

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
علوم إنسانية



مذكرة ماستر

إنسانية علوم
المكتبيات علم
إدارة المؤسسات الوثائقية

رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطالب:

رواي ريم

يوم: 07/07/2019

الخدمة مؤسسة في الإلكترونية الإدارة تطبيق واقع
الإستشفائية بالمؤسسة ميدانية دراسة- العمومية
-بسكرة جلال أولاد زيان عاشور

لجنة المناقشة:

مقرر	محمد خيضر بسكرة	أ.مح أ	سهلي مراد
مناقشا	محمد خيضر بسكرة	أ.د.	ديخن نور الدين
رئيسا	محمد خيضر بسكرة	أ.د.	حقااص صونيا

السنة الجامعية: 2019 - 2018

شكر و عرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خير خلق الله أجمعين، انطلاقاً من قوله صلى الله عليه وسلم:

"من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

فإننا نحمد الله حمد الشاكرين أن وفقنا في إنجاز هذه الرسالة التي تعد ثمرة جهدنا ونتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى والديا الذين ربوني وأنا را دربي وأعانوني وأشكر إخوتي وصدقائي ودعمهم لي، وأشكر الأستاذ

عمار دريسي الذي ساعدني في إنجاز هذا العمل المتواضع

وأتوجه بشكري الخاص لأستاذي المشرف سهلي مراد الذي رافقني طيلة مسيرة عملي ولم ييخل عليا متمنية له دوام الصحة والعافية، كما نشكر المنظومة الجامعة وأعاون الأمن من بينهم كمال مزردى، ونسأل الله أن يوفقنا

في طلب العلم ويسهل لنا السبيل

قائمة

المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة

المحتوى

شكر وعرهان

فهرس المحتويات

قائمة الأشكال والجداول

أ-و مقدمة

الفصل الأول: مدخل عام حول للإدارة الالكترونية

8 مفهوم الإدارة الالكترونية	(1)
9 نشأة الإدارة الالكترونية	(2)
10 الإدارة الالكترونية المبادئ والأهداف	(3)
10 مبادئ تطبيق الإدارة الالكترونية (1-3)	
12 أهداف الإدارة الالكترونية (2-3)	
12 خصائص الإدارة الالكترونية	(4)
13 الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية	(5)
13 مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة (1-5)	
14 مرحلة الفاكس والتليفون الفاعل (2-5)	
14 مرحلة الإدارة الالكترونية الفاعلة (3-5)	
16 متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية	(6)
16 المتطلبات الإدارية (1-6)	
18 المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية (2-6)	
18 المتطلبات البشرية (3-6)	
19 المتطلبات التقنية (4-6)	
21 المتطلبات الأمنية (5-6)	

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية البنية و الأساسيات

24 البناء الشبكي للإدارة الالكترونية	(1)
----	---	-----

24 شبكة الانترنت (1-1)
25 الشبكة الداخلية للمنظمة الأنترانت (2-1)
25 الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء الإكسترانت (3-1)
26 وظائف الإدارة الالكترونية (2)
27 التخطيط الالكتروني (1-2)
27 التنظيم الالكتروني (2-2)
28 الرقابة الالكترونية (3-2)
28 القيادة الالكترونية (4-2)
29 التحول للإدارة الالكترونية و مجمع المعرفة (3)
29 تعريف مجتمعة المعرفة (1-3)
29 مراحل وخصائص مجتمعة المعرفة (2-3)
30 صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية (4)
30 المعوقات الإدارية (1-4)
31 المعوقات السياسية والقانونية (2-4)
31 المعوقات المالية والتقنية (3-4)
32 المعوقات البشرية (4-4)
32 المهتدات الأمنية (5-4)

الفصل التطبيقي: إجراءات الدراسة الميدانية

35 تمهيد
36 التعريف بمكان الدراسة (1)
37 مجالات الدراسة الميدانية (2)
37 المجتمع الأصلي والعينة (3)
37 مجتمعة الدراسة (1-3)
37 عينة الدراسة (2-3)
38 حجم العينة (3-3)
38 أدوات جمع البيانات (4)
38 تفريغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية (5)
62 نتائج الدراسة (6)

خاتمة

قائمة بيبليوغرافية

الملاحق

ملخص

قائمة
الأشكال
والجداول

قائمة الأشكال والجداول

1) قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
26	مخطط يمثل البناء الشبكي للإدارة الإلكترونية	01
36	هيكل تنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية عاشور زيان أولاد جلال -بسكرة-	02

2) قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
38	يمثل حجم العينة المدروسة والاستبيانات الموزعة	01
38	جدول الجنس	02
39	جدول العمر	03
39	مستوى التعليم	04
39	أقدمية العمل	05
40	يمثل نسبة تحسين أداء الخدمة العمومية وتطويرها وبلوغ إدارة بلا ورق	(1-1)
41	يمثل نسبة تكرار قضاء الإدارة الإلكترونية على مظاهر الفساد والبيروقراطية	(2-1)
41	يمثل نسبة توفير الخدمات للمواطنين بصفة مستمرة ودائمة	(3-1)
42	يمثل نسبة الدقة والسرعة في أداء الخدمات للإدارة الإلكترونية	(4-1)
43	يمثل نسبة تحسين الإدارة الإلكترونية مستوى أداء المؤسسة العمومية الإستشفائية	(5-1)
44	يمثل تبسيط الإدارة الإلكترونية للإجراءات والوظائف	(1-2)

45	يمثل نسبة تقليل الوقت في المعاملات و تحسين جودة الخدمات المقدمة	(2-2)
46	يمثل نسبة تمكن الموظفين من إيجاد المعلومات والحصول عليها	(3-2)
47	يمثل نسبة حفاظ الإدارة الالكترونية على امن وسرية المعلومات وتقليل مخاطرها	(4-2)
48	يمثل ضمان الإدارة الإلكترونية تدفق المعلومات بدقة و كفاية وتوقيت ملائم وجاهزية	(5-2)
49	يمثل نسبة رأي المدراء والمسيرين لتطبيق الإدارة الإلكترونية	(1-3)
50	يمثل قلة وجود الكفاءات في المؤسسات العمومية	(2-3)
51	يمثل عدم جاهزية المؤسسة لتبني الإدارة الإلكترونية	(3-3)
52	يمثل نسبة التكلفة العالية للأجهزة والبرمجيات المتقدمة	(4-3)
53	يمثل نسبة انعدام سرية أمن المعلومات	(5-3)
54	يمثل نسبة رفض المدراء لتطبيق الإدارة الإلكترونية	(1-4)
55	يمثل نسبة عدم التحكم في تكنولوجيا المعلومات واستخدامها	(2-4)
56	يمثل عدم وجود موظفين للعمل في ظل الإدارة الإلكترونية	(3-4)
57	يمثل عدم وجود بيئة قانونية تسهل العمل	(4-4)
58	يمثل نسبة ارتفاع تكاليف تجهيز البنية التحتية و قلة الموارد المالية لتقديم الخدمات	(5-4)

تسعى معظم الدول إلى تفعيل الإدارة الإلكترونية باعتبارها اتجاهًا جديدًا، في الإدارة المعاصرة وأصبحت تسود العالم حركة نشطة، للاستثمار كل التقنيات الحديثة لنظم المعلومات والاتصالات المستحدثة في تطوير أعمال المنظمات سواء كانت منظمات الأعمال أو منظمات حكومية وتحويلها إلى منظمات إلكترونية، تستخدم شبكة الانترنت في إنجاز كل أعمالها الإدارية، من التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، وكذلك في إنجاز كل وظائفها.

وحتى في أعمالها المكتبية بسرعة فائقة، واختصار للجهد، بحيث يعتبر الخبراء أن تفعيل الإدارة الإلكترونية سوف يحل العديد من المشاكل، وكذلك تهيئة المجتمع إلى مرحلة متقدمة من التعاملات الإلكترونية.

ومع بداية القرن الحادي والعشرين وظهور الثورة المعلوماتية، و تطور التكنولوجيا الهائلة في التقنيات المختلفة على جميع الهياكل المجتمعية، إلى إتباع هذه الأساليب الإدارية واستخدامها ومواكبة العصر، ويزداد التنافس على الإفادة القصوى من هذه التقنيات المختلفة في شتى المجالات ومن بين هذه التقنيات الإدارة الإلكترونية التي تمكن الكثير من المؤسسات ومنها المؤسسات الإستشفائية من معالجة وثائقها وتقديم خدماتها بالطابع الإلكتروني في ضوء التكنولوجيا و مواكبة أحداثها والسيطرة على المخزون الورقي و التخلي عن الأساليب التقليدية في إدارتها.

إذ أن التحول نحو تطبيق إدارة إلكترونية فاعلة وناجحة في المؤسسات الإستشفائية العمومية لم يعد موضع التفكير، فالإدارة التقليدية قاصرة على القيام بوظائفها في عالم معاصر، يعيش عصر انفجار المعلوماتي والتكنولوجي، بحيث يجب توظيف الإدارة الإلكترونية واستخدامها في تطوير العمل الإداري، وتحويل الإدارة التقليدية إلى الإدارة حديثة ومواكبة لعصر التكنولوجيا والمعلومات و المساهمة في تحسين العملية الخدمائية في المؤسسات الاستشفائية.

1/ إشكالية الدراسة:

تمثلت في السؤال التالي: ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية الاستشفائية عاشور زيان أولاد جلال، بسكرة؟

2/ الأسئلة الفرعية:

- ما درجة مساهمة الإدارة الالكترونية في عصنة الإدارة العمومية؟
- كيف يؤثر تطبيق الإدارة الالكترونية على الخدمات المقدمة في المؤسسات العمومية الاستشفائية؟
- ما أهم المشكلات التي تحد من تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية الاستشفائية؟

3/الفرضيات:

- تساهم الإدارة الالكترونية بشكل كبير في عصنة الإدارة العمومية.
- يؤثر تطبيق الإدارة على الخدمات المقدمة في المؤسسات العمومية الاستشفائية بأولاد جلال، بسكرة .
- تواجه المؤسسة الاستشفائية مجموع من المشكلات أثناء تطبيقها الإدارة الالكترونية.

4/أهمية الدراسة:

يكتسي موضوع الإدارة الالكترونية وعلاقته بالخدمة العامة أهمية كبيرة، وهذا انطلاقا من تحول نحو خدمة عامة الكترونية وتحقيق مكتسبات، من خلال تحقيق جودة الخدمة وفعاليتها في المؤسسة العمومية وبالتالي فأهمية هذه الدراسة تأتي في ما يلي:

- حداثة موضوع الإدارة الالكترونية.
- قلة وجود الدراسات المهمة بالإدارة الالكترونية فهذا أدى إلى عدم وجود معرفة كافية لدى الباحثين والدارسين له.
- محاولة توضيح وتبيين تأثير الإدارة الالكترونية على الخدمة العمومية.

5/أهداف الدراسة:

يحاول موضوع الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية:

- التعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية وتأثيرها في تفعيل الخدمة العمومية .
- الوصول إلى مدى نجاح و نجاعة الإدارة الالكترونية، في تفعيل الخدمة العمومية.

- محاولة التعرف على استراتيجيات الخدمات الالكترونية وكيف أثرت آلياتها في الوصول إلى الخدمة العامة.

6/أسباب اختيار الموضوع:

تتجلى أسباب اختيار هذه الدراسة إلى نواحي عديدة تنقسم إلى نواحي داخلية، وهي خاصة بالباحث ونواحي خارجية و تتعلق بموضوع البحث، و كل ما يشير إليه، ولهذا يمكن تبيان أسباب اختيار الدراسة في ما يلي:

1/أسباب ذاتية: من بين الأسباب الذاتية والداخلية التي أدت إلى دراسة هذا الموضوع ما يلي:

- الميول مثل هذه المواضيع المتعلقة بالتكنولوجيا والانترنت، واستخدامها في مجال الانترنت.
 - تخصص في مجال تكنولوجيا المعلومات وتوثيق، وتناوله في المشوار الدراسي ومجال الإدارة .
 - توفر عنصر الجدة في الموضوع وحدثه.
- 2/أسباب موضوعية: تظهر الأسباب الموضوعية في أسباب خارجية عن نطاق الذاتية، وإنما تدور حول الموضوع المتناول بالدراسة وماهيته و كل الأشكال و العوامل التي تحيط به.

- حادثة موضوع الإدارة الالكترونية في الإدارات الجزائرية وتطبيقها على مستوياتها
- محاولة إيجاد حلول لمشكلة تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارات
- الفائدة العلمية التي تعود على المؤسسة الإستشفائية، وذلك من خلال تشخيص الإدارة الالكترونية الموجودة بها.
- محاولة معرفة مدى وعي المدراء في المؤسسات بأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية.

7/مصطلحات الدراسة:

1/الإدارة الالكترونية: هي الجهود الإدارية التي تتضمن تبادل المعلومات، وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال بسرعة عالية وتكلفة منخفضة، عبر أجهزة الحاسوب والانترنت مع ضمان سرية أمن المعلومات.

2/المؤسسة العمومية: هي مهمة تنظيم وإدارة القوى البشرية والمادية لتحقيق أهداف الحكومة المسخرة في القطاع العمومي لتحقيق الأهداف في إطار السياسة العامة.

3/ الخدمة العمومية: هي عبارة عن إتباع الحاجات العامة للمجتمع، من خلال ممارسة وظائف وأنشطة في مختلف المجالات بغرض زيادة رفاهية المجتمع وبالتالي تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

4/ التعريف الإجرائي: هي الاستغناء على المعاملات الورقية واستخدام المعاملات الالكترونية عن طريق الاستعمال الواسع لتكنولوجيا المعلومات، وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا، بحيث تهدف إلى اختصار الجهد والوقت، وتأدية المهام بأقل تكلفة.

9/ الدراسات السابقة:

بعد اطلاعنا على مجموعة من الدراسات التي عالجت موضوع الإدارة الالكترونية من جوانب عديدة، استعرضنا منها ثلاثة دراسات وقمنا بالتعليق عليها:

دراسة 1 : تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة شهادة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع التنظيم السياسي والإداري، للطلاب جهاد مختار من جامعة يوسف بن خدة، الجزائر سنة 2007.

نتائج الدراسة:

- عدم الإدراك الكامل والواعي لكل عناصر التكنولوجيا والبرمجيات وأهميتها عند بناء مشروع الإدارة الالكترونية في العالم العربي.
- هناك قصور واضح في التعرف على قدرات ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات، من ثراء معرفي للمواقع بما يمكن المواطن العربي من على الاستفادة الكاملة منها.
- أهمية تعزيز البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومراعاة التوزيع الجغرافي لها في كل أنحاء كل دولة عربية بما يضمن وصول خدماتها.

علاقتها بدراستي:

وجود علاقة بين هذه الدراسة ودراستي من خلال نقطة معرفية، تمثلت في الجانب التكنولوجي، ومدى أهميته في استخدام وتبني الإدارة الالكترونية وإلزامية التمكن و الاستخدام الجيد للتكنولوجيا.

دراسة 2:

بعنوان: دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والدولية، للطالب عاشور عبد الكريم، سنة 2010.

__نتائج الدراسة:

__هي أن الإدارة الالكترونية تمثل آلية في بناء وترقية مجموعة من الخدمات العامة، الالكترونية بما يحقق النزاهة ، المحاسبة، المساءلة، الرقابة وسرعة الاستجابة في الخدمات المقدمة للمواطنين. ويرفع من مستوى وضوح الخدمة العمومية، ويقربها من المواطن غير أن التشابه والاختلاف يبقي كل نموذج و آخر، تبعا لبيئة وخصوصية التجربة، أو النموذج المطبق.

__علاقة الدراسة بدراستي:

__وجود علاقة بين دراستي و هذه الدراسة من خلال النقطة المعرفية التي تمثلت في وجود العلاقة في أن الإدارة الالكترونية تقضي على مظاهر الفساد والبيروقراطية، وتسعى إلى تحسين جودة الخدمات واختصار في الجهد والوقت.

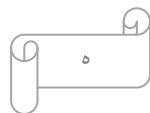
الدراسة 3:

عنوان الدراسة: الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية، دراسة حالة وزارة العدل، مذكرة ماجستير في العلوم التسيير، عماد بوغلاشي عماد، سنة 2011.

__نتائج الدراسة :

أن للإدارة العمومية دور هام في ضمان استمرارية الخدمة العمومية من جهة، وتبرير خصوصية التسيير في هذه الإدارات من جهة أخرى من خلال التوجه إلى تبني تسيير عمومي حديث، نخرجها من أزمتها المشروعة سعيا منها لتحسين أدائها.

إدراك الجزائر أن عملية التحصيل و الارتقاء بخدمات الإدارة العامة لن يأتي إلا باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لتحديث نفسها والتحول نحو طريق رقمي يزيد قدراتها التنافسية من خلال تبني



مشاريع الإدارة الالكترونية كما تفتنت أيضا إلى ضرورة توسيع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتجسيد المشاريع الالكترونية على غرار ما تم العمل به في وزارة العدل.

_علاقة الدراسة بدراستي:

تمثلت في وجود نقطة معرفية و هي سعي المؤسسات العمومية إلى تبني الإدارة الالكترونية وتحسين من خلالها جودة الخدمات التي تقدمها، وهذا من خلال الارتقاء بالخدمات العامة للإدارة أيضا.

10/منهج الدراسة:

نظرا لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف الكشف عن واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة العمومية الإستشفائية، تم استخدام **المنهج الوصفي التحليلي**، وذلك برصد الظاهرة في مختلف أبعادها مع محاولة القيام باستنتاجات عامة بعد ذلك. وهذا للوصول إلى معرفة دقيقة لعناصر الإشكالية وإظهار الجوانب النظرية للموضوع، وتفصيل الظاهرة ثم تحليل واستنتاج على نتائج علمية بطريقة موضوعية.

الأدوات المستخدمة: أهمها الاستبيان وذلك من اجل المعلومات الميدانية وتحليلها بالإضافة إلى استخدام برنامج Excel لرسم البيانات والأشكال.

الفصل الأول: ماهية الإدارة الالكترونية

- 1) مفهوم الإدارة الالكترونية
- 2) نشأة الإدارة الالكترونية
- 3) الإدارة الالكترونية المبادئ والأهداف
- 4) خصائص الإدارة الالكترونية
- 5) الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية
- 6) متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية

1) مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تمهيد:

ينطلق تعريف الإدارة الإلكترونية من خلال ما عرضته الأدبيات الحديثة في الإدارة ذات الصلة بتطور التقنيات الإلكترونية في الإدارة، إذ يعد تناول مفهوم الإدارة الإلكترونية مدخلا مهما لتعريفها وفق المفاهيم المرادفة لها كالحكومة الرقمية والتسويق الإلكتروني والتجارة الإلكترونية، والأعمال الإلكترونية والمكاتب الإلكترونية وغيرها.

وعلى الرغم من حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية فإن جهودا مهمة بذلت لتطوير شامل لهذا الموضوع، إذ يشير مصطلح الإدارة الإلكترونية إلى قدرة الحكومة على تحسين الخدمات المقدمة إلى المواطنين باستخدام التكنولوجيا وفي الغالب يكون مرتبطا بتسيير تكنولوجيا الإنترنت.

1) مفهوم الإدارة الإلكترونية:

كما أن مفهوم الإدارة الإلكترونية واسع وشامل، وقد وجدت له عدة تعاريف من بينها:

الإدارة الإلكترونية: هي استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة، والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارات الحكومية لخدماتها العامة الإلكترونية، ذات القيمة والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام في مزيد من الديمقراطية من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة.⁽¹⁾

وبعبارة أخرى فإن الإدارة الإلكترونية تشير إلى استخدام المعلومات، ووسائل الاتصال التكنولوجي كالشبكات المتكاملة بعيدة المدى و الإنترنت والكمبيوتر من قبل الإدارات الحكومية.

وتبعا لهذا المعنى الواسع فان الإدارة الإلكترونية إذ ليست مقصورة على توفير الخدمات للمواطنين عن طريق الإنترنت في محاولة للحصول على أجود الخدمات من خلال الطرق الإلكترونية غير التقليدية في أي زمان أو مكان، دون تمييز أو الإخلال بتكافؤ الفرص.⁽²⁾

(1) هيم، الفيلكاوي. (الحكومة الإلكترونية). مجلة الحرس الوطني الكويتي. (نوفمبر 2002)، العدد 19، السنة الخامسة، ص 50.

(2) Zhiyuan fang, E-Govenement in digital era : concept, practice and development, International, journa of the internet and management, vol, 1, no, 2, 2002, p3

وهناك من يعرف الإدارة الإلكترونية: على أنها فكرة تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة إلى مفهوم تكامل البيانات و المعلومات، بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة، نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للمتغيرات المتلاحقة الداخلية أو الخارجية.

وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة، وتقييم وتحفيز. إلا أنها تتميز بقدرتها على خلق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من اجل تحقيق الأهداف.⁽¹⁾

وتعرف أيضا على أنها: الانتقال من العمل الإداري التقليدي إلى تطبيق تقنيات المعلومات والاتصالات في البناء التنظيمي، واستخدام التقنية الحديثة بما فيها شبكات الحاسب الآلي لربط الوحدات التنظيمية، مع بعضها لتسهيل الحصول على البيانات والمعلومات لاتخاذ القرارات المناسبة. وإنجاز الأعمال وتقديم الخدمات للمستفيدين بكفاءة و بأقل تكلفة، وأسرع وقت ممكن هو تحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية.⁽²⁾

• تعريف إجرائي:

هي الاستغناء على المعاملات الورقية واستخدام المعاملات الإلكترونية، عن طريق الاستعمال الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا، بحيث تهدف إلى اختصار الجهد و تقليل الوقت، وتأدية المهام بأقل تكلفة.

(2) نشأة 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 وجودة الخدمات وهو ما اصطلح عليه تسمية الإدارة الرقمية أو الإدارة الحكومية الإلكترونية، وبذلك فان ظهور الإدارة الإلكترونية جاء بعد تطور النوع السريع للتجارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية، و انتشار شبكة الإنترنت في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية، ظهر مع بداية اهتمام الحكومة الحكومات و توجيهها نحو

(1) رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، القاهرة، ص 3.

(2) فارس كريم، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر. رسالة ماجستير، في إدارة الأعمال. قطر، 2008. ص.ص (30،29).

تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، 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 العلاقة الاجتماعية ويتواصلون في شتى بقاع العالم.⁽¹⁾

إن نشأة الإدارة العامة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة، إذ كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء ويستخدم بعضها الآخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول، وكذا طريقة توزيع بنودها، وقد ظهر استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات.⁽²⁾

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 من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة.

ومن ثم الإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائرها في صنع القرار، تعتمد وسائل تقنية متطورة تساعدهم في إنجاز المهام وتنفيذها على الوجه الأكمل، فعلى صعيد التجارب العالمية جاءت المبادرة الأمريكية في مجال الإدارة الإلكترونية الحكومية، وتبعها بعد ذلك دول أخرى مثل المملكة المتحدة والنمسا خلال العقد الأخير من القرن الماضي.⁽³⁾

3) الإدارة الإلكترونية المبادئ والأهداف:

لكل انطلاقة ناجحة مبادئ ترتكز عليها، وتنتقل من خلالها وتحدد مسار وجهتها، ونقطة انطلاقها وتوقفها من خلالها يمكن إنتاج مميزات وأهدافها وتستمد الإدارة الإلكترونية مبادئها من طبيعة بيئتها ونوعية وظائفها ومهامها

(1) غالب سعد، ياسين. الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة، 2005، ص 3.
 (2) العمري بن معلا، سعيد. المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ. رسالة ماجستير: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص 1.
 (3) عبد الكريم، عاشور. دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر: مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص 12.

3-1) مبادئ تطبيق الإدارة الالكترونية :

- تقديم الخدمات للمواطنين: وهذا الاهتمام بخدمة يتطلب المواطنين، خلق بيئة عمل فيها تنوع المهارات والكفاءات المهياة مهنيا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة.
- التركيز على النتائج: ونقصد بهذا المبدأ أن الإدارة الالكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع، لأن المواطنين لا يهتمون كثيرا بفلسفة العمل أو الشعارات البراقة، وإنما الشيء الذي يهم بالدرجة الأولى هو الإتيان بالبرهان والدليل الفعل على صحة العملية الالكترونية و بروز نتائجها في أرض الميدان .
- سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: ونقصد بهذا المبدأ أن تقنيات الإدارة الالكترونية متاحة للجميع في المنازل في المنازل وفي العمل، والمدارس والمكتبات، وذلك لكي يتمكن كل مواطن من التواصل مع الإدارة الإلكترونية، كما أن نظام الإدارة الإلكترونية يقوم على أساس سهولة الإستعمال، بحيث يمكن ربط الاتصال بين الجمهور والإدارات الحكومية بسهولة و إتمام الإجراءات بسلاسة و بساطة.
- التغيير المستمر: وهذا مبدأ أساسي في الإدارة الالكترونية، لان الإدارة الالكترونية تسعى بانتظام لتحسين وإثراء ما هو موجود، ورفع مستوى الأداء سواء بقصد ترضية الزبائن أو بقصد التفوق في مجال المنافسة. وفي جميع الحالات فان الزبون هو المستفيد الأول من هذا التحسين المستمر والمتواصل.
- تخفيض التكاليف: و هذا المبدأ يعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و تعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة، ينتج عنها تخفيض التكاليف في رفع مستوى الأداء وتوسيع نطاق الخدمات في عدد معتبر من المشاركين الذين يستفيدون من الخدمات بأسعار زهيدة كلما كثر عددهم.

يمكن القول أن أهم المبادئ التي تقوم عليها الإدارة الالكترونية تنطلق من 3 توجهات:

- محاولة التركيز على المدخلات ذات الجودة والكفاءة، من موارد بشرية ومادية وهيكلية للحصول على مخرجات تتصف بذات قيمة جوده المدخلات.⁽¹⁾
- خاصية الانتشار فالتكنولوجيا أصبحت منتشرة في أغلبية الأماكن ومشاركة في الملكية، أي ليست حكرا لأحد على آخر، أو منطقة على أخرى، وبما أن الإدارة الالكترونية قائمة على التكنولوجيا

(1) بوحوش، عمار. نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين. دار الغرب الإسلامي، لبنان، بيروت، 2006. ص 189.

فالوسائل التي تركز عليها، وترتبط من خلالها على مستخدميها سواء موظفين أو عملاء أو زبائن، أصبحت متاحة للجميع.

- محاولة التحسين المستمر في الأداء الوظيفي مع تخفيض التكاليف وذلك عن طريق الاستثمار الأمثل والسليم في مختلف وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتاحة.⁽¹⁾

2-3 أهداف الإدارة الإلكترونية:

وقد تمثلت هذه الأهداف في ما يلي:

- ✓ تقليل تكلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- ✓ زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
- ✓ استيعاب عدد كبير من العملاء في وقت واحد.
- ✓ إلغاء عامل العلاقة المباشرة الدين المعاملة الموظف وطالب الخدمة أو السلعة، أو التخفيف منه غالى أقصى حد ممكن، مما يؤدي للحد من تأثير العلاقات الشخصية والمزاج والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بالعملاء.
- ✓ إلغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشيف الكتروني، مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق، والمقدرة على تصحيح الأخطاء بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في اقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.
- ✓ إلغاء عامل المكان، إذ تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم، وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء، من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.⁽²⁾

4 خصائص الإدارة الإلكترونية:

لعل الاختلاف في نمط الإدارة من الشكل التقليدي إلى نموذج إدارة الكترونية، مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال، يجعل هذا الأخير تتسم بجملة من الخصائص حددها الدكتور: رأفت رضوان عند تطرقه لمكاسب الإدارة الإلكترونية في جملة من السمات والخصائص يمكن أجمالها في الآتي:⁽³⁾

(1) بوحوش، عمار. نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين. ص 190.

(2) أبو النصر، مدحت محمد، التدريب عن بعد بوابتك لمستقبل أفضل. المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2017. ص 170.

(3) رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية وإدارة المتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، 2004. ص 4.

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة، و تقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- توفير تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء الثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة، و توفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية مع زيادة الترابط بين العاملين وإدارة العليا، والمتابعة وإدارة لكافة الموارد.
- السرعة والفعالية في تقديم الخدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية، كما أنها إدارة بدون ورق حيث يتبدل التعامل الورقي بالبريد الالكتروني و الأرشفة الالكتروني والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية.

5) الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية:

إذا كان تطبيق الإدارة الالكترونية دفعة واحدة، يؤدي إلى خلل في فترات إستراتيجية التطبيق الانتقال نحو واقع معين يرتبط دائما بتهيئة الظروف والمناخ الملائم، فان أفضل سيناريو للوصول إلى تطبيق السليم لإستراتيجية الإدارة الالكترونية، هو العمل على تقسيم خطة الوصول إلى المرحلة النهائية للإدارة الالكترونية، بما يتماشى والظروف المحيطة بالمنظمات والهيئات الإدارية التي تشهد عملية التحول الالكتروني.

لقد قدمت العديد من الإسهامات الفكرية حول المراحل الأساسية لتطبيق الإدارة الالكترونية، حيث تر إحدى هذه الإسهامات أن التحول الناجح من نموذج الإدارة التقليدية التي تتصف بجمود الهيكل التنظيمي والروتين المميز للوظائف والأنشطة، والتعقيد البيروقراطي الناتج عن تضخم الأجهزة الإدارية، مستوياتها التنظيمية إلى نموذج الإدارة الالكترونية لا بد أن يمر بمراحل ذات أهمية والتي تتمثل ما يلي:

1-5) مرحلة الإدارة التقليدية الفاعلة:

حيث يتم خلال هذه المرحلة تفعيل الإدارة التقليدية ومحاولة تنميتها وتطويرها، وإذ يستطيع المواطن بذلك تنظيم معاملاته وإجراءاته، بشكل سهل وبدون أي روتين أو مماطلة. في الوقت الذي يستطيع فيه كل فرد يملك حاسب شخصي أو عبر الأكشاك الاطلاع على نشاط المؤسسات والإدارات والوزارات، ورؤية

أحدث البيانات و الإعلانات عبر الشبكة الإلكترونية مع إمكانية طبع أو استخراج الاستثمارات اللازمة أو تعبئتها لانبجاز أي معاملة.⁽¹⁾

5-2) مرحلة الفاكس والتليفون الفاعل:

تعد هذه المرحلة هي المرحلة الوسيطة والتي يتم فيها تفعيل تكنولوجيا الهاتف والفاكس، حيث يتمكن المتعامل أو المواطن الاعتماد على الهاتف المتوفر في كافة الأماكن والمنازل، و الذي يوفر الخدمات بشكل معقول التكلفة، إذ يمكن الأفراد من الاستفسار عن الإجراءات والأوراق والشروط اللازمة لانبجاز أي معاملة بشكل سهل، كما يمكن الأشخاص في هذه المرحلة استعمال الفاكس لإرسال واستقبال الأوراق والاستثمارات وغيرها، وفي هذه المرحلة يكون اغلب الأفراد أو المتعاملين وطالبي الخدمة العامة قد اكتسبوا تجره في ما يتعلق بنمط الإدارة الإلكترونية.

إن اكتساب تجربة أولية للتعامل عن طريق تقنيات الإدارة الإلكترونية يؤدي بكبار والإداريين والمتعاملين في هذه المرحلة إلى التمكن من انجاز معاملاتهم عن طريق شبكة الكترونية نظرا لان عدد مستخدمي الانترنت في هذه المرحلة يكون متوسط كما من الطبيعي أن تكون التعرفة في هذه المرحلة أكبر من الهاتف و الفاكس.

5-3) مرحلة الإدارة الإلكترونية الفاعلة :

هي المرحلة الأخيرة وفق ما يرى أصحاب هذا الاتجاه والتي يتم من خلالها التخلي عن الشكل التقليدي للإدارة، بعد أن يصبح عدد المستخدمين للشبكة الإلكترونية يقارب 30% من المواطنين و يجب أن يصاحب ذلك توفر الحواسيب، سواء بشكل شخصي أو عن طريق الأكشاك أو في مناطق عمومية، بحيث تكون تكلفتها أيضا معقولة ويسيرة لجميع المواطنين، مما يتيح ويمكن كل أفراد من استعمال الشبكة الإلكترونية لانبجاز أي معاملة إدارية وبالشكل المطلوبة بأسرع وقت، وبأقل تكلفة ممكنة وبأكثر فعالية كمية ونوعية (جودة) وبذلك يكون الرأي العام قد تفهم الإدارة الإلكترونية وتقبلها وتفاعل معها و تعلم طرق استخدامها.

والملاحظ للمراحل الخاصة بالتحويل للإدارة الإلكترونية التي يقدمها أصحاب هذا التوجيه نجد أنها ركزت على خطة انتقال تساعد في إنتاج المجتمع بشكل تدريجي، لكي يكون هناك تقبل طوعي لإستراتيجية الإدارة

(1) حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير: في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، فرع تنظيم سياسي وإداري، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، 2007. ص 17.

الإلكترونية، بما يؤدي إلى تخفيض شدة مقاومة التغيير التنظيمي، التي تنتج غالباً عندما يكون هناك مشروع يتعلق بتحول جذري، ومفاجئ في الأساليب الإدارية، أن وجهة النظر سابقة الذكر قد أولت اهتماماً بالمعدات والأجهزة الإلكترونية اللازمة وهذا شيء منطقي، انطلاقاً من أن التحول الإداري الإلكتروني يتطلب توفير البنية التحتية الداعمة للأعمال الإلكترونية غير ذلك لا يمكن أن يفتح المجال الواسع لانجاز مبادرات الإدارة الإلكترونية، لأن هذه الأخيرة تتطلب بالأساس وجود والثقافي ومستوى علمي مناسب، يتماشى و بيئة العمل الإلكترونية فمراحل التحول نحو الإدارة الإلكترونية لابد أن يصاحبه القضاء على الأمية الإلكترونية عن طريق بناء مجتمع معلومات و تكوين حلقات التواصل الإلكتروني.

مقابل ذلك تتجه بعض الدراسات في تحديد مراحل التحول للإدارة الإلكترونية إلى طريقة تصنيف الخدمات الإلكترونية ووضعها في شكل الكتروني على شبكة الانترنت وتبعاً لذلك يمكن اختصار عملية التحول للإدارة الإلكترونية و ما تراه هذه الدراسات في الآتي:

- الخدمات على الانترنت بطريقة صحيحة تبعاً لنوع الخدمة وتشمل:
 - خدمات شخصية، خدمات تعليمية، خدمات صحية.
 - خدمات إلكترونية تبعاً لمراحل العمر:
 - خدمات طلب شهادة ميلاد، الكشف الطبي، الالتحاق بالمدارس، خدمات التجنيد، خدمات انتخابية، خدمات التشغيل والتوظيف.
 - الخدمات الإلكترونية تبعاً لنوع المستفيدين:
 - خدمات فردية تقدم للمواطنين، خدمات مؤسسية تقدم للشركات والنوادي.

ويركز أصحاب هذا الاتجاه دائماً على ضرورة توفير بعض الميكانيزمات الضرورية و التي يجب أن تكون مصاحبة لكل مراحل التحول نحو خدمات الإدارة الإلكترونية والتي تتجسد في الآتي:

- القطاعات الأكثر إلحاحاً و القضاء على الهوة بين النظري والتطبيقي وامتلاك الكوادر البشرية المؤهلة.¹
- يجب الحفاظ على امن المعاملات والتعاملات.
- يجب توفير التمويل الكافي بالبحث عن مصدر الرسوم دائمة نفقات التشغيل.

(1) حماد مختار، تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقها في الدول العربية، ص 18.

- توظيف العناصر الماهرة وإشاعة ثقافة التدريب، ونشر الثقافة الالكترونية المبسطة والمتقدمة،
- توعية المواطنين والإدارات الحكومية بفوائد وعوائد الإدارة الالكترونية.
- يجب البدء بالقطاعات الأكثر إلحاحا والقضاء على الهوة بين النظري، والتطبيقي وامتلاك الكوادر البشرية المؤهلة. (1)

6) متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية:

يقتضي على الإدارة التقليدية أثناء التحول إلى تطبيق إدارة الكترونية متطلبات عديدة منها ما يلي:

1-6) المتطلبات الإدارية:

_ تنحصر المتطلبات الإدارية الواجب مراعاتها عند تطبيق الإدارة الالكترونية في العناصر التالية:

- وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: والتي يمكن أن تشمل إدارة أو هيئة على المستوى الوطني، لها وظائف التخطيط والمتابعة والتنفيذ لمشاريع الحكومة الالكترونية وفي هذه المرحلة لا بد من توفير الدعم والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري مع توفير مخصصات مالية كافية لإجراء التحول المطلوب.
- توفر البنية التحتية للإدارة الالكترونية: إذ لا بد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات بما يتوافق مع بنية التحول، التي تستدعي بشبكة واسعة ومستوعبة للكم الهائل من الاتصالات دون إهمال التجهيزات التقنية الأخرى، من معدات وأجهزة وحاسبات آلية، ولو حاولت توفيره وإتاحته للأفراد والمؤسسات.
- تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تدرج: بإعادة تنظيم الجوانب والمحددات الهيكلية و مختلف الوظائف الحكومية، بما يجعلها تنسجم و مبادئ الإدارة الالكترونية، مثل إلغاء إندارات استحداث جديدة تسير التطور التكنولوجي.
- متطلب الكفاءات والمهارات المتخصصة: وهو ضرورة وجود يد عاملة مؤهلة تمتلك زادا معرفيا يحيط بمبادئ التقدم التقني، ولها من الخبرة ما يمكنها من أن تصبح مورد بشري مؤهل لاستخدام تقنيات المعلومات.

(1) المرجع نفسه، ص 19.

— ويهمل بعض التقنيات الأخرى والتي هي ضرورية في البناء الهيكلي للإدارة الإلكترونية مثل شبكة الانترنت و الاكسترانت، و خطوط الهواتف الثابتة أو النقال وكذا فاكس.⁽¹⁾

— في حين تركز إحدى الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية الحكومية على ضرورة توفير ثلاث خطوات متكاملة في تطبيق الحكومة الإلكترونية تشمل الآتي:

- البدء في عملية ربط كافة المكاتب داخل كل وزارة على حدى الكترونيا .
- تعزيز عملية التشبيك الالكتروني بين كافة الوزارات في الدولة.
- تعزيز نظام اتصال هذه الوزارات بمؤسسات الحكومة.

— مما سبق يمكن اقتراح بعض الخطوات التي يمكن أن تعبر عن عملية انتقال سلسلة ناجحة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، والتي يمكن حصرها في هذه النقاط:

1. إحداث التحول النوعي ليس بمكنة الوظائف الحكومية فحسب بل بتأسيس مجتمع معلومات له القدرة على التعامل مع المستجدات التقنية.
2. خلق شراكة بين جل القطاعات و المؤسسات، بما فيها المؤسسات العامة والخاصة التي يجب أن تتقاسم عمليات التحضير والإعداد لمرحلة التحول نحو الإدارة الإلكترونية.
3. ضرورة خلق البنية التقنية والتحتية مع مراعاة عنصري الأمن المعلوماتي والخصوصية أثناء تطبيق الإدارة الإلكترونية.
4. تبويب المعلومات إذ يكتمل هذا العنصر بإيجاد محتوى معلومات كامل، مع تسيير الوصول الجماهيري لمختلف تلك المعلومات وإقامة نظام تصنيف واضح على مواقع خدمات الإدارة الإلكترونية، مثل تحديد الشرائح المستهدفة بالخدمة وهو ما يعرف بالعملاء، وتبويب الدقيق الواضح لأنواع الخدمات المدنية.⁽²⁾
5. التأسيس لنظام قانوني كفيل بحماية الإدارة الإلكترونية، من مخاطر البيئة الإلكترونية. مثل مخاطر القرصنة والتجسس الإلكتروني بهدف إزالة تخوف المتعاملين من مخاطر العمل الإلكتروني، وما يمكن أن

(1) عبد الكريم، عاشور. دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، ص ص (12-17).

(2) المرجع نفسه ص ص (18-22).

يلحقه من أضرار على مصالحهم أثناء إنجاز تعاملاتهم. مثل تحديد امن البيانات والمعلومات الشخصية التي يقدمها كل عميل وطالب للخدمة على شبكات الإدارة الالكترونية المختلفة.

وتمثل مراحل الانتقال أنفة الذكر نقطة أساسية وهامة، في تطبيق الإدارة الالكترونية التي لها قاعدة مبادرة التحول الالكتروني اهتماما بالغاً وهو ما يجعل العديد من تلك المبادرات تركز مسبقاً على توفير كل الشروط اللازمة لتحقيق الأهداف المسطرة في برامج ومخططات مشروع الإدارة الالكترونية.⁽¹⁾

6-2 المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:

إذ تشمل العمل على خلق تعبئة الاجتماعية، مساعدة ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الالكترونية، 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 الالكترونية، و برمجة حصص تدريبية على استعمال الآلات التقنية في مختلف المستويات التعليمية، مع ضرورة توفير المخصصات المالية الكافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الالكترونية، دون إهمال الاستثمار في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال، و إيجاد مصادر تمويل لها تمتاز بالديمومة على المستوى المركزي والمحلي.

6-3 المتطلبات البشرية:

يعتبر العنصر البشري أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي منظمة، لذلك يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغه في تطبيق الإدارة الالكترونية، حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الالكترونية، فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها، وسخرها لتحقيق أهدافه، التي يصل إليها لذلك فان الإدارة الالكترونية من والى العنصر البشري. وتمثل في البنية التحتية البشرية للأعمال الالكترونية في مجموعة الملكات العلمية و الفنية، و تقديم الخدمات المرتبطة بالأعمال الكترونية سواء المهارة المؤهلة المرتبطة بالبنية التحتية الصلبة لتأسيسات، توصيلات، تشبيك، تصليحات، تطوير، أو البنية التحتية الناعمة، تقديم خدمات، إشارات، نماذج الأعمال الجديدة برمجيات تطبيقية....

(1) قاسم مصطفى، صلاح. التحديات الأمنية للحكومة الإلكترونية: دراسة مسحية لتجربة دبي في دولة الإمارات العربية المتحدة. رسالة ماجستير: في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض، 2003. ص 51.

- وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قبل التطبيق عن طريق تحديد الإطار القانوني، الذي يقر بالتحول الإلكتروني وأثناء التطبيق أي تكملة للنقائص و الفراغ القانوني اللازم، والذي يمكن أن يظهر في أي مرحلة من مراحل التحول، وبعدها التطبيق بوضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الإلكترونية، و تحديد الإجراءات العقابية الخاصة بفترة المتورطين في جرائم الإدارة الإلكترونية.
- متطلب الإصلاح الإداري: في إطار الوصول إلى تحقيق تحول ناجح في تطبيق الإدارة الإلكترونية لتطبيق مبدأ الإصلاح الإداري، والذي يشمل التخصص الوظيفي في تشغيل البرامج الإلكترونية لتأمين المعلومات و حماية البرامج والتعاملات، والوثائق لمحاولة إحداث تغيرات جذرية وجوهرية في المفاهيم الإدارية والفنية والحاجة إلى قيادات متحمسة ولها القدره الإدارية وترشيدها وتطوير العلاقات بين المنظمات الإدارية المختلفة، والبحث عن حلول كفيلة أدى إلى تحسين انجاز الخدمة الوظيفية، إضافة إلى ضرورة قواعد الإثبات في ما يتعلق بالتصرفات الإلكترونية، (كما فعل القانون رقم 230: سنة 2000 في فرنسا) والحاجة إلى تشريعات جديدة تخص التوقيع الإلكتروني وحمايته مثل اعتماد التوقيع الإلكتروني عام 1998 في الولايات المتحدة الأمريكية.⁽¹⁾

4-6 المتطلبات التقنية:

يشكل هذا حجر الأساس لموضوع الإدارة الإلكترونية حيث يمثل الأجهزة والتقنيات اللازمة لانجاز المشروع و يتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها الكترونيا مع ضمان سريتها ودقتها، وتنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الإلكترونية وصحتها ومصداقيتها، أن توفير البنية التحتية من تكنولوجيا معلومات واتصالات وتوفير الأجهزة والمعدات والبرامج، وأساليب ومصادر المعرفة الملائمة وإتاحتها للاستخدام على أوسع نطاق ممكن من متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، والبنية التحتية التقنية على أوسع نطاق ممكن من متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية، والبنية التحتية التقنية تنقسم إلى قسمين:

البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية وتتمثل في محل التأسيسات والتوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد و أجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية و تبادل البيانات الكترونيا.

(1) حسين خالص، مريم. (الحكومة الإلكترونية). مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية. العدد الخاص بمؤتمر الكلية. (2013): ص 449.

البنية التحتية الناعمة الأعمال الإلكترونية وتمثل في مجموعة الخدمات و المعلومات والخبرات برمجيات النظم التشغيلية للشبكات التي يتم انجاز وظائف الأعمال الإلكترونية برمجيات التطبيقات من خلالها وهذه تتكون من مواقع الويب قواعد البيانات الإلكترونية خدمات الشبكات الخدمة لسلسلة القيم الذاتية للزبون خدمات المتاجر الإلكترونية على الويب الشبكة الداخلية لسلسلة القيم الخارجية الداخلية و الشبكة الخارجية و تتمثل مكونات البنية التحتية من ما يلي تقنيات الاتصالات تعد العمود الفقري لتنفيذ العمل الإلكترونية للقيام بدور نقل المعلومات و تبادلها عبر المواقع المختلفة و تتكون من عنصرين رئيسين هما:

قنوات الاتصال تمثل التوصيل الناقل للمعلومات من موقع إلى آخر سواء عبر القنوات السلكية و المتمثلة في الأسلاك النحاسية أو خطوط الألياف البصرية التي تنقل المعلومات التي تنقل المعلومات بسرعة عالية أو عبر القنوات سلكية والتي منها الأرضية الميكروفون أو بالقنوات الفضائية التي تعمل من خلال الأقمار الاتصال والتي تعرف بالأقمار الصناعية.

محطات الاتصال أو إعادة الإرسال أو التحكم وتمثل العنصر المتحكم في نقل المعلومات و تتكون من مكونات إلكترونية مختلفة كم توجد كلياً أو جزئياً في المحطات المختلفة تبع الوظائف المحطة ومن هذه المكونات أجهزة إرسال والاستقبال وهناك أيضاً وهناك أيضاً أجهزة المضاعفة والتوجيه التي تعمل على تجميع المعلومات من المصادر المختلفة وإرسالها عبر قناة واحدة إضافة لتوجيه المعلومات عبره أفضل الطرق بين المرسل والمستقبل وهناك كذلك مكونات إلكترونية تكفل التكامل بين شبكات الاتصال ربط بينها إلكترونياً وبالتالي تحقق الجودة في الاستخدام.

تقنيات الحاسب الآلي ومكوناته ومن أهم المكونات الحاسوبية للبنية التحتية للإدارة الإلكترونية ما يلي:

- المكونات المادية و تمثل في أجهزة الحاسب الآلي بمختلف أنواعها وقدراتها إضافة إلى الأجهزة الملحقة بها والتي تعتبر ضرورية أجهزة الإدخال و الإخراج بمختلف أنواعها
- المكونات المنطقية المكونات المنطقية وتشمل نظم برامج التشغيل وبرامج التطبيقات وخلافه.
- مستلزمات البنية التحتية للأعمال الحاسب الآلي داخل المبنى مثل المواقع السلكية الأجهزة الخاصة بالحاسوب وغير ذلك.⁽¹⁾

(1) حسين خالص، مريم. (الحكومة الإلكترونية). ص 451.

- شبكات الحاسب الآلي تعني كلمة شبكة توصيل مجموعة من الحاسبات معا بواسطة سلك أو كابل بشكل مباشر أو عن طريق خطوط الهاتف السلكية أو اللاسلكية، أو عن طريق الأقمار الصناعية بغرض الحصول على المعلومات والبيانات وتبادلها في ما بين هذه الحاسبات وفيما يلي توضيح أهم أنواع الشبكات:
- شبكة الانترنت ورغم كبر حجم الكرة الأرضية هي الشبكة العنكبوتية العالمية و الامتداد الجغرافي إلا أنها باتت تغطي أجسام منها وهي مفتوحة لأي شخص في العالم.
- شبكة الانترنت و تعرف بأنها الشبكة الداخلية للمنظمة والتي تسمح للموظفين والمتسببين هذه المنظمة بالحصول على البيانات والمعلومات تبادلها داخل المنظمة مع فتح قنوات اتصال جديدة بين الموظفين و الفرق بينها وبين شبكة الانترنت هو أن الأخيرة مفتوحة لأي شخص في العالم، بينما الأخرى خاصة فقط بمنسبي المنظمة بما يسمى بالجدار الناري من الغرباء.
- شبكة الاكستراتنت بأنها شبكة انترنت يسمح لبعض المستفيدين من سلفه بالدخول عبر شبكة الانترنت إلى الانترنت ولكن بصلاحيات وقيود محددة، وبذلك تكون تطوير لشبكة الانترنت تلبية لمتطلبات أنشطة المنظمات على اختلاف أنواعها وخاصة في المجالات التجارية.⁽¹⁾

5-6 المتطلبات الأمنية:

على الرغم من كل ما يقدمه عصر المعلوماتية في الوقت الحاضر من امتيازات وخدمات إلا أن هناك تحديات كبيرة تنصب في أغلبها على سرية المعلومات، سواء كان ذلك يتعلق بحفظ المعلومات وتخزينها إلكترونياً أو المحافظة على سريتها بين المؤسسات أو التأكد من وجود المعلومة المطلوبة وإتاحتها للجميع، بشكل متساوي وتتضمن سرية المعلومات على محاور متنوعة منها السرية والتكامل و توفير المعلومات و معرفه تاريخ دخول أي شخص إلى المعلومات، ونذكر بعض الإجراءات التي تتطلبها الإدارة الإلكترونية لتحقيق امن المعلومات وتقليل التأثيرات السلبية لاستخدام شبكة الانترنت ومنها:

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت.

(1) باري، عبد اللطيف، عاشور عبد الكريم. (الحكومة الإلكترونية وفرص النجاح ومعوقات التطبيق). مجلة العلوم الإنسانية. جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 29، (2013): ص 178.

- وضع القوانين التنظيمية التي تحد من السطو الالكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الالكترونية.
- تطوير أدوات التشفير في البرمجيات للمحافظة على الخصوصية وخاصة في البرمجيات المتعلقة بخدمات الانترنت للمستخدم، من المحافظة على سرية شخصيته وتعاملاته عبر الشبكة.
- وضع سياسة حماية عامة لأمن نظم المعلومات الحاسوبية تتحدث حسب طبيعة عمل المنشأة.
- يجب على الإدارة العليا في المنشأة دعم امن نظم المعلومات لديها.
- يجب أن توكل مسؤولية أمن نظم المعلومات في المؤسسة لأشخاص محددين.
- الحماية اللازمة لنظم التشغيل، والتطبيقات المختلفة.
- تحديد آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية.
- الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل امن.
- تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط.
- استمرارية عمل وجاهزية نظم المعلومات خاصة في حالة الأزمات و مواجهة المخاطر المتعلقة بنظم المعلومات.⁽¹⁾

وفي ختام الفصل نتوصل إلى أن الإدارة الالكترونية هي وسيلة للرقمي بجودة تقديم الخدمات، وهذا من خلال تسهيل إجراءات المعاملات الإدارية، واختصار الوقت والجهد. وهذا ماظهر في محتوى الفصل من خلال فوائدها ومبادئها وأهدافها.

(1) اللوزي، محمد. التنمية الإدارية. دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2000. ص 145.

الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية البنية و

الأساسيات

- 1) البناء الشبكي للإدارة الإلكترونية
- 2) وظائف الإدارة الإلكترونية
- 3) التحول للإدارة الإلكترونية و مجمع المعرفة
- 4) صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

تمهيد:

لكي نقوم بتبني مشروع إدارة الكترونية يجب إتباع عدة مراحل وخطوات، وهذا لكي يمكن التحكم في طريقة العمل، وتجنب وقوع الأخطاء مستقبلا . من خلال محاولة تحقيق الأهداف المسطرة مسبقا وتسهيل المعاملات الإدارية وكسب الوقت فهذا ما يخص الجانب الخدماتي، أما الجانب التقني فيحتاج إلى معدات وتقنيات خاصة . وبناء بنية تحتية للإدارة الإلكترونية سواء شبكة داخلية أو خارجية . وهذا ما يظهر في هذا الفصل من خلال التطرق إلى كل ما يتعلق بالبنية التحتية للإدارة .

1) البناء الشبكي للإدارة الإلكترونية:

يقدم البناء الشبكي للإدارة الإلكترونية تنوعا من الشبكات الإلكترونية، و تأخذ أشكالا مختلفة تبعا لطبيعة الإدارة الإلكترونية ومستوى جاهزيتها والتي تشمل غالبا الشبكات التالية :

1-1) 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 كأنها قطعة واحدة أو نظام واحد.⁽¹⁾ ومن أهم الخدمات التي تقدمها الأنترنت للإدارة الإلكترونية مايلي:⁽²⁾

أ/ خدمة منتديات الحوار: والتي تشمل خدمة تدعم كثيرا من المتحاورين الذين يتواصلون حول موضوع معين عبر شبكة الأنترنت .

ب/ خدمة: file transfer protocol

ج/ خدمة المحادثات: إذ تمثل وسيلة التخاطب بين شعوب العالم، وتقدم تبادل الملفات ، خدمة التخاطب مجانا، وهذا وفق أنماط ثلاثة:

(1) عبد الفتاح، بيومي حجازي، النظام القانوني للحكومة الإلكترونية، الكتاب الأول: النظام القانوني للحكومة الإلكترونية، الإسكندرية، دارا لجامعي، 2003، ص 124.

(2) عبد الرحمن، سعد القرني. تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على ضباط شرطة، منطقة الرياض، رسالة ماجستير جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007، ص 29.

- خدمة المحادثات المقروءة بواسطة الطباعة على الشاشة.
- خدمة المحادثة المحادثات المسموعة بواسطة الصوت اللاقط وتستخدم غالبا مع الطباعة.
- المحادثات المرئية عن طريق الكاميرات مشاهدة كل طرف للأخر.

كما توفر الأنترنت خدمات أخرى تسهل عمل الإدارة الإلكترونية والتي منها:

أ/ خدمة الاتصال عن بعد: حيث تمثل برنامج تبادل المعلومات وفق نماذج مختلفة، فقد يكون الاتصال بواسطة الهواتف، الميكرويف، بواسطة الأقمار الصناعية.

ب/ خدمة البريد الإلكتروني: هو أحد أوجه استخدام الانترنت، فالرسالة الإلكترونية المنقولة عبر البريد الإلكتروني لا يستغرق وصولها سوى ثواني إلى أي رقة في العالم، وتأخذ رسائل البريد الإلكتروني أشكال متعددة، بحيث تكون في صورة بيانات، بحوث، كتب أو ملفات فيديو. فضلا عن إمكانية التحوار والمناقشة للكثير من المواضيع والدخول إلى مجالات عديدة بواسطة البريد الإلكتروني.⁽¹⁾

ج/ خدمة شبكة الويب: (www.world.wide.web) إذ تشمل الجزء الغني بالمعلومات في شبكة الأنترنت، إذ يفوق عدد الحواسيب المزودة لشبكة الويب حاليا 12000 ألف حاسوب، تتقاسم ملكيتها جامعات، من ودور النشر و شركات كبرى، وتتضمن تلك الحواسيب صفحات من المعلومات في مجالات متعددة (نصوص، صور، أصوات)، وهي مبنية بطريقة يسهل الوصول إليها. و بواسطة نقر مفتاح الماوس يمكن للمتصفح التحول من حاسوب في كندا، إلى آخر في نيوزلندا.⁽²⁾

وبالتالي لعبت شبكة الانترنت دورا بارزا في التمهيد لخدمات الإدارة الإلكترونية، وقدمت لها العديد من التسهيلات في ظل تطور التقنية الحديثة، وإعادة النظر في شكل وأسلوب الإدارة التقليدية.

2-1 الشبكة الداخلية للمنظمة الأنترنت: Intranet

هي شبكة الشركة خاصة وتعتمد على تقنية الأنترنت، بتقديم كل المعلومات التي يحتاجها كل العاملين، داخل المنظمة من معلومات داخلية، فهي تقتصر على العمال الذين ينتمون للمؤسسة، لا يمكن لغيرهم

(1) الطعمانة محمد محمود، طارق. العلوش شريف، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، الأردن المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004، ص ص 103، 104.

(2) علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن، ص ص 269، 270.

الدخول إلى مواقع الشبكة، وتقدم الشبكة الأنترنت حماية وسيطرة ورقابة عالية على مواردها من المعلومات بواسطة ما يطلق عليه جدران النار.

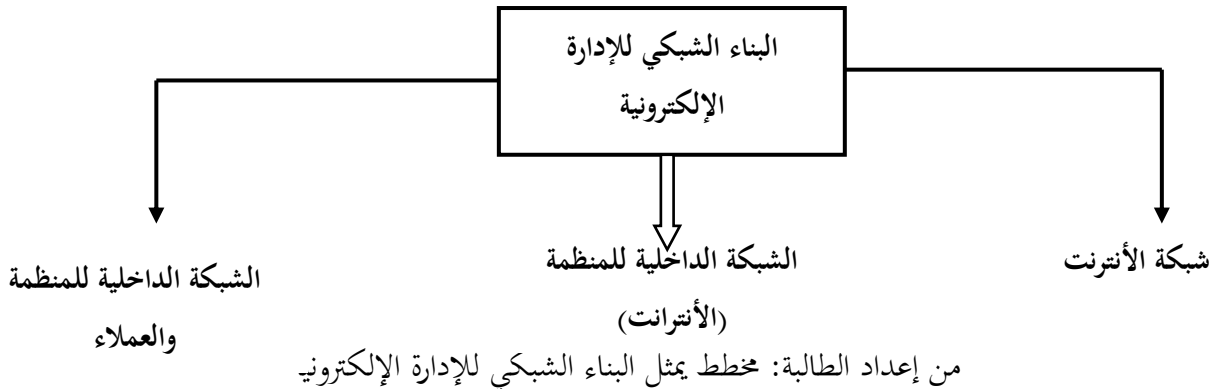
1-3 الشبكة الداخلية للمنظمة والعملاء الإكسترنات: Extranet

هي عبارة عن شبكات أنترنت داخلية توسعت وامتدت خدماتها إلى مستخدمين خارجين، مخولين من داخل المنظمة الداخلية، والإكسترنات تمثل شبكة محمية، دورها الربط بين المنظمة أو شركة، أو المجهزين أو الشركات.⁽¹⁾ إذ ينبغي على المستخدمين لشبكة الإكسترنات تقديم كلمة المرور، لأنها منظمة خدماتها لا توجه إلى كل الناس، بقدر ما أن استخدامها مخصص لفئة معينة.

مما سبق يمكن القول أن الشبكات الثلاثة الأنترنت و الأنترنت، والإكسترنات هي شبكة تعمل بالتوازي، وتتوفر على عنصر التكامل فشبكة الأنترنت لها ارتباط بشبكة المنظمة الخارجية، كما أن شبكة الأنترنت تعتبر حجر الأساس و نقطة الانطلاق الأساسية إلى شبكة المنظمة الخارجية، ومن شبكتي الأنترنت و الإكسترنات، يتم الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات للانتقال بالمنظمة إلى مستوى العمل بالإدارة الالكترونية، سواء في بيئتها الداخلية، و في إدارة علاقاتها مع بيئتها الخارجية.⁽²⁾

وبالتالي تظهر أهمية البناء الشبكي للإدارة الالكترونية من حيث ما يوفره من غطاء يمثل روابط اتصال متناسقة، تتحد في إقامة نظام المعالجة المعلوماتية والتي تتيح التواصل وتقديم الخدمات على الخط مباشرة، مع الاختلاف في ما يمكن أن تقدمه الشبكات الثلاث لواقع الإدارة الالكترونية.

الشكل (01)



(1) عبد الستار، العلي، وآخرون. مدخل إلى إدارة المعرفة، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2006، ص 240.

(2) ياسين، سعد غالب. الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005، ص 68، 69.

2) وظائف الإدارة الالكترونية:

تؤدي الإدارة الالكترونية عدد من الوظائف الأساسية والهامة، وهذه الوظائف أتت للإصلاح في الإدارات، من خلال التغيير الذي تحدثه في أساليب الإدارة التقليدية، ومن بين هذه الوظائف ما يلي:

1-2) التخطيط الالكتروني:

يختلف التخطيط الالكتروني على التخطيط التقليدي في ثلاث سمات:

- أن التخطيط الالكتروني يمثل عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد و القابلة للتجديد، و التطوير المستمر والتواصل.
- عملية مستمرة بفضل المعلومات الرقمية دائمة التدفق.
- أنه يتجاوز فكرة تقييم العمل التقليدية بين الإدارة و أعمال التنفيذ، فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الالكتروني في كل مكان وزمان.
- تعطي البيئة الرقمية قوة للتخطيط الالكتروني، انطلاقا مما يميز البيئة الرقمية من التغيير بسرعة عبر الشبكات المحلية والعالمية. مما يحقق القدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار، و الخدمات غير الموجودة وهذا ما يعطي ميزة و أفضلية لعملية التخطيط الالكتروني على حساب الشكل التقليدي.

2-2) التنظيم الالكتروني:

في ظل التحول الالكتروني فان مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الالكتروني، من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد قائم على بعض الوحدات الثابتة و الكبيرة، والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل، إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوي. يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي، وبالتالي يصبح التقييم الإداري قائما على أساس الفرق، بدلا من التقسيم الإداري قائما على أساس الوحدات الصغيرة والشركات دون الهيكل التنظيمي، وبالتالي يصبح التقسيم الإداري قائما على أساس الفرق. بدلا من التقييم الإداري بدلا من التقييم الإداري على أساس الوحدات والأقسام والانتقال من سلسلة الأوامر الإدارية الخطية إلى الوحدات المستقلة والسلطة الاستشارية

،ومن التنظيم الإداري الذي يبرز دور الرئيس المباشر إلى التنظيم متعدد الرؤساء المباشرين، من اللوائح التفصيلية إلى الفرق المدارة ذاتيا، ومن مركزية السلطة إلى تعدد مراكز السلطة.⁽¹⁾

3-2) الرقابة الإلكترونية:

إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، فإن الرقابة الإلكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية، مما يعطى إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ، وعملية تصحيحه كما أنها عملية مستمرة متجددة تكشف عن الانحراف أولا بأول، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين، والموردين والمستهلكين فالجميع يعمل في الوقت نفسه، وهو ما يؤدي إلى زيادة تحقيق الثقة الإلكترونية و الولاء الإلكتروني، سواء بين العاملين والإدارة أو بين المستفيدين والإدارة. مما يعني أن الرقابة الإلكترونية تكون أكثر من الرقابة القائمة على الثقة.

4-2) القيادة الإلكترونية:

أدى التغير في بيئة الأعمال الإلكترونية والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجه الانتقال إلى نمط القيادة الإلكترونية، والتي تنقسم لأنواع الثلاثة التالية:

أ/ القيادة التقنية العملية: حيث تركز في نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الأنترنت، وتتسم بزيادة توفير المعلومات، وتحسين جودتها، إضافة إلى سرعة الحصول عليها وهي التي تعرف بقيادة الإحساس بالثقة.

__ والبرمجيات تمكن القائد الإلكتروني من امتلاك قدرة على تحسين مختلف أبعاد التطور التنسيقي في الأجهزة، والبرمجيات والشبكات والتطبيقات، إضافة إلى أنها تتصف بأنها قيادة الإحساس بالوقت بمعنى أنها تجعل القائد الإلكتروني يتسم بمواصفات جديدة و هي سرعه الحركة والاستجابة والمبادرة على تسيير الأعمال، واتخاذ القرارات.

(1) عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سييسولوجية بلدية الكاليتوس العاصمة، رسالة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص الإدارة وعمل، الجزائر، 2015، ص 81.

ب/ القيادة البشرية الناعمة: تطرح فكرة القيادة الناعمة ضرورة وجود قائد يتميز بالحرفة والزاد المعرفي، وحسن التعامل مع الزبائن، الذين يبحثون عن سرعة الاستجابة لمطالبهم. وتتسم القيادة الناعمة بالقدرة العالية على إدارة المنافسة والوصول إلى السوق و بالتركيز على عنصر التجديد في توفير الخدمات للمتعاملين.⁽¹⁾

ج/ القيادة الذاتية: تركز القيادة الذاتية على جملة من المواصفات يجب أن يتصف بها القائد، ضمن إدارة الأعمال عبر الانترنت و هو ما يجعل قيادة الذات تتصف بالقدرة على تحفيز النفس، والتركيز على إنجاز المهمات والرغبات في المبادرة، إضافة إلى المهارة العالية، ومرونة التكيف مع مستجدات البيئة المتغيرة.⁽²⁾

3) التحول للإدارة الالكترونية و مجتمع المعرفة:

تعد المعرفة قاعدة ارتكاز مهمات التنمية الإنسانية كونها وسيلة لتوسيع خيارات البشر، وتنمية قدراتهم والارتقاء بحالتهم. وهي طريق بناء المجتمعات المزدهرة في القرن الحادي والعشرين وهذا ما يواكب التحضير النوعي الخاص بتطبيق مفاهيم الإدارة الالكترونية والعمل الالكتروني، ويتطلب الأمر إعادة بناء الثقافة المجتمعية وتوفير محددات مجتمع المعرفة.

3-1) تعريف مجتمع المعرفة:

عرف مجتمع المعرفة: بأنه المجتمع الذي يتصف وأفراده بامتلاك الحرية للمعلومات وسهولة تداولها، وبثها عبر تقنيات المعلومات والحواسيب والاتصالات، وتوظيف المعلومة والمعرفة وجعلها سهلة، يستخدمه الإنسان لتحسين مستوى حياته.⁽³⁾

3-2) مراحل وخصائص مجتمع المعرفة:

توجد عدة مراحل مترابطة تؤدي إلى تكوين مجتمع المعرفة و يمكن حصرها في ما يلي:

مرحلة 1: يكون متطلبها وجود رأس مال بشري يشكل طبيعة مجتمع المعرفة، ويمكنه تحت ظروف مغايرة أن يكون بنية أساسية لقيام النهضة التنموية (وجود طبيعة المجتمع المعرفة و التقنيات الحديثة).

(1) عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، ص 81، 82.

(2) عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، ص 83.

(3) رمزي احمد عبد الحي، التربية العربية وبناء المجتمع المعرفة، دار الوراق للنشر، 2013، ص 147.

مرحلة 2: تتطلب تكثيف الإصلاح، واستخدام العلم والتكنولوجيا الحديثة في كل المسائل مما يشكل الأرضية و البيئة و المناخ الصالح لنمو مجتمع المعرفة، عن طريق إعداد الإنسان القادر على استخدام المعلومات والتكنولوجيا، في مختلف مناحي الحياة على ثلاث مستويات:

أ/المستوى التربوي: يتعلم فيه الأفراد طرق برمجة المعلومات الجديدة في إطار المعرفة، فيزداد وعيهم المعرفي اتساعا وإدراكه للقوة.

ب/مستوى بحثي: يمكن من سير أغوار الأشياء، واستكشاف القوانين، واستخدام المفاهيم.

ج/مستوى العمل التجريبي: الذي يحول المعلومة إلى معرفة، والمعرفة إلى ابتكار وبالتالي إيجاد نخبة من المفكرين والمبدعين تكون قادرة على إنتاج أعمال مميزة، تضيف أشياء إلى المعرفة أو تحسّن استخدام المعرفة والتكنولوجيا بعمل تطبيقي.

مرحلة 3: إذ تمثل تكامل مجتمع المعرفة ومستخدمي التقنية الحديثة، وضمن هذه المرحلة يتكامل مجتمع المعرفة، و يرتفع عدد المستخدمين للثقافة والذي يصاحبه زيادة المبتكرين والمبدعين، ومن متطلبات هذه المرحلة دعم البحث العلمي والتطوير وكذا إقامة البنى التحتية للاتصالات، ودعم التعليم التكنولوجي

وبالتالي فوجود التكنولوجيا الحديثة، وتأمين مواكبة المجتمع للتحول الالكتروني هو بحاجة ماسة إلى إيجاد مجتمع المعرفة، كبديل جديد يؤسس في النهاية إلى استقرار تطبيق الإدارة الالكترونية والأعمال الالكترونية، حيث يتطرق العديد من الدراسات إلى مشكل الفجوة الرقمية التي تجابه دول العالم الثالث في تطوير مجتمع المعرفة، والتحول الرقمي وبذلك في فالمشكلة في من يملكون ومن لا يملكون التقنيات، لأن الحقيقية أصبحت بين وضعية مجتمعات المعرفة الرقمية للتواصل، وهنا يطرح التفاوت، خاصة أن المعرفة تتسم في سياق ثقافي واجتماعي.⁽¹⁾

يعتبر مجتمع المعرفة هو المجتمع الذي يمتلك ثقافة معرفية للمعلومات والتقنيات وكيفية استخدامها وتوظيفها ولكي نتبنى مشروع إدارة الالكترونية علينا أن نهيئ مجتمع مثقف وله خلفية تكنولوجية تساعده على التحكم في الإدارة الإلكترونية وكيفية استغلالها، لان الإدارة الالكترونية تحتاج إلى مجتمع واعى بالإدارة، وموظفين لديهم خبرة تقنية .

(1) عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، ص 33، 34.

4) صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

تواجه الإدارة الالكترونية عدة تحديات مختلفة تتباين من نموذج إلى آخر، تبعا لنوع البيئة التي تعمل في محيطها إدارة، وعموما يمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترض أغلب برامج الإدارة الالكترونية في ما يلي:

1-4) المعوقات الإدارية:

تتجه بعض الدراسات إلى تحديد ومحاولة حصر المعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الالكترونية و ترجعها إلى الأسباب الآتية:

- ✓ ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الالكترونية.
- ✓ عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الالكترونية، من إضافة أو دمج بعض الإدارات، أو التقسيمات، وتحديد السلطات و العلاقات بين الإدارات، وتدقيق العمل بينها.
- ✓ غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الالكترونية.
- ✓ المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية، ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.
- ✓ مقاومة التغيير في المنظمات من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي.

2-4) المعوقات السياسية والقانونية: تشمل هذه المعوقات ما يلي:

غياب الإدارة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقله نوعية في التحول نحو الإدارة الالكترونية، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.

غياب هيئات على مستويات عليا في الأجهزة الحكومية تتبادل التشاور السياسي، و تنظر في تقرير اللجان المكلفة بتقويم برامج التحول الالكتروني، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الالكترونية وترقيته.

عدم وجود بيئة عمل إلكترونية إلكترونية محمية وفق أطر قانونية، تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم اختراق، وتخريب برامج الإدارة الالكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها، إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الإلكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الالكترونية، و صعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل، وكل ما يتعلق بعنصر الخصوصية والسرية في التعاملات الالكترونية.⁽¹⁾

3-4) المعوقات المالية والتقنية:

- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الالكترونية، وهو ما يجد من تقدم مشاريع التحول.
- قلة الموارد المالية لتقدم برامج تدريبية و الاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الالكترونية، و مشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الالكترونية.
- صعوبة الوصول المتكافئ لخدمات شبكة الأنترنت نتيجة ارتفاع تكاليف الاستخدام لدى الأفراد .
- معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

4-4) المعوقات البشرية:

- __ الأمية الالكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، و صعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة.
- __ غياب الدورات التكوينية و رسكلة موظفي الإدارة في ظل التحول للإدارة الالكترونية.
- __ الفقر و انخفاض الدخل الفردي، أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الالكترونية.
- __ تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع، وانقسامه (فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات، وأخرى تفتقدها)، مما أدى إلى زيادة حدة التفرق وإضعاف مشاريع الإدارة الالكترونية.
- قلة الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لاستخدام الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت.

(1) احمد بن عيشاوي، (اثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال). مجلة الباحث. جامعة ورقلة الجزائر. العدد 7، ص 290.

- إشكالية البطالة التي يمكن أن تنجم عن تطبيق الإدارة الإلكترونية وحلول الآلة محل الإنسان، هذا الأخير الذي يرفض ويقاوم التحول الإلكتروني عن امتيازاته ومنصبه.

4-5) المهددات الأمنية:

التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الإلكترونية، خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية، ويمثل فقدان الإحساس بالأمان تجاه الكثير من المعاملات الإلكترونية، مثل التحويلات الإلكترونية و التعاملات المالية عن طريق بطاقات الائتمان، أحد المعوقات الأمنية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاء المعلومات وعدم حذفها أو تدميرها وجدير بالذكر إن تحقيق الأمن المعلوماتي يرتكز على ثلاث عناصر أساسية هي:

- العنصر المادي: من خلال الحماية توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.
- العنصر التقني: باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية امن المعلومات.
- العنصر البشري: بالعمل على تنمية مهارات ورفع قدرات وخبرات العاملين في هذا المجال.⁽¹⁾

لكي نتبنى مشروع إدارة الكترونية في أي مؤسسة يجب دراسته أولا، وتأسيس بنية التحتية من خلال تحديد الشبكات. التي سيتم اعتمادها وهذا من خلال الوصول للأهداف التي يرجى تحقيقها وتحديد مجتمع المعرفة الذي يلعب دورا هاما ومدى تحكمها في التقنيات والتكنولوجيا الموجودة، وتحدي الصعوبات التي قد تواجهنا أثناء تطبيق الإدارة الإلكترونية ومحاولة تفاديها وتصحيح الأخطاء إن وجدت.

(1) بوغلاشي عماد، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية، رسالة ماجستير: قسم العلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2011، ص 142.

الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

- 1) التعريف بمكان الدراسة
- 2) مجالات الدراسة الميدانية
- 3) المجتمع الأصلي والعينة
- 4) أدوات جمع البيانات
- 5) تفرغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية
- 6) نتائج الدراسة
- 7) النتائج العامة

تمهيد:

لقد تطرقنا في الفصل الأول والثاني، إلى كل من ماهية الإدارة الالكترونية، وما يتعلق بها من تعريفات وخصائص وأهمية، و كذلك إلى البنية الأساسية والتحتية للإدارة الالكترونية والصعوبات التي تواجهها، ولتسليط الضوء أكثر على الموضوع قمنا بإجراء دراسة تطبيقية لمعرفة واقع تطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسات العمومية الاستشفائية المؤسسة الإستشفائية عاشور زيان أولاد جلال بسكرة، وفي هذا الجزء سنحاول إلى إبراز الطريقة المستخدمة في الجانب الميداني، وكذا مختلف الأدوات المستعملة و عرض النتائج وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى:

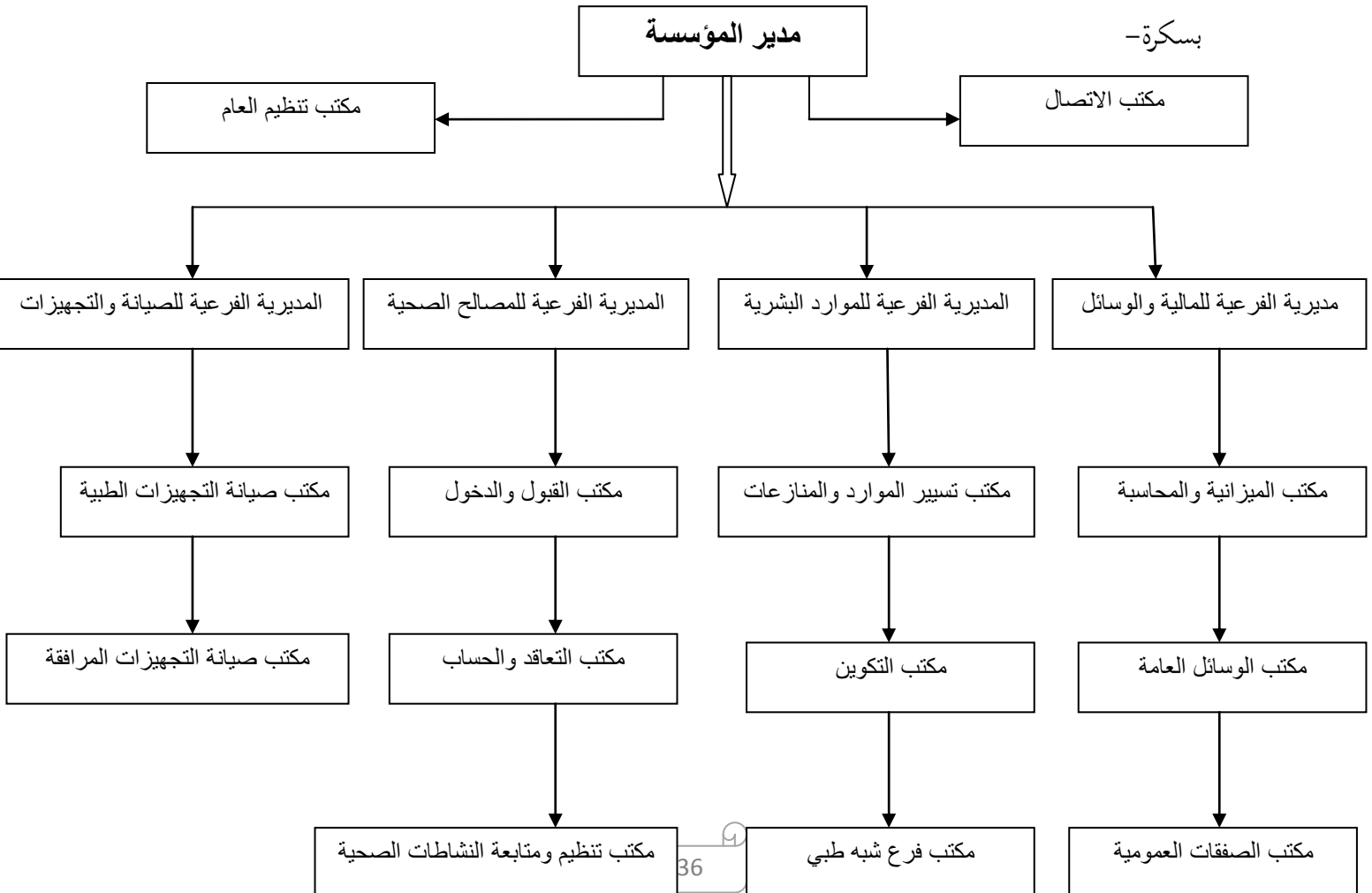
- 1- التعريف بمكان الدراسة
- 2- مجالات الدراسة الميدانية
- 3- المجتمع الأصلي والعينة
- 4- طرق جمع البيانات
- 5- تفرغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية
- 6- نتائج الدراسة
- 7- نتائج العامة

1) التعريف بمكان الدراسة:

أنشئ مستشفى عاشور زيان من طرف شركة (جيبا)، فقد أختيرت الأرضية بأولاد جلال سنة 1978، من طرف المصالح التقنية و الوزارة الوصية. ويتربع المستشفى على مساحة إجمالية تقدر ب28,800 متر مربع ، و انطلقت الأشغال بها سنة 1980 ليشغل المبنى المساحة الإجمالية، وقد حدد موقع هذا المشروع على أساس أن يكون في وسط المدينة مستقبلا، فكان موقعه في شمال مدينة أولاد جلال يحده شمالا ، شرقا وغربا أراضي شاغرة وجنوبا قطعة فلاحية ،أما حاليا فيحده شمالا مباني سكنية، وجنوبا دائرة أولاد جلال، شرقا مؤسسة تعليمية و غربا مصالح الشرطة ، و تم تدشينه في: = 1985/ 1 / 2.

تم تحويل القطاع الصحي إلى مؤسسة العمومية الإستشفائية بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم: 140/ 7 المؤرخ في 19 ماي 2007 ،المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية للصحة الجوارية ،و تنظيمها وتسييرها وعلى رأس المؤسسة العمومية الإستشفائية أولاد جلال تم تعيين مدير بموجب قرار وزاري رقم: 568: مؤرخ في 16/ 2012 7/ وسمي المستشفى بمسشفى عاشور زيان نسبة إلى البطل عاشور زيان الذي ولد سنة 1919.

الشكل رقم (02): هيكل تنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية عاشور زيان أولاد جلال -



(2) مجالات الدراسة الميدانية:

__ تمثلت مجالات الدراسة الميدانية في ما يلي:

- حدود بشرية: أجريت هذه الدراسة على الموظفين الإداريين التابعين للمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان أولاد جلال بسكرة، والذين لهم علاقة مباشرة بموضوع الدراسة خاصة مسألة تطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة .
- حدود مكانية: أجريت هذه الدراسة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية تحديدا بمؤسسة عاشور زيان أولاد جلال ولاية بسكرة .
- حدود زمنية: تمثلت الدراسة في الجانب الميداني في مدة دامت يومين، يوم تم توزيع فيه الإستمارات مع ملاحظة سيرورة العمل واليوم الثاني تم جمعها.

(3) المجتمع الأصلي والعينة:

يتناول هذا الجانب أهم الأدوات والطرق المستخدمة في الدراسة، التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الميدانية وتمثل في (مجتمع وعينة الدراسة، أدوات الدراسة المستخدمة، الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، مع مراعاة عنصر الصدق والثبات).

(1-3) مجتمع الدراسة:

بما أن محل الدراسة خدماتي وموضوع الدراسة يخدم هذا القطاع تم تطبيق هذه الدراسة على المؤسسة العمومية الإستشفائية مستشفى عاشور زيان أولاد جلال ولاية بسكرة، و ذلك عن طريق دراسة واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية. ورؤية مدى تطبيق الإدارة الالكترونية داخل المؤسسة ومحاولة التعرف على مجتمع الدراسة الذي قدر ب 434 عامل من أطباء وشبه طبي، وأعاون من وتم اخذ عينة تمثلت في 30 فرد عامل داخل الإدارة بالمستشفى وتوزيع الاستبيانات عليهم .

(2-3) عينة الدراسة:

بما أنه تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات، فقد توصلنا إلى تحديد الطريقة التي يمكن من خلالها سحب العينة، و التي سيتم توزيع الاستبيان عليها بالاعتماد على الطريقة الغير عشوائية وهذا نظرا لسهولة اختيار مفردات العينة في مجتمع الدراسة. وتمثلت العينة المبحوثة في 30 فرد عامل إداري داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية. من حجم عينة كلي تمثل في 434 عامل في المستشفى من أطباء وشبه طبيين وأعاون امن .

3-3) حجم العينة:

إستهدف الاستبيان موظفي المؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان أولاد جلال بسكرة، وقد تم توزيع 30 إستبانة على المعدل الإجمالي للعينة وهي 30 موظف إداري و الجدول التالي يمثل ذلك:

النسبة	الموظفين	
100%	30	الاستبيانات الموزعة
100%	لا يوجد	استبيانات مفقودة
100%	لا يوجد	الاستبيانات المملغات
100%	30	الاستبيانات الصالحة للتحليل

جدول رقم (01): يمثل حجم العينة المدروسة والاستبيانات الموزعة

4) أدوات جمع البيانات:

يتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الاعتماد على الملاحظة العلمية.

ويعتبر الاستبيان تقنية مباشرة للتقصي العلمي بمعنى الميدان وجمع المعلومات من الميدان، ويستعمل إزاء الأفراد، بحيث يسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب الكم، ويهدف إلى إيجاد علاقات رياضية، والقيام بمقارنات والإحصاء وتحليل البيانات من خلال الإجابات.

5) تفرغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية:

تحليل البيانات الشخصية للدراسة:

الجدول رقم (02): جدول الجنس

النسبة	التكرار	
30%	9	أنثى
70%	21	الذكر
100%	30	المجموع

الجدول رقم (03): جدول العمر

النسبة	التكرار	العمر
10%	03	أقل من 30 سنة
40%	12	من 30 إلى 40 سنة
26.6%	08	من 40 إلى 50 سنة
23.3%	07	أكثر من 50 سنة
100%	30	المجموع

3/ جدول رقم (04): مستوى التعليم

النسبة	التكرار	مستوى التعلم
50%	15	بكالوريا
40%	12	ليسانس
10%	03	ماجستير
0%	0	دكتوراه
100%	30	المجموع

نلاحظ أن نسبة 50% من العينة لهم شهادة التعليم بكالوريا، وهذا عائد لسياسة التوظيف المستعملة بالمستشفى وكذلك انتشار ما يسمى بعقد إدماج حاملي الشهادات.

4/ جدول رقم (05): أقدمية العمل

النسبة	التكرار	
20%	06	أقل من 5 سنوات
30%	09	من 5 إلى 10 سنوات
16.6%	05	من 10 إلى 15 سنة
33.3%	10	أكثر من 15 سنة
100%	30	المجموع

نلاحظ من الجدول أن أكبر نسبة تمثل أقدمية عمل لمدة أكثر من 15 سنة، من خلال نسبة 33.3% وهذا من خلال وجود خبرة في العمل و سنوات كثيرة.

أولاً: تحليل البيانات في المحور الأول

المحور الأول: درجة مساهمة الإدارة الالكترونية في عصنة الإدارة العمومية.

1/ تحسين أداء الخدمة العمومية وتطويرها وبلوغ إدارة بلا ورق.

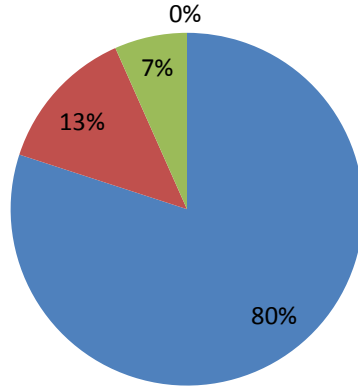
النسبة	التكرار	
80%	24	موافق
13.33%	04	غير موافق
6.66%	02	محايد
100%	30	المجموع

جدول رقم (1-1): يمثل نسبة تحسين أداء الخدمة العمومية وتطويرها وبلوغ إدارة بلا ورق

نلاحظ أن نسبة الكبيرة تمثل 80% من تحسين أداء الخدمة العمومية للمؤسسة العمومية الاستشفائية، وهذا راجع إلى أن الإدارة الالكترونية تعمل على تطوير العمل وتحسينه من خلال تجاوز الإدارة بلا ورق، واختصار الوقت والجهد في المعاملات.

دائرة نسبية تمثل نسبة قضاء الإدارة الإلكترونية على مظاهر الفساد والبيروقراطية

■ موافق. ■ غير موافق. ■ محايد. ■



دائرة (1-1): دائرة نسبية تمثل نسبة تحسين الإدارة الإلكترونية لأداء الخدمة العمومية وتطويرها وبلوغ

إدارة بلا ورق

2/ القضاء على مظاهر الفساد والبيروقراطية:

النسبة	التكرار	
80%	24	موافق
10%	03	غير موافق
10%	03	محايد
100%	30	المجموع

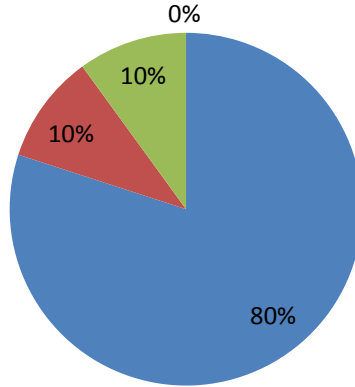
جدول (1-2): يمثل نسبة تكرار قضاء الإدارة الإلكترونية على مظاهر الفساد والبيروقراطية

نلاحظ أكبر نسبة تمثل 80% وهذا راجع إلى أن الإدارة من بين إيجابياتها، القضاء على مظاهر

الفساد والبيروقراطية وهذا راجع إلى وجود تقسيم في المهام بتساوي،

دائرة نسبية تمثل نسبة قضاء الإدارة الإلكترونية على مظاهر الفساد والبيروقراطية

■ محايد ■ غير موافق ■ موافق. موافق.



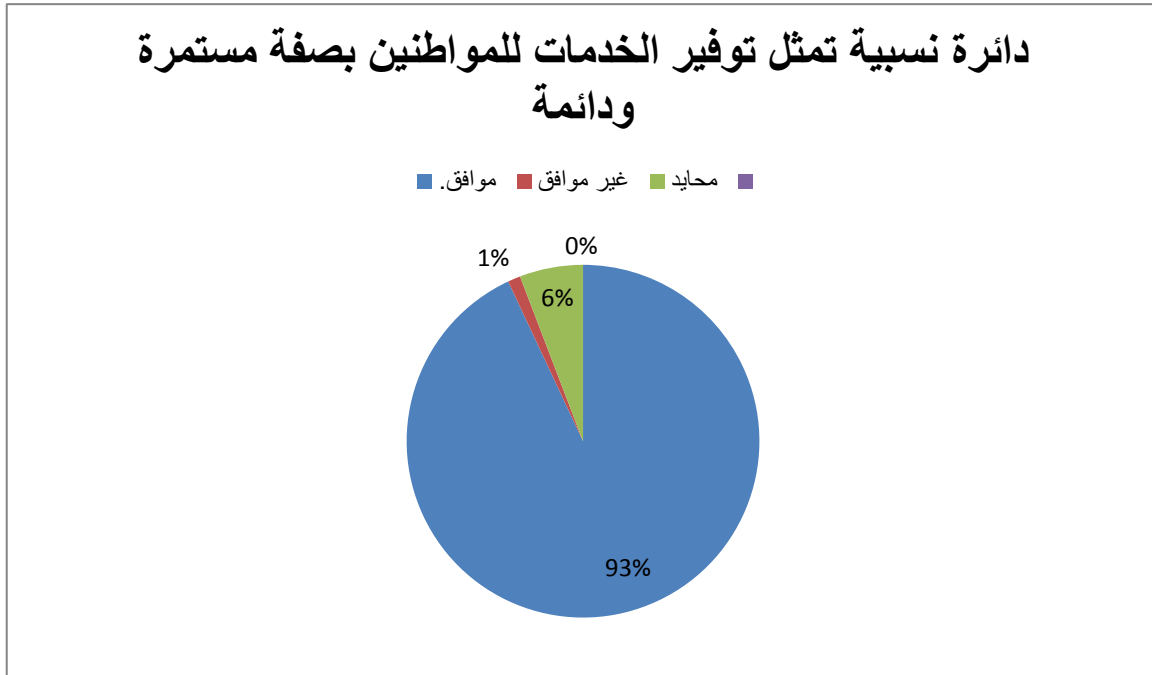
دائرة (1-2): دائرة نسبية تمثل نسبة قضاء الإدارة الإلكترونية على مظاهر الفساد والبيروقراطية

3/ توفير الخدمات للمواطنين بصفة مستمرة ودائمة بطرق حديثة مع الحفاظ على سرية المعلومات

النسبة	التكرار	
80%	24	موافق
3.3%	01	غير موافق
16.6%	05	محايد

جدول (1-3): يمثل نسبة توفير الخدمات للمواطنين بصفة مستمرة ودائمة.

نلاحظ من الجدول أن الإدارة الإلكترونية توفر الخدمات للمواطنين بصفة مستمرة ودائمة و بطرق حديثة مع الحفاظ على سرية المعلومات ،وهذا راجع إلى اختصار الوقت وعدم التنقل للحصول على المعلومة مع الحفاظ على سرية المعلومة ،وعدم الإطلاع عليها إلا لمن يطلبها، وهذا من خلال ما تمثل في نسبة 80%



دائرة (1-3): دائرة نسبية تمثل توفير الخدمات للمواطنين بصفة مستمرة ودائمة.

4/ الدقة والسرعة في أداء الخدمات والمعاملات مع قلة الوقت والتكاليف، عكس الإدارة التقليدية.

النسبة	التكرار	
73.3%	22	موافق
10%	03	غير موافق
16.6%	05	محايد
100%	30	المجموع

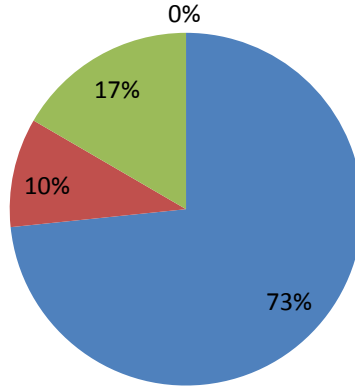
جدول (1-4): يمثل نسبة الدقة والسرعة في أداء الخدمات للإدارة الإلكترونية

نلاحظ أن نسبة 73.3% ترى أن الإدارة الإلكترونية تسهل العمل عكس الإدارة التقليدية وهذا

راجع إلى أن الإدارة الإلكترونية تختصر الوقت والجهد، والمكان عكس التقليدية التي تستغرق وقت في الانجاز .

دائرة نسبية تمثل نسبة الدقة والسرعة في أداء الخدمات الإلكترونية

■ محايد ■ غير موافق ■ موافق. موافق.



دائرة (1-4): دائرة نسبية تمثل نسبة الدقة والسرعة في أداء الخدمات الإلكترونية.

5/ تحسين مستوى أداء المؤسسة العمومية الإستشفائية.

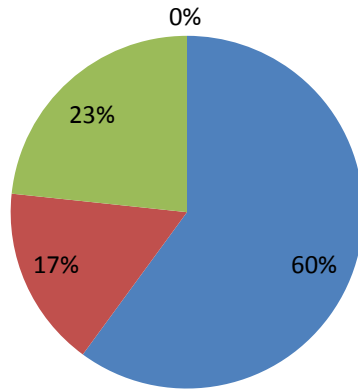
النسبة	التكرار	
60%	18	موافق
16.6%	05	غير موافق
23.3%	07	محايد
100%	30	المجموع

جدول (1-5): يمثل نسبة تحسين الإدارة الإلكترونية مستوى أداء المؤسسة العمومية الإستشفائية

نلاحظ أن نسبة 60% ترى أن الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسة العمومية الاستشفائية، وهذا راجع إلى وصول المؤسسة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين تقديم خدماتها، في وقتها وبأقل تكلفة بحيث أن المؤسسة أصبحت في صحة جيدة مقارنة مع المؤسسات ذات الإدارة التقليدية.

دائرة نسبية تمثل نسبة تحسين الإدارة الإلكترونية لمستوى أداء الخدمة في المؤسسة الإستشفائية.

■ محايد ■ غير موافق ■ موافق. ■



دائرة (1-5): دائرة نسبية تمثل نسبة تحسين الإدارة الإلكترونية لمستوى أداء الخدمة في المؤسسة الإستشفائية.

ثانيا: تحليل بيانات المحور الثاني

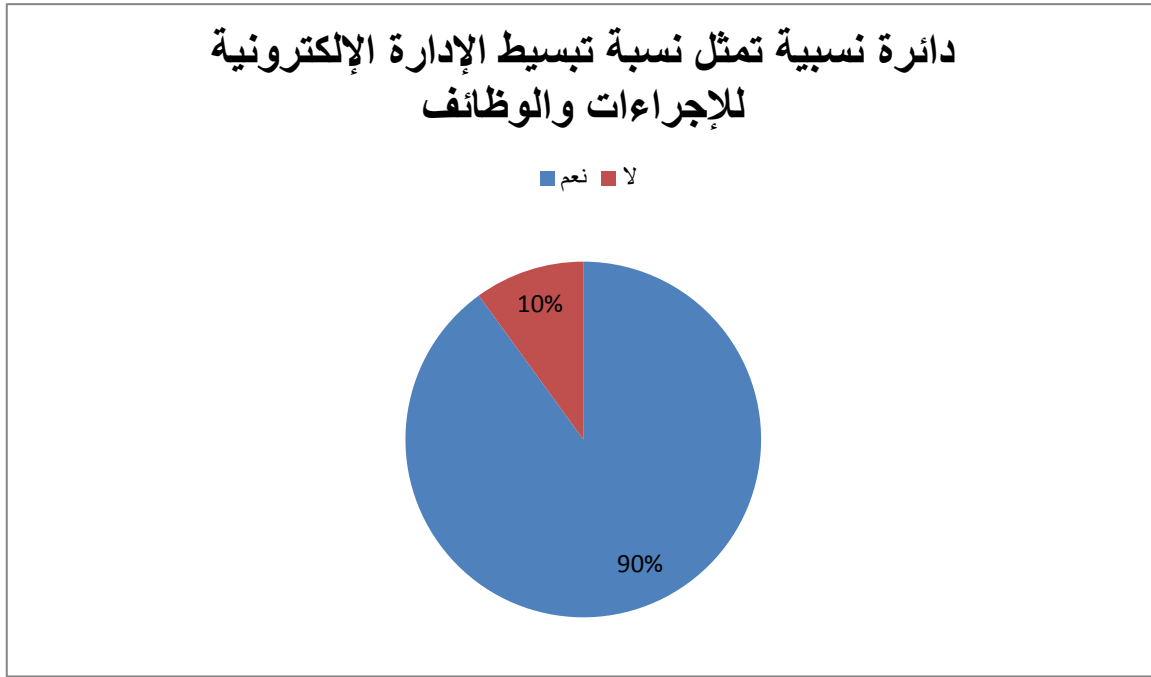
تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمات المقدمة في المؤسسات العمومية الإستشفائية

1/ تبسيط الإجراءات والوظائف.

النسبة	التكرار	
90%	27	نعم
10%	03	لا
100%	30	المجموع

جدول (2-1): يمثل تبسيط الإدارة الإلكترونية للإجراءات والوظائف.

نلاحظ من الجدول أن نسبة 90% من الموظفين ترى أن الإدارة الإلكترونية، تسهل عملية تقديم الخدمات وتقديمها للمستفيد من خلال اختصار الوقت والجهد على عكس نسبة 10% التي ترى أنه يعرقل الإجراءات من تقديم الخدمات من خلال صعوبة التحكم في التكنولوجيا ووجود صعوبة في التعامل مع التقنيات الحديثة.



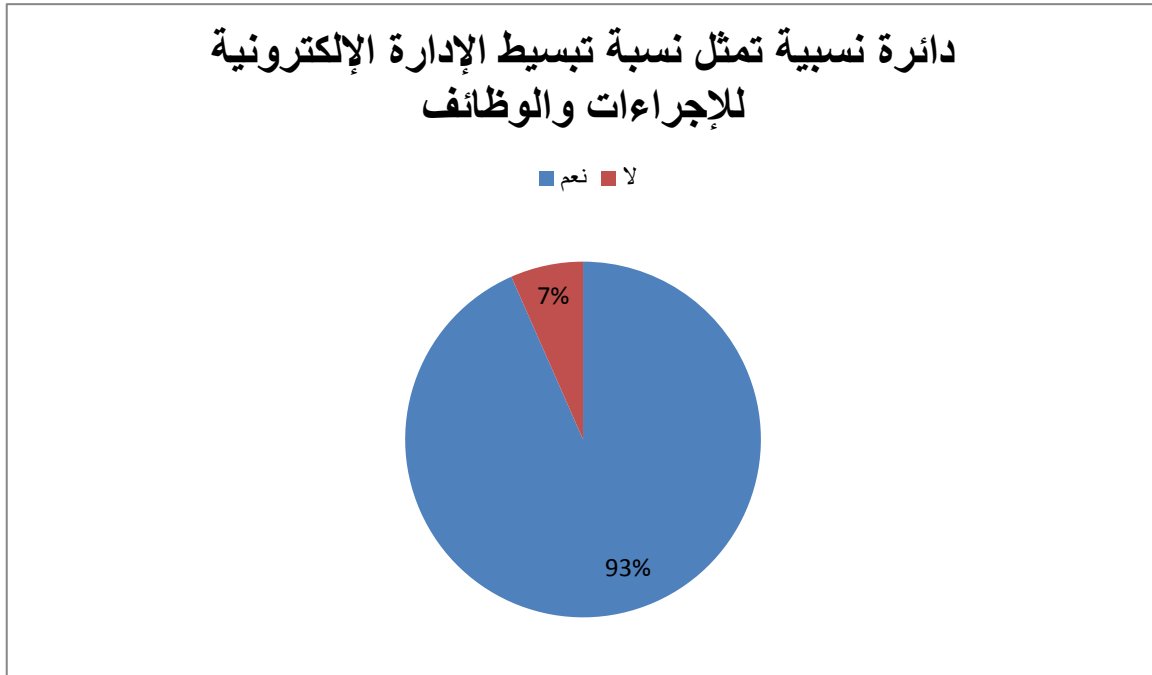
دائرة (2-1): دائرة نسبية تمثل نسبة تبسيط الإدارة الإلكترونية للإجراءات والوظائف

2/ تقليل الوقت في المعاملات الإدارية و تحسين جودة الخدمات المقدمة:

النسبة	التكرار	
93.3%	28	نعم
6.6%	02	لا
100%	30	المجموع

جدول (2-2): يمثل نسبة تقليل الوقت في المعاملات و تحسين جودة الخدمات المقدمة

يركز معظم الإداريون على ضرورة تقديم الخدمات بتكلفة اقل واختصار للوقت والجهد و ما نسبته 93.3% يؤكدون على ذلك وهذا راجع إلى أن الإدارة الإلكترونية تسهل العمل وتحسن جودة الخدمة من خلال إلغاء الحواجز الزمنية والمكانية على عكس الإدارة الورقية التقليدية.



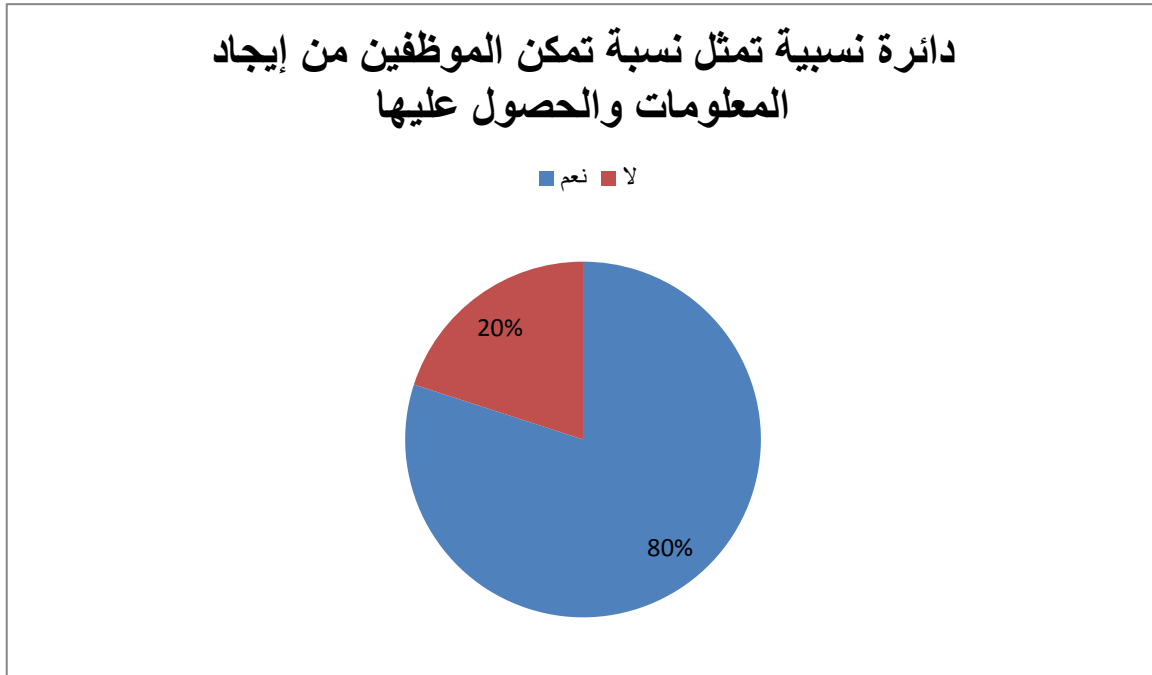
دائرة (2-2): دائرة نسبية تمثل نسبة التقليد الإدارة الإلكترونية للوقت في المعاملات الإدارية وتحسين الجودة

3/ يمكن الموظفين من إيجاد المعلومات والحصول على الخدمات العمومية في أماكن وجودهم

النسبة	التكرار	
80%	24	نعم
20%	06	لا
100%	30	المجموع

جدول رقم (2-3): يمثل نسبة تمكن الموظفين من إيجاد المعلومات والحصول عليها

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 80% ترى أن الإدارة الإلكترونية تسهل على المواطنين من إيجاد المعلومات والحصول على الخدمات العمومية في أماكن وجودهم وبطريقة الكترونية وهذا راجع إلى وجود التطور التكنولوجي الهائل ومواكبته وسرعة وصول المعلومة واختصار الوقت وعدم التنقل بالرغم من أن نسبة 20% ترى أنه يوجد عائق في إيصال المعلومة للمواطنين الكترونياً في حالة انقطاع الانترنت مثلاً



دائرة رقم (2-3): دائرة نسبية تمثل نسبة تمكن الموظفين من إيجاد المعلومات والحصول عليها.

4/ الحفاظ على امن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها.

النسبة	التكرار	
96.6%	29	نعم
3.3%	01	لا
100%	30	المجموع

جدول (2-4): يمثل نسبة حفاظ الإدارة الالكترونية على امن وسرية المعلومات وتقليل مخاطرها

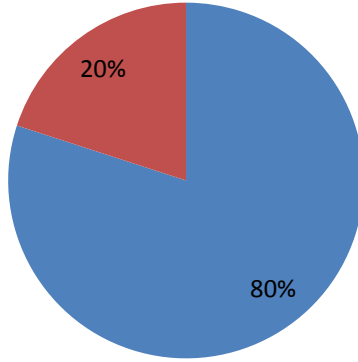
من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 96.6% ترى أن الإدارة الإلكترونية تحافظ على امن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها، من خلال التخزين الجيد ووضع جدار حماية و رمز دخول وهذا تجنب حصول الاختراقات أو أي تخريب في النظام الالكتروني.

أما فيعود رأيهم إلى وجود مجموعة الأشخاص الذين يمكنهم اختراق الموقع و الإطلاع على المعلومة من

خلال القرصنة مثلا (الهاكرز)

دائرة نسبية تمثل نسبة تمكن الموظفين من إيجاد المعلومات والحصول عليها

■ لا ■ نعم



دائرة رقم (2-4): دائرة نسبية تمثل نسبة حفاظ الإدارة الإلكترونية على امن وسرية المعلومات وتقليل مخاطرها.

5/ضمان تدفق المعلومات بدقة وكيفية وتوقيت ملائم وجدية.

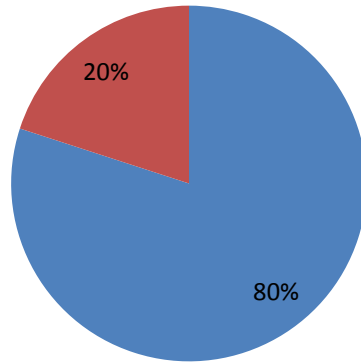
النسبة	التكرار	
80%	24	نعم
20%	06	لا
100%	30	المجموع

جدول رقم (2-5): يمثل ضمان الإدارة الإلكترونية تدفق المعلومات بدقة و كفاية وتوقيت ملائم وجاهزية.

نلاحظ من الجدول أن نسبة من الموظفين يرون أن الإدارة الإلكترونية تضمن تدفق المعلومات بدقة وتوقيت ملائم وجاهزية، وهذا عائد إلى وجود قوة التدفق في الانترنت و تحكم جيد للبيانات والمعلومات أثناء طلبها.

دائرة نسبية تمثل ضمان الإدارة الإلكترونية لتدفق المعلومات بدقة

■ لا ■ نعم



دائرة رقم (2-5): دائرة نسبية تمثل ضمان الإدارة الإلكترونية لتدفق المعلومات بدقة

ثالثا: المحور الثالث: رأي المدراء و الميسرين في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الاستشفائية.

1/ قبول المدراء والميسرين لتطبيق الإدارة الإلكترونية بسبب عدم قدرة التحكم فيها

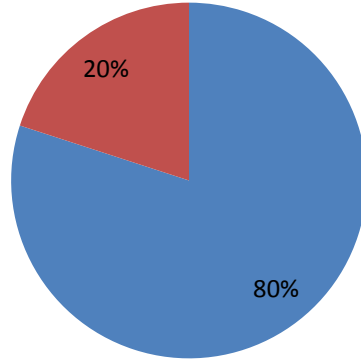
النسبة	التكرار	
73.3%	22	نعم
26.6%	08	لا
100%	30	المجموع

جدول (3-1): يمثل نسبة رأي المدراء والميسرين لتطبيق الإدارة الإلكترونية

نلاحظ من الجدول أن رأي المديرين في تطبيق الإدارة الإلكترونية يعود إلى سبب عدم قدرة التحكم فيها، وهذا ناتج عن طريق عدم التحكم في التكنولوجيا المتقدمة من طرف الموظفين وعدم تقبل الإدارة الإلكترونية، بحجة عدم وجود كفاءات وميزانية كافية وهذا ما نلاحظه من نسبة من رأي الموظفين الإداريين.

دائرة نسبية تمثل نسبة رأي المدراء والمسيرين لتطبيق الإدارة الإلكترونية

■ لا ■ نعم



دائرة رقم (3-1): دائرة نسبية تمثل نسبة رأي المدراء والمسيرين لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

2/ قلة وجود الكفاءات في المؤسسات العمومية يحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية، ونقص المهارة لدى الموظفين.

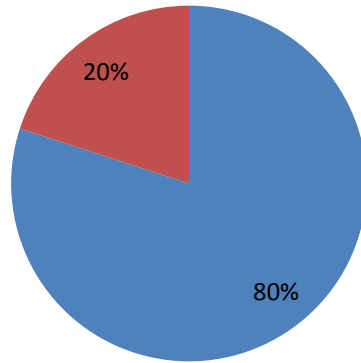
النسبة	التكرار	
66.6%	20	نعم
33.3%	10	لا
100%	30	المجموع

جدول رقم (3-2): يمثل قلة وجود الكفاءات في المؤسسات العمومية.

نلاحظ من الجدول أن قلة الكفاءات في المؤسسات العمومية لدى الموظفين يحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية، وهذا راجع إلى عدم وجود دورات تدريبية للموظفين وتكوينية وكذلك عدم التحكم في التكنولوجيا واستخدام التقنيات المستخدمة. وهذا ما تمثل في نسبة 66.6% على عكس نسبة 33.3% التي ترى أن قلة وجود الكفاءات في المؤسسة لا يحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية، وهذا يرجع إلى إمكانية تعلم الموظفين وتسييرهم للعمل فهذا لا يتطلب مهارة عالية جدا.

دائرة نسبية تمثل قلة وجود الكفاءات في المؤسسات العمومية

■ نعم ■ لا



دائرة (2-3): دائرة نسبية تمثل قلة وجود الكفاءات في المؤسسات العمومية.

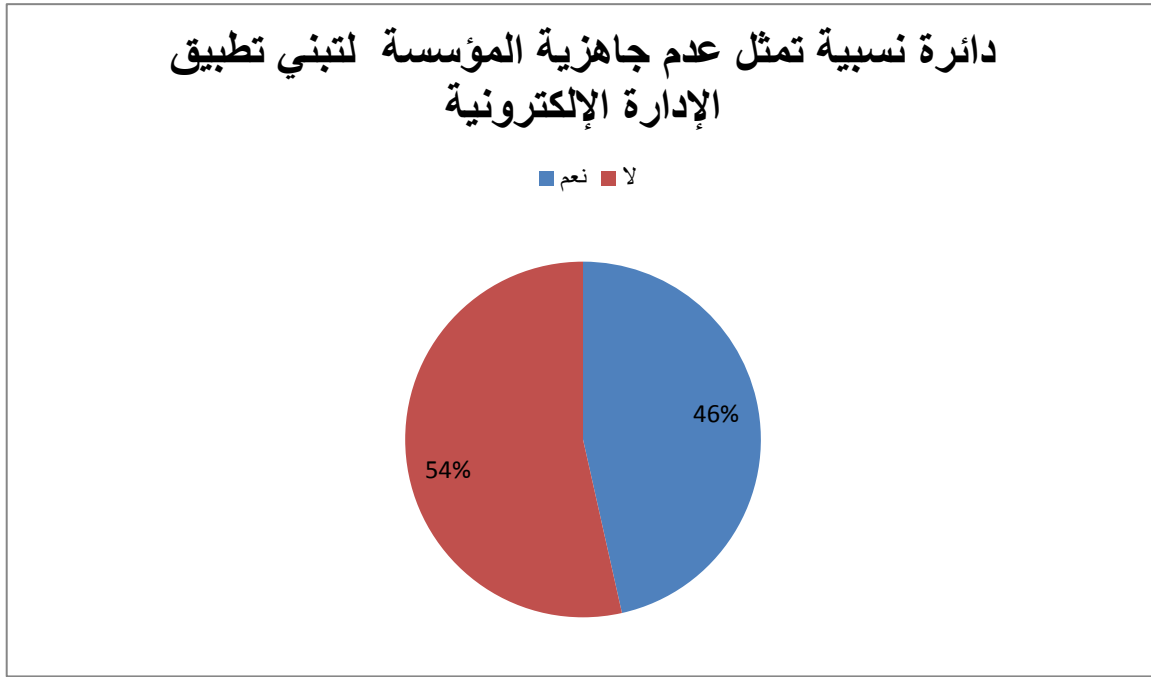
3/عدم جاهزية المؤسسة لتبني تطبيق فكرة الإدارة الإلكترونية.

النسبة	التكرار	
46.6%	14	نعم
53.3%	16	لا
100%	30	المجموع

جدول رقم (3-3): يمثل عدم جاهزية المؤسسة لتبني الإدارة الإلكترونية.

نلاحظ من الجدول أنه نسبة 46.6% ترجع إلى عدم جاهزية المؤسسة لتبني الإدارة الإلكترونية وتطبيقها وهذا راجع إلى عدم تقبل المدراء للفكرة لان الرأي العام هو الأمر والنهي في المؤسسة. مع وجود عدم الوصول إلى فكرة التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية، ووجود المؤسسة في مرحلة إدارة تقليدية تستخدم المعاملات الإدارية الورقية.

أما نسبة 53.3% فتري أن عدم جاهزية المؤسسة لتبني تطبيق الإدارة الإلكترونية لا يحد من تطبيقها وتبنيها لأنها تحتاج إلى وقت كبير لتطبيقها، وسهولة استخدامها وتسهيل على المؤسسة العمل بها.



دائرة نسبية تمثل عدم جاهزية المؤسسة لتبني تطبيق الإدارة الإلكترونية.

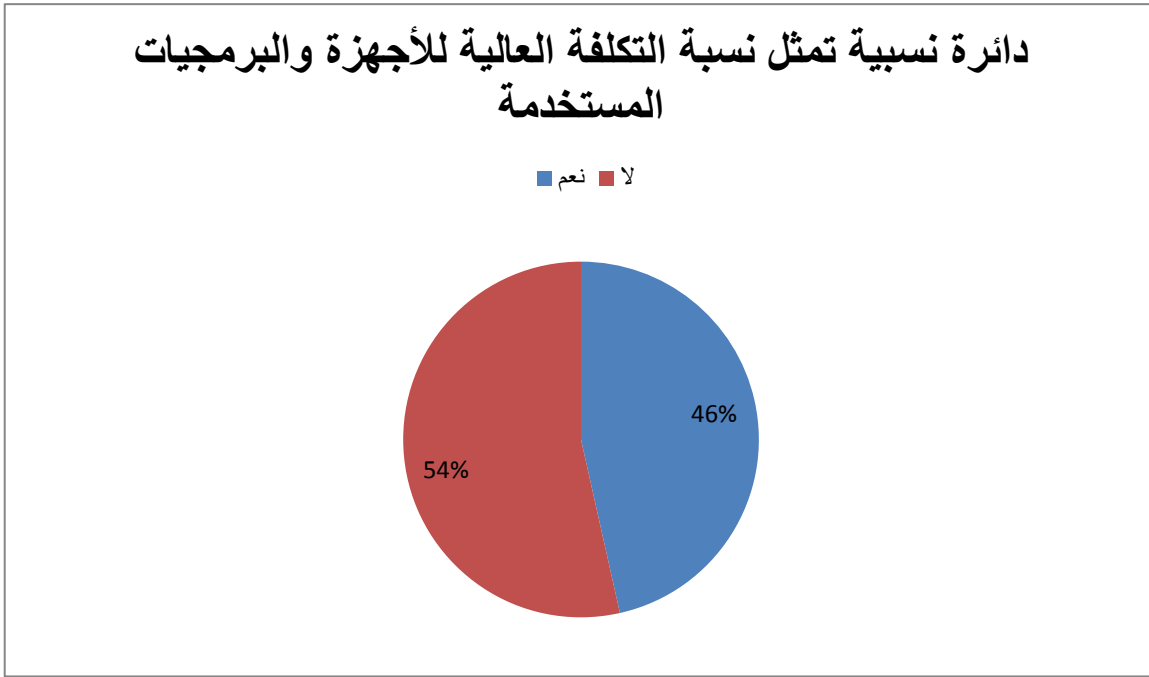
4/التكلفة العالية للأجهزة والبرمجيات المستخدمة.

النسبة	التكرار	
46.6%	14	نعم
53.3%	16	لا
100%	30	المجموع

جدول (3-4): يمثل نسبة التكلفة العالية للأجهزة والبرمجيات المتقدمة.

نلاحظ من الجدول أن التكلفة العالية للأجهزة والبرمجيات المستخدمة يعتبر عائق في تطبيق الإدارة

الإلكترونية، وهذا راجع إلى ارتفاع سعر الأجهزة والبرمجيات المستخدمة وصعوبة صيانتها أثناء تعطّلها.



دائرة رقم (3-4): دائرة نسبية تمثل نسبة التكلفة العالية للأجهزة والبرمجيات المستخدمة.

5/ انعدام سرية امن المعلومات

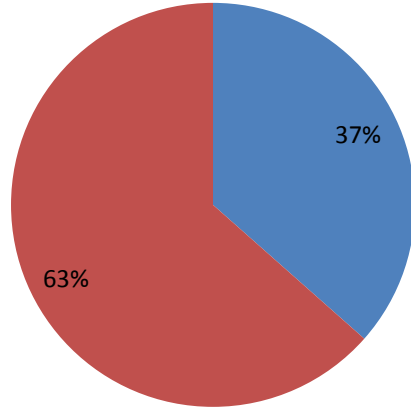
النسبة	التكرار	
36.6%	11	نعم
63.6%	19	لا
100%	30	المجموع

جدول رقم (3-5): يمثل نسبة انعدام سرية أمن المعلومات

نلاحظ من الجدول أن نسبة ترى أن انعدام سرية أمن المعلومات من بين الأسباب التي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية، وهذا راجع إلى وجود قدرة اختراق للنظام والاطلاع عليه على عكس نسبة التي ترى أن انعدام سرية المعلومات وأمنها لا يجد من تطبيق الإدارة الإلكترونية.

دائرة نسبية تمثل نسبة انعدام سرية أمن المعلومات

لا نعم



دائرة رقم (3-5): دائرة نسبية تمثل نسبة انعدام سرية أمن المعلومات.

رابعاً: المحور الرابع: المشكلات التي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الاستشفائية.

1/ رفض المدراء لفكرة تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة يعتبر من بين المشكلات التي تحد من تطبيقها.

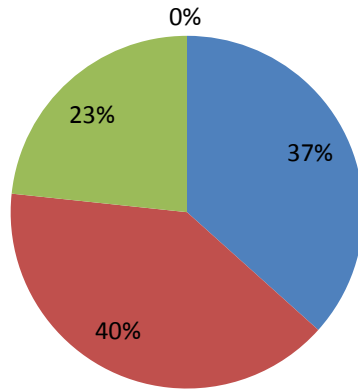
النسبة	التكرار	
36.6%	11	موافق
40%	12	غير موافق
23.3%	07	محايد
100%	30	المجموع

جدول (4-1): يمثل نسبة رفض المدراء لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

نلاحظ من الجدول أن نسبة ترى أن رأي المديرين لفكرة تطبيق الإدارة الإلكترونية ليس مشكل يجد من تطبيقها، على عكس نسبة التي تعتبره مشكل وهذا راجع إلى أن المدراء لا يتقبلون الفكرة بسبب انعدام الجاهزية في الكادر البشري و المالي والتكنولوجي.

دائرة نسبية يمثل نسبة رفض المدراء لتطبيق الإدارة الإلكترونية

■ موافق. ■ غير موافق ■ محايد ■



دائرة رقم (4_1): دائرة نسبية يمثل نسبة رفض المدراء لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

2/عدم التحكم في تكنولوجيا المعلومات واستخدامها.

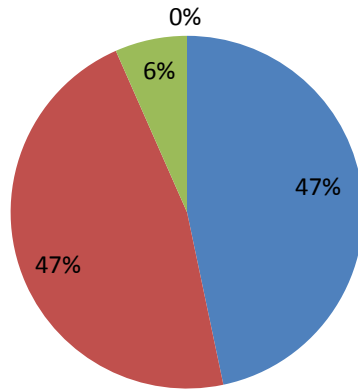
النسبة	التكرار	
46.6%	14	موافق
46.6%	14	غير موافق
6.6%	02	محايد
100%	30	المجموع

جدول (4-2): يمثل نسبة عدم التحكم في تكنولوجيا المعلومات واستخدامها.

نلاحظ أن عدم التحكم في تكنولوجيا المعلومات يعتبر عائق ومن بين المشكلات التي تحد من تطبيق التكنولوجيا وهذا راجع إلى عدم وجود كفاءة وخبرة لدى الموظفين وقلة المهارة لديهم في استخدام التكنولوجيا، مع عدم وجود دورات تدريبية وتكوينية لهم وهذا ما يتمثل في نسبة 46.6%.

دائرة نسبية يمثل نسبة رفض المدراء لتطبيق الإدارة الإلكترونية

■ محايد ■ غير موافق ■ موافق. موافق.



دائرة رقم (4-2): دائرة نسبية تمثل عدم التحكم في تكنولوجيا المعلومات واستخدامها.

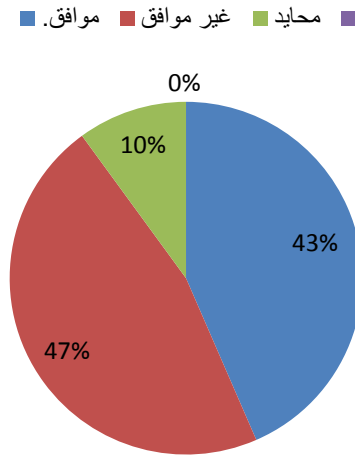
3/عدم وجود مؤهلات للموظفين للعمل في ظل الإدارة الإلكترونية.

التكرار	النسبة	
13	%43.3	موافق
14	%46.3	غير موافق
03	%10	محايد

جدول (4-3): يمثل عدم وجود موظفين للعمل في ظل الإدارة الإلكترونية.

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة ترى أن عدم وجود مؤهلات للموظفين للعمل في ظل الإدارة الإلكترونية، يعتبر من بين المشاكل التي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية، وهذا راجع إلى وجود مهارة للموظفين في استخدام التكنولوجيا، وعدم وجود تأطير وتكوين لكسب المهارات .

دائرة نسبية تمثل نسبة عدم وجود مؤهلات للعمل في ظل الإدارة الإلكترونية



دائرة رقم (4-3): دائرة نسبية تمثل نسبة عدم وجود مؤهلات للعمل في ظل الإدارة الإلكترونية.

4/ عدم وجود بيئة قانونية تسهل العمل في إطار الإدارة الإلكترونية.

النسبة	التكرار	
43.3%	13	موافق
56.6%	17	غير موافق
0%	0	محايد
100%	30	المجموع

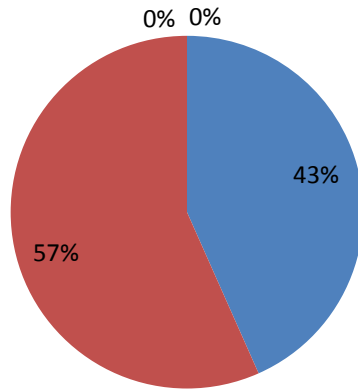
جدول (4-4): يمثل عدم وجود بيئة قانونية تسهل العمل.

نلاحظ أن نسبة 56.6% ترى أن عدم وجود بيئة قانونية لا تسهل العمل في إطار الإدارة الإلكترونية، وهذا راجع إلى غياب الإدارة الإلكترونية، وهذا راجع إلى غياب الإدارة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية، وعدم وجود لجان مكلفة بتقويم برامج التحول الإلكتروني، لاتخاذ القرارات اللازمة لرفع مؤشر الجاهزية الإلكترونية وترقيته.

عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية، مثل عدم وجود شروط تحدد عقوبات برامج للإدارة الإلكترونية.

دائرة نسبية تمثل عدم وجود عمل في ظل الإدارة الإلكترونية

■ موافق. ■ موافق. ■ محايد. ■ موافق.



دائرة رقم (4-4): دائرة نسبية تمثل عدم وجود عمل في ظل الإدارة الإلكترونية

5/ ارتفاع تكاليف تجهيز البنية التحتية وقلّة الموارد المالية لتقديم الخدمات الإدارية على الإلكترونية وارتفاع أسعار الأجهزة.

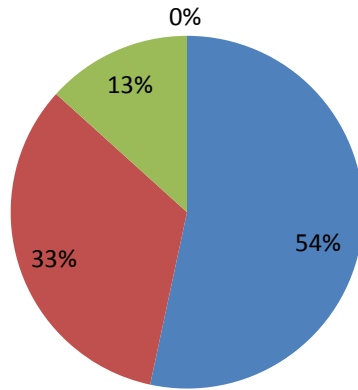
النسبة	التكرار	
53.3%	16	موافق
33.3%	10	غير موافق
13.3%	4	محايد
100%	30	المجموع

جدول (4-5): يمثل نسبة ارتفاع تكاليف تجهيز البنية التحتية وقلّة الموارد المالية لتقديم الخدمات.

نلاحظ من الجدول أن نسبة 53.3% ترى أن ارتفاع تكاليف تجهيز البنية التحتية وقلّة الموارد المالية لتقديم الخدمات الإدارية الإلكترونية، وارتفاع أسعار الأجهزة يعود إلى ارتفاع تكلفة مع نقص الاعتماد المالية، وجود ميزانية غير كافية لشراء الأجهزة. وكذلك قلّة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية، والاستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات كفاءات عالية.

دائرة نسبة تمثل نسبة ارتفاع تكاليف تجهيز البنية التحتية،
وقلة الموارد المالية لتقديم الخدمات الإدارية الالكترونية

■ موافق. ■ موافق غير ■ محايد ■ موافق.



دائرة رقم (4-5): دائرة نسبة تمثل نسبة ارتفاع تكاليف تجهيز البنية التحتية، وقلة الموارد المالية لتقدم الخدمات الإدارية الالكترونية.

6) نتائج الدراسة:

من خلال جمع المعطيات من المجتمع الإحصائي وتحليلها واختبار فرضيات الدراسة ، أمكننا الخروج بنتائج، و التي كانت ممثلة في فرضيات وأهداف الدراسة مثل ما تم طرحه في الجانب النظري لدراسة.

1/ الفرضية الأولى: تساهم الإدارة الالكترونية بشكل كبير في عصنة الإدارة التقليدية.

من خلال اختبار هذه الفرضية تبين لنا أن الإدارة الالكترونية تساهم في عصنة الإدارة من خلال تخطي مرحلة إدارة بورق إلى وصول إدارة بلا ورق، وإجراء المعاملات الإدارية الالكترونية وهذا لكي نختصر الوقت والجهد والتكلفة.

2/ الفرضية الثانية: يؤثر تطبيق الإدارة الالكترونية على الخدمات المقدمة في المؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان أولاد جلال بسكرة.

من خلال اختبار الفرضية تبين لنا أن الإدارة الالكترونية لها تأثير على الخدمات المقدمة في المؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان أولاد جلال بسكرة، وهذا من خلال نوعية الخدمة الجيدة وتحسينها، وسرعة تلبية الطلب وسهولة استرجاع المعلومة، واستخدام الإدارة الالكترونية أفضل من الشكل الورقي اليدوي، وكذلك عدم تنقل المواطنين إلى المؤسسة هذا ما جعل الإدارة بلا حدود مكانية وهذا يسهل للمواطنين الطلب أو الاستفسار.

3/ الفرضية الثالثة: تواجه المؤسسات الإستشفائية مجموعة من المشكلات أثناء تطبيقها للإدارة الالكترونية

من خلال هذه الفرضية تبين لنا أن هناك العديد من المعوقات التي تقف أمام تطبيق الإدارة الالكترونية، مما جعلها تؤثر على إجراء المعاملات بشكل الكتروني ومن بينها مشكلات بشرية مالية قانونية وتكنولوجية وأمنية.

7) النتائج العامة:

من خلال الدراسة التي قمنا بها في المؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان أولاد جلال بسكرة، توصلنا إلى مجموعة من العناصر والنتائج تمثلت في:

أثبتت الدراسة انه هناك مستوى عالي في تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة من خلال إنجازها للأعمال والوظائف، إلكترونيا مثل استخراج الوثائق، أو الحجز والاستفسار.

وصول وعي المدراء والموظفين بضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية وتسهيلاتها للعمل، في إطار تقديم الخدمة للموظفين وهذه نسبة تمثلت في 80% من خلال وعي المدراء والموظفين لتبني مشروع الإدارة الإلكترونية.

وجود ثقافة تكنولوجية وفنية في استخدام تكنولوجيا المعلومات، والتحكم بها.

إلغاء الحواجز المكانية والزمانية، في الإدارة الإلكترونية عكس الإدارة التقليدية.

تسريع العمل أثناء تقديم الخدمات وكسب رضی المواطنين أثناء طلبها.

سعي المؤسسة إلى الوصول لمستوى عالي من خلال تحقيق أهدافها من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية على عكس الإدارة التقليدية التي تعتبر قليلة الفعالية.

اقتراحات وتوصيات الدراسة:

بعد التوصل إلى نتائج الدراسة والتحقق من فرضياتها والإجابة على التساؤلات المطروحة، والتي شكلت مجموع إشكالية الدراسة التي تمثلت حول واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية الإستشفائية، يمكننا أن نطرح الاقتراحات التي يمكن اتخاذها في عملية تطبيق الإدارة الالكترونية داخل المؤسسات العمومية ومن بينها ما يلي:

- 1- ضرورة توفير أجهزة الحاسوب الالكتروني في جميع الإدارات، من اجل استخدامها في العمل الإداري و تعويض العمل اليدوي.
- 2- تدريب الموظفين في الإدارات على استخدام أجهزة الحاسوب في أداء عملهم.
- 3- تخصيص ميزانية مالية في تدريب العاملين وتأهيلهم على البرامج الالكترونية.
- 4- الاستعانة بمهندسين وخبراء في مجال الإعلام الآلي من اجل تطوير البرامج.

خاتمة

في ختام دراستنا نخلص إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات سواء الخاصة أو العامة، أصبح ضرورة حتمية، يجب العمل بها داخل الإدارات، وهذا تلبية لحاجات الأفراد الضرورية بعيدا عن الروتين وذلك من خلال تبديل الصورة السلبية للإدارات التقليدية .

وفي هذا المجال يجب الإشارة إلى دور تكنولوجيا المعلومات، ووسائل الاتصال لأنها من بين العناصر الضرورية في تحديث أعمال الإدارة الإلكترونية، و الإدارة الإلكترونية ليست وسيلة سريعة المفعول في تحقيق نتائج العمل، بل أداة لتحقيق الإصلاح الإداري شيئا فشيئا، بهدف جعل الإدارات تحظى بثقة المتعاملين معهم ورضاهم عن أدائها من خلال تقديم الخدمة بجودة عالية. لذلك فإن المستفيد من خدماتها هو خير من يقيم أداء الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسة، في ضوء تلبية لطلبه وتحقيق لمصالحه دون تعب وإرهاق.

ومن الملاحظ أن الإدارة الإلكترونية تلعب دورا قياديا هاما في تحسين مستوى الخدمات من خلال إتاحة الفرص لتقديمها، بطرق وأساليب صحيحة ساعية إلى تقليل الوقت والجهد والتكلفة، ولتحقيق الإدارة الإلكترونية يجب القيام بدراسة مسبقة وإتباع جميع المراحل والخطوات لتجسيدها على الواقع، وهذا تجنبنا في المستقبل إلى حدوث أضرار كبيرة غير متوقعة لأن الإدارة التقليدية الورقية باتت عاجزة في تقديم خدماتها بصفة سريعة ترضي المواطنين وطالبيها.

ومن خلال دراستنا توصلنا إلى بعض الإقتراحات التي يمكن أن تفيده بعض الدراسات المستقبلية وكذا المؤسسات في حد ذاتها :

- 1- تهيئة الظروف المناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من أجل زيادة الإنتاجية وتحسين الخدمة العمومية .
- 2- ضرورة تنظيم دورات تدريبية للموظفين ومواكبتهم لتكنولوجيا والتحكم بها.
- 3- توفير الموارد المالية الكافية.
- 4- نشر الثقافة الإلكترونية داخل المؤسسات العمومية.
- 5- ضرورة مشاركة مختلف المستويات الإدارية في التخطيط ووضع الأهداف، والبرامج المتعلقة بسياسة تطبيق واستخدام الإدارة الإلكترونية.
- 6- الأخذ بعين الاعتبار تجارب الدول، أو المؤسسات الأخرى التي تبنت الإدارة الإلكترونية، ورؤية نجاح المشروع.
- 7- الاهتمام بالإطار التشريعي والقانوني.

1) الكتب:

- رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية وإدارة المتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، 2004.
- رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية وإدارة المتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، القاهرة، مركز الدعم واتخاذ القرار، 2004.
- رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية. مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، القاهرة.
- رمزي احمد عبد الحي، التربية العربية وبناء المجتمع المعرفة، دار الوراق للنشر، 2013.
- الطعامنة محمد محمود، طارق. العلوش شريف، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، الأردن المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.
- عبد الستار، العلي، وآخرون. مدخل إلى إدارة المعرفة، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2006.
- عبد الفتاح، بيومي حجازي، النظام القانوني للحكومة الإلكترونية، الكتاب الأول: النظام القانوني للحكومة الإلكترونية، الإسكندرية، دار الجامعي، 2003.
- علاء عبد الرزاق السالمي، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن.
- عمار بوحوش، نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرين، دار الغرب الإسلامي، لبنان، بيروت، 2006.
- اللوزي محمد، التنمية الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2000.
- مدحت محمد أبو النصر، التدريب عن بعد بوابتك لمستقبل أفضل، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2017.
- ياسين، سعد غالب. الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة، 2005.

2) المجلات:

- احمد بن عيشاوي، (اثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال). مجلة الباحث. جامعة ورقلة الجزائر. العدد 7.
- باري عبد اللطيف، عاشور عبد الكريم. (الحكومة الإلكترونية والنجاح ومعوقات التطبيق). مجلة الإنسانية. جامعة محمد خيضر بسكرة. العدد 3 (2013)

- مريم خالص حسين، (الحكومة الإلكترونية). مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية. العدد الخاص بمؤتمر الكلية. (2016).

- هيم، الفيلكاوي. الحكومة الإلكترونية، مجلة الحرس الوطني الكويتي، العدد 19، السنة الخامسة، (نوفمبر 2002).

3) البحوث الجامعية:

- بوغلاشي عماد، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية، رسالة ماجستير: قسم العلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2011.

- سعيد، بن معلا العمري. المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية، دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ، رسالة ماجستير أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003.

- صلاح مصطفى قاسم، التحديات الأمنية للحكومة الإلكترونية، دراسة مسحية لتجربة دبي في دولة الإمارات العربية المتحدة، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003.

- عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية و الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.

- عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، دراسة سييسولوجيا بلدية الكاليتوس العاصمة، رسالة الدكتوراه في علم الاجتماع، تخصص الإدارة وعمل، الجزائر، 2015.

- عبد الرحمن، سعد القرني. تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على ضباط شرطة، منطقة الرياض، رسالة ماجستير جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2007.

- فارس كريم، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، رسالة ماجستير، في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية الدولية، قطر، 2008.

4) المراجع الأجنبية:

- Zhiyuan fang, E-Govenement in digital era : concept, practice and development, International, journa of the internet and management, vol, 1, no, 2, 2002, p3

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية-قطب شتمة-

قسم العلوم الإنسانية



استبيان حول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة العمومية
الاستشفائية -عاشور زيان - أولاد جلال_بسكرة_

الأستاذ المشرف:

سهلي مراد

إعداد الطالبة:

• روي ريم

في إطار البحث العلمي تقوم بإجراء استبيان حول واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العمومية الاستشفائية، بهدف التعرف على مدى تطبيقها داخل المؤسسة والتعرف على رأيكم فيما يتعلق بمدى تطبيقها، وهذا في إطار البحث العلمي، ونرجو من حضرتكم التلطف والإجابة على الأسئلة التالية بكل صراحة وموضوعية لأغراض التحليل الإحصائي، بحيث أن المعلومات سوف تعامل بسرية تامة ولن نستخدمها إلا لأغراض البحث العلمي فقط شاكرين لكم حسن تعاونكم.

السنة الجامعية: 2018-2019م

أولاً: بيانات شخصية

1) الجنس: ذكر أنثى

2) العمر: أقل من 30 30-40 من 40-50 أكثر من 50

3) المستوى التعليمي: بكالوريا ليسانس ماجستير دكتوراه

4) الأقدمية في العمل: أقل من 5 سنوات من 5 سنة إلى 10 سنوات من 10 إلى 15 سنوات

أكثر من 15 سنوات

المحور الأول: درجة مساهمة الإدارة الالكترونية في عصنة الإدارة العمومية

محايد	غير موافق	موافق	
			01 تحسين أداء الخدمة العمومية وتطويرها وبلوغ إدارة بلا ورق
			02 القضاء على مظاهر الفساد والبيروقراطية
			03 توفير الخدمات للمواطنين بصفة مستمرة ودائمة بطرق حديثة مع الحفاظ على سرية المعلومات
			04 الدقة والسرعة في أداء الخدمات والمعاملات مع قلة الوقت والتكاليف عكس الإدارة التقليدية
			05 تحسين مستوى أداء المؤسسة العمومية الاستشفائية

المحور الثاني: تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على الخدمات المقدمة في مؤسسات العمومية الاستشفائية

لا	نعم	
		01 تبسيط إجراءات الوظائف
		02 تقليل الوقت في المعاملات الإدارية وتحسين جودة الخدمات المقدمة
		03 تمكن المواطنين من إيجاد المعلومات والحصول على الخدمات العمومية في أماكن وجودهم
		04 الحفاظ على أمن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها
		05 ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية

المحور الثالث: رأي المديرين والمسيرين في تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسة العمومية الاستشفائية

لا	نعم	
		01 قبول المديرين والمسيرين لتطبيق الإدارة الالكترونية بسبب عدم قدرة التحكم فيها
		02 قلة وجود الكفاءات في المؤسسات العمومية يجد من تطبيق الإدارة الالكترونية ونقص المهارة لدى الموظفين
		03 عدم جاهزية المؤسسة لتبني تطبيق فكرة الإدارة الالكترونية
		04 التكلفة العالية للأجهزة والبرمجيات المستخدمة
		05 انعدام سرية أمن المعلومات

المحور الرابع: المشكلات التي تحد من تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية الاستشفائية

محايد	غير موافق	موافق		
			رفض المديرين لفكرة تطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة يعتبر من بين المشكلات التي تحد من تطبيقها	01
			عدم التحكم في تكنولوجيا المعلومات واستخدامها	02
			عدم وجود مؤهلات للموظفين للعمل في ظل الإدارة الالكترونية	03
			عدم وجود بيئة قانونية تسهل العمل في إطار الإدارة الالكترونية	04
			ارتفاع تكاليف تجهيز البنية التحتية وقلّة الموارد المالية لتقديم الخدمات الإدارية الالكترونية وارتفاع أسعار الأجهزة	05

ملخص:

لقد أحدثت ثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال تغيراً جذرياً في حياة الشعوب والمجتمعات وأثمت معانات كثير من الناس في الحصول على المعلومات والخدمات وهذا التطور التقني الذي استخدمته المؤسسات سواء الخاصة أو العامة ومن بين هذه التطورات الإدارة الإلكترونية التي أصبحت بمثابة ضرورة حتمية لإجراء المعاملات الإدارية داخل الإدارات وهذا لعدة أسباب من بينها اختصار الجهد والوقت والتكلفة وسعي المؤسسة من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تقديم الخدمات ذات جودة عالية وكسب رضى المستخدم أو المستفيد أثناء طلبه إلى المعلومة مع الحفاظ على سرية المعلومات وتوفيرها بأحسن الطرق. وتظهر أهمية الإدارة الإلكترونية في هذه الدراسة في فتح المجال أمام الإداريين والمهتمين بتطوير العمل الإداري ونشر الوعي لمفهوم الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيراتها على إدارة المرفق العام وكذلك تحديد ومعرفة استراتيجيات العمل بما ومساهمتها في تسريع المعاملات الإدارية.

تمت الدراسة الميدانية بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال بسكرة بحيث تم إنشاء هذا المرفق العام سنة 1985، وتم أثناء هذه الدراسة توزيع استبيانات للإجابة عليهم من طرف الموظفين بحيث تم اخذ عينة قدرت ب 30 فرد من مجمل 434 عامل، وهذه العينة كانت تخص العمال الموظفين بالإدارة فقط وتم جمع كل الاستبيانات بحيث لم توجد هناك استبيانات ملغاة أو مفقودة، وتم جمع البيانات وتحليلها بالبرنامج الإحصائي Exele وتم التوصل للنتائج الآتية :

- تهيئة الظروف المناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من اجل تحسين الخدمة العمومية .
- ضرورة تنظيم دورات تدريبية للموظفين ومواكبتهم لتكنولوجيا المعلومات والتحكم بها.
- توفير الموارد المالية الكافية .
- نشر الثقافة الإلكترونية داخل المؤسسات العمومية .
- الاهتمام بالإطار التشريعي والقانوني .

Abstract :

The revolution in information and communication technology has radically changed the lives of peoples and societies and has ended the suffering of many people in accessing information and services. This technological development has been used by both private and public institutions. Among these developments is electronic management, which has become an imperative for administrative transactions within administrations. Reasons, including shortening the effort, time and cost, and the endeavor of the institution through the application of electronic management to provide services of high quality and win the satisfaction of the user or beneficiary as requested to the information while maintaining the confidentiality of information and provide it The age of roads. The importance of electronic management in this study is shown in opening the door for administrators and those interested in developing administrative work and spreading awareness of the concept of electronic management and its impact on the management of the general facility, as well as identifying and knowing the strategies of its work and its contribution to accelerating administrative transactions.

The field study was conducted at Ashour Zian Hospital, Awlad Jalal Biskra, where this general facility was established in 1985. During this study, questionnaires were distributed to answer them by the staff. A sample was estimated with 30 persons out of a total of 434 workers. All the questionnaires were collected so that there were no canceled or missing questionnaires. The data were collected and analyzed in the Exele statistical program. The following results were obtained:

- Create appropriate conditions for the application of electronic management in order to improve the public service.
- The need to organize and control training courses for employees.
- Provide adequate financial resources.
- Dissemination of e-culture within public institutions.
- Attention to the legislative and legal framework.