنهاءها وتخزينها واسترجاعها وأرشفتها، وتشير الإحصائيات العالمية إلى أن هناك منظمات كبيرة عملاقة لها إستراتيجيات واضح لإدارة معاملاتها إلكترونياً، وانعكس هذا على سرعة وسهولة إنجاز أعمالها وعلى نتائج أداؤها، وهذا ما يؤكد على ضرورة الاهتمام بالعنصر البشري كعنصر مهم جداً في نجاح عملية التحول إلى النظام الرقمي. (زهية، 2014، صفحة 15)

5. عوامل نجاح الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية:

هناك مجموعة من العوامل التي يجب توافرها في منظومة الموارد البشرية في المنظمة والتي تؤدي بشكل مباشر إلى نجاح الموارد البشرية في التعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية وهي. (محمد مطر، 2013)

العمل ضمن رؤية إستراتيجية واضحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؛

- ضرورة وجود سياسات وممارسات وبرامج خاصة بالمنظمة والموارد البشرية مما ينعكس بالإيجاب على تطبيق الإدارة الإلكترونية

- الاهتمام بالعنصر البشري من حيث الاهتمام باختياره وتطويره وتدريبه وتحفيزه، ووضع إستراتيجيات واضحة للموارد البشرية توضح آلية تعاملها مع الإدارة الإلكترونية؛

- تحقيق التوازن بين حاجات العاملين وأهداف وإستراتيجيات المنظمة عند تطبيق السياسات والبرامج وإجراءات العمل الخاصة بالإدارة الإلكترونية .

- توفير بيئة عمل تعمل على تنمية وتطوير العاملين والاستفادة من مهاراتهم ومعرفتهم وقدرتهم.

تأسيساً على ما سبق يتضح أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب ضرورة العمل بشكل مستمر على تهيئة الموارد البشرية العاملة بالمنظمة للتعامل مع التغيرات السريعة والمتلاحقة في وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال تصميم برامج تدريبية مرنة قابلة للتعديل والتطوير مع الوقت لاستيعاب التغيير في المهارات والمعارف المتقدمة (علاء عبد الرزاق ، حسين علاء عبد الرزاق، 2005، صفحة 22)

خاتمة:

تمثل الإدارة الإلكترونية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة، وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات، وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لتقدم حلولاً للتعقيدات والمشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة في شكلها التقليدي.

وبالتالي يتيح تطبيق الإدارة الإلكترونية فرصة القضاء على صفوف الانتظار والذهاب إلى المؤسسات العمومية طلباً للخدمات، ولكن تكون هناك حاجة لمراعاة أوقات عمل تلك المؤسسات، فكل الإمكانيات سوف تكون مفتوحة من خلال العمل الشبكي، وعن طريق إدخال تعديلات تركيبية على الإدارة العمومية تدعيماً للتواصل الاجتماعي.

أما فيما يتعلق بالنتائج: نذكر ما يلي:

تؤثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة العمومية، من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الأنترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية وبالتالي التوجه نحو عالم الرقمنة لتقديمها للمستخدمين في الوقت المناسب. الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في علاقة الفرد بالمؤسسات الحكومية، بما يحسن من سرعة الاستجابة، ويزيد من مستوى فعالية تقديم الخدمة. تظهر محددات الخدمة العمومية الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية.

قائمة المراجع:

- أحمد عيادات يوسف. (2004). الحاسوب التعليمي وتطبيقاته التربوية. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- السالمي علاء. (2006). أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- السامرائي الزعبي إيمان فاضل، محمد هيثم. (2004). نظم المعلومات الإدارية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- باكير علي حسن. (13 جانفي، 2006). المفهوم الشامل للإدارة الإلكترونية. تم الاسترداد من مجلة آراء حول الخليج للأبحاث: <http://alibakeer.maktooblog.com/85589D8>
- بركان زهية. (2014). تنمية الموارد البشرية في تفعيل الإدارة الإلكترونية. مقدمة ضمن المؤتمر الدولي الأول حول الأنظمة الرقمية والنكاه الاقتصادي (الصفحات 01-20). خميس مليانة: جامعة جيلالي بونعامة.
- بن معلا العمري سعيد. (2003). المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية - دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ (رسالة ماجستير). أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- توفيق عبد الرحمن. (2014). الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية.
- رمضان ناصر عبد الرحمن. (2005). تطبيقات الحاسب في مؤسسات المعلومات. السعودية.
- سعد غالب ياسين. (2005). الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية. المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة.
- شادي محمد مطر. (2013). تنمية الموارد البشرية في تطبيق الإدارة الإلكترونية (رسالة ماجستير). فلسطين، جامعة الأقصى.
- فتوح جمعة صفاء. (2014). مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية. المنصورة.
- محسن كاظم الخفاجي صباح رحيمة، محمد حسن. (2000). قواعد المعلومات. عمان: دار زهران.
- محمد السالمي علاء عبد الرزاق، حسين علاء عبد الرزاق. (2005). شبكات الإدارة الإلكترونية. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- نجم عبود ن. (2009). الإدارة والمعرفة الإلكترونية. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع

دور التنظيم البيروقراطي والإدارة الإلكترونية في إصلاح إدارة المؤسسات

The role of bureaucratic regulation and electronic management in the reform of enterprise management

إعداد الباحثة: د. سامية إسماعيل سكيك

مدير تنفيذي بوزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، غزة، فلسطين

الملخص:

تعتبر الإدارة الإلكترونية أحد سمات تطبيقات الأعمال الإلكترونية، خاصة بعد الانفجار المعرفي، وانتشار الإنترنت واستخداماته في تغيير وتطوير أسس إدارة الأعمال ومبادئها، حيث فتحت أبواباً عديدة وبلا حدود للدخول المستمر في مجالات جديدة، والمحافظة على الميزة التنافسية، والتعامل مع العولمة، وإضافة أنشطة جديدة في الأسواق الحالية والمرتبقة.

ورغم ما للبيروقراطية من فوائد جمة باعتبارها سمة من سمات المجتمع الحديث المعقد، إلا أنه ينظر إليها على أنها من أمراض التنظيم الذي يعرقل الإدارة السليمة، ويجمد نشاطها، ولم تعد نظاماً له مكانته في الإدارة الحديثة حيث إنها بآلياتها وأشكالها المختلفة وما يرافقها من جمود وتعقيدات، واتباع حرفي للقوانين، إضافة إلى عدم وضوح الأهداف، حيث تشكل عائقاً في وجه الإبداع والابتكار، وفي الوقت الذي تعتمد نظم الإدارة الحديثة على الإدارة الإلكترونية وعلى الشفافية ونظم الاتصال والتواصل الحديثة، والاهتمام بالعنصر البشري، فضلاً عن الاهتمام بالبيئة المحيطة، نجد أن التنظيم البيروقراطي يؤكد مبادئ المساواة والتزاهة والشفافية، ومن هنا جاءت فكرة هذه الدراسة لتوضح مفهوم كل من التنظيم البيروقراطي والإدارة الإلكترونية ودورهما في إصلاح إدارة المؤسسات على أن تطبق البيروقراطية بمفهومها المثالي، حيث يستلزم ذلك تطويراً في مهارات العاملين، لتحقيق انسجام وتناغم بين التنظيمين، ولضمان التخلص من مظاهر التعقيدات والإجراءات البيروقراطية.

الكلمات المفتاحية:

البيروقراطية، التنظيم البيروقراطي، الإدارة الإلكترونية، إدارة المؤسسات، الثقافة التنظيمية البيروقراطية.

Abstract:

The role of bureaucratic regulation and electronic management in the reform of enterprise management E-management is one of the features of e-business applications, as it has opened many portals to enter into new fields, maintain bids, deal with globalization, and learn new activities in current and prospective markets.

Despite the many benefits of bureaucracy as a feature of the complex modern society, it is seen as one of the diseases of the organization that hinders proper management and freezes its activity. And a literal follow-up to regulations and laws, in addition to the lack of clarity of goals, which constitutes an obstacle in the face of creativity and innovation, and at a time when modern management systems depend on electronic management, transparency, modern communication and communication systems, and attention to the human element, as well as attention to the surrounding environment, we find that bureaucratic regulation affirms the principles of equality, integrity and transparency,

Hence the idea of this study came to clarify the concept of both bureaucratic regulation and the electronic management and their role in reforming the management of institutions, provided that bureaucracy regulation is applied in its ideal sense, as this requires a development in the skills of workers, to achieve harmony between the two regulations, and to ensure the elimination of manifestations of complications and bureaucratic procedures.

Key words: Bureaucracy, bureaucratic regulation, electronic management, enterprise management, bureaucratic organizational culture.

مقدمة:

وضع ماكس فيبر نظرية النموذج المثالي للتنظيم البيروقراطي الذي يعني الحالة المعيارية أو القياسية للمنظمة، في محاولة لتعديل الأشكال التنظيمية التي كانت سائدة في المجتمع الإقطاعي والأنظمة الاستبدادية للحكم، وقد اتسم هذا النموذج بالكفاءة والعقلانية مقارنة بالأنظمة السائدة، كما ظهرت حديثاً الإدارة الإلكترونية كنظام حديث أسهم في تغيير الكثير من الأفكار حول النظم السائدة، إضافة إلى إنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة واتخاذ القرارات، من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات، وربطها بفئة المؤثرين لتطوير علاقاتها مع البيئة الداخلية والخارجية، ومن هنا جاءت فكرة هذه الدراسة لتوضيح دور التنظيم البيروقراطي المثالي لـ " فيبر " ودور الإدارة الإلكترونية في إصلاح إدارة المؤسسات من خلال الاستفادة من مميزات كل منهما، وتحقيق التوافق والانسجام لتحقيق الأهداف المطلوبة.

أهمية البحث:

1. تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تعالجه، والذي يتمحور حول دور كل من التنظيم البيروقراطي والإدارة الإلكترونية بما لهما وما عليهما في تحسين إدارة المؤسسات.
2. تعتبر الدراسة الأولى - في حدود علم الباحثة - التي تناولت هذا الموضوع في محاولة لربط التنظيم البيروقراطي والاستفادة من مزاياه، مع الإدارة الإلكترونية التي توفر الوقت والجهد والتكلفة، وتساعد في سرعة الإنجاز بعيداً عن الروتين.

أهداف البحث:

تتمثل أهداف البحث فيما يلي:

1. التعرف إلى التنظيم البيروقراطي المثالي لدى " ماكس فيبر " بما له وما عليه.
2. التعرف إلى الإدارة الإلكترونية بمزاياها وقدرتها على إنجاز الأعمال في أقل وقت وجهد.
3. التعرف إلى دور كل من التنظيم البيروقراطي المثالي والإدارة الإلكترونية في إصلاح إدارة المؤسسات.

منهج وخطة البحث:

إن البحث ذو مهمة نظرية، لذا اعتمدت الباحثة على تقديم إطار نظري يشمل التنظيم البيروقراطي المثالي بمزاياه والانتقادات الموجهة إليه، وكذلك تقديم إطار نظري حول الإدارة الإلكترونية بمزاياها وما آلت إليه، في محاولة للاستفادة من مزايا كل منهما في إصلاح إدارة المؤسسات، وذلك حسب خطة البحث المكونة من:

1. المحور الأول: البيروقراطية والتنظيم البيروقراطي: المفهوم والخصائص والإيجابيات.
2. المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية: مفهومها ومراحلها وخصائصها ومتطلباتها ومعيقاتها.
3. المحور الثالث: دور التنظيم البيروقراطي والإدارة الإلكترونية في إصلاح إدارة المؤسسات.
4. المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات والخاتمة.

المحور الأول: البيروقراطية:

إن مفهوم البيروقراطية عند " فيبر " يعبر عن العقلانية في النظام الرأسمالي، بل والخاصية الجوهرية لها، والأداة الحيوية فيها (سليمان، 2008)، كما أنه يعتبر البيروقراطية شكلاً من أشكال الإدارة تقوم على شكل خاص من الشرعية التي تضفي صفة القوة والسلطة على المركز والوظيفة ولا تضفيها على الأفراد (كعباش، 2006: ص 52)، ومن خلال التعريف الفيبري للبيروقراطية، يتضح أن البيروقراطية عبارة عن عقلنة الإدارة، بحيث تكون السلطة فيها خاصة

بالوظيفة وتتصف بالشرعية القانونية، فالبيروقراطية هي الشكل الأكثر تقدماً للسلطة القانونية العقلانية (دوفرجه، 1991: ص 188).

أما (Robbins, 2001: p 423) فيعرف البيروقراطية بأنها: " ذلك الهيكل التنظيمي الذي تنجز فيه مهام تشغيلية عالية الروتين من خلال التخصص، والرسمية العالية، والقواعد القانونية، وأقسام وظيفية تدار عن طريق السلطة المركزية ونطاق ضيق السيطرة والرقابة وسلسلة أوامر عمودية لاتخاذ القرار"، وللبيروقراطية معنيان، الأول وهو المعنى الشائع للمصطلح، والآخر هو المعنى الأكاديمي العلمي، حيث يرتبط المعنى الأول بعدة مساوئ كالبطء والروتين والفساد، وهو يدل على عجز الإدارة العامة على تلبية رغبة المتعاملين معها.

أما عن المصطلح الأكاديمي للبيروقراطية فتوضح (حسين، 2014: ص 18) بأن جذور كلمة البيروقراطية يعود إلى الأصل اللاتيني، حيث يتكون المصطلح من جزأين، الأول بيرو: "Bureau"، ويعني بالفرنسية القديمة "المكتب"، والجزء الثاني قراطية: "Kratos" باليونانية و "Cratie" بالفرنسية، و "cracy" بالإنجليزية، وتعني السلطة أو الحكم، وبهذا يعني مصطلح البيروقراطية "حكم المكتب" أو "سلطة المكتب".
ويوضح (عوض، 2008: ص 35) أن البيروقراطية في الشق اللغوي تعني: "ممارسة العمل الإداري من خلال سلطة المكتب".

ويعرف "روبنز" البيروقراطية بأنها: " ذلك الهيكل التنظيمي الذي تنجز فيه مهام تشغيلية عالية الروتين من خلال التخصص، والرسمية العالية، والقواعد القانونية، وأقسام وظيفية تديرها السلطة المركزية، ونطاق ضيق للسيطرة والرقابة، وسلسلة أوامر عمودية لاتخاذ القرار" (دهام، 2008: ص 6).

كما عرف "ميشال كروسبي" البيروقراطية من خلال المدخل الإنساني، حيث ربط بين تطورها وتضاؤل الحرية الفردية، فهي بالنسبة إليه مكونة من دوائر الدولة، يعمل بها الموظفون، وهي منظمة بشكل تسلسلي، وتعتمد على سلطة حاكمة كما أنها تنظيم لا يستطيع تصحيح سلوكه عن طريق إدراك أخطائه السابقة، إذ إن القواعد التي تعتمد عليها البيروقراطية غالباً ما يستخدمها الأفراد لتحقيق أغراضهم الشخصية (علي، 2006).

كما أكد "فيبر" على أن هدف البيروقراطية هو: "الفعالية الرشيدة، بمعنى استخدام أفضل وأقصر الطرق للوصول للهدف المحدد، وحل البيروقراطية منهجياً كنمط مثالي بحث، وحاول تحديد الكيفية التي يجب أن تعمل بها بأقصى درجة من الكفاءة والفاعلية، على خلاف الواقع" (بدر، 2000: ص 100-101).

التنظيم البيروقراطي:

يوضح فيبر أن التنظيم يعني: "اكتساب نمط معين من السلوك الذي يحقق بناء السلطة، وهو يضم مجموعة علاقات اجتماعية، وتفاعلات بين الأعضاء المشكلين له، بحيث يكون ذلك وفق الأسس والقواعد التي تحكم سلوكهم، ويتم ذلك على أساس نظام التسلسل الإداري، وتقسيم العمل، وتحقيق الهدف" (رشوان، 2004: ص 9).

كما يعرفه "جون فيفنز" و "فرانك شيروود" بأنه: "الوسيلة التي يرتبط بها أعداد كبيرة من البشر، أكثر من أن يتمكن كل فرد لوحده من لقاء المواجهة المباشرة، ينهضون بأعمال معقدة، ويرتبطون معاً في محاولة منظمة لتحقيق أغراض متفق عليه" (فيفنز وشيروود، 1965: ص 33).

ويعرفه (لطفي، 1981: ص 26) بأنه: "مجموعة من الوسائل المستخدمة والأفكار والعادات في تفاعلها معاً لاستغلال البيئة، بقصد إرضاء حاجات أساسية".

كما يعرف (زويلف، والعضايلة، 1996: ص 28 – 29) التنظيم البيروقراطي بأنه: " ذلك التنظيم العقلاني للجهاز الإداري في المنظمة، وتأثيره على سلوك وأداء العاملين، وهي عبارة عن سلطة المكتب التي تستمد من مجموعة القوانين

والتعليمات التي يحتوي عليها التنظيم الرسمي القائم على مجموعة من المبادئ كتقسيم العمل، والتخصص الوظيفي، وذلك بعيداً عن كل ما هو ذاتي".

ومن خلال عرض بعض التعريفات حول التنظيم البيروقراطي يمكن تعريفه إجرائياً بأنه: "مجموعة من العاملين في مؤسسة أو منظمة، يعملون وفقاً لهيكل إداري رسمي، وفق قواعد وتقسيم للمهام حسب التخصصات الوظيفية، والمؤهلات التقنية والفنية، وفصل تام بين ممتلكات وشؤون المؤسسة، والممتلكات والشؤون الشخصية لشاغلي الوظائف، منعاً للرغبات الشخصية في التدخل في الأداء العقلاني للمؤسسة".

الثقافة التنظيمية البيروقراطية:

تمثل الثقافة التنظيمية البيروقراطية قواعد وإجراءات كثيرة ومعيارية ورسمية، وتسلسل هرمي، واهتمام بالقواعد والمعايير المكتوبة، والمهام والمسؤوليات والسلطات محددة بشكل واضح، وتمثل أهمية البيروقراطية في قدرتها على تحقيق أقصى درجات الكفاءة والفعالية، بسبب دقة وسرعة الأداء والقوانين والإجراءات الرسمية.

السمات الأساسية لنموذج التنظيم البيروقراطي:

حدد " فيير" السمات الأساسية لنموذج التنظيم البيروقراطي في ست سمات هي:

1. تقسيم مطلق للعمل مع تحديد الصلاحيات والحقوق والواجبات.
2. تسلسل هرمي للوظائف تحدد فيه آليات الهيمنة والخضوع بحيث يجد كل مستوى نفسه تحت سيطرة مستوى أعلى منه.
3. قواعد قانونية وفنية موضوعة وعمومية (لا شخصية) تحدد السلوك الواجب اتباعه، حيث يتطلب تطبيقها تشكيلات متخصصة، يتمتع موظفوها بمؤهلات محددة، ويتم تعيينهم مع اجتياز اختبارات معينة.
4. الفصل بين الواقع الإداري وشاغله، لإلغاء التملك للمركز الإداري وأدواته من قبل شاغله، بمعنى الفصل بين الحياة الشخصية والوظيفة لمنع توريث الوظائف.
5. احتساب رواتب نقدية للموظفين تندرج بحسب المرتبة، والموقع في السلم الإداري وحسب طبيعة المهنة.
6. الترقية التدريجية حسب الأقدمية على أساس معايير موضوعية (دهام، 2008: 6).

وقد اعتمد الكثير من الدول على التنظيم البيروقراطي لاحتوائه على قواعد يمكن من خلالها تنظيم سلوك العاملين، واستثمار قدراتهم على الوجه الأكمل، وذلك لتمييزه بالدقة والوضوح، واعتماده على اللوائح والقوانين والقواعد الواضحة للموظفين، الذين يعتمدون على الإجراءات المكتوبة في التعامل مع مختلف المستويات، باعتبار الانتقال لهؤلاء الموظفين ضمن معايير سليمة، لاستحقاق المناصب بجدارة حسب قدراتهم ومهاراتهم، حيث يمكن إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية، وتحقيق رغباتهم المادية، ورغبة وأهداف المؤسسة التي يعملون بها، مع مراعاة تدريبهم من خلال الندوات والمؤتمرات وورش العمل فيما يحتاجون لتنمية مهاراتهم.

كما يعتبر التنظيم البيروقراطي سمة من سمات المجتمع الحديث المعقد الذي أدى إلى ظهور البيروقراطية كترغبة في التنظيم، إلا أنه أفرز فئة أو طبقة اجتماعية شكلت قوة تسيطر على زمام الأمور، حيث اعتبرها البعض بأنها أحد أمراض التنظيم الذي يعرقل الإدارة السليمة، ويجمد نشاطها، والذي أصبح الجانب السلبي لكلمة بيروقراطية في الدول النامية، هو الذي يجذب أنظار الجمهور لأنه يعبر عما يلاقيه الناس من متاعب في معاملاتهم مع الأجهزة الإدارية، فأصبح يعني التبذير، والفساد وعدم التنفيذ (أسابع، 2007: ص ص 7-8).

الطابع المثالي لنموذج التنظيم البيروقراطي عند "ماكس فيبر":

قدم " فيبر " نموذجاً تجريبياً للتنظيم البيروقراطي، وليس نموذجاً إدارياً بعينه (دهام، 2008: 5)، وهو بناء نظري يوجه الدراسة السوسيولوجية ويقارن مع وضع الفعل الاجتماعي الحالي، ويوضح " فيبر " أن النماذج المثالية تنشأ بربط الظواهر المنفصلة والمشتتة، والتنسيق بينها وفقاً لوجهة نظر سابقة تم اختيارها من طرف واحد لإعداد إطار فكري متناسق ومتجانس (بركات، د.ت: ص ص 7-8).

كما يوضح (القريشي، 2018) أن النموذج المثالي من وجهة نظر " فيبر " يعني أنه بناء عقلي من مفاهيم مجردة، لا يوجد نظيره في الواقع التجريبي، ومصمم لأي ظاهرة اجتماعية، ويساعد في فهم الواقع التجريبي لتلك الظاهرة أو لعدة ظواهر، من خلال عزل العوامل الفردية المؤثرة فيها، يعتبر بذلك أداة أو وسيلة لتحليل الأحداث التاريخية الواقعية، والمواقف المحددة، وبالتالي يمكن الحصول على علاقات سببية بين عناصر النموذج المثالي، كما أن هناك محكمين أساسيين ينبغي مراعاتهما عند صياغة هذا النموذج، الأول وهو الإمكانية الموضوعية بعدم تناقض النموذج المثالي مع المعرفة العلمية القائمة والميسرة، والثاني وهو الكفاية السببية بمعنى الدلالة السببية بالنسبة للنتيجة، للعنصر الذي يدخل في بناء النموذج.

وعن إمكانية تطبيق النموذج البيروقراطي في المؤسسات يؤكد " فيبر " أنه يمكن تطبيق هذا النموذج في جميع التنظيمات باختلاف أنواعها، والاسترشاد به في دراسة العديد من المجالات الكبرى، والتنظيمات المعقدة أو الخاصة (عبد الرحمن، 1999: ص 150).

إيجابيات النموذج البيروقراطي المثالي:

يرى كل من (Chevallier.1986: p 313) و (القريوتي، 2000: ص ص 218 – 219) أن هذا النموذج يعتبر مثالياً للأسباب التالية:

1. يمثل النموذج البديل الراض للممارسات الإدارية في ظل النظم الاستبدادية.
2. يدعو إلى الشرعية والعقلانية والموضوعية، لمنع التأثيرات واللواءات ومنع احتكار السلطة واستغلالها من قبل أصحاب النفوذ لأغراضهم الشخصية.
3. يستند فيه العمل الإداري إلى القانون والأسلوب العقلاني وليس إلى الأهواء والميول الشخصية والارتجالية.
4. يضمن الحقوق ويحقق الدقة والكفاءة المهنية.
5. مركزية القرار تؤدي للقضاء على المحاباة والاجتهادات الشخصية وتحقيق التوازن والتكامل.
6. وحدة الأوامر والتدفق العمودي للأوامر والمعلومات يؤدي إلى تأمين السيطرة والرقابة على سير العمل.
7. كما يرى (صالح، 2000: ص 57) أن هذا النموذج يتميز بالريادة في تركيز الاهتمام على ظاهرة التنظيم، وأنه يعد استجابة للتطلعات الراضة للأنظمة الاجتماعية السائدة في ذلك الوقت.

انتقادات المفكرين الموجهة للنموذج البيروقراطي لدى ماكس فيبر:

- تعرض النموذج الفيبري إلى انتقادات مركزة خاصة من قبل "بارسونز" و "غولدرنر" و "إتزيوني" حيث أشاروا إلى أن " فيبر " أهمل جملة من المتغيرات التي تتحكم في الجهاز التنظيمي ككل، ومنها:
- إهماله لمشكلة الديمقراطية في التنظيم.
 - إهماله للعلاقات الشخصية والجماعات غير الرسمية.

- إهماله لتأثير الروح المعنوية والرضا الوظيفي على الأداء الأمثل للعمل.

- إهماله لمشكلة المسؤولية (بن نوار، 2005: ص 118).

التنظيم البيروقراطي وتحسين الأداء:

يتمثل نجاح المسؤولين في قيادة المؤسسات على قدرتهم على خلق مناخ تنظيمي من خلال إيجاد تنظيم إداري فعال، حيث يمارس العاملون أعمالهم بارتياح وإقبال على العمل في جو محفز على الإبداع والإنتاج. وتؤكد الشواهد على أن الفروق الجوهرية بين المنظمات الناجحة، والمنظمات المتعثرة، لا تتمثل في مدى وفرة الموارد والإمكانيات، أو ندرتها، بقدر ما تتمثل في ملائمة النظام الإداري، وجودة الممارسات الإدارية في هذه المنظمة (أبو بكر، 2004: ص 69).

ونظراً لأهمية دور المدير فقد ظهرت الحاجة إلى التنمية الإدارية الهادفة إلى تحسين قدرات رجال الإدارة، واستعداداتهم، ومواهبهم، وقدراتهم، وسماهم الشخصية، وكذا توفير الكوادر، أو الروافد المستمرة، لإمداد المشروعات برجال الإدارة باستمرار حتى لا تحدث فجوة من جراء انقراض المديرين الأكفاء، لذلك تعنى برامج التنمية الإدارية بتحسين القدرة الإدارية كما تبدو، وفي اتخاذ القرارات، وحل المشكلات، والاتصال الجيد، والتأثير الجيد، والتأثير في الناس، وإقناعهم، وتقسيم العمل، وتحديد المسؤوليات، وفرض الثواب، والعقاب، وفض المنازعات، وتحقيق الأهداف، وإشباع الحاجات، والاتصال المثمر، ويلزم لاتخاذ القرار السليم في الوقت المناسب، توفر قدرة المدير في تشخيص الموقف، أو تقويمه، أو الحكم عليه، ومعرفة واكتشاف البدائل المتاحة، وتحليل عناصر المواقف وتبعاته، لاختيار أفضل البدائل، وأحسنها وفاءً بالغرض المنشود (أسابع، 2007: ص 81).

ويرى (Robbins,2001: p 423) أن القوة الرئيسية للبيروقراطية هي قدرتها على أداء الأنشطة المعيارية بكفاءة عالية، وأن التأكيد على وضع التخصصات المتشابهة بأقسام وظيفية ينتج عنه الاستفادة من اقتصاديات الحجم والتقليل من الازدواجية في الأفراد العاملين والمعدات، كما أنه يرى أن البيروقراطية لا تحتاج إلى المديرين الأقل موهبة وبالتالي الأقل تكلفة، لأن تطبيق القواعد والقوانين العمومية لا يحتاج إلى مدير لديه بصيرة ثاقبة، وتفكير خلاق، كما أن معيارية العمليات والرسمية العالية ومركزية اتخاذ القرار، تجعل الحاجة أقل إلى مديرين مبدعين، وذوي خبرة في المستويات الدنيا. كما يرى " روبنز " أن المعيارية هي المفهوم الرئيس للبيروقراطية، وهي تعني وضع قواعد وإجراءات محددة لتوجيه سلوك الأفراد في إنجاز نشاط محدد أو وظيفة معينة (دهام، 2008: ص 6).

المحور الثاني: الإدارة الإلكترونية:

تعد الإدارة الإلكترونية إحدى المفاهيم التي خلفتها الثورة الرقمية في عصر الانفجار المعرفي والتكنولوجي، والمفهوم الحقيقي للإدارة الإلكترونية يتمثل في استخدام نتائج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية ورفع كفاءتها وفعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها، وعلى الرغم من أن شبكة الإنترنت هي الأداة الفعالة التي تشكل مفهوم الإدارة الإلكترونية في الواقع العملي، إلا أنها تشمل جوانب عديدة متكاملة، منها أساليب العمل والتكنولوجيا والعنصر البشري، والتنظيم البشري، والتنظيم الإداري، وتطوير التشريعات (بوعمامة وحليمة، 2014: ص 36).

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تُعرف بأنها منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات، حيث تقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات، من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة من ناحية، كما تقوم بعمليات ربط المنظمة بفئة المؤثرين وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى (ياسين، 2017: ص 12).

مراحل التحول للإدارة الإلكترونية:

تتمثل أهم مراحل تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية في: (عليان، 2015)

1. إقرار الإدارة العليا بحتمية التغيير: إذ ينبغي على المسؤولين في المؤسسة أو المنظمة، والمقصود هنا الإدارة العليا (رأس الهرم التنظيمي)، والإقرار بضرورة التقدم والتغير، وأن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية الإلكترونية..
2. تدريب وتأهيل الموظفين: الموظف كمورد بشري ضمن عمليات التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، لذا لا بد من تدريب وتأهيل الموارد البشرية، على مختلف الأنشطة والمهام الإلكترونية الحديثة، التي تعتمد وسائل الإدارة الإلكترونية وأساليبها.
3. توثيق وتطوير إجراءات العمل: لكل مؤسسة أو منظمة، مجموعة من العمليات الإدارية أو ما يسمى بإجراءات العمل، وبعض الإجراءات غير مدونة على الأوراق، أو، بعضها مدون منذ سنوات طويلة، ولم يطرأ عليها أي تطوير، لذا لا بد من التطوير إلكترونياً.
4. توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية: ويقصد بها الجانب المحسوس من الإدارة الإلكترونية والمتمثل في تأمين أجهزة الحاسب الآلي، وربط الشبكات الحاسوبية السريعة، والأجهزة المرفقة معها، وتأمين وسائل الاتصال الحديثة.
5. البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً: ينبغي توثيق جميع المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية، وذلك بحفظها إلكترونياً بواسطة المساحات الضوئية، مع ضرورة تصنيفها لسهولة الرجوع إليها.
6. البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً: خاصة المعاملات الورقية الأكثر انتشاراً في جميع الأقسام، وبرمجتها إلى معاملات إلكترونية، لتقليل الإسراف في استخدام الورق (عليان، 2015: ص 35-37).

متطلبات الإدارة الإلكترونية:

تحتاج المؤسسات مواكبة التطور التكنولوجي والمعرفي، كما تحتاج إلى حسن استيعاب واستثمار التكنولوجيا الحديثة، ولكن ذلك يعتمد على وجود الإدارة الجيدة التي تحسن التعامل مع تلك التقنيات، وتسخيرها لصالح المطلوب، وتأهيل الكوادر البشرية بكفاءة عالية، مع الحرص منظماتها، وعمل خطط استراتيجية للتحول المطلوب، وتأهيل الكوادر البشرية بكفاءة عالية، مع الحرص على ضرورة نشر وتعميم الثقافة بين العاملين بتلك المؤسسات، فالتحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وحتى تتمكن المؤسسات من الاستفادة القصوى من التقنية الحديثة، إضافة إلى اكتمال العناصر التي تبنى عليها الإدارة الإلكترونية من: المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته، والبرمجيات، وشبكة الاتصالات، وصناع المعرفة من القيادات الرقمية، والمديرين والمحللين للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المؤسسة (غالب، 2005: ص 151).

مبادئ الإدارة الإلكترونية:

تتلخص مبادئ الإدارة الإلكترونية فيما يلي: (بوحوش، 2006: ص 189)

1. تقديم أفضل الخدمات للمواطنين: بخلق بيئة عمل متنوعة فيها المهارات والكفاءات.
2. التركيز على النتائج: حيث يتم تحويل الأفكار إلى واقع مجسد، مع توفير الخدمة دائماً.
3. سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: للتواصل في أي مكان وزمان بيسر.
4. خفض التكاليف: بمعنى التنافس على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة.
5. التغيير المستمر: مبدأ أساسي لتحسين الأداء وكسب رضا الزبائن، والتفوق في التنافس (علي، 2006: ص 143)، كما يضيف (بوعمامة وحليمة، 2014: ص 41).

6. تقليص الإجراءات الإدارية والمعاملات الورقية وتعبئة البيانات يدوياً.
7. زيادة دقة البيانات: وغياب عنصر الخطأ والقلق أو تدنيه لأقصى حد.
واستناداً إلى (Turban et. al, 2015: p 554) فإن تكنولوجيا المعلومات تتطور بمعدلات سريعة، مما يسمح بتطبيقات
تكنولوجية جديدة وشاملة تؤدي إلى تطوير كفاءة المؤسسات وزيادة فعاليتها.
أهداف الإدارة الإلكترونية:

تقوم الإدارة الإلكترونية على الأساس أن الإدارة هي مصدر الخدمات، وان المواطنين والشركات والمؤسسات يعتبرون
عملاء لديهم الرغبة في الاستفادة من الخدمات، وقد ذكر (أبو النصر، 2018) أهداف الإدارة الإلكترونية فيما يلي:

- تقليل التكلفة المادية للإجراءات الإدارية.
- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع الأفراد والمؤسسات.
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد، إذ إن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة، ويضطرون للانتظار في صفوف طويلة لإنهاء معاملاتهم.
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة (الموظف وطالب الخدمة) إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والمزاج والنفوذ.
- إلغاء نظام الأرشيف الورقي، واستبداله بالأرشيف الإلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء بسرعة، ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن، والاستفادة منها في أي وقت كان.
- إلغاء عامل المكان؛ إذ إنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم، وإرسال الأوامر والتعليمات، والإشراف على الأداء، وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال الفيديو كونفرانس، ومن خلال الشبكة العنكبوتية للإدارة (أبو النصر، 2018: ص 178).

مميزات الإدارة الإلكترونية:

يذكر (كردي، 2014) أن الإدارة الإلكترونية تتميز بما يلي:

- إزالة الفجوة بين الإدارة والعاملين.
- إلغاء التقسيم التقليدي المتمثل في الإدارة والعاملين والمستشارين، حيث أصبح الموظف هو العمل والمدير والاستشاري في نفس الوقت.
- إعادة بناء الأدوار والوظائف بما يحول الإدارة صانعة القرار إلى إدارة استشارية.
- ويضيف (Turban et. al, 2008) المميزات التالية:
- تبسيط الإجراءات وتقليل تكلفتها وإعطاء خدمة أكثر جودة.
- اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية.
- الدقة والموضوعية في المعاملات المنجزة.
- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة، والمؤسسات المختلفة في الداخل والخارج.
- الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عبر الشبكات الداخلية وشبكة الإنترنت.

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

- تتمثل أهم معوقات الإدارة الإلكترونية في المؤسسات حسب ما أوردها (إبراهيم، 2012: ص 384) فيما يلي:
- الرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية، وعدم استيعاب أهدافها.
- عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية، أو التساهل في تطبيقها.
- قلة الموارد المالية، وصعوبة توفير السيولة النقدية.
- التمسك بالمركزية، وعدم الرضا بالتغيير الإداري.
- النظرة السلبية للإدارة الإلكترونية، من حيث تقزيمها لدور العنصر البشري.
- وجود الفجوة الرقمية بين أفراد متخصصين في التقنية، وآخرين لا يفقهون شيئاً من إيجابياتها.
- أمن المعلومات، وهو تأمين الحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات والأجهزة، وتشريع الأنظمة، وسن قوانين السلامة لوصول المعلومات للمستفيدين.

المحور الثالث: دور التنظيم البيروقراطي المثالي والإدارة الإلكترونية في إصلاح إدارة المؤسسات:

يوضح (عميروش، 2018: 13) أن البيروقراطية في نموذجها المثالي لدى " فيبر " تعني العقلانية والرشادة في تسيير الأعمال الإدارية وتطويرها، رغم اعتبار الكثيرين لها تعبيراً عن الجوانب السلبية للإدارة، حيث تعني الروتين، والبطء في تقديم الخدمات، والإجراءات المعقدة، إلا أن الإدارة الإلكترونية بأدواتها من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبخاصة الإنترنت، تدعم عمليات التحول والإصلاح في التنظيم البيروقراطي الذي يعتمد أساساً على الهرمية والتدرج في السلطات، وتقسيم العمل والتخصص، وكذلك القوانين والإجراءات، حيث يمكن أن تتحول إلى نموذج الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على إنشاء شبكة المعلومات والاتصالات، والتركيز على خدمة العملاء، فهي تدعم البيروقراطية ولا تقضي عليها (Cordella, 2015: p 5).

وحيث إن سبب جمود الإدارة في تعاملها مع العملاء في المؤسسات هو القوانين والإجراءات الجامدة والهرمية والتخصص وتقسيم العمل، وعدم تشارك المعلومات، كل ذلك يؤدي إلى أن تصبح غير مرنة، لا تستجيب لحاجات العملاء، ومن هنا فإن الإدارة الإلكترونية تمثل محوراً أساسياً في عملية الإصلاح الإداري، لأنها تسهل تدفق المعلومات الذي يساعد على إنجاز المعاملات بسرعة ودقة في أتمتة ومعالجة المعلومات والأعمال الإدارية، كما أنها تتخطى حدود الزمان والمكان من خلال الأنترنت، إضافة لمرونة وسهولة استخدام الوسائل التكنولوجية ومواقع التواصل، والقدرة على تخزين وأرشفة وحفظ كم هائل من المعلومات، وإمكانية الاتصال والتواصل بسلاسة مع العملاء والعاملين.

كما ان التنظيم البيروقراطي في صورته المثالية ل " فيبر " يعتبر أداة فعالة في التطبيق السليم لمشروع الإدارة الإلكترونية لقدرته خلق التنسيق بين المهام، وخلق روح المسؤولية بين العاملين وتأطير سلوكياتهم (عميروش، 2018: 16). و يرى (عميروش، 2018: 16) أن وجود ثقافة تنظيمية قوية مبنية على أساس مبادئ النموذج المثالي ل " فيبر " يعتبر فرصة للتطبيق الفعال لمشاريع الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال الاستفادة من ثقافة التأقلم التي تفرزها تلك القواعد والإجراءات الرسمية، ولذلك التنظيم الهرمي للسلطة، حيث يدعم ذلك المتابعة الفعالة لتلك المشاريع مما يقلل من مخاطر الوقوع في الأخطاء، إضافة إلى تجنب ظهور سلوكيات الإهمال، وعدم الامتثال للأوامر من قبل العاملين.

يتضح مما سبق أنه في ظل البيئة غير المستقرة والمضطربة على المؤسسات أن تتبنى النموذج الإداري الذي تتوفر فيه مرونة الاتصال والتواصل، كما أنه يمكن تبني التنظيم البيروقراطي المثالي بإيجابياته، مع التحول جزئياً عنه والتعديل في ضوابطه استجابة للمتطلبات البيئية المختلفة، كما يمكن تبني نظام الإدارة الإلكترونية بمزاياها وقدرتها على توفير الوقت والجهد، وسرعة إنجاز المعاملات، وإرضاء العملاء.

المحور الرابع: الاستنتاجات والتوصيات:

أولاً: الاستنتاجات:

- وفي ضوء ما سبق من إطار نظري ومفاهيم تتعلق بموضوع البحث، يمكن استخلاص الاستنتاجات التالية:
1. يمثل النموذج البيروقراطي المثالي الذي طرحه " فيبر " حالة متقدمة ورائدة في إحلال المنطق القانوني والعقلاني محله في تنظيم وإدارة الجهاز الإداري للمؤسسات، والقضاء على المنطق الإقطاعي والاستبدادي والارتجالي.
 2. هناك محكمين أساسيين يتم مراعاتهما عند صياغة النموذج البيروقراطي المثالي، أولهما وهو الإمكانية الموضوعية بعدم تناقض النموذج المثالي مع المعرفة العلمية القائمة والميسرة، والثاني وهو الكفاية السببية بمعنى الدلالة السببية بالنسبة للنتائج.
 3. انتشار النموذج البيروقراطي في معظم مؤسسات الإدارة، رغم عدم ملاءمته لمتطلبات العمل في ظل البيئة غير المستقرة، حيث أدى إلى العديد من المشاكل التي تواجه عملية التقدم والتنمية.
 4. إدراك ضرورة عدم التمسك بالأطر والنماذج الإدارية التقليدية، نظراً للتغيرات المتلاحقة والمتسارعة في البيئة العالمية والمحلية، مع التأكيد على نشر الثقافة التكيفية المتعلقة بالأنماط الإدارية الحديثة، وخاصة الإدارة الإلكترونية.
 5. يؤدي اتباع نظام الإدارة الإلكترونية إلى تحسين مستويات أداء الأجهزة الحكومية والمؤسسات ورفع كفاءتها وفعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة من إرضاء للعملاء، وتوفير الوقت والجهد، والسرعة في إنجاز المهمات، وخدمة قطاع عريض من المؤسسات والأفراد في نفس التوقيت، والدقة في النتائج، وانخفاض معدلات الخطأ، والقدرة على تخزين كميات هائلة من المعلومات، وسرعة الاتصال والتواصل مع مختلف مؤسسات العالم.

ثانياً: التوصيات:

- وفي ضوء ما تم عرضه من استنتاجات ومفاهيم حول التنظيم البيروقراطي والإدارة الإلكترونية، يمكن تقديم التوصيات التالية:
1. ضرورة نشر المفاهيم والنماذج الإدارية المعاصرة في أوساط الباحثين والممارسين في المؤسسات المختلفة من خلال ورش العمل والندوات والمؤتمرات العلمية.
 2. ضرورة مواكبة التغيرات المتسارعة في المجالات المعرفية والتكنولوجية حول المفاهيم الإدارية الحديثة مع الأخذ بعين الاعتبار إيجابيات النظم القديمة والاستفادة منها.
 3. اعتماد هيكل مرنة ومتغيرة وقادرة على التكيف، وعدم الاعتماد على أطر مقولبة ومحددة مسبقاً، بمعنى التحول إلى النماذج الحديثة تدريجياً.
 4. ضرورة الاهتمام بنشر الثقافة التنظيمية للنماذج الإدارية الحديثة، والتي تمكن المؤسسات من امتلاك قدرات وخصائص المؤسسة المتعلمة، بما يؤدي إلى أفضل أداء وقدرة على التكيف مع متطلبات البيئة المتجددة.
 5. لم يعد مقبولاً اعتماد نموذج تنظيمي واحد وتعميمه على جميع المؤسسات بوصفه الطريقة الواحدة المثلى للإدارة والتنظيم، إنما ينبغي الأخذ بتعددية النماذج التنظيمية، تبعاً لتعددية بيئات المؤسسات، واختلاف ظروفها بحيث تختار كل مؤسسة ما يناسبها، وذلك تماشياً مع النظرية الموقفية.
 6. التأكيد على نشر الثقافة التكيفية المرنة وثقافة الانفتاح بدلاً من ثقافة الجمود والانغلاق.
 7. العمل على إكساب العاملين في المؤسسات الحكومية مهارات وخبرات التعامل مع الإدارة الإلكترونية، وتعميق الوعي بمفهومها من خلال الندوات وورش العمل والمؤتمرات.

8. إعادة بناء الهياكل التنظيمية والإجراءات الإدارية بما يتوافق مع متطلبات الإدارة الإلكترونية، وما ينسجم مع التنظيم البيروقراطي.

10. مواءمة البيئة القانونية وإصدار التشريعات في المؤسسات بما يتلاءم مع تطبيق الإدارة الإلكترونية.

11. تخصيص ميزانية لتوفير المتطلبات التقنية والفنية، للتحويل للإدارة الإلكترونية، مع ضرورة إقرار جملة حوافز للعاملين المبدعين في مجال الإدارة الإلكترونية في المؤسسات.

خاتمة:

تعتبر الإدارة الإلكترونية سمة من سمات العصر الحديث، فهي تختصر الوقت والجهد والتكلفة المادية، كما أنها تؤثر إيجاباً على التنظيم البيروقراطي الذي لا زال يسود طرق الحكم والتسيير في أغلب دول العالم رغم التطور التكنولوجي الهائل، لذلك فإنه عند تطبيق الإدارة الإلكترونية يجب الأخذ بعين الاعتبار فلسفة ونظام التنظيم البيروقراطي في إدارة المؤسسات، والعمل على إيجاد تناغم وتناسق بين الإدارة الإلكترونية والثقافة البيروقراطية السائدة، حيث إن الإدارة الإلكترونية بوسائلها التكنولوجية الحديثة، تعمل على زيادة الكفاءة والسرعة في تقديم الخدمات في المؤسسات، إلى جانب دعم التنظيم البيروقراطي المثالي للقيم الإنسانية كالمساواة والنزاهة والشفافية، مما سيكون له الأثر في إصلاح إدارة المؤسسات وزيادة كفاءتها وفعاليتها في خدمة الأفراد.

قائمة المراجع:

- إبراهيم، سعيد مبروك (2012): إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة، ط2، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر.
- أبو النصر، مدحت محمد (2017): التدريب عن بعد بوابتك لمستقبل أفضل، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر.
- أبو بكر، مصطفى محمود (2004): التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- أسابع، صباح (2007): التنظيم البيروقراطي والكفاءة الإدارية – دراسة ميدانية بمقر ولاية جيجيل، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، معهد علم الاجتماع والديموغرافيا، الجزائر.
- الأفرع، نور طاهر محمد (2019): دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية العاملة في محافظة قلقيلية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مج 2، ع 2، ص 033 – 164.
- بدر، سعيد عيد مرسي (2000): الأيدولوجيا ونظرية التنظيم: مدخل نقدي، دار المعرفة الجديدة، الإسكندرية.
- بركات، عمار (د. ت): الأبعاد الفلسفية في علم الاجتماع: نظرية الفعل الاجتماعي عند ماكس فيبر أنموذجاً، مخبر البحوث الاجتماعية والتاريخية، جامعة مصطفى اسطنبولي.
- بن نوار، صالح (2005): الفعالية التنظيمية بالمؤسسة الصناعية من وجهة نظر المشرفين والمديرين، رسالة دكتوراه، قسم علم الاجتماع، جامعة قسنطينة.
- بوحوش، عمار (2006): نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، بيروت.
- بوعمامة، العربي وحليمة رقاد (2014): الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية- رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، الجزائر، مج 2، ع 6، ص 33-49.
- حسين، ليلى (2014): بيروقراطية الإدارة ومشكلة بناء الحكم الراشد في الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر.
- داغر، صالح (2000): نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي، دار الكتب للطباعة والنشر، بغداد.

- دهام، عبد الستار إبراهيم (2008): التنظيم البيروقراطي إزاء الفكر الإداري المعاصر: إطار نظري، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، ع 2، ص ص 5-6.
- زويلف، مهدي حسن و العضايبة، علي محمد عمر (1996): إدارة المنظمة: نظريات جوسلوك، دار مجدلاوي، عمان، الأردن.
- عبد الله محمد عبد الرحمن (1999): علم الاجتماع الصناعي: النشأة والتطورات الحديثة، دار النهضة العربية، بيروت.
- عليان، ربيعي مصطفى (2015): البيئة الإلكترونية، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عميروش، حفصي (2018): العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الإلكترونية: دراسة نظرية، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، المجلة الجزائرية للدراسات السياسية، مج 5، ع 1، ص ص 1-20.
- عوض، عامر (2008): السلوك التنظيمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- غنيم، أحمد بن علي (2006): دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين في المدينة المنورة، المجلة التربوية، جامعة الكويت، مجلس النشر العلمي، مج 21، ع 81، ص ص 143-219.
- القريوتي، محمد قاسم (2000): نظرية المنظمة والتنظيم، دار الكتب للطباعة والنشر، بغداد.
- كعباش، رابع (2006): علم اجتماع التنظيم، مخبر علم اجتماع الاتصال، قسنطينة.
- لطف، عبد الحميد (1981): علم الاجتماع، دار النهضة العربية، لبنان، بيروت.
- ياسين، سعد غالب (2005): الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- Cordella, Antonio & Timpini, Niccolo (2015): E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. Government Information Quarterly, 32 (3), p p 279- 286.
- Robbins, Stephen (2001): Organizational Behaviour, Prentice Hall, Higher Education, University of Colorado, Denver.
- Turban, Efraim, Leinder, Dorothy & Wetherbe, James, (2008): Information Technology for Management, Transforming organization in the digital economy, Wiley student edition 6th edition.

مواقع الإنترنت:

- بلية، لحبيب و المسعود، معمري (2018): نموذج التنظيم البيروقراطي لماكس فيبر – الخلفيات والحدود، متاح على الموقع: <file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/-pdf>
- سليمان، مصطفى (2008): البيروقراطية والهوية بين علم الاجتماع والسياسة والأدب، الحوار المتمدن، ع 2237، 2008/08/31 متاح على الموقع: <https://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=129949>
- كردي، أحمد (2014): الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات، متاح على الموقع: <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/129026>
- القريشي، غني ناصر حسين (2018): النموذج المثالي للبيروقراطية عند ماكس فيبر، متاح على الموقع: <http://www.uobabylon.edu.iq/uobColeges/lecture.aspx?fid=8&lcid=12366> بتاريخ 25 إبريل 2018، الساعة 10:28.
- علي، معن حمدان (2006): مفهوم البيروقراطية، مجلة النبأ، العدد 80، متاحة على الموقع: <https://annabaa.org/nbhome/nba80/017.htm>

الإرهاب السيبراني وتحدي نمذجة السياسات الاقتصادية الدولية.

Cyber terrorism and the challenge of modeling international economic policies

أ.د/ براهيم إبراهيم

جامعة الجزائر 2 مختبر التربية والصحة النفسية

Ranimetinasisi@gmail.com

ط.د/ قطاف مريم

جامعة سوسة تونس

Brahime.brahime@univ-alger2.dz

الملخص:

في سياق غدى فيه الإرهاب السيبراني يهدد أمن الدول والمجتمعات على الرغم من كونه ظاهرة وليدة بزغ فجرها إثر التطور العلمي والإلكتروني، لتتخذ بعدا مفاهيميا تجدر دراسته وتأطيره بنسق معرفي، إذ أن القرصنة وتدمير المواقع الإلكترونية لشتى المرافق الحيوية، كذلك الجرائم التي تمارسها المنظمات الإرهابية مستهدفة من خلالها الأمن السيبراني، غدت موجبة على وجه الضرورة اتخاذ التدابير اللازمة لمكافحتها على الصعيد الدولي، في محاولة لنمذجة السياسات الدولية المنتهجة في مجال الأمن السيبراني في الميدان الاقتصادي وإيجاد صيغ قانونية لتعزيز التعاون الدولي وتضافر جهود الحكومات والتشريعات للخروج من مأزق غدى ينتهك شرعية الدول جمعاء دون استثناء.

الكلمات المفتاحية: الإرهاب السيبراني، القرصنة، السياسات الدولية، المنظمات الإرهابية.

Abstract:

In a context in which cyber-terrorism threatens the security of states and societies, despite being a nascent phenomenon that emerged as a result of scientific and electronic development, to take a conceptual dimension that should be studied and framed in a cognitive format, as piracy and the destruction of websites for various vital facilities, as well as crimes practiced by terrorist organizations are targeted by During which cyber security, it became imperative to take the necessary measures to combat it at the international level, in an attempt to model the international policies adopted in the field of cyber security in the economic field and to find legal formulas to enhance international cooperation and concerted efforts of governments and legislation to get out of a dead situation that violates the legitimacy of all countries without exception .

Key words: Cyber, hacking, international politics, terrorist organizations.

مقدمة:

في خضم تحولت فيه العولمة إلى بيئة تحفيزية للجهادية المعاصرة من خلال تكريس مفهوم توغل في مزالقة للدلالة السياسة وما اعترها من مغالطات إيديولوجية في العالم السيبراني. ورغم أن الاستعمال المسهب لمصطلح الإرهاب في عديد السياقات قد جعل العبارة مجردة من معناها إلا أن تأثيراته وأعبائه طالت شتى المجالات سيما ما تعلق باقتصاديات الدول والمؤسسات مما يجعلنا أمام مسألة معقدة ترمي في مجملها إلى تقييم قدرة القواعد الإجرائية في ضبط الجريمة الإلكترونية. ويذهب عديد المختصين إلى أن الإرهاب السيبراني مظهر جديد من مظاهر السلوك الإجرامي لا يمكن تصورها إلا من خلال عدة مظاهر، إما أن تتجسد في شكل جريمة تقليدية يتم اقرارها بوسائل إلكترونية أو معلوماتية أو في شكل استهداف للوسائل المعلوماتية ذاتها وعلى رأسها قاعدة المعطيات والبيانات أو البرامج المعلوماتية وهذا صلب الممارسات الإرهابية في الحقل السيبراني.

مما يجعلنا بصدد طرح إشكالية تتمحور حول تحديد ماهية الإرهاب السيبراني في مقام أول ثم الكشف عن الآليات الإجرائية الدولية لمكافحة ثانيا مع سبر إرهابات لنمذجة السياسات العالمية. إذا كيف يمكن للسياسات والقوانين الدولية مكافحة الإرهاب السيبراني وأية إرهابات للنمذجة وبلوغ مستوى الأمن السيبراني.

أهمية الموضوع : لقد أسهمت الإكراهات السياسية في توغل الإرهاب السيبراني الذي غدى مغنما أيديولوجيا يوفر للماسكين بزمامه منافع جمة.

مما جعل من الإمام بمعناه وتبني إجراءات ورؤى لمحاربتة ضرورة لا خيارا. في ظل إجماع دولي على أنه غدى حالة عالمية تغزو كل المجالات والفضاءات. وأنه تحول إلى قوة مؤثرة لأن المجتمع الافتراضي أصبح يتخبط في أعمال العنف التي تشكل إعادة تدوير للإرهاب السياسي. ولمعالجة ما سبق ذكره نرى أن نقارب موضوعنا وفق الخطة:

المحور الأول: الإرهاب السيبراني والتباسات المفهوم

المحور الثاني: الآليات الإجرائية وإرهابات نمذجة السياسات الدولية

المحور الأول: الإرهاب السيبراني والتباسات المفهوم

إن نشأة أنماط مستجدة من التبادلات الاقتصادية احتضنتها بنية اتصالية ومعلوماتية قائمة على الإلكترونيات الدقيقة حملت سمات المرونة والسرعة والديمومة (فجاج، 2015، ص184) أدت إلى ظهور الإرهاب السيبراني كمفهوم مضاد للأمن السيبراني استدعت ضرورة الإمام بالإطار المفاهيمي لتبيان ماهيتها على حد السواء.

1. مفهوم الإرهاب السيبراني

تعود جذور مصطلح الإرهاب السيبراني أو الإلكتروني إلى الثمانينات وتحديدًا إلى الباحث كولن B, Collin المختص في شؤون الأمن والوقاية المعلوماتية، وقد أعاد النظر في المصطلح في سنة 1997 عندما قدم نماذج افتراضية لسيناريوهات هجمات سيبرانية (Cristina Arebetti) ويذهب كثير من المحللين إلى ارتباط المفهوم بتحويلات بنوية مست المجال العالمي وقع حصرها في عاملين: الأول انهيار الاتحاد السوفياتي ومنظومته الاشتراكية، فقد أدى ذلك إلى ظهور أنواع جديدة من المخاطر ترتبط به تهديدات الأمن السيبراني مثل الحرب السيبرانية والتجسس الإلكتروني والجريمة السيبرانية وبالطبع الإرهاب السيبراني (Lee Jarvis, Lella Nouri, 2014, p27) أما الثاني فيتصل بالإنترنت نفسها التي عمقت حشدا من المخاوف بين الخبراء الأمنيين والنخب السياسية مما جعل البعض يستخلص أن إرهابي الغد قد يكون قادرا على إلحاق ضرر أكبر بلوحة مفاتيح أكثر من قبلة. لذا تحول الإرهاب الإلكتروني إلى مصطلح شائع ورائج لا يخلو منه خطاب سياسي أو إعلامي حتى إن إحدى الدراسات أحصت 31300 مقال صحفي وعلمي صدر في الموضوع إلى غاية نوفمبر 2012.

وتعود أقدم التعريفات إلى ما قدمه مكتب التحقيقات الفيدرالية الأمريكي FBI سنة 1997 عندما عرف الإرهاب السيبراني بأنه الهجوم المتعمد أو الدوافع السياسية ضد المعلومات وأنظمة الكمبيوتر وبرامج الكمبيوتر والبيانات الذي ينتج عنه العنف المسلط على أهداف غير قتالية. (Eric Luijff, 2014, p12) لكن التعريف يفتقر إلى نظرة شمولية إلى عالم الاتصالات وأثار الإرهاب السيبراني على الاقتصاد والبيئة مثلا، وهو ما دفع مكتب التحقيقات مجددا في 2004 إلى إعادة النظر في المفهوم وتدارك ما شابه من خلط، فقدمت التعريف التالي: هو عمل إجرامي يحضر باستخدام الحواسيب والقدرات الاتصالية السلوكية واللاسلكية مما يؤدي إلى العنف والتدمير و/أو تعطيل الخدمات حيث يكون الغرض المقصود هو خلق الخوف بالتسبب في الارتباك وعدم اليقين داخل مجموعة سكانية معينة بهدف التأثير على الحكومة أو المكان للاستجابة لأجندة سياسية أو اجتماعية أو أيديولوجية معينة.

لكن حالة التخبط وتقلب المفهوم لم تشمل مؤسسات الإدارة الأمريكية المعنية أكثر بالإرهاب السيبراني فحسب، بل عنت الباحثين المختصين أنفسهم فباحث مثل دوروثي دينينغ D. Derring راجع مفهومه الذي اقترحه في سنة 2000 عندما عرف الإرهاب الإلكتروني أول مرة بأنه "هجوم ينجم عنه عنف ضد أشخاص أو ممتلكات أو على الأقل يسبب ما يكفي من الضرر لتوليد الخوف"، ليعرفه مرة ثانية في 2001 بان اعتبره "هجمات غير مشروعة وتهديدات بالهجوم على أجهزة الكمبيوتر والشبكات والمعلومات المخزنة فيها عن القيام بها لتخويف الحكومة أو شعبيها أو إجبارها لتحقيق أهداف سياسية أو اجتماعية. وهو تقلب مفهومي له ما يبرره، لأن جودة الموضوع أولاً وتنوع المنظورات ثانياً خلقا هنا الارتباك النظري. (سويلي، 2019، ص 26)

2. الأمن السيبراني

ويعني مجموع الإجراءات الواجب اتخاذها من قبل الأجهزة الأمنية أو أخرى غيرها ذات العلاقة، للمحافظة على سرية المعلومات الإلكترونية، ومنع الاختراقات الفيروسية من أجل ضمان وصول المعلومات الحاسوبية إلى الجهات المختصة في الوقت المناسب، وضمان عدم وقوعها في أيدي الأعداء أو الأصدقاء على حد سواء خصوصاً بعد الثورة الهائلة في عالم الاتصالات والتداولات الإلكترونية، حيث شكل هذا النوع من الأمن هاجساً استراتيجياً للقوى العالمية | والمتمثلة في الولايات المتحدة الأمريكية والصين وروسيا، إذ تدور في وقتنا الحالي حرب إلكترونية بين هذه القوى من أجل اختراق المعلومات والتأثير على أسعار البورصة والعملات وغيرها من المنشآت. (الشمري، 2021، ص 164)

وتعتمد المجتمعات الحديثة بشكل متنامي على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات المتصلة بالشبكة العالمية، غير أن هذا الاعتماد المطرد ترافقه مجموعة من المخاطر الناشئة والمحتملة التي تحديدها وبشكل أساسي الشبكات وأمن المعلومات والمجتمع المعلوماتي وأعضاءه، حيث أن سوء الاستغلال اليومي للشبكات الإلكترونية الأهداف إجرامية يؤثر سلباً على سلامة البنى التحتية للمعلومات الوطنية الحساسة لا سيما على المعلومات الشخصية، وهو ما جعل الأمن السيبراني يشكل جزءاً أساسياً من سياسة أمنية وطنية، وأصبح من المعلوم أن صناعات القرار في الولايات المتحدة الأمريكية، دول الاتحاد الأوروبي، روسيا، الصين والهند وغيرها من الدول، يصنفون مسائل الأمن السيبراني كأولوية في سياساتهم الدفاعية الوطنية، إضافة إلى إعلان أكثر من 130 دولة حول العالم عن تخصيص أقسام وسياسات خاصة بالحرب السيبرانية ضمن فرق الأمن الوطني، إذ تضاف جميع هذه الجهود إلى الجهود الأمنية التقليدية لمحاربة الجرائم الإلكترونية والاحتياط الإلكتروني والأوجه الأخرى للمخاطر السيبرانية.

وعليه فإن الأمن السيبراني هو مزيج من العمليات والتقنيات الممارسة، والهدف منه حماية البرامج والتطبيقات والشبكات وأجهزة الكمبيوتر والبيانات من الهجوم، ويشمل الأمن السيبراني الأمن المادي للبرامج والتطبيقات والشبكات وأجهزة الكمبيوتر، وأمن غير مادي أو معنوي يتعلق بالبيانات والمعلومات من أي هجوم وأضرار متعمدة وسرقة المعلومات والتحكم في الوصول الصحيح للأجهزة والتطبيقات والشبكات لحمايتها من الضرر الذي قد يحدث عبر الشبكات في الفضاء السيبراني سواء من طرف الدول أو الفاعلين السيبرانيون الآخرين.

ومن ثم يحظى الأمن السيبراني بأهمية بالغة ذلك أن الحكومات والمؤسسات العسكرية والشركات والمؤسسات المالية والطبية وغيرها تقوم بجمع ومعالجة وتخزين كميات كبيرة جداً من البيانات على أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الأخرى، وإن كثير من هذه البيانات معلومات حساسة كونها تتعلق بالملكية الفكرية أو معلومات أمنية أو شخصية أو بيانات مالية، إذ أن الدخول غير المصرح به إلى هذه المعلومات والبيانات له عواقب وخيمة، ولاسيما وأن هذه المعلومات تنتقل بين المؤسسات والشركات غير الشبكات إلى أجهزة أخرى، ونظراً لارتفاع الهجمات الإلكترونية فإن الدول والمؤسسات والشركات

تجد نفسها مضطرة لحماية بياناتها ومعلوماتها، بل أصبحت الهجمات والاختراقات الإلكترونية والتجسس الرقمي يمثلان أكبر ق تهديد للأمن الوطني لأي دولة في النظام الدولي.

المحور الثاني: الآليات الإجرائية وإرهاصات نمذجة السياسات الدولية

لما كانت اقتصاديات الدول عصب كينونتها ومبعث مكانتها ووزنها على الصعيد العالمي وجب في مقام أول تبيان الرهانات والتحديات التي تواجهها الحكومات في القضاء السيبراني ثم الجهود التي تبذلها من أجل كسب رهان النجاعة وتحقيق الأمن السيبراني.

1. المقاربة الأمنية وتحدي كسبها في الفضاء السيبراني على الصعيد الدولي

لقد شكل الفضاء السيبراني ميدان المعركة الخامس بين القوى الدولية، وذلك بعد الأرض، البحر، الجو والفضاء، فاستهداف الهجوم للبنية المعلوماتية يمكن أن يشكل ضربة قاضية لاقتصاد بلد من البلدان، أو يمكنه إحاق الضرر الفادح في كل القطاعات التي يمكن التسلل لها إلكترونيا سواء كانت عسكرية أو مدنية، فمن خلال الاعتبارات السابقة الذكر حول طبيعة الفضاء السيبراني، يمكن أن تظهر توابع أخرى قابلة للنقاش، فلا تستطيع الدول أن تعبر عن سيادها في الفضاء السيبراني، لأن اعتماد الناس على هذا البعد التكنولوجي يجعله عرضة بشكل خاص للأعمال العدائية، فلا يزال المهاجمون السيبرانيون يتمتعون بمميزات تفوق إمكانات المدافعين بسبب التأثير المفاجئ الذي لا يمكن أن يقلل من قوته أي أسلوب أمني أو دفاعي سلبي أو حتى إيجابي بشكل تام، كما أن هؤلاء المهاجمين يمتلكون القدرة على إخفاء آثارهم، ولا تسمح الحالة المعرفية بوضع توصيف دقيق للعمليات الهجومية التي تحدث في الفضاء السيبراني، الأمر الذي يجعلنا في مواجهة جميع الاحتمالات. (بونيفاس، 2020، ص81)

وفي الواقع لقد ساعدت عدة عوامل على تنامي التهديدات السيبرانية لمصالح الدول، ومن ثم إمكانية بروز حروب سيبرانية، من هذه العوامل ما يلي: (هيثروتين وآخرون، 2019، ص71)

1- تزايد ارتباط العالم بالفضاء الإلكتروني (السيبراني)، الأمر الذي اتسع معه خطر تعرض البنية التحتية الكونية للمعلومات لهجمات إلكترونية في الفضاء السيبراني.

2- تراجع دور الدولة في ظل العولمة وانسحابها من بعض القطاعات الاستراتيجية مع تصاعد أدوار الشركات متعددة الجنسيات، خاصة العاملة في مجال التكنولوجيا كفاعل مؤثر في الفضاء السيبراني.

3- تزايد اعتماد الدول على الأنظمة الإلكترونية في جميع منشأها الحيوية، الأمر الذي جعل من الممكن الإضرار بمصالحها من خلال الهجمات الإلكترونية في حالات العداء.

4- قلة تكلفة الحروب السيبرانية مقارنة بنظيراتها التقليدية، مع إمكانية شن الهجوم في أي وقت، بحيث لا يتطلب تنفيذه سوى وقت محدود.

5- تحول الحروب السيبرانية إلى إحدى أدوات التأثير في المعلومات المستخدمة في مستويات ومراحل القتال الإلكتروني والصراع المختلفة، سواء على الصعيد الاستراتيجي أو التكتيكي العملياتي هدف التأثير بشكل سلبي على هذه المعلومات ونظم عملها.

6- توظيف الفضاء السيبراني في تعظيم قوة الدول، من خلال إيجاد ميزة أو تفوق أو تأثير في البيئات المختلفة، وبالتالي ظهر ما يسمى الاستراتيجية السيبرانية للدول.

7- اتساع نطاق مخاطر الأنشطة العدائية التي يمارسها الفاعلون، سواء من الدول أو من غير الدول في الحروب السيبرانية، فقد تشن الهجمات الإلكترونية عبر أجهزتها الأمنية الدفاعية، كما قد تلجأ إلى تجنيد قرصنة أو موالين لشن هجمات ضد الخصوم دون أي ارتباط رسمي.

وهو ما جعل مختلف دول العالم تتعرض إلى عمليات اختراق إلكترونية وجوسسة في الفضاء السيبراني للحصول على معلومات عسكرية كانت أو مدنية، وحتى القيام بالتعرض لعمليات إتلاف للبيانات وتدمير المنشآت، ونظرا لأن الدول تختلف فيما بينها من حيث أنظمة الحماية والدفاع الإلكتروني، وتبيان قدرات الدول الكبرى في مجال التحكم في الفضاء السيبراني ومحاولات الهيمنة والسيطرة عليه، ما خلق تحديات أمنية تتعرض لها الدول دونما استثناء، وفيما يلي أهم ما تواجهه الدول على المستوى الاقتصادي خاصة: (خليفة، 2017، ص56).

جمع معلومات اقتصادية استخباراتية: ويتحقق عن طريق اختراق قواعد البيانات المالية والمصرفية وقواعد بيانات الشركات والبنوك وجمع المعلومات التي قد تؤثر على الأمن الوطني للدول، (خليفة، 2017، ص57). وكذلك من خلال التجسس على المسؤولين الماليين ووزراء المالية ورؤساء الشركات الكبرى، وفي هذا الصدد أصدر الرئيس الأمريكي السابق "باراك أوباما" أثناء فترة إدارته الثانية أوامره بوقف التنصت على مقري صندوق النقد الدولي والبنك الدولي، وذلك في إطار مراجعة أنشطة جمع المعلومات الاستخباراتية وذلك في أعقاب التسريبات التي كشف عنها المتعاقد السابق مع وكالة الأمن القومي (الشمري، 2021، ص174-175) "إدوارد سنودن" بشأن برامج لجمع كميات كبيرة من البيانات عن حلفاء و أعداء الولايات المتحدة الأمريكية والمواطنين الأمريكيين (خليفة، 2017، ص57). كما أجرت كوريا الشمالية سنة 2014 هجوما إلكترونيا ضد شركة "Sony Pictures Entertainment"، مما جعل الآلاف من أجهزة كمبيوتر تلك الشركة (سوني Sony) غير صالحة للعمل، و تم اختراق المعلومات التجارية السرية للشركة، بالإضافة إلى الطبيعة المدمرة للهجمات؛ سرقت كوريا الشمالية نسخا رقمية العدد من الأفلام التي لم يتم إطلاقها، بالإضافة إلى آلاف المستندات التي تحتوي على بيانات حساسة تتعلق بالشخصيات الشهيرة وموظفي شركة سوني Sony)، ولقد كان هذا الهجوم السيبراني من أكثر الهجمات الإلكترونية تأثيرا على الولايات المتحدة الأمريكية، وقد أدى هذا الهجوم إلى مزيد من النقاش حول طبيعة التهديد السيبراني والحاجة إلى تحسين الأمن السيبراني.

2. القواعد الإجرائية الواردة في اتفاقية بودابست

في إطار تأكيد الاقتناع بضرورة إتباع سياسة جنائية مشتركة تهدف إلى حماية المجتمع ضد الجريمة الإلكترونية، واستكمال المبادرات التشريعية الدولية والوطنية في هذا الصدد لاسيما فيما يخص دعم الأبحاث والإجراءات الجنائية المتعلقة بالجرائم الإلكترونية وجعلها أكثر فاعلية، تم اعتماد الاتفاقية المتعلقة بالجريمة الإلكترونية من طرف لجنة الوزراء بالمجلس الأوروبي بتاريخ 8 نوفمبر 2001، (مكاري، 2009، ص74) والتي رأت في إقرارها تحقيق التعاون الدولي وكبح جماح مجرمي الكمبيوتر لأغراض غير مشروعة. (Enderlin, 2010-2011,p79) فهذه الاتفاقية تهدف إلى توحيد السياسة الواجب اتباعها في مكافحة الجرائم المعلوماتية المرتكبة في الفضاء الافتراضي وإلى التنسيق بين التشريعات الوطنية لتسهيل مكافحة الإجرام المعلوماتي، وتطبيق إجراءات تحقيق وملاحقة تتلاءم مع الفضاء الافتراضي ووضع نظام تعاون دولي يتميز بالسرعة والفعالية في التنفيذ. (Bertrand,p5)

هذا، وقد اتخذت المقتضيات المتعلقة بالقواعد الإجرائية حيزا هاما ضمن أحكام اتفاقية بودابست، وذلك من خلال تخصيص 22 مادة من أصل 48 مادة مكونة للاتفاقية المذكورة للقواعد الإجرائية، حيث تم التأكيد عند تحديد نطاقها على ضرورة اعتماد كل دولة طرف ما قد يلزم من تدابير تشريعية وتدابير أخرى لإقرار القواعد الإجرائية الواردة في الاتفاقية لأغراض الأبحاث والإجراءات الجنائية.

وقد تضمنت الاتفاقية المذكورة مجموعة من القواعد الإجرائية الخاصة بالبحث والتحرير من خلال المواد من 16 إلى 21 حيث يمكن إجمالها فيما يلي: (Jean- François, 2006-2007,p58)

- سرعة التحفظ على بيانات الكمبيوتر المخزنة؛

- إجبار مقدمي الخدمات على التزويد بالمعلومات المطلوبة؛

- تفتيش وحجز بيانات الكمبيوتر المخزنة؛

- التجميع الفوري لبيانات الكمبيوتر وإمكانية اعتراض هذه البيانات.

كما تضمنت الاتفاقية قواعد إجرائية متعلقة بالاختصاص القضائي في المادة 22 منها ضوابط سريان الاختصاص القضائي على الجريمة الإلكترونية، مؤكدة على ضرورة اعتماد الدول الأطراف على ما يلزم من تدابير تشريعية وتدابير أخرى لإقرار الاختصاص القضائي على الجرائم الواردة في الاتفاقية، فالمادة 22 وضعت مجموعة من المعايير والتي بمقتضاها تنسق الأطراف المتعاقدة حدود صلاحياتها المتعلقة بالجرائم الواردة في الاتفاقية، وذلك عندما ترتكب الجريمة في إقليم الدولة أو على متن إحدى السفن التي ترفع علمها أو على متن إحدى الطائرات المسجلة بموجب قوانينها و كذا على كل جريمة مرتكبة من جانب أحد مواطنيها إذا كانت الجريمة معاقب عليها بموجب القانون الجنائي مكان ارتكابها أو في حالة ارتكاب الجريمة خارج الاختصاص القضائي لأية دولة ، كما نصت تم الاتفاقية على عدم استبعاد الاختصاص الجنائي الذي ينص عليه أحد الأطراف وفقا لقانونه الوطني و مطالبة الدول الأطراف في الاتفاقية بالتشاور حول الاختصاص القضائي الأكثر ملاءمة محاكمة مرتكبي الجرائم الإلكترونية في حالة تعدد المطالبة من طرف الأطراف باختصاصه القضائي حول واقعة معينة.

كما أن ما تضمنته هذه الاتفاقية من آليات في مجال التعاون بين الدول في جل الإجراءات، حيث يمكن لإحدى الجهات أن تطلب من جهة أخرى من أن تأمر أو تفرض حماية سريعة وبطريقة مختلفة البيانات مخزنة في نظم معلوماتية داخل حدود هذه الجهة الثانية لتسهيل عملية البحث عنها والوصول إليها، فهذه الآلية يصبح الوصول إلى البيانات المخزنة خارج الحدود ممكنا وسهلا لأي جهة تود أو تطلب ذلك. (جان فرانسوا، ص103)

وعليه فإنه يظهر من خلال كل هذه التدابير الإجرائية التي تضمنتها اتفاقية بودابست، أن الهدف منها إجراء تحقيقات أكثر فعالية فيما يتعلق بالجرائم الإلكترونية، كما يجب التأكيد على أن هذه التدابير الإجرائية يمكن استخدامها في مواجهة أي جريمة تستخدم فيها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. (كريستينا، 2007، ص63)

خاتمة

إن ما وصلت إليه الجهود الدولية في مكافحة الإرهاب السيبراني لم يلب الانتظارات ولم يرض التطلعات التي تصبو في منحنى متزايد إلى احتواء الإرهاب ومفاعليه ومضاعفاته.

ولعل بلوغ سبل الخلاص من مضاعفاته وبلوغ بر أمان الأمن السيبراني يستدعي نمذجة السياسات الدولية وتحسين اقتصادياتها من خلال تعزيز مناويل الأمن وتعميق المجهود وأول خطوة يجب أن تتخذها في هذا الصدد الجلاء من الصمت إلى الإفصاح عن حقيقة الإرهاب السيبراني الجوهرية من أجل احتواء الإرهاب السيبراني.

في سعي نحو خلق منظومة اقتصادية تدخل في الضمانات الأمنية التي توفر الاستقرار وتجذب الاستثمارات وتشكل مناخا خصبا للازدهار.

قائمة المراجع:

1. إيهاب خليفة، تنامي التهديدات السيبرانية للمؤسسات العسكرية، مجلة اتجاهات الأحداث، ع 22، جويلية (أوت 2017).
2. باسكال بونيفاس، الجيوبوليتيك: مقاربة لفهم العالم في 48 مقالا، (ترجمة: إياد عيسى)، (دمشق: منشورات الهيئة العامة السورية للكتاب، وزارة الثقافة، 2020).

3. تعرضت للتوقيع بتاريخ 23 نوفمبر 2001، للاطلاع عليها يرجى زيارة الموقع التالي:
<http://conventions.coe.int/Treaty/fr/treaties/Html/185.htm>.
4. جان فرانسوا هرنوت، أهمية التعاون الدولي والتجربة البلجيكية في تبادل المعلومات بين عناصر الشرطة والتعاون القضائي، أعمال الندوة الإقليمية حول الجرائم المتصلة بالكمبيوتر، 19-20 يونيو، المملكة المغربية.
5. جوزيف هيثروتين وآخرون، حرب واستراتيجية: نهج ومفاهيم (الجزء الثاني)، (ترجمة: أيمن منير)، (الصفاء/ الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، جوان 2019).
6. قجاج يوسف، الإطار الإجرائي الدولي في مجال البحث عن الجريمة الإلكترونية، الفقه والقانون، دار المنظومة، 2015، فبراير.
7. كريستينا سكولمان، المعايير الدولية المتعلقة بجرائم الأنترنت (مجلس أوروبا)، أعمال الندوة الإقليمية حول الجرائم المتصلة بالكمبيوتر، 19-20 يونيو 2007، المملكة المغربية.
8. محمد سويلمي، غي الإرهاب والإرهاب الإلكتروني التباسات المفهوم وتقاطع المقاربات، مجلة قضايا التطرف والجماعات المسلحة، العدد الأول، ماي 2019.
9. مصطفى إبراهيم سلمان الشمري، الامن السيبراني وأثره في الامن الوطني العراقي، مجلة العلوم القانونية والسياسية، م10، ع01، (جوان 2021).
10. نزيهة مكاري، وسائل الإثبات في جرائم الاعتداء على حق المؤلف عبر الأنترنت، مجلة المناهج القانونية، عدد مزدوج 13-14، 2009.
11. Bertrand Warusfel, op. cit.
12. Cristina Arebetti, Understanding Terrorism in The Age of Global Media (U. S. A: Palgrave Meamillan).
13. Enderlin Clément, Les moyens juridique et institutionnels nationaux et européens de lutte la cybercriminalité dans le cyberspace, Mémoire de recherche Diplôme universitaire Sécurité intérieur/ extérieur dans l'union européennes, institut d'études politiques de Strasbourg, 2010-2011.
14. Eric Luijzf, "Definitions of Cyber terrorism", Cyber Crime and Cyber Terrorism: Investigator's Handbook (U. S. A: Elsevier Inc, 2014).
15. Jean- François Tyrode, Eléments de procédure pénale dans le cadre l'atteinte aux personnes par la cybercriminalité droite européen, Mémoire pour obtenir le master en droit de l'internet public-administration- entreprise, Université Paris, année universitaire 2006-2007.
16. Lee Jarvis, Lella Nouri, Andrew Whiting, "Understanding. Locating and Constructing Cyber terrorism", Cyber terrorism Understanding Assessment and Response (New York: Springer, 2014).

أثر البيروقراطية الإلكترونية على الأداء الإداري في البيئة الرقمية

The impact of electronic bureaucracy on organizational performance in the digital environment

د.سنيسنة فضيلة أستاذ محاضراً تخصص قانون خاص

D.SENISNA FADILA

جامعة طاهري محمد بشار (الجزائر)

Taheri Mohamed Bechar University (Algeria)

الملخص:

كان للتطور العلمي الحديث والتكنولوجيا وانتشار ثقافة التطبيقات والمواقع الإلكترونية الأثر البالغ في وجود مصطلح الإدارة الإلكترونية حيث سارعت حكومات دول العالم الى ادخال هذه التقنية على الإدارة العامة بهدف التخلص منها شيئا فشيئا مواكبة للتطور العلمي والتكنولوجي فبات من الضروري الولوج الى العالم الرقمي بهدف إيصال المعلومات والخدمات الكترونيا في كافة المجالات . غير ان هناك عوائق تحولت التطبيق السلس للإدارة الإلكترونية تتمثل أساسا في البيروقراطية الإلكترونية التي تعتبر حجرة عثرة في وجه التقدم التكنولوجي لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، وكنموذج للبيروقراطية الإلكترونية عندنا ، هاتف الإدارات لا يرد ، فهناك عبارة مسجلة تخاطبك على الطرف الآخر وتقول لك سجل صوتيا طلبك ... وحتى البريد الإلكتروني لا يُرد عليه كما تسجل الردود آليا، وهي ردود دون روح ودون حراك وتقدم لك روابط ميّنة وغير مفعلة. الكلمات المفتاحية: البيروقراطية الإلكترونية، الادارة الإلكترونية.

Abstract:

The modern scientific development and technology and the spread of the culture of applications and websites had a great impact on the existence of the term electronic management, as the governments of the countries of the world rushed to introduce this technology to the public administration with the aim of getting rid of it little by little, keeping pace with the scientific and technological development. It became necessary to access the digital world in order to deliver information and services electronically. In all areas.

However, there are obstacles that prevent the smooth application of electronic management, which are mainly represented in the electronic bureaucracy, which is considered a stumbling block in the face of technological progress for the application of electronic management. ...and even e-mail is not answered, as the responses are automatically recorded, and they are responses without spirit and motion and provide you with dead and inactive links.

Keywords: electronic bureaucracy, electronic management

مقدمة:

في إطار مواكبة التطور التكنولوجي الهائل في عصرنا، تسعى جل المؤسسات الإدارية والعمومية ، بشكل تدريجي ومدروس ، إلى تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية بهدف تطوير العمل الإداري و تحسين أداء الموظفين إلى جانب تقديم خدمات متكاملة للمواطنين . كل ذلك عبر بوابات ومنصات إلكترونية تتيح القيام بالإجراءات الإدارية التي كانت تتم بالطرق التقليدية ، البطيئة و المرهقة ، بأسلوب أكثر حداثة وسرعة.

إن هذا التزاوج بين القطاع التكنولوجي والإداري قد نتجت عنه بيئة رقمية إدارية امتازت بالكفاءة و اليسر و ساهمت في تطوير خدمات القطاع العام والتنمية الاجتماعية والاقتصادية. بعيدا عن المحسوبة والبيروقراطية وتعقيدات المعاملات الورقية. إذ أصبح التسجيل في الجامعات و المسابقات الوطنية وكذا استخراج البطاقة المدنية ومختلف الوثائق الإدارية يتم عن طريق الإنترنت مسجلا انتهاء عصر الانتظار الطويل في الطوابير والتسويق والتأخير. ما دفع بالمؤسسات الإدارية إلى مزيد من الشفافية و بالتالي نحو تطبيق الإدارة الرشيدة.

حاول المتشبهون بالتشكيلات الهرمية الإدارية وقوة سلطة المكتب التي تحول دون وصول المواطنين إلى المسؤول بشكل مباشر وتحصنهم ضد المساءة وفرض الرقابة عليهم ، رفض هذا التحول الإلكتروني في الإدارات ، لكن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كانت قد انتشرت بشكل يستحيل معه مقاومة التغيير إلى تطبيق النظم الإدارية الإلكترونية. فعمد هؤلاء البيروقراطيون إلى نقل البيروقراطية التقليدية للمكاتب إلى بيروقراطية إلكترونية.

رغم السعي الحثيث للحكومات والسلطات العليا في الدول إلى رقمنة كثير من القطاعات إلا ان البيروقراطية الإدارية قد عششت في طريقة تفكير هؤلاء المسؤولين فعمدوا إلى تعقيد النظم الإلكترونية الإدارية بممارسات تحبط الأهداف الأساسية من رقمنة القطاع الإداري وترجعنا لتخلف أكبر من الإجراءات الإدارية الكلاسيكية وهو ما أطلق عليه مصطلح " البيروقراطية الإلكترونية. "

تمثل البيروقراطية الإلكترونية امتدادا لذهنية البيروقراطي التقليدي وأفكاره لأن طريقة التفكير ليست مرهونة بوسيلة معينة ، إذ يفترض بتغيير الوسائل الكلاسيكية من أوراق ومكاتب إلى إجراءات و منصات إلكترونية ، أن يقضي على البيروقراطية لا أن يرسخها.

هذا ما يجعلنا نطرح الإشكالية التالية : ما هي التأثيرات التي أحدثتها البيروقراطية الإلكترونية في البيئة الرقمية على الأداء الإداري؟

أهمية البحث: يرمي هذا البحث إلى تسليط الضوء على الآثار المترتبة عن عودة البيروقراطية في شكلها الإلكتروني إلى القطاع الإداري بعد رقمته، وكيف خفضت من فاعلية تطبيق النظم الإلكترونية في الإدارات والمؤسسات العمومية في ضوء المتغيرات العصرية التي استلزمت التحول الرقمي للقطاع الإداري ما يضعنا أمام ضرورة تهيئة بنية تحتية رقمية مستعدة لتطبيق النسق الإدارية الإلكترونية بعيدا عن البيروقراطية وتعقيداتها.

أولا : ماهية الإدارة الرقمية

تتعدد مفاهيم الإدارة الإلكترونية E-government ، فهي أحد أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وهو مصطلح عصري نتج عن دمج التطور التكنولوجي بالقطاع الإداري. وتعرف حسب البنك العالمي أنها " أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تزيل العوائق بين المواطنين والأجهزة الحكومية المختلفة، قصد تحسين الخدمات، زيادة الكفاءة والشفافية وتعزيز المساءلة."

كما لا يترجم مصطلح E-government بالطريقة الحرفية التي تعني الحكومة الإلكترونية وإنما يقصد بها هي الإدارة التي تستخدم التقنيات الإلكترونية الحديثة و المختلفة في المؤسسات، لتنفيذ وظائف الإدارة من رقابة ومتابعة وتنفيذ الكتروني بشكل أسرع و اقل تكلفة لتسهيل الإجراءات الإدارية والاستغناء عن الإدارة الكلاسيكية الورقية. (سمية، 2020)

وتعرف بعض التشريعات العربية الإدارة الإلكترونية بأنها " منهجية إدارية جديدة قائمة على الاستخدام الواعي لتقنيات الاتصال والمعلومات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة و التغيير. (وأخرون، 2018).

هي أداء العمليات بين مجموعة من الشركاء عن طريق استعمال تكنولوجيا معلومات متطورة بغية زيادة كفاءة وفعالية الأداء ، وهي عبارة عن تبادل غير ورقي لمعلومات العمليات ، باستخدام التبادل الإلكتروني للبيانات (EDI) (الرؤوف، 2007).

إذن فحسب التعريفات يمكننا القول ان الإدارة الإلكترونية هي نظام تقني متكامل يهدف إلى تغيير الإدارة اليدوية والعمل المكتبي العادي إلى إدارة تعتمد على نظم معلوماتية وتكنولوجية متطورة تساعد في القيام بالعمليات الإدارية وإتخاذ القرارات الإدارية بسرعة وبأقل التكاليف.

1/ مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية :

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية ليس رفاهية وإنما حتمية فرضتها المتغيرات العالمية من أجل تحسين الأداء الوظيفي فهي تتضمن تغيير مستويات الهياكل التنظيمية وأشكالها ، فيتم تحويلها من الشكل الهرمي إلى الأفقي، وتفويض السلطات والمسؤوليات، وتقليص ظاهرة البيروقراطية التقليدية، وتبسيط أنظمة وإجراءات العمل، إضافة إلى أن تفعيل الإدارة الإلكترونية القائمة على التقنيات الحديثة في مجال المعلومات والاتصالات سيساهم بشكل كبير في تسهيل الاتصالات الإدارية الداخلية والخارجية. (الحسيني، 2013).

- الفعالية : استفادة المواطنين من خدمات نوعية وذات جودة
- السرعة والوضوح : رفع مستوى كفاءة وفعالية الموظفين عن طريق استخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات والتي تسمح بفحص وتصنيف ومعالجة عدد كبير من ملفات المستفيدين في ظرف وجيز.
- إدارة المعلومات : تأمين بيئة تحتية لجمع البيانات و ربط جميع مؤسسات الحكومية بشبكة معلومات واحدة تسهل عبرها تبادل المعلومات والبيانات بين مختلف الجهات ورفع مستوى التنسيق بينها. كما وتسمح بحفظها وتخزينها عبر نظام التحوط من الكوارث الطبيعية (DRS) في هيئة الكترونية بدل الهيئة الورقية سهلة الضياع والاتلاف.
- الإصلاح الإداري ومحاربة الفساد : الإسهام في الإصلاح الإداري عبر دعم الشفافية وتسهيل عملية تبادل المعلومات كما تسهم في خفض معدل الفساد الإداري خاصة تقديم الرشاوي التي ترتبط بتقديم الخدمات.
- توفير المال العام : من خلال خفض التكاليف والمصاريف المكتبية والنفقات العمومية وزيادة العوائد .
- المساءلة وفرض الرقابة : صعوبة التلاعب بالبيانات نسبيا وتقليص الثغرة الزمنية بين التنفيذ والرقابة ما يمكن من فرض الرقابة المستمرة بدل الرقابة الدورية.
- الإدارة الرشيدة : سهولة عملية اتخاذ القرارات الإدارية، والقدرة على تشخيص المشكلات وتقويم أداء الموظفين من خلال شمولية المعلومات التي يمكن الحصول عليها ودقتها وسرعة توفيرها.
- ترسيخ روح المسؤولية والانتماء والولاء للمؤسسات لدى الموظفين ، فالشفافية وامكانية الاطلاع على المعلومات والبيانات عززت من مشاركتهم في صناعة القرار.
- تعزيز الثقة : يتيح تقديم الخدمات العامة الإلكترونية مد جسور الثقة بين المؤسسات الحكومية والمواطنين وبالتالي الوصول إلى السرعة في انجاز الخدمات مع كل ما يرافقه من ايجابيات وانجاز للالتزامات الإدارية. (حميداني، 2021).

2/ مفهوم البيروقراطية

يعود الأصل اللغوي لكلمة بيروقراطية إلى اللغتين، اليونانية والفرنسية ، فهي تتكون من شقين : الكلمة الفرنسية bureau والتي تعني المكتب ، والكلمة اليونانية Kratos ومعناها السلطة أو الحكم ، فتترجم الكلمة كاملة إلى سلطة المكتب.

انتشر مفهوم البيروقراطية بفضل عالم الاجتماع الألماني ماكس فيبر، الذي عرفها بأنها " جميع النظم الهيكلية الفوقية التي تخضع لسلطة مركزية عليا تمتلك كل الصلاحيات على عكس باقي المستويات من الهرم البيروقراطي حيث لا تتمتع هذه الأخيرة بأي صلاحيات إلا من خلال التفويض "

وقد رأى فيبر في البيروقراطية ضرورة حيوية لتمكين المصالح الحكومية من تدبير الشأن العام وضمان مصالح المواطنين ومسؤولياتهم مما يحتم منحها صلاحيات واسعة لتحقيق ذلك اعتمادا على عدة ركائز منها :

• التفريق بين الصفة أو المنصب والشخص المسند إليه: ويعني ذلك أن المنصب والصلاحيات المتعلقة به باقية بقاء الدولة نفسها ، بينما يتغير الشخص الذي يشغل المنصب بشكل مستمر ما يجعله عابرا لا دائما.

• إخضاع كل طالبي الخدمة لنفس الإجراءات دون تمييز أي توحيد هذه الإجراءات.

• التراتبية أو التسلسل الهرمي: وهي تناسب الصلاحيات بشكل طردي مع المسؤولية، وتعد نقطة ضعف البيروقراطية، إذ أن الموظف البسيط لا يتحمل مسؤولية الخدمات المتردية لأنه لا يمتلك صلاحيات.

أولى فيبر لدراسة النمو التنظيمي الحديث والنظريات التنظيمية اهتماما كبيرا ، حيث بين أن المجتمعات القديمة، رغم وجود تنظيمات بيروقراطية في بعض منها ، لكنها لم تحقق نمو معتبرا حتى ظهور الدولة الحديثة، وقد أكد أن التنظيمات الكبيرة الحجم قد غزت مختلف المجالات الاجتماعية، الدينية، التربوية والاقتصادية ، وما ترتب عنه من ظهور المركزية في قمة التسلسلات الرئاسية لهذه التنظيمات وتبني الشكل البيروقراطي للتنظيم، إذ صارت هذه التنظيمات تحكم بواسطة قواعد رشيدة تسعى إلى تحقيق الفعالية القصوى، وقد اقتضى ذلك تحديد أشكال البناءات التنظيمية وفقا لأسس رشيدة تهدف إلى تكييف العامل في وضعه التنظيمي لضمان أقصى درجات الكفاءة والإنتاجية. (عميروش، العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الإلكترونية دراسة نظرية، 2018).

عالج ماركس مفهوم البيروقراطية ضمن علاقته بالدولة واعتبرها أداة أو وسيلة تستخدمها الطبقة الحاكمة والبرجوازية في استغلال الطبقات العاملة مانحة الدولة الرأسمالية الشرعية ومعقلنة لهذا الاستغلال ، وتساعد على استمراره فهي تسوغ الانقسام الطبقي وتكرسه من خلال فرض النظام جاعلة الطبقة الحاكمة تبدو ممثلة للمصالح العام. فوظيفة البيروقراطية هي المحافظة على المكائنت والامتيازات وتكرس مبدأ الطبقات الاجتماعية على نحو يرسخ التسلط الطبقي ويقود الى الاغتراب حيث يفقد الفرد الإحساس بالقوة لأن ما ينتجه يصبح ملكا للآخرين. كما تصبح القيم والمعايير الاجتماعية عديمة المعنى وبذلك يصبح الفرد غريبا على ثقافته ومجتمعه وقد ينعزل أخيرا عن ذاته فالبيروقراطية تنظيم يقضي على كفاءة الفرد وتعيق قدرات الإبداع فيه لذا يدعو ماركس الى الغاء الطبقات الاجتماعية وبذلك ينتهي الصراع والتسلط الطبقي فتفقد الدولة بيروقراطيتها نتيجة تولي افراد المجتمع ادارة الدولة وتحقق بذلك الإدارة الديمقراطية.

إن اقتران البيروقراطية بالإدارة العامة أصبح يمثل محاولة لاستعمالها كوحدة للتحليل في الدراسات المقارنة، ومعظم الدراسات التي اعتمدت على ذلك صنفت البيروقراطية انطلاقا من مدى استغراقها في العملية السياسية. وهذا المفهوم تأثر بماكس فيبر أيضا، ويعتبر البيروقراطية إدارة الموظفين، لذلك اهتموا بفحص كفاءة النموذج المثالي وقدرته على ادراك كافة خصائص الإدارة، مركزا على فعالية الجهاز الإداري، ما أدى إلى انتشار هذا المفهوم في علم الإدارة أكثر من علم السياسة (عامر، 2016).

من خلال ما سبق يمكننا القول أن البيروقراطية هي نظام إداري يتسم بتسلسل هرمي للسلطة ومنح السلطة في أعلى الهرم صلاحيات واسعة مع اعتماد تخصيص المهام وعدم تداخلها بالإضافة إلى وجود قوانين وأحكام صارمة تنظم العمل وتضمن المساواة وعدم التحيز في تقديم الخدمات للمواطنين. وهذا ما يمثله النموذج المثالي للبيروقراطية.

3/ البيروقراطية الإدارية في ظل تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية

إن النموذج المثالي للبيروقراطية لماكس فيبر يهدف إلى العقلانية من أجل تحقيق الإدارة الرشيدة ، خلاف ما صارت عليه البيروقراطية في وقتنا الحالي ، من تمثيل لكل الجوانب السلبية في الإدارة وخاصة في الدول العربية ، إذ أصبح لفظ البيروقراطية يستعمل جنبا إلى جنب مع المحسوبية والفساد والتعقيد.

وقد ظن الكثيرون أن تطبيق النظم الإلكترونية في الإدارة ستقضي على البيروقراطية وتنتهي عهدا ، لكن ما حدث هو أن البيروقراطيين الذين لا يزالون يتمسكون بالأفكار البيروقراطية رغم فشلها قد كرسوا مفهوم البيروقراطية التقليدية وطوروه إلى بيروقراطية الكترونية حديثة. فجعلوا من المعاملات الإدارية أكثر صعوبة مما كانت عليه.

ورغم هذا يرى بعض الباحثين، كـ Cordella و Uma-Okto أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأنظمة الإدارية ليس بديلا للبيروقراطية وإنما مكمل يدعم الجانب الإيجابي منها، الرامي إلى تحقيق أهداف البيروقراطية المثالية المتمثلة في النزاهة ، المساواة والعدالة ويجعلها أكثر مرونة بخصوص تشارك المعلومات والتعاون. (عمبروش ، العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الإلكترونية دراسة نظرية، 2018).

ثانيا : آثار البيروقراطية الإلكترونية على الأداء الإداري

كان لظهور البيروقراطية في شكلها الرقمي أثر بالغ على نتائج تطبيق النظم التكنولوجية الحديثة في الإدارة ، بل إنها أصبحت التفافا على نجاحها بأكملها ، نذكر بعض تلك التأثيرات التي مست القطاع الإداري:

- حجمت البيروقراطية الإلكترونية أو كما يحلو للبعض أن يسميها الإلكترونيات ، دور الإدارة التقنية واستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجعلته لا يعدو عن كونه تخليا عن المعاملات الورقية و توفيراً مالياً محضاً .
- تقويض نجاح الإدارة الإلكترونية في رفع الكفاءة المهنية بسبب تشبث بعض الموظفين العموميين بالثقافة البيروقراطية التي تعتمد على جمع البيانات والمعلومات وعدم مشاركتها خلافاً لما ترمي إليه أهداف تطبيق النظم التقنية في الإدارة من تبادل للمعلومات ومشاركتها مع مختلف المصالح بكل شفافية مما يعرقل توحيد العمليات الإدارية بين الأجهزة الحكومية ومصالحها ، ويخفض من معدل التنسيق بين هذه الجهات.
- تأسس ثقافة الكترونية بيروقراطية جديدة وترسخها نتيجة نقص الوعي الحاسوبي والتقني لدى بعض الموظفين ورفضهم للمتغيرات التي يفرضها التطور التكنولوجي السريع في مختلف المجالات ، ناقلة الجمود الفكري الذي تميزت به إلى البيئة الرقمية ما يجعل المواطن يبذل جهداً أكبر في الإجراءات الإدارية بدل تسهيل المعاملات ، متأثراً على نفسيته ودافعاً إياه لحالة من عدم الرضا والسخط .
- البوابة الرقمية progress الخاصة بالتسجيلات الجامعية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر مثلاً ، والذي من المفترض أن تتم إدارته وتسييره من طرف مختصين في الإعلام الآلي ، يعاني من ثغرات و أعطال كثيرة تتسبب في إقصاء بعض الطلبة الذين يجدون أنفسهم غير مسجلين رغم ملئهم لكافة بياناتهم و تقديمها للمسؤول عن النظام في الجامعة ، دون أن ننسى خلل المعدلات الخاطئة التي يضطر بسببها الطلبة إلى استخراج شهادة كشف نقاط ورقية لتدارك الوضع والتي يجب أن تكون مطبوعة وموقعة من طرف رئيس القسم ، ما يجعلهم يعودون إلى دوامة الإجراءات الورقية بالإضافة إلى الإجراءات الإلكترونية وهو ما يتنافى مع مقاصد تطبيق الإدارة الإلكترونية من تيسير في المعاملات واقتصاد للجهد والوقت.
- إن المعوقات التي تسببت بها البيروقراطية الإلكترونية قد أدت إلى فقدان المواطنين الثقة في قدرة المصالح الحكومية على إدارة النظم التقنية ومواكبة التطور ، كما حصل مع الوكالة الوطنية للتشغيل عقب تسجيلات منحة البطالة التي

أقرها الرئيس الجزائري عبد المجيد تبون والتي كانت بادرة قيمة لدعم الشباب البطال و مرافقتهم لغاية حصولهم على عمل.

إذ تسببت الأعطال التقنية المتكررة في موقع الوكالة ثم توقفه بشكل كلي فيما بعد وتوجه المستفيدين إلى الوكالة مرفقين بملفاتهم الورقية للتسجيل بخلق حالة ضغط شديدة على العاملين بالوكالة وعلى المستفيدين، ما جعلهم يفقدون الثقة في قدرة الوكالة على تسيير الأمور التقنية ، حتى بعد إعلامهم بان التجديد سيكون تلقائيا على المنصة، قام كثير من المستفيدين بالعودة إلى الوكالة لتجديد طلب العمل بطريقة تقليدية بهدف الحصول على " الوثيقة الورقية " التي تضمن وتؤكد انهاءهم لعملية التجديد والتسجيل.

• دفعت عودة البيروقراطية بشكلها الالكتروني إلى تغييب روح المسؤولية لدى الموظفين ، بل وتنامت مظاهر الإهمال والتلمص من المسؤوليات باتخاذ حجة " النظام معطل " للتسويق والتهرب من العمل و اخلاء مسؤوليتهم عن تأخير مصالح الناس وانشغالاتهم.

• إضاعة المال العام بشراء تجهيزات ومعدات تكنولوجية ثم ركنها وعدم الإستفادة منها بشكل كامل وارتفاع تكلفة عمليات صيانة الشبكة والتجهيزات نظرا لاستخدامها الخاطئ ونقص المعرفة والثقافة التكنولوجية لدى العاملين والموظفين وبسبب نقص خبراء التقنية ، عدا الطابعات التي تقوم بدورها التقليدي.

• يذهب الباحث Jellinek ، إلى أن تأقلم القطاعات الحكومية المختلفة مع طريقة العمل كوحدات منفصلة ومسئولة فقط أمام رئيسها المباشر(الوزير) لمدة طويلة ، وكذا وجود خطوط قانونية واضحة تفصلها إضافة لقوانين حفظ المعلومات والسرية المهنية مثل عائقا بيروقراطيا تسبب في صعوبة تطبيق الإدارة الإلكترونية في غياب اتفاق بين مختلف الأجهزة الإدارية للدولة من مصالح، وزارات ومديريات للعمل معا ومشاركة البيانات وتبادل المعلومات من اجل تقديم خدمات افضل للمواطن..(Antonio, 2015)

خاتمة:

إن تفعيل الإدارة وتطبيق النظم الإلكترونية في القطاع الإداري قد أثر بشكل ايجابي على أداء العمل الإداري ونوعية الخدمات المقدمة والإنتاجية محققا بذلك نجاحا مهما اثبتت معه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نفسها في القطاع الخدماتي العام وأصبح اعتماد النسق التنظيمي الحديث المبني على التكنولوجيا حتمية فرضتها بيئة المتغيرات العالمية السائرة نحو التطور المستمر.

ادت محاولة رقمنة القطاع الإداري والانتقال من الاجراءات الكلاسيكية البطيئة والمعتمدة على المعاملات الورقية إلى اخرى رقمية تواكب روح العصر الحديث باستعمال نظم الادارة الالكترونية وتطبيقاتها، إلى ظهور امتداد للعقلية البيروقراطية التقليدية بطريقة أكثر تطورا سميت بالبيروقراطية الالكترونية او الإلكترونية.

ورغم محاسن البيروقراطية في اوقات سابقة ، الى انها ، بمفهومها الجامد قد تسببت في الالتفاف على النجاحات والانجازات التي حققتها الادارة الالكترونية في القطاع الإداري واصبحت عائقا يحول دون الوصول الى فعالية النظم الادارية الالكترونية.

يرى البعض أن معالجة الثقافة البيروقراطية المتجذرة في عقول بعض الموظفين عبر توعيتهم وتدريبهم على استخدام التكنولوجيا، او حتى اقضاء العقليات المتحجرة التي ترفض الانفتاح ، ضرورة لا بد منها قبل التحول الالكتروني ورقمنة القطاعات موافقين في ذلك ما يراه الباحث ميشال كروزيه من أن البيروقراطية تنظيم لا يستطيع تصحيح سلوكه عن طريق إدراك أخطائه السابقة، إذ أن القواعد التي تعتمد عليها البيروقراطية غالبا ما يستخدمها الأفراد لتحقيق

أغراضهم الشخصية . فنظم الادارة الالكترونية تفقد فاعليتها وكفاءتها وجل مميزاتها اذا سيرت في اطار البيروقراطية التقليدية.

بينما يميل آخرون الى عملية تحيين للبيروقراطية ودمجها بالقطاع التكنولوجي لتغدو اكثر مرونة وتتوافق مع النظم الالكترونية، بشكل يخلق تكاملا بينهما ويحقق النموذج المثالي للبيروقراطية الايجابية في ظل عصرنة ورقمنة كاملة للقطاع. هذه العلاقة المعقدة والمتضادة بين الادارة الالكترونية والبيروقراطية قد القت بظلالها على الاداء الاداري وتجلت تأثيراتها السلبية العديدة في العودة الى الانظمة التقليدية وزادت من تعقيد الاجراءات الادارية وصعوبتها بدل تسهيلها ما دفع بالكثيرين للمطالبة اما باجتثاث العقلية البيروقراطية من القطاع الاداري واستبدالها بشكل كامل بالأنظمة الالكترونية الحديثة من خلال تكوين الموظفين في مجال الرقمنة وتوظيف الأشخاص المناسبين من الجيل الجديد المتشرب لثقافة التطور والحدثة. قبل التفكير في رقمنة القطاعات أو العودة الى المعاملات الكلاسيكية الورقية التي تعد أهون بالنسبة لهم من التضاد الصارخ في السياسات الادارية المتبع بالمؤسسات والإدارات خاصة في الدول العربية.

قائمة المراجع:

- إسماعيل بوقنور، سليم حميداني، الإدارة الإلكترونية كمدخل لتفعيل الرشادة الإدارية: البلدية الإلكترونية أنموذجا، حوليات جامعة قلمة للعلوم الإجتماعية والإنسانية، المجلد 15، العدد 01، ص 01-20، جوان 2021.
- حفصي عميروش، العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الالكترونية دراسة نظرية، المجلة الجزائرية للدراسات السياسية، المجلد 5، العدد 01، ص 297-316، جوان 2018.
- حومر سمية، التحول إلى الإدارة الإلكترونية. رؤية تنظيمية، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد: 20، العدد: 02، ص 130 - 143، جامعة محمد خيضر، بسكرة- الجزائر، ديسمبر 2020.
- خميس محمد خميس وآخرون، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 30، جامعة سها، ليبيا، 2018، ص 28.
- عادل عامر، البيروقراطية الإدارية وأثرها على الأداء الحكومي، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية، الاقتصادية والسياسية، 2016.
- عامر، طارق عبد الرؤوف، الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ص 25، 2007.
- عائشة الحسيني، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبدالعزيز بجدة)، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، المجلد 10، العدد 01، ص 94-1، 2013.
- CORDELLA Antonio, TEMPININiccolòE-government and organizational change:reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. Government InformationQuarterly, p4-5, 2015.

رقمنة الشباك الموحد كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر

Digitization of the Single Window as a Mechanism for Improving Algeria's Public Service

د. لعلاونة سليمان

استاذ محاضر (ب) كلية الحقوق، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2/الجزائر

lalaounasliman@gmail.com

أ. مزبان طيب

استاذ متعاقد جامعة خنشلة/الجزائر.

الملخص:

ركزت الدراسة على التطور الذي شهده قطاع الادارة المحلية في الجزائر، خاصة منه القطاع الخدمي المتمثل في الشباك الموحد الذي شمله الاصلاح الخاص بالتوجه نحو الرقمنة، والذي شهد تطورا بالغ الأهمية من خلال نوعية الخدمات المقدمة، وكذا فعالية الاداء الاداري بالنظر في مختلف الطلبات والفصل فيها في أسرع الاجال و بأقل التكاليف.

الكلمات المفتاحية: الادارة المحلية، الخدمة العمومية، الشباك الموحد، الرقمنة، الجزائر.

Abstract:

The present study focused on the development of Algeria's local administration sector, particularly the service sector, which is represented by the single window covered by the reform of the direction towards digitization, which has witnessed a very important development through the quality of services provided, as well as the effectiveness of administrative performance by considering various requests and adjudicating them as soon as possible and at the lowest cost.

Key words: local Administration; single window; digitization; public service. Algeria.

مقدمة:

يعتبر التطور العلمي و التكنولوجي أهم العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على مختلف مجالات الحياة لدى الأفراد، لذلك كان لزاما على الدولة أن تكون دائما في مستوى هذا التطور من خلال مواكبة كل مُستجد قد يشهده العالم، خاصة وأن الادارة العامة تعتبر من أهم المرافق التي لها احتكاك واسع مع المواطنين باعتبارها المرفق الذي يعمل على تلبية مختلف احتياجاتهم.

و لما كان المرفق العام خاصة على المستوى المحلي يعمل بالأساس على توفير مختلف متطلبات واحتياجات الأفراد فقد سهرت الدولة دائما على الاهتمام به و العمل على تقريب الادارة من المواطن و تمكينه من الحصول على متطلباته المختلفة، لكن بالرغم من ذلك فقد شهدت الخدمات التي تقدمها الادارة العامة عدة نقائص اثرت على جودة الخدمة المقدمة خاصة ما تعلق بالبيروقراطية و كذا البطء الاداري و كذا عامل اكتظاظ الادارات بالمواطنين، وهي كلها أمور تؤثر سلبا على نشاط الادارة و المواطنين على حد سواء.

و نظرا لجملة الصعوبات التي تشهدها الادارة العامة في الاستجابة لمختلف الطلبات فقد تم التوجه نحو آلية من شأنها أن تكون أكثر فعالية من حيث سرعة الاستجابة لهذه الطلبات والرد عليها وهذا من خلال اعتماد الإدارة الإلكترونية التي تعتبر تحد رفعتة الحكومات من أجل النهوض بالقطاع الاداري و مواكبة مختلف التطورات.

و لذلك فقد كانت سياسة الانتقال الرقمي في الجزائر بداية بتبني الادارة الالكترونية ثم بعد ذلك تم التوجه نحو رقمنة الخدمة العمومية في مختلف المجالات ، و لعل أهمها تلك التي تمت على مستوى الادارة المحلية (البلدية و الولاية) من خلال اعتماد رقمنة الشباك الموحد و تقديم خدمات الكترونية لطالبيها مما يسهل عملية الحصول عليها و كذا توفير الجهد و الوقت، و لذلك كان التساؤل المحوري للدراسة يدور حول : الى أي مدى ساهم التوجه نحو رقمنة الشباك الموحد في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر؟

أولاً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في كونها تسلط الضوء على التطور الذي شهده قطاع الادارة المحلية في الجزائر من خلال تبني الادارة الالكترونية و محاولة الدولة لتذليل كل الصعوبات التي قد تواجه المواطنين في الاستفادة من الخدمات في أحسن الظروف ، لذلك وجب البحث في هذا التقدم الملحوظ خاصة بعد انشاء الشباك الموحد الالكتروني و الخوض فيه بحثاً عن مزايا اعتماد هذا النمط من الخدمات الرقمية و معرفة مستوى الخدمة المقدمة ومدى فعاليته في الواقع العملي.

ثانياً: أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الى ابراز المواطن الإيجابية لإنشاء الشباك الموحد الالكتروني ، و كذا الوقوف على مدى جودة الخدمة المقدمة و مدى تأثير هذا التوجه على تحسين اداء المرفق العام المحلي و كذا عرض واقع هذا النمط من الخدمة وفاق تطوير و تحسين خدماته الرقمية .

و من أجل الخوض في غمار هذا البحث دراسة وتحليلاً فقد تم تقسيمه الى محورين أساسيين، تضمن المحور الأول الاطار العام للرقمنة ، في حين خصصنا المحور الثاني لمظاهر رقمنة الشباك الموحد .

المحور الأول : الاطار العام للرقمنة

إن التطور المتسارع في مجال المعلومات والاتصالات دفع الدول والحكومات إلى ضرورة مواكبة هذه القفزة النوعية في التكنولوجيات الحديثة خاصة منها ما تعلق بعصرنة إدارتها بما يتماشى مع هذا التطور، لذلك اصبح من الأولويات التوجه نحو الاهتمام بموضوع رقمنة الادارة، وذلك من خلال تبني الادارة الإلكترونية و رقمنة الخدمات المقدمة للمرتفقين.

و لذلك سنحاول في هذا المحور التطرق بداية الى مفهوم الادارة الالكترونية و اسباب التحول نحو الأخذ بها كمدخل عام للدراسة ، ثم نتطرق بعد ذلك لمدلول الرقمنة و بيان أهميتها على النحو الذي سيأتي بيانه.

أولاً: مفهوم الادارة الالكترونية

يقتضي التطرق الى مفهوم الادارة الالكترونية عرض تعريفها و بيان خصائصها و أهميتها ، وهو ما يمكن القارئ من اخذ صورة متكاملة على نوعية الخدمات المقدمة وآليات تطبيقها .

أ-تعريف الادارة الالكترونية

وُجدت مجموعة من التعريفات التي حاولت بيان ماهية الادارة الالكترونية ، و لذلك فقد عرفت على أنها "" استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان "" (،، 2008، صفحة 11،10)

وانطلاقاً مما تضيفه تطبيقات الإدارة الإلكترونية على الأجهزة البيروقراطية وخاصة منها الخدمية فقد وجدت تعريفات حاولت ربطها بالخدمة العامة المعقلنة حيث يرى الباحث سعيد بن معلا العمري بأن الإدارة الإلكترونية تمثل "" تحولاً أساسياً في مفهوم الوظيفة العامة بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور

إهتمام مؤسسات الدولة كما يتعدى مفهومها هدف التميز في تقديم الخدمة الى التواصل مع الجمهور بالمعلومات وتعزيز دوره في المشاركة والرقابة من خلال تطوير علاقات أفضل بين المواطن والدولة (، س.، سنة 2003، صفحة 15).

في حين عرفها الأستاذ علي حسين باكير بأنها "" انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الأنترنت دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصياً لإنجاز معاملاتهم مع ما يترافق من إهدار الوقت والجهد والطاقت أما الدكتور سعد إبراهيم غالب فيعرفها بأنها " إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال والحكومة الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين أو الموجهة لمؤسسات ودوائر الحكومة المختلفة" (غالب،، سنة 2005، صفحة 21)

ب-أهداف الإدارة الإلكترونية وأهميتها: (بوحوش،، سنة 2006، صفحة 97).

تعمل أغلب مبادرات الإدارة الإلكترونية على تحقيق إنتقال وتحول جذري من الأساليب الإدارية التقليدية إلى العمل الإلكتروني لتجسيد عدد من الأهداف العامة نوجزها في الآتي :

- 1- العمل على ادارة الملفات واستعراض المحتويات بدلا من حفظها و كذا مراجعة محتوى الوثيقة بدلا من كتابتها.
- 2- التحول نحو الإعتماد على مراسلات البريد الإلكتروني بدلا من البريد التقليدي أي الصادر والوارد .
- 3- إختصار الوقت وسرعة إنجاز المعاملات حيث أن التعامل الإلكتروني يتم بشكل آني دون إنتظار.
- 4- تخفيض حدة الجهاز البيروقراطي وتعقيداته إذ لا حاجة إلى تضخيم المستويات الإدارية وتعدددها
- 5- التحول نحو الخدمة العامة المعقلنة عن طريق تطوير الإدارات العامة بالآليات التقنية الحديثة
- 6- التوجه نحو شفافية العمل الإداري وشفافية المعلومات وعرضها أمام العملاء والمواطنين وغيرهم.

ج-أهداف الادارة الالكترونية

-التقليل من التعقيدات الإدارية من خلال خاصية السرعة في الأداء والتي تقدمها الانترنت كأحد مزايا الإدارة الالكترونية.

-تحقيق الخدمة القصوى لعملاء المنظمة، سواء من حيث سهولة الإجراءات والدقة في الإعلام.

-تحقيق الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات للمستفيدين والاستغلال الأمثل للموارد الالكترونية.

-توظيف تكنولوجيا المعلومات في دعم وبناء ثقافة مؤسسة إيجابية لدى كافة العاملين، حيث تقوم هذه الثقافة أساسا على التواصل المستمر طوال الوقت بفضل تكنولوجيايات الاتصال، والذهاب إلى إبداء رأي الجمهور في المنظمة وحتى المشاركة في اتخاذ القرار فيها.

-تحسين مستوى الخدمات، من خلال الانتقال إلى عصرنة الأعمال التقليدية التي كانت تعتمد على الأوراق وكذا القضاء على طوابير الانتظار.

-تخفيض التكاليف وهذا راجع إلى القضاء على كثير من التجهيزات التي تصبح في ظل نظام الإدارة الالكترونية عديمة الجدوى بالإضافة إلى التقليل من الحاجة إلى الكثير من الموظفين والعمل عن بعد.

-الحد من استخدام الورق في العمل الإداري.

-الإنجاز السريع للأعمال واختصار زمن تنفيذ مختلف الإجراءات من خلال تميز الانترنت بالسرعة.

-المساعدة على التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني و توفير المعلومات والبيانات بصورة فورية للمستخدم

كمتخذي القرار وتسهيل الحصول على خدمات في أي زمان أو مكان وبشكل آلي مما يحد من معوقات إتخاذ القرار، كما تساعد على تجميع البيانات من مصادرها الأجنبية وبأسلوب موحد.

-التخلص من حدة البيروقراطية واختصار الخطوات الكثيرة التي تضطر المؤسسات الحكومية العمل بها وجعل الإجراءات داخل المؤسسات الحكومية إلى العمل بها، وأيضا جعل الإجراءات داخل المؤسسات أبسط وأقل جهدا وتعقيدا.
-ربط دوائر المؤسسة بوسائل اتصال إلكترونية تضمن سهولة التواصل فيما بينها وسرعته التي تجعل أجواء العمل أكثر إيجابية وترتقي بالأداء داخل الإدارات الإلكترونية بما تملكه تلك الإدارات وتضمن وصول القرارات الإدارية والتوصيات التي يؤثر عنصر الزمن في فعاليتها، فضلا عن أن الإدارة الإلكترونية ستمكن الإدارة من الاتصال بالجهات الإدارية في المؤسسات الأخرى.

د: أهمية الإدارة الإلكترونية

إن الفلسفة الرئيسية للإدارة الإلكترونية هي نظرتها للإدارة كمصدر خدمات والمواطن والشركات كزبائن وعملاء يرغبون في الاستفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهمية كبيرة تستمد من هذا والتي تتمثل في:
-التكلفة المنخفضة للمعاملات والإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
-زيادة كفاءة العمل الإداري من خلال التعامل مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
-استيعاب أكبر عدد من العملاء في وقت واحد، إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص المعاملات تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
-إلغاء عامل المعاملة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات.

ثانيا: مدلول الرقمنة وأهميتها

بالرجوع إلى مختلف الدراسات التي تناولت مواضيع الإدارة الإلكترونية وكذا التطور التكنولوجي في مجالات الإدارة العامة خاصة ما تعلق منها بتقديم الخدمات بشكل رقمي نجد أن هذا المصطلح يعتبر من المصطلحات الحديثة التي اقترن ظهورها بمختلف الاكتشافات التكنولوجية كالماسحات الضوئية وكذا مختلف الطابعات المتطورة.
و يقصد بالرقمنة تلك العملية الاستنساخية الراقية التي يتم بواسطتها تحويل الوثائق مهما كان نوعها ووعائها إلى سلسلة رقمية، و يواكب هذا العمل التقني عمل فكري و مكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات من أجل فهرستها و جدولتها و تمثيل محتوى النص المرقمن (عبد، سنة 2016، صفحة 5)
و نجد أن مفهوم الرقمنة يختلف باختلاف المجال أو السياق الذي يستخدم فيه، ففي مجال الحاسب الآلي مثلا نجد أن الرقمنة تشير إلى تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب، وفي سياق نظم المعلومات فهي تعني تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب والصور سواء كانت صوراً فوتوغرافية أو خرائط وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان أي تناظرية إلى الأشكال التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي عن طريق استخدام نوع من أجهزة الماسح الضوئي (عنكوش، 2010، صفحة 147)
كما يشير مدلول الرقمنة إلى ذلك المنهج الذي يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي، و يقدم دوح هودجز تصورا للرقمنة من خلال اعتبارها ذلك الاجراء الذي يهدف الى تحويل المحتوى الفكري المتاح الى وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل: الكتب، المقالات والمجلات والمقالات و الوثائق و الخرائط وغيرها الى شكل رقمي 5
و تبرز أهمية الرقمنة في كونها أداة جد فعالة تستخدم لحماية مصادر المعلومات النادرة و القيمة، أو تلك المصادر التي يعتبر وضعها المادي أو الخارجي هش و غير سليم مما جعل من أمر تسليمها لطالبي الاطلاع عليها أمرا غير ممكن، ولذلك جرى العمل على توفير نسخة رقمية احتياطية كنسخ بديلة يمكن الاطلاع عليها دون الحاجة للمصادر الرسمية.

كما أن استخدام الرقمنة بهذا الشكل يتيح امكانية الاطلاع على نفس المصادر الأصلية بنسختها الرقمية من طرف أكثر من مستفيد واحد، أي انه يسمح لشريحة واسعة من الوصول الى مصادر المعلومات واستخدامها حسب الحاجة، وبالتالي فهي تتيح بهذا الشكل فرصة الوصول الى المعلومات القيمة والنادرة خاصة منها تلك الغير منشورة لتصبح بفضل الرقمنة متاحة على الشبكة العنكبوتية ويمكن الوصول اليها بكل سهولة. (عطاب،، 2021)،، (صفحة 1256)

ولما كانت الرقمنة بهذه الأهمية فقد كان التوجه نحو اعتمادها في المرافق العمومية أمرا دفعت اليه مجموعة من المبررات، من بينها سهولة البحث في المجموعة الرقمية مما يسهل عملية تقديم الخدمات ويوفر الجهد والوقت و بالتالي انخفاض التكلفة مقارنة بوسائل البحث التقليدية ، بالإضافة الى أن اعتماد الرقمنة ساهم بشكل فعال في حفظ المصادر الأصلية للمعلومات و حمايتها من التعرض للتلف .

المحور الثاني : مظاهر رقمنة الشباك الموحد ودوره في تحسين الخدمة العمومية.

ان دور المرفق العمومي هو السهر على خدمة المرتفقين و الحرص على تحقيق المصلحة العامة ، و لذلك فإنه من أجل تحقيق هذا الهدف فقد وجب عليه تقديم مختلف الخدمات العمومية بغرض اشباع الحاجيات العامة للمواطنين ،ولذلك سعت الدولة الى التحول نحو نمط جديد يسمع على تقديم الخدمة العمومية بشكا أكثر فعالية مما يجعلها خدمة ذات جودة عالية و في متناول الجميع من خلال التوجه نحو رقمنة الخدمة العمومية بغرض تقرب الادارة من المواطن و كذا تحسين الاداء الاداري.

ولذلك سنتطرق في هذا المحور الى مظاهر رقمنة الخدمة العمومية خاصة في الجانب المتعلق بخدمات الشباك الموحد على مستوى الادارة المحلية في الجزائر وهذا من خلال التطرق بداية الى مدلول كل من الخدمة العمومية والادارة المحلية ثم التطرق الى مختلف الخدمات الرقمية التي يقدمها الشباك الموحد.

أولا : مفهوم الخدمة العمومية

تعد الخدمة العمومية من بين أهم العوامل الأساسية في تحقيق التنمية و النهوض بالدولة ة تطويرها، لذلك فقد حضي مفهوم الخدمة العمومية باهتمام كبير من طرف الكثير من الباحثين في مجال العلوم الادارية، سنحاول في هذه الجزئية عرض مختلف التعاريف التي تطرقت لهذا المصطلح على النحو التالي:

أ-تعريف الخدمة :

عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها نشاط غير ملموس يقدمه طرف لطرف آخر من أجل اشباع رغبات المستهلك دون أن ينتج عن ذلك انتقال للملكية ملموسة (الضمور،، 2002،، (صفحة 17).

كما أنها تشير الى أي فعل أو إنجاز يقوم به طرف لطرف آخر، ويكون بالعادة غير ملموس ولا يؤدي إلى حصول الملكية، وأن إنتاجها قد يكون أو لا يكون مقرونا بمنتج مادي (الترنوري، 2006،، (صفحة 14) ، وتعرف أيضا بأنها عبارة عن نشاط يم فيه تبادل منافع غير ملموسة من شخص مقدم إلى مستفيد(فرد أو مؤسسة أو كلاهما) في ظروف معينة، ولا يصاحب هذا التبادل انتقال للملكية. وتتصف الخدمات بأن انتاجها يتلزم واستهلاكها، فهي غير قابلة للنقل والتخزين، وتفنى بمجرد الاستفادة منها (الرزاق،، 2006،، (صفحة 20).

يقصد بالخدمة اصطلاحا مجموعة من النشاطات الموجهة للمصلحة العامة و تكون في متناول أكبر شريحة ممكنة بأسعار معقولة و في ظروف مماثلة، و هناك من يرى أنها تعني تلك الحاجات الضرورية لحفظ حياة الانسان وتأمين رفاهيته والتي ينبغي أن تكون بالنسبة لغالبية الشعب و أن تكون هذه الغالبية من المجتمع هي المحرك لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين ، و لذلك تعتر الخدمة العمومية عن ذلك الرابط الذي يجمع بين الادارة

الحكومية و المواطنين وذلك عن طريق تلبية واشباع الحاجات الضرورية والمختلفة للأفراد من طرف الوحدات الادارية والمنظمات العامة (ع.، 2010، صفحة 40).

وتعرف **الخدمة العمومية** على أنها تلك تعد تقليديا خدمة فنية تزود بصورة عامة بواسطة منظمة كاستجابة لحاجة عامة و يتطلب توفيرها أن يحترم القائمين على ادارتها مبادئ المساواة و الاستمرارية والتكيف لتحقيق الصالح العام (عدمان، التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة، ط1، 2015، صفحة 14).

أي أن الخدمة العمومية تشير الى تلك المهمة ذات الفائدة العامة التي تقدم من طرف هيئة عمومية تملك عند الاقتضاء سلطة ذات قوة عمومية خاضعة لنظام قانوني مكيف مع احتياجات الخدمة (،،، 2017، صفحة 124)

ب مبادئ الخدمة العمومية الالكترونية

يعتمد الأفراد في الحصول على الخدمات العمومية الالكترونية على المرافق العامة، والتي تخضع لمجموعة من المبادئ التي تحكمها و التي كان للإدارة الإلكترونية نوع من التأثير عليها ، ومن أهم تلك المبادئ نجد:

1- تأكيد مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد (الاستمرارية)

إن تأكيد وتعزيز هذا المبدأ هو الأهم بالنسبة للمواطن ، حيث تتحقق من خلاله الاستفادة التي ترجوها من المرافق العامة و الحصول على الخدمة التي يريدها (عبد، 2008، صفحة 1246)، و ذلك من خلال العمل على تطوير فكرة القيادات المرفقية بما يتلاءم مع مفهوم الادارة الالكترونية و اعداد خطة مناسبة من شأنها أن تضمن تدريب فرق العمل التي يتم تكوينها بالتنسيق مع جميع الجهات الادارية (بوفاسة، 2013، صفحة 25)

إن تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرافق العاملة يبرز من خلال تأكيد هذا المبدأ وتطويره إلى الأفضل من حيث سهولة أداء الرسوم اللازمة للانتفاع بخدمات المرافق و استمرارية ادائها لخدماتها، ولا شك أن الخدمة الإلكترونية تجعل هذا المبدأ يتجه للتطبيق، حيث لا تحدد مواعيد فتح أو غلق المرافق العمومية وإنما يعمل على مدار الساعة، وبالتالي سيقبل من خطورة اضراب الموظفين وكذلك من خلال توفير البوابات الإلكترونية، حيث يستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية في أي وقت شاء وفي ذلك تأكيد تام لمبدأ دوام سير المرافق العامة بانتظام واطراد ومن جهة أخرى ستقضي هذه الخدمة على الطوابير للحصول على معلومات أو إنجاز المعاملات أو إيداع الملفات الإدارية.

وهو ما يعني استمرار المرفق العام في أداء عمله بصورة منتظمة لإشباع الحاجات العامة للأفراد وذلك لكونه يقوم بأداء خدمات أساسية لهم و يتوقف عليها مجال واسع في تنظيم شؤون حياتهم، ومن تم فإن تعطيل هذه المرافق يؤدي إلى اختلال واضطراب في حياة الجمهور، ويساعد نظام الحكومة الالكترونية على هذا المبدأ بصورة أكبر من النظام التقليدي، حيث يستطيع الفرد صاحب الخدمة أن يحصل عليها. وذلك في أي وقت من الأوقات من خلال دخوله الموقع الالكتروني للجهة الموجودة بها الخدمة والقائم بطلبها من أي مكان وفي أي وقت يشاء.

2- مبدأ المساواة

و يقصد به مساواة الأفراد أمام المرافق العامة ، حيث يقتضي مبدأ المساواة تساوي جميع المواطنين أمام المرافق العمومية، مما لا شك فيه أن تطبيق الخدمة العمومية الإلكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة في تقديم الخدمة العمومية وهي تحقق ذلك الهدف بدلا من مواجهة التخلف الإلكتروني، أي ضمان إلمام الجميع بالمعرفة الإلكترونية وكذا حياد المرافق العامة، إذ أن الخدمة الإلكترونية تؤدي إلى التغلب على مشكلة الرشوة والوساطة، ومختلف المظاهر الإدارية السلبية، بحيث سيعلق المواطن أمالا كبيرة على هذا النظام في تحقيق مبدأ المساواة بصورة عملية ، وذلك لمنع أو التقليل من التمييز بين الأفراد فتطبيق الخدمة الإلكترونية يجعل المتعاملين مع المرافق العامة متساوين الأمر الذي من شأنه تحقيق المزيد من الشفافية و النزاهة في المعاملات الإدارية.

لكن القول بإعمال هذا المبدأ لا يعني بالضرورة تجريد الإدارة من حقها في وضع الضوابط القانونية التي تراها ضرورية، والتي يقدمها المرفق بما يضمن التجسيد الواقعي لفكرة المصلحة العامة (سنا،،، 2006، صفحة 213)، و لعل أوضح المظاهر التي يمكن أن تبين لنا فرض الإدارة لبعض الضوابط على المواطنين نجد مثلا وضع شروط معينة من أجل القيام بعملية دفع الرسوم، أو قد تعمد الإدارة الى فرض اتباع بعض الاجراءات أو قد تقوم بطلب تقديم وثائق معينة (سام، 2016، صفحة 126)

3- مبدأ قابلية المرفق العام للكيف والتغير.

باعتبار الإدارة العامة أكثر المرافق احتكاكا بالمجتمع فإنها مطالبة دائما بمواكبة مختلف التطورات الحاصلة فيه، ولذلك فهي تسعى دائما على الرفع من كفاءة موظفيها وكذا نوعية خدماتها، ولذلك نجد أن الإدارة تتدخل من أجل تعديل أو تغيير القواعد التي تحكم المرفق العام في أي وقت هذا بغية تحقيق المصلحة العامة و مستعملة في ذلك سلطات وامتيازات السلطة العامة التي قررها لها القانون .

ونتيجة لذلك يكون لها الحق في تغيير الطبيعة القانونية للمرفق العام وذلك أن الإدارة تعمل في تنظيمها للمرافق العامة على الوصول إلى تشغيلها بأكبر كفاءة ممكنة بطريقة أفضل لزيادة كفاءة المرفق، وذلك بغية تحقيق المصلحة العامة بإحداث تعديلات تنظيمه دون اعتراض المنتفعين بالمرفق، وما دامت الحياة الإدارية متطورة كونها وليدة رغبات الأفراد المتعددة، فإن هذا يستلزم من السلطة الإدارية لأجل بقاء المرفق أن تبادر بتحديثه بما يتلاءم و التطورات التكنولوجية الحديثة وكذا توفير ما تتطلبه من تدفقات تقنية كفيلة بتطبيق الإدارة الإلكترونية و ضمان تطبيق هذا المبدأ على أكمل وجه، خاصة و أن هذا المبدأ يعتبر مبدأ أساسيا في الإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى دائما و بانتظام الى تحسين واثراء ما هو موجود وكذا الرفع من مستوى الخدمة و الاداء (زادي، 2017، صفحة 218)

ثانيا: مفهوم الإدارة المحلية

ان تنظيم الإدارة المحلية في الجزائر يسعى دائما الى تحقيق مجموعة من الأهداف التي وجد أصلا من اجل بلوغها وتحقيقها خاصة وأن هذه لأهداف تنصرف بالدرجة الأولى الى اشباع الحاجيات المختلفة لأفراد المجتمع .
و يقصد بالإدارة المحلية حكم السكان المحليين لأنفسهم وذلك عن طريق اختيار ممثلين من بينهم يقومون على تسيير وادارة مصالحهم و يرعون شؤونهم (البطريق، صفحة 394)

كما عرفها المستشار خالد ممدوح بأنها أسلوب اداري يكفل توفير قدر من الاستقلال للهيئات المحلية فيما تباشره من اختصاصات محددة في مجال الوظيفة الادارية التي تضطلع بها السلطة المركزية في الدولة أساسا بهدف تنمية مجتمعاتها و اشباع افرادها مع خضوع هذه الهيئات قدر من الرقابة من السلطة المركزية "" (ممدوح،،، 2007، صفحة 270)

و نجد أن الإدارة المحلية تقوم على ثلاث أركان أساسية ، حيث يتمثل الركن الأول في ضرورة وجود مصالح محلية متميزة أساسا عن المصالح الوطنية أو ذات البعد الوطني، أي الاعتراف لأفراد المجتمع المحلي بأن لهم مصالح محلية خاصة بهم و هو ما يقتضي أن تسيير محليا على ان تتولى السلطة المركزية تسيير المرافق ذات البعد الوطني.

أما الركن الثاني فيعتبر من أهم المبادئ التي تقوم عليها الديمقراطية و هو يشير الى ضرورة وجود مجالس محلية منتخبة من أجل تسيير و ادارة المصالح المحلية، ولهذا نجد ان نظام الإدارة المحلية يرتكز على وجود وحدات محلية تتمتع بالشخصية المعنوية وكذا نوع من الاستقلالية، و لذلك أسند أمر تسيير المرافق التي تتواجد في هذه الوحدات لنظام التسيير المحلي بحيث تتولى عملية الاشراف عليها بدلا من الحكومة المركزية و الحرص تلبية حاجيات الأفراد امن طرف المنتخبين المحليين الذين يسهرون على خدمة افراد المجتمع، و الاعتراف بالاستقلالية لهذه الوحدات الادارية المحلية

(البلدية والولاية) لا يعني أخذ الأمر على إطلاقه و إنما يجب أن تبقى خاضعة للسلطة المركزية وهو ما اوجب خضوعها لرقابة و اشراف هذه الأخيرة من خلال الوصاية الادارية وهي امر جد ضروري من أجل الحفاظ على الوحدة السياسية للدولة وكذا وحدة النشاط و الاداري العام على مستوى الدولة ككل.

و لعل أهم مظهر للإدارة المحلية في الجزائر نجد البلدية و الولاية ، حيث تعرف البلدية على أنها جماعة اقليمية اساسية، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي و تحدث بموجب قانون ، ونجد أن البلدية تسير من طرف هيئة منتخبة نصت عليها المادة 15 من القانون 10/11 المتعلق بالبلدية خاصة منه الفقرة الاولى و الثانية اللتان اشارتا الى ان هيئتا البلدية هما رئيس المجلس الشعبي البلدي و كذا المجلس الشعبي البلدي ، في حين جاءت الفقرة الثالثة من نفس المادة لتبين دور الأمين العام للبلدية والذي يتمثل في تنشيط ادارة البلدية (المادة 15 من القانون 10/11 المؤرخ في 22 يونيو 2011، المتعلق بالبلدية ، سنة 2011)

أما المظهر الثاني للإدارة المحلية فهو الولاية التي تعتبر جماعة اقليمية للدولة تتمتع بالشخصية المعنوية وبالاستقلال المالي و تنشأ كذلك بموجب قانون ، و هي تمثل الدائرة غير الممركزة للدولة و تسير الولاية من طرف هيئتين هما الوالي والذي يعين من طرف السيد رئيس الجمهورية بواسطة مرسوم يتخذ في مجلس الوزراء، أما الهيئة الثانية فهي المجلس المنتخب المتمثل في المجلس الشعبي الولائي و الذي يعتبر هيئة مداولة تسهر على التداول في الشؤون المحلية الخاصة بالمواطنين و يقوم الوالي بتنفيذ مضمون هذه المداولات .

ثالثا: الخدمات الرقمية للشبكات الموحد

يمثل الشبكات الموحد مظهر من مظاهر اهتمام الدولة بتطوير الخدمة العمومية و تحسين اداء مختلف المرافق التي تتولى تقديم الخدمات و تلبية حاجيات جمهور المرتفقين ، و لذلك نجد ان هذا الشبكات يعتبر صيغة جديدة لتقريب الادارة من المواطن و جعله يتحصل على خدماته في احسن الظروف و في اسرع الاوقات .

و نظرا للتطور الذي شهدته مختلف المجتمعات والذي انعكس على زيادة الطلبات على الخدمات المقدمة من طرف الادارة فقد حاولت الدولة الجزائرية مواكبة هذا التطور من خلال التوجه نحو اعادة النظر في الاعمال الادارية و تكييفها مع متطلبات التطور و بالتالي اصلاح الادارة المحلية و الانتقال بها من خضم الادارة التقليدية الورقية الى ادراج التكنولوجيات الحديثة و تجسيد الادارة الالكترونية في مجال التسيير و التنظيم و هذا بهدف تسهيل تقديم الخدمات و تحسين اداء المرفق العمومي.

و يقدم الشبكات الموحد العديد من الخدمات المختلفة وفق مجالات استفادة المرتفقين بها ، فنجد مثلا الشبكات الموحد الخاص بشهادات التعمير و كذا الشبكات الموحد المتعلق بتسيير ممتلكات البلدية ، بالاضافة الى الشبكات الموحد للصحة ، و نظرا لتثعب اعمال الادارة العامة و كثرتها سنحاول الاكتفاء في هذه الدراسة بعرض بعض النماذج التي تبين الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف الشبكات الموحد و نخص بالذكر تلك الخدمات التي تشهد طلبات كثيرة من طرف المواطنين و هو ما دعا الادارة الى رقمنة خدماتها من أجل الاستجابة لهذه الطلبات في اسرع وقت و بأقل جهد.

أ-في مجال تقديم الوثائق البيومترية

إن أهم تطور يمكن ملاحظته في مجال رقمنة الادارة العمومية و ترقية خدماتها هو التوجه الذي سلكته وزارة الداخلية و الجماعات المحلية من خلال تجسيد الادارة الالكترونية في مختلف فروعها المختلفة ، و لهذا أصبح بإمكان المواطنين تقديم طلباتهم عبر الانترنت و بالتالي الحصول على الوثائق الكترونيا كجواز السفر البيومتري و بطاقة التعريف البيومترية بالاضافة الى تمكين المواطن من الحصول على البطاقة الرمادية .

و بهدف تسهيل تقديم الخدمات فقد تم انشاء الشبكات الالكترونية الخاص بالوثائق البيومترية و الذي يعتبر حل تقني يعمل على استقبال طلبات مختلف الوثائق البيومترية وتسجيلها بصفة آنية في قاعدة المعطيات للوثائق البيومترية ، و يتم ذلك من خلال الربط المباشر مع قاعدة المعطيات البيومترية و كذا السجل الوطني للحالة المدنية ، ويرتكز في عمله على مطابقة و مقارنة قاعد الوثائق البيومترية المنجزة سلفا مع معطيات السجل الوطني الآلي للحالة المدنية بصفة آنية ما يتيح التأكد من صحة المعلومات الخاصة بطلب الوثيقة (الدراجي، المرجع السابق، صفحة 1267)

1- بطاقة التعريف وجواز السفر البيومترين

تعتبر بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيومتري من أهم الخدمات التي أصبحت متاحة للمواطنين كخدمات رقمية يمكن طلبها في أي وقت ، و يقصد بطاقة التعريف البيومترية تلك الوثيقة التي تثبت هوية صاحبها وهي فردية تسلم لكل مواطن جزائري ، ولا يمكن لأي مواطن أن يحوز على أكثر من بطاقة واحدة في نفس الوقت . و يتم ايداع طلب للحصول على بطاقة التعريف الوطنية البيومترية على مستوى بلدية الاقامة للمواطن المعني اذا كان مقيما بالتراب الوطني، أو لدى المراكز الدبلوماسية والقنصلية بالنسبة للمواطنين المسجلين بالخارج ، و بناء على هذا الطلب تقوم المصلحة المختصة بتسليم صاحب الطلب البطاقة البيومترية فور اعدادها (منية، ،، 2021، صفحة 247). أما جواز السفر البيومتري فهو عبارة عن وثيقة هوية بيومترية ورقية تحتوي على معلومات حيوية مخزنة الكترونيا و يمكن استخدامها لمصادقة هوية الأفراد و يستخدم في هذه الوثائق تقنية البطاقات الذكية حيث تشمل شريحة الكترونية تخزن فيها جميع المعلومات الشخصية لصاحبها، و قد تم تداول جواز السفر البيومتري منذ تاريخ 05 يناير 2012 لكن بالموازاة مع بقاء العمل بجواز السفر العادي الى أن يتم سحبا وتعميم استخدام جواز السفر البيومتري.

2- رخصة السياقة البيومترية

في اطار تطبيق برنامج الحكومة في مجال عصرنه المرفق وترقية الخدمة العمومية تم الاتجاه نحو وضع نموذج خاص برخصة السياقة وهو نموذج جديد و بيومتري الكتروني و يكون حيز التداول بالتعاون مع وزارة الأشغال العمومية و النقل، و تحتوي هذه الوثيقة على معلومات خاصة بهوية السائق ومعطياته البيومترية المرقمنة بما فيها صورته وامضاءه و بصمات اصابعه اضافة الى المعلومات الادارية الخاصة برخصة السياقة (الدراجي، المرجع السابق،،، صفحة 1271)

3- البطاقة الرمادية البيومترية

تم انشاء قاعدة بيانات وطنية لسجلات المركبات التي تمكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترخيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل من ولاية التسجيل الى ذلك من خلال اصدار البطاقات الرمادية للمركبات من خارج الولاية حيث يتم ذلك في موقع صفحة التأكيد يمكن الوصول اليها من خلال جميع البلديات ،بالاضافة الى وضع رابط بين الولايات و محافظات الأمن الولائية للتشاور بخصوص ملف البطاقة الرمادية في الوقت الحقيقي.و من أجل ضمان التواصل المباشر و السهل مع المواطن دون معوقات فقد وضعت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية تحت تصرف المواطنين الذين يهمهم الأمر نموذج عقد بيع المركبات موحد يمكن استخراجها مباشرة من موقعها الالكتروني و للحد من الصعوبات التي يواجهها المواطنون في ترقيم مركباتهم في اجال معقولة يتوجب على ولاية الاستقبال طلب التأكد من صحة المركبة من ولاية المصدر بواسطة البريد الالكتروني عن طريق مصالح المديرية الولائية للاتصالات السلكية واللاسلكية الوطنية فور ايداع طلب الترخيم من قبل المواطن المعني ،ويجب أن تقوم ولاية المصدر بارسال رسالة التأكيد بنفس الطريقة بدلا من البريد العادي المعمول به (منية، ،، صفحة 250)

خاتمة :

ان توجه الدولة نحو تطوير وترقية المرافق العامة يعتبر أمر جدهام و ضروري خاصة مع موجة التطور اعلمي و التكنولوجي الحاصلة في العام ،و هو ما يفرض على الادارة العامة بصفة خاصة التطوير من وسائلها و القيام بالمهام والانشطة المنوطة بها على أكمل وجه ، خاصة و أن القيام بهذا الدور يقتضي منها رصد امكانيات مادية وطاقات بشرية مؤهلة من شأنها أن تقف على قدم وساق من أجل انجاح هذا التحدي المتمثل في رقمنة الخدمة العمومية و العمل على تقديم خدمة نوعية ذات جودة عالية و في متناول الجميع.

و لعل اهم مظاهر التحول نحو رقمنة الخدمة العمومية هو القيام بتطوير الشبكات الموحد ورقمنة ما يقدمه من خدمات الكترونية مختلفة ،ولذلك فقد وجد هذا الأمر استحسان كبير من قبل المرتفقين خاصة و أنه قد اغناهم عن مغبة الانتظار و كذا تكلف عناء الجهد و الوقت في الحصول على الوثائق التي هي محل طلباتهم ، كما أن تجسيد الرقمنة من شأنه التقليل الى حد بعيد جدا من الأخطاء بمختلف اسبابها و انواعها.

و لعل رقمنة خدمات الشبكات الموحد من شأنه التكريس الفعلي لمبدأ تقرب الادارة من المواطن و تمكينه من الانتفاع من خدمات ترقى لمستوى تطلعاته خاصة من جانب جودة الخدمة المقدمة وكذا سرعة الفصل في الطلبات المقدمة من طرفه ، و لذلك فقد كان الاهتمام بالادارة المحلية كونها تمثل وحدات محلية لامركزية جد هامة للمواطن كونه المعني المباشر بها و بخدماتها لأنها المعني الأول بإشباع احتياجات المواطنين و كذا لها أهمية بالغة للدولة لكون الولاية والبلدية تمثل امتداد جغرافي وساسي للدولة وللسلطة السياسية التي دائما ما تسهر على تحقيق تنمية محلية فعلية و كذا تقديم اداء اداري فعال يسمح للمواطن بالحصول على خدمات جيدة و في المستوى.

لكن بالرغم من قطع الدولة لأشواط جد هامة في مجال تطوير الادارة الالكترونية و رفع التحدي في رقمنة الخدمات المقدمة من طرف المرافق العامة الا أن هذا الأمر لا يزال يشهد العديد من النقائص من بينها نقص الكفاءة لدى الموظفين في الشبائيك المعنية مما أثر على نوعية الخدمة المقدمة ،بالاضافة الى نقص الربط الشبكي الكافي بالانترنت وضعف تدفقها واختلافه من منطقة الى اخرى، و كذا ضعف التنسيق بين الوحدات الادارية .

لذلك يجب على الدولة أن تعمل على القضاء أو على الأقل التقليل من هذه النقائص من خلال السهر على اعداد برامج تكوينية دورية يؤطرها مختصين في مجال الرقمنة و التكنولوجيات الحديثة لصالح الموظفين من أجل الرفع من كفاءتهم وتحسين اداءهم ، بالاضافة الى توفير الموارد المادية الكافية من أجل تمكين الهيئات المحلية من اقتناء العتاد اللازم و بالكميات اللازمة من أجل سد العجز في الشبائيك المعنية ، بالاضافة الى ضرورة وضع تشريعات من شأنها حماية هاته المعطيات من كل الاخطار خاصة تلك المتعلقة بالقرصنة والاختراق.

قائمة المراجع

- 1-نبيل عبد المالك عنكوش. (2010). المكتبة الرقمية في الجامعة الجزائرية تصميمها وانشائها، (د.ن). الجزائر،.
- 2-المادة 15 من القانون 10/11 المؤرخ في 22 يونيو 2011، المتعلق بالبلدية . (سنة 2011). جريدة رسمية عدد 37، الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية .
- 3-بوفاسة سليمان ،سعيداني رشيد. (2013). استراتيجيات التحول من الحكومة التقليدية الى الحكومة الالكترونية. مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 1، العدد 1، صفحة 25.
- 4-بولقواس سناء،. (2006). الادارة بالقيم كمدخل لدمج مفهوم الاداء في الخدمة العمومية أو تجسيد الجودة. مجلة أبحاث قانونية وسياسية، العدد 3، صفحة 213.

- 5- حواس عبد الرزاق،. (2006). دور الحوافز في تحسين جودة الخدمة في المؤسسة العمومية دراسة حالة الخدمات البنكية ببنك الجزائر الخارجي، رسالة ماجستير. الجزائر: جامعة بسكرة .
- 6- خالد ممدوح،. (2007). سلطة المركزية وعلاقتها بالمرافق المحلية و مؤسسات المجتمع المدني، مداخلة مقدمة في ملتقى البلديات و المحليات في الأدوار الجديدة ، للحكومة. القاهرة .
- 7- زادي صفية. (2017). تأثير الادارة الالكترونية على الادارة التقليدية. مجلة تاريخ العلوم، المجلد4، عدد8، صفحة 280.
- 8- سام دلة. (2016).، مدى الحماية الدستورية للمرافق العامة. مجلة الشريعة و القانون العدد 66، صفحة 126.
- 9- سعيد بن معلا العمري،، رسالة ماجستير غير منشورة، ، . (سنة 2003). لمتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ. الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
- 10- عبد الفتاح بيومي حجازي. (2008). الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- 12- عبد المالك بن السبتي، ابتسام سعدي،. (سنة 2016). معوقات تطبيق مشاريع الرقمنة بالمكتبات الجامعية ولاية قسنطينة نموذجا. دورية *journalcybarians*، العدد3، 4، صفحة 5.
- 13- عشور عبد الكريم ،. (2010). دور الدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير. قسنطينة: كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة قسنطينة،.
- 14- عمار بوحوش،. (سنة 2006). نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين. بيروت: دار الغرب الإسلامي.
- 15- كحل الراس سماح، شوايصة منية،. (2021). دور رقمنة البلدية في تحسين الخدمة العمومية. مجلة الدراسات القانونية و الاقتصادية، المجلد4، عدد01،، صفحة ص 247.
- 16- محمد عوض الترنوري. (2006). ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. الأردن: دار المسيرة للنشر.
- 17- محمد عوض الترنوري،. (2006). ادارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي والمكتبات ومراكز المعلومات. الأردن: دار المسيرة للنشر، .
- 18- محمد كامل البطريق. (بلا تاريخ). (د.س)، منهج خدمة المجتمع. القاهرة: مكتبة القاهرة الحديثة.
- 19- محمد محمود الطعمانة، طارق شريف العلوش، . (2008). الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها العربية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية. الأردن: المنظمة العربية للتنمية الإدارية .
- 20- مريزق عدمان. (2015). التسيير العمومي بين الاتجاهات الكلاسيكية و الاتجاهات الحديثة، ط1. المحمدية، الجزائر.
- 21- مكي الدراجي، كلثوم عتاب،. (2021).، رقمنة الشبكات الالكترونية الموحد للوثائق البيومترية كالية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر بلدية ورقلة نموذجا. مجلة الاجتهاد القضائي، المجلد13 عدد 27، صفحة 1256.
- 22- نوفيل حديد، حنان كريبط ،. (2017). الخدمات الالكترونية في ضوء تطبيق الادارة الالكترونية. مجلة المؤسسة، العدد6،، صفحة 124.
- 23- هاني حامد الضمور،. (2002).، تسويق الخدمات. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
- 24- ياسين سعد غالب،. (سنة 2005). الادارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، (د.ن). المملكة العربية السعودية:، معهد الإدارة العامة.

الرقابة الجبائية لبيئة الأعمال الإلكترونية دراسة مقارنة لعينة من الدول

Fiscal control of the electronic business environment, a comparative study of a sample of countries

موري سمية

أستاذ محاضر، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر

طاهري العيد

أستاذ مؤقت و طالب دكتوراه، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر

الملخص:

تهدف هاته الدراسة الى تسليط الضوء على الجانب الجبائي في المعاملات الإلكترونية من الشق الخاص بالرقابة التي تمارس على بيئة الاعمال الإلكترونية في ظل التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم إذ اصبحت العديد من المؤسسات تمارس نشاطها في البيئة الإلكترونية ، و من أجل معالجة الاشكالية المطروحة و التي تتمثل في البحث عن سبل تفعيل الرقابة الجبائية في بيئة الاعمال الإلكترونية استخدمنا المنهج الوصفي الاستقرائي لعرض مختلف المفاهيم النظرية و و المفاهيمية و قد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها ان الجزائر لا زالت تسجل فراغا قانونيا فيما يخص عمليات الرقابة الجبائية على المعاملات الإلكترونية من جهة كما أنها تفتقر للوسائل المساعدة على تفعيل هذا النوع من الرقابة خصوصا في ظل غياب العامل البشري المؤهل الكلمات المفتاحية: رقابة جبائية، معاملات الكترونية، رقمنة، الجزائر

Abstract:

This study aims to shed light on the fiscal side of electronic transactions from the control part that is exercised over the electronic business environment in light of the technological development witnessed by the world, as many institutions have become active in the electronic environment, and in order to address the problem posed, which is represented in: Searching for ways to effect fiscal control in the electronic business environment, we used the descriptive and inductive approach to present various theoretical and conceptual concepts. The means to help activate this type of oversight, especially in the absence of a qualified human factor.

Key words: Tax control, electronic transactions, digitization, Algeria

مقدمة:

تعتبر رقمنة النظام الضريبي أحد أهم الركائز الأساسية في التنمية الاقتصادية والإجتماعية من أجل مواجهة التحولات الكونية المتسارعة، وبالتالي فرضت على الإقتصاد الوطني المغربي تحسين جودة الخدمات الضريبية، وإستخدام البيانات العامة والشخصية، وأيضا دعم تطوير تطبيقات الذكاء الإصطناعي وبالتالي فرقمنة النظام الضريبي ساهمت بشكل أو بآخر في زيادة الفعالية والكفاءة عن طريق ضبط المصالح الضريبية للعائدات الإضافية بأقل جهد وفي وقت أقل ممكن، وعليه فقد ساهمت رقمنة الضرائب بالمغرب في إعطاء دفعة قوية شكلت خيار إستراتيجي أساسي يسعى لترسيخ الشكل الجديد من الإدارة الإلكترونية الحديثة وتجاوز الطابع التقليدي من الإجراءات الضريبية المعول بها وجعل الشكل الحديث (الإدارة الإلكترونية) أكثر مرونة ودقة فسياسة التحديث والتجديد التي تنهجها الدولة للتغلب على العديد من المشاكل الضريبية أصبحت متجاوزة في ظل رقمنة الإدارة الضريبية، والإنخراط في التحول الرقمي الذي فرضته العولمة والإنتفاخ على السوق الحرة، وقد زاد من وتيرة تفعيل رقمنة النظام الضريبي الوضعية الوبائية التي عرفها المغرب لتحتضن الرقمنة بأهمية قصوى كحل إجراءي للعمل على السير العادي للإدارة الضريبية والزيادة من فعاليتها وكفاءتها ومواكبة

الثورة الرقمية، كما أن الرقمنة الضريبية أتاحت فرصة للكشف عن التهرب الضريبي والتخفيف من حجم العبء على الموظفين المكلفين.

إشكالية الدراسة: على ضوء ما سبق ذكره وللوقوف على هذه الظاهرة وتحليلها نطرح الإشكالية الرئيسية التالية:

• ما هي الإشكالية التي تثيرها عملية الرقابة على بيئة الأعمال الإلكترونية؟

فرضيات الدراسة: يمكن صياغة الفرضيات كالتالي:

— إن فرض الرقابة على المعاملات الإلكترونية يتطلب تأهيل البنى التحتية للدوائر الضريبية من تكوين وتكنولوجيا لمواكبة للتطورات الحديثة.

— هناك معوقات تقف امام تفعيل الرقابة الجبائية على معاملات التجارة الإلكترونية.

أهمية الدراسة: يستمد البحث أهميته من أهمية الموضوع الذي يعالجه رقابة التجارة الإلكترونية من المواضيع الجديدة والهامة. كون التجارة الإلكترونية فتحت أبواب واسعة أمام الأفراد والمنشآت للاستثمار وتعد مصدرا جديدا للدخل لعدة دول من خلال محاولة فرض ضرائب ورسوم على التجارة الإلكترونية، ناهيك عن تزايد سرعة المعاملات المالية عبر الإنترنت سواء بين الأفراد أو المنظمات والتي يكون لها حتما أثر على الاقتصاد ككل

أولا: الرقابة الجبائية

أسند المشرع الجبائي مهمة التأكد من صحة التصريحات المقدمة من طرف المكلفين بالضريبة إلى الإدارة الجبائية وهذا بهدف كشف حالات التهرب الضريبي وتكون عن طريق فحص ومطابقة الدفاتر المحاسبية المسوكة من طرف المكلفين بالضريبة، والتأكد كذلك من المداخل المصّرح بها عن الوضعية المالية للمؤسسة، ويتم ذلك عن طريق التحقيقات الجبائية المختلفة (Les Vérifications Fiscales).

ويمكن أن نقدم مجموعة من التعاريف للرقابة الجبائية:

- "تعتبر الرقابة الجبائية السلطة الممنوحة للإدارة الجبائية بتصحيح الأخطاء والنقائص أو أخطاء الإخفاء المرتكبة من طرف المكلفين" (Ahmed, 2001, p. 172).

- "هي مجموعة العمليات الشكلية والمادية التي يقوم بها الأفراد المعنيين (المحققين) بتفويض من الإدارة الجبائية والتأكد من صحة العمليات والمعلومات المقدمة من طرف الأشخاص الطبيعيين ومعنويين المكلفين بالضريبة" (Ministère de finance, 2010, p. 13)

وكما عرف المفكر الاقتصادي الشهير فايول الرقابة على أنها: "التحقق مما إذا كان كل شيء يسير وفقا للخطة المرسومة والتعليمات الصادرة والقواعد المقررة، أما موضوعها فهو تبيان نواحي الضعف أو الخطأ من أجل تقويمها ومنع تكرارها" (سليان، 1998، صفحة 13).

من هذه التعاريف يمكن التوصل إلى تعريف مهم للرقابة الجبائية الذي يمكن القول عنها أنها: "مجموعة من الإجراءات والعمليات التي تتخذها الإدارة الجبائية من أجل التحقيق ومراجعة كل تصريح جبائي متعلق بالمكلف بالضريبة كل هذا للحد من ظاهرة التهرب الضريبي اللتي تهدد الاقتصاد الوطني".

4- أهداف الرقابة الجبائية

تعمل الإدارة الجبائية على تحقيق عدة أهداف باستعمالها للرقابة الجبائية ومن أهمها:

1-1- الهدف القانوني: ويتمثل في التأكد من مدى مطابقة ومسيرة مختلف التصرفات المالية للمكلفين مع القوانين والأنظمة، لذا وحرصا على سلامة هذه الأخيرة تركز الرقابة الجبائية على مبدأ المسؤولية والمحاسبة لمعاقبة المكلفين

بالضريبة عن أية انحرافات أو مخالفات يمارسونها للتهرب من دفع مستحقاتهم الجبائية (نجاه، 2004/2005، صفحة 36).

2-1- الهدف المالي والاقتصادي: تهدف الرقابة الجبائية إلى المحافظة على الأموال العامة من الضياع بمختلف أشكاله بغرض زيادة إيرادات الخزينة العمومية، وبالتالي زيادة الأموال المتاحة للإنفاق مما يؤدي إلى الرفاهية الاقتصادية للمجتمع ككل (عجلان، 2009، صفحة 3).

3-1- الأهداف الإدارية: تلعب الرقابة الجبائية دوراً هاماً للإدارة الجبائية بزيادة فعاليتها من خلال المعلومات التي تقدمها ويمكن أن نجعل هذا الدور في النقاط التالية:

1- تحديد الانحرافات وكشف الأخطاء يساعد الإدارة في المعرفة والإلمام بأسبابها وبالتالي اتخاذ القرارات المناسبة لمواجهة المشاكل التي تنجم عن ذلك.

2- تساعد الرقابة الجبائية بإعداد الإحصائيات، كنسب التهرب الضريبي.

3- إمكانية كشف الثغرات القانونية التي تساعد على التملص من الضريبة ومحاولة إيجاد حلول لها.

4-1- الأهداف الاجتماعية: تتمثل في هدفين رئيسيين هما (سهام، 2008/2009، صفحة 91).

أ- تحقيق العدالة الجبائية بين المكلفين بالضريبة وهذا بإرساء مبدأ أساسي للاقتطاعات والمتمثل في وقوف جميع المكلفين على قدم المساواة أمام الضريبة.

ب- منع ومحاربة انحرافات الممول بمختلف صورها مثل السرقة والإهمال أو تقصيره في أداء وتحمل واجباته تجاه المجتمع.

5- أشكال الرقابة الجبائية وإطارها القانوني

حدد التشريع الضريبي طريقة تسديد الضرائب والرسوم، التي تكون بالتصريحات أو بالإقرارات التي يقدمها المكلف لمصلحة الضرائب هذا ما جعل هناك ثغرات، تسهل للمكلف من خلالها التهرب من الضريبة، مما ألزم على الإدارة الجبائية البحث عن الوسائل تساعد في الحد من الظاهرة، وصولاً إلى فكرة المراقبة التي تجعلها تتأكد من صحة الإقرارات المقدمة من طرف المكلف ومقارنتها بالعناصر والمعطيات الخارجية، والرقابة الجبائية تنقسم إلى قسمين رقابة جبائية شاملة ورقابة جبائية معمقة.

2-1- أشكال الرقابة الجبائية: هناك عدة أشكال للرقابة الجبائية نوردتها فيما يلي:

أ- الرقابة الشكلية: إن الرقابة الشكلية تغطي جميع التدخلات التي تهدف لتصحيح الأخطاء المادية الملاحظة عادة في التصريحات المقدمة وكذا التحقق من هوية المكلفين، كما تعتبر أول عملية رقابية تخضع لها التصريحات الجبائية والمعتمدة على القراءة السطحية لها، وتحدد بالخصوص في التحقق على المستوى الشكلي للمعلومات التي يجب أن يتضمنها التصريح، مثل الهوية الجبائية، إمضاء وختم المكلف... أو تصحيح الأخطاء الحسابية التي تأتي من ترحيل المجاميع والأرصدة، وعليه إن هذا النوع من الرقابة الجبائية يعتبر أساسياً بهدف ضمان صحة وصدق التصريحات المقدمة دون التعمق في محتوياتها.

أما في حالة نقص المعلومات المقدمة من طرف المكلفين أو ظهور معطيات تثير الشك في مصداقية التصريحات يقوم المفتش بطلب المزيد من المعلومات والتوضيحات وذلك بالاتصال المباشر مع المكلف في أجل لا يقل عن 30 يوم لتقديم الرد، حيث تقدم الرقابة الشكلية فكرة أولية عن الملف الجبائي ليتم من خلاله إعطاء قرار مبدئي عن مصداقية التصريحات سواء بقبوله أو بتحويله إلى الرقابة على الوثائق، أي أن الرقابة الأولى تعتبر تمهيداً للرقابة الجبائية الموالية.

ب- الرقابة على الوثائق: على غرار الرقابة الشكلية التي تهتم بالفحص السطحي لتصريحات المكلفين، فإن الرقابة على الوثائق تهتم بإجراء فحص نقدي وشامل للتصريحات الجبائية المكتتبه من قبل المكلفين وهذا في مقر المفتشية أين يتواجد

الملف الجبائي، بمقارنتها مع مختلف المعلومات والوثائق المتوفرة من مكتب البحث عن المادة الخاضعة للضريبة ومكتب البطاقيات المنتقاة من قنوات أخرى كالإدارات والهيئات العمومية، الجمارك، البنوك، المتعاملين وغيرها من الأطراف الأخرى.

ومنه نجد أن المفتش يقوم بتحليل وفحص كل النقاط المتضمنة في التصريحات مع دراسة مدى ترابط وتجانس الأرقام المقدمة في سنة التصريح مقارنة بالسنوات السابقة، بهدف اكتشاف الأخطاء والتلاعبات المسجلة، وفي حالة بقاء الغموض يحق للمفتش أن يطلب معلومات وتوضيحات إضافية من طرف المكلف بالضريبة.

● طلب المعلومات: بموجب المهام والامتيازات المخولة لمفتش الضرائب، يمكنه أن يطلب من المكلف بالضريبة إمداده ببعض المعلومات حول النقاط التي احتوتها التصريحات المقدمة، وقد يتخذ هذا الطلب الصيغة الشفوية أو الكتابية، ومثل هذا الإجراء من شأنه أن يساهم في إرساء نوع من الحوار بين الطرفين، وفي حالة عدم استجابة المكلف للطلب، فإنه لا يلزم بعقوبة بل على الإدارة إرسال طلب كتابي تطلب فيه التوضيحات اللازمة.

● طلب التوضيحات: عندما يفرض المكلف بالضريبة الإجابة على الطلب الشفوي، أو لما يكون الجواب يمثل الرفض عن كل أو جزء من النقاط المطلوب تقديمها، يتعين على المفتش أن يعد طلبا كتابيا لأنه يضمن طابع الإلزامية أكثر ليبيّن بشكل صريح النقاط التي يراها ضرورية للحصول على التبريرات والتوضيحات اللازمة بتقديم أدلة على صحة التصريحات المقدمة وهذا خلال ثلاثون (30) يوما من تاريخ الطلب (المديرية العامة للضرائب، قانون الاجراءات الجبائية، 2016، صفحة 45)

ونظرا لكثافة الملفات الجبائية يصعب على المفتش التدقيق بشكل معمق في التصريحات المقدمة، فتلجأ الإدارة الجبائية إلى الرقابة المعمقة في عين المكان خارج عن نطاق المفتشية ليحول الملف إلى الهيئة المختصة، وعليه نجد أن الهدف من الرقابة على الوثائق هو اكتشاف المكلفين غير الأمناء وتصحيح الأخطاء المرتكبة، كما تساعد في اختيار الملفات التي تشكل موضوعا للرقابة المعمقة من أجل تطهيرها.

ج- الرقابة الجبائية المعمقة: بخلاف الرقابة الجبائية الشاملة تتمثل الرقابة الجبائية المعمقة في التدخلات المباشرة للأعوان المدققين بأماكن تواجد نشاطات المكلفين، إذ تهدف هذه التدخلات إلى التأكد من صحة ونزاهة التصريحات المكتتبه من طرفهم كما يتم الفحص الميداني للدفاتر والوثائق المحاسبية مع تبريراتها اللازمة وهذا لأربعة (4) سنوات لم يمسهما التقادم لمحاولة الكشف عن احتمالات التهرب الضريبي.

كما يتناول هذا النوع من الرقابة الفحص الدقيق والمميز لمحتوى الملف الجبائي سواء على مستوى نيابة المديرية الولائية للرقابة الجبائية أو المصالح الجهوية للأبحاث والمراجعات حسب الاختصاص ممثلة في عدة فرق مختصة، أما التمييز بين أنواع الرقابة الجبائية يكمن في حجم الإمكانيات المستعملة والأهداف المسطرة، في حين المعايير المعتمدة في إحالة الملف الجبائي على الرقابة المعمقة فهي عديدة أهمها التصريح بالعجز المكرر، النقص المستمر في الربح المحقق، إشارة واضحة بوجود تلاعبات

وتجاوزات تم الكشف عنها عن طريق الرقابة الشاملة للفصل فيها، أما الأعوان المكلفين بهذه المهمة يجب ألا تقل رتبهم عن مفتش ضرائب كما يتم الانتقال إلى مكان مزاولة نشاط المكلف، لإجراء معاينة ميدانية للتأكد من صحة ونزاهة التصريحات المقدمة، وتتمثل الرقابة الجبائية المعمقة في:

✓ التحقيق في محاسبة المكلف بالضريبة VC: يعد التدقيق في المحاسبة أحد وسائل الرقابة الجبائية التي تقوم بفحص دقيق لمختلف الدفاتر و الوثائق المحاسبية شكلا ومضمونا الخاصة بالمكلف بغية التأكد من مصداقية التصريحات المقدمة، كما عرفت المديرية العامة للضرائب المراجعة المحاسبية " هي مجموعة العمليات التي يستهدف منها مراقبة

التصريحات الجبائية المكتتبه من طرف المكلف بالضريبة وفحص محاسبته (مهما كانت طريقة حفظها حتى ولو كانت بطريقة معلوماتية إلا الدفاتر التجارية الموجوبة قانونا) والتأكد من مدى مطابقتها مع المعطيات المادية وغيرها حتى يتسنى معرفة مدى مصداقيتها " (المديرية العامة للضرائب، 2014، صفحة 13)، وعليه فالتدقيق في المحاسبة يهدف إلى التأكد من صحة وصدق التصريحات المكتتبه بمقارنتها مع مختلف المعطيات المتاحة والوثائق الثبوتية. إن التدقيق المحاسبي يهتم بمختلف الضرائب والرسوم لكل المكلفين الخاضعين للنظام الحقيقي مع مسك محاسبة قانونية منتظمة بغض النظر عن الطبيعة القانونية للمكلف وهذا من أجل تنقيح وتطهير الملفات الجبائية من مختلف التجاوزات المستعملة من المكلفين سواء بقصد أو دون قصد.

✓ **التحقيق المعمق لمجمل الوضعية الجبائية VASFE:** عرفته المديرية العامة للضرائب على أنه "مجموعة العمليات التي تستهدف الكشف عن كل فارق بين الدخل الحقيقي للمكلف والدخل المصرح به، أي بصفة عامة التأكد من التصريحات على الدخل العام (المداخل المحققة خارج الجزائر، فوائض القيمة الناتجة عن التنازل بمقابل عن العقارات المبنية والغير مبنية ...)"، أما الاقتصادي Thierry Lambert عرفه على أنه "مجموعة العمليات التي تهدف إلى مراقبة صحة تصريحات الدخل الإجمالية الخاضعة للضريبة على الدخل، وبمقارنة الدخل المصرح بها مع إجمالي الدخل المحققة أثناء مسيرة الحياة.

يمكن برمجة التدقيق المعمق لمجمل الوضعية الجبائية إثر القيام بالتدقيق المحاسبي، سواء بإسم المستغل الشخصي صاحب المؤسسة أو الشركاء في الشركة أوكل شخص ملزم قانونا بتصريح مجمل دخله حتى ولو لا يملك ملف جبائي ولا سجل تجاري وهذا نظرا للثراء الملفت كامتلاك العقارات والمنقولات، أما نوع الضريبة المدقق فيها تتمثل في الضريبة على الدخل الإجمالي IRG فقط (DGI, Bulletin d'information N° 64/2012 de la Direction Général des impôts, 2012).

✓ **التحقيق المصوب في المحاسبة VPC:** تم استحداث مؤخرًا شكل آخر من أشكال الرقابة الجبائية طبقا للمادة 24 من قانون المالية لسنة 2010 والمسعى بالتدقيق المصوب في المحاسبة والمنصوص عليه في المادة 20 مكرر من قانون الإجراءات الجبائية والذي يتميز بعدة خصائص عن سابقه ومن بينها نجد:

- ❖ تمكن لأعضاء الإدارة الجبائية إجراء تدقيق في محاسبة المكلفين وإجراء كل التحريات الضرورية لتأسيس وعاء الضريبة ومراقبتها لمدة تقل عن سنة جبائية واحدة.
- ❖ لا يمكن إجراء التدقيق في المحاسبة إلى من طرف أعوان الإدارة الجبائية برتبة مفتش على الأقل.
- ❖ يخضع التدقيق المصوب في المحاسبة لنفس قواعد التدقيق بشكل عام باستثناء بعض النصوص.
- ❖ لا يمكن تحت طائلة بطلان الإجراء، أن تستغرق مدة التدقيق في عين المكان للدفاتر والوثائق المحاسبية أكثر من شهرين (2).

❖ **يمنح للمكلف أجل ثلاثين (30) يوما لإرسال ملاحظاته أو قبوله ابتداء من تاريخ تسلم الإشعار بالتقويم.** إن ممارسة التدقيق المصوب لا تمنع الإدارة الجبائية من إمكانية إجراء التدقيق المعمق في المحاسبة لاحقا والرجوع إلى الفترة التي تمت فيها عملية التدقيق، ولكن يجب أن تأخذ بعين الاعتبار الحقوق المطالب بها نتيجة إعادة التقييم المتم عند التدقيق المصوب (DGI, 2013).

2-2- **الإطار القانوني للرقابة الجبائية:** لقد منح المشرع للإدارة الجبائية حقوقا وصلاحيات من شأنها أن تسمح لهذه الأخيرة من التحقق من صحة التصريحات وصدقها وقانونيتها وصولا إلى تصحيح بتقويم الأخطاء المرتكبة ومن بين هذه الصلاحيات حق الإطلاع - حق الزيارة (المعاينة) - حق الرقابة - حق إستدراك الأخطاء الإدارية.

أ- حق الزيارة (المعاينة): خول المشرع الجبائي لأعوان الضرائب حق الزيارة الميدانية لمقرات المكلفين في إطار مباشرة الرقابة المتمثلة في: المعاينة المادية. فيمكنهم التحرك بحرية في المقرات المهنية وبالتالي متابعة حركة البضائع عبر مختلف مراحل التسويق ومراقبة الصفقات التي تبرم بين المنتجين وتكون هذه المراقبة عندما توجد القرائن تدل على ممارسات تدليسية ويكون الترخيص بأمر من رئيس المحكمة المختصة إقليمياً أو قاضي يفوضه هذا الأخير كما إن طلب الترخيص يكون من مسؤول الإدارة الجبائية، تتم المعاينة وحجز الوثائق والأموال التي تشكل أدلة حيث تكون هذه الزيارة حاضراً فيها ضابط من الشرطة القضائية يعينه وكيل الجمهورية معه عونان من الإدارة الجبائية (المديرية العامة للضرائب، 2016، صفحة 25).

ب- حق الرقابة: التحقيق يستوجب على الإدارة الجبائية الإحاطة بوسائل تقدير مدى صحة هذه الإقرارات من بين هذه الوسائل الذي يتمثل في مجمل العمليات التي من شأنها التحقق من صحة ونزاهة التصريحات المقدمة من طرف المكلف من خلال مقارنتها بعناصر ومعطيات خارجية (المديرية العامة للضرائب، 2016، صفحة 10).

ت- حق إستدراك الأخطاء: هو الوسيلة الممنوحة للإدارة لإجراء تقييمات لنفس المدة ونفس الضرائب عندما يقدم المكلف لها عناصر غير كاملة أو خاطئة يتمثل هذا الحق في إعادة النظر في الإقتطاع سواء في تعديله أو في إنشاء إقتطاع جديد يجوز إستدراك كل خطأ يترتب سواء من نوع الضريبة أو مكان فرضها بالنسبة لأي كان من الضرائب والرسوم في المؤسسة عن طريق الجداول.

وقد حدد الأجل القانوني لإستدراك الأخطاء إلى أربع "4" سنوات كما جاء في الفقرة الأولى من المادة 326 من قانون الضرائب المباشرة الرسوم المماثلة (المديرية العامة للضرائب، 2016، صفحة 88).

ث- حق الاطلاع: حق الاطلاع هو إمكانية قانونية تسمح للإدارة الجبائية بمعرفة كل الوثائق المستعملة من طرف المكلفين الخاضعين للاطلاع على تصريحاتهم المكتوبة والموجهة للإدارة الجبائية وله شكلين هما:
✓ حق الإطلاع لدى الإدارة العمومية: لا يمكن في أي حال من الأحوال لإدارات الدولة، الولايات، البلديات، المؤسسات الخاضعة لمراقبة الدولة وكذلك جميع المؤسسات أو الهيئات أيا كان نوعها أن تدفع بالسد المني أمام الأعوان للإدارة المالية الذين هم على الأقل في رتبة مراقب يطلبون منها الإطلاع على وثائق الخدمة التي توجد في حوزتها. (المديرية العامة للضرائب، 2016، صفحة 24)

✓ حق الإطلاع لدى المؤسسات الخاصة: تسير المراقبة تصريحات الضرائب المكتوبة من قبل المعنيين أنفسهم و من قبل الغير، يتعين على جميع الحرفيين و المتصرفين في الأموال و غيرهم من التجار الذين تشمل مهنتهم في دفع إيرادات عن قيم منقولة أو الذين تشمل مهنتهم بصفة ثانوية القيام بمدفوع من هذا النوع، كذا جميع التجار و جميع الشركات أيا كان غرضها الخاضعة لحق الإطلاع أن يقدموا عند كل طلب من أعوان الضرائب الذين هم على الأقل من رتبة مراقب الدفاتر التي ينص على مسكها قانون التجار و كذا جميع الدفاتر و الوثائق الملحقة و مستندات الإيرادات والنفقات كما يجب على المكلفين تقديم الوثائق المحاسبية والإثباتات الضرورية لتدقيق التصريح عند كل طلب من مفتشي الضرائب المباشرة (المديرية العامة للضرائب، 2016، صفحة 27).

ثانياً: البيئة الرقمية و واقعها في الجزائر

إن الفارق الزمني الواضح بين الابتكار التكنولوجي والتغير القانوني يزيد من المشاكل التي تعاني منها أنظمة الإخضاع الضريبية للتجارة الإلكترونية، لهذا فهي بحاجة إلى تعزيز استخدام تقنيات الأنترنت لأداء وظائفها، فعلى سبيل المثال تطوير القدرة على التحديد التدقيق لموقع كل من المشتري وبائعي السلع والخدمات بدقة، واستخدام شبكات خارجية عبر الأنترنت لتعزيز تبادل المعلومات بين السلطات الضريبية.

ويعرف الاقتصاد الرقمي على أنه نمط اقتصادي متطور قائم على استخدام واسع النطاق للمعلوماتية وشبكة الانترنت في مختلف أوجه النشاط الاقتصادي وخاصة في التجارة الإلكترونية مرتكزا بقوة على الابداع والمعرفة والتطور التكنولوجي خاصة ما يتعلق بتكنولوجيا الاعلام والاتصال.

1- مؤشرات الولوج الى الاقتصاد الرقمي في الجزائر

من أجل تحليل وضعية ومكانة أي بلد في مجال الاقتصاد الرقمي قامت اللجان الفنية في الامم المتحدة وغيرها من المنظمات بلورة متواصلة لمؤشرات مشتركة تمكنهم من معرفة مدى الفجوة الرقمية في كل المجالات مما يساعد الدول على وضع استراتيجيات مناسبة لقطاع التكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومن بين هذه المؤشرات نجد مؤشر الجاهزية الشبكية (NRI) Network Readiness Index ويسمى هذا المؤشر أيضا بمؤشر الاستعداد الشبكي الرقمي والذي أصبح يعد من طرف معهد Portulans بالولايات المتحدة الأمريكية.

ويقوم هذا المؤشر اقتصاديات الدول للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال أربع محاور كل منها يقيم من خلال ثلاث فروع خاصة به وفي المجمل يوجد 62 مؤشر وتمثل هاته المحاور والفروع في:

- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال الولوج والمحتوى وتكنولوجيا المستقبل.
 - استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من طرف الحكومات وقطاع الاعمال والافراد.
 - الحوكمة وبيئة الأعمال من خلال الإطار التنظيمي والثقة والشمول.
 - تأثيرات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك على المستوى الاقتصادي والاجتماعي والتنمية المستدامة.
- ومن خلال التقرير السنوي الصادر عن معهد Portulans لسنة 2019 والذي يضم 121 دولة يظهر ان الجزائر لا زالت تحتل المرتبة 98 بمجموع نقاط 35,30 وهي مرتبة متأخرة تعكس الفجوة الرقمية التي تعاني منها الجزائر ويوضح الشكل التالي النتائج الخاصة بالجزائر.

2- علاقة الرقمنة بالرقابة الجبائية

في مواجهة التحول الرقمي الذي أتر على جميع الجهات المكونة للاقتصاد (الإدارة العامة، الشركة، المواطنون)، إتخذ جانب الأداء أبعادًا جديدة تمثل عصرًا جديدًا وهو عصر الرقمنة مما دفع المؤسسات لإكتساب المرونة باستخدام الأدوات الرقمية التي توفر فرصًا حقيقية للبقاء وأن تكون قادرة على المنافسة وتحسين أدائها وتديبر الوقت.

وتعتبر الرقمنة أيضًا حلاً موثوقًا للتقليل من نفقات الدولة وتحسين السير العام للمؤسسات العمومية بشكل أسرع وتعزيز عملها. كما تعد أيضا إدارة الضرائب النموذج المثالي للإدارات التي إستفادت من هذه التكنولوجيا الجديدة بحيث إستخدمت من خلالها تقنيات البيانات الضخمة وعممت نظام التصريح والدفع الإلكتروني. وعلى هذا الأساس فقد إستفادت الرقابة الجبائية من دينامية الإصلاحات من خلال إعتقاد أسلوب جديد للتدخل وأدوات جديدة للتنقيب على البيانات، وهو ما يوسع إمكانية التحقيق من قبل المدققين. وبالتالي لا تقتصر الرقمنة على تنفيذ التقنيات الرقمية الجديدة فحسب بل تشمل أيضًا إنشاء ثقافة رقمية داخل إدارة الضرائب يمكن أن تؤدي إلى تغيير جذري في ممارسات الرقابة الجبائية.

تهدف الرقابة الجبائية إلى تحسين سلوك دافعي الضرائب للتشريعات الضريبية في نظام الإسهام الذاتي والإمتثال لمصلحة الضرائب في تحسين الإحترام العام للقوانين الضريبية وغرس ثقة الجمهور بأن النظام الضريبي

وإدارته عادل كما تعد إنتهاكات قوانين الضرائب حتمية لأسباب عديدة لعل أبرزها: جهل دافعي الضرائب، والإهمال، والتهور، والتهرب الضريبي المتعمد، عدم نضج نظام الإدارة الضريبية.

ثالثا: الرقابة الجبائية في ظل التحول الرقمي تجارب دولية

لقد تناولت المنظمات الدولية موضوع بيئة الاعمال الإلكترونية، ومن ذلك لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري UNCITRA التي تسعى لوضع إطار قانوني من أجل تقنين هذا الجانب والقضاء على المشاكل سابقة الذكر، وعقب إصدارها للقانون النموذجي لأول سنة 1996 بادرت دول سنغافورة، ثم الولايات المتحدة الأمريكية... وغيرها لإصدار قوانين وطنية للمعاملات الإلكترونية، أما منظمة التجارة العالمية O.M.C فقد أجرت دراسة عرفت فيها التجارة الإلكترونية وحددت بعض الممارسات لمواءمتها مع النظام القائم دون التطرق لتنظيمها بشكل مستقل (عبد الوهاب، 2012) أما منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD ، فقد تطرقت لموضوع بيئة الاعمال الإلكترونية تعريفا وتحديدًا منذ تقريرها الصادر سنة 1998، وقد حددت مبادئ فرض الضريبة على التجارة الإلكترونية في الحياد، الكفاءة، اليقين، الفعالية، البساطة، الإنصاف والمرونة، كما حددت شروط متعلقة بدفع الضريبة والإدارة الضريبية... وفي سنة 2001 أصدرت المنظمة تقريرًا عن مدى تقدمها وتضمن توصيات بشأن تحديد مكان دفع ضريبة الاستهلاك وتخفيض أعباء تحصيلها، تحديد في مجال الضرائب الدولية المباشرة وتوضيح مفاهيم حول الدخل والمنشأة الدائمة، وإبراز في مجال الإدارة الضريبية ضرورة تحسين الإدارات لتفعيل التنسيق الدولي (OECD, Electronic Commerce, 2022). من جهتها، سعت الدول الأوروبية لتوحيد ممارساتها في مجال التجارة الإلكترونية منذ 1994 لاسيما في مجال التوقيعات الإلكترونية وتنظيم المعاملات الإلكترونية وحماية المتعاملين والمستهلكين، كما تطرقت غرفة التجارة الدولية ICC للموضوع التجارة الإلكترونية منذ 1990.

وفيما يلي بعض الإجراءات الدولية فيما يخص رقابة وجباية بيئة الاعمال الإلكترونية: (OECD, 2022)

أ- الهند: بتاريخ 27 ماي 2016 أصدرت الحكومة الهندية إشعارًا ينص بفرض ضريبة بنسبة 6% على المقيمين من الأفراد والمؤسسات التي تقوم بالتحويلات الإلكترونية من الشكل B2B، مع إعفاء للمداخيل أقل من 100.000 روبية هندية في السنة.

ب- إيطاليا: تقوم إيطاليا بدراسة إمكانية تطبيق معدل ضريبة 25% على أساس التواجد الرقمي للمؤسسات على الأنترنت، وفي 24 أبريل 2017 أصدرت استفتاء حول إنشاء آلية لجباية أنشطة التجارة الإلكترونية.

ت- تايلاند: في تايلاند يتم مراجعة مشروع قانون تعمل بموجبه البنوك كوكلاء لاقتطاع 5% من المشتريات عبر الأنترنت، كما تم إصدار مقترحات لمشروع قانون من شأنها أن تفرض ضرائبًا مباشرة على الشركات الأجنبية التي تدير أعمالًا رقمية.

ث- الولايات المتحدة الأمريكية: التشريع الضريبي الأمريكي يعد من أكثر النظم الداعمة لأنشطة التجارة الإلكترونية كونه يقوم على مقولة (كيف نذبح الأوزة التي تبيض ذهبًا) وقاعدة (اعمال وتجارة الكترونية دون ضرائب)، من اجل ذلك أصدر الكونغرس الأمريكي ما يعرف بقانون الحرية الضريبية للأنترنت سنة 2018، الذي تضمن النقاط التالية (أحمد خالد، 2021، صفحة 220):

✓ إعفاء التجارة الإلكترونية من الضرائب الفيدرالية والمحلية؛

✓ اعتبار الأنترنت منطقة تجارة حرة؛

✓ تكوين لجنة استشارية مهمتها تحديد كيفية معالجة التجارة الإلكترونية ضريبيا.

ج- بريطانيا: صدور قانون منع الاحتكار المسى بقانون المنافسة الذي يوصي بما يلي: (أحمد خالد، 2021، صفحة 222)

✓ حماية الإيرادات الضريبية السيادية من خطر الانخفاض.

✓ عدم التسرع بمعالجة التجارة الإلكترونية ضريبياً.

✓ السعي إلى التحول إلى مجتمع يقوم على تكنولوجيا المعلومات

ح- روسيا: حدثت تغييرات أساسية في دعم المعلومات للسلطات الضريبية الروسية، وبالخصوص "تم تحسين النظام الآلي، "3-Tax AIS، AIS TAX" وتم إدخال نظام "حساب دافعي الضرائب الإلكتروني"، من أجل لتقييم مخاطر العمل مع الأطراف المقابلة، وحدة برامج إختبار"، Climate Control، وأنظمة ASK، VAT-2، و، ASK VAT-3 والتي تمنح الحق في إستخدام نهج قائم على المخاطر عند إجراء تدقيق ضريبي للمستندات. في عام، 2018 وفقاً لنتائج أنشطة المراقبة والتحليل بإستخدام، ASKNDS-2 تمت إضافة 13 مليار روبل إضافية إلى الميزانية في نفس السياق، أصبح شكل من أشكال التدقيق الضريبي، تمثل الإشراف الضريبي، الذي تطبقه دائرة الضرائب الفيدرالية منذ 2 يناير، استخدام 1526 أداة جديدة ضمن المستقبل الرقمي للرقابة الجبائية. الإشراف الضريبي هي شكل جديد من أشكال التدقيق الضريبي الذي يستبدل أشكال التقليدية بالتفاعل عبر الإنترنت بناءً على الوصول عن بعد لأنظمة معلومات دافعي الضرائب والمحاسبة الخاصة به هذه الطريقة تمكن من توفير البيانات الضريبية وتساعد على التنسيق السريع مع هيئة التفتيش.

خ- نموذج المغرب: تم تنفيذ العديد من الإصلاحات لتعزيز عمل إدارة الضرائب فيما يتعلق بالرقابة الجبائية، ولا سيما من خلال إستخدام تقنيات المعلومات الجديدة في المغرب، فقد شهد عام 2016 ظهور أدوات جديدة لتكنولوجيا المعلومات للتحضير لعمليات الرقابة الجبائية، مما دفع إدارة الضرائب إلى تحقيق العديد من التطورات فيما يتعلق بضوابط البرمجة وإستخراج البيانات، ولهذه الغاية أترت الرقمنة على عملية الرقابة الجبائية ككل من البرمجة إلى لتنفيذ وإنهاء بالرصد والتقييم. كما أنشأت إدارة الضرائب نظام إزالة الطابع المادي على البرمجة من خلال نظام تحليل المخاطر "هذا إجراء مستقل عن التدخل البشري، يقوم هذا النظام بتحليل المخاطر للإختيار لتلقائي لإقرارات ذات الدرجات العالية من المخاطر تحصل من خلالها إدارة الضرائب على درجة تسمح لها بمعرفة نوع التدقيق الذي ستقوم به.

خاتمة:

تساهم رقمنة الإقتصاد الضريبي في إحداث تغييرات في حياة الناس والدولة ككل حيث أصبح إدخال تقنيات المعلومات أحد العوامل التي تضمن إتخاذ القرارات الإدارية السريعة. الأمر الذي تطلب بدوره الإستقبال الفوري للمعلومات وتحليلها من جميع المصادر الممكنة. كما أدى تطور تدفق المستندات بنشاط في المجال الافتراضي، بالمساهمة في المزيد من التحول لكل من نموذج من الأعمال والعمليات التجارية للمؤسسات، وأصبح تطوير الرقابة الجبائية أمر ضروري. وهو ما يفسر تحسن إدارة الضرائب بشكل كبير في العديد من لبلدان النامية والمتقدمة في السنوات الأخيرة من خلال تحسين آليات جمع المعلومات وزيادة قوة معالجة البيانات مما يسمح للسلطات بتحسين الأساليب الحالية لجمع المعلومات الضريبية ومحاربة الغش والتهرب الضريبي.

النتائج:

- ضرورة إلى إقحام رقمنة النظام الضريبي لزيادة فعالية الرقابة الجبائية
- تعزيز التنقل الآلي للبيانات والمعلومات داخل مصالح الضرائب وخارجها لتسهيل الإجراءات الضريبية التي يقوم بها المكلفون بالضريبة من أجل تحسين أداء الإدارة العمومية عامة ومصالحة الضرائب خاصة لا تزال عصنة الإدارة الجبائية من حيث الوسائل التقنية والموارد البشرية وتزويدها بشبكة معلومات واسعة بين كل مستخدمي الرقابة الجبائية متأخرة نوعاً ما.
- التحسين المستمر لأعوان الضريبة القائمين على الرقابة الجبائية.

التوصيات:

- تبسيط قوانين الضرائب وإجراءات تنفيذها وتفادي التعديلات المستمرة حتى يسهل على موظفي الإدارة الضريبية والمكلفين بالضريبة إستيعابها.
- ربط الإدارة الضريبية بمختلف الإدارات الحكومية بتقنية الربط عن بعد بالإنترنت وإقامة تعاون وثيق لتبادل المعلومات للحد من ظاهرتي الغش والتهرب الضريبي.
- لقضاء على السلوك البيروقراطي الذي من شأنه أن يعرقل السير الحسن للإدارة ويؤثر على نوعية الخدمة المقدمة وهذا من خلال إصدار دليل خاص بأخلاقيات المهنة.
- تكييف التشريعات الضريبية لتواكب طبيعة المعاملات التجارية الإلكترونية وعصرنة وتطوير الإدارة الضريبية وذلك بتزويدها بكافة الإمكانيات والوسائل التكنولوجية للإنتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.
- نشر ثقافة ضريبية جديدة بين المكلفين بالضريبة من خلال تشجيعهم على التصريح الضريبي باستخدام تقنية الأنترنت وإستخدام وسائل الدفع الإلكتروني في التعاملات التجارية وفي تسديد المستحقات الضريبية.

قائمة المراجع:

- العياشي عجلان. (20-21 أكتوبر، 2009). ترشيد الرقابة الجبائية على قطاع البنوك والمؤسسات المالية لحكومة أعمالها ونتائجها بالتطبيق على حالة الجزائر. *الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحكومة العالمية يومي 20-21 أكتوبر 2009*. جامعة فرحات عباس سطيف، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر.
- المديرية العامة للضرائب. (2014). ميثاق المكلفين بالضريبة الخاضعين للرقابة الجبائية. *مديرية البحث والمراجعة*. الجزائر.
- المديرية العامة للضرائب. (2016). قانون الاجراءات الجبائية. الجزائر.
- حميدي سليمان. (1998). *الرقابة الإدارية والمالية على الأجهزة الحكومية* (المجلد الطبعة الأولى). عمان، الأردن: مكتبة دار الثقافة.
- عرباوي أحمد خالد. (2021). تحديات المراجعة الجبائية للمعاملات الالكترونية في ظل تطبيق التجارة الالكترونية -دراسة استكشافية-. *أطروحة دكتوراه*. أدرار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أحمد دراية، الجزائر.
- كردودي سهام. (2008/2009). المعلومات المحاسبية والرقابة الجبائية. *رسالة ماجستير*. جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
- مخلوفي عبد الوهاب. (2012). التجارة الالكترونية عبر الانترنت. *رسالة دكتوراه*. بسكرة، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة الحاج لخضر، الجزائر.
- نوي نجاة. (2004/2005). *فعالية الرقابة الجبائية في الجزائر 1999/2003*. رسالة ماجستير، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.
- Ahmed, H. (2001). *L'audit comptable et financier* (éd. 2 eme édition). Algérie: Berti.
- DGI. (2012). Bulletin d'information N° 64/2012 de la Direction Général des impôts. Algerie.
- DGI. (2013). Bulletin d'information N° 70/2013 de la direction Général des impôts. Algerie.
- Ministère de finance. (2010). *DGI-DRV guide vérification*. Algérie.
- OECD. (2022, 03 20). *Electronic Commerce*. Consulté le July 2011, sur <http://www.oecd.org/development/electroniccommerce.htm>.
- OECD. (2022, 03 20). *Model Tax Convention on Income and on Capital*. Consulté le 2017, sur https://read.oecd-ilibrary.org/taxation/model-tax-convention-on-income-and-on-capital-condensed-version2017_mtc_cond-2017-en#page3, PP.7-8.

طرق وأساليب تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على تقديم الخدمات في الجزائر.

Methods and methods of applying electronic management and its impact on the provision of services in Algeria.

ط.د.قاسي يسمينة

جامعة احمد زيان، غليزان/ الجزائر

yasmina.kaci@univ-relizane.dz

د.تقارنت يزيد

جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي/ الجزائر

yazidtagraret400504@gmail.com

د.لزهر بوراضي

جامعة الجزائر 03/ الجزائر

Lazhar.bouradi@gmail.com

الملخص:

تعتبر الإدارة الإلكترونية منظومة متكاملة ومتفاعلة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي إلى عمل إداري حديث باستخدام نظم معلوماتية قوية بالاعتماد على عناصر أساسية عامة وعمليات معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية و المعلوماتية : كما تهدف هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على طرق و أساليب تطبيق الإدارة الإلكترونية وكيف يكون تأثيرها على الخدمات في الجزائر ؛ وزيادة على ذلك التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحديث أساليب وإجراءات الأجهزة الإدارية في ترشيدها للخدمات و تقديمها بجودة عالية. وتوصلت هذه الدراسة إلى توضيح صورة شاملة على أن تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الدولة و منظماتها يشكل أهمية كبرى لتنميتها و تطويرها في الجزائر. الكلمات المفتاحية : الإدارة الإلكترونية ؛ النظم المعلوماتية ؛ الإدارة الحديثة؛ الخدمات.

Abstract :

Electronic management is an integrated and interactive system that aims to transform normal administrative work into modern administrative work using powerful information systems based on general basic elements, complex operations, and an integrated system of technical and informational components; This study also aims to try to identify the ways and methods of applying electronic management and how it affects services in Algeria; In addition to that, identifying the role of electronic administration in modernizing the methods and procedures of administrative agencies in rationalizing them for services and providing them with high quality.

This study reached to clarify a comprehensive picture that the application of the electronic management method in state institutions and organizations is of great importance for their development and development in Algeria.

Keywords : electronic management, information systems, modern management, Services.

مقدمة :

لقد شهد العالم في نهاية القرن العشرين تطورات سريعة في عدة قطاعات و كان لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحظ الأوفر فيها و التي أفرزت آليات جديدة لإدارة المجتمعات ، فقد أصبح العالم يعيش ثورة معلوماتية ساهمت بشكل كبير في إنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطن بطريقة إلكترونية باستخدام الحاسوب وشبكات الاتصال وهو ما ساهم في كسر حاجز الزمن و المسافة و رفع درجة الشفافية و التقليل من الورقية في تعاملات الإدارة مع المواطن ، على عكس الأسلوب الإداري التقليدي الذي يتميز بكثرة الأوراق و التعقيدات البيروقراطية.

و أصبحت الحاجة ملحة إلى ظهور الإدارة الإلكترونية على إنها ركيزة مهمة لذلك التحول إلى ما يسمى بالعصر الرقمي و السؤال المطروح ، متى بدأت المنظمات في العالم باعتماد أنظمة إدارة الأعمال الإلكترونية ؟ بدأت المنظمات باعتماد أنظمة إدارة الأعمال إلكترونية في الثمانينات من القرن الماضي، وبخاصة وقت استخدام بيئة نظام التشغيل "دوس".

وعلى غرار باقي دول العالم توجهت الجزائر نحو التحول إلى عصرنة المعلومات ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال بهدف ترقية وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للأفراد وفي هذا السياق شهدت الإدارة المحلية في الجزائر عدة إصلاحات مست عصرنة نظم خدماتها المحلية حيث أصبحت تعتمد على أساليب وإجراءات متطورة تقوم على استخدام التطبيقات الإلكترونية والتكنولوجيا الرقمية الحديثة بهدف عصرنة أجهزتها الإدارية المحلية بالاعتماد على شبكة الانترنت و التحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية ، حيث أخذت البلدية النصيب الأكبر من هذا التغيير بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية في تقديمها لمختلف الخدمات .

انطلاقاً من تحديد إشكالية البحث ؛ وعلى ضوء ما تقدم يمكن صياغة مشكلة الدراسة فيما يلي: ماهي الطرق والأساليب التي يمكن الاعتماد عليها لتطبيق الإدارة الإلكترونية ؟ وكيف يكون أثرها على تقديم الخدمات في الجزائر؟.

و لمعالجة هذه الإشكالية نقوم بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل فيما يلي :

- ماهو مفهوم الإدارة الإلكترونية ؛ وكيف يتم تطبيقها ؟.
- ماهو وضع الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟.
- ماهي مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية؟.
- أهمية الدراسة : تسعى هذه الدراسة إلى تحديد أساليب و مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية من اجل تحقيق التنمية وتفعيل الخدمات مما جعل من تطوير أساليبها بمثابة آلية جديدة ومتميزة في تقديم الخدمات وتحقيق الجاهزية و حسن الاستجابة و تكيف جميع الطرق إضافة إلى التعرف على تطبيقاتها و برامجها والإجراءات المتبعة في تطبيقها و كذلك انعكاساتها المختلفة على تقديم الخدمات .
- أهداف الدراسة : تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :
- ✓ إزالة الغموض حول موضوع الإدارة الإلكترونية ومحاولة الإحاطة بكافة الجوانب النظرية المتعلقة به و التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية و دورها في تقديم الخدمات.
- ✓ التعرف على اثر تطبيق الإدارة الإلكترونية و ذلك عن طريق استخدام الطرق و الأساليب و مدى تأثيرها في تقديم الخدمات.
- ✓ تسعى هذه الدراسة إلى تشخيص واقع الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
- منهج الدراسة : تم استخدام منهج الوصفي لدراسة الظواهر والمشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية للوصول إلى الأدلة و البراهين التي تبين أهم الطرق و الأساليب التي يمكن استخدامها في الإدارة الإلكترونية و مدى تأثيرها في تقديم الخدمات في الجزائر؛ وكذلك التطرق إلى أهم التطبيقات الإدارية الإلكترونية ومدى تأثيرها في الجزائر.
- تقسيمات الدراسة : تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة محاور رئيسية :
- المحور الأول : لمحة عن الإدارة الإلكترونية .
- المحور الثاني : عناصر ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية .
- المحور الثالث : تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر و أثرها على تقديم الخدمات.
- أولاً- لمحة عن الإدارة الإلكترونية :
- 1.1. مفهوم الإدارة الإلكترونية :

يرتبط تعريف الإدارة الإلكترونية بالدور المهم و المتنامي الاستخدام التكنولوجيا الحديثة للمعلومات من أجل تيسير وفاعلية العمل الإداري أو الخدمات الحكومية ، و القضاء على المشكلات الإدارية العتيقة الناجمة عن استخدام

الأوراق في التعامل الإداري ، ودمغها بالدامغات ، و ما نشأ عنها من بيروقراطية ، وقبل البدء في عرض مختلف التعريفات الخاص بالإدارة الحكومية الإلكترونية بدلا الإلكترونية ، هناك من يفضل استعمال مصطلح من الإدارة الإلكترونية و هو يقصد هذا الأخير ، فهل هذا صحيح ، أو بمعنى آخر هل هما شيئين مختلفين ، أم متطابقين ؟ وما المقصود بالحكومة" من الناحية (محمود السقا ، 1998 ؛ ص 04).

أو يقصد بها مجموع الهيئات الحاكمة أو المسيرة للدولة أي السلطات العامة في الدولة التشريعية والتنفيذية والقضائية، وقد يكون المقصود بها "نظام الحكم في الدولة" أو طريقة ممارسة الحكم و استخدام السلطة"، وقد يطلق على السلطة التنفيذية مجلس الوزراء فقط كما فعل الدستور المصري على الأقل في بعض مواده و الدستور الكويتي المادة 150 مثلا؛ وقد لا يقصد بالحكومة مجلس الوزراء بأكمله؛ بل رئيس الوزراء وبعض الوزارات فحسب و على ذلك ، و بمقارنة المعنى الحالي والشائع للحكومة الإلكترونية، بالمعنى أو المفهوم الدستوري لمصطلح "الحكومة" فإننا قد نجد عدم تطابق بين معنى "الحكومة" في الأمرين، إلا أن يكون المقصود في الثانية هو الوجه الإداري للحكومة المتمثل في إدارتها حاليا - من المرافق العامة و التي تقدم خدماتها العامة للناس بانتظام ، أي الذي يقصده - يستعملون مصطلح "الحكومة الإلكترونية" هو نشاط السلطة الإدارية، أو الإدارة العامة بالمعنى العضو (محمد كامل ليلة ، 1971 ؛ ص :301).

1.2. خصائص الإدارة الإلكترونية : تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص تتمثل فيمايلي :

ا- تتسم بالشفافية : و هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية ، تضمن من خلالها المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات ؛ إذ تعتبر الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني ؛ و السلطات المسؤولة عن مهام الخدمة الوطنية.

ب. السرعة النسبية: في توفير المعلومات عبر الوسائل والتقنيات المتوفرة.

ج- تبسيط الإجراءات أمام الحاجة للتحديث والعصرنة : حيث عملت جل الإدارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها ، وحرصت على الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين في شكل مبسط وسريع .

د. إدارة بلا ورق : فهي تتكون من شبكة التكنولوجيا و الاتصالات مثل : البريد الإلكتروني ، الأرشيف الإلكتروني ، الرسائل الصوتية ، و نظم تطبيقات المتابعة الآلية.

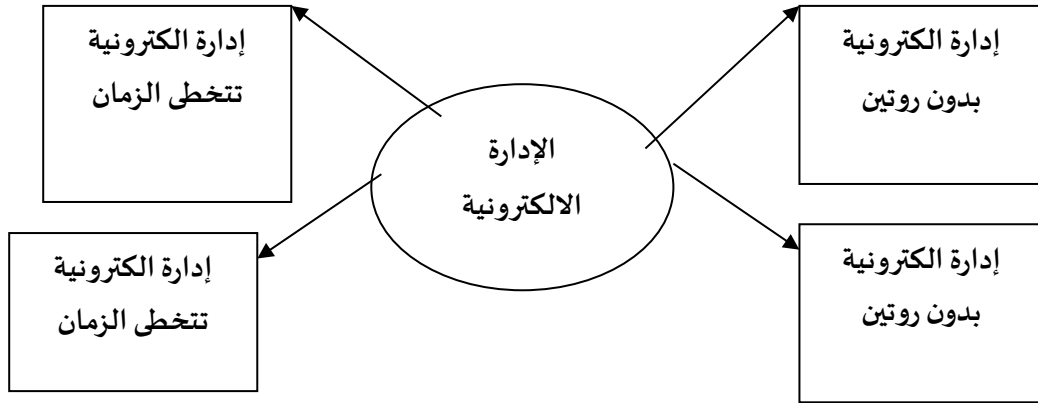
هـ. إدارة إلكترونية تتخطى حدود الزمان ، تستمر أربعة وعشرين (24 ساعة) متواصلة ، ففكرة الليل والنهار ، و الصيف و الشتاء ، لم يعد لها مكان في العالم الجديد.

و. إدارة إلكترونية تتخطى حدود المكان ، فبالإمكان مواصلة العمل من أي مكان حول العالم من خلال تقنيات الاتصالات الحديثة ، و التي أصبحت موجودة في كل بقعة حيث أصبح العالم عبارة عن قرية صغيرة بحكم التطور التكنولوجي الهائل ز. تخفيف القيود البيروقراطية و التقليل من عدد الأوراق المطلوبة في إنجاز بعض المعاملات الإدارية.

ح. تعمل الإدارة الإلكترونية عبر الشبكة المعلوماتية لربط قاعدة البيانات بالإنترنت لتوفير معلومة محددة، وبشكل دقيق ط. زيادة الإنتاج : الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عملية التطوير الإداري من أهم مزاياها المعالجة الفورية للطلبات، والدقة والوضوح التام في إنجاز المعاملات (مزهرشعبان العاني وشوقي ناجي جواد ، 2014 ، ص 187 ، 189)

و يمكن تلخيص هذه الخصائص من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم (01) : خصائص الإدارة الإلكترونية.



المصدر: مزهر شعبان العاني و شوقي ناجي جواد مرجع سابق ذكره ، 2014 ، ص 90.

1.3. أهداف الإدارة الإلكترونية : بناء على ما تقدم، يمكننا أن نقول بأن الأهداف العامة للإدارة الإلكترونية تتلخص

فيما يلي :

- ✓ إحداث تحويل في الإجراءات الحكومية مثل ذلك : توفير الخدمات الحكومية بصورة أسرع وبكلفة أقل .
- ✓ هذه المكاسب تعود إلى إعادة تنظيم الإدارة الداخلية والإجراءات و دمج و تكامل قواعد المعلومات للهيئات الحكومية من هذا المنطق يستفيد المواطن كعميل وليس كطالب فضل أو معروف، إذ يزيد احتمال تلبية احتياجاته ، كما أنها تخدم أيضا الأعمال التجارية التي يتحول أصحابها إلى عملاء للخدمات الحكومية وموردين لخدمات و سلع الحكومة في آن واحد وتخدم الحكومة الإلكترونية نفسها من خلال خفض الكلفة و الإنفاق .
- ✓ تطوير نظام الحكم و الشؤون العامة وإيجاد علاقة جديدة بين المواطنين و الدولة في إدارة الشؤون الدولية من خلال المكونات الثلاثة التالية :
- ✓ عملية جمع المعلومات كأساس لتطور السياسات و نشرها بين المواطنين عن نتائج المشاورات في السياسات .
- ✓ استخدام نظم المعلومات الإلكترونية لتسهيل عملية المشاركة والتحاور لإعداد السياسات وتحديد الأولويات والتوجيهات الإستراتيجية للدولة .
- ✓ في مرحلة متقدمة يتم استخدام نظم المعلومات الإلكترونية في عملية الانتخابات و التمثيل السياسي .
- ✓ خلق الفاعلية في الإدارة و تحسين مستوى العمليات الإدارية باستعمال التقنيات الحديثة .
- ✓ إعادة تنظيم العمل الإداري وتأهيل الكوادر البشرية وتدريبهم على استعمال التقنيات الحديثة .
- ✓ ترشيد القرارات المتعلقة بالعمل الحكومي وتقليص الازدواجية في الإجراءات المعقدة .
- ✓ غرابة المعلومات و انتقاء ما ينفع للقيام بمبادرات واعدة .
- ✓ تخفيف الأعباء على المواطنين و تخفيض الجهد المطلوب لإنهاء المعاملات.
- ✓ تخفيف القيود البيروقراطية، و التقليل من عدد الأوراق المطلوبة للإنجاز المعاملات.
- ✓ تبسيط و اختصار الإجراءات الإدارية.
- ✓ تدعيم الشفافية و العمل في وضوح تام.(محمد الطعمانة ، طارق العلوش ، 3.ص ؛ 2004).

ثانيا- عناصر ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية :

1.2. مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية :

أما عن مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية ، فإنه توجد عدة تصنيفات من المراحل تقدم بها الباحثين والمتخصصين في هذا المجال، إلى أنهم يشتركون في عدد من المراحل التي لا يمكن لتنفيذ الإدارة الإلكترونية الاستغناء عنها وهي :

المرحلة الأولى : الظهور

في هذه المرحلة تقوم الوزارات و الدوائر 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 ؛ مكانية طباعتها وترتبط هذه المرحلة بإتاحة النماذج و إعادة إرسالها بالبريد أو التسليم المباشر دون الحاجة إلى التنقل أو السفر للوصول إلى الوزارات أو المؤسسات الحكومية والوقوف على الطوابي، وفي أسلوب ثاني يمكن نشر نفس الخدمات من خلال شبكات الهاتف ولكن بصورة صوتية وباستخدام أرقام الهاتف، ويتطلب ذلك بناء قاعدة بيانات صوتية إتاحتها لأكبر عدد ممكن من المشتركين في نفس الوقت، أو استخدام أكشاك خدمات يتم توصيلها إما بشبكة الإنترنت أو من خلال استخدام اسطوانات مسجل عليها نفس البيانات.(عوجان عرفات، الحكومة الإلكترونية " شروط النجاح"؛ مجلة الحاسوب ، العدد ، 47، 2000؛ ص20)

المرحلة الثانية : التعزيز.

وتشمل هذه المرحلة أن تكون هذه المواقع بمثابة وسائل اتصال ثنائية ، أي أن الدوائر و المؤسسات 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 تغير عنوان الشخص بدل الكتابة أو استعمال الهاتف لإيصال هذه المعلومة ، بالإضافة إلى تلقي الإجابات عن أسئلة من قبل الدوائر المختصة مما يتيح للأفراد التفاعل مع الحكومة ويتم هذا التفاعل عبر التواصل المستمر من خلال المعلومات التغذية العكسية ، Back feed و التي تتم من خلال نماذج صممت لهذا الغرض، و عبر رسائل البريد الإلكتروني ، و بهذا يتم التأكد من أن تلك المعلومات والنماذج المنشورة في المواقع هي قيد الاستخدام وتلقى قبولا من المواطنين ألن الهدف هو تفاعل المواطنين مع الخدمات التي تقدم لهم عبر الإنترنت التي تعتبر بمثابة الأداة المشغلة لمفهوم الإدارة الإلكترونية، إذ دفعت التكنولوجيا الجديدة عملية تأمين إنجاز المهام والمعاملات الخدمية والتجارية والمالية المختلفة عبر شبكة الإنترنت، كما أصبحت هذه الشبكة واضحا ريقا الدول الكترونيا.

لنقل البيانات والمعلومات بين الأفراد والهيئات و على الرغم من كون هذه الشبكة لم تخل من المخاطر، إذ جعل هذا الأمر بالعلماء إلى بذل أقصى الجهود لتهيئة بيئة آمنة تعمل في إطارها شبكة الإنترنت وابتكروا نظاما الإنترنت مهما في أعمال الحكومة الإلكترونية و حماية عملياته، وعلى هذا النحو غدا الإنترنت جزءا ومؤسساتها المختلفة في العلم المتقدم، إذ لا يمكن انتشار الإدارة الإلكترونية من دون الإنترنت ولا وجود للإنترنت دون الحواسيب و الاتصالات .

المرحلة الثالثة : التفاعل

وذلك بتنفيذ المعاملات الحكومية على شبكة الإنترنت والهدف من هذه المرحلة هو إنهاء المعاملات أو جزء منها مباشرة من خلال شبكة الإنترنت أو شبكة الهاتف أو أكشاك الخدمات الجماهيرية ففي الحالة الأولى يجب الاتفاق أولا مع جهات تأدية الخدمات على قبول تلك الطريقة في إنهاء المعاملات و استصدار القوانين التي تيسر ذلك ثم يتم الإنفاق على المستوى الميكنة المطلوب لكل خدمة وتطوير النظم التي توفر تلك الإمكانيات مع ضرورة التأكيد على إتاحة القدر الملائم للسرية والخصوصية . (محمد الطعمانة ، 2004؛ ص3).

2.2. متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية: تعتبر عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية عملية معقدة تشمل نظاما متكاملًا من المتطلبات الإدارية والبشرية والتقنية، والأمنية باعتبارها تتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة وتتفاعل معها، وهذا ما يدفعنا إلى ضرورة التطرق إلى مختلف المتطلبات الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

1. المتطلبات الإدارية: وتتمثل فيما يلي:

وضع إستراتيجيات وخطط التأسيس: ويتطلب ذلك إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية مع ضرورة الاستعانة بمختلف الجهات الاستشارية لتجسيد المواصفات والمقاييس الخاصة بالإدارة الإلكترونية.

القيادة والدعم الإداري: وتعتبر من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان. وتعد القيادة المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها؛ إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح أي عمل أو فشله، ويجب على القيادة الالتزام بدعم كل نقطة من نقاط إستراتيجيات المؤسسة بالإضافة إلى متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات الخاصة مما يضمن نجاح المشروع وتطويره.

تعليم وتدريب العاملين وتوعية و تثقيف المتعاملين: تتطلب الإدارة الإلكترونية إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج، والأساليب التعليمية، والتدريبية على كافة المستويات بالإضافة إلى تهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي، وغير ذلك من المتطلبات للتكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.

2. المتطلبات البشرية: تتطلب الإدارة الإلكترونية وجود كوادر بشرية تمتلك القدرة على تشغيل أدوات الإدارة الإلكترونية، ويرتبط ذلك بوجود فريق عمل متكامل ومؤهل تتوافر فيه سمات وإمكانيات خاصة، فضلا عن وجود الشروط الأساسية في التعيين في الوظائف، مثل الخبرة المعلوماتية التي تسهل وتكسب القدرة على العمل مع أحدث التطورات في مجال التقنية والتكنولوجيا المعلوماتية والرقمية.

3. المتطلبات التقنية: يمكن تقسيم البنية التقنية إلى ثلاثة أقسام رئيسية وهي:

البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية: وتشمل مختلف التوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب، ومختلف تكنولوجيا المعلومات والشبكات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية التي تتيح تبادل البيانات إلكترونيا.

ب. البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية: وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات، وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية.

ج. البنية الشبكية الإلكترونية (شبكات الاتصال) (عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية (التنظيم - البناء - الأهداف - المعوقات - الحلول). الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2007، ص 180)

3.2. معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر: عدم تحقيق مشروع الإدارة الإلكترونية لغاياته في الأجل المحددة يرجع إلى عدة معوقات، وتتمثل في الآتي:

1. المعوقات الإدارية: تتمثل المعوقات الإدارية فيما يلي:

من بين المشاكل الرئيسية التي تعرقل سير مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر كما يرى الأستاذ الباحث إسماعيل أولبصير هو مشكل التنسيق بين مختلف الفاعلين من هيئات عمومية وخاصة، فمشروع بهذا الحجم يتطلب تنسيقا على مستوى عال لدى السلطات العمومية التي تكون هي مركز وموقع القرار والسلطة، ويستحيل على وزارة

واحدة أن تأخذ على عاتقها مشروعاً بهذا الحجم يمس كل القطاعات ، فالمشروع يتطلب إستراتيجية واضحة المعالم و الأجال و إرادة سياسية على مستوى عال.

2.المعوقات المادية : و تتعلق بالبنية التحتية لتكنولوجيا الإعلام و الاتصال وعلى الخصوص شبكة الانترنت و الهاتف باعتبارها من المتطلبات الأساسية للإدارة الإلكترونية ، و رغم الجهود المبذولة في الجانب إلا أن مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر يعاني من التأخر المسجل في هذا الميدان بسبب :-

• عجز قطاع البريد و تكنولوجيا و تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم قنوات التواصل عبر الانترنت.

• تأخر في استكمال البنية التحتية للاتصالات و تباينها من منطقة إلى أخرى ، و عليه فإن الفارق كبير لسد الفجوة الرقمية مع دول العالم المتقدم في هذا المجال.

• رغبة الزبائن في استخدام الصكوك البريدية ، غياب حملة توعية بمدى فائدة التعاملات الإلكترونية ، فضلا عن محدودية السحب الذي لا يتجاوز 21 ألف دينار ، و انعدام الثقة بالموزعات الآلية بعد حالات ابتلاع الأموال بسبب أضرار تقنية لحقتها بالإضافة إلى قلة الموزعات الآلية و عددها 311 موزع.

3.المعوقات البشرية : من المعلوم أن أرس المال البشري عامل مهم في نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في أي مكان من العالم . ويرى الباحث (Long 1987) أن 11% فقط من مشاريع نظم المعلومات الفاشلة .

يعود في الحقيقة إلى أسباب فنية و أن 41% منها يعود إلى أسباب إدارية و إنسانية ؛ و من العقبات البشرية التي تعترض مشروع الإدارة الإلكترونية في الجزائر: الجزائر تحتل المرتبة 111 من مجموع 132 دولة في مؤشر رأس المال البشري حول جاهزية الدول مشكل الأمية والذي يعد من ابرز العقبات التي تواجه مشروع الإدارة الإلكترونية ، حيث احتلت الإدارة الإلكترونية حسب مؤشرات الأمم المتحدة .

• انعدام و ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا خاصة و تبني مواقف سلبية منها في بعض الأحيان.

• ارتفاع كلفة استخدام الانترنت و استحواذ اللغة الانجليزية على 81 % من مواقعها مع ضعف الإلمام بها. (محمد بن عيشاوي ، 2111/2114م، ص:24).

ثالثا- تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر و أثرها على تقديم الخدمات

1.3.التخطيط للإدارة الإلكترونية :

يتطلب مشروع الإدارة الإلكترونية الرؤية الواضحة و التخطيط الدقيق كما يتطلب توفير الإمكانيات المادية و البشرية و تفعيل آليات المتابعة من قبل القيادة السياسية العليا في إطار إستراتيجية وطنية شاملة يشارك فيها كل المنتفعين من المشروع كالمؤسسات العمومية و المواطنين و القطاع الخاص و المجتمع المدني.

ولأن مشروع الإدارة يتناول قضية التغيير الجذري لبناء الإدارة العامة الحكومية ، فإن مخاطر الفشل كبيرة إذا لم توضع عملية التطوير ضمن إطار استراتيجي يأخذ مداه و فعاليتها من المراحل و الخطوات الجوهرية المتكاملة التي يجب أن يقطعها المشروع خلال عملية صياغة إستراتيجية الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية و بالنسبة للدول النامية فإن الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية هو بمثابة تحول صعب ، و بعيد كل البعد عن الانتقال الهادئ من محطة إلى أخرى ، أو من أسلوب عمل إلى آخر بدون عقبات و مقاومة و تحديات و تجارب فشل و تراجع ، تتطلب النظر في الكثير من المسلمات و التعلم من الأخطاء المكلفة و المريرة.

و بما ان مشروع الإدارة 2011 م ، ولم يحقق أهدافه في الوقت المرصود له ، و باعتبار أن أهدافه صالحة لكل زمان ، الأمر الذي يتطلب تفعيله من جديد ، مع إجراء عملية تقييم شاملة وهذا لتدارك النقائص المسجلة ، و تحديد أهداف

قابلة للتحقيق على المدى القريب مع الأخذ في الحسبان ما ستقدمه الحكومة الإلكترونية من منافع باعتبارها مدخلا للإصلاح الإداري والاقتصادي بهدف تحقيق الحكم الصالح والتنمية المستدامة. (عبده نعمان الشريف، 2111-2113م، ص 8).

2.3. اثر التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية: على الرغم من تأخر تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الجزائر بالمقارنة مع التجارب العالمية ونظيراتها في الدول العربية، إلا أن الخدمات المقدمة على قمتها بدأت آثارها تنعكس على المواطنين وقطاع الأعمال ومؤسسات الدولة وفيما يلي بعض النتائج الاستخدامات الإدارة الإلكترونية بالجزائر في المجالات المستهدفة.

1- بالنسبة للمواطن: من الركائز التي تقوم عليها الإدارة الإلكترونية إتاحة الخدمات المقدمة للمواطنين وقطاع الأعمال في موقع واحد هو موقع الحكومة الرسمي بهدف تبسيط إجراءات الخدمة وتقريب الدارة من المواطن ومن أجل تحقيق هذه الأهداف تم إطلاق البوابة الرسمية للمواطن.

1. بوابة المواطن: الجزائر و على غرار العديد من دول العالم أطلقت بوابتها الإلكترونية رسمياً في أوت 2010 تحت اسم "بوابة المواطن" والتي تقوم وزارة البريد وتكنولوجيا العالم والاتصال بالإشراف عليها؛ أوضح السيد ح. حسيبي مسؤول بالوزارة خلال تقديمه لموقع الواب أن "بوابة المواطن الإلكترونية تهدف إلى تقريب الإدارة من المواطن وإضفاء المزيد من الشفافية والمرونة والتسهيلات على الإدارة والمواطن" وتتكون البوابة في طبعها العربية والفرنسية من محتوى متنوع مثل الدلائل والنصوص القانونية والخدمات، كما تنشر دورياً معلومات متعلقة بالإجراءات المتخذة والمعلن عنها من قبل السلطات العمومية. ويشمل الموقع المتشكل من أبواب القوانين السارية وروابط مفيدة تسمح بالاطلاع على موقع واحد "elmouwatin.dz" حيث سيجد المتصفح كل المعلومات الضرورية، إضافة إلى إمكانية تحميل استمارات رسمية وأشار وزير البريد وتكنولوجيا العالم والاتصال السيد موسى بن حمادي إلى أن بوابة المواطن الإلكترونية التي أطلقتها الوزارة تندرج في إطار برنامج الجزائر الإلكترونية الذي يهدف إلى تعجيل استعمال تكنولوجيا العالم والاتصال في الإدارة العمومية.

و أوضح أن لجنة تضم ممثلين عن الوزارات تساهم في إثراء المحتوى إضافة إلى مراقبة كل معلومة قبل نشرها، وأضاف الوزير أن بوابة المواطن تنشر معلومات مبسطة حول النصوص القانونية المتعلقة بالمواطن لتمكينه من الطالع بشكل منتظم على الأحكام التنظيمية التي تسمح له بالتعرف على حقوقه وواجباته، والمتصفح لهذه البوابة يجد:

خدمات عن بعد: تقدم بوابة المواطن مجموعة من الخدمات عن بعد منها: الجريدة الرسمية: تقدم هذه الخدمة الطالع عن النصوص (قوانين، مراسيم، تعليمات، قرارات) المنشورة في الجريدة الرسمية مع إمكانية تحميلها.

- صحيفة السوابق العدلية: تقدم هذه الخدمة طلب صحيفة السوابق العدلية الكشف (رقم 3) بنقل المتصفح إلى موقع وزارة العدل -مراجعة الحساب الجاري: توفر هذه الخدمة إمكانية الطالع رصيد الحساب الجاري عن طريق تقديم الرقم السري.

- مسابقات التوظيف العمومي: تمكن هذه الخدمة المتصفح من الطالع على جميع مسابقات التوظيف العمومي في الجزائر وشروطها.

- الانترنت والهاتف: توفر هذه الخدمة للمتصفح إمكانية الاطلاع على فاتورة الهاتف الثابت والهاتف النقال موبيليس كما توفر بوابة المواطن مجموعة من الخدمات كأخبار الفالحة والسفارات والمطارات والبنوك والتأمينات والمراكز الاستشفائية الجامعية والمؤسسات والوزارات عن طريق تقديم المعلومات وروابط هامة للمؤسسات؛ كما تتوفر

البوابة على شريط خاص بأحوال الطقس لبعض الولايات ، و خدمة استطلاع الرأي ، و يوجد حاليا سبر آراء حول استخدام بطاقة الشفاء.

الشكل رقم (02) : يبين الصفحة الرئيسية لبوابة المواطن الجزائرية .



المصدر: خثيري محمد ، انساعد رضوان ، " العمال الالكترونية في الدول العربية ، واقع و آفاق " ، ورقة مقدمة للملتقى الوطني حول الاقتصاد الرقمي ، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف ، ص3.

يعتبر إطلاق الجزائر لبوابة المواطن سنة 2010 م ، في حد ذاته انجازا مهما في مشروع الإدارة الالكترونية ، لكن هذا الموقع مازال يحتاج إلى تطوير لكي يكون في مستوى تطلعات المواطن.

وفي هذا الصدد و بالنسبة لمؤشرات الأمم المتحدة لجاهزية الدول للإدارة الالكترونية بالنسبة للموقع الخاص بالإدارة الالكترونية جاءت الجزائر في المركز 148 عالميا والرتبة 15 عربيا بمؤشر 0.2241 عام 2008 و بمؤشر 0.0984 بالنسبة للعام 2010 م ؛ ومن خلال المتوسطات الإقليمية و القارية نجد أن الجزائر لم تحقق أي منها ؛ وقد بلغ المتوسط العربي 0.1635 و المتوسط العالمي 0.2863 و المتوسط الإفريقي 0.1439 و المتوسط الاقياياني 0.1565 و المتوسط الأمريكي 0.3143 و المتوسط الآسيوي 0.3192 و المتوسط الأوروبي 0.4354.

ب- تقييم الخدمات المقدمة للمواطن :

من خلال دراسة شملت جميع مستعملي خدمات مؤسسة بريد الجزائر المالكين لحسابات بريدية جارية بوالية الجلفة ، و اعتمدت الدراسة على أسلوب الاستقصاء من خلال استمارة أسئلة موجهة للزبائن المالكين لحسابات بريدية جارية ، و تهدف الدراسة إلى تقييم جودة الخدمات الالكترونية المقدمة من خلال الموقع الالكتروني لمؤسسة بريد الجزائر ، و قد أظهرت نتائج الدراسة أن اغلب المستجوبين يرغبون في استعمال الخدمات الالكترونية إلا أن عائق حصولهم على الرقم السري حال دون ذلك ، و عينة أخرى تجهل هذه الخدمات و هذا لضعف السياسة الاتصالية للمؤسسة ، كما أن تقييم مستعملي الموقع للخدمات المقدمة كانت اغلبها بدرجة متوسطة ، و هو ما يفسر غياب المنافسة في هذا الميدان ، أما البعد الأمني فقد اظهر تقييما ضعيفا و هذا راجع إلى طبيعة ثقة الزبون تجاه التعاملات الالكترونية بصفة عامة. و توصلت الدراسة إلى أن أكثر الخدمات الالكترونية طلبها مؤسسة بريد الجزائر هي معرفة الرصيد ، و الخدمة التي يأمل اغلب المستفيدين الحصول عليها مستقبلا هي التحويل الالكتروني و على الرغم من محدودية استعمال البطاقات عبر الصرافات الآلية بسبب الأعطال التي تلحق بها و محدودية المبالغ المقدمة و التي لا تتعدى 21 ألف دج فإنها خففت

الضغط نوعاً ما على مراكز الدفع ، حيث تمكن المستفيدون من سحب الأموال 24 ساعة/24 ساعة (طواهر عبد الجليل ، الهواري جمال ، 12/2113 ص 111-113).

3.3. السلبات المحتملة بعد التطبيق الإدارية الإلكترونية :

هناك من يرى أنه عند تطبيق اسراتيجية "الإدارة الإلكترونية" سوف تزول كل المصاعب والمشاكل الإدارية والتقنية، لكن الواقع يثبت عكس ذلك بمعنى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن مع الاستخدام الأمثل للوقت والمال والجهد آخذين بعين الاعتبار وجود خطط الإدارة الإلكترونية في عملها لسبب من الأسباب أو لسلبية من السلبات خطط بديلة أو خطة طوارئ في حال تعثر الإدارة الإلكترونية في عملها لسبب من الأسباب أو لسلبية من السلبات المحتملة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وهي بشكل عام ثلاث سلبات رئيسية هي:

أولاً: التجسس الإلكتروني.

من الطبيعي أنه عندما تعتمد إحدى الدول على نظام "الإدارة الإلكترونية" فإنها ستحول إلى أرشيفها إلى أرشيف الكتروني كما سبق ورأينا وهو ما يعرضه لمخاطر كبيرة من الناحية الأمنية على معلومات والوثائق و أرشيف الإدارة سواء المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارات .

ثانياً: زيادة التبعية

الاعتماد الكلي على تقنيات أجنبية للحفاظ على أمن معلوماتنا وتطبيقها على الشبكات الرسمية التابعة للدول العربية هو تعريض للأمن الوطني والقومي لهذه الدول للخطر ووضعه تحت سيطرة دول غريبة بغض النظر عما إذا كانت هذه الدول عدوة أم صديقة فالدول تتجسس على بعضها البعض بغض النظر عن نوع العلاقات بينها.

ثالثاً: شلل الإدارة.

إن التطبيق غير الصحيح والدقيق لمفهوم وإستراتيجية "الإدارة الإلكترونية" والانتقال دفعة واحدة من نمط الإدارة العادية إلى الإدارة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة لأنه عندها نكون قد تخلينا عن نمط الإدارة العادية ولم ننجز الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل. (احمد سعد محمد طيب ومحمد مصطفى القصيمي، 2012/10/24 ، ص ص 10 - 20).

خاتمة :

ما يمكن استنتاجه في هذا الصدد أن الإدارة الإلكترونية نتيجة حتمية لثورة المعلومات فهي عبارة عن المفهوم وبنية وظائف وأنشطة تطبيقها يتيح لطالب الخدمة أن يتعامل مع الانترنت بدلا من الموظف العام التقليدي ويستلزم إحداث تغيير جوهري واسع يشمل نوعية المتعاملين و الأجهزة المستخدمة وطرق الأداء ؛فعملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية أصبحت حتمية تفرضها التغيرات العالية ؛حيث شهدت العديد من القطاعات من تقديم بعض الخدمات عن بعد كقطاع البريد والمواصلات وقطاع الضمان الاجتماعي إضافة إلى قطاع العدالة ومن خلال دراستنا لهذا الموضوع تطرقنا إلى نتائج التالية:

- ✓ الإدارة الإلكترونية مشروع غير قابل للاستنساخ أو التقليد لمجرد مواكبة العصر ؛إنما هو نظام يقوم على إستراتيجية واضحة لتلبية احتياجات ومتطلبات المواطن ولزيادة فرص النجاح وهي تمثل منهجا حديثا يقوم على تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات حيث يتميز هذا المنهج الحديث بمميزات وخصائص تميزه عن غيره من المناهج .
- ✓ الإدارة الإلكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر (الأجهزة و المعدات وغيرها) التي تساعد المؤسسة في أداء مختلف وظائفها كما تقلل من وظائف العمل التي كانت تمارس في الإدارة التقليدية.

- ✓ إن استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي تعيق مسيرة العمل داخل المؤسسات مثل الوقت؛ حواجز المكان والزمان .
- ✓ غياب التشريعات و القوانين التي تدعم مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية؛ مما يؤدي إلى عدم الاستفادة من مزاياها لتحسين وتطوير العمل الإداري بمختلف المؤسسات.
- ✚ التوصيات: يمكن تلخيص أبرز الاقتراحات و التوصيات التي نلاحظ أنها مهمة و ضرورية و المتمثلة فيمايلي:
 - ✓ بسيط الإجراءات المعقدة التي تؤخر عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
 - ✓ تأسيس بنية تحتية حديثة للاتصالات والمعلومات على مستوى الدولة.
 - ✓ نشر الثقافة الإلكترونية بدءاً من تدريب كيفية استعمال الحاسوب الآلي.
 - ✓ زيادة الدعم المالي المخصص لإقامة المحاضرات والبحوث وبرامج التكوين في مجال الإدارة الإلكترونية.

المصادر والمراجع:

المصادر باللغة العربية:

- محمد كامل ليله ، 1971؛ النظم السياسية الدولة و الحكومة؛ القاهرة: دار الفكر العربي، ط 11.
- محمود السقا، 1998؛ دراسة في علم المنطق القانوني؛ القاهرة: دار النهضة العربية، ط 01.
- مزهر شعبان العاني و شوقي ناجي جواد ، 2014؛ الإدارة الإلكترونية؛ عمان: دار الثقافة للنشر و التوزيع ..
- محمد الطعمانة ، طارق العلوش ، 2004؛ الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي؛ القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية.
- عبد الفتاح بيومي حجازي ، 2007؛ الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح دراسة متأصلة في شأن الإدارة الإلكترونية (التنظيم – البناء – الأهداف – المعوقات – الحلول) . الإسكندرية: دار الفكر الجامعي

المجالات والأطروحات:

- ✚ محمد بن عيشاوي ، 2114/2111؛ " اثر تطبيق الإدارة الإلكترونية G E على مؤسسات الأعمال " ، مجلة الباحث ، العدد 11.
- ✚ طواهر عبد الجليل ، الهواري جمال ، "محاولة قياس رضا الزبون على جودة الخدمات الإلكترونية باستعمال مقياس Net qual دراسة حالة موقع ويب مؤسسة بريد الجزائر" ، مجلة أداء المؤسسات الاقتصادية بالجزائر ، العدد 2113/12.
- ✚ احمد سعد محمد طيب و محمد مصطفى القصبي ، 2014؛ تشخيص معوقات تطبيق نماذج الإدارة الإلكترونية في المؤسسات التعليمية، تنمية الرافدين، ملحق العدد 114 ، المجلد 35 ،
- ✚ عبده نعمان الشريف ، 2113-2111م" الحكومة الإلكترونية كإستراتيجية لإعادة صياغة دور الدولة ووظائف مؤسساتها الواقع و التحديات حالة دول مجلس التعاون الخليجي" ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر .

الملتقيات:

- خثيري محمد ، انساعد رضوان ، " العمال الإلكترونية في الدول العربية ، واقع و آفاق " ، ورقة مقدمة للملتقى الوطني حول الاقتصاد الرقمي ، جامعة حسية بن بوعلي – الشلف.

الإدارة الإلكترونية ما بين حتمية التطبيق وتحديات الواقع

E-management between the imperative of application and challenges Reality Name

د. مهربة خليفة

MEHRIA KHALIDA

أستاذ بجامعة الحاج موسى أق اخموك-تمنراست- الجزائر

Professor, Alhaji Musa Ag Akhmuk-Mantraste University, Algeria

mehria_kh@yahoo.fr

المخلص

شهد العالم ولا يزال يشهد العديد من التطورات التكنولوجية المتلاحقة التي ألقت بظلالها على تطوير وعصرنة كل المجالات المجالات وبالأخص في مجال الإدارة، مما فرض على كل الدول والحكومات إعادة تقييم الأداء الحكومي بالنظر في الخدمات التي تقدمها للواطن، فسعت جاهدة إلى إدخال كل ما توصل له العلم في مجال التقنيات الحديثة المتعلقة بالبرمجيات والاتصال لزيادة فعالية وجودة الخدمات المقدمة وترقيتها، رغبة منها في ربط المواطن بمختلف الأجهزة الحكومية بشكل مباشر، وبدورها باشرت الجزائر إلى تنفيذ سياستها الرامية إلى إدخال إصلاحات كبيرة في عديد القطاعات الوزارية المركزية وهيئاتها اللامركزية من أجل إصلاح إداري يتميز بالعصرنة، والانتقال شيئا فشيئا من الوضع التقليدي للإدارة الجزائرية إلى الوضع الإلكتروني بتبني تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية، وقد حاولت هذه الدراسة أن تسلط الضوء على واقع الإدارة الإلكترونية في قطاع العدالة بالتعرف على المكاسب الجديدة، وصعوبات الحفاظ عليها وتعميمها، وكيفية تجاوز تحديات تطبيقها بشكل عام وشامل، لذا ارتأينا طرح الإشكالية حول تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر ما بين حتمية وضرورة التطبيق في اليوم وما بين التحديات التي يفرضها الواقع؟

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، حتمية الرقمنة، الإدارة الحديثة، الواقع والتحديات.

Abstract:

The world has witnessed and continues to experience many subsequent technological developments that have overshadowed the development and modernization of all areas, particularly in the area of management imposed on all States and Governments to reassess government performance by considering the services they provide to the citizen, Strived to introduce all science in modern software and communication technologies to increase the effectiveness and quality of services provided and upgraded in order to connect citizens directly with different government bodies, In turn, Algeria has embarked on its policy of major reforms in several central ministerial sectors and decentralized bodies for modern management reform. and gradually moving from the traditional status of the Algerian administration to the electronic situation by adopting the application of the electronic management system, This study tried to highlight the reality of e-governance in the justice sector by identifying new gains and difficulties in maintaining and disseminating them, and how to overcome the challenges of their overall and comprehensive application What is the need to apply today and what are the challenges posed by reality?

Key words: Electronic management, the imperative of digitization, modern management, reality and challenges

مقدمة:

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورات تقنية متسارعة أثرت على ميادين الحياة المتعددة وظهر في عالم الاقتصاد ما يسمى بالاقتصاد الرقمي، فنشأ ما يعرف باسم الإدارة الإلكترونية التي تعد توجهها عالميا جديدا يهدف إلى تقليص الإجراءات واختصارها والسرعة في تنفيذها مما يترتب عليها زيادة كفاءة الأداء، حيث أصبح معيار التقدم والغنى هو قدرة الإقليم على اللحاق بركب الثورة المعلوماتية وفهم حقيقة حتميتها، وقد استجابت دول العالم لهذا التحول اعتماداً على

أوضاعها وخصائصها وقدراتها، وتم التحول بسهولة في البلدان المتطورة، ولم يكن الحال في البلدان العربية حيث الحاجة إلى التغيير أكبر، بينما القدرة على التكيف والتأقلم هي الأضعف.

وعلى غرار دول العالم فإن هذا الوضع يمثل تحدياً أمام الدول العربية بما فيها دول الخليج العربي، ولم تعد القضية المطروحة هي ما إذا كان من الواجب مواجهة التحدي من عدمه، بل في كيفية مواجهة هذا التحدي وتحقيق اتصال المواطنين بالإنترنت والحد من اتساع الفجوة الرقمية المعرفية على أقل تقدير كمرحلة أولى تمهيداً لعبورها تفادياً لخطر التهميش والتخلف. وانطلاقاً مما سبق ونظراً لأهمية هذا الموضوع واتساع مجاله ارتأينا أن نحدد بحثنا على مستوى دول الخليج العربي الإشكالية التالية: ما أدى بنا إلى طرح ما هو واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في دول الخليج العربي، وما هي التحديات التي تواجهها؟ إن موضوع الإدارة الإلكترونية هو من المواضيع الحديثة والتي ظهرت نتيجة للثورة الهائلة في شبكة المعلومات والاتصالات، بحيث أحدثت تحولاً هاماً في الخدمات المقدمة لاسيما في المرافق العامة بتحسين وسرعة أداؤها وجودة خدماتها، وبالتالي فإن أهمية هذا البحث تكمن في طرح موضوع الإدارة الإلكترونية ومفهومها، ودراسة تطبيق الإدارة الإلكترونية وحتميتها اليوم وأهم الصعوبات والتحديات التي تعترضها، فمن خلال هذه الورقة البحثية نسعى إلى تقديم عرض تعريفي لمفهوم الإدارة الإلكترونية في الواقع النظري، وتحديد متطلبات وإمكانيات تطبيقها، بالإضافة إلى التعرف على بعض العراقيل والمعوقات التي تحول دون إنجاحه، وهذا ما قمنا بالتطرق إليه من خلال تقييم أداء الإدارة الإلكترونية وعوائق تطبيقها.

أدى التطور التكنولوجي في مجال نقل المعلومات والملفات عبر شبكة الانترنت، إلى تطور العديد من مجالات الحياة الاجتماعية نظراً لما لها من أثر إيجابي عليها.

الأمر الذي جعل العديد من الدول تعمل على إدخال هذه التكنولوجيا ضمن خدماتها الإدارية والمرفقية، من أجل تطوير وإصلاح الخدمة العمومية وهو ما يعرف بالإدارة الإلكترونية.

لقد أدى تطبيق هذه الآلية إلى تراجع الخدمة العمومية التقليدية الذي نطأه مكان تواجد الإدارة أو المرفق وكذا زمان تقديم هذه الخدمة وكذا توافر العنصر البشري أو العون الذي يقدم هذه الخدمة، إذ صارت الخدمة تقدم للمواطن في مكان تواجده وفي وقت قياسي وعلى مدار الساعة، مما رفع من فعالية وكفاءة الإدارة العامة والمرفق العمومي في تسهيل وتسيير مصالح المواطنين، كتقليص الإجراءات والسرعة في تنفيذه، وكذا تقليل التكلفة المصاحبة لتقديم الخدمة سواء المادية والبشرية.

إن إدخال تقنية الشبكة الإلكترونية وأنظمة الأتمتة، يعد ثورة حقيقية في الإدارة العامة وخدمات المرفق لما يحدثه من تغير في أسلوب وكيفية تقديم الخدمة، من تنقل المواطنين إلى مكان تواجد المرفق أو الإدارة العمومية في الأنظمة التقليدية إلى مفهوم حديث مناطه (اتصل ولا تنتقل) إلى مفهوم آخر معاصر (ادخل على الخط ولا تدخل في الخط).

تعد لإدارة الإلكترونية أحد أهم مفاهيم الثورة الرقمية التي تفودنا إلى عصر المعرفة كما ان طبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيات أصبح لها تأثير عميق على الطريقة التي تعامل بها الناس ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى بقاع العالم.

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

فرضت الإدارة الإلكترونية نفسها على واقع العمل في المنظمات كرفل طبيعي لوجود واستخدام الحاسب الآلي في العديد من الأعمال، وذلك باتجاه تطوير نظم العمل التقليدية إلى نظم مرنة تستطيع التفاعل مع الواقع والحداثة والتطور الحاصل، توفيراً للوقت والجهد المبذول في الأعمال التقليدية، ومن ثم فمفهوم الإدارة الإلكترونية مفهوم واسع شامل تتسع تطبيقاته لتشمل العديد من المجالات واختلاف الزاوية العلمية التي ينظر إليها، إذ تضم كل ما هو إداري ويتسع أداؤه عن

طريق الحاسوب، ويعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية من المصطلحات العلمية المستحدثة وبالرغم من حداثة المصطلح وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح نذكر من بينها:

الإدارة الإلكترونية هي استخدام البيانات والمعلومات المتكاملة في توجيه سياسات وإجراءات عمل المنظمة بهدف تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابات للتغيرات المتلاحقة داخليا وخارجيا". (محمد: 2013، ص226)، تبعا لهذا المعنى الواسع فإن الإدارة الإلكترونية ليست مقتصرة فقط على توفير الخدمات للمواطنين عن طريق الإنترنت فحسب، بل تتعداه لتشمل أيضا المحاولة الدائمة للحصول على أجود الخدمات الحكومية سواء منها الداخلية أو الخارجية من خلال الطرق الإلكترونية غير التقليدية في أي مكان وزمان دون تمييز ولا تدخل في تكافؤ الفرص

كما عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الإنترنت والاتصالات الإلكترونية عبر جميع الطبقات ومستويات الحكومة، لتقديم الخدمات والمعاملات للأفراد والحصول على المعلومات في شتى المجالات بيسر وسهولة. (فهيمه: 2022، ص352) إن هذا التعريف يبرز الجانب الخدماتي حيث يقدمها على أنها مجمل النشاطات التي تقدم من أجل تسريع تقديم الخدمة وتسهيلها للمواطن.

وهناك من عرفها باختصار على أنها مقدرة الحكومة على تحسين الخدمات التي تقدمها للمواطن باستخدام التكنولوجيا، وآخر يرى فيها استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان. (لامية: 2020، ص191)، وهناك تعريف ليس بالبعيد عن هذا تناول والذي يرى في الإدارة الإلكترونية وظيفة إنجاز الأعمال باستخدام النظم والوسائل الإلكترونية حيث تقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة من ناحية، كما تقوم بعملية ربط المنظمة بفئة المؤثرين من موردين، مشترين، عملاء، منافسين أجهزة وهيئات حكومية وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها من ناحية أخرى. (شهيناز وإلياس: 2021، ص273)، إن هذا التعريف يتناول الإدارة الإلكترونية تقوم على أساس استبدال الخدمات والوظائف التقليدية بأخرى حديثة ومتطورة باستخدام الحاسوب أي إلكترونيا، وعليه يتم التخطيط للعمل ومتابعته ومراقبته وكل الإجراءات فيه تتم بطريقة الإلكترونية تحددها الإدارة الإلكترونية، هذا فيما يخص الجانب الداخلي للمنظمة، أما فيما يتعلق بالجانب الخارجي فإنه من خلال الإدارة الإلكترونية يتم عملية ربط المنظمة بالمعاملين الاقتصاديين في البيئة المحيطة بالمنظمة من عملاء وموردين ومنافسين.....

عموما يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية هي الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى استخدام تقنيات المعلوماتية الحديثة بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية مع بعضها البعض وتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لإتخاذ القرارات المناسبة وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستخدمين بكفاءة وبأقل تكلفة وأسرع وقت ممكن، لتتحول الإدارة في الأخير من إدارة تقليدية إلى إدارة إلكترونية.

مبادئ الإدارة الإلكترونية:

يرتكز مفهوم الإدارة الإلكترونية على العديد من المبادئ والأهداف والتي سيتم تناولها:

- تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهية مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها وضرورة انتقاء المعلومات حول جوهر الموضوع والقيام بتحليلات دقيقة وصادقة للمعلومات المتوفرة مع تحديد نقاط القوة والضعف، واستخلاص النتائج واقتراح الحلول المناسبة لكل مشكلة.

- التركيز على النتائج: حيث ينصب اهتمام الإدارة الإلكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع وأن تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عنه من حيث الجهد والمال والوقت وتوفير الخدمة اللازمة على مدار 24 ساعة، كدفع الفواتير عن طريق بطاقة الإئتمان.....
 - سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: أي إتاحة تقنيات الإدارة الإلكترونية للجميع في المنازل والمدارس وداخل المؤسسات حتى يكون هناك تواصل دائم.
 - تخفيض التكاليف: يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى خفض التكاليف.
 - التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء بقصد كسب رضا الزبائن، أو بقصد التفوق في التنافس .
- (لامية: 2020، 192)

أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية:

من خلال مختلف التعريفات التي سبق ذكرها فإن أهمية الإدارة الإلكترونية تكمن خاصة في محاولة تقريب الإدارة من المواطن وهذا بتفعيل إجراءات الحصول على مختلف الوثائق بطرق فعالة وبسيطة وذلك باستخدامها تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وعليه فدور الإدارة الإلكترونية الأساسي هو تطوير سبل الاتصال بين الإدارة والمواطن، وضمان المساهمة في التقليل من المجهودات المبذولة من طرف الإدارة التقليدية عن طريق تقنيات الاتصال وبذلك تضمن النقص في التكلفة مع السرعة والشفافية في الأداء، وبالتالي يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية ينظر إليها على أنها بديل عصري يواكب التطور الذي دخل حياة الإنسان، ويلي مطالبه الإدارية ويرضى طموحه في الحصول على قدرات أعلى وأيسر في إدارة شؤون حياته وتفصيله.(الحسن: 2010، ص6)

إن الهدف الرئيسي للإدارة الإلكترونية في مجال التكنولوجيا المتطورة واستخدامها يتمثل في تقديم الخدمات للمستفيدين بشكل عام وبكل سهولة ويسر وكفاءة عالية، وبذلك يمكن تحديد أهم أهداف الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

- متابعة وقيادة وتنظيم الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها إدارة واحدة.
- توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.
- تخفيض معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها ببعضها.
- إدخال التكنولوجيا المعلومات وتوظيفها من أجل بناء ودعم ثقافة مؤسسية يكون دورها إيجابي لدى كافة العاملين.
- جمع البيانات والمعلومات من مصادر أصلية بصورة موحدة.
- تقديم فرص مبسطة لتقديم الخدمات الإلكترونية لطلابها.
- تحسين الخدمات من خلال خفض التنقل، التوصيل في أي زمان ومكان، وسهولة وصول المعلومات.
- التخفيف من مشاكل الناجمة عن طالب الخدمة مع الموظف المحدود الخبر أو المضطرب المزاج.
- التقليل من الأخطاء المترتبة عن العامل الإنساني، والتوافق مع بقية الدول خصوصاً المتقدمة.(أحمد: 2021، ص2003)

متطلبات الإدارة الإلكتروني:

أولاً- المتطلبات الإدارية بين العراقيل والحلول:

تحوي المتطلبات الإدارية على عراقيل تقف في وجهها نحو الوصول إلى إدارة إلكترونية ناجحة ومتميزة، لذا هناك حلول ينبغي اعتمادها لتفادي هذه العراقيل وذهاب نحو إدارة إلكترونية ناجحة.: عراقيل المتطلبات الإدارية عملت معظم

الدول على إعادة هيكلة نفسها بالطرق مبتكرة لتتماشى مع تطورات في العصر الرقمي إلا أن الغالبية العظمى منها مازالت تعتمد على الهياكل الهرمية التقليدية والتي تقف عقبة في تطبيق التقنيات الحديثة والاستفادة من معطياتها في تطوير منظماتها. (مطر: 2022، ص 99).

وفي الغالب نجد أن هذه العقبة تتمثل في معوقات إدارية تتمثل في ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية وعدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية من إضافة أو دمج بعض الإدارات، أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينها، وكذا غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول نحو الإدارة العمومية الإلكترونية المستقبلية، ومن بين المعوقات على المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية، ومحاولة التمسك بالإدارة التقليدية، كما نجد مقاومة التغيير في الإدارات العمومية من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفاً على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي ومن أبرز المعوقات الإدارية نتطرق إلى ما يلي:

1- التخطيط: يعد التخطيط من العمليات الإدارية المهمة، فهو يساعد الإدارة على إتخاذ القرارات وبالتالي إعطاء صورة واضحة للمستقبل والتخطيط الجيد له، مما يساعدها إحداث التغيرات الإيجابية، وذلك عن طريق تحديد الأهداف المراد تحقيقها بكل دقة والعمل في ضوءها فالتخطيط يعد أساس نجاح كل عمل، فالعمل المخطط له يفوق العمل العشوائي ويستطيع أن يقود الإدارة العمومية إلى التميز والنجاح ومسيرة كل جديد دون تردد أو خوف. (قارطي: 2012، ص 15)

2- غموض المفهوم والفكرة: إذ أن مزال الكثير من القيادات الإدارية يجهل موضوع الحكومة الإلكترونية وبعضهم لا يعرف حتى المصطلح لذلك فإن الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له في المنظمات الإدارية (أمل: 2007، ص 62).

3- مقاومة التغيير: من البديهي أن فكرة الحكومة الإلكترونية تحمل في طياتها الكثير من التغيرات على صعيد المنظمات والأقسام والشعب وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييراً في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية وهو ما ترفضه، وهذا التغيير إن كان سيطول جميع أركان التنظيم سيولد رد فعل رافض للتغيير (أحمد: 2007، ص 19).

4- نقص الدورات التدريبية: حتمت التغيرات التكنولوجية السريعة على الإدارة العمومية تدريب أفرادها وتأهيلهم للتعامل الفعال مع معطيات العصر التقني، حيث أن التطور التقني السريع في الحاسب الآلي، من أهم العوامل التي وضعت الكثير من التحديات أمام العديد من الإداريين لاستيعاب التطور. (محمد: 2007، ص 02).

5- العراقل الإدارية الأخرى: معارضة الموظفين الحكوميين لتطبيق نظام الإدارة الإلكترونية يعود لعدم فهمهم لها من جهة، وخوفهم على مستقبلهم الوظيفي بعد تبسيط الإجراءات وتنظيم العمليات الحكومية من جهة أخرى و ضعف اهتمام الإدارة العليا بتقييم ومتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية (أمل: 2007، ص 62).

كذلك نجد تعقيد الإجراءات الإدارية، وافتقار التشريعات واللوائح المنظمة لبرامج الإدارة الإلكترونية، وما يتعلق بمستوى الأمان والخصوصية للمعلومات، وهذا على المستوى العام للدول وليس على مستوى الأجهزة فحسب. وانعدام التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية، وتحديد الوقت الذي يلزم فيه البدء في تطبيق وتنفيذ الخدمات والمعلومات إلكترونياً

ثانياً: المتطلبات البشرية

التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية لا يعني الإستغناء عن العنصر البشري ولكن يجب توفير العناصر البشرية التي لديها المهارات والقدرات الفنية والإدارية، وتتقبل فكرة الإدارة الإلكترونية وتعي أبعادها، ومتطلباتها وأهدافها لكي

يستطع الوفاء بمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية والإمام بأساليب التعامل مع الوسائل التقنية الحديثة وذلك عن طريق العناية بعمليات الاختيار للكفاءات، والتدريب المكثف على تقنية المعلومات. (شهيناز: 2012/2013، ص 16).

ثالثاً: المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:

تشمل العمل على خلق بيئة اجتماعية مساعدة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبرمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية (ثقافة التكنولوجيا) مع ضرورة توفير التخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي. (شهيناز وإلياس: 2021، 277)

رابعاً- المتطلبات التقنية:

والتي تعتبر من الدعائم الأساسية والضرورية التي تبني عليها تطبيقات الإدارة الإلكترونية، وخاصة في ظل تزايد حجم البيانات والتعاملات التقنية والتي تستدعي ضرورة تحسين شبكة الاتصال بحيث تكون جاهزة لاستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأنظمة وقواعد بيانات والبرامج والتدفق بقدر كبير يسمح بإجراء كل هذه التعاملات

تقييم أداء الإدارة الإلكترونية وعوائق تطبيقها:

إن تعرض عدد من الإدارات والشركات الإلكترونية إلى هزات جعلت من وسائل الإعلام تتحدث عن حالات إخفاق وفشل في مضمار الخدمات الإلكترونية تفوق بكثير النجاحات التي تحققت في هذا المجال، وقد أصابها التصدع. إلا أنه من الصعب تعميم هذه النظرة السوداوية، لأنني ذلك انتقاصاً من النجاحات التي حققتها عدد الإلكترونيات بحيث أصبت أسماء هذه الإدارات تتداول د من الإدارات والشركات من قبل الناس والمتخصصين باعتبارها أعلاماً تكنولوجية وإبداعية ينبغي التفخر بها وعدم إنكار إنجازاتها. وللإجابة عن سؤال لماذا تحقق الخدمات الإلكترونية النجاح؟ فإن الضرورة تقتضي تشخيص بعض عوامل النجاح، والتي تتضمن عوامل مثل الإصرار والقدرة على بناء نظام تكنولوجيا مستقر، إلى أن واحد من أهم أسباب نجاح هذه الإدارة في التفوق يعود إلى أن هذه الإدارات تصغي إلى المواطن والعميل فتصبح الإدارة والمؤسسة موجهة من قبل هذا المواطن أو العميل، بل نجد أكثر من ذلك هي أيضاً مسيرة من قبله، من حيث أنها تصغي له وتتابع احتياجاته ورغباته الحقيقية، وتفصل خدماتها وفقاً لمقاساته وتحاول جاهدة إشباع رغباته وضمان أعلى مستويات رضا. (بشير: 2004، ص 104)

عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية:

- إيجاد بيئة مناسبة لنقل التجارب والخبرات في مجال تطبيق الحكومة الإلكترونية بين منسوبي القطاعات الحكومية المختلفة والشركات والمؤسسات العاملة في مجالات تقنية المعلومات والشبكات
- تقديم باقة من المعارف والخبرات في مجالات متعددة مرتبطة بقضايا فنية وإدارية بتقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً، وذلك لتعميق المفاهيم والخبرات التي يحتاجها مدراء ومنسوبي نظم المعلومات في حياتهم العملية.
- إيجاد قناة مثالية بين القطاعات الحكومية المختلفة والمستثمرين في أنظمة الاتصالات ونظم المعلومات، وذلك لنقاش مشاكلهم ومتطلباتهم وتفعيل دور وزارة وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات والغرف التجارية والصناعية لرعاية هذا القطاع الهام.

- المساهمة في تطوير نظم الاتصالات وتقنية المعلومات الخاصة بالخدمات الحكومية الإلكترونية من خلال طرح قضاياها للنقاش واستقطاب الخبرات المحلية والأجنبية للمشاركة في تقديم الحلول المناسبة
 - إطلاع المشاركين أحدث النظم المعلوماتية والإدارية الحديثة وإثارة النقاش بينهم في سبيل تطبيق تلك النظم والاستفادة منها، كذلك عرض لقصص النجاح والتجارب المحلية والعالمية في تطبيقات الحكومة الإلكترونية
 - مناقشة التشريعات والأنظمة والقوانين اللازمة لضمان أمن وسلامة تبادل الوثائق والمعلومات ووضع الأسس والمواصفات والمعايير التي تحكم التوثيق الإجرائي للتعاملات الإلكترونية.
 - مناقشة توافق نظم المعلومات وتوجيه البروتوكولات ووضع المعايير اللازمة لضمان بيئة إلكترونية متوافقة بين مختلف القطاعات.
 - مناقشة أهمية إعادة هندسة العمليات الإجرائية اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية والاحتياجات لتدريب وتطوير القوى البشرية.
 - إعادة هندسة البنية التحتية للإدارات، والهياكل، والعمليات، والإجراءات، بما يتناسب مع التكنولوجيا الحديثة، بحيث لا يقتصر التعديل على الإجراءات، وتسلسل إنجاز المعاملات، وإدخال الأجهزة المتطورة والمعدات الحديثة والبرمجيات اللازمة لتشغيلها بل ويشتمل أيضا على تغييرات في الهياكل والبنى التنظيمية، وإعادة النظر في توزيع المهام على الموظفين، وتغيير طبيعة العمل نفسها لتكون أكثر فاعلية وإنتاجية وأقل جهدا، أي أفضل جودة.
 - بناء الثقة لدى المواطن تجاه مشروع الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال نشر توعية عامة عن الإدارة الإلكترونية، من خلال حصول المواطن على فوائد ملموسة متمثلة في إتمام المعاملات الخاصة به، بدقة كذلك عن طريق مساهمة الصحافة المحلية في نشر الجوانب الإيجابية والنجاحات في استخدام الإدارة وسرعة، و الإلكترونية، على أن يكون ذلك ضمن خطة تسويقية شاملة تحد التوقعات المطلوبة.
 - وجود رؤية واضحة لمستخدمي الإدارة الإلكترونية، وتحديد الأهداف والنتائج المرجوة من الإدارة الإلكترونية، وأن توافق أهداف وقيم المشروع مع روح السياسيين القائمين وحشد الدعم المالي لمشروع الإدارة كذلك رصد ميز الإلكترونية من خلال تبني الفكرة ودعمها من جهات سياسية مهمة في الدولة، وانية مستقلة ومستمرة لتمويل مشروع الإدارة الإلكترونية.(شهبيناز وإلياس:2021، ص ص 285-286)
- عوامل فشل الإدارة الإلكترونية:**
- يعتبر الفشل مشكلة رئيسية ذات تكلفة مادية ومعنوية عالية وتهدم المصداقية والثقة بين المواطن والإدارة، ويمنع من إيصال الفوائد المرجوة من الإدارة الإلكترونية إلى المواطنين المستفيدين من الخدمة، ولكن في نفس الوقت يمكن أن يكون الفشل قاعدة بناء للتعليم والاستفادة والمساعدة في تحسين المشروع لاحقا.
 - ومن عوامل الفشل والتي تعتبر معوقات تقف في وجه المشروع نجد ما يلي:
 - عدم وجود ضغط خارجي من قبل هيئات المجتمع المدني، وقطاع الأعمال والمواطنين، لتقوم الحكومة بمبادرة قوية في مجال الإدارة الإلكترونية.
 - عدم وجود رغبة سياسية من قبل القادة السياسيين والمسؤولين الكبار بالتطوير وإنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية.
 - عدم وجود رؤية إستراتيجية بعيدة المدى حول أهمية تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الإصلاحات-
 - قصور وعدم واقعية التقييم أي تقييم غير واقعي للوضع الحالي السياسي والإداري والمالي والاجتماعي، بمعنى تحليل غير دقيق لنقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات.

- بنية تنظيمية ضعيفة أي ضعف الوضع التنظيمي، أنظمة متجزئة، بنية أساسية غير كافية لدعم الإدارة الإلكترونية
- بنية تكنولوجية أساسية غير كافية أي شبكة اتصالات ضعيفة، قلة في عدد أجهزة الحاسوب، وعدم توفر أجهزة حاسوب كافية للموظفين الحكوميين..
- تكنولوجيا غير متجانسة أي عدم التواصل بين أنظمة الحاسوب، وضعف الأنظمة من حيث التصميم والبرامج.
- ارتفاع التكلفة للنفاذ في شبكة الإنترنت مقارنة مع دخل الأفراد.
- تشتت الجهود للوصول إلى تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية بين عدة جهات تدعي كلها المسؤولية الكاملة عن هذا الموضوع المهم، فأحيانا تحت وصاية وزارة الاتصالات والمعلومات وأحيانا تحت جهات غير متخصصة.
- ضعف القدرة على ترتيب أولويات الإدارة الإلكترونية، فأحيانا تنفق أموال طائلة على مشاريع ليست ذات أولوية، في حين أن هناك حاجة لخدمات إلكترونية أكثر أهمية وربما أقل كلفة وتعود بنفع أكثر على شريحة واسعة من المواطنين.
- وتعود أسباب الفشل عموما إلى تأخر البلدان النامية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أعمالهم وإلى عدم جاهزية التنظيم وعدم تحديث التكنولوجيا المستخدمة، لذلك فإن النجاح أو الفشل مرهون بكمية ونوعية التغيير بين الوضع الحالي والوضع المطلوب. (مختار: 2007، ص 36)

ما بين الحتمية والضرورة التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية :

- إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التطورات العالمية، ويمثل عامل الوقت أحد اهمم جارت التنافسية بين المؤسسات ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني أو دوافع هذا التحول في النقاط التالية: (فهيمة: 2022، ص 553):
- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
 - القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
 - ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
 - صعوبة الوقوف على معدل قياس الأداء.
 - ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين بالمؤسسة.
 - التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.
 - ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتمييز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.
 - حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

الخاتمة

يمكن القول بأن الإدارة الإلكترونية تلعب دورا فعالا في ترشيد المرفق العام من خلال تكريس مبادئ التي تحكم سير المرفق العام تكريسا فعليا وتجعل لها وجود ملموس يتجاوز المعاني النظرية التي تتناولها مختلف الدراسات وتحقيق مطلب أساسي هو رضا المواطن وإمانه بالقيادات مما يساهم في تشجيع التنمية وحفظ الاستقرار.

كما أن تحول الجزائر التدريجي من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، اجتاز مرحلة التجربة إلى مرحلة الإنجاز والتطبيق ، وهذا ما نلمسه على أرض الواقع ، كمشروع الوثائق البيومترية ، ما رجع بالفائدة على الحكومة وعلى المواطن على حد سواء من خلال عصرنه الإدارة بتطبيق تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وحتى تقرب المواطن من الإدارة عبر إصلاح المنظومة الإدارية وإرساء مفهوم الشفافية والبعد عن البيروقراطية.

هذا لا ينفي من وجود جملة من العوائق التحديات التي يجب تجاوزها والعمل على تداركها.

ومن خلال ما سبق يمكننا الخروج ببعض التوصيات:

- أن يتم الإعداد العلمي المسبق لعملية التحول إلى نظام الإدارة العملية الإلكترونية، ويشمل ذلك دراسة تفصيلية للأجهزة الحكومية وخدماتها، وما يمكن تنفيذه منها إلكترونياً.
- دعم الدولة للانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإلكترونية، بتوفير البنية التحتية لهذه الآلية لكي لا تكون عائق أمام تنفيذ هذا المشروع.
- العمل على تطوير قطاع الاتصال والإعلام على مستوى عال، لتجنب الاختلالات المتكررة التي تحدث إثر نقل البيانات والمعلومات، وكذا أثناء أداء الخدمة مما يؤدي بالضرورة إلى عرقلة العمليات الإدارية وعدم دقة المعلومات وتدني جودة الخدمة المقدمة، مما يوفر جو من التدمير وعدم الثقة لدى المواطن.
- وضع هيئات مختصة للرقابة الإلكترونية للحفاظ على سر العمل و على المعلومات الشخصية للمواطنين.

قائمة المراجع

- أمل لطفي جابر الله، أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، دار الفكري الجامعي، مصر، 2007.
- أحمد يوسف عاشور الحديدي.(2007). أثر التكنولوجيا الحديثة على الوسائل القانونية لجهة الإدارة، دار الفكري الجامعي.
- أحمد، سالم سالم.(2021). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة الجبل الغربي كلية العلوم بالزنتان ليبيا، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مولانا الملك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج.
- الحسن، لعوض أحمد محمد. (جوان2010). الإدارة الإلكترونية: المفاهيم-السمات-العناصر (دراسة وثائقية). الجماهيرية العظمى-طرابلس:- المؤتمر العالمي الأول للإدارة الإلكترونية: تواصل خلاق مع طفرة الاتصال والمعلومات في عالمنا المعاصر. بشير، عباس العلاق. (2004). الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية العربية
- النحيف، مجدي حسين السيد، عزب، حامد سالم جمعة (2018): رؤية مستقبلية لمنظومة النشر بجامعة الطائف، مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية، ع10، الجمعية العربية للحضارة والفنون الإسلامية.
- شهيناز، بلجيلح. (2013/2012). لإدارة الإلكترونية وترشيد الإدارة العامة_التجربة الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص : إدارة وحكامة محلية، كلية الحقوق، جامعة المسيلة، الجزائر،
- شهيناز، بدرأوي وإلياس، بن سبع.(2021). واقع وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية : تجارب دول الخليج العربي خلال سنة 2020، مجلة الإقتصاد والإدارة الأعمال، 20(01)، ص ص، 269-291.
- فهيمة، ذيب.(2022). واقع وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، 07(02). ص ص، 350-363.
- قارطي، محمد.(2018/2017) دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص : قانون عام معمق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الحميد ابن باديس_مستغانم، الجزائر.
- محمد، عبد الشتوي (يونيو2013). دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة -فرع غزة- كلية إدارة الأعمال جامعة القدس المتوحة-غزة-فلسطين: مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد السابع عشر، العدد الثاني.

مختار، حمد. (2007). تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية. جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر: مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري.
مطر المسعودي سميرة، معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في ادارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظرمديري وموظفي الموارد البشرية، الجامعة الافتراضية الدولية (المملكة المتحدة)
تاريخ الإطلاع 02:09،09/12/2121 <http://www.abahe.uk/research-papers/obstacles-to-the-application-of-e-governance-in-the-management-of-human-resources>
لامية، طالة. (2020). الإدارة الإلكترونية في تحقيق التنمية الإدارية بين حتمية التغيير ومعوقات التطبيق، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، (2)09، 201-180.

Clarivate (2021): A researcher's complete guide to open access papers , OCTOBER 21, 2020 , (sign in 22/1/2021,1m), Available on , <https://clarivate.com/webofsciencgroup/article/a-researchers-complete-guide-to-open-access-papers/>

اعتماد الوسائل الرقمية كأحد الأليات الدولية المستحدثة للحفاظ علي مناصب الشغل واستقرار سوق العمل في ظل تأثير جائحة كورونا.

the adoption of digital means as one of the international mechanisms developed to maintain jobs and the stability of the labor market in light of the impact of the Corona pandemic.

محمد لعمرى

Mohammed Lamri

أستاذ ، المركز الجامعي النعامة ، / الجزائر.

Professor, University Center Naama, / Algeria.

الملخص:

كما هو معلوم أن انتشار فيروس كورونا زعزع العالم من حيث الأمن الداخلي للدول وهدد الاقتصاد العالمي بمختلف قطاعاته الحيوية ، مما توجب اتخاذ مجموعة من التدابير الوقائية تجنباً لانتشار وتفشي الوباء أهمها إقرار حالة الطوارئ الصحية و اللجوء لاعتماد الوسائل الرقمية، لضمان استمرار الأنشطة والخدمات اليومية المعتادة عن بعد. ولمواجهة ذلك استحدثت بوابات ومنصات رقمية من طرف المؤسسات والشركات في إطار الإدارة الإلكترونية علي الرغم من التجاوب الضعف لم تجد التجاوب من مواطنين في بداية الأزمة لقلّة التجربة والتخطيط المسبق. وكغيره من النشاطات نجد أن سوق العمل قد تأثر بسوء استعمال الرقمنة واعتمادها كإلية حديثة وخصبة لتطويره من جهة ومن جهة ثانية كدار واقى لمواجهة مثل هكذا أزمات. لكن إجراء التباعد الاجتماعي والحد من اللقاءات ، فرض ضرورة الاعتماد على الرقمنة من أجل ضمان استمرارية النشاط العمالي والمؤسسات الإنتاجية علي السواء من خلال اعتماد آليات وأساليب علمية رقمية تسهل من ضمان الحد الأدنى من النشاط ولو عن بعد أو خلال فترات زمنية محدودة في انجاز العمل ، والعلاج عن بُعد، والإدارة الرقمية، والتدريس عن بعد والتظاهرات العلمية الأكاديمية وغيرها. الكلمات المفتاحية: سوق العمل، جائحة، رقمنة، إجراءات، إنتاجية.

Abstract:

As it is known that the spread of the **Corona virus** has shaken the world in terms of the internal security of countries and threatened the global economy in its various vital sectors, which necessitated taking a set of preventive measures to avoid the spread and spread of the epidemic, the most important of which is the adoption of a state of health emergency and the resort to adopting digital means, to ensure the continuation of the usual daily activities and services. distance.

In order to confront this, digital portals and platforms have been developed by institutions and companies within the framework of electronic management. Despite the weak response, citizens did not find the response at the beginning of the crisis due to the lack of experience and advance planning.

Like other activities, we find that the labor market has been affected by the misuse of digitization and its adoption as a modern and fertile mechanism for its development, on the one hand, and on the other hand, as a protective house to confront such crises.

However, conducting social distancing and limiting meetings, imposed the necessity of relying on digitization in order to ensure the continuity of labor activity and productive institutions alike by adopting scientific digital mechanisms and methods that facilitate the guarantee of a minimum level of activity, even remotely or during limited periods of time in the completion of work, and treatment Distance, digital management, distance teaching, academic scientific events and others.

Key words: labor market, pandemic, digitization, measures, productivity.

مقدمة:

لقد رافق تفشي الوباء تدابير استعجاليه، تمثلت في الحجر الصحي والعزل المنزلي والتباعد الاجتماعي هذا الخيار الحتمي أدى إلى انتعاش التجارة الإلكترونية والمعاملات والدفع مما جعل المواطن يتجاوب مع الآلية الإلكترونية واستعمالها بلا تردد ولا مخاوف، ويتقبل تلقائياً حملات التعبئة والتحسيس بشأن اقتحام هذه البوابات والمنصات وظهور اختراعات وإبداعات سايرت الوضعيات الاجتماعية والاقتصادية وكذا السياسية للدول.

وما يهمنا في هذا المقام هو إن جائحة كورونا أجبرت الشركات العمومية والخاصة على إعادة اكتشاف نفسها من خلال إحداث تغييرات جذرية على سوق العمل لتساير الوضع الراهن والمستقبلي مما لزم اعتماد الرقمنة وان كانت هناك بعض العراقيل التي أدت إلي ظهور بيروقراطية الكترونية..

أهمية الدراسة: تأتي أهمية الورقة البحثية من كون قضية الإعتماد علي الرقمنة يمثل أهم القضايا وأحد

الدعائم الأساسية لأي مجتمع ، ويعتبر تحقيقه من أساسيات التنمية الشاملة، بحيث يضمن التوافق بين النمو الاقتصادي والموارد البشرية ، وبالتالي فاللجوء إلي الإدارة الإلكترونية ظل حتمية علي الكل خاصة في مجال الشغل في ظل جائحة كورونا إل أن العمل عبر الإنترنت من المنزل أو إنجاز مهمة محددة يسبب الإجهاد على المدى البعيد ويؤثر سلبا على الإنتاجية (موقع إكيبوس إي تالنتو الإسباني).

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى التطرق لمختلف العوائق والقيود التي تزيد من البيروقراطية الالكترونية عند اللجوء استعمال الرقمنة في مجال العمل من المنزل بسبب جائحة كورونا، وما هي الحلول المقترحة للحد من هذه البيروقراطية التي كان من المنتظر أن تسهل ظروف أداء الخدمة والإنتاجية حيث أصبحت اليوم في ظل هذا الظرف عائقا أمامه.

الإشكالية: تدور الإشكالية الأساسية التي نود الإجابة عليها من خلال هذه الورقة البحثية تتمثل في طرح التساؤل التالي: كيف عالجت الدول الأقل نموا في العالم تأثيرات البيروقراطية الالكترونية في ظل جائحة كورونا علي مناصب الشغل وعلي استقرار سوق العمل؟

توضيح الخطة: ركزت الورقة البحثية على محورين ، حيث استعرضت إجراءات الرقمنة المعتمدة في سوق العمل الدولية للتأقلم مع وبعد جائحة كورونا. وكذا بيروقراطية استعمال الرقمنة والحلول المعتمدة لمواجهة وانتهت الورقة البحثية بالخاتمة والتوصيات.

أولا: إجراءات الرقمنة المعتمدة في سوق العمل الدولية للتأقلم مع وبعد جائحة كورونا.

إن التدابير التي فرضتها جائحة كورونا خلال الأشهر الأخيرة كان لها تأثيرات كبيرة على الشركات العمومية والخاصة مما حدي بها نحو التكيف مع التطورات التي فرضتها التحديات الجديدة والتي ينبغي التعامل معها بنجاح لتحسين الإنتاجية والاستمرار في تحقيق النمو (تقرير لموقع اكيبوس إي تالنتو ، 2020).

بحيث أن أغلب الشركات و المؤسسات والموظفين أصبحوا يراهنون على العمل عن بعد حتى بعد فتح الاقتصاد وتخفيف إجراءات الإغلاق. حيث بلغت نسبة القوى العاملة العالمية 68% من الموظفين الذين تمكنوا من تأدية مهامهم عن بعد بإنتاجية أفضل، وهو ما يعني أن العمل في المكاتب لم يعد مرادفا لزيادة الإنتاجية (الجورمازي، 2020).

1- العمل عن بعد

بعد نجاح تجربة العمل عن بعد خلال أزمة كورونا اتضح جيدا أن العديد من الموظفين لا يرغبون في العودة إلى المكاتب وورشات العمل، أو على الأقل لا يرغبون في استئناف العمل بشكل دائم. مما استدعي اعتماد الية جديدة في الجمع بين العمل عن بعد والعمل في مقر الشركة أو المؤسسة تمكن الموظفون من التوفيق بشكل أكبر بين الحياة الشخصية والحياة العملية، وتجنب التنقل المستمر إلى مكان العمل (دراسة شركة أديكو (Adecco)).

2- التقليص من فترات الدوام في الأسبوع.

إن الحصول على وقت فراغ أطول من العوامل التي تجعل الموظفين يعودون إلى أعمالهم بنشاط أكبر ويقدمون إنتاجية أفضل. فرض على المؤسسات أن تراهن على أسبوع العمل الذي يمتد أربعة أيام بدلا من خمسة. يرى 77% من الموظفين أن حياتهم ستكون أفضل إذا عملوا أربعة أيام في الأسبوع.

ويجب أن تتغير ثقافة العمل بشكل يعطي أولوية لتحقيق الأهداف بدلا من التركيز على عدد ساعات العمل.

3- الاعتماد على الرقمنة:

لقد لعبت التكنولوجيا دورا حاسما في إنقاذ المؤسسات المتعثرة خلال أزمة كورونا، بدليل اتجاه الشركات أكثر فأكثر نحو اعتماد الرقمنة التي أحدثت تغييرات كبيرة على بيئة العمل، وساعد العمال والموظفين علي اكتساب مهارات جديدة، والتكيف سريعا مع الأدوات الرقمية الحديثة.

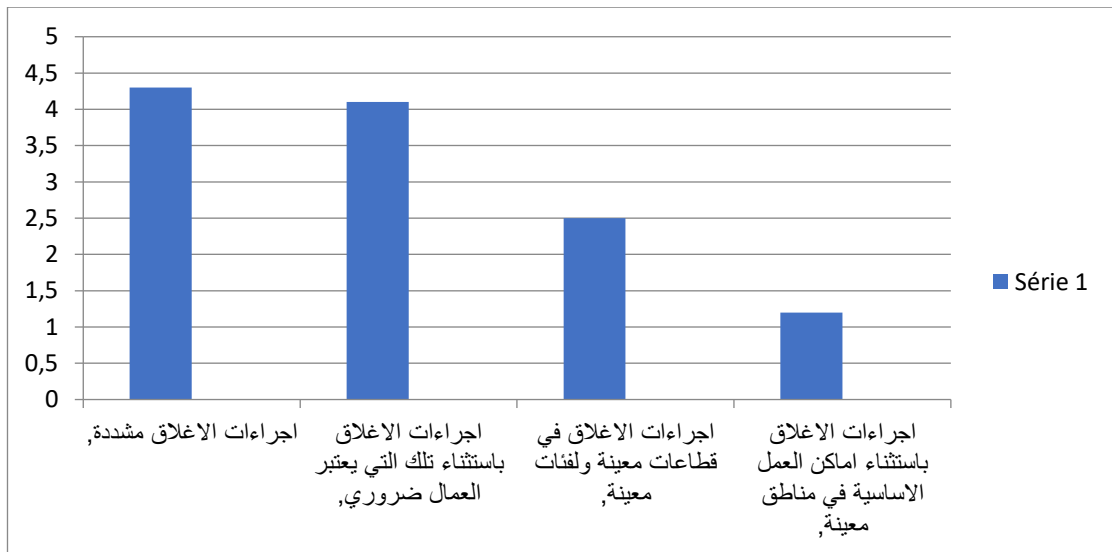
4- تعزيز التواصل مع الموظفين:

في ظل الجمع بين العمل في المكاتب والعمل عن بعد، أصبح التواصل مع الموظفين أكثر أهمية بكثير من السابق لذلك أصبح من الضروري تبني إستراتيجية اتصالية داخلية ناجحة لتعزيز نمو الشركة وتحفيز الإنتاجية باطلاع العمال والموظفون على آخر المستجدات عن طريق منصات التواصل بغض النظر عن المكان الذي يؤدون فيه مهامهم..

5- الاتصال بشبكة الانترنت:

تشير الإحصائيات إلى أن العمال والموظفين الذين يعملون بمعدل ساعتين إضافيتين يوميا عندما يؤدون العمل عبر الإنترنت من المنزل لا بد من قطع الاتصال بشبكة الانترنت عند الانتهاء من الدوام أو إنجاز مهمة محددة لأن الاتصال المستمر بالإنترنت يسبب الإجهاد على المدى البعيد ويؤثر سلبا على الإنتاجية (Henley Business School، 2021).

الشكل (01): يوضح ضياع ساعات العمل وانخفاض دخل العمل. بسبب إجراءات إغلاق.



المصدر: منظمة العمل الدولية.

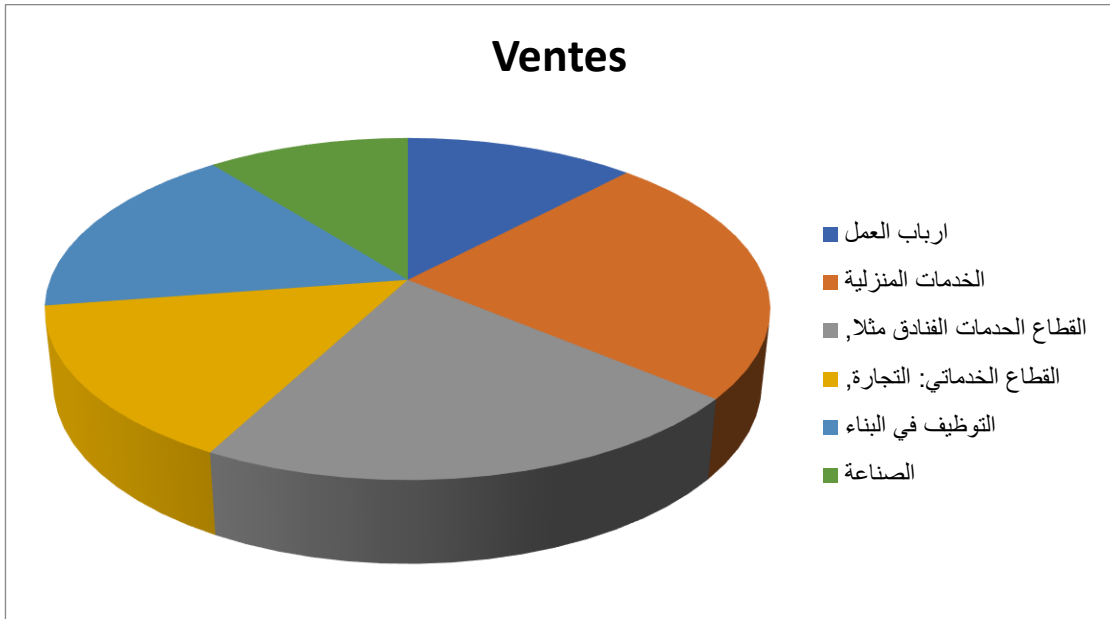
نستنتج من خلال الجدول أن البلدان التي طبقت الإغلاق المشدد شهدت نسبة عالية وصلت الي 97 بالمائة من انخفاض ساعات العمل والعمال لتتخفف بنسبة ضئيلة 03 بالمائة أي ما يعادل 94 بالمائة خلال شهري ابريل ويوليو 2020 وذلك لاعتبار وجود العمال ضروري لسير المؤسسة او النشاط بها لكن منذ شهر أوت وبعده ارتفعت النسبة في القوى العاملة العالمية إلي ما يقارب النصف من عمال العالم باستثناء تلك المناطق التي عرفت تضرر كبير بسبب الجائحة. كما نلاحظ تزايد سريع في القوى العاملة العالمية في المناطق التي عرفت إغلاق في بعض القطاعات أو لفئات معينة (COVID-19 مرصد منظمة العمل الدولية: وعالم العمل).

وقد أثبتت الدراسة وفقاً للتقرير السنوي لمنظمة العمل الدولية أن حوالي 30 مليون شخص عاطلون عن العمل و23 مليون سيغادرون القوى العاملة بسبب نقص فرص العمل. في عام 2021 سيكون التوظيف في العناية المركزة وقد تتدهور المؤشرات.

ثانياً: بيروقراطية استعمال الرقمنة والحلول المعتمدة لمواجهةها :

لقد رأينا أن الوباء قد أدى إلى تكثيف عدم المساواة الاجتماعية والاقتصادية بشكل كبير ، وتآكل الثقة في المؤسسات، مما زاد من احتمالات البطالة. مما تطلب معالجة سريعة للأزمة COVID-19 متعددة الأبعاد من خلال سد صوامع الصحة والتوظيف والسلام وابتكار استجابة متعددة الأبعاد تضع بناء الثقة في قلب عملية التعافي. كما أن توفير: عمل لائق، سبل العيش، مساعدات التنمية، إعادة بناء الاقتصاد، كلها جوانب تساعد علي الانتعاش الاقتصادي، وتضمن تحقيق نمو اقتصادي مصحوب بوظائف. ضرورة للحد من الفقر وكبح التفاوتات الأخذة في الاتساع التي يتركها هذا الوباء في أعقابه من انخفاض في اليد العاملة .

الشكل رقم (02): نسبة انخفاض العمالة مدفوعة الأجر والعمالة الذاتية في القوى العاملة العالمية.



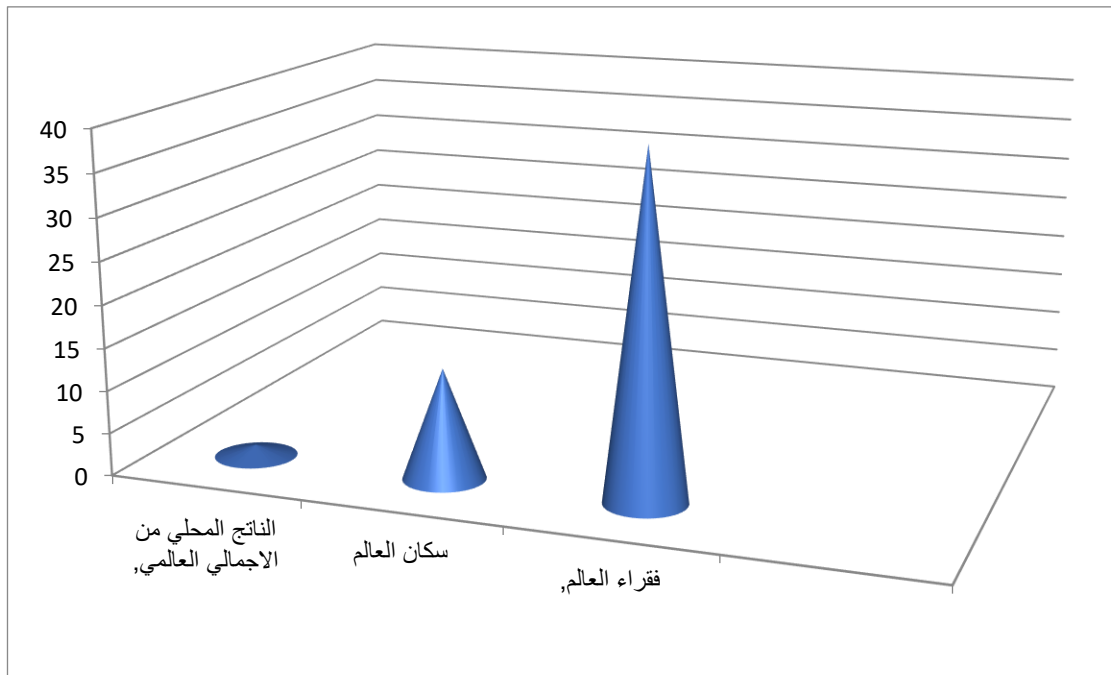
المصدر: منظمة العمل الدولية.

نستنتج من خلال المعطيات السابقة أن إجمالي العمالة مدفوعة الأجر والعمالة الذاتية انخفض في عام 2020 بنسبة 6.8% و 8.9%. كما لوحظ تأثير الأزمة الصحية على الفئات المهنية الأخرى ، مثل أرباب العمل (-9.8%) والخدمات المنزلية (-19.4%).

كما كان الانكماش في التوظيف قويا بشكل خاص في قطاعات الخدمات مثل الفنادق (-17.6٪) والتجارة (-12.0٪). بالإضافة إلى ذلك ، نلاحظ أيضاً أن الأزمة الصحية أثرت بشدة على التوظيف في البناء (-13.6٪) والصناعة (-8.9٪). ولوحظ أقل انخفاض في العمالة في الزراعة (-2.7 في المائة) (مرصد منظمة العمل الدولية: وعالم العمل COVID-19، 2020).

وقد أثبتت الإحصائيات العالمية أن معدل البطالة قد يرتفع في سنة 2021 إلى 11.2 في المائة ، مع مراعاة عوامل مثل النمو الاقتصادي المعتدل الذي يبلغ حوالي 3.5 في المائة ، وهو ما لا يكفي لاستعادة النسبة التي فقدها خلال الأزمة. يحيط عدم اليقين أيضاً بمستقبل جائحة COVID-19 ، بما في ذلك المخاوف بشأن الوباء وفعالية عمليات التطعيم. ويضيف تقرير لمنظمة العمل الدولية أنه قبل الأزمة الصحية ، كان إشراك المرأة في سوق العمل هو الذي دعم النشاط المهني الإقليمي. بسبب الوباء قد أخذت في الانخفاض بنسبة 10.4 في المائة منه بين الرجال بنسبة 7.4 في المائة. ولتدارك هذه المشكلة نجد أن الحكومات قد استجابت بسرعة حيث لجأت إلى تحسين شبكات الانترنت والتخفيف في عمليات اقتناء بطاقات التعبئة وتخفيض أسعار الخدمات من الانترنت بالنسبة لمستخدمي الدفع المسبق والسماح لهم بالدفع بعد الاستهلاك وكذا زيادة حجم حزمات الانترنت و تأمين استمرارية الوصول إلى مختلف خدمات الحكومة الالكترونية بفضل استثمارها المستمر في البنية التحتية الرقمية الحديثة ومنصات الحكومة الرقمية (الجورمازي، 2020) وهذا ما ساعد علي ارتفاع في الاقتصاديات الدول.

الشكل (03): يوضح التأثير الايجابي للرقمنة على أسواق العمل وسبل العيش في الاقتصاديات الدول:



المصدر: منظمة العمل الدولية.

نلاحظ من خلال المعطيات ان جائحة COVID-19 أثرت على أسواق العمل وسبل العيش في الاقتصاديات الدول. خاصة التأثير على أقل البلدان نموا في العالم ، أو L-D-C-s ، والتي تمثل مجتمعة 1.3 في المائة من الناتج المحلي الإجمالي العالمي ، و 13 في المائة من سكان العالم ، و 40 في المائة من فقراء العالم.

الخاتمة:

إن التنمية الرقمية تعتبر مشروع اقتصاد متكامل مبني على نظرة شاملة تهتم بالبنية التحتية والمنصات والمهارات الرقمية والتطبيقات في المجالات الحيوية وقائمة على احترام البيانات الذاتية تمكن من إتاحة استغلال إمكانيات التحول الرقمي.

والعالم خطى خطى معتبرة لمواجهة جائحة كورونا والحفاظ على مناصب الشغل واستقرار سوق العمل على الرغم من قلة التربة لبعض الدول خاصة تلك التي تفتقر إلى استخدام الرقمنة والتي ظلت حذرة نحو إعادة إطلاق اقتصادها. وعليه فإن اللجوء لاستعمال الرقمنة في إطار الإدارة الإلكترونية أصبح ضرورة حتمية فرضت نفسها على الدول من خلال تآثير جودة عالية للتدفق الانترنت وتطوير الخدمات الإلكترونية وللوصول إلى تحول رقمي يخدم سوق العمل الوطني لأي دولة ارتأينا تقديم التوصيات التالية:

* العمل على زيادة تدفق الإنترنت وضمان عدم الانقطاع.

* ضمان استمرارية الخدمات العامة لتمكين المواطنين من الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية لإنجاز معاملاتهم.

* تطوير الخدمات المالية الإلكترونية كالمدفوعات الرقمية والتحويلات النقدية من الحكومات إلى الأفراد لدعم الشركات والفئات الهشة.

* تعزيز مبادرات التعليم الإلكتروني لضمان استمرارية التعليم.

قائمة المصادر والمراجع

➤ مجلات علمية:

➤ 1 - باللغة العربية.

* بثينة الجورمازي، رئيسة قطاع التقنية الرقمية بالبنك الدولي. الرقمنة في ظل جائحة كورونا ، مجلة اقتصاديات / الاردن، 2020

* تقرير أوريليو باريوتو ، رئيس وحدة التوظيف والتحليلات الاقتصادية في منظمة العمل الدولية ، رؤى من منشور 2020 - COVID-19 جديد بعنوان " - معالجة أزمة الوظائف في البلدان أقل نمواً
-2 ، باللغة الأجنبية:

* Jean. p , 2020 les travailleurs a domicile doivent être mieux protégé . , VOL 03 N 05 SPAIN Revue ODECCO

➤ المواقع الإلكترونية

<https://com.equitalinto.com/noticies/2020/07/29/las-5claves-para-lanuava-welura-empresail>

مرصد منظمة العمل الدولية: وعالم العمل:

*ilonews@sub.ilo.org.2020

استطلاع أجرته كلية هيني لإدارة الأعمال:

*[https:// Henley Business School.com/united state./2019](https://HenleyBusinessSchool.com/unitedstate./2019).

تأثير البيروقراطية على الإدارة الإلكترونية

The impact of bureaucracy on electronic management

د.نبيلة عبد الفتاح قشطى

Dr. Nabila Abdel Fattah keshty

دكتوراه قانون دستورى ونظم سياسية

عضو الاتحاد الدولى للأكاديميين العرب

Noby.keshty2000@gmail.com

الملخص:

يرى كثير من الممارسين للعمل الإداري أن الإدارة الإلكترونية التي تقوم على إنشاء شبكات المعلومات والاتصالات والتعاون والتركيز على المتلقي للخدمة العمومية تعتبر أداة ووسيلة فعالة لدعم التحول والإصلاح في النظم البيروقراطية، التي تركز على الهرمية والتدرج في السلطات، وتقسيم العمل والتخصص، والقوانين والإجراءات الرسمية. وبالنسبة لموضوع البحث المتمثل في تأثير البيروقراطية على الإدارة الإلكترونية هناك اتجاهين، الاتجاه الأول يرى أن الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن أداة لإصلاح البيروقراطية، أما الاتجاه الثاني فيرى أن البيروقراطية من أهم أسباب فشل مشاريع الإدارة الإلكترونية، سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية عرض كل من الاتجاهين. الكلمات المفتاحية: البيروقراطية، الإدارة الإلكترونية، الهرمية، سلطة المكتب، إساءة استخدام استعمال السلطة.

Abstract:

Many administrative practitioners believe that e-management based on creating networks of information and communication, as well as cooperation and focusing on the recipient of the public service can be an effective tool and means of supporting transformation and reform in bureaucratic systems, based on hierarchy and graded powers, division of labour and specialization, and formal laws and procedures.

As for the point of research, which is the impact of bureaucracy on electronic management, there are two directions, the first direction regards e-management as a tool for reforming bureaucracy, and the second direction considers that bureaucracy is one of the most important reasons for the failure of e-management projects. We will try through this research paper to present both directions.

Key words: bureaucracy, electronic management, hierarchy, office authority, abuse of power.

مقدمة:

تستعمل البيروقراطية في عصرنا هذا للتعبير عن الجوانب السلبية للإدارة، فكلمة البيروقراطية لدى غالبية المواطنين تعني الروتين، والبطء في تقديم الخدمات، والإجراءات المعقدة، مما جعل الكثير من الحكومات التوجه إلى الإدارة الإلكترونية التي تُعد أداة فعالة لإصلاح ما أفسدته البيروقراطية، ومن خلال هذه الورقة البحثية سنتعرف على مميزات ومثالب كل من البيروقراطية والإدارة الإلكترونية ومدى تأثير البيروقراطية على الإدارة الإلكترونية.

أولاً: إشكالية البحث

نستطيع القول أن الموضوع في حد ذاته الإشكالية التي نرجوا الإجابة عليها في ثنايا البحث، ويمكن تفكيك الإشكالية عبر طرح مجموعة من الأسئلة التي يمكن من خلالها الإجابة على الإشكالية الرئيسية التي تتمثل في سؤال هام ألا وهو: ما هو تأثير البيروقراطية على الإدارة الإلكترونية؟ ويتفرع من هذه الإشكالية مجموعة أسئلة هي:

1- ما هي البيروقراطية.

2- ما المقصود بالإدارة الإلكترونية؟

3- ما هي مزايا ومثالب كل من البيروقراطية والإدارة الإلكترونية؟

ثانياً: أهمية البحث

أهمية أى دراسة أو بحث يقوم به الباحث تتوقف على القيمة الظاهرة التي يدرسها، وجوهرها العلمي، وما يصبوا إلى تحقيقه من نتائج يمكن الاستفادة منها، فالهدف الأساسي من وراء بحثنا يتمثل أولاً في توسيع دائرة معارفنا في مجال البيروقراطية وتأثيرها على الإدارة الإلكترونية هذا من جهة، ومن جهة أخرى إثراء مكتباتنا بمثل هذه الدراسات؛ لكي يتسنى للطلبة الإطلاع عليها، وأخذ فكرة بسيطة حول الموضوع، وتتمثل أهمية البحث في:

1- التعرف على مزايا ومثالب البيروقراطية والإدارة الإلكترونية.

2- معرفة تأثير البيروقراطية على الإدارة الإلكترونية.

ثالثاً: أهداف البحث

يُعد تحديد أهداف البحث من الخطوات الأساسية في سبيل الوصول إلى نتائج متكاملة وصحيحة، ويتمثل الهدف العام للبحث في التعرف على مدى تأثير الإدارة الإلكترونية بالبيروقراطية، ودراسة مدى الاستفادة من اتباع نظام الإدارة الإلكترونية، لذا فإن هذا البحث يسعى لتحقيق مجموعة من الأهداف وتحديداً سوف نركز على النقاط التالية:

- الهدف الأساسي لهذا البحث هو محاولة الإجابة على الإشكالية المحددة سابقاً من أجل تحقيق الأهداف الخاصة بموضوع البحث.

- يتمثل الهدف العام للبحث في تحليل مدى تأثير الإدارة الإلكترونية بالبيروقراطية والتعرف على مفهوم البيروقراطية والإدارة الإلكترونية والتعرف على خصائص كل منهما، وتحديداً سوف نركز على النقاط التالية:

1- ماهية البيروقراطية والإدارة الإلكترونية.

2- مزايا ومثالب البيروقراطية والإدارة الإلكترونية.

3- مدى تأثير البيروقراطية على الإدارة الإلكترونية.

رابعاً: منهج البحث

للإجابة على إشكالية البحث وتحقيق أهدافه السابقة الذكر -ونظراً لطبيعة الموضوع- اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال التطرق للإطار المفاهيمي لكل من البيروقراطية والإدارة الإلكترونية، وتحليل العلاقة بينهما، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي لكونه من أنسب المناهج في دراسة الظاهرة محل البحث، وقد قمت باستخدام المصادر من الكتب والمجلات العلمية المتخصصة.

خامساً: خطة البحث

بناءً عليه قمنا بتقسيم البحث إلى عدد من المحاور، المحور الأول هو الإطار المنهجي للبحث، بحيث تطرقنا فيه لتحديد الإشكالية وتساؤلات البحث، وأهمية البحث، وأهدافه، بالإضافة إلي منهج البحث، ثم المحور الثاني تناولنا الإطار النظري والذي تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول بعنوان ماهية البيروقراطية تناولنا فيه تعريف البيروقراطية وبيان أهم مميزاتها وكذلك مثالها، المبحث الثاني تناولنا فيه ماهية الإدارة الإلكترونية وتحدثنا عن تعريفها وخصائصها ومثالها، أما المبحث الثالث فتناول علاقة البيروقراطية بالإدارة الإلكترونية سواء بالسلب أو بالإيجاب وذلك على النحو التالي:

المبحث الأول: ماهية البيروقراطية.

المبحث الثاني: ماهية الإدارة الإلكترونية.

المبحث الثالث: العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الإلكترونية.

ثم أنهيها الورقة البحثية بخاتمة تضم النتائج والتوصيات.

المبحث الأول: ماهية البيروقراطية

أولاً: أصل كلمة البيروقراطية

البيروقراطية كلمة مكونة من مقطعين هما كلمة: (بيرو büro) الألمانية، وكلمة: (قراطية cracy) اليونانية، وقد تم استخدام كلمة البيروقراطية لأول مرة من قبل رجل فرنسي يُدعى "فندسنت دي جورناي" (Vincent de Gournay) عام 1745.

ويشير مصطلح البيروقراطية "Bureaucracy" في الأصل إلى قطعة قماش تغطي مكاتب موظفي الحكومة الفرنسية في القرن الثامن عشر، والمصطلح (bureau) في اللغة الإنجليزية في بداية الكلمة هو للدلالة على حكم الحكومة، ويعود أصل كلمة البيروقراطية إلى كلمة بيرو (büro) الأوربية، وهي كلمة ألمانية الأصل ومعناها الحرفي المكتب، وقد تم استخدام هذه الكلمة في بداية القرن الثامن عشر ليس للتعبير عن كلمة مكتب للكتابة فقط بل للتعبير عن الشركة وأماكن العمل، ثم انتقلت من اللغة الألمانية إلى بعض اللغات الأوربية مثل اللغة الفرنسية بنفس المعنى، أما كلمة "قراطية" (cracy) فهي كلمة يونانية مشتقة من الأصل الإغريقي كراتس (κράτος) ومعناها السلطة، وكلمة البيروقراطية (Bureaucracy) في مجموعها اليوم تعني قوة المكتب أو سلطة المكتب أو حكم المكتب (دهام، 2008).

وظهر هذا خلال النضال ضد الحكم المستبد الذي ظهر قبل الثورة الفرنسية، وانتشر الاستخدام التحقيري لهذا المصطلح في العديد من الدول الأوربية خلال القرن التاسع عشر؛ حيث استخدمه الليبراليون لانتقاد الإجراءات المتتوية والأسلوب المستبد لمسئولي الحكومة الاستبداديين.

ومن مفاهيم البيروقراطية في المعاجم ما يلي:

- 1- البيروقراطية نظام الحكم القائم في أي دولة إذا كان يُشرف عليها ويوجهها ويديرها نخبة من الأشخاص الحريصين على استمرار وبقاء نظام الحكم لارتباطه بمصالحهم الشخصية؛ حتى يصبحوا جزءاً منه ويصبح النظام جزءاً منهم، ويرافق البيروقراطية جملة من قواعد السلوك تتصف غالباً بالتقيد الحرفي بالقانون الذي تضعه هذه النخبة، والتمسك الشكلي بظواهر التشريعات جاعلةً البيروقراطية لبُ النظام الاقتصادي والسياسي لإدارة شئون المجتمع، مما ينتج عنه الجمود والروتين والمحسوبية والزيونية (إبراهيم، 2017، ص 23).
- 2- البيروقراطية هي مجموع المؤسسات الإدارية العمومية التي يتولى فيها الموظفون البيروقراطيون تطبيق سلطة القانون حسب السُلّم الإداري، والتي تتسم بالبطء في التنفيذ مما يؤدي إلى عرقلة السير الطبيعي لشئون المواطنين ومن العقوبات التي تعترض تطبيق المشاريع.
- 3- عرفتها الموسوعة البريطانية: ("تركيز السلطة الإدارية في المكاتب والإدارات") (ناشد، 1970، ص 4).
- 4- عرفها القاموس الألماني: ("القوم والسلطة التي تمنح للأقسام الحكومية وفروعها وتمارسها على المواطنين") (حسين، 2014، ص 98).
- 5- عرفها قاموس الأكاديمية الفرنسية: ("القوة والنفوذ اللذان يمارسهما رؤساء الحكومة وموظفو الهيئات الحكومية") (الثقفى، 2006، ص 65).
- 6- عرفها معجم وبستر: ("مجموعة من الموظفين الرسميين" وأنها "الإجراءات الحكومية الرسمية أو الروتين غير المرن") (طاحون، ص 150، 2008).
- 7- وعرف فريترز ماركس البيروقراطية بأنها "الشكل أو النمط التنظيمي الذي تستخدمه الحكومة الحديثة لأداء وظائفها العديدة المتخصصة والمتضمنة في النظام الإداري والتي تتجسد في نظام الخدمة المدنية بوضوح" وأنها

"اتجاه رسمي إلى تنفيذ الوظائف السابق ذكرها مع التزام التخلي عن الإنسانية والتمسك بالشكليات دون أدنى اعتبار لما قد ينجم عن هذا الاتجاه من آثار ونتائج" (ميلود، 2017، ص304).

8- ويرى بعض المختصين مفهوم البيروقراطية بأنه "نمط إداري يتمسك بالشكل دون الموضوع ويتسم بالتخلف الإداري وكثرة التعقيدات والإهمال والتحيز" (Graeber، 2005، p41).

البيروقراطية مفهوم سياسي ذو وجهين؛ إما أن يعبر عن الرشد والموضوعية اللذان يهدفان إلى تحقيق التنظيم المثالي الذي من شأنه تسهيل شئون المواطنين، أو أن يكون في ضوء القوة والسلطة يعبر عن الروتين والبطء في الإجراءات والسيطرة على المجتمع.

ثانياً: خصائص البيروقراطية

تتمتع البيروقراطية بعدة خصائص منها:

- 1- الاعتماد على المستندات والكتابات في كل شيء.
 - 2- الالتزام التام بالأنظمة والقواعد والتعليمات المؤسسية، وتتصف بالشمولية والعمومية والثبات النسبي لتحقيق المصلحة العامة.
 - 3- التخصص: كل شخص في البيروقراطية لديه وظيفة محددة للقيام بها، وغالباً ما يُصبح خبيراً فيها.
 - 4- تسلسل هرمي واضح: تتمتع البيروقراطية بسلسلة قيادة قوية؛ يكون لكل عامل مكانه الخاص في السلسلة، ويتم الإشراف والرقابة على عمل الجميع من قِبَل شخص ما في المستوى الأعلى صلاحيةً أو سلطة، حيث تبدأ السلطة من أعلى التسلسل الهرمي ومن ثم تبدأ بالتناقص عند اقترابها من قاع السلسلة (الألمانية، 2016).
 - 5- تقسيم العمل: يتم تقسيم كل مهمة في البيروقراطية إلى أجزاء، ويعمل أشخاص مختلفون على أجزاء مختلفة من المهمة معاً لتنفيذها بشكل كامل.
 - 6- مجموعة من القواعد الرسمية: تُسمى إجراءات العمل المعيارية، وهي عبارة عن تعليمات مكتوبة لكل وظيفة متخصصة في كل مستوى من مستويات التسلسل الهرمي، ويمكن للعمال الذين يتبعونها التأكد من أنهم على نفس الوتيرة مثل زملائهم، وهكذا يؤدون عملهم بشكل صحيح.
- مما لا شك فيه أن خصائص البيروقراطية تُدعم بعضها البعض، وتُداخل مع بعضها البعض، لذلك فإن البيروقراطية تلعب دور الشريك المتكافئ والمهم في الدول وسلطاتها السلطة التشريعية والقضائية والتنفيذية، وتؤدي أيضاً إلى تعزيز دور الديمقراطية فيها

المبحث الثاني: ماهية الإدارة الإلكترونية

أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية

- 1- تعرف الإدارة الإلكترونية على أنها: "وسيلة للحكومات لاستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، خصوصاً تطبيقات الانترنت بغرض تقديم وتسهيل الحصول على المعلومات للمواطنين والمؤسسات، وتقديم خدمات حكومية بأكثر فعالية وكفاءة، إضافةً إلى إعطاء فرصة للمواطنين والمؤسسات للمشاركة في اتخاذ القرارات بالأجهزة الحكومية وفي العملية الديمقراطية" (العلوش، 2004، ص56).
- 2- ترى منظمة "OCDE" أن الإدارة الإلكترونية هي: "أداة لإصلاح الإدارة العامة لتحقيق مبادئ الحكم الرشيد" (سايج، 2018، ص122).
- 3- يعرف البنك العالمي الإدارة الإلكترونية على أنها: "نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تحول العلاقات بين المواطنين والقطاع الخاص مع الحكومة ومختلف أجهزتها، وذلك لتعزيز تمكين المواطن، تحسين تقديم

الخدمات، تعزيز المساءلة والشفافية وزيادة كفاءة الإدارة العامة" (حجازي، 2003، ص34) (أعراب، 2014، ص55).

4- ويعرفها آخرون بأنها: "استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة، التنظيم، الإجراءات، التجارة أو الإعلان بما يتيح لجميع الإداريين التعامل الفوري والآني مع بعضهم البعض لتحقيق الأهداف المشتركة وضمان مصالح الإدارة والعملاء، وذلك باستثمار الجهد والوقت والمال وتعزيز الرضا للجميع دون الحاجة إلى العودة في مهام كثيرة إلى المراكز القيادية العليا باعتبار ذلك من مقومات اللامركزية" (أعراب، 2014، ص55).

5- وتعرف الإدارة الإلكترونية على أنها: "استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من طرف الإدارة العمومية لتحسين الخدمة المقدمة للمواطنين والمؤسسات، وتعزيز مبادئ الديمقراطية من خلال الشفافية والمحاسبة والمشاركة في اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى استغناء الإدارة عن الورق واللوازم المكتبية الأخرى؛ مما يساعد على اقتصاد التكاليف، كما تُغني المواطن من وجوب تنقله للإدارة (يونس، 2003، ص34).

من خلال هذه التعاريف المقدمة للإدارة الإلكترونية يظهر للباحثة أنه رغم تعددها واختلافها إلا أنها تتفق في مجملها على أن الهدف الرئيسي والمحوري للإدارة الإلكترونية هو خدمة المواطن، ففى الغاية الأسى لتطبيق الإدارة الإلكترونية، بالإضافة لعدة أهداف أخرى تتعلق بالجانب التنظيمي وزيادة فعالية الأداء بالإدارة العمومية، والجانب الاقتصادي من خلال ترشيد النفقات العمومية، واقتصاد تكاليف الإدارة العمومية من اللوازم المكتبية كالورق، والجانب السياسي من خلال تعزيز ثقة المواطن بالدولة عن طريق دعم قيم المشاركة والمحاسبة والمساءلة لدى المواطنين. والإدارة الإلكترونية شأنها شأن أى مشروع أو برنامج آخر؛ تحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة والمؤاتية لطبيعة عملها؛ كي تتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منها، وبالتالي تحقق النجاح والتفوق وإلا سيكون مصيرها الفشل؛ مع خسارة الوقت والمال والجهد، ونعود عندها إلى نقطة الصفر، فالإدارة هي إبنة بيتها، تؤثر وتتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها، وتتفاعل مع كافة العناصر سياسية - اقتصادية - اجتماعية - ثقافية - تكنولوجية.

ثانياً: أهمية الإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية عصب حياة المجتمعات المدنية الحديثة التي كانت مسيرة حياتها اليومية تواجه أزمات خانقة في ظل إدارتها التقليدية حتى استطاعت أن تخطو خطوات لافتة لتجاوز هذه الأزمات بفعل التقنية، ويُنظر إلى الإدارة الإلكترونية على أنها بديل عصري يواكب التطور الذى اعترى حياة الإنسان على سطح الأرض، ويلبي مطالبه الإدارية، ويرضي طموحه في الحصول على قدرات أعلى وأيسر في إدارة شئون حياته وتفصيله (العطوي، 2005، ص72).

ثالثاً: أهداف الإدارة الإلكترونية

1. إدارة الملفات بدلاً من حفظها .
2. الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية.
3. استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة و تضطربهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
4. إلغاء تأثير عامل الزمان والمكان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة، وفكرة أخذ العطل أو الأجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها إلى أقصى حد ممكن، وإلغاء عامل المكان، إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال "الفيديو كونفرانس" من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.
5. إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن؛ مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.

6. إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق، والقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة، ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن، والاستفادة منها في أي وقت.
7. إيجاد البيئة والمناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل.
8. تطوير عمليات الإدارة وتعزيز فعاليتها في خدمة الأهداف المؤسسية.
9. تقديم آليات فعالة وداعمة لاتخاذ القرارات.
10. تقليص الإجراءات الإدارية، فمع توفر المعلومات بشكلها الرقمي تنقلص الأعمال الورقية وتعبئة البيانات يدوياً.
11. تقليل كلفة الإجراءات (الإدارية) و ما يتعلق بها من عمليات.
12. تقليل كلفة التشغيل وتحسين متواصل لمعدلات الإنتاجية.
13. تكامل أجزاء التنظيم وتوحيدها كنظام مترابط من خلال تكنولوجيا المعلومات.
14. تلبية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون فيه العميل محتاج إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن.
15. زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
16. ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية مستمرة.
17. القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد، وتسهيل تقسيم العمل والتخصص فيه.
18. وأخيراً وليس آخراً من أهداف الإدارة الإلكترونية التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث (الرحمن، 2003).

رابعاً: عناصر الإدارة الإلكترونية

- 1- إدارة بلا أوراق: حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني والبريد الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.
- 2- إدارة بلا مكان: تتمثل في الهاتف المحمول وأجهزة الاتصال عن بعد.
- 3- إدارة بلا زمان: تستمر 24 ساعة من العمل المتواصل.
- 4- إدارة بلا تنظيمات جامدة: تعمل من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة (نجم، 2004، ص76).

خامساً: معوقات الإدارة الإلكترونية

- 1- الأمية الإلكترونية لدى قطاعات غير قليلة من المتعاملين مع الجهات الحكومية.
- 2- ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات.
- 3- ضعف الوعي العام بأهمية ومزايا تطبيقات الإدارة الإلكترونية في القطاعات الحكومية.
- 4- ضعف برامج التوعية الإعلامية بالإدارة الإلكترونية الحكومية.
- 5- ضعف فناعة المسؤولين بالإدارات العليا بأهمية الإدارة الإلكترونية، واعتقادهم أنها تقلل من سلطاتهم الإدارية.
- 6- عدم قدرة التشريعات والنظم الإدارية على مواكبة المستجدات في هذا المضمار.
- 7- عدم وجود هياكل تنظيمية واضحة ومحددة وشاملة لكافة أنشطة القطاعات الحكومية.
- 8- نقص التأهيل العلمي والتدريب للعاملين بالقطاعات الحكومية رغم توافر تجهيزات على أعلى مستوى توفرها الدولة؛ مما يؤدي لمقاومتهم للتغيير في هذا الاتجاه خوفاً على وظائفهم ومصالحهم (ياسين، 2005، ص56).

المبحث الثالث: العلاقة بين البيروقراطية والإدارة الإلكترونية

الاتجاه نحو الإدارة الإلكترونية يتواكب مع التطور المستمر للمجتمعات البشرية، مع التخلي عن النموذج البيروقراطي، ولكن يبقى السؤال دائماً ماذا لو تأقلمت البيروقراطية مع نظم الإدارة الإلكترونية الحديثة؟ فمن المفترض أنه لا مكان للبيروقراطية في ظل أنظمة الإدارة الإلكترونية، ولكن ماذا يحدث لو طور البيروقراطي من نفسه لتكريس النموذج البيروقراطي في الإدارة بما فيه من تعقيدات وغموض للإجراءات وغياب للشفافية في نظم الإدارة الإلكترونية؟ إن حدث ذلك سيُعدّ التناقض على مفهوم الإدارة الإلكترونية، وينعكس سلباً على الإنتاجية قياساً بمتغيرات مثل الكم والجودة والوقت، وتقليل فرص تلك المؤسسات في البقاء والمنافسة وإنهيارها حتى وإن اتبعت نظم الإدارة الإلكترونية. فلأسف الشديد هناك بعض المدراء البيروقراطيين الذين يحملون بإحياء هذا النموذج في ظل نظام الإدارة الإلكترونية، غير مُدركين للتغيرات البيئية من حولهم، ويُرسخون للنموذج البيروقراطي في ظل استخدام الإدارة الإلكترونية، وكأن الأمر مجرد تحول من استخدام الإجراءات التقليدية والمعاملات الورقية إلى استخدام الأنظمة الإلكترونية الحديثة، فتظل نفس الإجراءات والتعقيدات إلكترونياً، ولكن بدون أي معاملات ورقية، فيجعلون التحول إلى الإدارة الإلكترونية مجرد مفهوم للتوفير والتخلي عن استخدام المزيد من الأوراق فقط.

ولكن التحول من النظام التقليدي البيروقراطي إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى تطوير في مهارات من يتعاملون مع الإدارة الإلكترونية، لضمان التخلص من مظاهر التعقيدات والإجراءات البيروقراطية، خاصة المدراء والموظفين الذين يتخذون البيروقراطية منهجاً، وإن لم يحدث ذلك فإن الأمر لا يعدو كونه أكثر من تزامن تطور النموذج البيروقراطي مع تطور الإدارة الإلكترونية، ويستمر التطور في حلقة مفرغة وتجادب بين البيروقراطية التقليدية، وبيروقراطية الإدارة الإلكترونية.

وفي دراسة قام بها "عبد الرحمن بن أحمد الهيجان بعنوان (معوقات الإبداع في المنظمات السعودية - 1999) أشار إلى أن "البيروقراطية بألياتها وأشكالها المختلفة وما يرافقها من جمود وتعقيدات واتباع حرفي للوائح والقوانين إضافة إلى عدم وضوح الأهداف تقف عائقاً في وجه الإبداع والابتكار الذي تتطلبه الإدارة الإلكترونية" (حماد، 2007، ص44).

يحاول هذا البحث تناول علاقة البيروقراطية في ظل تطبيق الإدارة الإلكترونية التي بات من الصعب معها الاعتماد على البيروقراطية كنموذج من نماذج الإدارة، وإن كان لها الفضل في مرحلة تاريخية معينة اهتماماً بالتخطيط والتنظيم، فلماذا يصير البعض على اتباع أساليب البيروقراطية حتى في ظل نظم الإدارة الإلكترونية الحديثة؟!

ليس للبيروقراطية مكاناً في كثير من المؤسسات الحديثة، نظراً للسلبيات التي وجهت للنموذج البيروقراطي، والتي كانت عائقاً أمام التقدم التكنولوجي ومواكبة التغيرات الحديثة، وأصبحت مشكلة تواجه الأجهزة الإدارية التي تعتمد النموذج البيروقراطي في إدارة مؤسساتها. فضلاً عن اعتبارها نموذج مغلق لا علاقة له بالبيئة الخارجية.

نمط المدير الروتيني -الذي يهتم بالقوانين والأنظمة والتعليمات في ظل غياب الاهتمام بالانتاج والعمل، وعدم الاهتمام بالعاملين ومبادراتهم، والاهتمام فقط بما هو مُدون على الورق ومحاضر الجلسات والاجتماعات دفعاً للمسئولية- أفرز الكثير من التحفظ والغموض والسرية في المؤسسة تجاه العاملين، وغياب للرؤية والأهداف والشفافية للمؤسسة.

ومن خلال الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالتنظيم البيروقراطي اتضح أن هناك اتجاهين، الاتجاه الأول يرى أن الإدارة الإلكترونية عبارة عن أداة لإصلاح البيروقراطية، أما الاتجاه الثاني يرى أن البيروقراطية من أهم أسباب فشل مشاريع الإدارة الإلكترونية، سنحاول فيما يلي مناقشة كل من الاتجاهين:

الاتجاه الأول: الإدارة الإلكترونية أداة لإصلاح البيروقراطية

يرى أصحاب هذا الاتجاه أنه يمكن للإدارة الإلكترونية أن تُستعمل كوسيلة لإصلاح البيروقراطية، حيث تمثل محركاً لعملية الإصلاح الإداري، وزيادة فعالية الإدارة العمومية لخدمة المواطنين.

ويعتبر أصحاب هذا الاتجاه أن المبادئ الأساسية للبيروقراطية -كالتدرج في السلطات، والتخصص، وتقسيم العمل، والقوانين والإجراءات الجامدة- هي التي أدت لجمود الإدارة العمومية في تعاملها مع المواطنين، وغير مرنة ولا تستجيب لحاجيات المتعاملين معها، كما يعتبرون الإدارة الإلكترونية تُدعم قيم المشاركة في المعلومات والتعاون مما يجعلها أكثر تفتحاً ومرونة.

كما يرى أنصار هذا الاتجاه أنه يمكن للإدارة الإلكترونية أن تتجاوز المشاكل التي يتسبب فيها التنظيم الهرمي للإدارة العمومية، وأن الإدارة الإلكترونية تعتبر فرصة للحكومة لإصلاح أجهزتها الإدارية والتفتح أكثر على المتعاملين مما يزيد من ثقة المواطنين بالحكومة والنظام السياسي عموماً.

بالإضافة إلى أن الإدارة الإلكترونية عبارة عن وسائل تدعم البيروقراطية ولا تقضي عليها، من خلال استعمالها لأتمتة الإجراءات الإدارية الموجودة، مما يرفع من كفاءة وفعالية التنظيم البيروقراطي دون تغيير في فلسفته، فالإدارة الإلكترونية تُفعل من أجل إيجاد حلول ملائمة لجعل التنظيم البيروقراطي للإدارة العمومية أكثر فعالية وقوة لخدمة المتعاملين معها (طاشمة، 2012، ص3).

ويمكننا القول من خلال ما تقدم أن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً هاماً في عصرنة وتطوير عمل الإدارة العامة رغم طابعها البيروقراطي، من خلال الخصائص التي تميزت بها وتناولناها في المبحث الثاني.

الاتجاه الثاني: البيروقراطية سبب في فشل الإدارة الإلكترونية

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن البيروقراطية من الأسباب الرئيسية لفشل الإدارة الإلكترونية، بسبب المبادئ التي تبنى عليها البيروقراطية كالهرمية، والتخصص وتقسيم العمل والإجراءات والقوانين الرسمية، وحسب وجهة النظر هذه يجب مباشرة الإصلاح البيروقراطي قبل البدء في عمل الإدارة الإلكترونية لتمكينها من النجاح. ويرى أنصار هذا الاتجاه أن نجاح الإدارة الإلكترونية غالباً يكون صعباً بسبب الثقافة البيروقراطية للموظفين العموميين، حيث يرون النجاح في الحفاظ على المعلومات دون مشاركتها، في حين أن تطبيق الإدارة الإلكترونية تحتاج لثقافة المشاركة وتبادل المعلومات، كما أن قنوات الاتصال ونقل المعلومات في التنظيم البيروقراطي تحكمه قواعد وإجراءات جامدة مما يخلق ثقافة السرية وعدم مشاركة المعلومات بين مختلف الأجهزة الحكومية، وهو ما يعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية التي تهدف أساساً إلى توحيد العمليات الإدارية بين مختلف الأجهزة الإدارية لخدمة المواطن (عرفة، 2012).

بالإضافة إلى أن جمود القوانين والإجراءات هي الحاجز الأساسي لنجاح الإدارة الإلكترونية في القطاع العام مقارنةً بالقطاع الخاص، كما يرجع فشل الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة التنظيم الهرمي للسلطة، الذي يمس مصالح الأفراد البيروقراطيين مما يجعلهم يقاومون التغيير عموماً والإدارة الإلكترونية خصوصاً لأنها تنادي بالتنظيم الأفقي.

العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والبيروقراطية علاقة معقدة ومتناقضة في نفس الوقت، فمعظم دول العالم لازالت تعتمد على التنظيم البيروقراطي في تسيير شئونها وخدماتها، كما أن معظم دول العالم تتجه نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بقصد زيادة فعالية أجهزتها الحكومية والتماشي مع التطور التكنولوجي السريع، وهذا يستدعي وجود تنسيق بين الانتقال للإدارة الإلكترونية والبيروقراطية للتنظيم في الإدارة العمومية (Bakkour، 2013، p.05).

وترى الباحثة أنه يمكن للبيروقراطية أن تكون أداة ووسيلة فعالة لنجاح تطبيق مشاريع الإدارة الإلكترونية إذا طبقت بمفهومها المثالي، فالإجراءات والقوانين الواضحة إضافةً إلى التقسيم الواضح للمهام والأدوار للأفراد داخل التنظيم البيروقراطي يساعد على خلق التنسيق الجيد لإنجاز المهام، وبفضل التنسيق الجيد يمكن للموظفين العمل في تناغم مستمر وهو ما يساهم في التطبيق الفعال للإدارة الإلكترونية.

مع الاستفادة من ثقافة التأقلم التي تفرزها القواعد والإجراءات الرسمية والتنظيم الهرمي للسلطة، والمتابعة الفعالة للمشاريع مما يخفض من مخاطر الوقوع في الأخطاء، وتجنب ظهور سلوكيات الإهمال وعدم التماثل للأوامر من طرف الموظفين العموميين، كل ذلك يُدعم ويُعزز تبني الإدارة الإلكترونية.

كما تضمن الثقافة البيروقراطية القوية للإدارة العمومية قيم العدالة والنزاهة والمساواة في تعاملها مع المواطنين والمؤسسات الخاصة، مما يخلق الإحساس بالمسؤولية في إنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين في كل المستويات من الإدارة العامة.

من خلال ما سبق يمكننا القول أن التنظيم البيروقراطي في صورته المثالية يعتبر أداة فعالة في التطبيق السليم للإدارة الإلكترونية، من خلال قدرته على خلق التنسيق والتناغم في أداء المهام، وخلق روح المسؤولية لدى الموظفين العموميين في كل المستويات الإدارية، وتجنب الوقوع في الأخطاء أو التقليل منها عند القيام بتطبيق المشروع وأخيراً تأطير سلوكيات الموظفين العموميين من خلال تجنب سلوكيات الإهمال وعدم الالتزام بالقواعد والإجراءات أثناء تطبيق الإدارة الإلكترونية.

الخاتمة:

تناولنا في هذه الدراسة موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالبيروقراطية، وهذا من خلال بعض الدراسة استنتجنا أن:

- 1- تعتبر الإدارة الإلكترونية سمة العصر الحديث، وتطويرها هو السبيل الواجب اتباعه لتحقيق التنمية،
 - 2- تؤثر الإدارة الإلكترونية بشكل كبير على البيروقراطية بطرق مختلفة.
 - 3- هناك اتجاهين متناقضين إلى حد ما في معالجة موضوع الإدارة الإلكترونية والبيروقراطية، الاتجاه الأول يتناول الإدارة الإلكترونية كأداة ووسيلة لإصلاح البيروقراطية وجعلها أكثر فعالية وكفاءة في خدمة المواطنين، من خلال استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لإصلاح المبادئ الأساسية التي يبني عليها التنظيم البيروقراطي كالهريمية، والتخصص وتقسيم العمل والقواعد الرسمية، أما الاتجاه الثاني فيرى أن البيروقراطية السبب المباشر في فشل تطبيق الإدارة الإلكترونية، من خلال تلك المبادئ الأساسية التي يبني عليها التنظيم البيروقراطي.
 - 4- لا يزال التنظيم البيروقراطي سائداً في أغلب دول العالم بالرغم من التقدم التكنولوجي الهائل.
- لذا نوصى عند القيام بتطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورة الأخذ بعين الاعتبار فلسفة وثقافة التنظيم البيروقراطي بالإدارة العمومية، والعمل على إيجاد تناغم وتناسق بين الإدارة الإلكترونية والثقافة البيروقراطية السائدة.

قائمة المراجع:

- Bakkour, D. (2013.p 05). *un essai de definition du concept de gouvernance ».étude et synthèse.monp, ES n°. france.*
- Graeber, D. (2005, p41). *la démocratie des interstice*. Revue de MAUSS ,n° 26.,
- إبراهيم، ا. (2017). ص. (23) تطور الفكر الإداري المعاصر. ط. 3. مجلة /المدير، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- أعراب، م. ب. (2014). ص. (55) تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة، إشكالية التخلص من التسيير التقليدي. مجلة العلوم الاجتماعية، 1ع، ديسمبر.
- الألمانية، ا. (2016). *البيروقراطية الألمانية والنموذج العربي*. Retrieved from <https://p.dw.com/p/6ivW>.
- الثقفي، ج. (2006). ص. (65) اقتصادنا بين الروتين والبيروقراطية. مجلة الدبلوماسية، وزارة الخارجية معهد الأمير سعود الفيصل للدراسات الدبلوماسية.

- الرحمن، ت. ع. (2003). الإدارة الإلكترونية. سلسلة إصدار بميك، العدد 1، 15 لقاهرة.
- العطوي، ص. م. (2005). ص. (72) تقنية المعلومات قائد لموجات التغيير في منظمات الاعمال في هذا العصر.
- العلوش، م. ا. (2004). ص. (56) الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- حجازي، ع. ا. (2003). ص. (34) النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- حسين، ل. (2014). ص. (98) بيروقراطية الإدارة ومشكلة بناء الحكم الراشد في الجزائر، رسالة ماجستير. جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان: كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- حماد، م. (2007). ص. (44) تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية"، رسالة ماجستير. الجزائر: كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة.
- دهام، ع. ا. (2008). (التنظيم البيروقراطي إزاء الفكر الإداري المعاصر إطار نظري. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية.
- سايق، ا. (2018). ص. (122) علاقة الإدارة الإلكترونية بالحكم الراشد، رسالة ماجستير. البويرة: جامعة أكلي محند أولحاج.
- طاحون، ع. أ. (2008). ص. (150) التنظيم الاجتماعي. الإسكندرية: المكتب الجامعي.
- طاشمة، ب. (2012). ص. (3) لوسع البيروقراطي الحلقة المفقودة في عملية التنمية في الوطن العربي دفاتر السياسة والقانون. ورقلة: كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- عرفة، س. س. (2012). اتجاهات حديثة في إدارة التغيير. مكتبة نور.
- ميلود، ق. (2017). ص. (304) الفساد والبيروقراطية ودورهما في تآكل مضامين الديمقراطية في الجزائر. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- ناشد، م. (1970). ص. (4) البيروقراطية مفهومها ومقوماتها ومظاهرها. المنظمة العربية للعلوم الإدارية.
- نجم، ن. ع. (2004). ص. (76) الإدارة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمشكلات. السعودية: دار المريخ للنشر.
- ياسين، س. غ. (2005). ص. (56) الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية. المملكة العربية السعودية: مركز البحوث معد الإدارة العامة.
- يونس، ع. م. (2003). ص. (34) مجتمع المعلوماتي والحكومة الإلكترونية مقدمة إلى العالم الافتراضي. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.



المركز الديمقراطي العربي

لدراسات الاستراتيجية، الاقتصادية والسياسية

Democratic Arab Center
for Strategic, Political & Economic Studies

المؤتمر الدولي العلمي الافتراضي بعنوان: البيروقراطية الإلكترونية بين المرونة والتعقيد

Electronic bureaucracy between flexibility and complexity

رئيس المركز الديمقراطي العربي: أ. عمار شرعان

مدير النشر: د. أحمد بوهكو

رقم تسجيل الكتاب

VR.3383-6621 B

جوان 2022

