جامعة محمد خيضر – بسكرة –

كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم الحقوق

البناء القانوني للإدارة الإلكترونية

مذكرة مكملة من متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق

تخصص : قانون إداري

إعداد الطالبة:

رميسة قدور

تحت إشراف الدكتورة:

سلمى مانع

الموسم الجامعي: 2017/2016

جامعة محمد خيضر – بسكرة –

كلية الحقوق و العلوم السياسية

قسم الحقوق

البناء القانوني للإدارة الإلكترونية

مذكرة مكملة من متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق

تخصص : قانون إداري

إعداد الطالبة:

رميسة قدور

تحت إشراف الدكتورة:

سلمى مانع

الموسم الجامعي: 2017/2016

بِسْمِ اللَّـهِ الرَّحْمَـٰنِ الرَّحِيمِ

" إِنَّما أَمْرُهُ إِذَا أَرَادَ شَيْئًا أَن يَقُولَ لَهُ كُن فَيَكُونُ"

سورة يس الآية - 82 -

اهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين

أهدي هذا العمل إلى:

من ربتني وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات، إلى أغلى إنسان في هذا الوجود أمي الحبيبة.

إلى من عمل في سبيلي وعلمني معنى الكفاح وأوصلني إلى ما أنا عليه أبى الكريم أدامه الله لي.

إلى إخوتي حفظهم الله ورعاهم خالد، أسامة، أيوب.

إلى أختي سلسبيل.

إلى زوجي كمال وكل عائلته.

إلى من عمل معي بغية إتمام هذا العمل، إلى صديقي ورفيق دربي حميدي محمد.

إلى صديقتي شريط ليلى.

إلى جميع أساتذة قسم الحقوق وطلبة الحقوق تخصص قانون إداري وخاصة الفوج 04.

شكـــــر وتقديـر

الحمـد لله الـذي أنـار لنـا درب العلـم والمعرفـة وأعاننـا علـى أداء هـذا الواجـب ووفقنا إلى انجاز هذا العمل

اتوجـه بجزيـل الشـكر والامتنـان إلـى كـل مـن سـاعدني مـن قريـب أو مـن بعيـد علـى انجـاز هـذا العمـل، وأخـص بالـذكر مشـرفتي الأسـتاذة الكريمـة مـانع سـلمى بحكمتهـا إلـى ذات الصـدر الرحـب التـي كانـت لـي قـدوة فـي طلـب العلـم والتـي لـم تبخـل عليـا بتوجيهاتها ونصائحها القيمة التي كانت عونا لي في إتمام هذا البحث.

ولا يفوتني أن أشكر الأستاذ الكريم زواوي عباس

كما أشكر كل أساتذة وموظفي كلية الحقوق والعلوم السياسية

ولكـــــــــم منـــــــــي فـــــــــائق الشـــــــــكر والتقـــــــــدير

مقدمة

إن التطور والتحول التنموي بكل مضامينه والتغير مس جميع جوانب الحياة سواء اجتماعية، أو ثقافية، أو اقتصادية لم يستثني حتى المجال الإداري، فنجد أن مجتمعنا قد عايش الإدارة في أبسط صورها لتلبية مختلف حاجياته، ولكن بمرور الوقت والتطور الحاصل في جميع مجالات الحياة أصبح الإنسان يجد صعوبة في ذلك، وخاصة بعد ظهور ثورة هائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي انبثق عنها كم معلوماتي هائل وظهر ما يسمى بمصادر المعلومات الإلكترونية التي دخلت جميع ميادين الحياة.

وأصبحت تقنية المعلومات والاتصال واقعا اداريا جديدا بسبب كثرة وتشعب الخدمات والأنشطة التي تقدمها الإدارات والمؤسسات التي تحتم عليها الانتقال من الأسلوب التقليدي للإدارة إلى الأسلوب الجديد، الذي يعرف بالإدارة الإلكترونية التي ظهرت ملامحها في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين، في الولايات المتحدة سنة 1973.

وتعد الإدارة الإلكترونية من أهم ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث والتي أدت بدورها إلى ظهور تغييرات جذرية في أسلوب الحياة، مما استلزم ضرورة معايشة التغير الجديد الذي بدأ يتحدد من خلال القدرات المعلوماتية والاتصالات وانتشار شبكة الانترنت التي أدت إلى حدوث نقلة سريعة في كيفية تواصل الأفراد فيما بينهم فهي وسيلة جد مهمة في تقريب المسافات كما قامت بدور كبير في مساعدة الإنسان لدخوله إلى المعلوماتية التي تمثل العصب الأساسي في جميع أوجه الحياة والأداة الطيعة لعولمة النظام الكوني الجديد.

وإن الإدارة الإلكترونية تتبلور أهمية دراستها في كيفية نقل كافة النشاطات والإجراءات من الطابع الإداري التقليدي إلى تقنية إلكترونية حديثة وسريعة في إنجاز الأعمال بأقل تكلفة وأقل جهد بطرق أكثر مرونة وفعالية ودقة متناهية وتحسين علاقة الأفراد بالدولة وفي المجال التطبيقي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات نجد أن للإدارة أهمية استراتجية بما تسهم به من

دعم ومساندة في تبسيط الإجراءات لتمكين الإدارات من الاستفادة من متطلبات العمل وتقديم جودة في الخدمات وفق تقنية منظمة ودقيقة وعملية تواكب العصر.

ولـلإدارة الإلكترونيـة أهميـة بالغـة وذلـك مـن خـلال اعطائهـا للمؤسسـات طرقـا أسـهل لقضـاء مصـالحها و حاجاتها وبالتـالي فأهميـة هدا الموضـوع نلخصـها فـي قلـة الدراسـات حـول موضوع الإدارة الإلكترونية وذلك راجع لحداثته وجدية وحيوية الموضوع وإضفاء هذا الموضوع لمعرفـة جديـدة حـول كيفيـة اسـتخدام وتوظيـف التكنولوجيـا التـي تعمـل علـى تقدم وتطـور عمـل المؤسسـات والتخفيـف عنهـا جملـة مـن الأعبـاء. كمـا يسـمح بمواكبـة آخـر التطـورات العلميـة و تسـخيرها بمـا يخـدم المجتمـع، توضـيح وإبـراز أهميـة التكنولوجيـا ومعوقـات تطبيـق الإدارة الإلكترونية.

ويعود سبب اختيار الموضوع إلـى أسباب ذاتيـة والمتمثلـة فـي محاولـة معرفـة أسلوب العصـر الحـديث فـي تقـديم الخـدمات بشـتى أنواعهـا والمتمثـل فـي الإدارة الإلكترونيـة وأسـباب موضوعية والتـي شملت معرفـة القيمـة العلميـة لموضـوع الإدارة الإلكترونيـة فـي نطاقيها النظري والتطبيقي.

ويهدف الموضوع إلى دراسة الإدارة الإلكترونية من شقيها النظري والتطبيقي وذلك من خلال:

إزالة الغموض والتعرف على أسلوب الإدارة الإلكترونية،و الأهمية الكبيرة للتقنية الحديثة

والتعرف على تطبيقات الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها، وتحديد إيجابياتها وسلبياتها.

ورغم حداثـة الموضـوع كمـا قلنـا سـابقا إلا أننـا نجـد دراسـات سـابقة حولـه، ومـن بـين الدراسات التي تشابه موضوع البناء القانوني للإدارة الإلكترونية نجد:

دراسـة عاشور عبد الكريم والتـي تتمثل فـي دور الإدارة الإلكترونيـة فـي ترشيد الخدمـة العموميـة فـي الولايـات المتحـدة الأمريكيـة والجزائـر، رسـالة لنيـل شـهادة ماجسـتير فـي العلـوم السياسـية والعلاقات الدولية، 2009.

رحماني سناء، الإدارة الإلكترونية، مذكرة ماجستير، قسم العلوم تسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2008.

إشكالية الدراسة:

تسعى معظم دول العالم نحو التحول إلى الإدارة الإلكترونية التي تعد انقلاب سريع في أساليب التعامل على مستوى كل من الدول والمؤسسات والمنظمات الحكومية والأفراد وذلك بسبب التغيرات التي أطرأتها في الجانب الإداري حيث تخلى الأفراد عن الأسلوب التقليدي للإدارة وتوجه إلى الأسلوب الحديث الذي سهل له خدماته ويسر له إجراء معاملاته وضمن له خدمة ذات جودة عالية ودقة بأقل تكلفة وعناء.

وهذا ما يستدعينا ويبعث فينا الفضول لمعرفة هذا الأسلوب ومن أجل هذا قمنا بدراسة موضوع الإدارة الإلكترونية وطرح الإشكال التالي:

فيما تتمحور الأطر التنظيمية للإدارة الإلكترونية؟

التساؤلات الفرعية

_ ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية؟

_ فيما تتمثل أهميتها؟

_ ما هي عناصر ووظائف الإدارة الإلكترونية؟

_ ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

_ ما مدى نجاح أو فشل الإدارة الإلكترونية؟

وللإجابة عن هاته الأسئلة اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي ومنهجية دراسة تناولت فصلين سيتم عرضهما كالتالي:

الفصل الأول يعالج الإطار النظري للإدارة الإلكترونية، من خلال تبيان مفهومها في المبحث الأول وأه في المبحث الثاني، ومقوماتها في المبحث الثالث، أما الفصل الثاني فهو يعالج الإطار التطبيقي للإدارة الإلكترونية من خلال ابراز متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المبحث الأول وذكر المعيقات التي يجب تجاوزها في المبحث الثاني و ذكر ايجابيات وسلبيات وعوامل نجاح أو فشل الإدارة المبحث الثالث.

الفصل الأول

الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

الفصل الأول

الإطار النظري للإدارة الإلكترونية

مع بدايات القرن الواحد والعشرين، حدث تغير كبير في المجال التكنولوجي على المستوى العالمي ترتب عليه ضرورة استخدام أنواع إدارية حديثة تواكب التغير المحدث، وبروز من بين هذه الأنواع ما يعرف بالإدارة الإلكترونية، التي طغت وبرزت في مختلف الدول فأصبحت معظم الدول والمؤسسات تسعى إلى استخدام هذا التطبيق الجديد في الإدارة وذلك للتخلص من الروتين الشائع في الأعمال والمهام العامة المتعلقة باحتياجات الزبائن، ومؤسسات المجتمع المختلفة، واعتمادها على شبكة الإنترنت في إنجاز كل أعمالها، و معاملاتها الإدارية وكذلك إنجاز وظائفها من تسويق وإنتاج وتمويل،واستثمار وغير ذلك من أعمال بعقلية عالمية وسرعة فائقة.

ونجد أن الإدارة الإلكترونية رغم حداثتها طبقت في الكثير من الإدارات وحققت الكثير من النجاحات.

وفي فصلنا هدا سنقوم بالتعرف على ماهية الإدارة الإلكترونية في المبحث الأول ومقوماتها التي تطرقنا لها في المبحث الثاني.

المبحث الأول

ماهية الإدارة الإلكترونية

ظهرت في العصر الحديث مصطلح تقنية المعلومة الإدارية وأخذ في الانتشار بشكل كبير في العمل الإداري بكل القطاعات، ولقد أخذت الكثير من الدول بهذه التقنيات وعملت عل إدخالها في مؤسساتها والإعلان عن تطبيق الإدارة الإلكترونية وفق خطط وأهداف مرسومة إلا أن استخدام هذه التقنيات لا يساعد على تحقيق الأهداف المرجوة في العمل الإداري، دون توافر العنصر البشري القادر على استخدامها والاستفادة منها وتوافر الشفافية في التعامل مع المعلومات الإدارية، ويعتبر مفهوم الإدارة الإلكترونية واحدا من المفاهيم الحديثة في الفكر الإداري المعاصر فهي تعد نمطا جديدا ترك آثاره التكنولوجية على إدارة المؤسسات وعلى استراتجيتها ووظائفها.

وفي مبحثنا هذا سنقوم بالتطرق إلى تعريف الإدارة الإلكترونية ونشأتها وأنواعها.

المطلب الأول

مفهوم الإدارة الإلكترونية

وفيه سنتطرق إلى كل ما يتعلق بالإدارة الإلكترونية من تعريف إلى خصائص إلى أنواع.

الفرع الأول

تعريف الإدارة الإلكترونية

يعتبر التعريف ضرورة لإيضاح وتحديد مفهوم الشيء ليصل المرء إلى معلومة معينة دون أن يقع في أي لبس أو خطأ ومساعدته في الوصول إلى المعرفة الحقيقية من خلال تحديد الشيء بذكر خواصه.

أولا: التعريف اللغوي

كلمة "إدارة" administration أصلها لاتيني بمعنى (ad) بمعنى (to) و(minister) بمعنى"serve" والكلمة تعني الخدمة على أساس أن الذي يعمل في الإدارة يقوم بخدمة، أو يوصل إلى آداء خدمة عن طريق الإدارة.

وهي مصدر أدار يدير إدارة، ويستعمل الفعل لازما أيضا فيقال دار الشيء يدور دورانا.

من الناحية الإسلامية تعني "الولاية أو الرعاية أو الأمانة" وتعني تحمل المسؤولية والقيام بالواجب[1].

الإلكترونية: هي "عملية الإلتقاء بين الحاسوب وشبكات الاتصال".

ثانيا: التعريف الاصطلاحي

الإدارة الإلكترونية رغم حداثتها إلا أن هناك العديد من التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح حيث عرفت بأنها " استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تسمح به الممارسة، التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان[2]

وهناك من وجه تعريفه للإدارة الإلكترونية من خلال ربطها بالخدمة العامة إذ يرى الباحث "سعيد بن معلا العمري بأن الإدارة الإلكترونية تمثل " تحول أساسي في مفهوم الوظيفة العمومية، بحيث ترسخ قيم الخدمة العامة ويصبح جمهور المستفيدين من الخدمة محور اهتمام مؤسسات الدولة كما يتعدى مفهومها هدف التمييز في تقديم الخدمة إلى التواصل مع الجمهور

1- بوزيد خديجة آسيا، نقودي فطيمة، **واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في** الجزائر، " دراسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية العطف ولاية غرداية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص تكنولوجيا الاتصال الجديدة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016، ص6.

2- محمد محمود الطعامنة، شريف العلوش، **الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**، الأردن، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004، ص ص 10-11.

بالمعلومات وتعزيز الصورة في المشاركة والرقابة من خلال تطوير علاقات اتصال أفضل بين المواطن والدولة[1] .

في حيث قامت دراسات أخرى بالتركيز على محاولة تبيين مدى إمكانية اختصار الوقت والسرعة في انجاز المعاملات، وتقريب المسافات، وعرفت الإدارة الإلكترونية بأنها "انجاز المعاملات الإدارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت دون التنقل إلى الإدارات شخصيا لإنجاز المعاملات ".

أما الدكتور "سعد غالب إبراهيم فيقدم تعريفا للإدارة الإلكترونية وهو أنها " هي إطار يشمل كل من الأعمال الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين أو الموجهة للأعمال أو الموجهة لمؤسسات أو دوائر الحكومة المختلفة[2]

كما نجد من عرفها بأنها " استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة، والمعلومات في تسيير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية ذات القيمة، والتواصل مع من يطلب الانتفاع من خدمات المرفق العام من خلال تمكينهم وجعلهم قادرين من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة[3] .

ويعرف البنك الدولي الإدارة الإلكترونية بأنها " مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل كفاءة وفعالية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال وتمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية

1- السعيد بن معلا العمري، **المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية** دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير أكاديمية النايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض 2003، ص 15.

2- ياسين سعد غالب، **الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية**، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة ، 2005، ص 21.

3- هيم الفيلكاوي، **الحكومة الإلكترونية** ، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد 19، السنة الخامسة، نوفمبر 2002، ص 50.

الحكومية، ويقضي على الفساد وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها والتي تقوم بالتأثير على مختلف نواحي الحياة.[1]

كما نجد أن الاتحاد الأوروبي عرفها بأنها " جهاز يقوم باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليقدم للمواطنين وقطاع الأعمال الفرصة للتعامل مع الحكومة والتواصل معها باستخدام الطرق المختلفة للإتصال مثل الهاتف، الفاكس، البطاقات الذكية، البريد الإلكتروني، الانترنت، وهي تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة نفسها في الإدارة والقوانين والتنظيم ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات وتحقيق التكامل بين الإجراءات.[2]

كما هناك من يرى أيضا بأنها تعظيم استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحرير حركات المعلومات والخدمات من أجل التغلب على القيود وما تحتويه الأوراق والأنظمة التقليدية من عوائق وصعوبات.

وهناك من يعرفها بأنها " قدرة القطاعات الحكومية على تبادل المعلومات وتقديم الخدمات فيما بينها وبين المواطن وبين قطاعات الأعمال بسرعة ودقة عالية وبأقل تكلفة عبر شبكة الانترنت، مع ضمان سرية وأمن المعلومات المتناقلة معتمدة على مبدأين : الأول فني ويتمثل في اعداد المعلومات إلكترونيا وتناقلها عبر شبكة الانترنت وضمان دقتها وسريتها، والثاني إجرائيا ويتمثل في تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد مع ضمان صدقها ومصداقيتها.[3]

وهناك من يعرفها بأنها استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة، والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية Teleservices ذات القيمة،

1 - Electronique government can be Defined as government use of information communication.
2 - Word banek adifinition of egoverment ,www,worled banek,org,public sector /egov /egovstudies,htm,acces08/06/2005.
3- عبد الفتاح بيومي حجازي، **الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح**، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، 2007، ص 26.

والتواصل مع طالبي الإنتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة[1].

ثالثا: التعريف الإجرائي

هي "الإنتقال من المعاملات الورقية إلى المعاملات الإلكترونية لتسهيل العمل بين الفرد والمؤسسة بغية زيادة الكفاءة وربح الوقت".

وخلاصة القول لا يوجد تعريف واحد ومحدد للإدارة الإلكترونية فهناك العديد من التعريفات تختلف من تعريف لآخر، ونجد أن كل دارس يعرفها من وجهة نظره.

الفرع الثاني

نشأة مفهوم الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية لم تظهر دفعة واحدة بل جاءت في حقبات مختلفة من الزمن فهي امتداد لجملة من العصور التي تغيرت فيها الإدارة الإلكترونية، وهذا ما سنتطرق إليه كالتالي:

أولا: الإدارة الإلكترونية في عصر الميلاد

إن ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت، ودخول الحواسيب مجال التطبيقات الإدارية المختلفة واستخدام البرامج المتنوعة التي سهلت كثيرا في عمل الموظف العادي .

في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية تم ظهوره مع بداية إهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية.

1- هيم الفلكاوي، **مرجع سابق**، ص50.

وبالتالي فإن الإدارة الإلكترونية هي من 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.[1]

ثانيا: الإدارة الإلكترونية في عصر التصعيد

وتعود هذه المرحلة إلى حقبة السبعينات والثمانيات والتي يمكننا القول فيها أن نشأة الإدارة الإلكترونية هي نتاج التطور النوعي الذي أفرزته تقنيات الاتصال الحديثة في ظل الثورة المعلوماتية لإدارة علاقات المواطن والمؤسسات وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، ووضع بعض الخدمات على الأجهزة المختلفة والتمكن من الحصول عليها من خلال أنظمة المعلومات، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية

ثالثا: الإدارة الإلكترونية في عصر الذروة

وتعتبر بدايات الإدارة الإلكترونية فيه مند سنة (1960) عندما ابتكرت شركة (IBM) مصطلح معالج الكلمات المستخدم على فعالية طابعتها الكهربائية، وكان سبب ذلك هو لفت انتباه الإدارة في المكاتب إلى انتاج الطابعات عند ربطها مع الحاسوب، واستخدام معالج الكلمات، فلهذا الجهاز أهمية كبيرة خاصة سنة (1964) عندما ضع جهاز الطابعة المختار إذ تعمل هذه الطابعة مع شريط، فعند كتابة أي رسالة باستخدام هذه الطابعة يتم تخزين الكلمات على الشريط، حيث بالإمكان طباعة هذه الرسالة بعد استرجاعها من الشريط على الطابعة، بعد طبع اسم وعنوان الشخص المرسل إليه، مما أعطت هذه العملية وفرة للجهد وسرعة وكفاءة، فإذا تطلب ارسال نفس الرسالة إلى عدد كبير من المرسل إليهم، فقد يكتفي ارسالها لشخص آخر بعنوان آخر بدون اعادة كتابتها .

1- سعيد بن معلا العمري، **مرجع سابق**، ص 14.

وتوالي ظهور العديد من التقنيات في المجال الإداري لتطبيقها في المؤسسات على اختلافها وصولا إلى الأهداف المنشودة بأقل التكاليف وبجودة عالية في الأداء [1] .

ومن خلال دراستنا لنشأة الإدارة الإلكترونية نستنتج بعض أهدافها التي تبذل الجهود لتحقيقها والتي تتمثل في:

1- استخدام التقنيات الرقمية الحديثة من حلول وأنظمة والتي من شأنها تطوير العمل الإداري وبالتالي رفع كفاءة وإنتاجية الموظف وخلق جيل جديد من الكوادر الكفؤة.

2- تطوير الإدارة العامة بالآليات التقنية الحديثة.

3- التقليل من التعقيدات الإدارية.[2]

4- توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة والوقت المناسبين، ورفع مستوى العملية الرقابية.

5- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذا أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء، تبقى محدودةَ، وتضطرهم في كثير من الأحيانَ إلى الانتظار في صفوف طويلة.

6- تواصل أكبر بين إدارات المؤسسة الواحدة والذي من شَأنه تقديم خدمات أفضل ورفع مستوى الأداء.

7- إلغاء عامل العلاقة المباشرة للمتعاملين.

8- العمل على توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.

9- السرعة في اتخاذ القرارات المناسبة المبنية على معلومات دقيقة ومباشرة .

1- محمد لمين بصايرة، **الإدارة الإلكترونية وأعمالها القانوينة**، مذكرة مكملة من مقتضيات نيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون إداري، 2013/2012، ص 16.

2- علاء عبد الرازق السالمي ، **الإدارة الإلكترونية**، الأردن، دار وائل، 2006، ص 39.

10- توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا.

11- السهولة في متابعة وإدارة كافة الموارد.

12- تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.[1]

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

14- صغر المكان المجهز لحفظ المعلومات الإلكترونية

الفرع الثالث

مراحل تحول مفهوم الإدارة الإلكترونية

يستدعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية إلى مجموعة من المراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة وتتمثل هذه المراحل في:

أولا: مرحلة الإدارة الفاعلة التقليدية

تتم في هذه المرحلة تفعيل الإدارة التقليدية والعمل على تنميتها وتطويرها في الوقت الذي يتم البدء فيه أيضا بتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية بحيث يستطيع المواطن العادي في هذه المرحلة تخليص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وبدون أي روتين أو مماطلة حيث يمكن من يملك حاسب شخصي الإطلاع على نشرات المؤسسات والإدارات وأحدث البيانات والإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية، مع امكانية طبع أو استخراج الاستمارات اللازمة وتعبئتها لإنجاز أي معاملة.[2]

1- م. صدام الخمايسة، **مرجع سابق**، ص 80.

2- نعيم حسن حماد ، **تطوير الاتصال الإداري لمديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة في ضوء الإدارة الإلكترونية**، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية غزة، قسم أصول التربية للإدارة التربوية، 2008، ص 38.

ثانيا: مرحلة الفاكس والتليفون

يتم فيها تفاعل تكنولوجيا الهاتف والفاكس حيث يستطيع المتعامل من خلالها الإعتماد على الهاتف المتوفر في كافة الأماكن والمنازل، ويمكن الأفراد من الإستفسار عن الإجراءات والشروط اللازمة لإنجاز أي معاملة بشكل سهل، كما يمكن استخدام الفاكس ارسال واستقبال الأوراق والإستمارات وغيرها.

ثالثا: مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة

وهي المرحلة الأخيرة ومن خلالها يتم التخلي والابتعاد نهائيا عن الشكل التقليدي للإدارة وذلك من خلال:

1/ قناعة ودعم الإدارة العليا

حيث يجب على المسؤولين أن تكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية، كي يقدموا الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة إلى الإدارة الإلكترونية.

2/ تدريب وتأهيل الموظفين

الموظف هو العنصر الأساسي للتحول إلى الإدارة الإلكترونية، لذا لابد من تدريب وتأهيل الموظفين، كي ينجزوا الأعمال عبر الوسائل الإلكترونية المتوفرة، وهذا يتطلب عقد دورات تدريبية للموظفين، وتأهيلهم وهم على رأس العمل.

3/ توثيق وتطوير إجراءات العمل

لكل منشأ مجموعة من العمليات الإدارية، فبعض تلك الإجراءات غير مدونة على ورق أو أن بعضها مدون منذ سنوات طويلة لم يطرأ عليها أي تغيير أو تطوير لذا لابد من توثيق

جميع الإجراءات وتطوير القديم منها، ويتم ذلك من خلال تحديد الهدف لكل عملية إدارية تؤثر في سير العمل وتنفيذها بالطرق النظامية.[1]

4/ توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية

يقصد بها الجانب المحسوس في الإدارة الإلكترونية من تأمين أجهزة الحاسب الآلي وربط الشبكات الحاسوبية والأجهزة المرفقة معها وتأمين وسائل الاتصال الحديثة، مع البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونيا بواسطة المساحات الضوئية وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها وكذا الشروع في برمجة المعاملات إلكترونيا بالأخص الأكثر انتشارا في جميع الأقسام للتقليل من استخدام الورق.[2]

المطلب الثاني

خصائص مفهوم الإدارة الإلكترونية

تمتع الإدارة الإلكترونية بمميزات خاصة تميزها عن الإدارة التقليدية خاصة من جانب تحقيق المصالح المرجوة التي تسعى إليها الإدارات والمتمثلة في:

الفرع الأول

الإدارة الإلكترونية إدارة بلا ورق

حيث انتهى عصر استخدام الأوراق الكثيرة وتم تعويضها بالأرشيف الإلكتروني وتطبيق المتابعة الآلية، وعليه فإن الإدارة الإلكترونية أصبحت عامل من عوامل التفوق في إطار استخدام الوسائط الإلكترونية بدل الأوراق.

1- م. صدام خمايسة، **الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الاصلاح الإداري**، عالم الكتب الحديث ، الطبعة الأولى، 2013، ص 84.

2- محمد سمير أحمد، **الإدارة الإلكترونية**، عمان، دار الميسرة ، 2009، ص 71.

الفرع الثاني

الإدارة الإلكترونية إدارة بلا مكان

حيث تعتمد على المؤتمرات الإلكترونية والفيديو والعمل عن بعد من خلال المؤسسات التخيلية، وبذلك فكل وسائل الاتصال بغض النظر عن نوعها، تعتبر وسيلة هامة في الإدارة الإلكترونية.

الفرع الثالث

الإدارة الإلكترونية إدارة بلا تنظيمات جامدة

ونعني بها الإشارة إلى المؤسسات الذكية والمؤسسات الشبكية (الانترنت) والمؤسسات الذكية التي تعتمد على العمل المعرفي وصناعة المعرفة[1] واكتشاف المشاكل بدلا من حل المشاكل.

الفرع الرابع

الإدارة الإلكترونية إدارة بلا زمان (زمن مفتوح)

حيث تعمل وتستمر 24 ساعة متواصلة وبالتالي فإن فكرة الليل والنهار والصيف والشتاء هي أفكار لم يعد لها مكان في العالم الإلكتروني الرقمي الجديد، وتوفر تقنيات الإنترنت والتي بدورها تجعل العمل متاحا ومتوفرا على مدار 24 ساعة في اليوم سواء في أماكن العمل أو المنزل، أو في مكان آخر.[2]

ويرى التكريتي والعلاق أن خصائص وسمات الإدارة الإلكترونية[3] تتمثل فيما يلي:

- استخدام مكثف لتكنولوجيا المعلومات في شتى الأعمال التعليمية.

1- عصام عبد الفتاح مطر، **الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق**، دار الجامعة الجديدة، 2007، ص 39.

2- م. صدام خمايسة، **مرجع سابق**، ص 79.

3- سعد غالب التكريتي، بشير عباس العلاق، **الأعمال الإلكترونية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 111.

- تدفق أنماط العمل الفوري.
- هواجس ابداعية للموظفين داخل المؤسسة التربوية.

المطلب الثالث

المفاهيم المرتبطة بالإدارة الإلكترونية

أخذت الإدارة الإلكترونية أنماطا وأشكالا متعددة ومختلفة تتناسب مع طبيعة المؤسسات ومن بين هاته الأشكال نجد:

الفرع الأول

الحكومة الإلكترونية

تعد الحكومة الإلكترونية من أهم أنماط الإدارة الإلكترونية وهناك العديد من التعريفات للحكومة الإلكترونية من أبرزها:

هناك من يرى بأنها مفهوم جديد يعتمد على استخدام تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد الحكومية، وكذلك لضمان توفير خدمة حكومية مميزة للمواطنين، الشركات، المستثمرين والأجانب[1].

وهناك من يرى بأنها أسلوب يقوم على مبدأ استخدام تكنولوجيا المعلومات، مما يعطي فرص متساوية للجميع للإستفادة من المعلومات وإجراء المعاملات، وتسمح بفتح مجالات واسعة لتوفير الخدمات بطرق سهلة بأقل تكلفة للمال والجهد[2].

1- عصام عبد الفتاح مطر، **مرجع سابق**، ص34.

2- د خالد ممدوح ابراهيم، **أمن الحكومة الإلكترونية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص52.

الفرع الثاني

التجارة الإلكترونية

لقد وردت في موضوع التجارة الإلكترونية عدة تعريفات، والحقيقة أنه ليس هناك تعريفا محددا لها حتى الآن بسبب تعدد الجهات التي أوردت هذه التعريفات، و نعرض أهمها فيمايلي:

- أنها أداء العملية التجارية بين الشركاء التجاريين باستخدام تكنولوجيا معلومات متطورة[1].

- أنها مجموعة من المعاملات الرقمية المرتبطة بأنشطة تجارية بين المشروعات ببعضها البعض ، و بين المشروعات و الأفراد و بين المشروعات و الإدارة[2].

- هي كل شكل من أشكال الإتصال، يستهدف تسويق بصورة مباشرة أو غير مباشرة بضائع أو خدمات أو صورة مشروع أو منظمة أو شخص يباشر نشاط تجاري أو صناعي أو حرفي أو يقوم بمهنة منظمة .

الفرع الثالث

التعليم الإلكتروني

إن التعلم الإلكتروني في جوهره وأبعاده ومضامينه يعني "عملية تحويل التعليم التقليدي (وجهاً لوجه) الى شكل رقمي للاستخدام عن بعد "(Oliver ,2002).

وهناك من الباحثين من يرى أن التعلم الإلكتروني هو " أحد الوسائل التعليمية التي تعتمد على تقنيات الاتصالات الإلكترونية وتقنيات الخدمة الذاتية لإتاحة المعرفة للذين ينتشرون خارج قاعات الدراسة ".

1- مدحت رمضان، **الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية** – دراسة مقارنة-، دار النهضة العربية، القاهرة، 2001، ص 12.

2- مدحت رمضان، **المرجع نفسه**، ص15.

كما توجد تعريفات للتعلم الإلكتروني تستند إلى مستوياته.

فالتعلـم الإلكترونـي المتزامن يعني أن جميع الطلبة والمدرسين يتواصلون معاً في وقت واحد تقريباً ووفق جدول زمني محدد مسبقاً ليتلقون ويتبادلون المعرفة على الخط مما يسهل من عملية التعلم .

أمـا التعلـم الإلكترونـي غيـر المتزامـن فهو يعطـي المعنـى التقليدي للتعلم الإلكترونـي حيث يقوم الطلبة بإنجاز مهامهم الدراسية بشكل ذاتي وفي الوقت الذي يلائمهم وذلك بالاعتماد علـى الأقراص المدمجـة وشبكة الإنترانـت أو الإنترنـت . وقد يحصـل نـوع من المداخلات مـع المدرسين من خـلال لوحـات الإعلانـات علـى الشبكة والبريـد الإلكترونـي ، أو قد يكـون بشـكل ذاتي بالكامل ومسنود بالروابط الى المراجع بدلاً عن مدرس حقيقي .

الفرع الرابع

النشر الإلكتروني

عرف النشر الإلكتروني بتعاريف عديدة لا حصر لها نذكر منها ما يلي:

فيعرفه الدكتور أحمد بدر في كتابه علم المكتبات و المعلومات بأنه الاختزان الرقمي للمعلومـات مـع تطويعهـا وبثهـا وتوصـيلها و عرضـها الكترونيـا او رقميـا عبـر شـبكات الاتصال،هذه المعلومات قد تكون في شكل نصوص،صور،رسومات يتم معالجتها آليا[1].

ويعرفـه الـدكتور شـريف كامـل شـاهين بأنـه: عمليـة إصـدار عمـل مكتـوب بالوسـائل الإلكترونية وخاصة الحاسب سواء مباشرة أو من خلال شبكات الاتصال[2].

1- بدر أحمد، **علم المكتبات و المعلومات**، دراسات في النظرية والارتباطات الموضوعية، القاهرة، دار الغريب، 1999، ص309.

2 -شريف كامل شاهين، **مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات ومراكز التوثيق**، [د.م]، الدار المصرية اللبنانية، [د.ت]،ص25.

كما يعرفه الدكتور أبو بكر محمود الهوش في كتابه التقنية الحديثة في المعلومات و المكتبات بأنه: الاعتماد على التقنيات الحديثة و تقنيات الاتصالات بعيدة المدى في جميع الخطوات التي تنطوي عليها عمليات النشر[1].

ويقسم الدكتور عبد اللطيف صوفي النشر الالكتروني الى نوعين رئيسيين هما:

_ النشر الإلكتروني الموازي: وفيه يكون النشر الالكتروني مأخوذا عن النصوص المطبوعة و المنشورة و موازيا لها،اي انه ينتج نقلا عنها و يوجد الى جانبها.

_ النشر الإلكتروني الخالص: وفيه لا يكون النشر عن نصوص مطبوعة، بل يكون الكترونيا

صرفا، و لا يوجد الا بالشكل الإلكتروني[2].

الفرع الخامس

الصحة الإلكترونية

وهي التي تقوم بتوفير الاستشارات والخدمات الطبية وتوصلها إلى المرضى عن طريق الوسائل الإلكترونية، فبقدرة المريض متابعة نتائج فحوصاته عبر الشبكة المحلية للمستشفى، كما يمكنه من تقليل أوقات الانتظار للمراجعة، أو عند شراء الأدوية فالطبيب يقوم ببعث الوصفة إلى الصيدلية إلكترونيا.

1- ابو بكر محمود الهوش، **التقنية الحديثة في المعلومات و المكتبات، نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات**، القاهرة، دار الفجر للنشر و التوزي، .2002.ص152.

2- عبد اللطيف صوفي.**المعلومات الالكترونية و الإنترنت في المكتبات**.قسنطينة: مطبوعات جامعة منتوري،2001.ص.ص19-20.

المبحث الثاني

مقومات الإدارة الإلكترونية

لا يمكن أن تتحقق الإدارة الإلكترونية إلا إذا توافرت فيها جملة من العناصر التي تساعد في تحقيق الأهداف، كما لا بد من أن تكون لها وظائف تقوم بها وهذا ما سنتناوله في مبحثنا هذا.

المطلب الأول

عناصر الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية عدة عناصر يمكن إجمالها في أربع عناصر أساسية هي:

الفرع الأول

عتاد الحاسوب

يضم المكونات المادية للحاسوب ومختلف نظمه مثل المعالج الدقيق واللوحة الرئيسية، كما يضم الملحقات كالطابعات

الفرع الثاني

البرمجيات

تشمل برامج النظام مثل نظم التشغيل التي تتحكم في الكمبيوتر، والمعدات والأجزاء التالية:

أولا: أنظمة التشغيل: وهي التي تقوم بالإشراف والتحكم في توجيه الأعمال ومعالجة البيانات.

ثانيا: لغات البرمجة: وهي اللغة المعتمدة في كتابة البرامج.

ثالثا: الأنظمة التطبيقية: مثل برنامج معالج النصوص، وبرنامج الجداول الإلكترونية.

رابعا: البيانات: وهي تمثل الحقائق الأولية التي يراد تحويلها إلى معلومات يفهمها العامة سواء كانت كتابة او صوتا أو صورة.

الفرع الثالث

صناع المعرفة

إذ تمثل القيادات الرقمية وكل ما يشمل الرأس مال الفكري والمديرون والكوادر والخبراء، أي البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية

الفرع الرابع

شبكات الإتصال

وهي تلك الحزم والوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترنت(شبكة عالمية) والإنترانت(شبكة المنظمة الداخلية) والإكسترانت(شبكة المنظمة الخارجية)، وهي تعتبر من أهم عناصر الإدارة الإلكترونية لأنها تضفي على الإدارة الطابع الإلكتروني وذلك من خلال شبكة الحواسيب والتي تتكون من الأجزاء التالية: [1]

أولا: جهاز الخادم الرئيسي: هو عبارة عن جهاز حاسوب ذو مواصفات عالية يقوم بالتحكم في أنظمة برمجية وقواعد بيانات، ويطلق عليه خادم التطبيقات، أما خادم الويب فهو عبارة عن برنامج يقوم بتخرين وحفظ مواقع الويب وتحديد مكانها لدى طلبها من خلال المستخدم.

ثانيا: الأجهزة الملحقة: مثل الطابعات، الكابلات.

ثالثا: الكابلات ووحدات الشبكة: وهي جملة المكونات التي تقوم بتوصيل أجزاء الشبكة ببعضها وبذلك يمكن ارسال الرسائل والتواصل من مكان لآخر.

أما الشبكات فهي أشكال مختلفة وعديدة وأهمها نجد الانترانت: وهي شبكة داخلية تستند في عملها على الإنترنت، لا يستطيع أحد من خارج المنظمة الدخول إليها.

1- براهمي حنان، **جريمة تزوير الوثيقة الرسمية الإدارية ذات الطبيعة المعلوماتية**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم تخصص قانون جنائي، 2015/2014، ص 25.

رابعا: الشبكة الواسعة: هي الشبكات التي تغطي مساحات جغرافية واسعة سواءا على مستوى المدينة أوعلى مستوى الدولة.

خامسا: الشبكات المحلية: هي شبكة ضيقة تستعمل لربط أجهزة الحاسوب ضمن مجال فيزيائي صغير.[1]

الفرع الخامس

المجتمع

حتى تتمكن الإدارة من البناء وانجاز معاملاتها على أسس صحيحة ينبغي عليها أولا مراعاة المجتمع بثقافته ومقوماته.

الفرع السادس

الأنظمة والتشريعات

وهي الأساس الذي تقوم عليه الإدارة وهي المعيار الذي يقاس به نجاح الإدارة الإلكترونية.

المطلب الثاني

مبادئ الإدارة الإلكترونية

تتضمن الإدارة الإلكترونية على عدة مبادئ أساسية تقوم عليها وتمثل الركيزة التي تعتمد عليها، ومن بين هاته المبادئ نجد:

أولا: تقديم أحسن الخدمات للمواطنين

وهذا ما يستدعي خلق بيئة عمل فيها تنوع في المهارات والكفاءات لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة، وضرورة انتقاء المعلومات، والقيام

1- براهمي حنان، **المرجع السابق**، ص 27.

بتحليلات دقيقة للمعلومات المتوفرة، واستخلاص النتائج وعرض اقتراحات الحلول المناسبة للمشكلة.

ثانيا: التركيز على النتائج

حيث نجد أن الإدارة الإلكترونية ينصب اهتمامها على تحويل الأفكار إلى نتائج واقعية محققة فوائد للأفراد، مثل تخفيف الأعباء على المواطنين جسميا وماديا ومعنويا، وتوفير الخدمة في كل وقت.

ثالثا: سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع[1]

وذلك من خلال إتاحة تقنيات الإدارة الإلكترونية في كل مكان لكي يتمكن المواطنين من الوصول إليها بكل سهولة.

رابعا: التغير المستمر

وهو أهم مبدأ من مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك كونها تسعى دائما لتحسين وإثراء ورفع مستوى الآداء قصد كسب رضا الزبائن والتفوق في التنافس[2].

المطلب الثالث

وظائف الإدارة الإلكترونية

كما سبق وقد تعرفنا على الأهداف المرجوة من تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي لا تتحقق إلا بالإعتماد على جملة من الوظائف الأساسية، والتي قامت بتغيير جذري في أساليب الإدارة التقليدية، ونجد أن هاته الوظائف تكمن في:

1- عمار بوحوش، **نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين**، بيروت دار المغرب الإسلامي، 2006، ص 189.
2- **المرجع نفسه**، ص190.

الفرع الأول

التخطيط الإلكتروني

وهو يختلف عن التخطيط التقليدي من خلال أن:

* التخطيط الإلكتروني يمثل عملية ديناميكية من أجل تحقيق الأهداف الواسعة، المرنة القابلة للتجديد والتطوير المستمر.

* أنه عملية مستمرة ومتغيرة.

* يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية، فجميع المتعاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان، وهذا بسبب ما يمييز البيئة الرقمية من التغير بسرعة عبر الشبكات المحلية والعالمية، مما يؤدي إلى الوصول إلى الجديد من الأفكار والأسواق والمنتجات والخدمات غير الموجودة ويعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي.[1]

الفرع الثاني

التنظيم الإلكتروني

هو ثاني عملية يأتي بعد التخطيط وهو يعتبر الأكثر أهمية وارتباطا من حيث المكان، وفيه يرى الدكتور " نجم عبود " أن التنظيم قد انتقل من النموذج التقليدي إلى الإلكتروني من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي محدد كما حدث التغير في مكونات التنظيم ذاته وبهذا فإن التقسيم الإداري يقوم على أساس الفرق بدلا من الوحدات والأقسام، ومن التنظيم الإداري

1- عشور عبد الكريم، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، ص 30.

إلى التنظيم المتعدد الرؤساء المباشرين ومن اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة بنفسها، ومن مركزية السلطة إلى التعددية في مراكز السلطة.[1]

الفرع الثالث

الرقابة الإلكترونية

تقوم الرقابة الإلكترونية بالمراقبة الحالية من خلال شبكة المؤسسة مما يجعل منها عملية مستمرة تكشف عن الانحراف من خلال تدفق المعلومات.وقد أصبحت أكثر قدرة عن الرقابة التقليدية في معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولا بأول وبالوقت الحقيقي، فالمعلومات التي تسجل فور التنفيذ تكون لدى المدير.

الفرع الرابع

القيادة الإلكترونية

تتفرع إلى ثلاثة أنواع وهي:

أولا: القيادة التقنية العملية: وهي ما تعلق جميع ادارة أعمالها على استخدام الانترنت وتؤسس عملها على السرعة والجودة.

ثانيا: القيادة البشرية الناعمة: تشير إلى القيادة القادرة على جذب القوى البشرية العاملة وربطها بالإدارة.

ثالثا: القيادة الذاتية: ويعنى بها القدرة التي يمتلكها القائد الإلكتروني لإدارة أعماله بالإضافة إلى امكانياته في اتخاذ القرارات السريعة لمواجهة المشاكل الطارئة.

والقدرة على تقسيم عمله وتعديل مساره في أي وقت.[2]

1- نجم عبود نجم، **الإدارة الإلكترونية (الاستراتيجية والوظائف والمشكلات)**، السعودية، دار المريخ، 2004، ص 87.

2- حسين محمد الحسن، **الإدارة الإلكترونية (المفاهيم، الخصائص، المتطلبات)**، عمان، مؤسسة الوراق، 2011، ص 98.

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي للإدارة الإلكترونية

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي للإدارة الإلكترونية

فيما سبق تعرفنا على الإطار النظري للإدارة الإلكترونية كأسلوب حديث ومتطور، يتطلب توفير البنية الملائمة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أكمل وجه ولذلك وجب توفير مجموعة من المتطلبات الأساسية التي تساعد في إنجاح الإدارة الإلكترونية وتجنب معوقاتها التي تقف حائلا دون تنفيذها وتجاوزها وذلك للوصول إلى خدمة راقية وحديثة وعالية الجودة.

وكأي أسلوب نجد أن للإدارة الإلكترونية إيجابيات تمكنها أن تكون التقنية رقم واحد الناجحة في العالم، وهذا لا ينفي أن كما لها ايجابيات لها سلبيات أيضا تؤثر على تمسك المؤسسات والأفراد بها.

وفي فصلنا هذا سنقوم بالتعرف على متطلبات الإدارة الإلكترونية ومعيقاتها، كما سنتطرق لتقييمها ومعرفة أسباب نجاحها وفشلها.

المبحث الأول

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن أي أسلوب ناجح لا بد أن يكون قد مر بمراحل واختصر العديد من الخطوات، ومن أجل تطبيق إدارة إلكترونية على أكمل وجه، يجب توفير مجموعة من المتطلبات الأساسية التي تدعم تنفيذها وهذا ما سنقوم بعرضه من خلال مبحثنا.

المطلب الأول

المتطلبات الإدارية

تتوافر العديد من المتطلبات الإدارية التي تمكننا من التحول للإدارة الإلكترونية، ولا تخلو هذه المتطلبات من الصبغة الفنية التي نلاحظ خلالها بأن العديد من الهيئات والمؤسسات تستحوذ على كم هائل من المعلومات والبيانات والبرامج، التي تسهل على الأفراد وذلك من خلال تقديمها سياسة تقوم عن طريقها بتحديد جميع الوثائق والمعلومات عبر شبكة الإنترنت وتمكن الأفراد من الإطلاع عليها بيسر، ويشترط في المعلومات أن تكون محملة على قواعد بيانات مرنة وقابلة للفتح كما يجب أن تكون البيانات تحوي على المعلومات الضرورية لإنجاز المعاملات والقوانين المنظمة لها[1].

و من الناحية الإدارية فإنه يجب استخدام أحدث تكنولوجيا المعلومات ولهذا وجب التركيز على:

أولا: وضع استراتجيات وخطط التأسيس: والتي يتطلب وضعها تشكيل ادارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة التنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية

1- أبو بكر محمود الهوش، **الحكومة الإلكترونية بين الواقع والآفاق**، مجموعة النيل العربية، الطبعة الأولى، 2016، ص 452.

والبحثية في الدراسة، أي أنه في هذه المرحلة لا بد من أن يتوفر الدعم والتأييد من الهيئة العليا مع توفير الإمكانيات والمساندات المالية.

ثانيا: توفير البنية التحتية للإدارة الإلكتروني: والمتمثلة في مجموعة من المكونات المادية والبشرية التي تعمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات وتعد أهم إمكانياتها:

_**نظام الحاسوب وتجهيزاته** والذي يعتبر آلة لتخزين المعلومات وهو من أهم أساسيات الإدارة الإلكترونية

_ **شبكات الحاسوب** ونعني بها توصيل مجموعة من الحواسيب معا بواسطة وسيط سلكي بغرض الحصول على المعلومات والبيانات.

ثالثا: تطوير التنظيم الإداري: إن التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تغير علاقة الإدارات مع محيطها وهذا ما يستدعي إعادة تصميم العملية الإدارية وتغيير في الهيكل التنظيمي والأسلوب المستخدم في الإدارة الإلكترونية[1].

وهذا ما يجعله ينسجم مع مبادئ الإدارة الإلكترونية.

رابعا: الإصلاح الإداري: للوصول إلى تحول ناجح في تطبيق الإدارة الإلكترونية وجب القيام بإصلاح إداري والذي يشتمل على توفير خبراء لتأمين المعلومات، وقيادات واعية لها القدرة والكفاءة الإدارية التي تمكنها من تطوير العلاقات بين المنظمات الإدارية المختلفة.

المطلب الثاني

المتطلبات القانونية

إن القانون من أهم وسائل الضبط والردع الإجتماعي فهو يحكم سلوك الأفراد ويحمي علاقاتهم ببعضم البعض[2] والمتطلبات القانونية تشتمل على مجمل التشريعات والقوانين التي

1- فهد بن صالح السلطان، **الهندرة والحكومة الإلكترونية**، الرياض، 2002، ص 22.

2- سلوى علي سليم، **القانون والضبط الإجتماعي**، الطبعة الأولى، القاهرة، 1985، ص ص76-77.

يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونّية اللازمة لعمل الإدارة الإلكترونّية وفي عملية الانتقال كان لا بد من إجراء التغييرات في التشريعات لمواكبة التغيير الطارئ، حيث وجب إصدار القوانين والتشريعات المنظمة والمتعلقة ببعض الموضوعات كالتصديق الإلكتروني والعقود الإلكترونية وذلك لتحقيق التنظيم والاستخدام الأمثل للإدارة الإلكترونية.

ومن المتطلبات التشريعية نخص بالذكر:

- تشريعات تنظم نشر المعلومات والمحافظة على الأسرار وعدم البوح بها.
- تشريعات خاصة بضمان حقوق الأفراد داخل الهيئة الإلكترونية.
- تشريعات متعلقة بكيفية دفع الرسوم للدخول للمواقع الإلكترونية.
- تشريعات خاصة بالعقوبات الناتجة عن جرائم التوقيع الإلكتروني.

و سنتعرض هنا أيضا للمتطلبات السياسية والتي نقصد بها توافر إرادة سياسية لدعم الهياكل الإدارية وإدخال التغيرات على الأساليب الإدارية، ويتطلب التزام القيادات السياسية لتبني مشروع الإدارة الإلكترونية ما يلي:

- دعم القيادات السياسية للتغيرات الإدارية التي أصبحت واقعة لا بد من مواكبتها.
- تبني الأجهزة الحكومية للإدارة الإلكترونية.

المطلب الثالث

المتطلّبات الاجتماعية

لاشكّ أنّ تجاوب المواطنين مع التجديدات التي يمليها الانتقال إلى الإدارة الإلكترونّية لن يكون مباشراً، فعطلة السلوك الاجتماعي ونزعة مقاومة التغيير هما عاملان أساسّيان يجب مراعاتهما، فإذا أردنا الإدارة الإلكترونّية أن تنجح، لذا من المناسب أن يجري التركيز في البداية على تطبيقات بسيطة ذات فائدةٍ واضحةٍ وصِلَةٍ وثيقةٍ بالحياة اليوميّة للناس (وهو ما نجده مثلاً

في قطاعات التعليم والصحّة والنقل)، وبحيث يترافق ذلك مع حملات توعية وتشجيع للمواطنين على التعامل مع هذه التطبيقات، والتأكيد على ضرورة أن تتسم واجهات هذه التطبيقات بالجاذبيّة وسهولة الاستخدام، وأن يتصف محتواها بالفائدة والبساطة[1].

كما يجب على المجتمع والهيئات، توفير المخصصات المالية الكافية للتمكن من تغطية مشاريع الإدارة الإلكترونية، واستخدام طرق التمويل وأساليب خفض التكاليف والنموذج المحاسبي والإداري للمشروع، وتعتبر المتطلبات الاقتصادية من العوامل الأساسية التي قد تعيق أو تؤخر المشاريع لذا وجب ضرورة دراسة كل من نواحي القوة والضعف للمتطلبات الاقتصادية وذلك لإمكانية تجاوز هذه التحديات.

المطلب الرابع:

المتطلبات الأمنية

وهي المتطلبات التي تضمن أمن وحماية المعلومات، وذلك عن طريق اتباع اجراءات ووسائل لضمان سلامة وصحة المعلومات ولكي يتحقق الأمن المعلوماتي لا بد من[2]:

- **التحقق من المستخدم:** بمعنى التأكد من الأشخاص هم نفسهم الأشخاص المعنيون بالعمل دون وجود أي دخيل.
- **السرية:** أي عدم إفشاء الأسرار والمعلومات لغير المعنيين بذلك والتأكيد على المحافظة عليها.
- **التصديق:** أي السماح بالوصول إلى المعلومات في حالة وضع الكلمات السرية الصحيحة للدخول، وفي ما عدا ذلك لا يسمح بالدخول.

1- سحر قدور الرفاعي، **الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 7، جامعة المستنصرية، بغداد، العراق، 2009، ص 310.

2- بكري سعد علي الحاج، **العمل إلكترونيا ومسألة أمن المعلومات**، الفيصل، عمان، 2002، ص7.

- **التكامل:** ونعني به التأكيد على عدم وجود أي تلاعب سواء بالإضافة أو النقصان أو تغيير كلي في البيانات أثناء نقلها من الوقت التي وضعت فيه إلى الوقت الذي أرسلت فيه.

المبحث الثاني

معوقات الإدارة الإلكترونية

تتعرض الإدارة الإلكترونية إلى جملة من المعوقات وذلك للتخلص والنيل منها أو التقليل من استخدامها وتنحصر جملة هذه المعوقات في :

المطلب الأول

معوقات إدارية

يفتقر قسم كبير من موظفي القطاع العام إلى المعرفة والمهارات الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بنجاح، فلتطبيقها يستلزم إمكانيات عديدة على المستوى الإداري منها مثلا مهارات إدارة المشاريع وإعادة هندسة العملية الإدارية في القطاع الحكومي

حيث إن من أهم المعوقات الإدارية تتمثل في:

- تعقيد الإجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية.
- انعدام التخطيط.
- غياب التنسيق بين الإدارات.
- ضعف اهتمام الإدارة العليا بالإدارة الإكترونية
- عدم التدرج في الإدارة الإكترونية
- ضعف برامج التوعية الإعلامية
- الاختلاف الظاهر في أساليب الإدارة الإلكترونية

المطلب الثاني

معوقات مالية

تتطلب الإدارة الإلكترونية موارد مالية كبيرة وذلك لتطوير وإدارة نظم معلوماتية متزايدة، كما أن هذه التقنية في تطور مستمر الأمر الذي يجعل اللحاق بهذه التطورات صعبا وإن هذه التقنية متشابكة ومتكاملة الأمر الذي يجعل من المستحيل التدرج في توفيرها بل يجب أن تتوفر في وقت واحد.[1]

- قلة المخصصات المالية الكافية لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات.
- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية، ونقص عدد المتخصصين في هذه الخدمات.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية.
- صعوبة الوصول لاستخدام شبكات الانترنت نتيجة ارتفاع تكاليف استخدامها.

المطلب الثالث

المعوقات الفنية

وتتمثل في:

1- عدم متابعة التقدم التقني في مجال الحاسب الآلي، حيث ارتفعت معدلات التعبير في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بصورة كبيرة في الوقت الذي يبحث فيه الأفراد عن استقرار رئيسي.

2- عدم وجود مواصفات ومعايير ثابتة لأجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في انجاز الخدمات.

1- خالد ممدوح إبراهيم، **مرجع سابق**، ص 73.

3- عدم اعتماد الوثائق الإلكترونية كبديل عن الوثائق التقليدية في إجراء المعاملات.

4- ازدياد حجم المخالفات والجرائم الواقعة على المعلومات منها ما يتعلق بسرقة البريد الإلكتروني، القرصنة، أو سرقة بطاقات الائتمان [1] .

5- التحقق من الهوية عبر الشبكات، حيث يمثل غياب إطار عمل قانوني بالتحقق من الهوية عن بعد، عقبة تقف في طريق اتمام المعاملات عن طريق الشبكات.

6- السداد الإلكتروني: حيث يعتمد على بطاقات الائتمان في نطاق ضيق للغاية وحيث لا تزال المخاوف من استخدام بطاقات الائتمان في السداد عبر الشبكات القائمة[2] .

7- قلة الوعي

8- قلة استخدام الحواسيب

9- قلة المواقع العربية مما يقلل دخول العرب فيها.

المطلب الرابع

المعوقات الأمنية

إن الأمن المعلوماتي يعتبر من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث أن هناك مجموعة من الأساليب لاختراق المنظومة المعلوماتية وما يترتب عليه من فقدان خصوصية المستفيدين وسريتهم، إن أهم مظاهر الأمن المعلوماتي هو سرية المعلومات وسلامته، وضمان بقاءها وعدم حذفها.

1- عصام عبد الفتاح مطر، **مرجع سابق**، ص 54.

2- عمر موسى جعفر القريشي، **أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري**، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، 2015، ص 73.

وإن الجانب الأمني يمثل عائقا كبيرا لأن من أهم أسسه هو السرية والأمان، فلو حدث أي خلل بالجانب الأمني ستنعدم السرية والأمان، ولو تم أي اختراق في موقع من المواقع الإلكترونية بشكل كلي أو جزئي سيؤدي إلى توقف الموقع عن تقديم الخدمات للمواطنين.[1]

وأهم العوائق الأمنية نجد

- التخوف من التقنية وهذا بسبب ما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد.
- التخوف من التحويلات الإلكترونية والتعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان.

ويجب علينا أن نذكر أن تحقيق الأمن يكون من خلال العناصر التالية[2]:

*توفير العنصر المادي: والمتمثل في الحماية المادية للمعلومات.

* توفير العنصر التقني: وذلك عن طريق استخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات .

* توفير العنصر البشري: والذي يقوم بالعمل على تنمية ورفع خبرات وقدرات العاملين.

1- صدام الخمايسة، **مرجع سابق**، ص 99.

2- منصور بن سعد القحطاني، **مهددات الأمن المعلوماتي وسبل مواجهته**ا، الرياض، 2008، ص13.

المبحث الثالث

تقييم الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية كباقي الأساليب لها إيجابيات تميزها كما لها بعض السلبيات والمشكلات التي تحتاج إلى حلول وهذا ما سنعرضه من خلال:

المطلب الأول

عوامل تباين آداء الإدارة الإلكتررونية

وفيه سوف نطرح العوامل التي أدت إلى نجاح الإدارة الإلكترونية والعوامل التي أدت إلى فشلها.

الفرع الأول

عوامل نجاح الإدارة الالكترونية

لقد نجحت الإدارة الإلكترونية نتيجة العديد من العوامل والتي نجملها في:

- اصغاء الإدارة للعميل وتلبية رغباته.
- وجود تشريعات وقوانين تنظم العلاقة وتنسق وتتعاون بشكل فعال مع مجتمع الأعمال وشركات تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالإدارة الالكترونية
- تولى المنظمة عمليات تطوير وتطبيق نظام تقنيات الإدارة الالكترونية.
- الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمنظمة والبعد عن الاتكالية والارتجالية في معالجة الأمور.
- تحقيق مبدأ الشفافية.
- إدارة أنشطة التحول الإلكتروني.

- العثور على البنية المناسبة لنقل وممارسة الخبرات في المجال الاداري بين مختلف القطاعات الحكومية والمؤسسات والشركات[1].
- العثور على البنية المناسبة لنقل وممارسة الخبرات في المجال الإداري بين مختلف القطاعات الحكومية والمؤسسات وغيرها.
- تقديم المعارف والخبرات في مجالات مختلفة الكترونيا.
- المساهمة في تطوير نظم الاتصالات وتقنيات المعلومات.
- تزويد المستخدمين بأحدث النظم المعلوماتية وتسهيل إجراءات الحصول على خدماتهم إلكترونيا.
- إعادة هيكلة البنية التحتية للإدارات.
- إدخال الأجهزة الحديثة والمتطورة وإعلام المشاركين بكيفية استعمالها.
- اعادة النظر في توزيع المهام على الموظفين وتغيير طبيعة العمل لتكون أكثر فعالية وإنتاجية.
- تحديد ورسم الخطط والأهداف المراد الحصول عليها من تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- إعطاء ميزانية قبلية ومستمرة لمشروع الإدارة الإلكترونية.

1- حماد مختار، **تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية فرع التنظيم السياسي والإداري، جامعة الجزائر، 2007، ص ص33، 34.

الفرع الثاني

عوامل فشل الإدارة الإلكترونية

إن فشل الإدارة الإلكترونية لم يأت بدون أسباب، بل أتى نتيجة عدة عوامل نذكر منها:

- عدم وجود رغبة في تطبيق الإدارة الإلكترونية[1]
- ارتفاع تكاليف استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال(الانترنت).
- وقوف القادة السياسيين في وجه نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية.
- عدم ادراك واستيعاب أهمية تكنولوجيا المعلومات من قبل الأفراد.
- البنية التنظيمية الضعيفة.
- ضعف شبكات الاتصالات.
- قلة أجهزة الحاسوب في الإدارات الحكومية.
- تأخر البلدان النامية في استخدام تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الثاني

ايجابيات الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية ايجابيات كثيرة نذكر منها:

- اختصار الإجراءات الإدارية : لا شك أن العمل الإداري فيه العديد من التعقيدات لأنه يحتاج في معظم الأحيان إلى موافقة أكثر من جهة إدارية على العمل المطلوب وللقضاء على البيروقراطية كان لا بد من اتباع أسلوب الإدارة الإلكترونية وذلك لأنه يمكن من تبسيط هذه الإجراءات فعلى سبيل المثال الموظف الذي يمكن أن ينهي المعاملات التي كان يشتغل عليها

1- حماد مختار، **مرجع سابق**، ص36.

دون الرجوع إلى رؤسائه بل فقط عليه أن يعود إلى البيانات التي تعتبر بمثابة تفويض للموظف[1].

- الاستمرارية: حيث أن المعلومات الرقمية تكون دائمة التدفق مما يزيد في فعالية عملية التخطيط [2].

- القضاء على الفساد الإداري: حيث يتمكن صاحب الخدمة من الدخول إلى الموقع الإلكتروني الخاص بجهة الإدارة والتعرف على الخدمة وما يتعلق بها دون اللجوء إلى معرفة صاحبها وهذا ما يقلل من الجرائم كالرشوة والفساد.

- الخصوصية والأمان: حيث تتميز الإدارة بالخصوصية والسرية وهذا عن طريق نظامها المرن مما يؤدي إلى تطورها.

- القضاء على التزاحم في المؤسسات والهيئات من طرف المراجعين.

- السرعة في آداء الخدمة والدقة والوضوح: إن إدخال الحاسوب الآلي في العملية الإدارية أحدث تغييرا وتطورا في تقديم الخدمة فقد أصبحت الخدمة تقدم في أقل فترة زمنية والسبب في ذلك هو تدفق المعلومات والبيانات المخزنة في الحاسوب الآلي والتي تكون أكثر دقة ووضوحا وسهلة على المراجع [3].

- تقديم الخدمات بأقل تكلفة: إن بإتباع الإدارة الإلكترونية تقل المصاريف التي كانت تستهلك في شراء الأوراق والمستندات والأدوات الكتابية نظرا لاستخدام جهاز الحاسوب الذي يعمل على التقليل من الموظفين وبالتالي التقليل من المصاريف.

- التقليل من الإجراءات والتعقيدات الإدارية: إن استعمال الإدارة الإلكترونية يمكن من التخلص من التعقيدات الإدارية، حيث يمكن للشخص أن يتحصل على المعلومات التي يريد الوصول

1- عصام عبد الفتاح مطر، **مرجع سابق**، ص ص 56-57.

2- العالول عبد الماجد، **مدى توافر متطلبات نجاح الإدارة الإلكترونية**، غزة، 2011، ص48.

3- علاء السالمي، رياض الدباغ، **تقنيات المعلومات الإدارية**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص ص25-26.

إليها في ثواني من خلال الشبكات الإلكترونية التي تقلل من نسبة التعقيدات الإدارية وتمكنه من ايجاد المعلومات بسهولة.

المطلب الثالث

سلبيات الإدارة الإلكترونية

كما للإدارة الإلكترونية ايجابيات تميزها عن باقي الأساليب لها كذالك سلبيات نذكر من أهمها:

الفرع الأول

التجسس الإلكتروني

يعتبر التجسس الإلكتروني من أخطر جرائم الإدارة الإلكترونية الذي يمكن من خلاله الإطلاع أو إتلاف الوثائق والمعلومات السرية، المتعلقة بالأشخاص أو الشركات أو الإدارات.ويرجع سببه إلى عدم تحصين الجانب الأمني للإدارة الإلكترونية، ويكمن مصدر التجسس الإلكتروني في ثلاث فئات وهم:

- **الأفراد العاديون**
- **القراصنة**
- **أجهزة الاستخبارات العالمية**

فمخاطر الفئة الأولى والثانية تختصر على تخريب المواقع والتلاعب بهاو ايقافها نهائيا، أما الفئة الثالثة فمخاطرها أكثر بكثير من السابقتين، فهي تقوم بالإطلاع على كافة الوثائق الإدارية وهذا ما يؤدي إلى تشكيل تهديد فعلي على الأمن.

الفرع الثاني

زيادة التبعية للخارج

من المعلوم أن الدول العربية ليست دولا رائدة في مجال التكنولوجيا والمعلومات وهي دول مستهلكة ومستعملة لهذه التكنولوجية على الرغم من أن هناك أعداد كبيرة من العلماء العرب والإختصاصين في مجال التكنولوجيا في العالم أو من أصل عربي.

وعلى العموم بما أن "الإدارة الالكترونية" تعتمد بمعظمها إن لم نقل بأكملها، على التكنولوجيا الغربية، فإن ذلك يعني أنه سيزيد من مظاهر تبعية الدول المستهلكة للدول الكبرى الصناعية، وهو ما له انعكاسات سلبية كثيرة خاصة كما ذكرنا أعلاه في المجال الأمني للإدارة الإلكترونية، فلإعتماد الكلّي 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 غربية بغض النظر عما إذا كانت هذه الدول عدوة، أم صديقة فالدول تتجسس على بعضها البعض، بغض النظر عن نوع العلاقات بينها ولا يقتصر الأمر على التجسس على المعلومات لأهداف عسكرية، وسياسية بل يتعداه إلى القطاع التجاري، لكي تتمكن الشركات الكبرى من الحصول على معلومات تعطيها الأفضلية على منافستها في الأسواق.

و ذلك كله نحن ننصح و نشدد على ضرورة دعم و تسهيل عمل القطاع التكنولوجي العربي و الإنفاق على أمور البحث العلمي فيما يتعلق بالتكنولوجيا و الأمن التكنولوجي خاصة و أننا لدينا القدرات البشرية و المادية اللازمة لمثل ذلك و نشدد أيضا على ضرورة تطوير حلول أمن المعلومات محليا أو على الأقل وضع الحلول الأمنية الأجنبية[1].

1- كلثم محمد الكبيسي،**متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الالكترونية في دولة قطر**، 2008 ص 18.

الفرع الثالث

مشكلة البطالة

إن البطالة هي عبارة عن تعبير يطلق على الأفراد الذين يعيشون بلا عمل بسبب عدم توفر فرص العمل رغم توفر القدرات البدنية والعقلية للقيام به والرغبة فيه مهما كان أجره، ونجد في العصر الحديث أن من أهم أسبابها هو تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية الذي زاد من رفع نسبتها حيث أصبحت جميع الخدمات تجرى الكترونيا دون الحاجة إلى اليد العاملة، كما أننا نجد بالفعل بعض الشركات تقوم بالتخطيط لتأوي20% فقط من مناصب عمل، كما نجد أن بعض الدول العربية تعاني من نفس المشكل[1].

الفرع الرابع

شلل الإدارة

إن التطبيق غير الصحيح والانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية دون التدرج في الانتقال قد يسبب شلل في وظائف الإدارة الإلكترونية والتي بدورها تؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة أو توقفها إلى أن يتم الإنجاز الكامل للنظام الإلكتروني[2].

الفرع الخامس

التفكك الإجتماعي

وهذه المشكلة أصبحت أكثر انتشارا منذ استخدام تكنولوجيا المعلوماتية الحديثة التي أصبح كل الاعتماد يدور عليها، والتي بدورها أدت إلى فقدان العديد من العلاقات الإجتماعية

1- عمر موسى جعفر القريشي، **مرجع سابق**، ص 62.

2- ايهاب خميس أحمد المير، **متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية**، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، 2008 ص 45.

التي تقوم من خلال التجمعات التي تكون في الأسواق ومواقع التعليم وغيرها من الأماكن التي تتوافر على العنصر البشري[1].

كما أن استخدام شبكة الإنترنت لساعات طويلة في التعامل مع الجهات والدوائر الحكومية يؤثر سلبا على صحة الفرد، وبخاصة على حاسة النظر، بالإضافة إلى أن المداومة على استخدام الشبكات يؤدي إلى فرض العزلة والانطواء على المستخدم، مما يترتب عليه أحيانا سوء توافقه النفسي والاجتماعي وفقد القدرة على التعامل مع الآخرين نتيجة قلة تواصله معهم، وضعف القدرة على مواجهة المشكلات التي لا تتعلق باستخدام الإدارة الإلكترونية، مما قد يترتب عليه عجز الفرد على التكيف مع نفسه بتنظيم إشباع دوافعه وفق ما يقره المجتمع والتوفيق بين إمكاناته وتطلعاته مع الآخرين مع البيئة المحيطة به فإنه يعاني من سوء توافق، لأن التوافق هو القدرة على التآلف والتكيف مع البيئة الإجتماعية المحيطة بالفرد، من خلال تكوين الفرد لعلاقات إجتماعية متوافقة مع المحيطين به وقدرته على مواجهة المشكلات البيئية والإجتماعية التي تعترضه بنجاح في إطار من القيم والمبادئ والعقيدة التي يؤمن بها الفرد.[2]

فيرى الباحث هنا أن الخطورة لا تأتي من تطبيق الإدارة الإلكترونية، وإنما مصدر الخطورة يكمن في ضعف تحصين الجانب الأمني للإدارة الإلكترونية.

1- عمر موسى جعفر القريشي، **أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري**، ص68.

2- عبد المجيد سيد أحمد منصور، **السلوك الإجرامي والتفسير الإسلامي**، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 1990، ص 211.

الخاتمة

يعد موضوع الإدارة الإلكترونية أكثر الموضوعات حساسية وأهمية، ومن خلال الدراسة النظرية والتطبيقية لهذا الموضوع نتوصل إلى الدور المهم الذي أصبحت تلعبه الإدارة الإلكترونية، في النظم الاقتصادية والقانونية للدول المعاصرة، وهذا الدور الهام يلزم عليها تبني أفكار وخطط استراتجية لتفعيل وإنجاح هذا النظام الإلكتروني.

فالمعطيات السياسية والإقتصادية لدول العالم، أصبحت تفرض عليها تبني نظام فعال لإنجاح وتطوير الإدارة، موازاة مع التطورات الحاصلة على المستوى الدولي.

وهذه المعطيات يجب بلورتها وفق مناهج محددة لتحقيق أهدافها المسطرة في مخططاتها الإستراتجية، ووضعها في قالب قانوني يضبطها إلى جانب ذلك يجب تفعيل نظام وقائي لإنجاح هذا النظام الإلكتروني.

ومما سبق ذكره وبعد الدراسة التحليلية للإدارة الإلكترونية، ومن خلال تحديد مفهومها ومميزاتها والأجهزة المسيرة لها سواء كانت مادية أو بشرية، ومقارنتها بالأساليب الأخرى المعتمدة في الإدارة الحديثة، نتوصل إلى:

- الأهمية البالغة التي أصبحت تكتسبها الإدارة الإلكترونية والتي ساعدت على خلق منظومة قانونية وبشرية لمواكبة الدولة المعاصرة المتطورة في جميع المجالات.
- ضرورة الوقوف ضد التحديات الاقتصادية والمالية لتوفير حماية لهياكل الدولة.
- إبراز أهم متطلبات الإدارة الإلكترونية، وذلك لتمكينها من تحقيق أهدافها، وتحديد معوقاتها وما يقف في وجه نجاحها، والتي من أهمها ضعف البنية التحتية للاتصالات والمعلومات، وعدم قدرة التشريعات والنظم الإدارية على مواكبة المستجدات في هذا المجال، كما نجد أن نقص التأهيل العلمي والتدريب للعاملين بالقطاعات، وضعف برامج التوعية الإعلامية بالإدارة الإلكترونية من أهم المعوقات.

ولكن بالرغم من هاته المعوقات إلا أنه من واجب الحكومات والدول تبني هذا المفهوم الحديث، لضرورته القصوى وفوائده الراجعة بالنفع على الفرد وعلى الدولة وهذا للنهوض وإنعاش جميع هياكل الدولة وخاصة السيادية والتي تعكس مكانتها في المجتمع الدولي وتطوراته على جميع المستويات، و السعي من أجل تحقيق إدارة إلكترونية ناجحة وذلك من خلال:

- تأسيس بنية تحتية حديثة للاتصالات والمعلومات على مستوي الدولة.
- نشر الثقافة الإلكترونية وإعادة النظر في بناء هياكل تنظيمية .
- تصميم الوظائف بشكل يلبي متطلبات التغير.
- إعادة تخطيط الموارد البشرية العاملة.
- تبني الإدارات العليا لمفاهيم تطبيق الإدارة الإلكترونية وفق تشريعات قانونية والحماية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- توفير الإمكانيات المادية .

قائمة المصادر والمراجع

أولا: المصادر

1- سورة يس، الآية82.

ثانيا: المراجع بالعربية

1_ الكتب:

1- أبو بكر محمود الهوش، **التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات**، دار الفجر للنشر، القاهرة، 2002.

2- أبو بكر محمود الهوش، **الحكومة الإلكترونية بين الواقع والآفاق**، النيل العربية 2014.

3- العالول عبد الماجد، **مدى توافر متطلبات نجاح الإدارة الإلكترونية**، غزة، 2011.

4- بدر أحمد، **علم المكتبات والمعلومات**، دار الغريب، القاهرة، 1996.

5- بكري سعد علي الحاج، **العمل إلكترونيا ومسألة أمن المعلومات**، عمان، 2002.

6- حسين محمد الحسن، **الإدارة الإلكترونية (المفاهيم، الخصائص، المتطلبات)**، مؤسسة الوراق عمان، 2011.

7- خالد ممدوح ابراهيم، **أمن الحكومة الإلكترونية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008.

8- سعد غالب التكريتي، بشير عباس العلاق، **الأعمال الإلكترونية**، دار المناهج، عمان، 2002.

9- شريف كامل شاهين، **مصادر المعلومات الإلكترونية**، الدار المصرية اللبنانية،(د.س.ن).

10- عبد الفتاح بيومي حجازي، **الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطموح**، دار الفكر الجامعي، 2007.

11- عبد المجيد سيد أحمد منصور، **السلوك الإجرامي والتفسير الإسلامي**، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 1990.

12- عصام عبد الفتاح مطر، **الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق**، دار الجامعة الجديدة، 2007.

13-علاء السالمي، رياض الدباغ، **تقنيات المعلومات الإدارية**، دار وائل، عمان، 2011.

14- علاء السالمي، **الإدارة الإلكترونية**، دار وائل، الأردن، 2006.

15- عمر موسى جعفر القريشي، **أثر الحكومة الإلكترونية في الحد من ظاهرة الفساد الإداري**،2015.

16- فهد بن صالح السلطان، **الهندرة والحكومة الإلكترونية**، الرياض، 2002.

17- كلثم محمد الكبسي، **متطلبات تطبيق الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية**، قطر، 2008.

18- سلوى علي سليم، **القانون والضبط الإجتماعي**، القاهرة، 1985.

19- محمد سمير أحمد، **الإدارة الإلكترونية**، عمان، 2007.

20- محمد صدام الخمايسة، **الحكومة الإلكترونية "الطريق نحو الإصلاح الإداري"**، الأردن، 2013.

21- مدحت رمضان، **الحماية الجنائية للتجارة الإلكترونية**، دار النهظة العربية، القاهرة، 2001.

22- منصور بن سعد القحطاني، **مهددات الأمن المعلوماتي وسبل مواجهته**، الرياض، 2008.

23- نعيم حسن حماد، **تطوير الإتصال الإداري لمديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة في ضوء الإدارة الإلكترونية**، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.

24- ياسين سعد غالب، **الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية**، المملكة العربية السعودية، 2005.

2_ المجلات

1- سحر قدور الرفاعي، **الحكومة الإلكترونية وسبل تطبيقها**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا العدد 7، بغداد، 2005.

2- هيم الفيلكاوي، **الحكومة الإلكترونية** ، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد 19، 2002.

3_ المذكرات:

1- السعيد معلا العمري، **المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية**، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير، الرياض 2002.

2- براهمي حنان، **جريمة تزوير الوثيقة الرسمية ذات الطبيعة المعلوماتية**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، 2014.

3- بوزيد خديجة آسيا، نقودي فطيمة، **واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في** الجزائر، " دراسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية العطف ولاية غرداية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص تكنولوجيا الاتصال الجديدة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016.

4- حمدان حيزية، **متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر - دراسة حالة بطاقة الشفاء لصندوق الضمان الإجتماعي لولاية بسكرة-**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة محمد خيضر، 2012.

5- عشور عبد الكريم، **دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**، رسالة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2009.

ثالثا: المراجع بالفرنسية

1 - Electronique government can be Defined as government use of information communication.

1 - Word banek adifinition of egoverment ,www,worled banek,org,public sector /egov /egovstudies,htm,acces08/06/2005.

الفـهرس

الإهداء

شكر وتقدير

مقدمة ..... أ

الفصل الأول:الإطار النظري للإدارة الإلكترونية 6

المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية 7

المطلب الأول: مفهوم الإدارة الإلكترونية 7

الفرع الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية 7

أولا: التعريف اللغوي 8

ثانيا: التعريف الاصطلاحي 8

ثالثا: التعريف الإجرائي 11

الفرع الثاني: نشأة مفهوم الإدارة الإلكترونية 11

أولا: الإدارة الإلكترونية في عصر الميلاد 11

ثانيا: الإدارة الإلكترونية في عصر التصعيد 12

ثالثا: الإدارة الإلكترونية في عصر الذروة 12

الفرع الثالث: مراحل تحول مفهوم الإدارة الإلكترونية 14

أولا: مرحلة الإدارة الفاعلة التقليدية 14

ثانيا: مرحلة الفاكس والتليفون 15

ثالثا: مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة 15

المطلب الثاني: خصائص مفهوم الإدارة الإلكترونية 16

الفرع الأول: الإدارة الإلكترونية إدارة بلا ورق 16

الفرع الثاني: الإدارة الإلكترونية إدارة بلا مكان 17

الفرع الثالث: الإدارة الإلكترونية إدارة بلا تنظيمات جامدة 17

الفرع الرابع: الإدارة الإلكترونية إدارة بلا زمان (زمن مفتوح) 17

المطلب الثالث: المفاهيم المرتبطة بالإدارة الإلكترونية 18
الفرع الأول: الحكومة الإلكترونية 18
الفرع الثاني: التجارة الإلكترونية 19
الفرع الثالث: التعليم الإلكتروني 19
الفرع الرابع: النشر الإلكتروني 20
الفرع الخامس: الصحة الإلكترونية 21
المبحث الثاني: مقومات الإدارة الإلكترونية 22
المطلب الأول: عناصر الإدارة الإلكترونية 23
الفرع الأول: عتاد الحاسوب 23
الفرع الثاني: البرمجيات 23
أولا: أنظمة التشغيل 23
ثانيا: لغات البرمجة 23
ثالثا: الأنظمة التطبيقية 23
رابعا: البيانات 23
الفرع الثالث: صناع المعرفة 24
الفرع الرابع: شبكات الإتصال 24
أولا: جهاز الخادم الرئيسي 24
ثانيا: الأجهزة الملحقة 24
ثالثا: الكابلات ووحدات الشبكة 24
رابعا: الشبكة الواسعة 25
خامسا: الشبكات المحلية 25
الفرع الخامس: المجتمع 25
الفرع السادس: الأنظمة والتشريعات 25

المطلب الثاني: مبادئ الإدارة الإلكترونية 25
أولا: تقديم أحسن الخدمات للمواطنين 25
ثانيا: التركيز على النتائج 26
ثالثا: سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع 26
رابعا: التغير المستمر 26
المطلب الثالث: وظائف الإدارة الإلكترونية 26
الفرع الأول: التخطيط الإلكتروني 27
الفرع الثاني: التنظيم الإلكتروني 27
الفرع الثالث: الرقابة الإلكترونية 28
الفرع الرابع: القيادة الإلكترونية 28
أولا: القيادة التقنية العملية 28
ثانيا: القيادة البشرية الناعمة 28
ثالثا: القيادة الذاتية 28
الفصل الثاني:الإطار التطبيقي للإدارة الإلكترونية 30
المبحث الأول: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية 31
المطلب الأول:المتطلبات الإدارية 31
أولا: وضع استراتجيات وخطط التأسيس 31
ثانيا: توفير البنية التحتية للإدارة الإلكتروني 32
ثالثا: تطوير التنظيم الإداري..... 32
رابعا: الإصلاح الإداري..... 32
المطلب الثاني: المتطلبات القانونية 32
المطلب الثالث: المتطلّبات الاجتماعية 33
المطلب الرابع: المتطلبات الأمنية 34

المبحث الثاني: معوقات الإدارة الإلكترونية 36
المطلب الأول: معوقات إدارية 36
المطلب الثاني: معوقات مالية 37
المطلب الثالث: المعوقات الفنية 37
المطلب الرابع: المعوقات الأمنية 38
المبحث الثالث: تقييم الإدارة الإلكترونية 40
المطلب الأول: عوامل تباين آداء الإدارة الإلكتررونية 40
الفرع الأول:عوامل نجاح الإدارة الالكترونية 40
الفرع الثاني:عوامل فشل الإدارة الإلكترونية 42
المطلب الثاني: ايجابيات الإدارة الإلكترونية 42
المطلب الثالث: سلبيات الإدارة الإلكترونية 44
الفرع الأول:التجسس الإلكتروني 44
الفرع الثاني: زيادة التبعية للخارج 45
الفرع الثالث: مشكلة البطالة 46
الفرع الرابع: شلل الإدارة 46
الفرع الخامس: التفكك الاجتماعي 46
الخاتمة 48
قائمة المراجع 50
الفهرس 53

الملخص

إن الإدارة الإلكترونية هي نتاج تطور التقنية المعلوماتية، والبيانات الإلكترونية كمجال ضيق بين حاسوب، وآخر وذلك عن طريق استخدام الانترنت وعن طريق الشبكات بنوعيها الداخلية، والخارجية، والإدارة الإلكترونية لم تأت مرة واحدة، بل مرت بجملة من المراحل إلى أن وصلت إلى ما هي عليه الآن، وذلك بدآ من الإدارة الفاعلة التقليدية وصولا إلى الإدارة الإلكترونية الفاعلة.

والإدارة الإلكترونية تتكون من جملة من العناصر، متمثلة في جهاز الحاسوب، والبرمجيات وصناع المعرفة وشبكات الاتصال، ولا ينحصر تطبيقها في مجال واحد فالإدارة الإلكترونية غزت جميع مجالات الحياة، وذلك لأنواعها المختلفة فالإدارة الإلكترونية طبقت في الحكومة الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية، والتعليم الإلكتروني...وغيرها لما لها من وظائف من تخطيط، ورقابة، وتنظيم، وتوجيه، ولما تمتلكه من أهمية ومميزات فأسلوب الإدارة الإلكترونية أسلوب دقيق ومتقن ذو جودة عالية وتكلفة أقل يطبق في أي مكان وفي أي زمان .

وللإدارة الإلكترونية متطلبات يجب توفيرها، لتتمكن من تحقيق أهدافها المرجوة وهذه المتطلبات شملت الجانب السياسي، والتشريعي، والجانب الاجتماعي والجانب المالي.

وبالرغم من إيجابيات الإدارة الكبيرة، إلا أن لها أيضا سلبيات، وذلك بسبب قلة الوعي والاستخدام غير السوي لها، واستعمالها في جميع الميادين، مما أدى من زيادة مشكلة البطالة فالإعتماد الكلي أصبح لتكنولوجيا المعلومات والإتصال، وأصبحت الحاجة للموظفين قليل وهذا ما أدى إلى البطالة، ولا ننسى المعيقات والصعوبات التي وقفت حائلا دون تطبيقها، كضعف الموارد المالية المخصصة، وعدم اهتمام الهيئات والقيادات العليا بها وهذه من أهم المشكلات التي تعاني منها.